

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan penduduk dan perkembangan teknologi yang cepat berdampak pada peningkatan kebutuhan energi listrik. Fenomena tersebut menuntut PT. PLN (Persero) sebagai perusahaan penyedia tenaga listrik milik negara (BUMN) untuk dapat melakukan penyediaan tenaga listrik yang andal dan berkualitas di seluruh Indonesia. Selain itu, PLN juga dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

Salah satu bentuk pelayanan kepada pelanggan adalah pelayanan penyambungan baru sebagai salah satu pintu masuk dalam penyediaan tenaga listrik kepada pelanggan. Permintaan penyambungan baru terus mengalami peningkatan tiap tahunnya. Selama tahun 2020, secara nasional PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) (PLN) memiliki 79 juta pelanggan di seluruh Indonesia pada 2020. Jumlah itu meningkat 4,4% dibandingkan pada tahun sebelumnya yang sebanyak 75,71 juta pelanggan.

Peningkatan permintaan pasang baru, dirasakan juga oleh PT. PLN (Persero) UP3 MATARAM. Dibandingkan dengan tahun 2019, di tahun 2020 penambahan jumlah pelanggan meningkat cukup signifikan. Peningkatan penambahan jumlah pelanggan hingga 60.947 pelanggan atau setara dengan 5,58 % dibandingkan tahun 2019. Bertambahnya jumlah pelanggan mendorong PT. PLN UP3 MATARAM untuk dapat mengontrol kecepatan pelayanan pasang baru yang harus diberikan kepada calon pelanggan agar tidak menumpuk pada daftar tunggu dan sesuai dengan Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) PT. PLN (Persero).

TMP kecepatan layanan pasang baru dihitung mulai dari calon pelanggan melakukan pelunasan biaya pasang baru sampai pada tersambungny listrik di lokasi yang dimohonkan hingga status calon pelanggan di sahkan pada sistem menjadi pelanggan. Dalam proses penyambungan tersebut terdapat beberapa proses antara lain pencetakan

perintah kerja, pelaksanaan penyambungan sampai dengan kembalinya berita acara penyambungan yang memakan waktu relatif lebih lama. Sedangkan tahapan selanjutnya adalah peremajaan data langganan yang bersifat administratif.

Kecepatan layanan merupakan kunci awal untuk melakukan penyediaan tenaga listrik yang andal dan berkualitas. Berdasarkan TMP Pasang baru tanpa perluasan, UP3 MATARAM berhasil memenuhi TMP 5 hari tersebut. Namun UP3 MATARAM sendiri memiliki target rata-rata untuk Pasang Baru tanpa perluasan maksimal 2,5 hari kerja. Pada semester I tahun 2020, kecepatan layanan pasang baru yang ada di UP3 MATARAM belum efektif dan efisien sehingga belum tercapai sesuai target. Salah satu penyebab utama hal tersebut adalah saat ini pengawasan pekerjaan pasca pencetakan perintah kerja yang memerlukan waktu verifikasi yang cukup lama dalam prosesnya. Verifikasi tersebut meliputi standar konstruksi pemasangan APP (alat pengukur dan pembatas) dan realisasi material aksesoris penyambungan yang terpasang. Selain itu, proses monitoring masih dilakukan dengan metode manual menggunakan ms. Excel sehingga progres pengerjaan penyambungan tidak dapat diketahui secara *real-time*.

Untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses pelayanan pasang baru maka perlu dilakukan Rekayasa Ulang (Reengineering) dengan menerapkan metode rekayasa ulang proses bisnis (Business Process Reengineering) atau BPR.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan Uraian yang dibahas pada latar belakang, maka diperoleh permasalahan yang dihadapi PT. PLN (Persero) UP3 MATARAM adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Upaya PLN UP3 Mataram dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pada proses penyambungan pelanggan 1 phase?

Proses Penyambungan pelanggan di PLN UP3 Mataram, yang sangat

mempengaruhi kinerja pelayanan dan penjualan kwh perusahaan.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah untuk menerapkan *business process reengineering* pada proses penyambungan pelanggan 1 phase adalah :

1. Untuk Mempercepat proses pelayanan penyambungan baru listrik 1 phase non perluasan di PT PLN UP3 Mataram
2. Mengaplikasikan pemantauan Proses penyambungan pelanggan secara *real time* via aplikasi sehingga verifikasi material serta jasa menjadi lebih efektif dan efisien.

1.4 Manfaat penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis/akademis maupun praktis. Guna teoritis pada perspektif akademis, penelitian ini diharapkan akan berguna bagi para akademisi dalam memberikan sumbangan konseptual bagi perkembangan kajian ilmu manajemen, khususnya dalam menghitung dan menentukan efisiensi proses dalam suatu pekerjaan.

Disamping itu, kepentingan praktis pada perspektif hasil penelitian ini dipandang berguna :

1. Meningkatkan kecepatan hari pelayanan, akurasi pemasangan material penyambungan baru calon pelanggan PLN.
2. Digitalisasi proses bisnis penyambungan baru PLN.
3. Memberikan tambahan wawasan mengenai proses Bisnis perusahaan.
4. Meningkatkan daya nalar dalam efisiensi proses bisnis perusahaan.
5. Memberikan peningkatan keahlian dalam perbaikan proses bisnis perusahaan.

1.5 Ruang lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup pada penelitian adalah :

1. Penelitian ini dilaksanakan pada PLN UP3 Mataram pada bulan Desember 2021 -Juni 2022.
2. Data referensi yang digunakan adalah berdasarkan capaian realisasi hari layanan penyambungan semua unit layanan pelanggan di PLN UP3 Mataram.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam pembuatan laporan Skripsi maka digunakan sistematika penulisan.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisikan tentang teori-teori yang mendasari dari pembuatan laporan skripsi sesuai dengan bidang kajian yang diambil.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisikan Studi Literatur, Perumusan masalah dan Penentuan tujuan Makalah

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini berisikan tentang profil perusahaan, alur proses saat ini, proses bisnis yang berjalan saat ini, dan proses bisnis yang diusulkan, Analisa Kualitatif, Analisa *Redesign*.

BAB V ANALISA DAN INTERPRETASI HASIL

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan dari skripsi yang telah dibuat dan memberikan saran berdasar hasil penelitian.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN