

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Perusahaan

##### 1. Sejarah Singkat Terbentuknya PT.PLN (PERSERO)

Sejarah Ketenagalistrikan di Indonesia dimulai pada akhir abad ke-19, ketika beberapa perusahaan Belanda mendirikan pembangkit tenaga listrik untuk keperluan sendiri. Pengusahaan tenaga listrik tersebut berkembang menjadi untuk kepentingan umum, diawali dengan perusahaan swasta Belanda yaitu NV. NIGM yang memperluas usahanya dari hanya di bidang gas ke bidang tenaga listrik.

Selama Perang Dunia II berlangsung, perusahaan-perusahaan listrik tersebut dikuasai oleh Jepang dan setelah kemerdekaan Indonesia, tanggal 17 Agustus 1945, perusahaan-perusahaan listrik tersebut direbut oleh pemuda-pemuda Indonesia pada tanggal 27 Oktober 1945, Presiden Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas, dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik hanya sebesar 157,5 MW saja.

Tanggal 1 Januari 1961, Jawatan Listrik dan Gas diubah menjadi BPU-PLN (Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak di bidang listrik, gas dan kokas.

Tanggal 1 Januari 1965m BPU-PLN dibubarkan dan dibentuk 2 perusahaan Negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) yang mengelola tenaga listrik dan Perusahaan Gas Negara (PGN) yang mengelola gas. Saat itu kapasitas pembangkit tenaga listrik PLN sebesar 300 MW. Tahun 1972, Pemerintah

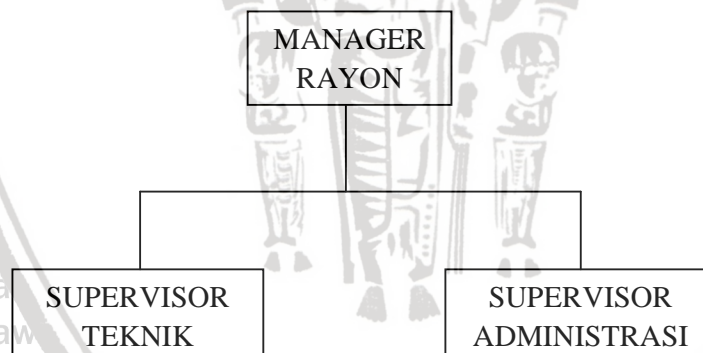
Indonesia menetapkan status Perusahaan Listrik Negara sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara (PLN). Tahun 1990 melalui Peraturan Pemerintah No. 17, PLN ditetapkan sebagai pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan.

Tahun 1992, pemerintah memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyedia tenaga listrik. Sejalan dengan kebijakan di atas, pada bulan Juni 1994 status PLN dialihkan dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero).

Misi dari PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo adalah kerja cerdas, kerja keras, kerja tuntas, dan kerja ikhlas. Sedangkan Visi PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo adalah bekerja dinamis, objektif, untuk pelayanan optimal.

## 2. Struktur Organisasi PT. PLN (PERSERO) UPJ DINOYO

Gambar 4.1



Sumber: PT. PLN (Persero) UPJ Malang

Struktur organisasi PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo, yaitu sebagai berikut:

1. Manager Unit Pelayanan dan Jaringan dijabat oleh Bapak Suprpto, ST., MM.
2. Supervisor Teknik dijabat oleh Bapak Suwignyo
3. Supervisor Administrasi dijabat Ibu Purwati

### **3. Uraian Tugas Pokok Organisasi PT. PLN (PERSERO) Unit Pelayanan dan Jaringan (UPJ) Dinoyo**

Merencanakan, melaksanakan, dan melakukan evaluasi serta membuat laporan atas pencapaian pendapatan, penjualan tenaga listrik, pelayanan pelanggan, pengoperasian, dan pemeliharaan jaringan distribusi di daerah kerjanya secara efisien dengan mutu yang baik untuk mencapai kerja unit.

#### **1. Manager Unit Pelayanan dan Jaringan**

Bertanggung jawab dalam segi pengelolaan distribusi dan penjualan tenaga listrik dengan mengondisikan tertib Administrasi Tata Usaha Langganan, Administrasi Keuangan, dan Administrasi SDM untuk mencapai target kinerja yang telah ditetapkan. Untuk melaksanakan tanggung jawab sebagaimana yang disebutkan di atas, Manager Unit Pelayanan dan Jaringan mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Mengatur kegiatan pengoperasian dan pemeliharaan distribusi tenaga listrik.
- b. Mengatur kegiatan pelayanan penjualan tenaga listrik dan pelayannya pelanggan.
- c. Memantau proses Baca Meter, mengendalikan penagihan rekening listrik.
- d. Mengendalikan penerimaan pendapatan biaya operasi, memelihara asset, dan mengendalikan pemakaian material.
- e. Mengelola dan mengembangkan kinerja dan kompetensi SDM.

## 2. Supervisor Teknik

Bertanggung jawab melakukan koordinasi, memantau, dan menganalisa operasi sistem jaringan distribusi untuk keandalan dan optimasi jaringan distribusi yang telah ditetapkan. Untuk melaksanakan tanggung jawab sebagaimana disebutkan di atas, maka Supervisor Teknik memiliki tugas sebagai berikut:

- a. Merencanakan dan mengendalikan operasi distribusi agar sesuai dengan SOP (Standart Operation Procedure) yang telah ditetapkan.
- b. Mengkoordinasi dan melakukan pengawasan dan pelaksanaan pelayanan gangguan pada sisi TR, untuk menjamiin penyaluran tenaga listrik pada pelanggan TR.
- c. Mengkoordinir dan melaksanakan pelayanan teknis pelanggan potensial, untuk memberikan solusi atau saran masalah pemakaian atau instalasi tenaga listrik.
- d. Menilai kelayakan operasi, mengoperasi dan menyambung para calon pelanggan potensial atau jaringan distribusi baru, untuk memperoleh data yang valid.
- e. Membuat evaluasi dan usulan perbaikan mutu dan keandalan, untuk optimasi jaringan distribusi.
- f. Menginventarisakan peralatan kerja, untuk menjaga kelancaran kerja.
- g. Merekapitulasi data pengendalian operasi untuk pembuatan laporan bulanan.

### 3. Supervisor Administrasi

Bertanggung jawab dalam segi pengendalian pelaksanaan kegiatan pengelolaan keuangan, administrasi SDM, perbekalan, kesekretariatan dan umum untuk mendukung pencapaian kinerja unit.

Untuk melaksanakan tanggung jawab sebagaimana disebutkan di atas, maka

Supervisor Administrasi mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. mengelola dan mengendalikan biaya operasional unit.
- b. Memonitor pencatatan dan pemeliharaan asset.
- c. Mengendalikan pemakaian material, ATK, BBM, serta biaya Perawatan Kesehatan.
- d. Melaksanakan administrasi dan dokumen kepegawaian.
- e. Mengendalikan surat keluar atau surat masuk dan mengatur pengarsipan.

### 4. Fungsi Unit Pelayanan (UP) dan Unit Jaringan (UJ) PLN

#### a. Unit Pelayanan (UP)

Bertanggung jawab dalam peningkatan pelayanan kepada pelanggan, pengelolaan administrasi pelanggan untuk menjamin pencapaian target pendapatan dan kepuasan pelanggan. Untuk melaksanakan tanggung jawab sebagaimana yang disebutkan di atas, maka Unit Pelayanan (UP) mempunyai fungsi sebagai:

1. Pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada pelanggan, pengelolaan administrasi pelanggan, penagihan, dan pengawasan piutang.

2. Pelaksanaan dan pengawasan kegiatan pembacaan meter, analisa, dan evaluasi hasil pembacaan meter serta pengolahan hasil pembacaan meter.

3. Penetapan dalam pelaksanaan Penyambungan Baru (PB), Perubahan Daya (PD), dan perubahan tarif.

4. Pelaksanaan koordinasi dengan Unit Jaringan (UJ) untuk menjamin keandalan pendistribusian tenaga listrik, kecepatan penyambungan dan pemutusan serta kegiatan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL).

5. Pelaksanaan kegiatan administrasi personalia, pengelolaan kesekretariatan, pengendalian keuangan.

Untuk kegiatan-kegiatan yang terkait dengan peningkatan pelayanan, dimungkinkan melakukan penyesuaian kegiatan melalui kesepakatan antara Unit Pelayanan (UP) dan Unit Jaringan (UJ) yang ditetapkan oleh manager area.

#### **b. Unit Jaringan (UJ)**

Bertanggung jawab dalam pelaksanaan mutu dan keandalan serta efisiensi dalam pendistribusian tenaga listrik untuk menjamin pencapaian target pendapatan dan peningkatan kepuasan pelanggan.

Untuk melaksanakan tanggung jawab sebagaimana disebutkan di atas, maka Unit Jaringan mempunyai fungsi sebagai:

1. Pelaksanaan kegiatan pengoperasian dan pemeliharaan sarana pendistribusian tenaga listrik, serta pengawasan pekerjaan konstruksi.

2. Pelaksanaan Penyambungan Baru (PB), Perubahan Daya (PD) sesuai dengan permintaan dari Unit Pelayanan (UP).

### 5. Bentuk Lambang Umum Listrik Negara

Bentuk, warna dan makna lambang Perusahaan sesuai yang tercantum pada Lampiran Surat Keputusan Direksi Perusahaan Umum Listrik Negara No. :

03/DIR/76 Tanggal : 1 Juni 1976, mengenai Pembakuan Lambang Perusahaan Umum Listrik Negara. Gambar 4.2, menunjukkan lambing perusahaan listrik milik Negara.

#### 1. Bidang Persegi Panjang Vertikal



Menjadi bidang dasar bagi elemen-elemen lambang lainnya, melambangkan bahwa PT. PLN (Persero) merupakan wadah atau organisasi yang terorganisir dengan sempurna. Berwarna kuning untuk menggambarkan pencerahan, seperti yang diharapkan PLN bahwa listrik mampu menciptakan pencerahan bagi kehidupan masyarakat. Kuning juga melambangkan semangat yang menyala-nyala yang dimiliki tiap insane yang berkarya di perusahaan ini.

## 2. Petir atau Kilat



Melambangkan tenaga listrik yang terkandung di dalamnya sebagai produk jasa utama yang dihasilkan oleh perusahaan. Selain itu petir pun mengartikan kerja cepat dan tepat oleh para insane PT. PLN (Persero) dalam memberikan solusi terbaik bagi para pelanggannya. Warna yang merah melambangkan kedewasaan PLN sebagai perusahaan listrik pertama di Indonesia dan kedinamisan gerak laju perusahaan beserta tiap insane perusahaan serta keberanian dalam menghadapi tantangan pekerjaan jaman.

## 3. Tiga Gelombang



Memiliki arti gaya rambat energi listrik yang dialirkan oleh tiga bidang usaha utama yang digeluti perusahaan yaitu pembangkitan, penyaluran dan distribusi yang seiring sejalan dengan kerja keras para insane PT. PLN (Persero) guna memberikan layanan terbaik bagi pelanggannya. Diberi warna biru untuk menampilkan kesan konstan (sesuatu yang tetap), seperti halnya listrik yang tetap diperlukan dalam kehidupan manusia. Di samping itu biru juga melambangkan keandalan yang dimiliki insane-insan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi para pelanggan.



## B. Penyajian Data

### 1. Penerapan Sistem Informasi *Customer Relationship Management* (CRM)

Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) pada PT. PLN (Persero) APJ Malang merupakan suatu interaksi-interaksi yang terjadi disekitar proses bisnis antara PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo dengan para pelanggannya melalui pelayanan-pelayanan yang ditawarkan, seperti: contact center, sms center, payment point, dan gerai layanan, dimana masing-masing pelayanan tersebut berinteraksi langsung dengan pelanggan yang tersegmentasi oleh PT. PLN (Persero) UPJ Malang, serta didukung oleh sistem informasi yang menjadi sarana penunjang informasi di dalam kegiatan bisnisnya.

Sistem informasi pendukung ke empat pelayanan yang ditawarkan pada PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo adalah AP2T, dimana AP2T merupakan sistem informasi yang pengelolaannya di bawah koordinasi langsung dari pusat. Maka sistem informasi pendukung yang diterapkan oleh PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo pada pelayanan yang ditawarkan adalah AP2T. Sesuai dengan data tersebut maka intreprastasi data yang akan dibahas adalah Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T), dimana ini merupakan pendukung empat pelayanan PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo sebagai penjelasan dari penerapan *Customer Relationship Management* (CRM).

## 2. Empat Pelayanan Pendukung *Customer Relationship Management* (CRM) Pada PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo

Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) pada PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo dibantu oleh empat pelayanan yang ada, dimana ke empat pelayanan tersebut merupakan bagian sistem operasi pelayanan yang berinteraksi langsung dengan para pelanggan PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo. Ke empat pelayanan tersebut, antara lain:

### a) *Contact Center*

*Contact Center* adalah pusat pelayanan pelanggan yang terintegrasi oleh sistem di jaringan pusat yang informasinya dapat diakses oleh jaringan-jaringan di bawahnya seperti PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo, dengan nomor panggilan 123. *Contact center* 123 ini diharapkan menjadi solusi interaktif dan komunikatif. Tidak hanya berperan sebagai pusat layanan informasi gangguan dan keluhan pelanggan, namun sebagai pusat layanan pelanggan secara keseluruhan.

### b) *Sms Center*

*Sms Center* adalah pusat pelayanan pelanggan yang informasinya langsung pada unit yang dituju. Dengan layanan ini, kebutuhan pelanggan seperti informasi rekening, proses tambah daya, pasang baru dan informasi lainnya dapat diperoleh dengan mudah.

### c) *Payment Point*

*Payment Point* adalah pusat pelayanan pembayaran tagihan pelanggan PLN. *Payment point* dihubungkan dengan jaringan ke pusat PT. PLN

(Persero) UPJ Dinoyo. Dengan didukung sistem informasi seperti AP2T, serta terhubungan dengan jaringan menjadikan kinerja dalam proses bisnis PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo lebih efektif dan efisien.

Payment point juga dapat memberikan fleksibilitas pelayanan dalam transaksi pembayaran rekening listrik dan pembayaran non rekening.

Dengan itu, pelanggan tidak lagi direpotkan dengan panjangnya antrian di loket PLN,

#### **d) Loket PLN**

Loket PLN yaitu tempat layanan pelanggan PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo yang interaksinya dilakukan secara langsung (tatap muka) antara pelanggan dengan petugas Loket PLN. Dalam aktivitasnya Loket PLN didukung oleh AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat). AP2T digunakan untuk mencatat data-data pelanggan seperti, data-data pelanggan yang dibutuhkan dalam pasang baru yaitu nomor kartu identitas, alamat, dan sebagainya.

Ke empat layanan tersebut merupakan satu rangkaian service center PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo yang melayani setiap segmen-segmen pelanggan yang sudah ditetapkan (pelanggan *residence*, pelanggan sosial, dan pelanggan bisnis). Ke empat pelayanan tersebut juga didukung teknologi informasi untuk memperlancar kinerja pelayanan PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo sehingga lebih efektif dan efisien.

### 3. Dukungan Sistem Informasi melalui Pelayanan yang ditawarkan dalam *Customer Relationship Management* (CRM) pada PT. PLN (Persero)

#### UPJ Dinoyo

Sistem informasi menjadi pendukung CRM untuk membantu proses penggalan informasi dari pelanggan, mengelola informasi ke dalam database PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo, dan memberikan laporan hasilnya kepada pihak yang berkepentingan dalam manajemen PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo.

Dukungan sistem informasi tersebut adalah AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat).

Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) adalah sebuah aplikasi internal PT. PLN (Persero) yang mengelola data pelanggan dengan sekuritas dan akurasi data yang tinggi. AP2T ini juga merupakan aplikasi sistem informasi yang penting bagi kegiatan bisnis PT. PLN (Persero) pada umumnya dan PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo khususnya, karena memuat data-data pelanggan yang penting. Data-data pelanggan dianalisa oleh manajemen PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo sebagai informasi yang berguna bagi PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo agar dapat mempertahankan bisnisnya melalui

pelayanan. Berikut analisis software yang sedang berjalan di PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo:

#### 1. Rekening

##### a. Permohonan

##### b. Survey

##### c. SPJBTL

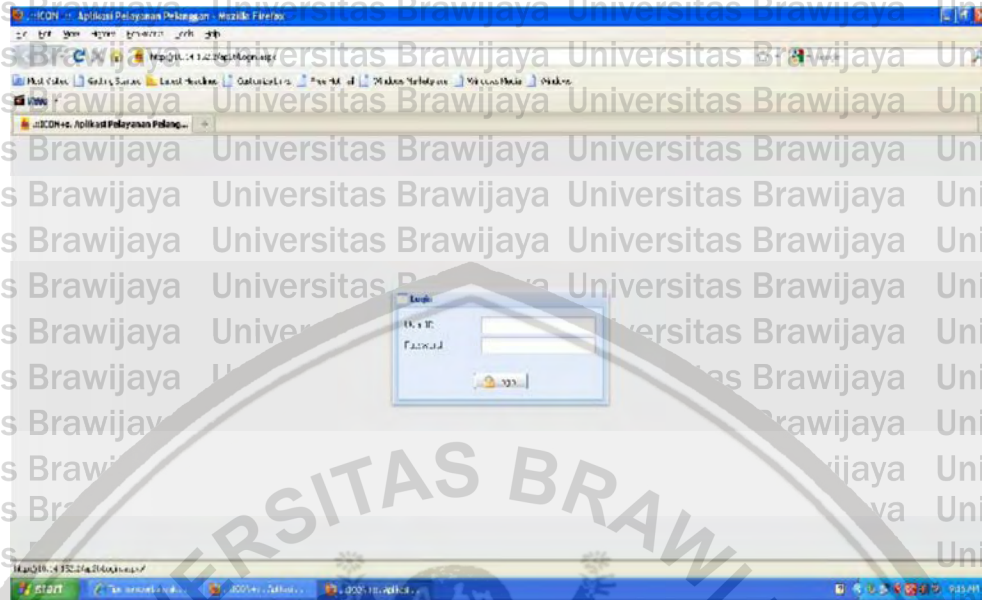
- d. Pembayaran
- e. Perintah Kerja
- f. Berita Acara

## 2. Non Rekening

- a. P2TL
- b. Pesta
- c. Cetak Ulang
- d. Pembatalan Pembukuan
- e. PDL
- f. Laporan

Software Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) yang berjalan di PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo dapat dideskripsikan secara detail dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Tampilan utama software Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) Tampilan utama dari software Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) merupakan tampilan Log in, dimana terdapat input User ID dan Password sebelum dapat mengoperasikan Software lebih lanjut, berikut tampilannya:



Gambar 4.2  
 Tampilan utama pada *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)  
 PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo

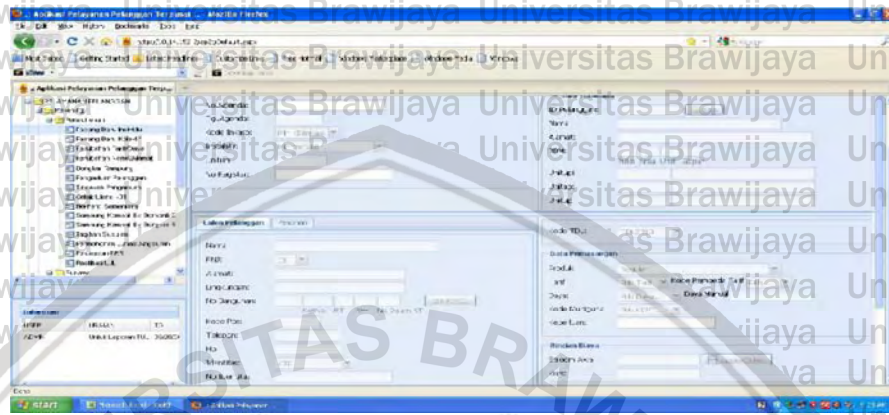
2. Tampilan Menu *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan jTerpusat (AP2T)

Berikut merupakan menu yang muncul setelah melakukan proses Log in dengan memasukkan User ID dan Password, dan berikut tampilannya :



Gambar 4.3  
 Tampilan utama setelah *Log in* pada *Software* Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) PT. PLN (Persero)

3. Tampilan Menu Rekening bagian permohonan pada Software Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)



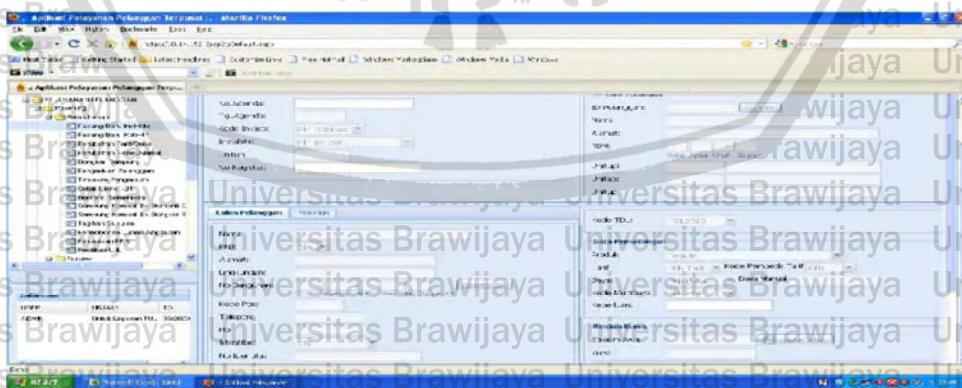
Gambar 4.4

Tampilan Menu Rekening bagian permohonan software Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) PT. PLN (Persero)

4. Tampilan Menu Tekening Bagian Pasang Baru Individu pada Software Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)

Permohonan Pasang Baru Individu adalah menu untuk mencatat pendaftaran pasang baru yang diajukan secara individual atau perorangan.

Berikut Tampilannya :



Gambar 4.5

Tampilan Menu Rekening Bagian Pasang Baru Individu pada Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) PT. PLN (Persero)

5. Tampilan Menu Rekening bagian Perubahan Tarif/Daya pada Software Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)

Berikut merupakan tampilan menu perubahan tariff/daya, yang dimana menu ini digunakan untuk melayani pelanggan yang ingin melakukan perubahan tariff/daya, namun terdapat persyaratan untuk mengajukan perubahan tarif/daya yaitu pelanggan yang sudah tidak mempunyai kewajiban-kewajiban administrasi utang-piutang kepada PT. PLN (Persero). Dan berikut tampilannya:



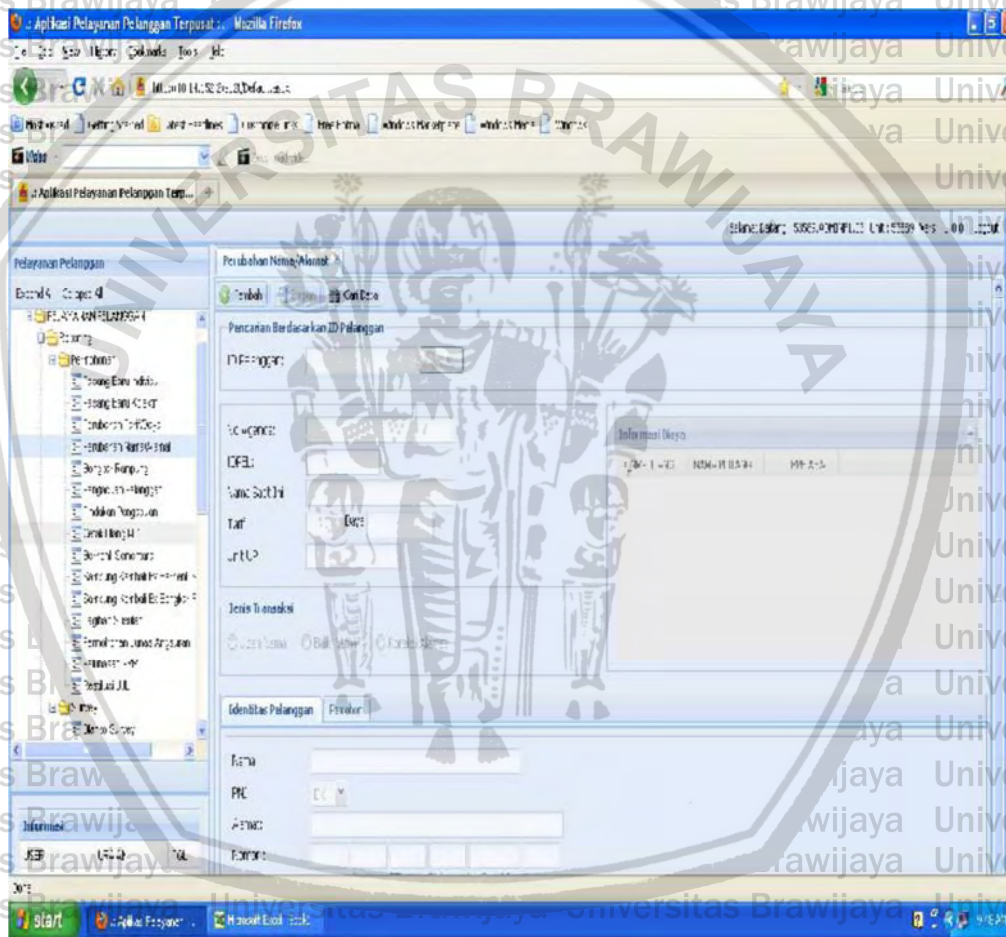
Gambar 4.6

Tampilan Menu Rekening bagian Perubahan Tarif/Daya pada Software Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) PT. PLN (Persero)



6. Tampilan Menu Rekening bagian Perubahan Nama/Alamat pada Software Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)

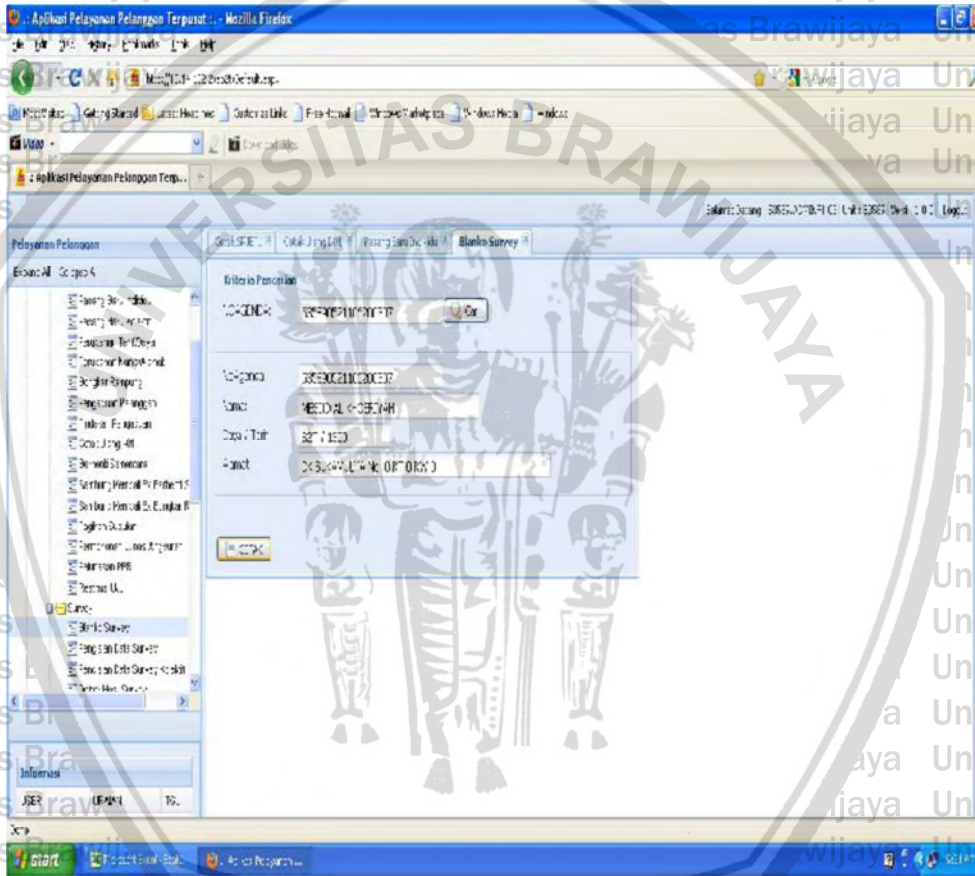
Pada dasarnya menu ini sama dengan perubahan tarif/daya namun perbedaannya menu ini digunakan untuk mengganti data/informasi pelanggan yang berupa nama/alamat pelanggan. Dan berikut tampilan menunya:



Gambar 4.7  
Tampilan Menu Rekening bagian Perubahan Nama/Alamat pada Software Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) PT. PLN (Persero)

### 7. Tampilan Menu Rekening bagian Survey pada Software Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)

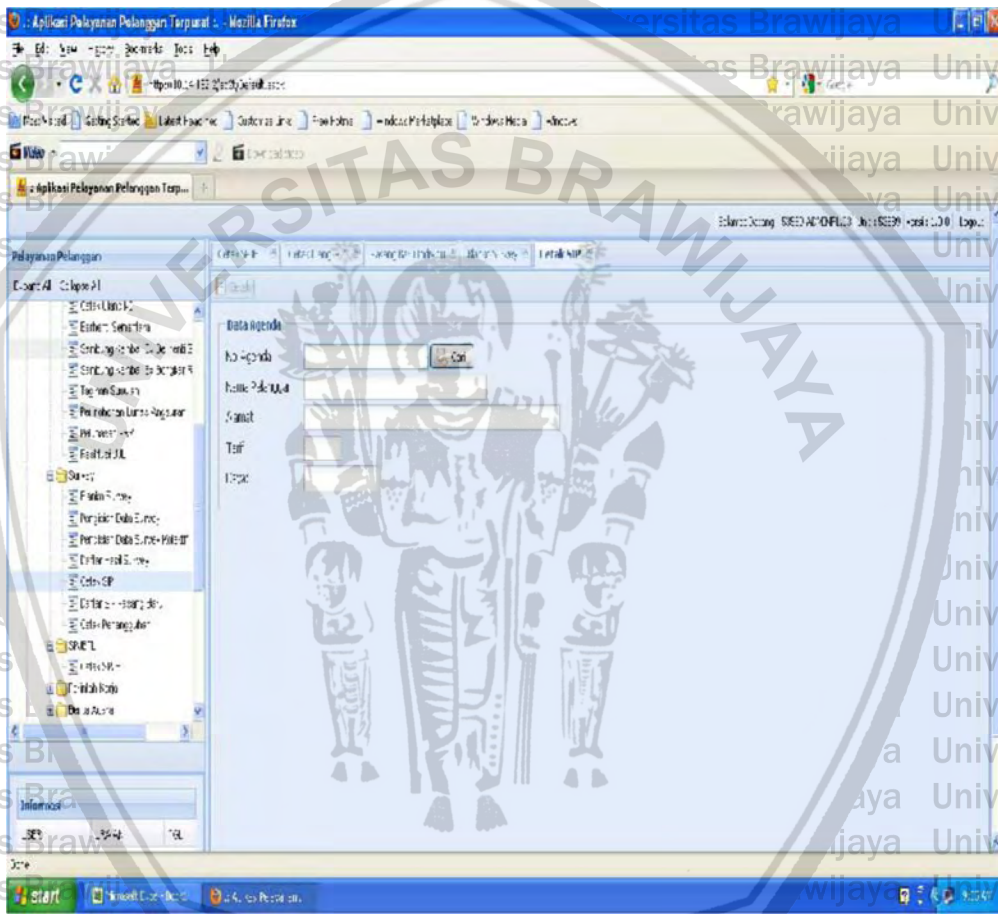
Menu Survey merupakan langkah yang dilakukan setelah melakukan pendaftaran pada pelanggan baru yang ingin memasang listrik. Berikut tampilannya:



Gambar 4.8 Tampilan Menu Rekening bagian Survey pada Software Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) PT. PLN (Persero)

8. Tampilan Menu Survey bagian SIP pada Software Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)

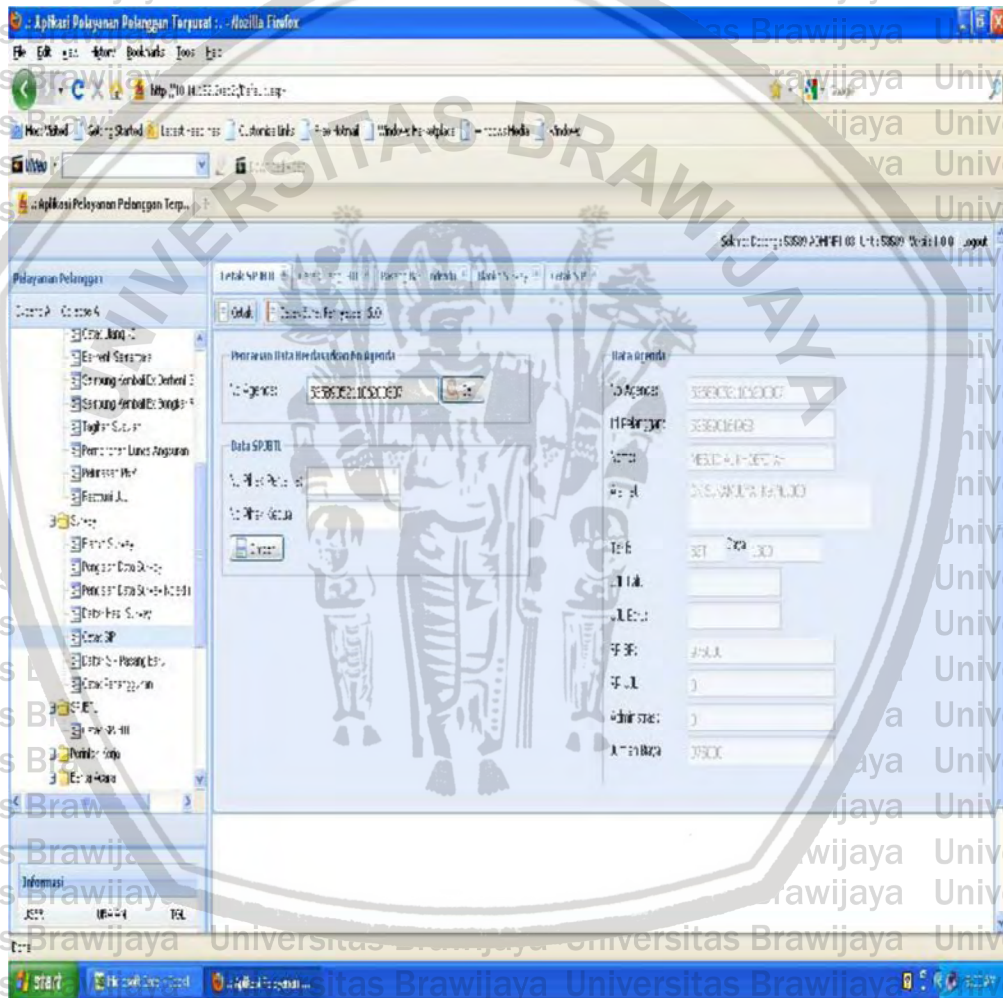
Menu ini berfungsi sebagai laporan pelanggan yang sudah disetujui dan sudah diterbitkan Surat Ijin Penyambungan (SIP). Berikut Tampilannya:



Gambar 4.9  
Tampilan Menu Survey bagian SIP pada Software Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) PT. PLN (Persero)

9. Tampilan Menu Rekening bagian Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) pada Software Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)

SPJBTL merupakan Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik. Sesuai dengan namanya, menu ini digunakan untuk mencetak SPJBTL bagi Calon pelanggan baru, dan berikut tampilannya:

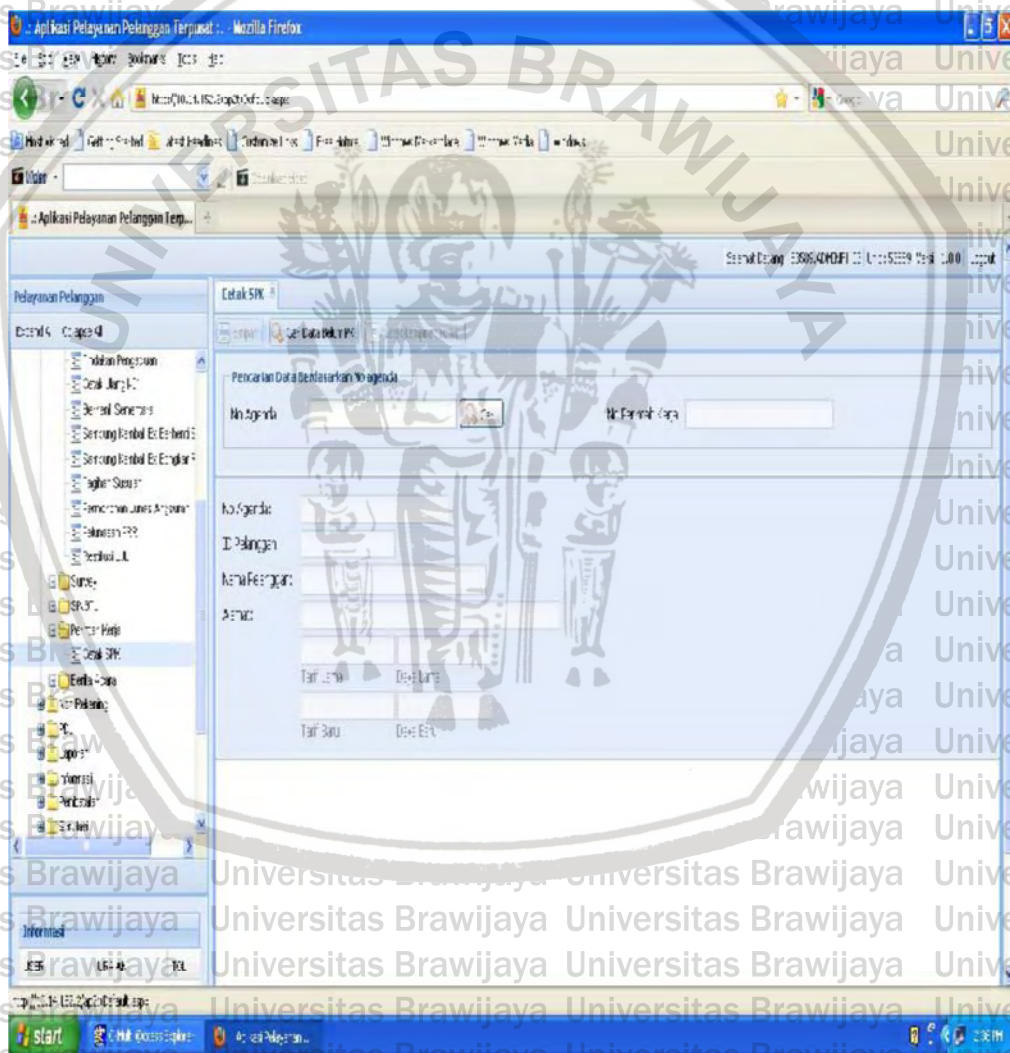


Gambar 4.10

Tampilan Menu Rekening bagian SPJBTL pada Software Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) PT. PLN (Persero)

## 10. Tampilan Menu Rekening bagian cetak SPK pada Software Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)

SPK merupakan Surat Perintah Kerja. Menu ini digunakan untuk mencetak Surat yang bersifat perizinan yang digunakan untuk pihak pemasangan listrik setelah melakukan survey ke Calon Pelanggan baru yang ingin memasang listrik baru. Berikut tampilan menunya:

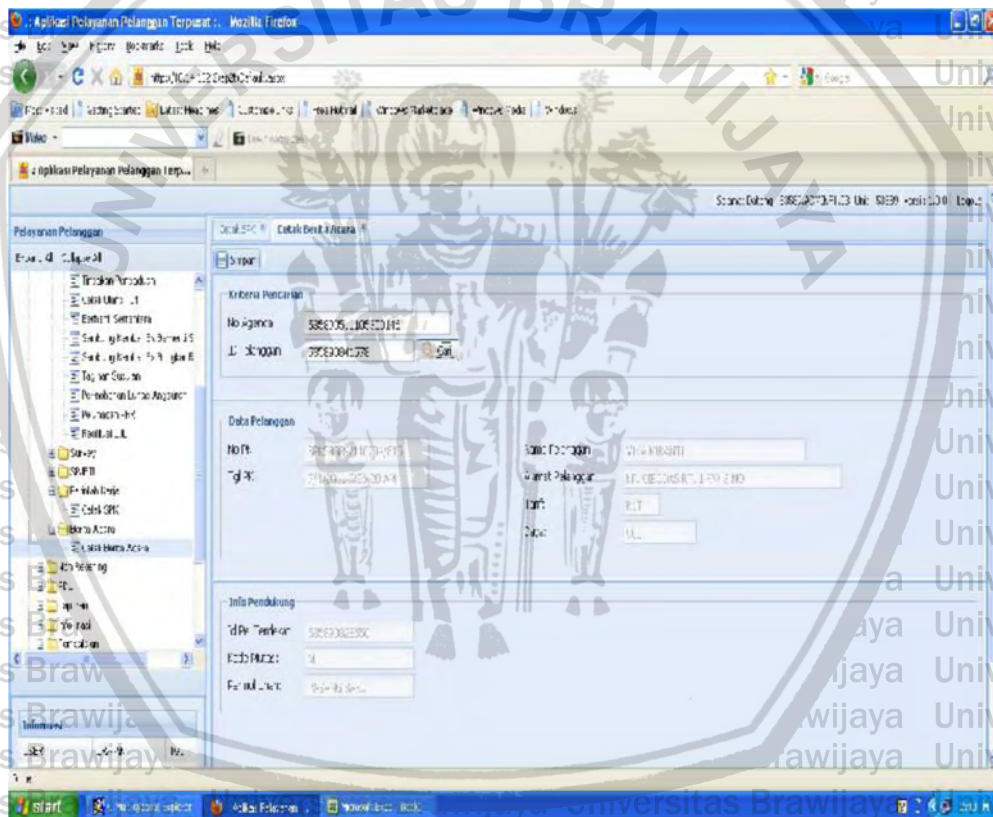


Gambar 4.11

Tampilan Menu Rekening bagian cetak SPK pada Software Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) PT. PLN (Persero)

### 11. Tampilan Menu Rekening Bagian cetak Berita Acara pada Software Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)

Berita Acara adalah Naskah dinas yang berisi pernyataan yang bersifat pengesahan atau sesuatu kejadian, peristiwa, perubahan status dan lain-lain bagi suatu permasalahan baik berupa perencanaan, pelaksanaan maupun pengendalian kebijaksanaan pemimpin. Dan disini cetak berita acara dilakukan setelah cetak SPK, berikut tampilannya:



Gambar 4.12

Tampilan Menu Rekening bagian cetak Berita Acara pada Software Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) PT. PLN (Persero)

## 12. Tampilan Menu Non Rekening Bagian Penertiban Pemakaian Tenaga

Listrik P2TL pada Software Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat

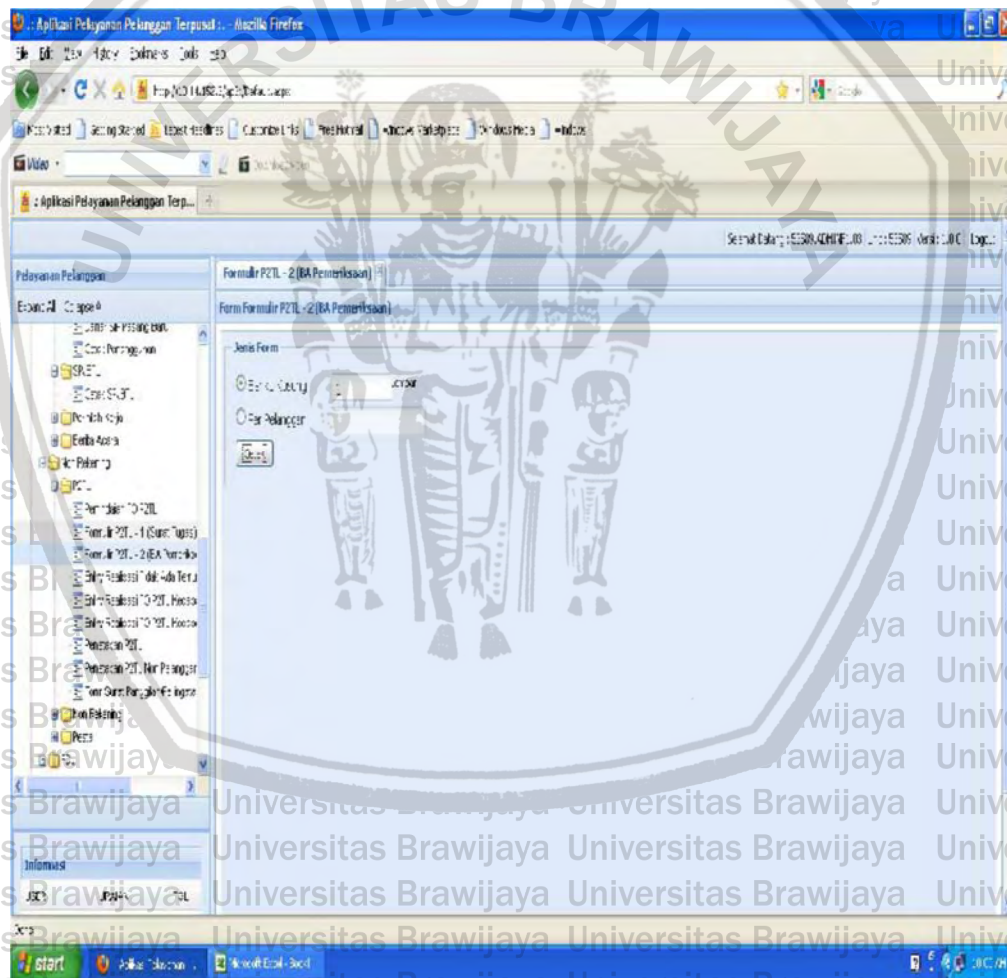
(AP2T)

P2TL merupakan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik, menu ini

digunakan untuk melihat, menertibkan dan mengamankan energy listrik yang

dimanfaatkan masyarakat (pelanggan) secara tidak sah (illegal), berikut

tampilannya:



Gambar 4.13

Tampilan Menu Non Rekening Bagian P2TL pada Software Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) PT. PLN (Persero)

13. Tampilan Menu P2TL bagian Penetapan P2TL pada Software Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)

Menu ini digunakan untuk menetapkan pelanggan-pelanggan mana saja yang telah menyimpang menggunakan listrik secara illegal, berikut tampilannya:



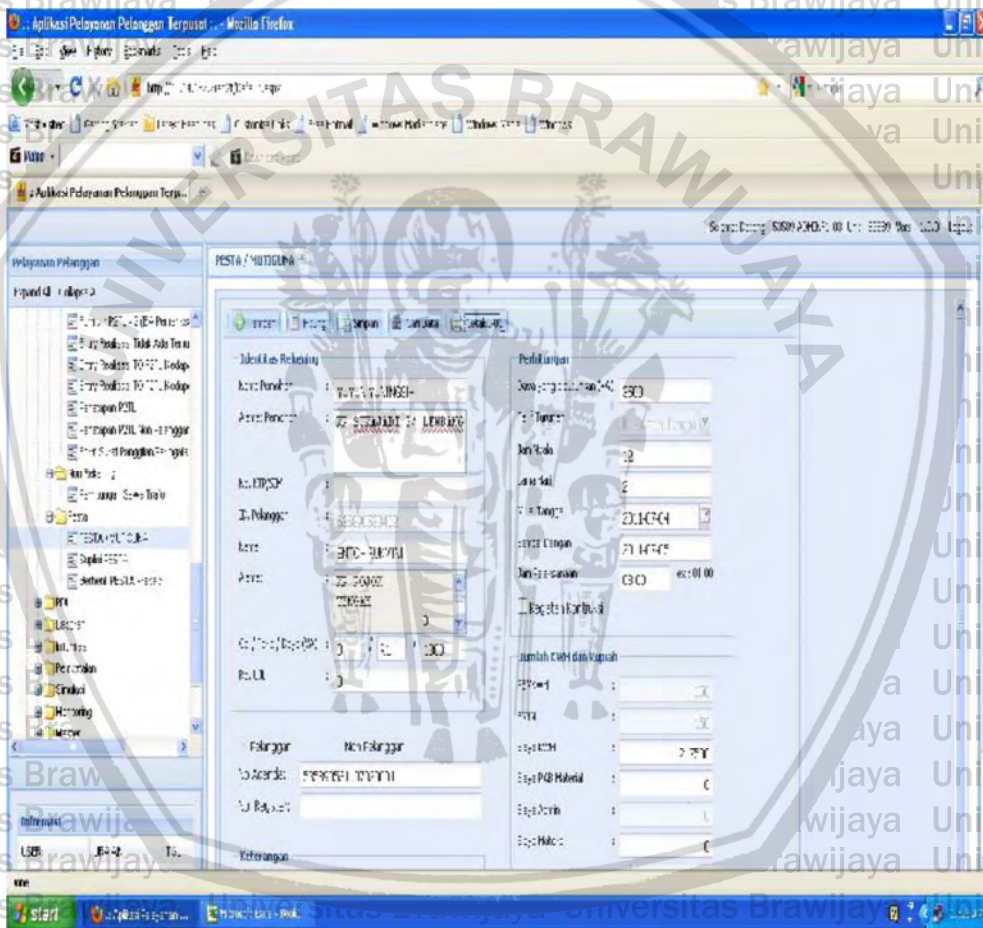
Gambar 4.14

Tampilan Menu P2TL bagian Penetapan P2TL pada Software Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) PT. PLN (Persero)



#### 14. Tampilan Menu Non Rekening bagian Pesta pada Software Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)

Menu ini berfungsi untuk melayani pelanggan yang ingin menaikan listrik sementara. Untuk keperluan keperluan yang membutuhkan tenaga listrik besar, dan berikut tampilannya:



Gambar 4.15  
Tampilan Menu Non Rekening bagian Pesta pada Software Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) PT. PLN (Persero)

#### 4. Dukungan teknologi informasi dalam penerapan Customer Relationship Management (CRM) pada PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo

Teknologi informasi menjadi pendukung CRM untuk membantu proses penggalan informasi pelanggan, penggudangan data ke dalam database PT.

PLN (Persero) UPJ Dinoyo, dan mengkomunikasikan hasilnya kepada pihak yang berkepentingan dalam manajemen PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo.

Dukungan teknologi informasi tersebut antara lain:

1. Intranet untuk mendukung proses on-line system diseluruh area layanan PT.

PLN (Persero) UPJ Dinoyo. Selain itu, PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo didukung oleh infrastruktur jaringan (LAN/WAN) yang menghubungkan central (Pusat) dan remote (PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo) dengan tujuan untuk memberikan kemudahan-kemudahan seperti:

a. Resources sharing, dimana setiap karyawan dapat memanfaatkan program, peralatan, atau perlengkapan lainnya pada jaringan computer dengan tidak terpengaruh lokasi ataupun karyawan lain.

b. Media komunikasi antara bagian pada PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo seperti bagian front room dan back room. Dengan jaringan yang lebih besar seperti WAN (Wide Area Network) PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo dapat berkomunikasi dengan Kantor Pusat.

c. Integrasi data memberikan kemudahan pada PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo untuk memperoleh dan mengolah informasi yang

memungkinkan untuk diolah oleh manajemen PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo.

d. Pengembangan infrastruktur teknologi PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo

menjadi lebih mudah dengan adanya jaringan computer, seperti pengembangan mesin cetak (printer) dari dot matrix ke laser printer, PT.

PLN (Persero) UPJ Dinoyo tidak perlu membeli printer sejumlah computer yang ada, cukup hanya satu dan dapat dimanfaatkan bersama-sama.

e. Informasi data, dengan jaringan computer PT. PLN (Persero) UPJ

Dinoyo tidak membatasi dengan pengaturan hak akses karyawan dan password secara pribadi. Sehingga dapat digunakan oleh siapapun, karena jaringan yang digunakan adalah jaringan terpusat.

2. Situs (web), Situs atau web PT. PLN (Persero) memberikan informasi

mengenai pelayanan dan prosedur-prosedur bagi calon pelanggan dan pelanggan lama melalui jaringan internet yang dapat diakses dengan mudah oleh pelanggan. Fasilitas yang di berikan pada web PT. PLN (Persero) antara lain, yaitu pengiriman pesan elektronik (e-mail) oleh pelanggan,

ruang komentar pelanggan, forum pelanggan PT. PLN (Persero). Situs web

bukan hanya menghubungkan antara pelanggan dengan PT. PLN (Persero)

UPJ Dinoyo, namun dapat juga mempererat hubungan antar sesama pelanggan PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo. Sehingga adanya situs web secara langsung memberikan dukungan pada penerapan CRM pada PT.

PLN (Persero) UPJ Dinoyo dengan menjangkau informasi dan hubungan

melalui pelanggan yang mengakses situs web PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo di internet.

### **5. Kualitas Sistem Pelayanan Pada PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo**

Pelayanan yang baik dan memuaskan adalah kata kunci dari penerapan CRM dalam meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan. PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo berusaha memberikan pelayanan-pelayanan terbaiknya untuk memperoleh kepercayaan dari pelanggan, barangkali ini yang membuat PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo terus berupaya meningkatkan pelayanannya.

Pelayanan yang baik dan memuaskan tentu akan member kesan yang baik kepada pelanggan mengenai PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo.

Pelayanan PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo ditinjau dari kualitasnya berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Tjiptono, bahwa ada enam criteria kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik, yaitu:

#### **1. Professionalism and skills**

PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo menyeleksi setiap karyawan yang bekerja pada PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo, hal ini dikarenakan agar karyawan yang bekerja merupakan karyawan yang cakap dan berkompeten di bidangnya. Melalui pelatihan dan pengembangan kemampuan yang di lakukan oleh PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo akan meningkatkan skill para karyawannya. Karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan biasanya berada di Loker PLN adalah karyawan yang diseleksi oleh mitra terpilih PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo dengan criteria-kriteria yang ditentukan PT. PLN (Persero),

Pola outsourcing ini diharapkan akan semakin membantu PT. PLN (Persero) untuk mendapatkan karyawan yang professional dan memiliki kemampuan yang sesuai melalui kerjasama dengan mitra yang terpercaya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Dinoyo yaitu Ibu A, beliau mengatakan bahwa:

“Pelayanan pada PLN telah memberikan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan. Dalam hal memecahkan masalah yang dikeluhkan pelanggan secara professional.”(hasil wawancara 4 september 2012)

Selain itu ada hasil wawancara dari Ibu B yang mengemukakan bahwa:

“Pelayanan pada PLN sudah cukup baik dalam menangani pelanggan.”(hasil wawancara 4 september 2012)

Hasil wawancara senada juga diungkapkan oleh Bapak A bahwa:

“Pelayanan pada PLN telah memberikan yang terbaik bagi pelanggannya, walaupun dulu kalo mau bayar rekening masih ngantri. Dan sekarang sudah banyak kios-kios untuk menghindari antri yang panjang.”(6 september 2012)

## 2. Attitudes and behavior

Pelanggan akan merasa karyawan menaruh perhatian besar apabila mereka berusaha membantu pelanggan untuk mengatasi masalahnya.

PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo menyadari pentingnya pemahaman tersebut dan mengaplikasikannya, yaitu dengan adanya Pusat Pelayanan (Call Center).

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Dinoyo yaitu Ibu A, beliau mengatakan bahwa:

“Untuk pelayanan jasa pada PLN memang sudah baik dalam membantu memecahkan masalah. Akan tetapi, dalam segi waktu dan daya tanggap pihak teknis PLN masih kurang. Sehingga perlu adanya peningkatan pelayanan dalam bentuk teknis.”(4 september 2012)

Selain itu ada hasil wawancara dari Ibu B yang mengemukakan bahwa:

“Saya tidak mengerti. Karena selama ini Saya tidak pernah ada masalah.”(4 september 2012)

Sedangkan hasil wawancara yang diungkapkan oleh Bapak A bahwa:

“Saya tidak pernah menggunakan fasilitas tersebut. Kalo di sini ada masalah, Saya langsung datang ke loket PLN.”(6 september 2012)

### 3. Accesbility and flexibility

Pelayanan PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo dibuat dengan tujuan memberikan kemudahan-kemudahan kepada pelanggan. Pelanggan dengan mudah dapat langsung mengakses melalui situs web PT. PLN (Persero) untuk melakukan permohonan atau mencari informasi mengenai produk yang ditawarkan. Sistem pelayanan yang ada juga dibuat dengan alasan yang fleksibel yaitu sistem pelayanan dibuat dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan. Selain itu masih banyak lagi kemudahan-kemudahan akses pelayanan pada PT. PLN (Persero), seperti pelayanan gangguan via telepon.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Dinoyo yaitu Ibu A, beliau mengatakan bahwa:

“Saya tidak pernah menggunakan fasilitas tersebut. Karena Saya tidak punya waktu untuk membukanya. Membayar rekening Saja, Saya satukan dengan membayar telepon dan air, biar sekali jalan.”(4 september 2012)

Selain itu ada hasil wawancara dari Ibu B yang mengemukakan bahwa:

“Saya tidak tau hal-hal seperti itu mbk. Saya cuma bayar-bayar saja. Dan selama ini saya tidak ada masalah. Apalagi Saya sudah tidak bayar di loket PLN. saya bayar ke tetangga. Ya, walaupun harus ada tambahan, it lebih baik dari pada harus antri di loket PLN.”(4 september 2012)

Sedangkan hasil wawancara yang diungkapkan oleh Bapak A bahwa:

“Untuk kemudahan itu sudah terlihat. Contohnya, sudah adanya kios-kios dimana-mana.”(6 september 2012)

#### 4. Reliability and trustworthiness

Kepercayaan pelanggan kepada PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo merupakan hal yang sangat penting, ini disebabkan pelanggan akan mengandalkan pelayanan-pelayanan yang diberikan PT. PLN (Persero)

UPJ Dinyo terhadap masalah-masalah yang dihadapinya. Sehingga pelanggan dapat mengandalkan PT. PLN (Persero) beserta karyawannya dan sistemnya untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi pelanggan, yang nantinya pelanggan akan merasa terjamin menjalin bisnis dengan PT. PLN (Persero) untuk mengelolanya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pelanggan PT. PLN

(Persero) Rayon Dinoyo yaitu Ibu A, beliau mengatakan bahwa:

“Ya harus percaya. Karena PLN yang memonopoli listrik itu sendiri. Jadi, mau tidak mau kan harus percaya mbk....”(4 september 2012)

Selain itu ada hasil wawancara dari Ibu B yang mengemukakan bahwa:

“Iya. Pihak PLN sudah melakukan yang terbaik.”(4 september 2012)

Sedangkan hasil wawancara yang diungkapkan oleh Bapak A bahwa:

“Iya. Sudah memenuhi semua mbk...”(6 september 2012)

## 5. Recovery

PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo menyadari bahwa dalam interaksi dengan pelanggan melalui pelayanan tidak akan luput dari kesalahan yang terjadi, maka PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo memberikan pelayanan pada pelanggan apabila terjadi kesalahan yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo melalui pelayanan recovery, dan sumber daya manusia yang berkompeten untuk menyelesaikan masalah-masalah dan memberikan solusi kepada pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Dinoyo yaitu Ibu A, beliau mengatakan bahwa:

“Menurut Saya, pelayanan PLN dalam hal tanggap dengan pelanggan sudah lebih baik dari pada tahun lalu. Akan tetapi, masih kurang dalam hal waktu saja. misal, saya komplin sekarang, pihak teknisnya telat datang. Dan datang keesokan harinya. Sehingga perlu ditingkatkan dalam pelayanan teknisnya.”(4 september 2012)

Selain itu ada hasil wawancara dari Bapak A yang mengemukakan bahwa:

“Pihak PLN datang beberapa jam setelah Saya melapor ke loket PLN.”(6 september 2012)

## 6. Reputation and credibility

Mendapatkan kepercayaan dari pelanggan merupakan tujuan penting dari pelayanan PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo. PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo mengupayakan kepercayaan pelanggan melalui berbagai cara baik dengan pelayanannya. Dengan menerapkan sistem CRM PT. PLN (Persero) berharap menjadi mitra bisnis profesional dan kredibel di mata pelanggan.



Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Dinoyo yaitu Ibu A, beliau mengatakan bahwa:

“Untuk biaya yang dikeluarkan, sepadan dengan apa yang diberi oleh pihak PLN.”(4 september 2012)

### **C. Alur Pelayanan PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo**

Alur pelayanan dibuat untuk memudahkan para pelanggan memanfaatkan jasa pelayanan PT. PLN (Persero), serta menggambarkan bagaimana prosedur-prosedur PT. PLN (Persero) dalam memberikan pelayanan pada pelanggan.

Alur pelayanan PT. PLN (Persero) dapat dilakukan melalui tiga jenis alur yang dapat dimanfaatkan pelanggan, yaitu:

- a. Pelayanan langsung atau tatap muka
- b. Pelayanan via telepon
- c. Pelayanan via web

Jenis pelayanan langsung atau tatap muka adalah pelayanan PT. PLN (Persero) yang dapat dimanfaatkan pelanggan dengan cara pelanggan datang secara langsung atau bertatap muka secara langsung dengan petugas customer service (Loket PLN). Alur pelayannya ini menggunakan

identifikasi pelanggan secara langsung oleh petugas pelayanan (customer service) yang dibantu oleh aplikasi khusus untuk memudahkan memasukkan data pelanggan ke database PT. PLN (Persero). Melalui meja registrasi data-data pelanggan seperti KTP (kartu tanda penduduk) atau bukti yang lainnya dijadikan bahan untuk melakukan studi kelayakan pelanggan tersebut untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dan

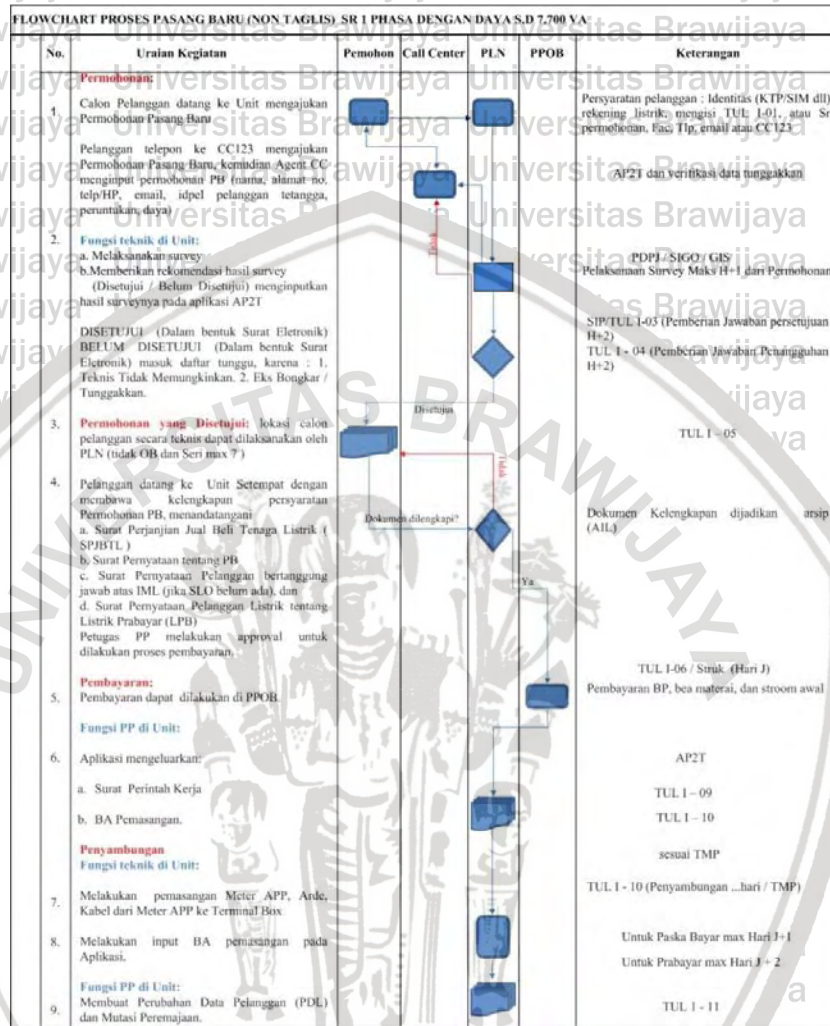
mendapatkan hak-hak pelanggan sesuai dengan ketentuan seperti nomor pelanggan dan proses-proses pembayaran.

Jenis pelayanan kedua adalah pelayanan via telepon yang merupakan pelayanan pelanggan yang dapat dimanfaatkan dengan menggunakan sambungan telepon antara pelanggan dengan petugas operator pelayanan telepon. Pelanggan dapat melakukan permohonan melalui nomor akses pelayanan di nomor 123 yang merupakan nomor resmi pelayanan pelanggan PT. PLN (Persero) via telepon.

Sedangkan pelayanan yang terakhir adalah pelayanan pelanggan via web yaitu pelayanan PT. PLN (Persero) yang dapat dimanfaatkan pelanggan dengan mengakses situs pelayanan pelanggan PT. PLN (Persero), di mana situs tersebut adalah [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id). Proses pelayanan terjadi apabila pelanggan telah mengisi data-data yang telah disediakan pada situs pelayanan pelanggan PT. PLN (Persero).

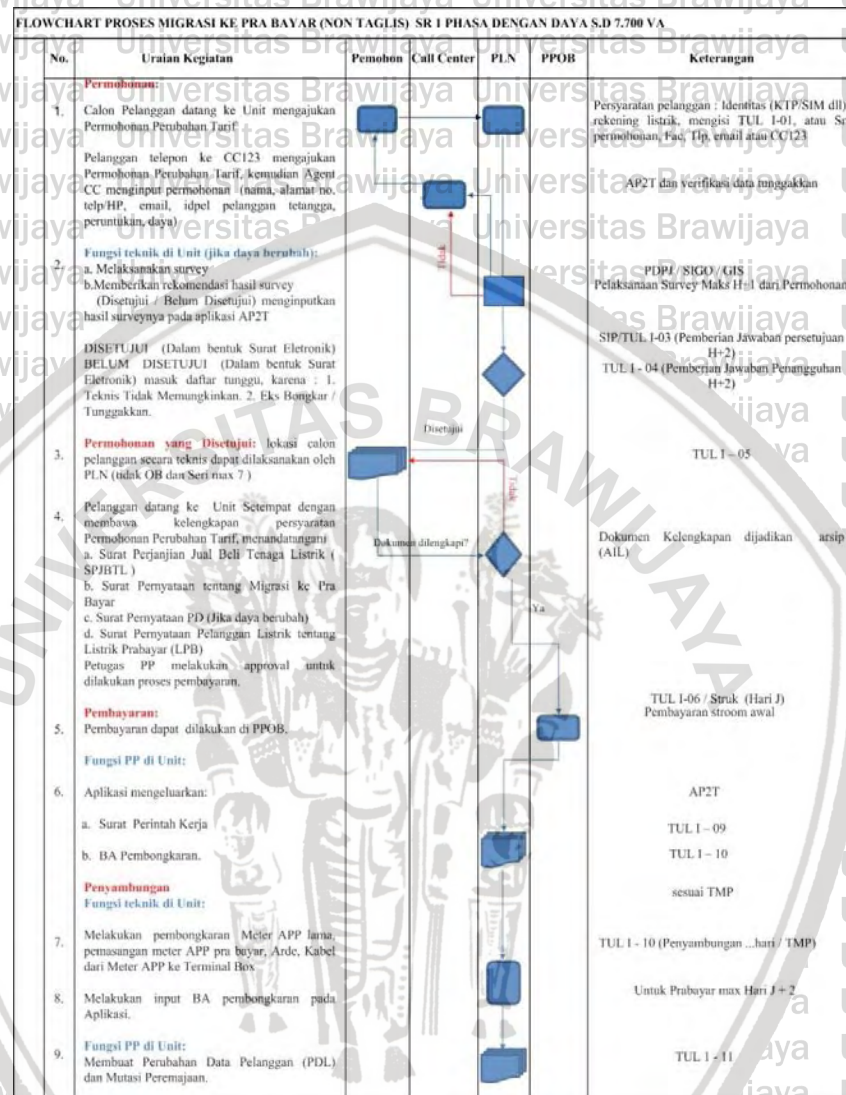
Tiga jenis alur pelayanan diatas seperti Nampak pada alur pelayanan pasang baru dan pelayanan migrasi ke pra bayar dibawah ini, dimana pasang baru dan migrasi ke pra bayar dapat dilakukan langsung maupun dengan memanfaatkan fasilitas teknologi informasi yang diberikan PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo melalui telepon dan web.

Gambar 4.16 Flow Chart Pelayanan Pasang Baru (PB) Non Taglis



Sumber: PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo

Gambar 4.17 Pelayanan Migrasi ke Pra Bayar (Non Taglis)



Sumber: PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo

#### D. Penerapan Customer Relationship Management (CRM) dalam upaya meningkatkan pelayanan bagi pelanggan pada PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo

Customer Relationship Management (CRM) merupakan konsep bisnis yang didukung teknologi informasi untuk mengintegrasikan semua proses bisnis di

dalam interaksi perusahaan dengan pelanggannya melalui pelayanan. PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo menerapkan konsep CRM yang dipandang sebagai dukungan teknologi dan konsep bisnis yang digunakan untuk menjalankan proses bisnisnya melalui interaksi dengan pelanggan. Interaksi yang terjadi antara pelanggan dengan PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo dapat melalui pelayanan yang diberikan.

Sistem pelayanan PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo merupakan sekelompok sistem pada PT. PLN (Persero) yang terintegrasi bersama-sama untuk berinteraksi dengan pelanggan. Interaksi PT. PLN (Persero) dengan pelanggan secara langsung berkaitan dengan penerapan CRM pada PT. PLN (Persero), dimana interaksi yang ada bertujuan menggali informasi dari pelanggan PT. PLN (Persero) melalui empat pelayanannya, yaitu:

- a. Loker PLN sebagai tempat pelayanan pelanggan dengan cara integrasi langsung antara pelanggan PT. PLN (Persero) dengan unit yang diwakili oleh petugas PT. PLN (Persero).
- b. Call Center sebagai pusat layanan pelanggan yang dilakukan melalui via telepon dengan nomor akses 123 pada pusat dengan memberikan koordinasi kepada tingkat unit.
- c. Payment Point yaitu pusat pelayanan pembayaran tagihan pelanggan PT. PLN (Persero).
- d. Sms Center adalah pusat pelayanan pelanggan yang informasinya langsung pada unit yang dituju.

Keempat pelayanan diatas merupakan bagian dari sistem operasi PT. PLN (Persero) yang ada pada sistem pelayanan PT. PLN (Persero) pada setiap unit. Selain itu, memberikan pelayanan prima kepada pelanggan merupakan salah satu sarana untuk menumbuhkan kepercayaan terhadap pelanggan guna mempertahankan dalam dunia bisnis.

**E. Upaya-upaya yang dilakukan PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo untuk mewujudkan keberhasilan penerapan Customer Relationship Management (CRM)**

Penerapan CRM pada PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo memiliki karakteristik, beserta kelebihan dan kekurangan dalam pelaksanaannya. Upaya PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo untuk mewujudkan keberhasilan penerapan CRM adalah sebagai berikut:

- a. Adanya komitmen yang kuat dari eksekutif PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo dalam penerapan CRM. Ini dapat dilihat dari dirumuskannya suatu visi dan misi perusahaan yang jelas. Dengan adanya visi dan misi yang jelas, eksekutif PT. PLN (Persero) memahami bahwa untuk mewujudkan tujuan visi dan misi tersebut salah satunya adalah dengan penerapan CRM.

Komitmen ini juga diperlihatkan dalam salah satu strategi PT. PLN (Persero) untuk mendapatkan WCS (World Customer Service), serta berusaha untuk memenuhi segala keluhan pelanggan, yaitu dengan menerapkan CRM. Komitmen ini juga harus dipahami oleh struktur PT. PLN (Persero) dan unit-unitnya, dan tidak terkecuali dengan PT. PLN

(Persero) UPJ Dinoyo. Penerapan CRM pada PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo disesuaikan dengan kondisi yang ada pada wilayah Dinoyo, dengan melakukan analisa-analisa awal mengenai perilaku pelanggan di wilayah Dinoyo.

- b. Adanya keterlibatan pelanggan dalam member masukan-masukan pada PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo untuk mewujudkan keberhasilan penerapan CRM. Keterlibatan pelanggan PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo baik pelanggan personal, bisnis, dan mitra bisnis PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo yang lain merupakan upaya PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo untuk menjalin hubungan jangka panjang yang baik. hubungan yang baik tersebut tentu akan mengarah kepada hubungan proaktif, salahsatunya pelanggan dapat memberikan masukan berupa kritik dan saran kepada PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo yang berkaitan dengan interaksi PT. PLN (Persero) dengan pelanggannya dalam hal pelayanan. Dalam jenis pelanggan yang ditetapkan PT. PLN (Persero) membuat setiap unit lebih mudah untuk menilai pelanggan berpotensi, ini menjadi upaya PT. PLN (Persero) UPJ Dinoyo untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diinginkan pelanggan.