

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Energi listrik merupakan suatu yang vital bagi manusia, tanpa listrik manusia tidak dapat menjalankan aktivitas dengan sempurna. Kebutuhan energi listrik di Indonesia terus meningkat. Penyediaan energi listrik mutlak dilakukan sehubungan dengan permintaan yang terus meningkat, akibat dari semakin berkembangnya jumlah dan aktivitas manusia.

Listrik termasuk kebutuhan dasar masyarakat modern baik yang tinggal di daerah perkotaan maupun pedesaan, maka mendorong pemerintah untuk meningkatkan penyediaan tenaga listrik dengan melaksanakan program pengembangan tenaga listrik. Jaringan listrik semakin luas karena masyarakat desa sudah bisa menikmati adanya listrik, sehingga permintaan pasang baru listrik semakin meningkat. Dengan listrik, semua pekerjaan dapat dilaksanakan lebih praktis, perabot-perabot rumah tangga, bahkan sampai mainan anak-anak menggunakan tenaga listrik.

Di Indonesia yang berwenang sebagai penyedia energi listrik adalah Perusahaan Listrik Negara. PLN mempunyai tugas sebagai pengelola transmisi, operasi sistem dan transaksi tenaga listrik dengan kualitas pelayanan setara kelas dunia, yang mampu memenuhi harapan *stakeholder*, dan memberikan kontribusi dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat. PLN sebagai perusahaan BUMN yang vital harus dapat memberikan inovasi

dan terus meningkatkan produk dan pelayanan untuk menjaga baik dan kelangsungan hidup perusahaannya. Oleh karena itu PLN harus mampu memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat dari pelosok desa hingga ke kota besar.

Masyarakat dewasa ini membutuhkan segalanya menjadi lebih mudah, praktis, cepat dalam bertransaksi. Menyikapi tuntutan tersebut PLN mengembangkan suatu produk layanan berbasis teknologi informasi yang disebut “Listrik Pintar” atau “Listrik Prabayar”.

Sistem listrik Prabayar diluncurkan oleh PT PLN (Persero) Wilayah Bangka Belitung sejak 2011 dan merupakan konsep layanan baru. Banyak manfaat yang didapatkan oleh masyarakat maupun pihak PLN. Listrik Prabayar merupakan cara pembelian listrik dimana pelanggan membayar terlebih dahulu baru kemudian menikmati aliran listrik. Berupa voucher isi ulang yang telah tersedia di ribuan loket-loket yang tersebar di seluruh Indonesia.

Perubahan model migrasi dari sistem pascabayar ke sistem Prabayar maupun pasang baru listrik Prabayar otomatis berkaitan dengan voucher/token pulsa untuk dapat menggunakan aliran listrik. Salah satu alasan selain untuk meningkatkan pelayanan, dilaksanakannya program listrik pintar ini diantaranya adalah banyak sekali salah baca meter, tagihan yang tidak menentu, tunggakan rekening, salah pemutusan yang menderita juga bukan hanya masyarakat, tapi PLN juga merugi. Sebagai pembelajaran dan mengantisipasi dari banyak kejadian dan masalah maka diluncurkanlah

program listrik pintar, maka dengan program ini masyarakat diajak agar lebih menghargai akan keberadaan tenaga listrik dan lebih bijak dalam penggunaan listrik. Penggunaan listrik yang cenderung terlewatkan oleh para konsumennya yang notabene adalah masyarakat luas, sehingga penggunaan listrik terkadang memakan biaya yang tidak sedikit untuk dikonsumsi rumah ataupun usaha. (Saputra, 2014)

Meningkatkan kualitas produk bukan lagi suatu opsi, melainkan keharusan bisnis masa kini untuk bertahan di tengah era yang sangat kompetitif. Mutu dan fungsi harus menjadi prioritas utama. Tuntutannya adalah bagaimana memaksimalkan nilai yang bisa diperoleh calon konsumen, sehingga mampu memberikan layanan dan mutu yang optimal kepada konsumen atau pelanggan, namun pada saat yang sama mengendalikan biaya seminimal mungkin, karena dengan biaya yang rendah maka laba yang dicapai akan meningkat.

Perusahaan- perusahaan yang bersaing harus memiliki kualitas dan mutu untuk meningkatkan volume penjualan mereka. Tak hanya barang yang memiliki mutu dan kualitas tetapi pelayanan pun memiliki mutu dan kualitas agar dapat menjadi suatu nilai jual dan nilai tambah bagi suatu perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan sebagai evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk relatif bagus atau jelek atau apakah produk bersangkutan cocok atau tidak cocok dengan tujuan pemakaiannya.

Banyaknya tuntutan dari masyarakat agar adanya transparansi yang dilakukan oleh pemerintah terhadap perusahaan-perusahaan milik negara yang ada di Indonesia baik Badan Usaha Milik Negara maupun Badan Usaha Milik Daerah dalam hal pengelolaan keuangan perusahaan dan juga dalam hal melakukan tender proyek pengadaan barang dan jasa yang dilakukan oleh perusahaan. Transparansi sangat dibutuhkan oleh masyarakat, karena transparansi dibangun atas dasar arus informasi yang bebas, informasi tersebut perlu dapat diakses oleh orang-orang yang berkepentingan dan informasi tersebut harus memadai agar mudah dimengerti dan di pantau oleh orang-orang yang membutuhkan informasi. (Mardiasmo, 2009)

Penerapan tata kelola perusahaan yang baik memberikan banyak sekali keuntungan bagi perusahaan itu sendiri dan masyarakat, tumbuhnya kepercayaan investor memberi peluang akses sumber pendanaan yang murah dan berkembangnya pasar modal kita, menguatnya kepercayaan lembaga keuangan domestik maupun internasional memberi peluang akses kredit dengan bunga yang kompetitif, kontrol yang efektif mengurangi kemungkinan penyalahgunaan kekuasaan untuk kepentingan pribadi. Bersihnya perusahaan dari praktik-praktik korupsi memungkinkan perusahaan untuk beroperasi secara efisien dan menghasilkan produk-produk yang mampu bersaing dipasar global, yang pada gilirannya mampu menyerap tenaga kerja lebih banyak dan berkesinambungan.

Sekarang ini setiap perusahaan dituntut agar selalu meningkatkan produktifitas perusahaan, untuk itu PLN terus berupaya meningkatkan produktifitas pelayanannya dalam penyediaan listrik. Melihat banyaknya keluhan-keluhan pelanggan mengenai pelayanan listrik selama ini diperlukan adanya peningkatan inovasi untuk menarik pelanggan mengenai pelayanan listrik selama ini. Oleh karena itu diperlukan adanya peningkatan inovasi untuk menarik pelanggan baru dan memperluas hubungan *existing*, perusahaan berupaya meningkatkan ketersediaan daya di satuan sistem ketenagalistrikan, merehabilitas jaringan, serta menawarkan inovasi produk dan layanan yang dilaksanakan diseluruh unit pelayanan berupa : Listrik Prabayar, *Payment Point Online Bank (PPOB)* dan *Automatic Meter Reading*. (www.pln.co.id)

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan terhadap permintaan pasang baru, maka diperlukan prosedur pemasangan yang jelas antara fungsi-fungsi yang terkait di dalamnya agar dapat diawasi dalam pelaksanaannya, sehingga tidak terjadi penyelewengan atau penyalahgunaan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Evaluasi Transparansi Pelayanan Terhadap Sistem Layanan Permintaan Pelanggan Baru Listrik Prabayar Pada PT PLN (Persero) Wilayah Bangka Belitung”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan, penulis merumuskan masalah yang akan dibahas sebagai berikut :

- 1) Bagaimana sistem layanan permintaan pelanggan baru listrik pra bayar pada PT PLN (Persero) Wilayah Bangka Belitung?
- 2) Bagaimana transparansi pelayanan yang diterapkan pada sistem layanan permintaan pelanggan baru listrik pra bayar pada PT PLN (Persero) Wilayah Bangka Belitung?
- 3) Apakah kekurangan dan kelebihan dalam penerapan sistem layanan permintaan pelanggan baru listrik prabayar pada PT PLN (Persero) Wilayah Bangka Belitung?

1.3 Batasan Masalah

Untuk menjelaskan dan mempermudah penulis dalam penyusunan penelitian ini maka penulis membatasi penelitian ini hanya pada transparansi pelayanan yang diterapkan dalam sistem layanan permintaan pelanggan baru listrik prabayar PT PLN (Persero) Wilayah Bangka Belitung.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu :

- 1) Untuk mengevaluasi sistem layanan permintaan pelanggan baru listrik pra bayar pada PT PLN (Persero) Wilayah Bangka Belitung.
- 2) Untuk mengevaluasi transparansi pelayanan yang diterapkan pada sistem layanan permintaan pelanggan baru listrik pra bayar pada PT PLN (Persero) Wilayah Bangka Belitung.
- 3) Untuk mengevaluasi kekurangan dan kelebihan dalam penerapan sistem layanan permintaan pelanggan baru listrik prabayar pada PT PLN (Persero) Wilayah Bangka Belitung.

1.5 Kontribusi Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan informasi dan manfaat sebagai berikut :

1. Kontribusi Teoritis

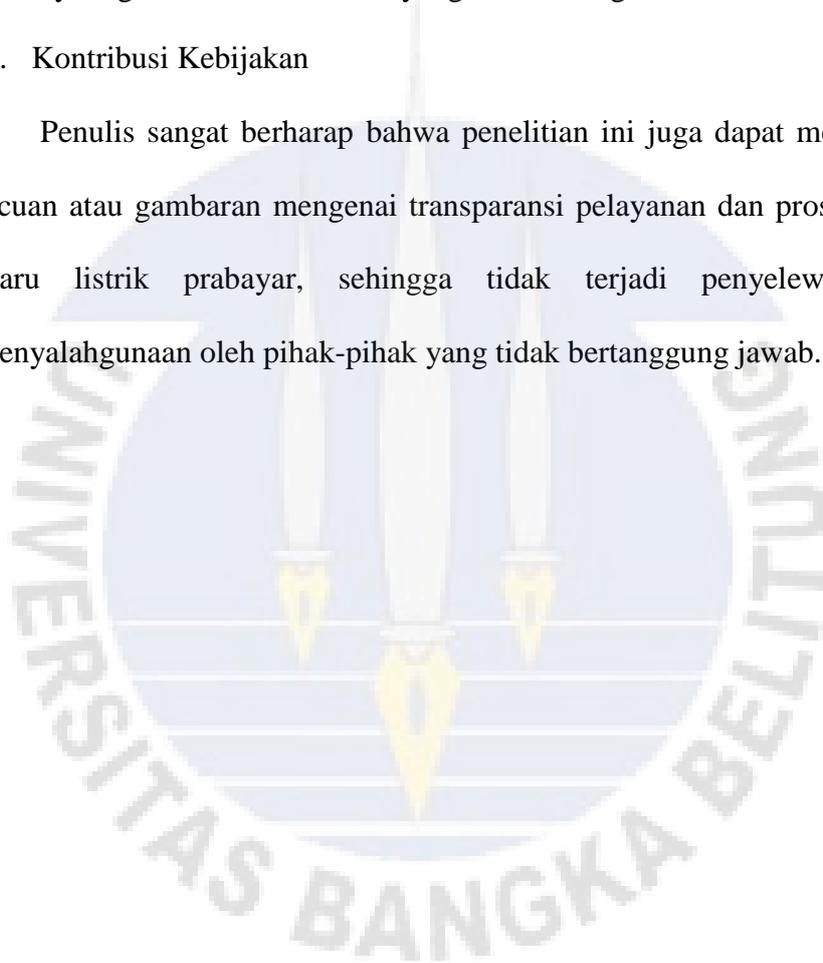
Manfaat penelitian ini bagi penulis untuk menambah serta memperluas pengetahuan mengenai evaluasi transparansi pelayanan atas sistem layanan permintaan pelanggan baru listrik prabayar pada PLN (Persero) Wilayah Bangka Belitung. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang sejenis.

2. Kontribusi Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang berarti bagi PT PLN (Persero) Wilayah Bangka Belitung dalam penerapan sistem listrik Prabayar sehingga dapat meningkatkan pelayanan pasang baru listrik Prabayar agar lebih baik dimasa yang akan datang.

3. Kontribusi Kebijakan

Penulis sangat berharap bahwa penelitian ini juga dapat menjadi bahan acuan atau gambaran mengenai transparansi pelayanan dan prosedur pasang baru listrik Prabayar, sehingga tidak terjadi penyelewengan atau penyalahgunaan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab.



1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan urutan-urutan tertentu dari unsur-unsur suatu kebetulan, sehingga dengan adanya sistematika penulisan tersebut akan jelas objek yang dibahas.

Adapun sistematika penulisan ini, dibagi dalam lima bab dengan perincian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang konsep-konsep dan tinjauan teoritis yang menjelaskan teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan yang diambil.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metodologi dan metode yang digunakan dalam penelitian. Kemudian dibahas pula prosedur penelitian kualitatif dan dijelaskan dengan metode analisis kualitatif.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas secara rinci tentang hasil penelitian dan pembahasan

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan penelitian serta keterbatasan penelitian. Untuk mengatasi keterbatasan penelitian tersebut, disertakan saran untuk penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.

