

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang tentang penelitian ini beserta pengidentifikasian masalah, penyusunan rumusan masalah, batasan dalam penelitian dan tujuan dalam penelitian ini.

1.1 Latar Belakang

Listrik sebagai sumber kehidupan masyarakat, mempunyai fungsi sebagai penerangan dan energi dalam mengembangkan segala bentuk usaha dan aktivitas sehari-hari. Karenanya listrik merupakan suatu energi yang berperan penting, dimana listrik adalah satu - satunya energi yang mampu menjalankan segala bentuk aktivitas operasional dalam pengendalian sarana komunikasi, informasi di kantor, perusahaan, pendidikan maupun kegiatan rumah tangga. Dalam perkembangannya, PLN merupakan perusahaan badan milik negara, dan satu – satunya perusahaan milik negara yang bergerak di bidang kelistrikan, dimana sumber daya listrik merupakan kebutuhan utama dalam kehidupan sehari – hari. PLN memiliki satu peranan yang sangat penting bagi masyarakat luas.

Sejalan dengan perkembangan teknologi yang sangat cepat, sejumlah program telah dikembangkan PLN guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Ada beberapa program pelayanan yang di tawarkan PLN kepada masyarakat antara lain : Layanan menyala R 450, layanan Menyala R 900, layanan bersinar, layanan prima, layanan metro light, layanan daya max, pembayaran listrik on-line dsb (www.pln-jatim.co.id). Saat ini PLN telah mengeluarkan program terbaru yaitu Program Listrik Prabayar. Layanan listrik Prabayar merupakan suatu program yang ditawarkan PLN kepada pelanggannya agar dapat mengendalikan pemakaian listrik sesuai dengan kebutuhan. Program Listrik Prabayar merupakan salah satu program pelayanan untuk pelanggan yang bertujuan untuk mempermudah dan mengendalikan pemakaian listrik sesuai dengan kebutuhan. Program listrik Prabayar berbeda dengan program listrik pasca bayar yang biasanya, pada program pasca bayar pelanggan kesulitan mengontrol pengeluaran pemakaian listrik, karena pada program ini pelanggan hanya dapat mengetahui seberapa besar pengeluarannya pada saat pembayaran di loket pembayaran PLN. Berbeda dengan program Prabayar,

program ini pelanggan bukan saja bisa mengetahui sudah berapa banyak energi listrik yang dikonsumsi, namun juga dapat melihat berapa energi listrik yang masih tersisa untuk dapat digunakan. Program ini dilengkapi dengan kartu Prabayar, kartu ini digunakan untuk isi ulang energi listrik. Selain itu PLN juga menawarkan program “hari ini mengurus besok pasang”, jadi proses pengurusan administrasi dan pemasangan sangatlah cepat. Tidak hanya itu juga petugas PLN berkomitmen tidak akan menerima suap saat bertugas karena itu termasuk dari bagian tugas mereka.

Tetapi dengan kelebihan tersebut listrik Prabayar masih belum bisa menggantikan listrik pasca bayar di kalangan masyarakat. Padahal dengan berbagai kelebihan tersebut listrik Prabayar merupakan inovasi dari listrik pasca bayar, serta dalam banyak forum yang peneliti temui masih terdapat keluhan dan komentar tentang layanan jasa listrik Prabayar, khususnya di kota Malang, karena itu perlu adanya peninjauan terhadap konsumen untuk meningkatkan kualitas listrik Prabayar sehingga layanan listrik Prabayar kota Malang semakin prima. Tabel 1.1 menunjukkan keluhan pelanggan listrik Prabayar sampai bulan November 2012.

Dari Tabel 1.1 (didapat dari 30 kuisioner terbuka dan 44 surat keluhan pelanggan) dapat dilihat adanya komplain yang memperlihatkan bahwa kualitas dari pelayanan PLN kota Malang masih ada yang belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Apabila keluhan pelanggan ini tidak ditanggapi dengan baik, maka ini akan mempengaruhi pandangan pelanggan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh PLN. Untuk meningkatkan kualitas dalam layanan listrik Prabayar serta mengukur seberapa jauh layanan listrik terhadap konsumen dengan realisasi yang telah dirasakan oleh konsumen banyak metode yang bisa digunakan untuk menyelesaikan masalah ini, yaitu metode kano, *service quality*, *quality function deployment*, *cause effect diagram*, dll. Metode *Quality Function Deployment* (QFD) dapat menginterpretasikan hal tersebut karena metode ini melibatkan *voice of customer* dalam penyelesaian masalah.

Tabel 1.1 Tabel Keluhan Pelanggan Listrik Prabayar PLN Malang Rayon Kota
bulan November 2012

No	Jenis Keluhan	Jumlah
1	waktu tunggu pemasangan meteran pra bayar	3
2	pulsa hilang mendadak	3
3	pulsa yang baru beli setelah di input tidak bisa dipakai	7
4	pegawai pln tidak mengacuhkan pelanggan	15
5	listrik belum menyala setelah pemasangan meteran	8
6	jawaban dari keluhan pelanggan tidak sesuai kenyataan	5
7	meteran muncul kata "Timbol periksa" sehingga tidak bisa input kode pulsa	10
8	kebingungan pelanggan dalam pengaturan sirine	1
9	listrik sering mati lampu sendiri (beban listrik statis)	8
10	MCB meteran salah pasang	3
11	PLN tidak menyediakan teknisi pada waktu ada permasalahan	1
12	pada posisi listrik semua off pulsa tetap tersedot	3
13	Pegawai mengatakan ada biaya tambahan	2
14	Costumer service tidak sopan dan ramah	2
15	kebingungan mencari informasi tentang listrik pra bayar	3

Quality Function Deployment (QFD) merupakan metodologi untuk menstrukturisasi sistematisa proses perencanaan dan pengembangan produk sehingga keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat ditentukan dengan jelas, kemudian untuk mengevaluasi secara sistematis kemampuan produk / jasa yang telah ada dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan tersebut (Cohen , 1995). Manfaat lain yang dapat diperoleh dari penerapan QFD yaitu *costumer-focused, time efficient, time oriented, document oriented*, dan metode ini diterapkan untuk membantu pelaksanaan filosofi *Total Quality Management* (Ariani,1999).

Dengan menerapkan *Quality Function Deployment* (QFD) maka sebuah perusahaan dapat mengimplementasikan suara konsumen dalam bentuk akhirnya, sebab pada dasarnya QFD adalah sekumpulan matriks - matriks yang digunakan sebagai dasar untuk keputusan - keputusan yang mempengaruhi setiap fase pengembangan produk. Sedangkan hasil dari QFD diukur berdasarkan jumlah rancangan, engineering, waktu terhadap pasar, biaya dan kualitas. Didalam QFD dimungkinkan fase perancangan terfokus pada kebutuhan konsumen, sehingga mengurangi waktu untuk redesain dan modifikasi sehingga penghematan sekaligus menambah pendapatan karena produk memasuki pemasaran lebih cepat. Jika suatu

perusahaan memutuskan untuk menerapkan *Quality Function Deployment* maka harus benar-benar menyediakan waktu untuk pelaksanaan proyek ini, terutama pada tahapan awal.

Untuk mempermudah mendefinisikan variabel atau atribut pertanyaan maka digunakan kelima dimensi *Service Quality*. Dimana metode ini mengelompokan beberapa pertanyaan yang mewakili kebutuhan pelanggan listrik prabayar. Kelebihan metode ini yaitu dapat diketahui nilai kualitas pelayanan dan harapan konsumen, variabel-variabel mana saja yang harus diperbaiki dan mengetahui gambaran persepsi pelanggan,

Dari permasalahan tentang layanan jasa listrik prabayar PT.PLN dapat diselesaikan melalui *Voice of Customer* secara sistematis sampai munculnya solusi dari permasalahan tersebut dengan menggunakan *Quality Function Deployment* (QFD) yang diintegrasikan dengan *Service quality* (Servqual).

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Masyarakat masih mempunyai keluhan terhadap pelayanan listrik prabayar oleh PLN Rayon kota Malang.
2. Pelayanan jasa yang diterapkan saat ini oleh PLN belum dapat memenuhi kepuasan pelanggan di kota Malang.
3. Penindak lanjutan PLN terhadap keluhan pelanggan belum sepenuhnya terselesaikan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang dikemukakan di atas, maka peneliti dapat merumuskan masalah dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Atribut-atribut apa saja yang pelanggan butuhkan dalam pelayanan jasa Listrik pra bayar PLN??
2. Kualitas jasa listrik prabayar PLN apa saja yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan penggunaan listrik prabayar PLN melalui analisis *Quality Function Deployment* dan *Service Gap* ?

3. Solusi apa saja yang bisa diberikan kepada pihak manajemen PLN dalam meningkatkan kepuasan pelanggan melalui analisis *Quality Function Deployment*?

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian yang dilakukan ini adalah:

1. Cakupan penelitian adalah PLN Kota Malang rayon Kota khususnya adalah penggunaan listrik prabayar untuk Perumahan.
2. Analisis gap menggunakan gap 5 dengan tingkat kepercayaan sebesar 90%
3. Matrix yang dilaksanakan hanya sampai matrix ke satu.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui *voice of customer* terhadap layanan listrik prabayar PLN Malang rayon Kota.
2. Meningkatkan pelayanan jasa listrik prabayar dengan menganalisa kualitas jasa program listrik prabayar dengan mengintegrasikan metode QFD dengan Servqual.
3. Memberikan rekomendasi kepada PLN Malang rayon Kota untuk menetapkan langkah perbaikan terhadap kualitas jasa listrik prabayar.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

1. Dapat menjadi koreksi bagi PLN mengenai strategi quality improvement yang seharusnya dilakukan Tim PLN dalam menangani keluhan pelanggan terhadap program listrik prabayar.
2. Serta adanya solusi-solusi dari hasil penelitian yang nantinya dapat digunakan sebagai acuan dalam meningkatkan kualitas jasa listrik Prabayar.
3. Secara teoritis dapat menambah Pengetahuan dan bahan Pembelajaran tentang *Quality Improvement* PLN Dalam Program Listrik PraBayar