

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

PT PLN (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang penyediaan tenaga listrik yang keberadaannya sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Sebagai salah satu instrumen dalam pembangunan, keberadaan BUMN di Indonesia dirasakan sangat penting, tidak hanya oleh pemerintah tapi juga oleh masyarakat luas. Dari sisi pemerintahan BUMN seringkali digunakan sebagai salah satu instrumen penting dalam pembangunan ekonomi, khususnya pembangunan dibidang industri-industri manufaktur, dan lain sebagainya. Sementara dari sisi masyarakat, BUMN merupakan instrumen yang penting sebagai penyedia layanan yang cepat, murah, dan efisien. Maka dari itu PT PLN (Persero) selalu berupaya untuk terus memperbaharui kinerja dalam memberikan pelayanan yang semakin optimal, sehingga citra PT PLN (Persero) dimata masyarakat akan selalu dinilai baik dan memberikan pelayanan yang baik sehingga memuaskan pelanggannya.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009, penyedia tenaga listrik dikuasai oleh Pemerintah dan Pemerintah Daerah yang berlandaskan prinsip otonomi daerah, yang dilaksanakan oleh BUMN dan BUMD. Namun demikian,

badan usaha swasta, koperasi dan swadaya masyarakat dapat berpartisipasi dalam usaha penyediaan tenaga listrik. Diterbitkannya Undang-undang ini adalah untuk meningkatkan peran Pemerintah Daerah dan masyarakat dalam penyelenggaraan ketenagalistrikan, dikarenakan penyedia tenaga listrik merupakan kegiatan padat modal dan teknologi, sejalan dengan prinsip otonomi daerah serta demokratisasi dalam tatanan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

Selain itu, berubahnya peran atau kedudukan PT PLN (persero) dari yang semula sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) menjadi Pemegang Izin Usaha Penyedia Tenaga Listrik (PIUPTL) untuk kepentingan umum, baik langsung maupun tidak langsung akan berpengaruh terhadap peran swasta dalam usaha penyedia tenaga listrik untuk kepentingan umum yang selama ini menjadi mitra PLN dalam beberapa usaha pembangkitan listrik yang dijalankan swasta.

Selain tidak lagi berperan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK), fungsi PLN sebagai regulator juga ditiadakan. Dalam hal ini peran PT PLN (Persero) hanya sebagai pelaku usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum berdasarkan Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik, sementara fungsi regulator di bidang ketenagalistrikan merupakan tugas dan tanggung jawab Pemerintah dan Pemerintah Daerah. Walaupun demikian PT PLN (Persero) sebagai perusahaan perseroan yang merupakan perpanjangan tangan dari pemerintah, tetap diberi prioritas pertama (*First right of refusal*) dalam penyediaan tenaga listrik untuk umum.

Sebagai salah satu BUMN, PT PLN (Persero) memegang peranan penting bagi kehidupan manusia. Secara tidak langsung perusahaan ini mengalami

penumpukan dalam ruang lingkup pekerjaannya yang meliputi: (a) Usaha Penyediaan Tenaga Listrik, di antaranya pembangkitan, penyaluran, distribusi, perencanaan, pembangunan sarana penyediaan tenaga listrik dan pengembangan penyediaan tenaga listrik. (b) Usaha Penunjang Tenaga Listrik, di antaranya konsultasi yang berhubungan ketenagalistrikan, pembangunan dan pemasangan peralatan ketenagalistrikan, pemeliharaan peralatan ketenagalistrikan dan pengembangan teknologi peralatan yang menunjang penyediaan tenaga listrik. (c) Usaha lain, di antaranya kegiatan usaha dan pemanfaatan sumber daya alam dan sumber energi terkait penyediaan ketenagalistrikan, jasa operasi dan pengaturan bidang pembangkit, penyaluran, distribusi dan retail tenaga listrik, kegiatan perindustrian perangkat keras dan luas bidang ketenagalistrikan, kerjasama dengan badan lain dan usaha lainnya.

Tetapi pada kenyataannya dari begitu banyak lingkup pekerjaan PT PLN (Persero) masih minim akan sumber daya manusia yang berkualitas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, begitu juga dengan minimnya para teknisi di lapangan yang berkopetensi dalam bidangnya. Maka dari itu PT PLN (Persero) menjalin kerjasama dengan badan hukum lain seperti kepada pemborong-pemborong, perusahaan-perusahaan penagih seperti koperasi dan bank-bank. Kerjasama itu terjadi didahului oleh adanya suatu perjanjian dan sebagai konsekuensinya timbullah hak dan kewajiban diantara mereka. Kerjasama itu dilakukan untuk mencapai tingkat efisiensi yang maksimum dan pelayanan yang semakin baik kepada masyarakat, dan dalam perjanjian kerjasama itu dimuat ketentuan-ketentuan atau peraturan yang harus dilakukan oleh kedua belah pihak agar tercapai pelaksanaan sistem kerja yang lebih efisien dan saling

menguntungkan untuk meningkatkan pengawasan dan meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan tujuan perusahaan.

Agar kualitas pelayanan pelanggan teratasi dengan cepat dan memberikan kepuasan pada masyarakat, maka dari itu PT PLN (Persero) Area Karang melakukan kerjasama dengan perusahaan yang ditunjuk sebagai vendor yaitu PT Bermosacaro Selases Dijinal (BSD). PT BSD adalah badan usaha perorangan yang didirikan berdasarkan hukum Indonesia dengan akta pendirian Nomor 14 tanggal 29 Juli 2008, dibuat dihadapan Moh. Meinazir Zein, SH yang berkedudukan di jalan HOS Cokroaminoto No. 49 B Rawa Laut, Bandar Lampung, yang dalam hal ini diwakili oleh Setiadi S.T. selaku Direktur Utama dengan demikian bertindak untuk dan atas nama badan usaha tersebut, yang selanjutnya dalam perjanjian ini disebut pihak kedua.

PT BSD bergerak pada bidang jasa pelayanan pada jaringan listrik yang berupa pemeliharaan korektif dan preventif. Pemeliharaan korektif merupakan pemeliharaan yang dilakukan petugas pelayanan berdasarkan gangguan laporan gangguan jaringan listrik, sedangkan pemeliharaan preventif merupakan pemeliharaan yang dilakukan secara rutin untuk menjaga jaringan listrik. Adapun ruang lingkup dalam pekerjaan pelayanan yang menjadi tanggung jawab PT BSD Area Karang meliputi:

1. Rayon Karang (Tanjung Karang Barat, Tanjung Karang Pusat, Tanjung Karang Timur, Kemiling).
2. Rayon Way Halim (Rajabasa, Sukabumi, Sukarame, Kedaton, Tanjung Senang).

3. Rayon Teluk Betung (Padang Cermin, Punduh Pidada, Kelumbayan Barat, Panjang, Teluk Betung Barat, Teluk Betung Selatan, Teluk Betung Utara).
4. Rayon Sutami (Tanjung Bintang, Tanjung Sari, Way panji, Way Sulan, Waway Karya, Merbau).
5. Rayon Natar (Natar, Tegineneng, Jati Agung, Negeri Katon).
6. Rayon Sidomulyo (Sidomulyo, Katibung, Penengahan, Merbau Mataram).
7. Rayon Kalianda (Bakauheni, Candipuro, Kalianda, Ketapang Palas, Raja Basa, Sragi).

Adapun tujuan PT PLN (Persero) Area Karang dalam melakukan kerjasama ini bermaksud untuk mengalihkan pengelolaan penanganan gangguan yang meliputi pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM), sistem dan proses serta teknologi yang disepakati kepada pihak kedua. Dengan tujuan untuk meningkatkan Value kepada pengguna, yaitu metingkatkan mutu pelayanan penanganan gangguan yang lebih baik dan petugas penanganan gangguan sebagai penghubung antara pelanggan dengan PT PLN (Persero). Selain itu juga untuk meningkatkan Value kepada PT PLN (Persero) dengan cara mengoptimalisasi pelayanan teknik, meningkatkan kinerja PT PLN (Persero), menaikkan citra perusahaan dan mengamankan asset PT PLN (Persero). Dengan diadakannya hubungan kerjasama ini PT PLN (persero) dapat menekan terjadinya gangguan listrik melalui pelayanan teknik, mulai dari perbaikan jaringan, peningkatan mutu pasokan energi, sumber daya masyarakat serta proses integrasi teknologi yang semakin berkembang merupakan faktor pendukung tercapainya mutu layanan PT PLN (persero) terhadap masyarakat atau pelanggan.

Pelayanan teknik merupakan salah satu produk atau kegiatan PLN (persero) dalam rangka peningkatan citra pelayanan kepada masyarakat atau pelanggan. Pelayanan teknik memiliki tugas menjaga mutu serta keandalan pasokan distribusi listrik hingga ketingkat masyarakat. Energi listrik telah menjadi kebutuhan dasar masyarakat, sehingga keberadaannya menjadi sangat vital. Tidak salah jika setiap ada gangguan pada jaringan listrik, maka pihak PT PLN (Persero) menjadi sorotan utama. PT. PLN (Persero) pertama kali mengulirkan pelayanan teknik tahun 2004 kepada pihak kedua (vendor) dengan sistem pemborongan pekerjaan. Pada tahun 2006 lingkup pekerjaan pelayanan teknik bertambah dari hanya pelayanan gangguan ditambah pekerjaan pemeliharaan dengan pengaturan pola pekerjaan yang lebih efisien dan efektif. Pelayanan ini sebagai penyelenggara tugas operasi dan pemeliharaan pendistribusian tenaga listrik pada area untuk mengendalikan operasi dan memelihara asset jaringan distribusi luas area wilayah sesuai batasan kerja Rayon/Kantor Pelayanan/Posko.

Pelayanan teknik sama halnya dengan pelayanan publik yaitu berupa pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat atau pelanggan, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas bukan hanya instansi pemerintah, melainkan juga pihak swasta. Pelayanan publik yang dijalankan oleh instansi pemerintah bermotif sosial politik, yakni menjalankan tugas pokok serta mencari dukungan suara, sedangkan pelayanan publik oleh pihak swasta bermotif ekonomi yakni mencari keuntungan.

Di dalam Undang-undang No 25 tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

PT Bermosacaro Selases Dijnal (BSD) sebagai salah satu vendor penyedia jasa pelayanan teknik berkewajiban menyediakan SDM pelaksana teknik, peralatan kerja, sarana dan prasarana pelayanan, berikut juga dengan proses administrasinya. Tugas utama dalam pelayanan ini yaitu menekan jumlah gangguan pada jaringan listrik dan mengurangi lamanya pemadaman. Gangguan jaringan secara umum dapat diklasifikasikan kepada beberapa gangguan. Yakni gangguan pada Saluran Rumah (SR) termasuk APP, Jaringan Tegangan Rendah (JTR), Jaringan Tegangan Menengah (JTM), Gardu Trafo Distribusi (GTD). Dalam hal ini menjadi tanggung jawab pelayanan teknik untuk terus melakukan perbaikan dan pemeliharaan korektif dan rutin preventif secara terus menerus. Hal ini dilakukan agar tidak terjadi gangguan yang berkepanjangan sehingga menyebabkan pemadaman secara tiba-tiba dan akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan sebagai pihak penerima pelayanan publik.

Tabel 1. Jumlah gangguan pada jaringan listrik Area Karang :

No.	Bulan	Jenis gangguan			
		APP/SR/SM	JTR	Penyulang	Gardu
1	Januari	156 kali	25 kali	4 kali	16 kali
2	Februari	160 kali	20 kali	8 kali	15 kali
3	Maret	150 kali	27 kali	6 kali	13 kali
4	April	140 kali	21 kali	4 kali	15 kali
5	Mei	152 kali	26 kali	4 kali	15 kali
6	juni	143 kali	19 kali	6 kali	17 kali

7	Juli	156 kali	23 kali	5 kali	16 kali
8	Agustus	130 kali	29 kali	8 kali	11 kali
Jumlah		1187	190	45	118

Sumber : Data PT BSD tahun 2014

Sebagaimana dapat dilihat pada tabel diatas, gangguan-gangguan yang terjadi pada jaringan listrik masih sangat tinggi. Akibat dari gangguan-gangguan tersebut akan menyebabkan pemadaman listrik secara tiba-tiba hingga beberapa kali. Pemadaman ini bisa terjadi berkisar antara 3-4 jam bahkan lebih apabila terjadi kerusakan serius pada jaringan listrik. Tentunya masyarakat tidak nyaman dan merasa dirugikan terhadap hal ini. Dari segi ekonomi tentu saja ini merugikan pihak pengguna listrik, karena sebagian mereka yang mata pencahariannya menggunakan energi listrik menjadi terhambat. Sehingga pemasukan akan materi seharusnya menguntungkan menjadi berkurang. Selain itu juga tidak jarang masyarakat mengeluhkan alat-alat elektronik rumah tangga menjadi tidak stabil bahkan sampai terjadi kerusakan. Hal ini jelas merugikan masyarakat sebagai pengguna layanan listrik. Karena masyarakat menggunakan listrik tidak ada yang gratis. Mereka harus membayar setiap bulannya, dan apabila ada keterlambatan dalam pembayaran maka pihak PT PLN akan memberikan denda yang telah ditentukan. Maka dalam hal ini sangat disayangkan sekali harapan yang besar dari pelanggan tidak sejalan dengan kualitas pelayanan yang mereka terima.

Berdasarkan pada hasil pra riset yang di lakukan peneliti pada tanggal 05 Januari 2014, bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT BSD pada Area Karang belum dapat memenuhi kepuasan pelanggannya. Hal ini disebabkan karena tingginya angka gangguan yang terjadi pada jaringan listrik sehingga menyebabkan tingginya angka pemadaman listrik sehingga mengganggu kenyamanan

pelanggan. Seperti dapat dilihat dari data tingginya angka gangguan jaringan listrik yang menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT BSD belum optimal. Adapun faktor-faktor yang melatarbelakangi hal ini disebabkan oleh beberapa hal yaitu :

1. Gangguan APP/SR,SM yaitu gangguan yang didominasi masih mengacu pada terjadinya lost kontak, disebabkan karena sistem press belum berjalan sepenuhnya.
2. Sedangkan pada APP gangguan tertinggi masih pada kabel mistang SR terputus.
3. Pada JTR jenis gangguan yang tertinggi adalah pelebur dan penghantar TR putus atau rusak yang disebabkan karena beban arus line tidak seimbang dan banyak kondisi jaringan yang rusak.
4. Pada GTT jenis gangguan yang tertinggi adalah pada FUSE Cut Out putus yang disebabkan karena beban trafo yang tidak seimbang dan pemeliharaan yang kurang efektif.
5. Sedangkan pada SUTM jenis gangguan tertinggi adalah gangguan padam sesaat yang disebabkan karena kurang adanya pemeliharaan penyulang tiap unit dan pemeliharaan hasil inspeksi belum ditindaklanjuti.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang berfokus pada pelanggan, karena pelanggan merupakan unsur yang menentukan keberlangsungan suatu perusahaan. Kerenanya untuk membentuk perusahaan baik swasta/BUMN yang berfokus pada pelanggan harus membentuk 7 karakteristik sebagai berikut: (1) Visi, komitmen, dan suasana organisasi diarahkan untuk kepuasan pelanggan, (2) Penjajaran

dengan pelanggan, (3) Kemauan untuk mengidentifikasi dan mengatasi permasalahan pelanggan, (4) Memanfaatkan informasi dari pelanggan, (5) Mendekati para pelanggan, (6) Kemampuan, kesanggupan, dan pemberdayaan karyawan, (7) Penyempurnaan produk dan proses secara terus menerus. (Tjibtono dan Diana, 2003:109-112)

Selain berdasarkan pada penelitian sebelumnya yang menunjukkan kurangnya kurangnya PT BSD dalam memberikan pelayanan, fakta dilapanganpun menunjukkan hal tersebut. Hal ini dapat dirasakan seringnya terjadi pemadaman pada jaringan listrik. Dapat dilihat pula kondisi jaringan listrik disekitar kita, dari pengamatan peneliti masih banyak kondisi jaringan listrik yang kurang layak, seperti terdapat ranting-ranting pohon yang mengenai kabel listrik, layang-layang yang tersangkut, kabel listrik yang mengendor, dan beberapa tiang yang sudah tidak berdiri tegak. Selain itu, cuaca buruk dan gangguan binatang dapat menyebabkan terjadinya listrik padam. Maka sudah menjadi keharusan bila pelayanan berorientasi pada kepuasan pelanggan dan memenuhi apa yang diinginkan pelanggannya, yaitu pelayanan yang baik dan optimal.

Oleh karena itu penelitian ini mencoba menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Bermosacaro Selases Dijinal (BSD) berdasarkan Surat Perintah Kerja (SPK) dalam suatu hubungan kerjasama dengan PT PLN (persero) Area Karang. Hal ini sangat penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kinerja atau tingkat kepentingan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT BSD dalam memenuhi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan apa yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan pengkajian dalam bentuk skripsi dengan judul “ Analisis Kualitas Pelayanan Teknik Area Karang Tahun 2014 (studi pada PT Bermosacaro Selases Dijinal (BSD) sebagai mitra PT PLN (Persero) Area Karang).

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang permasalahan pokok di atas maka rumusan masalah yang menjadi fokus penelitian adalah “Bagaimanakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Bermosacaro Selases Dijinal (BSD) dalam memenuhi kepuasan pelanggan ?”

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah “Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Bermosacaro Selases Dijinal (BSD) dalam memenuhi kepuasan pelanggan ?”

D. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan dari hasil penelitian ini adalah:

1. Manfaat dari kegiatan penelitian yang dilakukan oleh penulis secara akademik, temuan-temuan dalam penelitian akan menjadi bahan kajian yang bermanfaat bagi Universitas Lampung yaitu dalam rangka pengembangan ilmu administrasi negara, khususnya pengembangan tentang konsep

pelayanan dari sisi peningkatan kualitas pelayanan publik. Kemudian hasil penelitian ini juga diharapkan memberikan sumbangan pengetahuan tentang pelayanan teknik pada jaringan listrik.

2. Manfaat dari kegiatan penelitian yang dilakukan oleh penulis secara praktis, hasil penelitian ini dapat memberikan masukan diantaranya:

- a. PT Bermosacaro Selases Dijinal (BSD)

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi PT Bermosacaro Selases Dijinal (BSD) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di masyarakat pada dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* dengan mengetahui pada titik mana masyarakat akan puas dengan kinerja yang sesuai dengan keinginan masyarakat.

- b. Bagi penulis

Penelitian ini dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dengan terjun langsung lapangan, sehingga menumbuhkan kemampuan dan keterampilan meneliti dan pengetahuan yang lebih mendalam terutama pada bidang kajian yang dikaji.