

**ANALISA SISTEM
LAYANAN CALL CENTER PADA
PT. PLN WILAYAH RIAU DAN KEPULAUAN RIAU
CABANG PEKANBARU**

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer Pada
Jurusan Sistem Informasi

Oleh :

KATEMAN
10353023039



**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2010**

ANALISA SISTEM LAYANAN CALL CENTER PADA PT. PLN WILAYAH RIAU DAN KEPULAUAN RIAU CABANG PEKANBARU

KATEMAN
NIM. 10353023039

Tanggal Sidang : 02 Juli 2010
Tanggal Wisuda : 30 November 2010

Jurusan Sistem Informasi
Fakultas Sains Dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Jl. Soebrantas KM 15 No. 155 Pekanbaru

ABSTRAK

Layanan *call center* PLN merupakan salah satu wujud kepedulian terhadap pelanggan dalam informasi dan komunikasi. Kedekatan pelanggan dengan PLN sangat diperlakukan untuk dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan, sehingga pelanggan merasa diperlakukan lebih baik, dan nantinya dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dalam hal meningkatkan kesadaran pelanggan terhadap kewajibannya, baik itu dengan membayar tagihan rekening listrik tepat waktu dan memelihara bersama-sama fasilitas yang ada.

Konsep CRM memberikan solusi dalam mengidentifikasi permasalahan yang sering dikeluhkan pelanggan dan bagaimana menanggapi keluhan tersebut, perusahaan dapat mempertahankan pelanggan dengan memenuhi harapan pelanggan. Mulai dari mempercepat akses layanan informasi, mempercepat perbaikan gangguan, informasi pembayaran sampailah pada pengumuman pemadaman listrik.

Dari hasil *survey* kepuasan pelanggan yang dilakukan berdasarkan variabel teknologi, prosedur layanan, dan orang, dapat disimpulkan bahwa layanan call center yang diterapkan oleh PLN cabang Pekanbaru masih belum memuaskan pelanggan.

Kata Kunci : Call center, Informasi, Konsep CRM, PLN Cabang Pekanbaru

ANALYSIS SYSTEM SERVICE CALL CENTER IN REGION PLN RIAU AND RIAU ISLANDS PEKANBARU BRANCH

KATEMAN
NIM. 10353023039

Date of final exam: July 2, 2010
Date of graduation ceremony: 30 November 2010

*Department of Information Systems
Faculty of Science And Technology
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Soebrantas Street KM 15 No. 155 Pekanbaru*

ABSTRACT

PLN's call center is one form of concern to customers in information and communication. Proximity customers with highly treated PLN to increase customer confidence, so that customers feel treated better, and there we can enhance customer loyalty in terms of increasing customer awareness of their obligations, either by paying the electricity bill on time and jointly maintain existing facilities .

The concept of CRM solutions to identify problems that are often complained about customers and how to respond to these complaints, companies can retain customers by meeting customer expectations. Starting from the speed of information access, speed of bug fixes, payment information comes the announcement of power cuts.

From customer satisfaction survey conducted on the basis of variable technology, service procedures, and one can conclude that the call center service implemented by PLN Pekanbaru branch is still not satisfying the customer.

Keywords: *Call center, Concept of CRM, Information, PLN Pekanbaru Branch*

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN.....	v
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GRAFIK.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	I-1
1.1 Latar Belakang.....	I-1
1.2 Rumusan Masalah.....	I-2
1.3 Batasan Masalah.....	I-3
1.4 Tujuan.....	I-3
1.5 Sistematika Penelitian.....	I-4
BAB II LANDASAN TEORI.....	II-1
2.1 Konsep Dasar Informasi.....	II-1
2.1.1 Siklus Informasi.....	II-1
2.1.2 Kualitas Informasi.....	II-2
2.2 Analisis Sistem.....	II-3
2.3 Layanan.....	II-3
2.3.1 Kualitas Layanan.....	II-5
2.3.2 Kepuasan Pelanggan.....	II-5

	2.3.3 Harapan dan Kepuasan Pelanggan.....	II-6
2.4	Customer Relationship Management (CRM).....	II-7
	2.4.1 Tujuan CRM.....	II-8
	2.4.2 Konsep CRM.....	II-8
	2.4.3 Komponen CRM.....	II-10
	2.4.4 Model CRM.....	II-11
	2.4.5 Tahapan CRM.....	II-12
	2.4.6 Mamfaat CRM.....	II-13
	2.4.7 Strategi CRM.....	II-14
	2.4.8 Keuntungan CRM.....	II-14
	2.4.9 Implementasi CRM.....	II-15
2.5	Variabel Penelitian.....	II-16
2.6	Konsep Operasional variabel.....	II-16
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	III-1
3.1	Lokasi, Sumber Data dan Sampel.....	III-1
3.2	Metodelogi Penelitian.....	III-3
BAB IV	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	IV-1
4.1	Sejarah Singkat Berdirinya PLN Indonesia.....	IV-1
	4.1.1 Perkembangan PLN di Riau.....	IV-2
	4.1.2 Visi, Misi, Motto, dan Nilai-Nilai Perusahaan.....	IV-3
	4.1.3 Tujuan Perusahaan.....	IV-3
4.2	Struktur Organisasi Perusahaan.....	IV-4
4.3	Manajemen Pelayanan.....	IV-7
	4.3.1 Pelanggan.....	IV-8
	4.3.2 SDM.....	IV-8
	4.3.3 Pemadaman Bergilir.....	IV-9
	4.3.4 Himbauan Pelanggan.....	IV-12
	4.3.5 Acuan Masa Pemakaian Listrik dan Priode Pembayaran Rekening Listrik.....	IV-13
	4.3.6 Kiat Menghemat Energi Listrik.....	IV-14
	4.3.7 Tarif Dasar Listrik.....	IV-15

4.4	Layanan Call Center.....	IV-18
4.4.1	Jenis Layanan Call Center.....	IV-19
4.4.2	Layanan Pengaduan Pelanggan.....	IV-20
4.4.3	Mamfaat Call Center.....	IV-23
4.4.4	Area Pelayanan Call Center.....	IV-23
BAB V	ANALISA DAN HASIL.....	V-1
5.1	Analisa Sistem Layanan Informasi Pelanggan.....	V-1
5.1.1	Analisa Informasi Call Center.....	V-1
5.1.2	Analisa Teknologi Layanan Call Center.....	V-3
5.1.3	Analisa Petugas Call Center.....	V-5
5.1.4	Analisa Prosedur Layanan Call Center.....	V-6
5.1.5	Identifikasi Masalah Pengaduan Gangguan.....	V-8
5.1.6	Identifikasi Masalah Pemadaman Bergilir.....	V-8
5.2	Analisa Kepuasan Pelanggan.....	V-9
5.2.1	Analisa Identitas Responden.....	V-10
5.2.2	Analisa Penggunaan Layanan Call Center.....	V-14
5.2.3	Hasil Layanan Call Center.....	V-17
	5.2.3.1 Analisa Teknologi.....	V-17
	5.2.3.2 Analisa Prosedur.....	V-28
	5.2.3.3 Analisa Orang/People (Petugas Call Center/ Karyawan).....	V-35
5.2.4	Kesimpulan Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	V-46
BAB VI	REKOMENDASI USULAN SISTEM.....	VI-1
6.1	Teknologi.....	VI-1
6.1.1	Kebutuhan Sistem.....	VI-1
6.1.2	Estimasi Anggaran Biaya.....	VI-3
6.2	Prosedur.....	VI-4
6.2.1	Usulan Prosedur Layanan Informasi Menggunakan Website.....	VI-4
6.2.2	Menu Usulan Sistem Informasi Layanan Pelanggan Menggunakan Website.....	VI-7

6.3	Orang (SDM).....	VI-9
6.3.1	Kemampuan Skill.....	VI-10
BAB VII	PENUTUP.....	VII-1
7.1	Kesimpulan.....	VII-1
7.2	Saran.....	VII-1

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Layanan call center PLN merupakan salah satu wujud kepedulian terhadap pelanggan dalam informasi dan komunikasi. Kedekatan pelanggan dengan PLN sangat diperlakukan untuk dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan, sehingga pelanggan merasa diperlakukan lebih baik, dan nantinya dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dalam hal meningkatkan kesadaran pelanggan terhadap kewajibannya, baik itu dengan membayar tagihan rekening listrik tepat waktu dan memelihara bersama - sama fasilitas yang ada.

Informasi layanan call center PLN cabang Pekanbaru merupakan suatu layanan informasi yang terpusat yang digunakan untuk tujuan menerima dan mengirimkan sejumlah besar permintaan melalui telepon. Call center dioperasikan sebagai pengadministrasi layanan pelanggan, dengan menyediakan informasi kepada pelanggan. Sistem call center khusus diberikan untuk mengoptimalkan layanan pelanggan, yang lebih mudah dalam mengakses informasi dan pengaduan gangguan.

Dari layanan call center yang diberikan, terkadang terdapat permasalahan yang sering terjadi terhadap layanan call center, adapun permasalahan terjadi adalah belum maksimal layanan call center yang diberikan oleh petugas terhadap pengaduan gangguan sesuai yang diinginkan oleh pelanggan misalnya, lambatnya petugas call center memberikan solusi yang di hadapi pelanggan, Sering tidak *online* petugas call center sehingga pengaduan tidak dapat disampaikan pelanggan tepat waktu dan terkadang pelanggan harus menunggu cukup lama untuk dapat memberikan pengaduan kepada petugas call center.

Permasalahan lain adalah belum maksimalnya informasi yang diterima pelanggan dan juga bentuk informasi yang disediakan, misalnya informasi jumlah

tagihan listrik, himbuan pemakaian listrik, informasi jadwal pemadaman bergilir, tempat pembayaran listrik, informasi pemakai listrik secara berkala.

Untuk meningkatkan pelayanan pelanggan, Salah satu strategi yang berkembang dewasa ini adalah dengan menggunakan konsep *Customer Relationship Management* (CRM). CRM merupakan salah satu metode untuk mengembangkan layanan yang berpusat kepada pelanggan. Dengan penerapan CRM yang baik, perusahaan dapat meningkatkan nilai dan keuntungan yang diperoleh dari pelanggan.

Dengan adanya konsep CRM dapat menjadi solusi dalam mengidentifikasi permasalahan apa yang sering dikeluhkan pelanggan dan bagaimana menanggapi keluhan tersebut, perusahaan nantinya dapat mempertahankan pelanggan dengan memenuhi harapan pelanggan. Mulai dari mempercepat akses layanan informasi mempercepat perbaikan gangguan, informasi pembayaran sampailah pada pengumuman pemadaman listrik. Setidaknya dengan menyediakan layanan yang lebih baik dapat menjalin sebuah komunikasi dan kepercayaan pelanggan terhadap Perusahaan PLN Cabang Pekanbaru dan di sisi lain juga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan informasi pelanggan.

Untuk mengatasi masalah tersebut, oleh sebab itulah penulis berkeinginan untuk melakukan studi lanjut dengan membuat sebuah tugas akhir dengan judul ANALISA SISTEM LAYANAN CALL CENTER PADA PT. PLN WILAYAH RIAU DAN KEPULAUAN RIAU CABANG PEKANBARU.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang akan di bahas dalam tugas akhir ini adalah "Menganalisa sistem informasi layanan pelanggan berupa layanan call center dengan menggunakan pendekatan konsep CRM (*Customer Relationship Management*) sehingga nantinya membantu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan".

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penyusunan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Analisa yang digunakan dengan menggunakan konsep CRM.
2. Data yang dianalisa adalah:
 - a. Analisa sistem layanan call center PLN cabang Pekanbaru.
 - b. Analisa kepuasan pelanggan.
3. Layanan yang di bahas adalah layanan call center PLN pada :
 - a. Layanan pengaduan gangguan
 - b. Layanan informasi pemadaman bergilir
4. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif
5. Data yang digunakan adalah:
 - a. Untuk data pelanggan yang digunakan adalah data 4 tahun terakhir yaitu dari tahun 2005 sampai dengan tahun 2008.
 - b. Untuk data tunggakan pelanggan digunakan data 6 bulan terakhir yaitu dari bulan januari sampai dengan juni 2009.

1.4 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian dan penyusunan Tugas Akhir ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisa sejauh mana pelayanan informasi yang diberikan oleh manajemen perusahaan terhadap pelanggan.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan informasi yang telah diberikan sebelumnya melalui survey kepuasan pelanggan.
3. Untuk memberikan rekomendasi usulan kepada perusahaan atau manajemen tentang sistem layanan call center pelanggan dengan menggunakan konsep CRM.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan Tugas Akhir ini dibagi menjadi beberapa bab, hal ini dimaksudkan agar dapat diketahui tahapan dan batasannya. Adapun sistematika penulisannya sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab ini membahas Latar Belakang, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penyusunan Tugas Akhir, serta Sistematika Penulisan

BAB II LANDASAN TEORI

Pada Bab ini akan membahas dan menjelaskan dasar teori pendukung dari segi konsep mengenai konsep CRM yang akan dibuat.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Bab ini membahas atau urutan tata cara dan langkah-langkah dalam penelitian.

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menjelaskan secara singkat berdirinya perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan dan prosedur-prosedur layanan informasi.

BAB V ANALISA DAN HASIL

Bab ini berisi hasil dari analisa layanan call center, Analisa kepuasan pelanggan dengan menerapkan konsep CRM terhadap layanan call center.

BAB VI REKOMENDASI USULAN SISTEM

Bab ini berisi rekomendasi terhadap sistem yang diusulkan, usulan ini berdasarkan konsep CRM yaitu menganalisa berdasarkan teknologi, prosedur, dan SDM yang akan diterapkan.

BAB VII PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran tentang analisa yang dibuat.

BAB II

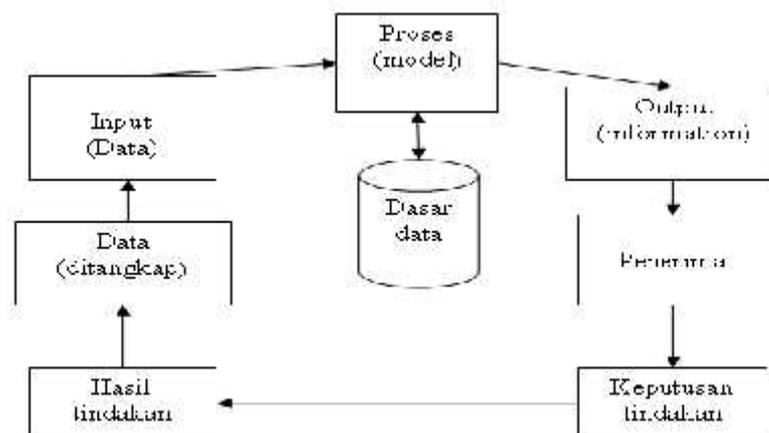
LANDASAN TEORI

2.1 Konsep Dasar Informasi

Informasi ibarat darah yang mengalir di dalam tubuh suatu organisasi sehingga informasi ini sangat penting di dalam organisasi. Suatu sistem yang kurang mendapatkan informasi akan menjadi luruh, kerdil dan akhirnya berakhir. Informasi adalah data yang di olah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya (HM. Jogiyanto, 2003).

2.1.1 Siklus Informasi

Informasi adalah data. Data merupakan bentuk jamak dari bentuk tunggal data atau data item. Data adalah kenyataan yang menggambarkan sesuatu yang terjadi pada saat tertentu. Data yang diolah untuk menghasilkan informasi menggunakan suatu model proses yang tertentu. Data yang diolah melalui model menjadi informasi, penerima kemudian menerima informasi tersebut, membuat suatu keputusan dan melakukan tindakan, yang berarti menghasilkan suatu tindakan yang lain akan membuat sejumlah data kembali. Data tersebut akan di tangkap sebagai input, diproses kembali lewat suatu model dan seterusnya membentuk suatu siklus (HM. Jogiyanto, 2003).



Gambar . 2.1 Siklus Informasi (Sumber : HM. Jogiyanto, 2003)

2.1.2 Kualitas Informasi

Kualitas dari suatu informasi tergantung dari tiga hal, yaitu:

a. Akurat

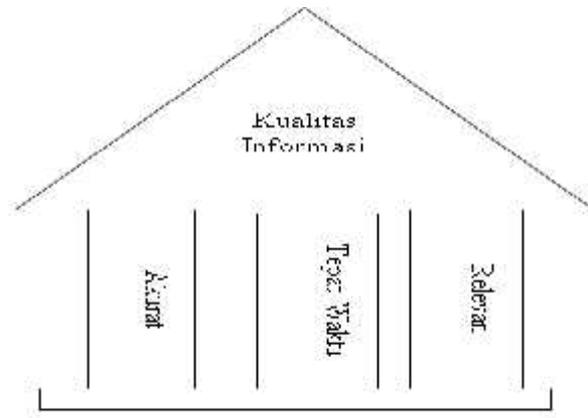
Informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bisa untuk menyesatkan. Akurat juga informasi harus jelas mencerminkan maksudnya. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan (*noise*) yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut.

b. Tepat Pada Waktunya

Berarti informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat, informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi. Karena informasi merupakan landasan di dalam pengambilan keputusan.

c. Relevan

Berarti informasi tersebut mempunyai mamfaat untuk pemakainya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap orang satu dengan yang lainnya berbeda.



Gambar. 2.2 Pilar Kualitas Informasi (Sumber : Kadir, Abdul, 2002)

2.2 Analisis Sistem

Analisis sistem (*system analysis*) menurut Jogiyanto dapat didefinisikan penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh ke dalam beberapa bagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan, kesempatan, hambatan yang terjadi dan kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikannya (Jogiyanto, 2003)

Dalam menganalisis sebuah sistem, tahapan dasar yang harus dilakukan adalah:

1. Mengidentifikasi masalah (*identify*)
Merupakan langkah pertama yang harus dilakukan dalam analisis sistem. Masalah dapat didefinisikan sebagai suatu pertanyaan yang diinginkan untuk dipecahkan. Menentukan titik keputusan dimana letak penyebab masalahnya sehingga proses pemecahan masalahnya dapat lebih terarah.
2. Memahami kerja dari sistem yang ada (*understand*)
Memahami kerja dari sistem yang ada, dengan cara mempelajari secara terinci bagaimana sistem yang sedang berjalan tersebut beroperasi. Data yang diperlukan dapat diperoleh dengan melakukan penelitian.
3. Menganalisis sistem (*analyze*)
Mempelajari data dan informasi yang diperoleh dari sistem yang sedang berjalan, kemudian melakukan analisis sistem secara keseluruhan serta permasalahan yang terjadi untuk menemukan jawaban apa penyebab sebenarnya dari masalah yang timbul.
4. Laporan hasil analisis (*report*)
Membuat suatu urutan kejadian dalam analisis dan memberikan keterangan serta gambaran yang jelas dengan alat bantu analisis sistem, sehingga memudahkan penggunaan dalam memahaminya dan juga sebagai dokumentasi bagi pengembangan sistem selanjutnya.

2.3 Layanan

Pengertian layanan menurut Kotler (1996) Bahwa layanan merupakan tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh perusahaan yang tidak berwujud dan dapat dimiliki tetapi hanya dapat dirasakan setelah menerima layanan yang diberikan oleh perusahaan, dimana layanan tersebut dapat terkait dan tidak juga terkait dengan produk fisik. Layanan atau services yang diberikan dalam bentuk bisnis termasuk dalam kualitas layanan.

Menurut Kotler (1997), ada 4 (empat) karakteristik dari layanan yaitu :

a. *Intangibility* (tidak berwujud)

Intangibility maksudnya suatu jasa mempunyai sifat tidak berwujud, tidak dapat dilihat, diraba, dicium, dirasakan atau dinikmati sebelum dibeli oleh pelanggan. Konsep *Intangible* ini sendiri memiliki dua pengertian, yaitu sesuatu yang tidak dapat di sentuh dan tidak dapat dirasa serta sesuatu yang tidak mudah didefinisikan atau diformulasikan.

b. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)

Inseparability maksudnya jasa dan layanan yang diproduksi atau yang dihasilkan dan dirasakan pada waktu yang bersamaan dan tidak dapat dipisahkan. Intraksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan cirri khusus dalam pemasaran jasa. Penyedia jasa dan pelanggan mempengaruhi hasil dari jasa tersebut.

c. *Variability* (bervariasi)

Variability maksudnya jasa atau layanan bersifat sangat variable karena merupakan *nonstandardized output*, yaitu banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Ada tiga factor yang menyebabkan variabilitas kualitas jasa, yaitu kerjasama atau partisipasi pelanggan selama penyampaian jasa, moral atau motivasi karyawan dalam melayani pelanggan, dan beban kerja perusahaan.

d. *Perishability* (tidak bertahan lama)

Perishability maksudnya jasa atau layanan merupakan komoditas yang tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Ini berarti, apabila suatu jasa tidak digunakan, maka jasa tersebut akan berlalu begitu saja. Dengan berada ditempat layanan perusahaan, pelanggan dapat menilai bagaimana kualitas layanan diberikan, sehingga dapat dikatakan bahwa keteliban atau kontak pelanggan dalam menilai proses penyampaian layanan oleh karyawan suatu perusahaan sangat tinggi.

2.3.1 Kualitas Layanan

Menurut sebuah penelitian oleh *American Management Association* (AMA) berdasarkan buku *Achieving Excellence Through Customer service* (Unggul Bersaing Melalui Layanan Pelanggan), Jhon Tschohl & Stave Franzmeier. Bertahannya pelanggan setia yang selalu membeli karena mereka menyukai layanan yang diberikan, menyumbang 65 persen bagi pemasukan perusahaan tertentu. Karena layanan berkualitas merupakan alat penjualan yang berpengaruh. Layanan ini juga menjadi unggulan kompetitif jangka panjang. Kenyataannya, layanan berkualitas merupakan satu-satunya keunggulan kompetitif yang ada bagi perusahaan dalam bisnis layanan dimana banyak perusahaan pada dasarnya memberikan layanan yang sama.

Dalam buku manajemen jasa, Boone dan Kurtz (1995) mengatakan bahwa “*Quality is degree of excellence or superiority of an organization’s good and service*”. Kualitas adalah tingkat keunggulan dari produk dan layanan yang dihasilkan oleh perusahaan. Berdasarkan pengertian mengenai kualitas yang telah disebut di atas, maka dapat diketahui bahwa kualitas itu penting, dimana setiap pemasar berusaha untuk menarik pelanggan dengan kualitas produk dan jasa yang dihasilkan dan dengan layanan yang diberikan (Fandy Tjiptono, 2004).

2.3.2 Kepuasan Pelanggan

Tujuan utama dari semua perusahaan yang berorientasi pemasaran adalah menciptakan *customer satisfaction* melalui pemenuhan keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan kunci utama untuk dapat mempertahankan pelanggan, seperti yang dikemukakan oleh Kotler (1988) bahwa “*The key customer retention is customer satisfaction*”. Maka tanpa adanya kepuasan pelanggan diragukan apakah perusahaan tersebut mampu bertahan dalam menghadapi persaingan yang semakin kompetitif.

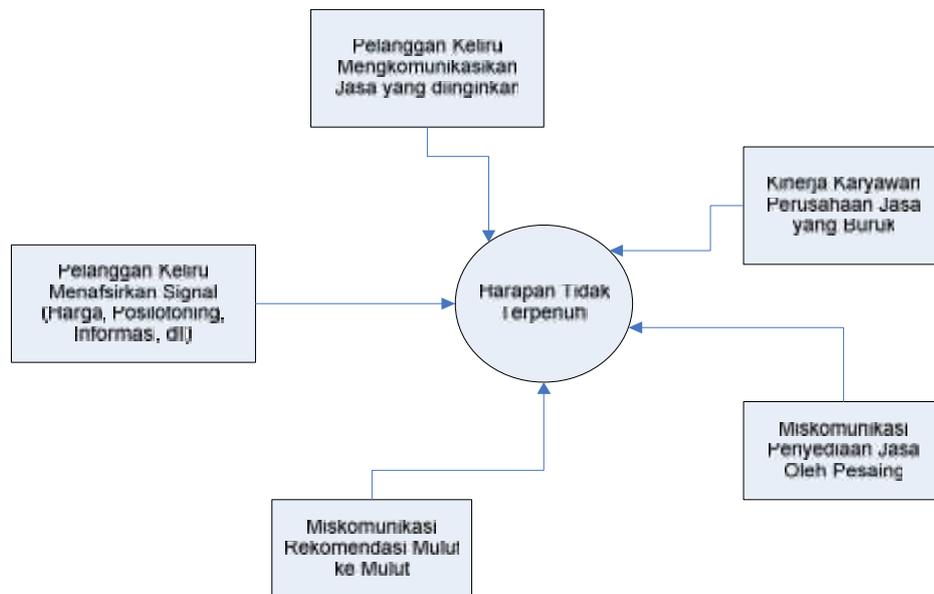
Dalam buku 10 prinsip kepuasan pelanggan karangan Handi Irawan. MBA. Mcom, terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2001), yaitu:

- a. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- b. *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

2.3.4 Harapan dan kepuasan pelanggan

Menurut Kotler (1997), harapan pelanggan dibentuk atau dipengaruhi oleh pengalaman pembelian terdahulu, saran teman-teman dan kelompok, serta janji dan informasi pemasar serta pesaing. “kepuasan pelanggan bergantung pada harapan pelanggan itu sendiri. Itulah sebabnya, strategi kepuasan pelanggan haruslah di dahului dengan pengetahuan yang mendalam dan akurat terhadap harapan pelanggan” (Irwan, 2002).

Harapan pelanggan dibentuk dan didasari oleh beberapa faktor, diantaranya pengalaman dimasa lampau, opini dari teman atau kerabat, serta informasi dan janji perusahaan dan pesaing (Kotler dan Armstrong, 1994). Faktor-faktor tersebutlah yang menyebabkan harapan seseorang biasa-biasa saja atau sangat konfleks.



Gambar 2.4 Penyebab Utama Tidak Terpenuhnya Harapan Pelanggan (Sumber : Mudie, Peter and Angela Cottam (1993), *The Management And Marketing Of Services*. Oxford: Butterworth-Heinemann Ltd).

2.4 Customer Relationship Management (CRM)

CRM dapat didefinisikan sebagai salah satu alternative strategi yang dapat dipilih oleh perusahaan untuk mendapatkan profit melalui usaha manajemen pelanggan.

Berikut dikutip beberapa defenisi *Customer Relationship Management* (CRM) dari berbagai literature :

1. *Customer Relationship Management* (CRM) adalah proses dari kegiatan mengidentifikasi, akuisisi, mempertahankan dan mengembangkan customer yang memberikan kontribusi yang besar kepada perusahaan. Tujuan utama memperoleh keuntungan yang di sertai dengan kepuasan pelanggan (CIPTAMAYA).
2. CRM (*Customer Relationship Management*) adalah suatu disiplin ilmu untuk mengidentifikasi, menarik dan mempertahankan pelanggan yang paling bernilai bagi perusahaan sehingga data membantu mengatur dan mengolah serta meningkatkan laba dengan menerapkan strategi yang berfokus pada

pelanggan, CRM berkonsentrasi pada pelanggan nilai, bukan pada apa yang perusahaan ingin jual (Tunggal, Amin Widjaja, 2000).

3. Menurut Brown, Stenley W (2000) CRM bukan hanya sebuah konsep atau proyek, melainkan strategi bisnis dengan tujuan untuk memahami, mengantisipasi dan mengelola kebutuhan dari organisasi dan pelanggan yang potensial.

2.4.1 Tujuan CRM

Tujuan CRM adalah memberi panduan kepada perusahaan dalam penggunaan teknologi dan sumber daya manusia untuk mendapatkan pengetahuan tentang tingkah laku dan nilai pelanggan tersebut. Bila tujuan ini tercapai, maka perusahaan dapat :

1. Memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan membuat *call center* semakin efisien
2. Membuat produk/layanan dengan lebih efektif
3. Membantu alat penjualan
4. Membuat proses pemasaran dan penjualan menjadi lebih sempurna
5. Mendapatkan pelanggan baru
6. Meningkatkan penghasilan (*revenue*) berasal dari pelanggan.

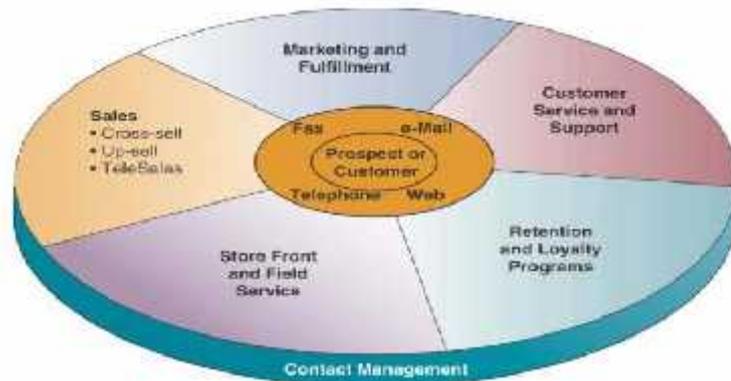
Adapun prinsip CRM (*Customer Relationship Management*) adalah:

1. Memberdayakan hubungan yang telah terbentuk untuk memaksimalkan pendapatan.
2. Memberdayakan pengetahuan tentang pelanggan untuk memberikan pelayanan yang terbaik.
3. Membentuk proses penjualan yang dapat dilakukan berulang-ulang
4. Memberikan nilai dan membangun loyalitas pelanggan.

2.4.2 Konsep CRM

Customer Relationship Management (CRM) menjadi istilah yang pada beberapa tahun terakhir ini semakin populer. Ditambah dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin merambah berbagai aplikasi bisnis, CRM menjadi salah satu proses bisnis yang menarik untuk di bicarakan. CRM meliputi

semua aspek yang berkenaan dengan interaksi suatu perusahaan dengan pelanggannya. Hal ini bisa berupa penjualan jasa ataupun barang. Semuanya berawal dari kegiatan marketing terhadap pelanggan. Kegiatan marketing mengelola seluruh aspek dari daur hidup pelanggan, mulai dari *sales*, *acquisition*, *fulfillment*, hingga *retention*.



Gambar 2.5 Aplikasi Utama CRM (Sumber : O'Brien, 2004)

CRM merupakan suatu pendekatan sistematis dalam memanfaatkan informasi dan juga komunikasi untuk untuk membangun hubungan yang berkesinambungan dan saling menguntungkan dengan pelanggan. CRM merupakan strategi komprehensif dari perusahaan agar setiap proses dari daur hidup pelanggan itu dapat dimanfaatkan dengan optimal. Pelanggan adalah raja. Tetapi perusahaan tidak dapat memberikan pelayanan yang sama kepada semua pelanggan karena pada kenyataannya tidak semua pelanggan memberikan keuntungan maksimal kepada perusahaan. Sesuai dengan hukum 80/20, di antara 100% pelanggan yang dimiliki perusahaan, hanya sekitar 20% yang dapat memberikan keuntungan maksimal.

CRM mempunyai perbedaan dengan dengan konsep pemasaran umum (*mass marketing*), dimana dalam konsep pemasaran adalah bagaimana memasarkan produk secara massal kepada konsumen dalam skala pasar homogen maupun yang tersegmentasi. Konsep CRM menekankan pada pendekatan untuk membangun portofolio melalui jalinan bisnis yang terbentuk dengan pelanggan melalui interaksi, memberdayakan hubungan yang terbentuk, pembentukan jaringan, dan meningkatkan komunikasi dalam rangka menumbuhkan loyalitas

pelanggan. CRM juga mengedepankan sistem kolaborasi antara perusahaan dengan pelanggan, dimana sistem ini tidak dimiliki oleh konsep pemasaran secara umum yang menekankan pada penggunaan media periklanan.

CRM mengintegrasikan penjualan, pemasaran, dan strategi pelayanan untuk membangun koordinasi dan kolaborasi berbasis pengetahuan dengan pelanggan untuk kepentingan jangka panjang.

Tabel 2.1 Perbedaan Konsep Pemasaran Umum (*Mass Marketing*) dengan Konsep CRM (*Customer Relationship Management*)

Mass Marketing	Customer Relationship Management
Menjual satu produk kepada banyak pelanggan	Menjual banyak produk kepada satu pelanggan
Menekankan pada diferensiasi produk	Menekankan pada diferensiasi pelanggan
Memperoleh aliran pelanggan baru secara tetap	Memperoleh bisnis baru dari pelanggan yang telah ada
Menekankan pada fitur produk	Menekankan pada nilai pelanggan
Interaksi dengan pelanggan tidak dilakukan secara berkelanjutan	Interaksi dengan pelanggan dilakukan secara berkelanjutan
Menekankan pada penelitian terhadap pelanggan	Menekankan pada partisipasi pelanggan
Menjalin kolaborasi secara fisik dengan supplier	Menjalin kolaborasi dengan dilandaskan pada pemanfaatan pengetahuan (<i>knowledge collaboration</i>) dengan supplier
Fokus untuk kepentingan jangka Pendek	Fokus untuk kepentingan jangka panjang
Berlandaskan pada bidang / skala ekonomi	Berlandaskan pada kesempatan ekonomi.

2.4.3 Komponen CRM

Dari titik pandang arsitektur, kerangka CRM secara keseluruhan dapat diklasifikasikan dalam tiga komponen utama, yaitu :

1. Operational CRM

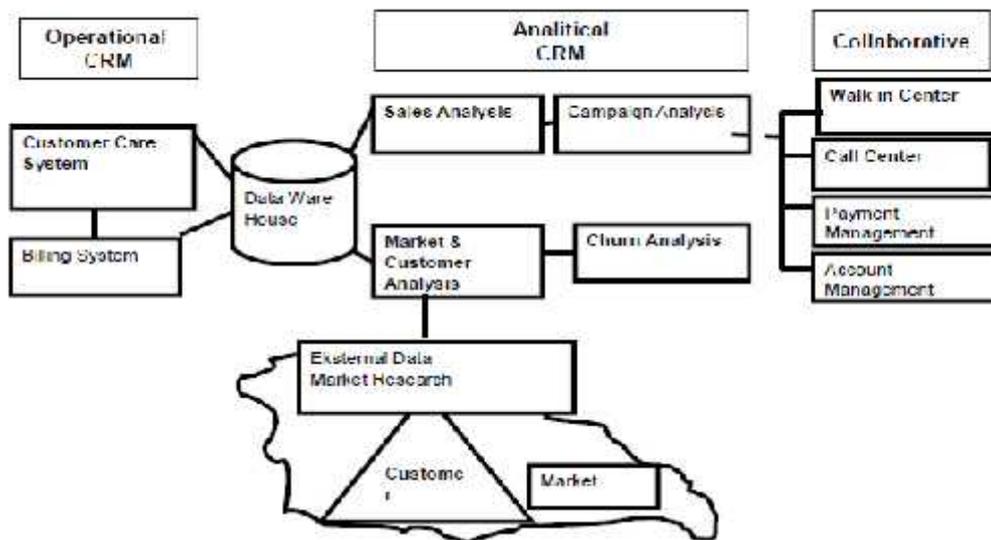
Pengelolaan secara otomatis dari proses bisnis secara terintegrasi dan horizontal termasuk *customer touch poin - points* dan integrasi *front back office*.

2. Analytical CRM

Adalah analisa data yang diperoleh dari operasional CRM dengan memanfaatkan *tools* dan *software* untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang perilaku pelanggan atau kelompok pelanggan.

3. Collaborative CRM

Seperangkat aplikasi dari pelayan kalaborasi, termasuk *e-mail*, *e-communities*, *public personal* dan alat lainnya yang sejenis yang dirancang untuk memfasilitasi intraksi antara pelanggan dan perusahaan.



Gambar 2.6 Arsitektur CRM (Sumber : Seidel,2004)

2.4.4 Model CRM

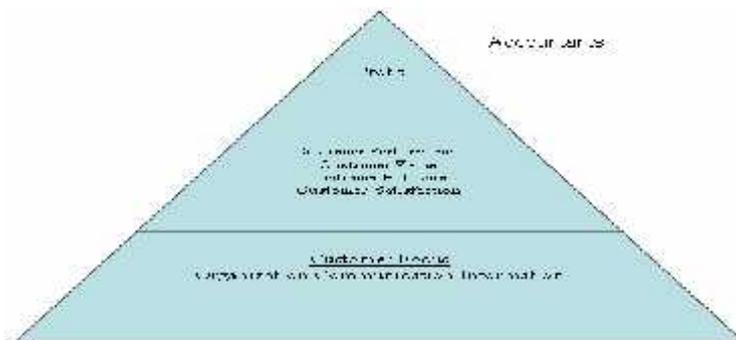
Faktor keberhasilan yang berkaitan dengan pelanggan yang dapat diukur dan dikelola (Tunggal, Amin Widjaja, 2000), yaitu :

1. Faktor kinerja pelanggan (*Customer Performance Factor*)
 - a. Nilai pelanggan (*Customer Value*)
 - b. Perilaku pelanggan (*Customer Behavior*)
 - c. Kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*)

2. Faktor fokus pelanggan

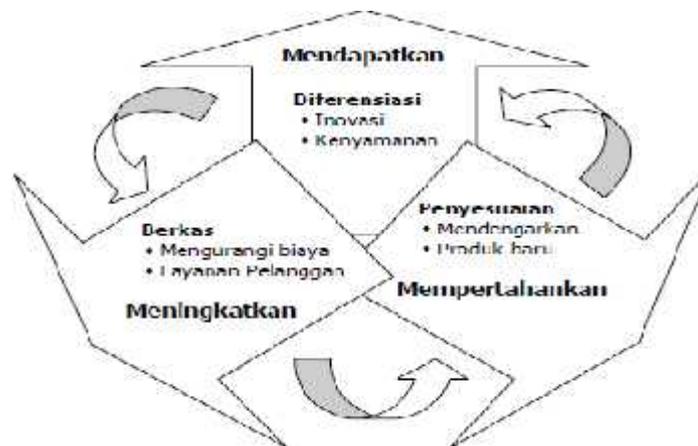
- a. Organisasi
- b. Komunikasi
- c. Informasi

Berikut adalah model CRM menurut Tunggul dalam Bukunya Dasar-dasar Customer Relationship management (CRM):



Gambar 2.7 Model CRM (Sumber : Tunggul, Amin Widjaja, 2000)

2.4.5 Tahapan CRM



Gambar 2.8 Model Tiga tahapan CRM (Kalakota, Ravi dan Robinson, 2001)

Menurut Kalakota, Ravi dan Robinson, CRM memiliki tiga tahapan yaitu sebagai berikut :

1. Memperoleh pelanggan baru, dengan mempromosikan keunggulan produk atau jasa dalam hal inovasi serta kemudahan karena nilai suatu produk atau

jasa bagi pelanggan adalah produk yang lebih baik dan didukung oleh layanan yang memuaskan.

2. Meningkatkan keuntungan diperoleh dari pelanggan yang sudah ada dengan mendorong terciptanya produk atau jasa komplementer dan penjualan produk atau jasa yang lebih baik dari produk atau jasa yang dimiliki oleh pelanggan.
3. Mempertahankan pelanggan yang memberikan keuntungan, dengan menawarkan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan spesifik bukan yang dibutuhkan oleh pelanggan pasar, karena nilai produk atau jasa atau pelanggan adalah nilai proaktif yang paling sesuai dengan kebutuhannya. Fokus perusahaan saat ini adalah bagaimana mempertahankan pelanggan yang sudah ada pasti memberikan keuntungan bagi perusahaan daripada bagaimana mendapatkan pelanggan baru yang tentu menguntungkan.

2.4.6 Manfaat CRM

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penerapan konsep CRM (Tunggal. Amin Widjaja, 2000), yaitu :

1. Mendorong loyalitas pelanggan

Aplikasi CRM memungkinkan perusahaan untuk mendayagunakan informasi dari semua titik kontak dengan pelanggan, baik *via web*, *call center*, ataupun lewat staff pemasaran dan pelayanan di lapangan. Konsistensi dan aksesibilitas informasi ini memungkinkan penjualan dan pelayanan yang lebih baik dengan berbagai informasi penting mengenai pelanggan itu.

2. Mengurangi biaya

Dengan kemampuan swalayan dalam penjualan dan pelayanan pelanggan, ada biaya yang bisa dikurangi. Misalnya dengan memanfaatkan teknologi *web*. Aplikasi CRM juga memungkinkan penjualan atau pelayanan dengan biaya lebih murah dalam sebuah skema program pemasaran yang spesifik dan terfokus. Tertuju ke pelanggan yang tepat dan pada waktu yang tepat pula.

3. Meningkatkan efisiensi operasional

Otomasi penjualan dan proses layanan dapat mengurangi resiko turunnya kualitas pelayanan dan mengurangi beban *cash flow*. Penggunaan teknologi

web dan *call center* misalnya, akan mengurangi hambatan birokrasi dan biaya serta proses administratif yang mungkin timbul.

4. Meningkatkan *time to market*

Aplikasi CRM memungkinkan kita membawa produk ke pasar dengan lebih cepat dengan informasi pelanggan yang lebih baik, adanya data trend pembelian oleh pelanggan, Dengan kemampuan penjualan di *web*, maka hambatan waktu, geografis, sampai ketersediaan sumber data dapat dikesampingkan untuk mempercepat penjualan produk tersebut.

5. Peningkatan pendapatan

Aplikasi CRM menyediakan informasi untuk meningkatkan pendapatan dan keuntungan perusahaan. Dengan aplikasi CRM, kita dapat melakukan penjualan dan pelayanan melalui *website* sehingga peluang dari penjualan secara global tanpa perlu menyediakan upaya khusus untuk mendukung penjualan dan pelayanan tersebut.

2.4.7 Strategi CRM

Ada empat langkah penting untuk membangun strategi CRM yang efektif (Whitley. David, 2002), yaitu:

1. Mengidentifikasi karakteristik dari setiap pelanggan.
2. Membuat model dari nilai setiap segmen pelanggan.
3. Menciptakan strategi yang proaktif dan rencana pelaksanaannya atau metoda bisnisnya, yang dapat menjawab kebutuhan pelanggan, dimulai dengan segmen pelanggan yang paling potensial.
4. Mendesain ulang struktur perusahaan sepanjang diperlukan, proses kerja, teknologi dan sistem penghargaan untuk pelanggan.

2.4.8 Keuntungan CRM

CRM membantu perusahaan untuk mengembangkan produk baru berdasarkan pengetahuan yang lengkap tentang keinginan pelanggan, dinamika pasar dan pesaing dengan cara:

1. Menjaga pelanggan yang sudah ada.
2. Menarik pelanggan baru.

3. *Cross Selling*: menjual produk lain yang mungkin dibutuhkan pelanggan berdasarkan pembeliannya.
4. *Upgrading*: menawarkan status pelanggan yang lebih tinggi (gold card vs. silver card).
5. Identifikasi kebiasaan pelanggan untuk menghindari penipuan
6. Mengurangi resiko operasional karena data pelanggan tersimpan dalam satu system.
7. Respon yang lebih cepat ke pelanggan.
8. Meningkatkan efisiensi karena otomasi proses.
9. Meningkatkan kemampuan melihat dan mendapatkan peluang.

2.4.9 Implementasi CRM

Ada 3 aspek penting yang perlu dibenahi perusahaan dalam proses implementasi CRM sebagai berikut:

1) Orang.

Aspek pertama, orang meliputi internalisasi cara berpikir orang tentang bagaimana melayani konsumen. Visi implementasi CRM harus jelas terlebih dahulu dan dipahami secara benar oleh semua karyawan dalam perusahaan. Selanjutnya adalah aspek kesiapan dari sisi pengetahuan dan keterampilan. Perusahaan perlu mengadakan pelatihan-pelatihan dan proses belajar yang membuat karyawan lebih siap dalam proses implementasi CRM.

2) Proses dan Prosedur,

Aspek kedua adalah proses dan prosedur. Dari sisi proses dan prosedur, perusahaan harus mendefinisikan secara lebih jelas target market yang akan dibidik dan prosedur perusahaan secara lebih rinci dalam melayani konsumen. Hal ini penting agar karyawan yang berhubungan langsung dengan konsumen memiliki aturan yang jelas tentang bagaimana melayani pelanggan mereka. Selain itu, satu hal yang juga penting adalah bagaimana perusahaan menghubungkan antara kepuasan pelanggan dengan kinerja karyawan. Artinya, tidak hanya menjadi slogan dan jargon, tetapi proses

layanan pelanggan menjadi sistem yang harus dijalankan oleh seluruh karyawan.



Gambar 2.9 Pilar CRM (Sumber : Syamsul A Syahdan)

3) Sistem dan Teknologi

Aspek ketiga, sistem dan teknologi. Ada beberapa model di dalam implementasi aplikasi CRM. Apakah akan menerapkan CRM Analitik atau Operasional? Apakah Akan menerapkan CRM Hosted atau in-house? Tentu ini semua memerlukan perhatian yang cermat, apalagi kalau budget perusahaan dan dukungan SDM IT yang terbatas.

2.5 Variabel Penelitian

Variabel yang akan dianalisa dalam penelitian ini berdasarkan variabel kunci dalam implementasi CRM adalah:

1. Teknologi
2. Prosedur layanan
3. Orang.

2.6 Konsep Operasional Variabel

Untuk lebih memudahkan dan menyamakan persepsi dalam pengertian ini, maka disusun konsep operasional variabel sebagai berikut :

1. Teknologi, yang dimaksud dengan teknologi adalah pemamfaatan teknologi untuk layanan call center yang telah diterapkan oleh PLN Cabang Pekanbaru.

2. Prosedur, yang dimaksud dengan prosedur adalah bagaimanakah proses pelayanan call center yang telah diterapkan oleh PLN Cabang Pekanbaru dalam memberikan layanan informasi terhadap pelanggan.
3. Orang, yang dimaksud dengan orang disini adalah bagaimanakah kinerja karyawan dalam memberikan layanan informasi kepada pelanggan, baik menerima pelanggan ketika pelanggan melakukan pengaduan gangguan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi, Sumber Data dan Sampel

a. Lokasi Penelitian dan Jadwal Pelaksanaan

Penelitian dilakukan pada PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau Cabang Pekanbaru yang beralamat di Jalan Dr. Sutomo No. 69 Pekanbaru. Dan adapun jadwal pelaksanaan penelitian dilakukan 1 April sampai dengan 30 Agustus 2009.

b. Jenis Dan Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang dibutuhkan dalam penelitian dalam tugas akhir adalah:

1. Data Primer

Yaitu data yang penulis dapatkan langsung dari responden melalui kuesioner yang diberikan.

2. Data Skunder

Yaitu data yang diperoleh dalam bentuk data yang sudah jadi berupa data sejarah berdirinya perusahaan, struktur organisasi perusahaan, serta data-data lainnya yang mendukung penelitian ini.

c. Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PLN Cabang Pekanbaru yang yang berdomisili di kota Pekanbaru. Dalam penelitian ini untuk mewakili populasi diambil sebanyak 100 orang pelanggan berdasarkan jumlah pelanggan PLN di Kota Pekanbaru pada tahun 2008 yaitu sebanyak 224.186 pelanggan.

Metode pengambilan dilakukan secara *Accidental sampling* dimana penentuan sampel secara kebetulan maksudnya siapa saja yang secara

kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2004).

Jumlah sampel diketahui dengan menggunakan rumus *Slovin*, adapun rumus *Slovin* yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Keterangan

- n : Ukuran sampel
- N : Ukuran populasi
- e : Kelonggaran ketidaktelitian karena pengambilan sampel yang dapat di tolelir (Titik kesalahan dalam %)

(Sumber : Umar, 2003)

- Ket : n = Sampel
- N = Populasi
- E = Titik kesalahan dalam %

- Dik: N = 224.186
- e = 10 % (0,1)

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

$$n = \frac{224.186}{1 + 224.186 \cdot (0.1)^2}$$

$$n = \frac{224.186}{1 + 2241,86}$$

$$n = \frac{224.186}{2242,86}$$

n = 99.96 dibulatkan menjadi 100

3.2 Metodologi Penelitian

Tahap metodologi yang akan digunakan dalam penyusunan tugas akhir ini antara lain:

1. Tahap Perencanaan.
 1. Menentukan judul, tujuan yang akan dicapai, batasan masalah atau ruang lingkup yang akan diteliti dan sistematika penulisan laporan.
 2. Merencanakan pengumpulan data (waktu pengumpulan data)
 3. Menentukan data yang diperlukan.
 4. Mendesain alat pengumpulan data (berupa *form* kuesioner)
2. Tahap Pengumpulan Data.
 1. Studi kepustakaan yaitu data-data atau informasi yang di peroleh melalui buku-buku, literature, internet yang berhubungan langsung dengan pokok permasalahan yang di bahas. Hal ini dilakukan untuk memperoleh bahan-bahan pelengkap dan bahan masukan dalam pembuatan tugas akhir.
 2. Memperolah data dari alat pengumpul data.
Daftar Pertanyaan (*Kuesioner*)
yaitu suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menggunakan daftar pertanyaan terlebih dahulu kemudian diajukan kepada responden yang bersangkutan dengan penelitian, sedangkan pertanyaan untuk kuesioner ini dilampirkan pada Lampiran A.
3. Tahap Analisa Data
Analisa Data dalam penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif, yaitu dengan menggambarkan serta melakukan analisis terhadap data-data yang berhasil diperoleh dilapangan kemudian dikaitkan dengan teori-teori yang relevan dengan masalah.
4. Tahap Dokumentasi
Pada tahap ini penulisan naskah berupa laporan penelitian sesuai format penulisan karya ilmiah yang telah ditetapkan Jurusan Sistem Informasi.

Tabel 3.1 Tahap Metodologi Penelitian Tugas Akhir

FASE	TINDAKAN	HASIL/TOOLS (DOKUMENTASI)
<p>I Tahap Perencanaan</p>	<p>1. Menentukan judul, tujuan dasasar masalah 2. Merencanakan pengumpulan data 3. Penentuan data yang diperlukan. 4. Mendesign alat pengumpulan data</p>	<p>Proposal Penelitian Jadwal Pelaksanaar</p>
<p>II Tahap Pengumpulan Data</p>	<p>1. Mengetahui sumber data 2. Memperoleh data melalui alat pengumpulan data.</p>	<p>Observasi Kuesioner studi Kepustakaan</p>
<p>III Tahap Analisa</p>	<p>1. Analisa Sistem Berjalar 2. Analisa Kepuasan Pelanggan</p> <p>1. Analisa Teknologi 2. Analisa Prosedur 3. Analisa SDM</p>	<p>Identifikasi Masalah Survey Kepuasan Pelanggan</p> <p>Konsep CRM</p>
<p>VI Tahap Dokumentasi</p>	<p>Dokumentasi Usulan</p>	<p>Laporan</p>

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Sejarah Singkat Berdirinya PLN Indonesia

Sejarah Ketenagalistrikan di Indonesia di mulai 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 bulan September 1945 dan diserahkan kepada Pemerintah Republik 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 1965, 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 penyediaan tenaga listrik. Sejalan dengan kebijakan di atas, pada bulan Juni 1994 status PLN dialihkan dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero).

4.1.1 Perkembangan PLN di Riau

PT PLN (Persero) Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau mengemban suatu amanah besar bagi pelayanan kelistrikan di bumi lancang kuning ini. Perubahan ke arah perbaikan pelayananpun terus dilakukan, antara lain dengan dilakukannya perubahan Organisasi PLN di Riau, yaitu dengan adanya Keputusan Presiden No. 139 Tahun 1998 Tanggal 11 September 1998 tentang Tim Restrukturisasi dan Rehabilitasi PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero). PLN telah menerbitkan Keputusan Direksi No. 113.K/010/DIR/2001 Tanggal 25 Mei 2001 sehingga PLN Wilayah III berubah status menjadi PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Sumbar Riau termasuk di dalamnya pembentukan Wilayah Usaha Riau. Kemudian PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Riau dipisah menjadi PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar dan PT. PLN (Persero) Wilayah Riau yang berdiri sendiri sesuai Keputusan Direksi No. 089.K/010/DIR/2002 Tanggal 2 Juli 2002 tentang Perubahan Pengorganisasian Unit Bisnis di Lingkungan PT. PLN (Persero). Dan yang terakhir diterbitkan Keputusan Direksi No. 300.K/010/DIR/2003 Tanggal 19 November 2003 tentang Organisasi PT PLN (Persero) Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau.

PT PLN (Persero) Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau telah memiliki empat kantor, yaitu Kantor Wilayah, Kantor Cabang Pekanbaru, Kantor Cabang Tanjung Pinang, Kantor Cabang Dumai, dan Kantor Cabang Rengat. Dengan pembentukan Organisasi PT PLN (Persero) Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau ini, diharapkan percepatan peningkatan pelayanan kelistrikan di Bumi Lancang Kuning ini dapat berjalan secara efektif dan efisien dengan tetap berfokus pada sistem manajemen yang berbasis pada kepuasan pelanggan

4.1.2 Visi, Misi, Motto, dan Nilai-nilai Perusahaan

a. Visi

Diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh-kembang unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani

b. Misi

- a. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
- b. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- c. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
- d. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

c. Motto PLN

“Listrik Untuk Kehidupan Yang Lebih Baik”

d. Penerapan Nilai-Nilai

- a. Saling percaya (*Mutual Trust*),
- b. Integritas (*Integrity*),
- c. Peduli (*Care*),
- d. Pembelajar (*Learner*).

4.1.3 Tujuan Perusahaan

Menyelenggarakan usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang memadai serta memupuk keuntungan dan melaksanakan penugasan dari pemerintah di bidang ketenagalistrikan dalam rangka menunjang pembangunan nasional dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.

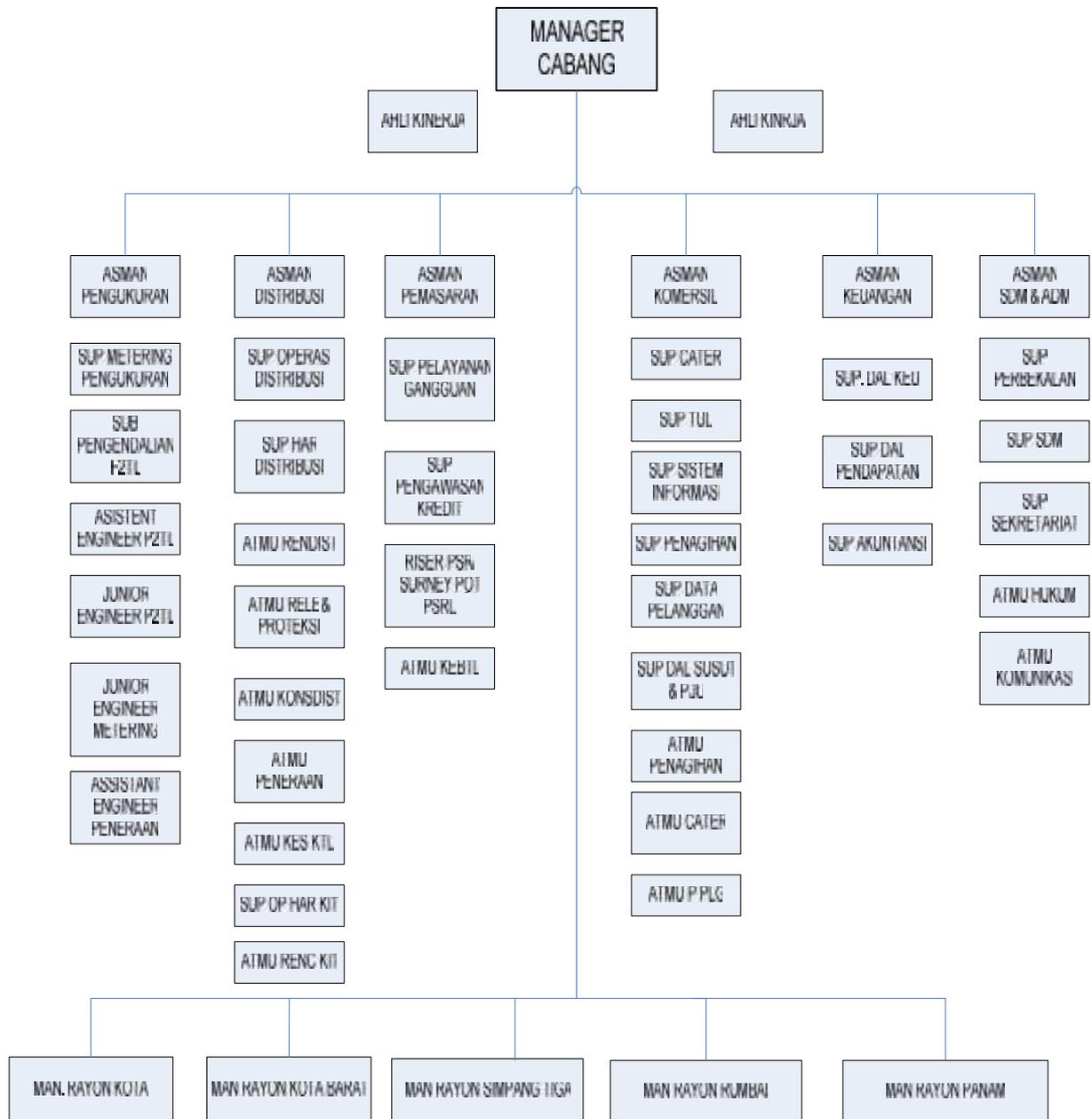
Dalam rangka menghadapi era persaingan di masa yang akan datang dan agar perusahaan bisa memenangkan persaingan tersebut, ditempuh strategi dan kebijakan yang cukup mendasar baik pada tingkat Wilayah maupun pada tingkat Unit Operasionalnya, sebagai berikut :

- a. Perbaikan infrastruktur penyediaan tenaga listrik dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat/pelanggan dengan kualitas yang baik dan professional, dekat dengan pelanggan dan akrab lingkungan, yang pada tahap berikutnya diharapkan pelanggan akan loyal terhadap perusahaan.
- b. Membangun aliansi strategis dengan Pemda dan swasta untuk membangun infrastruktur ketenagalistrikan dalam rangka memenuhi kebutuhan tenaga listrik yang terus meningkat.
- c. Pemanfaatan teknologi informasi secara bertahap di semua lini untuk menunjang percepatan dan kelancaran pelayanan serta proses bisnis.
- d. Restrukturisasi perusahaan untuk meraih *corporate gain*, meliputi aspek organisasi, proses bisnis, SDM, teknologi informasi serta budaya perusahaan.
- e. Pemberdayaan unit yaitu desentralisasi kewenangan kepada Unit Operasional seiring kebijakan otonomi daerah agar unit bisa bergerak lebih cepat mengatasi permasalahan serta menangkap peluang yang ada.
- f. Membangun budaya perusahaan.
- g. Mendorong pengembangan usaha non inti untuk mendukung bisnis inti.

4.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Organisasi merupakan suatu kelompok orang yang bekerja secara teratur untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan. Sebagai perusahaan penyedia jasa tenaga listrik juga memiliki tujuan yaitu memperoleh laba yang sebesar-besarnya.

Adapun struktur organisasi yang ada di PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau Cabang Pekanbaru adalah :



Gambar 4.1 Struktur organisasi PT PLN Cabang Pekanbaru

Struktur organisasi yang ada pada PT. PLN (Persero) wilayah Riau dan Kepri Cabang Pekanbaru, seperti terlihat pada lampiran, Struktur organisasinya dipimpin oleh satu orang manager dan dibantu oleh enam orang asisten manager (Asmen), yaitu:

- a. Asisten Manager Pengukuran
- b. Asisten Manager Distribusi
- c. Asisten Manager Pemasaran
- d. Asisten Manager Komersil
- e. Asisten Manager Keuangan
- f. Asisten Manager SDM dan Administrasi

Adapun uraian tugas atau *job diskription manager* dan asisten manager ialah sebagai berikut :

1. Manager

Tugasnya yaitu mengawasi kegiatan operasional, meliputi kegiatan Asisten Manager Asisten Manager pengukuran, Asisten Manager distribusi, Asisten Manager pemasaran, Asisten Manager komersil, Asisten Manager keuangan, Asisten Manager SDM dan Administrasi.

2. Asisten Manager Pengukuran

Penertipan niaga bertanggung jawab atas pengaturan pelaksanaan P2TL (Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik) atau penertiban niaga dalam rangka peningkatan target niaga. P2TL merupakan kerja lapangan yang berkoordinasi ke bagian pelayanan pelanggan.

3. Asisten Manager Distribusi

Adapun tanggung jawab yang harus dilakukan adalah survey data teknik, pelayanan pelanggan, pemeliharaan jaringan dan operasi pelanggan listrik.

4. Asisten Manager Pemasaran

Bidang pemasaran bertanggung jawab atas pelayanan gangguan, melakukan pengawasan kredit, melakukan riset atau survey ke pelanggan terhadap kelayakan penyambungan/ pemasangan listrik.

5. Asisten Manajer Komersil

Bidang komersil bertanggung jawab atas pencatatan meteran, pengendalian penagihan, pengelolaan data pelanggan,

6. Asisten Manager Keuangan

Bidang keuangan mempunyai tugas menyusun dan memantau pendapatan dan belanja mengelola keuangan dan akuntansi perusahaan. Pembangunan dan pemugaran sarana industri, membina tata usaha langganan dan penjualan tenaga listrik serta menyusun laporan keuangan.

7. Asisten manajemen SDM dan Administrasi

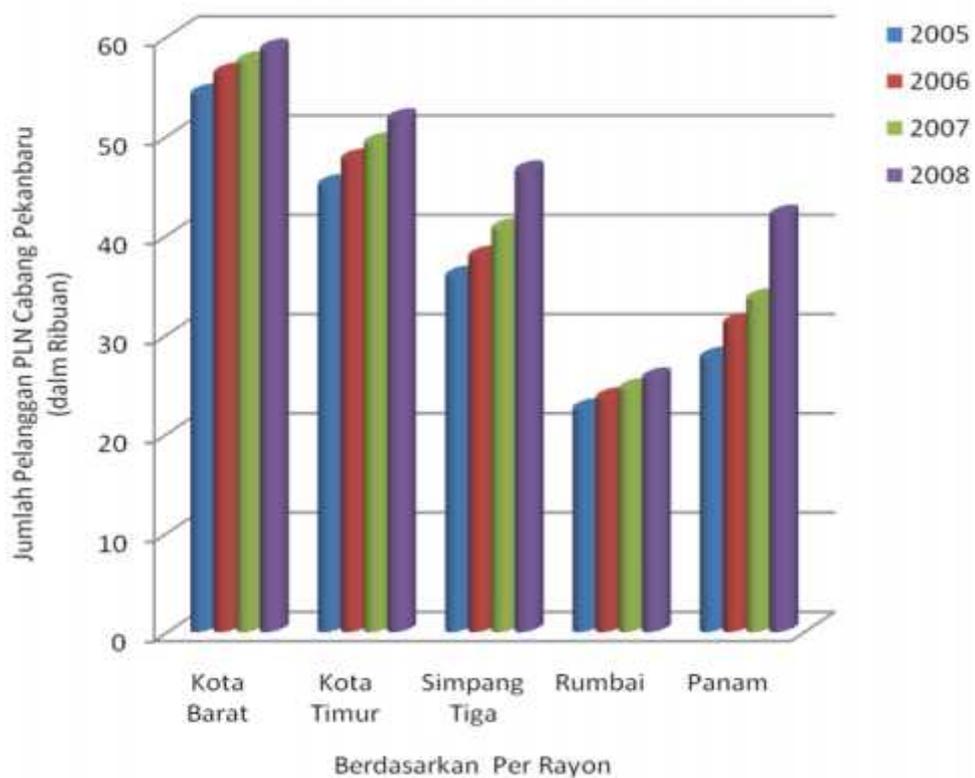
Bidang ini mempunyai tugas yaitu mengatur dan mengkoordinasikan kegiatan pengelolaan sumber daya manusia (SDM), kesekretariatan dan keselamatan kerja serta pelayanan hukum dan hubungan masyarakat dalam menunjang pencapaian sasaran perusahaan.

4.3 Manajemen Pelayanan

Dari data PLN dapat diketahui bahwa jumlah pelanggan PLN dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Hal ini dikarenakan kebutuhan akan listrik menjadi kebutuhan pokok yang harus di penuhi. Selain itu PLN menjadi satu satunya perusahaan yang menyediakan tenaga listrik untuk kota pekanbaru. Perlu diperhatikan oleh manajemen perusahaan adalah dengan peningkatan jumlah pelanggan, sangat perlu dipikirkan mempertahankan pelanggan dengan mengidentifikasi permasalahan pelanggannya dalam menggunakan produk PLN, baik dengan menyediakan fasilitas penunjang dalam meningkatkan pelayanan pelanggan yang berkaitan dengan sistem informasi pelayanan pelanggan.

4.3.1 Pelanggan

Dari data dibawah dapat dilihat jumlah grafik peningkatan pelanggan setiap tahun. Berdasarkan data dari PLN Cabang Pekanbaru, dapat dilihat jumlah pelanggan PLN Cabang Pekanbaru sebagai berikut :



Grafik 4.1 Jumlah Pelanggan PLN Cabang Pekanbaru

Tabel 4.1 Data peningkatan pelanggan PLN Cabang Pekanbaru per Rayon

No	Rayon	Tahun			
		2005	2006	2007	2008
1	Kota Barat	54.141	56.242	57.415	58.658
2	Kota Timur	45.012	47.594	49.215	51.652
3	Simpang Tiga	35.794	37.807	40.573	46.401
4	Rumbai	22.419	23.531	24.444	25.543
5	Panam	27.612	31.055	33.515	41.932

Sumber : *PLN Cabang Pekanbaru*

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa setiap tahun pelanggan PLN Cabang Pekanbaru terus mengalami peningkatan, dan akan terus meningkat dan bahkan dari data PLN sendiri masih ada calon pelanggan yang menunggu giliran untuk dimasukkan aliran listrik ke rumah, terutama untuk perumahan yang baru dibangun di Kota Pekanbaru.

4.3.2 SDM

Mengorganisasikan sumber daya manusia merupakan salah satu aktivitas fungsional keorganisasian yang secara umum dikenal dengan manajemen SDM, Dengan manajemen SDM yang baik dapat meningkatkan pelayanan perusahaan, karena dengan SDM yang baik. Pola pikir karyawan dapat mengantisipasi terhadap keluhan-keluhan pelanggan.

Dari data di bawah dapat dilihat tingkat SDM berdasarkan jenjang pendidikan yang ada PLN cabang pekanbaru. Dan dapat dilihat dibawah ini:

Tabel 4.2 Data Karyawan Berdasarkan Jenjang Pendidikan

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Pegawai	Persentase (%)
1	SD	1	1 %
2	SMP	4	1 %
3	SLTA	149	71 %
4	Diploma 1	14	7 %
5	Diploma 3	20	9 %
6	Strata 1	23	11 %
Jumlah		211	100 %

Sumber : *PLN Cabang Pekanbaru*

Karyawan yang ada sekarang umumnya karyawan yang sudah lama bekerja, dan akan memasuki masa pensiun, jadi sangat di perlukan regenerasi terhadap karyawan nantinya. Dibawah ini di sajikan data pegawai berdasarkan masa kerja adalah sebagai berikut :

Tabel 4.3 Pegawai Berdasarkan Masa Kerja (Tahun)

No	Masa Kerja	Jumlah	Persentase (%)
1.	< 6	41	19.4
2.	6 – 10	4	1.8
3.	11 – 15	19	9.0
4.	16 – 20	44	20.8
5.	21 – 25	9	4.2
6.	26 – 30	86	40.7
7.	> 30	8	3.8
Jumlah		211	100

Sumber : PLN Cabang Pekanbaru

4.3.3 Pemadaman Bergilir

Informasi jadwal pemadaman bergilir adalah kebutuhan yang sangat penting bagi pelanggan. Dengan adanya jadwal pemadaman yang teratur pelanggan dapat mengatur penjadwalan pemakaian listrik dan dalam pemanfaatan penggunaan energi listrik lebih teratur. Baik untuk kebutuhan rumah tangga, kantor, dan bahkan dalam usaha lainnya.

Selain dengan adanya penjadwalan, dapat meminimalkan kerusakan barang-barang elektronik, karena dengan pemadaman listrik secara mendadak dapat membuat barang elektronik menjadi cepat rusak.

Di bawah ini PLN Cabang Pekanbaru telah menetapkan pembagian wilayah Kota Pekanbaru, apabila terjadi pemadaman bergilir, adapun tempat - tempat tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 4.4 Pengelompokan Lokasi Pemadaman Bergilir

NO	KELOMPOK	LOKASI PEMADAMAN
1	A	Jl. Lokomotif, Jl. Dwikora, Jl. Cemara, Jl. Kelapa Sawit, Jl. Rawamangun, Jl. Parit Indah, Jl. Lumba - Lumba, Jl. Akasia, Jl. Surabaya, Jl. Rawa sari, Jl. Sudirman, Jl. Cendrawasih, Jl. Kereta Api dan sekitarnya. Jl. Siak II, Desa Palas, Jl. Yos sudarso, Jl. Wakaf, Geso atas, Muara Fajar, Rindu Sepadan, dan sekitarnya
2	B	Kampus UNRI, Jl. Suka karya, RRI, Markas Baterai P, Jl. Cipta Karya, Jl. Rajawali sakti, Jl.

		<p>Elang Sakti, Kampus UIN Suska, Jl. Buluh Cina, Jl. Melur, Jl. Purwodadi, Putri Tujuh dan sekitarnya. PT. RGM, TVRI Rumbai, Jl. Limbungan, Jl. Sembilang, Jl. Pramuka, Jl. Sekolah, Danau Buatan dan sekitarnya, Jl. Sudirman, Kantor DPRD Tingkat I, RS. Awal Bros, Jl. Utama, Perum Bumi Sejahtera dan sekitarnya</p>
3	C	<p>Jl. Riau ujung, Jl. Soekarno Hatta, Jl. Jenderal, Jl. Dahlia, Jl. Melur, Jl. Melati, RS. Ibnu Sina, Jl. Durian dan sekitarnya. Jl. Setia Budhi, Jl. Tj. Datuk, Jl. Sutomo, Jl. Kampar, Jl. Hang Tuah, Jl. Hang Jebat, Jl. Thamrin, Jl. Dahlia, Jl. Sam Ratulangi, Jl. Samanhudi, Jl. Juanda, Jl. Hasanuddin, Jl. Pelita, Jl. Sudirman, Jl. M. Yatim, Jl. Cempaka, Jl. Teratai, Jl. A. Yani, RS Santa Maria, Jl. Pangeran Hidayat, Jl. Cut Nyak Dien, Jl. Agussalim, Jl. Sudirman dan sekitarnya. Jl. Sukarno Hatta, Jl. Durian, Jl. Garuda, Jl. Dharma Bakti, Jl. Fajar, Jl. Jauhari, Jl. Belut dan sekitarnya.</p>
4	D	<p>Jl. Sekolah, Jl. Yos Sudarso, Jl. Sembilang, Jl. Paus, Jl. Pramuka, Jl. Limbungan, Umban Sari, Jl. Utama, Jl. Tegal Sari, Jl. Nelayan, Jl. Pesisir dan sekitarnya. Jl. Garuda Sakti, Jl. Sukarno Hatta, Jl. Adi Sucipto, Komplek AURI, Markas ARHANUD, Perumahan Beringin Indah, Perumahan Damai Langgeng, Perumahan Sidomulyo dan sekitarnya</p>
5	E	<p>Jl. KH. Nasution, Bandara SSQ II, Teratak Buluh, Kampus UIR, Perum Pandau Permai, Jl. Pasir Putih dan sekitarnya Mall SKA, Jl. Lobak, Jl. Delima, Jl. Srikandi, Jl. Cemara Gading dan sekitarnya Jl. Tanjung Jati, Jl. Riau, Jl. Ratulangi, Jl. A. Yani, Jl. Karet, Jl. M. Yamin. Pasar pusat, Ramayana Plaza. Jl. Sudirman, Jl. Hangtuah, Jl. Mustika, Jl. Kartini, Jl. Borobudur, Jl. Prambanan, Jl. Diponegoro, Jl. Cut Nyak Dien.</p>
6	F	<p>Jl. Sei. Duku, Jl. Sumber Sari, Jl. Tanjung Datuk, Jl. Rokan, Jl. Kuantan, Jl. Soetomo, Jl. Beringin, Jl. Ronggowarsito, RS Zainab, Jl. Patimura, Jl. Diponegoro, Jl. Sumatera, Jl. Sudirman, Jl. Cempedak, Jl. Taskurun, Jl. Garuda, Jl. Belimbing. Jl. Satria, Jl. Sail, Kampung Baru, Jl. Hangtuah, Jl. Indara Puri, Jl. Utama, Jl. Jawa, Jl. Sekuntum, Jl. Harapan Raya, Jl. Singgalang, Jl. Bukit Barisan, Jl. Sakuntala, dan sekitarnya.</p>

		Jl. Garuda Sakti, Desa Pagaruyung, Desa Sriwijaya, Desa Majapahit, Pantai Cermin dan sekitarnya Jl. Tambusai Ujung, Rumah Sakit Eka Hospital, Mall Ciputra Seraya, Jl. Riau dan sekitarnya.
7	G	Pasar Lima puluh, Jl. SS Qasim, Jl. Setia Budhi, Jl. Hasanuddin, Jl. Gatot Subroto, Markas Korem, Mall Pekanbaru, Jl. Bintara dan sekitarnya. Jl. Kubang Raya, Jl. Teratak buluh, Desa Kampung Pinang, Desa Sungai Paku, Desa Penghidupan, Desa Gunung Sahilan, Lipat Kain, Desa Rakit Gadang, Desa Kuntu dan sekitarnya Jl. Siak II, Jl. Pemuda, Jl. Pemuda, Jl. Subrantas, Jl. Kulim, PDAM Tirta Siak, Jl. Riau, Jl. Mawar, Jl. Kenanga, Jl. Teratai. Jl. Garuda Sakti dan sekitarnya
8	H	Jl. Aripin Achmad, Jl. Bakti, Jl. Rambutan, Jl. Melati, Jl. Paus, Jl. Bawal, Jl. Gurita, Jl. Terubuk, Jl. Ambu ambu dan Jl. Tambusai, Jl. Todak, Jl. Duyung, Jl. Pembangunan, Jl. Paus, Jl. KH. A. Dahlan, Jl. Durian, Jl. Mangga, Jl. Pepaya, Jl. Nenas, Jl. Manggis, Jl. Kuini dan sekitarnya.

Sumber : *PLN Cabang Pekanbaru*

Dari data perusahaan, Adapun penyebab pemadaman bergilir yang dilakukan oleh perusahaan PT. PLN Cabang Pekanbaru adalah :

1. Gangguan PLTG Tarahan, PLTU Ombilin Unit II dan turunnya Elavasi air Danau Singkarak, Danau Maninjau dan Danau Koto Panjang mengharuskan dilakukannya pengurangan beban.
2. Perawatan terhadap mesin pembangkit Listrik dilakukan selama 3 bulan sekali dalam 1 tahun.
3. Terjadinya Bencana alam, misalnya banjir, pada saat banjir pihak PLN mengambil inisiatif melakukan pemadaman untuk menghindari terjadi sengatan listrik.

4.3.4 Himbauan

Himbauan adalah berupa ajakan yang dilakukan oleh PT. PLN Cabang Pekanbaru kepada seluruh pelanggan, agar pelanggan dapat menghemat pemakaian listrik. Adapun himbauan yang sering diberikan oleh PLN Cabang Pekanbaru adalah berupa selebaran yang disebarakan melalui brosur oleh petugas dan ada dicantumkan pada rekening pembayaran dibelakangnya.

Adapun himbauan yang dilakukan oleh Humas PLN Cabang Pekanbaru adalah sebagai berikut:

1. Hemat listrik Yuk...! biar Bumi tidak semakin panas
2. Kurangi pemakaian listrik anda pada pukul 17.00 s/d 22.00
3. Gunakan lampu hemat energi
4. Gantilah lampu yang boros energi ke lampu yang hemat energi
5. Bayarlah Rekening listrik anda mulai tanggal 6 setiap bulannya.

4.3.5 Acuan Masa Pemakaian Listrik Dan Priode Pembayaran Listrik

Tabel 4.5 Acuan Masa Pemakaian Energi Listrik

Bulan	Bulan Sebelumnya		Bulan Berjalan		Satu Bulan Berikutnya	Dua Bulan Berikutnya
Tanggal	20	30	1	25	30	
Gans Proses	Periode Pakai Listrik		Periode Catat Meter		Periode Pembayaran Rekening	Permutusan Sementara
						Bongkar Rampung

Pada gambar diatas dapat dilihat bahwa masa priode pemakaian energi listrik, mulai dari pemakaian listik, priode catat meter oleh petugas meteran, priode pembayaran rekening listrik, dan jika pelanggan tidak melakukan pembayaran, akan dilakukan pemutusan sementara aliran listrik kemudian dilakukan dengan pembongkaran rampung oleh petugas PLN Cabang Pekanbaru.

Sanksi Keterlambatan Membayar Rekening Listrik

1. PT PLN (Persero) berhak melaksanakan pemutusan sementara penyaluran tenaga listrik pada pelanggan apabila pelanggan belum melunasi pembayaran rekening listrik sampai dengan akhir periode tanggal bayar bulan rekening.
2. Pembayaran rekening setelah berakhirnya periode tanggal bayar sesuai bulan rekening dikenakan biaya keterlambatan sesuai dengan golongan tarif untuk setiap bulan keterlambatan.
3. Penyambungan kembali akan dilakukan kembali oleh PT. PLN (persero) apa bila pelanggan telah melunasi pembayaran rekening listrik ditambah biaya keterlambatan.
4. Apabila dalam jangka waktu 60 hari terhitung sejak hari pertama pelaksanaan pemutusan sementara pelanggan belum juga melunasi pembayaran rekening listriknya maka PT. PLN (Persero) berhak melakukan pemutusan rampung berupa penghentian penyaluran tenaga listrik dengan mengambil sebagian atau seluruh instalasi milik PT. PLN (Persero). Permintaan penyambungan kembali diperlukan sebagai permintaan penyambungan baru dan peminta tenaga listrik wajib melunasi tunggakan dan tagihan susulan bila ada.

4.3.6 Kiat Menghemat Energi Listrik di Rumah Tangga

Mendengar tidak sama dengan melihat dan melihat tidak sama dengan melakukan. Ajaran seindah apapun tidak akan ada gunanya jika tidak dilakukan. Sayangilah listrik anda, mulailah dengan menggunakannya dengan hemat dengan menjalankan tips-tips berikut. Prinsip-prinsip yang perlu diperhatikan dan menumbuhkan sikap hemat energi listrik di rumah tangga, antara lain :

1. Menyambung daya listrik dari PLN sesuai dengan kebutuhan. Rumah Tangga kecil misalnya, cukup dengan daya 450 VA atau 900 VA, rumah tangga sedang cukup dengan daya 900 VA hingga 1300 VA.
2. Memilih peralatan rumah tangga yang tepat dan sesuai kebutuhan.

3. Membentuk perilaku anggota rumah tangga yang hemat listrik, seperti: Menyalakan alat-alat listrik hanya saat diperlukan. Menggunakan alat-alat listrik secara bergantian.
4. Menggunakan tenaga listrik untuk menambah pendapatan rumah tangga (*produktif*). Peralatan listrik rumah tangga pada umumnya sudah dirancang untuk pemakaian listrik yang hemat, namun pada prakteknya masih ditemukan pemborosan energi listrik. Hal ini dapat terjadi antara lain karena penggunaan peralatan dengan cara yang kurang tepat.

Langkah-langkah penggunaan peralatan listrik rumah tangga dalam menghemat pemakaian energi listrik

1. Lemari Es

Memilih lemari es dengan ukuran/kapasitas yang sesuai. Membuka pintu lemari es seperlunya, dan pada kondisi tertentu dijaga agar dapat tertutup rapat. Mengisi lemari es secukupnya (tidak melebihi kapasitas). Menempatkan lemari es jauh dari sumber panas, seperti sinar matahari, kompor. Meletakkan lemari es minimal 15 cm dari dinding/tembok rumah. Tidak memasukkan makanan/minuman yang masih panas ke dalam lemari es. Membersihkan kondensor (terletak di belakang lemari es) secara teratur dari debu dan kotoran, agar proses pelepasan panas berjalan baik. Mengatur suhu lemari es sesuai kebutuhan karena semakin rendah / dingin temperatur, semakin banyak konsumsi energi listrik. Mematikan lemari es bila tidak digunakan dalam waktu lama.

2. Seterika Listrik

Mengatur tingkat panas yang diperlukan sesuai dengan bahan pakaian yang akan diseterika. Membersihkan bagian bawah setrika dari kerak yang dapat menghambat panas. Mematikan setrika segera setelah selesai menyeterika atau bila akan ditinggalkan untuk mengerjakan yang lain.

3. Televisi, Radio, Tape Recorder

Mematikan televisi, radio, tape recorder, serta peralatan audio visual lainnya bila tidak ditonton atau tidak didengarkan.

4. Mengatur Suhu Udara (AC)

Memilih AC hemat energi dan daya yang sesuai dengan besarnya ruangan. Mematikan AC bila ruangan tidak digunakan. Mengatur suhu ruangan secukupnya, tidak menyetel AC terlalu dingin. Menutup pintu, jendela dan ventilasi ruangan agar udara panas dari luar tidak masuk. Menempatkan AC sejauh mungkin dari sinar matahari langsung agar efek pendingin tidak berkurang. Membersihkan saringan (*filter*) udara dengan teratur.

4.3.7 Tarif Dasar Listrik

Dalam Rangka meningkatkan kemampuan PT PLN Cabang Pekanbaru untuk melayani dan memenuhi kebutuhan listrik masyarakat yang mencukupi, bermutu dan handal dengan ini diberitahukan bahwa PT PLN Cabang Pekanbaru akan memberlakukan Tarif Listrik Pekanbaru 2008 sesuai dengan Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral No. 33 Tahun 2008 tanggal 26 September 2008, seperti tercantum dalam tabel berikut :

Tabel 4.6 Penyesuaian Biaya Beban dan Biaya Pemakaian

NO	GOLONGAN TARIF	BATAS DAYA	BIAYA BEBAN (Rp/kVA/bulan)	BIAYA PEMAKAIAN (Rp/kWh)
1	S-1/TR	220 VA	-	Abonemen perbulan (Rp.) : 14,800 *)
2	S-2/TR	450 VA	10,000 *)	Blok I : < 30 kWh = 123 *) Blok II : > 30 kWh s.d. 60 kWh = 265 *) Blok III : > 60 kWh = 360 *)
	S-2/TR	900 VA	15,000 *)	Blok I : < 20kWh = 200 *) Blok II : > 20 kWh s.d. 60 kWh = 295 *) Blok III : > 60 kWh = 360 *)
	S-2/TR	1.300 VA	25,000 *)	Blok I : < 20kWh = 250 *) Blok II : > 20 kWh s.d. 60 kWh = 335 *) Blok III : > 60 kWh = 405 *)
	S-2/TR	2.200 VA	27,000 *)	Blok I : < 20kWh = 250 *) Blok II : > 20 kWh s.d. 60 kWh = 370 *) Blok III : > 60 kWh = 420 *)

	S-2/TR	di atas 2.200 VA s.d. 200 kVA	35,307	Blok I : < 60 jam nyala = 303 Blok II : > 60 jam nyala = 440 berikutnya
3	S-3/TM	di atas 200 kVA	35,070	Blok WBP = 629 Blok LWBP = 572
4	R-1/TR	250 VA s.d. 450 VA	11,000 *)	Blok I : < 30 kWh = 169 *) Blok II : > 30 kWh s.d. 60 = 360 *) kWh Blok III : > 60 kWh = 495 *)
	R-1/TR	900 VA	20,000 *)	Blok I : < 20kWh = 275 *) Blok II : > 20 kWh s.d. 60 = 445 *) kWh Blok III : > 60 kWh = 495 *)
	R-1/TR	1.300 VA s.d. 2.200 VA	26,271	Blok I : < 20 kWh = 396 Blok II : > 20 kWh s.d. 60 = 422 kWh Blok III : > 60 kWh = 601
5	R-2/TR	di atas 2.200 VA s.d. 6.600 VA	37,772	798
6	R-3/TR	di atas 6.600 VA	47,964	827
7	B-1/TR	250 Va s.d. 900 VA	28,120	Blok I : < 120 jam nyala = 570 Blok II : > 120 jam nyala = 705 berikutnya
	B-1/TR	1.300 VA s.d. 2.200	35,332	Blok I : < 120 jam nyala = 961 Blok II : > 120 jam nyala = 1057 berikutnya
8	B-2/TR	di atas 2.200 VA s.d. 200 kVA	38,615	Blok I : < 100 jam nyala = 1092 Blok II : > 100 jam nyala = 1063 berikutnya
9	B-3/TM	di atas 200 kVA	35,683	Blok WBP = 1167 Blok LWBP = 1061
10	I-1/TR	450 VA s.d. 900 VA	31,181	Blok I : < 120 jam nyala = 833 Blok II : > 120 jam nyala = 832 berikutnya
	I-1/TR	1.300 VA s.d. 14 kVA	37,103	Blok I : < 120 jam nyala = 833 Blok II : > 120 jam nyala = 832 berikutnya
11	I-2/TR	di atas 14	38,996	Blok WBP = 983

		kVA s.d. 200 kVA		Blok LWBP = 893
12	I-3/TM	di atas 200 kVA s.d 5.000 kVA	34,331	Blok LWBP = 895 < 350 jam nyala, Blok WBP = 985 >= 350 jam nyala, Blok WBP = 985
13	I-4/TM	di atas 5.000 kVA s.d 30.000 kVA	34,331	Blok LWBP = 770 < 350 jam nyala, Blok WBP = 847 >= 350 jam nyala, Blok WBP = 847
14	I-5/TT	di atas 30.000 kVa	31,907	768
15	P-1/TR	450 Va s.d. 200 kVA	32,738	1190
16	P-2/TM	di atas 200 kVA	32,480	Blok WBP = 1245 Blok LWBP = 1131
17	P-3/TR	-	-	1336
18	M/TR, TM, TT	-	-	Sesuai peraturan tarif Multiguna = 1,800

Penjelasan :

- *) Sesuai Tarif Dasar Listrik PT PLN PLN (Persero)
- TR = Tegangan Rendah, TM = Tegangan Menengah, TT=Tegangan Tinggi
- WBP = Waktu Beban Puncak (18.00-22.00), LWBP = Luar Waktu Beban Puncak (22.00-18.00)

4.4 Layanan Call Center

Dari beberapa sebutan tersebut PLN memilih nama "*Call Center123*". Pada prinsipnya Call Center adalah sebuah kelompok petugas yang terdidik untuk memberikan pelayanan berupa informasi yang diperlukan oleh pelanggan melalui telepon. Sehingga ada 4 (empat) elemen yang harus tersedia dalam suatu call center yaitu :

- Petugas Call Center (Operator/Agent)
- Fasilitas Telepon
- Pelanggan yang membutuhkan informasi
- Data/Informasi untuk keperluan pelanggan

Sebuah unit Call Center harus menyiapkan dan menyediakan 4 (empat) elemen tersebut untuk dapat beroperasi dan memberikan pelayanan dengan baik.

4.4.1 Jenis Layanan Call Center

Call Centre adalah Aplikasi Pelayanan Gangguan, Pengaduan dan Pelayanan Informasi Pelanggan yang terintegrasi sehingga tercapai kepuasan Pelanggan yang merupakan kunci sukses keberhasilan PT PLN Cabang Pekanbaru dalam hal meningkatkan pelayanan kepada pelanggannya, dengan harapan sebagai berikut :

1. *Gain Company Image*, meningkatkan citra perusahaan melalui bentuk pelayanan phone-in yang mampu memberikan solusi pelayanan.
2. Menuju standarisasi pelayanan yang dikenal di dunia luar (*industrial best practice*)
3. Peningkatan Costumer Care PT PLN Cabang Pekanbaru, menjadikan Call Center yang ideal dan terintegrasi.
4. Peningkatan efisiensi dan akurasi operasional khususnya yang berkaitan dengan infrastruktur / peralatan.
5. Memungkinkan bentuk-bentuk pelayanan yang lebih modern sesuai dengan tuntutan pelanggan dan mengarah kepada penyediaan pelayanan secara phone-in.

4.4.2 Layanan Pengaduan Pelanggan

Pelayanan Pengaduan Pelanggan ada 3 jenis yaitu :

1. Pengaduan Penggeseran Instalasi PT. PLN
 2. Pengaduan Rekening Listrik
 3. Pengaduan Teknis
1. Pengaduan Penggeseran Instalasi PT. PLN Cabang Pekanbaru

Pengaduan Penggeseran Instalasi PT. PLN Cabang Pekanbaru adalah pengaduan

penggeseran instalasi PT. PLN untuk kepentingan pelanggan yang bersangkutan dan bukan pelanggan. Tahapan Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan Penggeseran Instalasi PT. PLN Cabang Pekabaru.

Pelayanan Pengaduan Penggeseran Instalasi PT. PLN Cabang Pekabaru memiliki tahapan sebagai berikut :

1.1 Pendaftaran

Pada tahap ini pelanggan meminta pelayanan Pengaduan Penggeseran Instalasi PT. PLN Cabang Pekabaru dengan cara mendaftarkan diri. Pendaftaran Pengaduan pelanggan ini dapat dilakukan dengan tiga cara:

- a. Pelanggan datang ke loket / pemasaran keliling.
- b. Pelanggan mengirim surat / facsimile / telex
- c. Pelanggan mengajukan permintaan melalui telepon

Adapun data pelanggan yang perlu diketahui oleh PT. PLN Cabang Pekabaru pada tahap pendaftaran ini antara lain adalah :

- a. Nama
- b. Alamat
- c. No. Kontrak
- d. Jenis Pengaduan

Pada saat pendaftaran ini juga diperlukan dokumen pendukung yaitu :

- a. Foto copy KTP / identitas lainnya dari peminta
- b. Surat Kuasa, apabila pendaftar bukan calon pelanggan yang bersangkutan

1.2. Survai

Survai dilakukan oleh PT PLN Cabang Pekabaru untuk mengumpulkan data teknis yang diperlukan untuk memutuskan apakah layanan Pengaduan Penggeseran Instalasi PT. PLN Cabang Pekabaru dapat diberikan.

1.3. Jawaban

Keputusan hasil survai diberitahukan kepada pelanggan dalam bentuk Surat Jawaban.

Macam Surat Jawaban berdasarkan hasil survai dapat berupa :

- a. Disetujui
- b. Tidak disetujui
- c. Dikonsultasikan

Pada Surat Jawaban yang disetujui dicantumkan :

- a. Biaya Pengaduan Perbaikan / Pemeriksaan Instalasi PT. PLN Cabang Pekabaru
- b. Biaya Tunggakan (Khusus untuk bekas pelanggan yang menunggak)

1.4. Pembayaran Biaya

Pelanggan yang telah diberi Surat Jawaban (yang disetujui) dapat membayar biaya-biaya yang dibebankan pada loket keuangan / kasir PT. PLN Cabang Pekabaru atau melalui Bank.

1.5. Pelaksanaan Penggeseran Instalasi

Penggeseran instalasi PT. PLN Cabang Pekabaru dapat dilakukan setelah pelanggan siap secara teknik dan telah membayar biaya-biaya yang dibebankan.

2. Pengaduan Rekening Listrik

Pengaduan Rekening Listrik adalah pengaduan mengenai data pada rekening listrik pelanggan yang bersangkutan. Tahapan Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan Rekening Listrik Pelayanan Pengaduan Rekening Listrik memiliki tahapan sebagai berikut :

2.1. Pendaftaran

Pada tahap ini pelanggan meminta pelayanan Pengaduan Rekening Listrik dengan cara mendaftarkan diri. Adapun data pelanggan yang perlu diketahui oleh PT. PLN Cabang Pekabaru pada tahap pendaftaran ini antara lain adalah :

- a. Nama
- b. Alamat
- c. No. Kontrak
- d. Jenis Pengaduan

Pada saat pendaftaran ini juga diperlukan dokumen pendukung yaitu :

- a. Foto copy KTP / identitas lainnya dari peminta
- b. Surat Kuasa, apabila pendaftar bukan calon pelanggan yang bersangkutan

2.2 Pemeriksaan Data Rekening Listrik Pelanggan

Data rekening pelanggan diperiksa. Bila ada kesalahan maka pelanggan dapat meminta pelayanan Pembayaran Kembali (Restitusi) atau kelebihan pembayaran diperhitungkan pada rekening bulan depan.

3. Pengaduan Teknis

Pengaduan Teknis adalah pengaduan mengenai hal-hal teknis seperti :

- a. APP hilang
- b. Tegangan turun
- c. Gangguan teknis

Tahapan Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan Teknis Pelayanan Pengaduan Teknis memiliki tahapan sebagai berikut :

1. Pendaftaran

Pada tahap ini pelanggan meminta pelayanan Pengaduan Teknis dengan cara mendaftarkan diri. Adapun data pelanggan yang perlu diketahui oleh PT. PLN Cabang Pekanbaru pada tahap pendaftaran ini antara lain adalah :

- a. Nama
- b. Alamat
- c. No. Kontrak
- d. Jenis Pengaduan

Pada saat pendaftaran ini juga diperlukan dokumen pendukung yaitu :

- a. Foto copy KTP / identitas lainnya dari peminta
- b. Surat Kuasa, apabila pendaftar bukan calon pelanggan yang bersangkutan

2. Pembayaran Biaya

Pelanggan yang mengadukan persoalan teknis dapat langsung membayar biaya-biaya yang dibebankan pada loket keuangan / kasir PT. PLN Cabang Pekanbaru

3. Tindak Lanjut Pengaduan Teknis

Tindak lanjut pengaduan teknis ini dapat berupa pemasangan / perubahan / pembongkaran instalasi PT. PLN Cabang Pekanbaru dan atau berakibat perubahan data pelanggan.

4.4.3 Manfaat Call Center

Manfaat yang di peroleh dengan adanya layanan Call Center PLN Cabang Pekanbaru adalah :

- a. Meningkatkan pelayanan (service) PLN kepada masyarakat (Program *Customer Care*)
- b. Memanfaatkan/mengoptimalkan keberadaan nomor akses sebagai nomor special service PLN yang sudah menjadi corporate number PLN seluruh Indonesia
- c. Memberi kemudahan akses bagi pelanggan PLN yang menyediakan seluruh jenis layanan PLN
- d. Membangun layanan terpadu PLN dengan menyatukan layanan dari berbagai lokasi/cabang PLN
- e. Meningkatkan citra Perusahaan
- f. Memperoleh informasi secara langsung dari pelanggan (gangguan, pelayanan dsb)
- g. Mendukung perbaikan mutu data pelanggan

4.4.4 Area Pelayanan Call Center

Area pelayanan Call Center adalah Rayon Kota, Rayon simpang tiga, rayon Panam, rayon Rumbai. Secara teknis PLN telah mampu menyediakan infrastruktur untuk melayani Call Center seluruh Kota pekanbaru, namun dengan pertimbangan biaya pulsa yang cukup besar diluar area 0761, maka pada tahap awal Call Center baru dapat melayani pelanggan di area seperti tersebut diatas. Kedepan PLN bekerja sama dengan PT Telkom akan mengembangkan layanan Call center untuk seluruh pelanggan di Riau.

BAB V

ANALISA DAN HASIL

5.1 Analisa Sistem Layanan Informasi Pelanggan

Sistem informasi layanan pelanggan pada PLN Cabang Pekanbaru menggunakan layanan call center sebagai media intraksi komunikasi antara pelanggan dengan perusahaan, layanan call center di gunakan untuk memberikan informasi dan melakukan pengaduan pelanggan jika terjadi permasalahan pada penggunaan energi listrik.

5.1.1 Analisa Informasi Call Center

Call Center di negara-negara maju sudah merupakan unit yang sangat besar yang mampu melayani banyak hal sesuai dengan keperluan pelanggannya. Call Center PLN Cabang Pekanbaru masih sangat jauh bila dibandingkan dengan layanan Call Center yang ada di negara maju. Namun apapun kondisinya PLN berusaha sekuat tenaga untuk semaksimal mungkin dapat memenuhi kebutuhan informasi yang diperlukan pelanggan melalui telepon.

Saat ini informasi serta pelayanan yang disediakan Call Center PLN Cabang Pekanbaru meliputi layanan informasi dan pengaduan adalah sebagai berikut:

- a. Informasi gangguan
- b. Informasi tagihan Listrik
- c. Informasi pasang baru dan perubahan daya
- d. Tunggakan rekening
- e. Informasi stand meter
- f. Informasi tempat pembayaran on line
- g. Informasi umum lainnya

Informasi ini akan terus dikembangkan sesuai dengan ketersediaan fasilitas yang ada di PLN disesuaikan dengan keperluan pelanggan. Sebagai perusahaan publik yang bertanggung jawab memberikan jasa pasokan tenaga listrik kepada pelanggannya, mempunyai kewajiban untuk menyediakan kemudahan akses kepada pelanggannya untuk mendapatkan informasi sesuai keperluan pelanggan. Informasi tersebut menyangkut banyak hal antara lain proses pasang baru dan perubahan daya, informasi tagihan listrik bulanan, informasi gangguan serta informasi umum lainnya yang diperlukan.

Layanan Call Center merupakan salah satu wujud kepedulian PLN terhadap pelanggannya yang dalam program PLN disebut dengan *Customer Care*. Kedekatan pelanggan dengan PLN sangat diperlukan untuk dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap PLN sehingga pelanggan merasa diperlakukan lebih baik yang pada akhirnya mampu meningkatkan kesadaran pelanggan terhadap kewajiban pelanggan kepada PLN. Kedekatan pelanggan terhadap PLN juga dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan mutu pelayanan perusahaan kepada pelanggan dan mutu data yang tersimpan sebagai aset perusahaan.

Dari hasil data PLN cabang Pekanbaru dapat dianalisa pemanfaatan Layanan informasi call center dalam memberikan kemudahan kepada pelanggan untuk mengetahui informasi dan melakukan pengaduan terhadap permasalahan yang berkaitan dengan kebutuhan pelanggan, adapun informasi dan pengaduan dapat dianalisa pengelompokan layanan informasi yang selalu di keluh kan oleh pelanggan dengan pemanfaatan layanan call center diantaranya sebagai berikut:

Tabel 5.1 Analisa Informasi dan Pengaduan Pelanggan

No	Informasi dan Pengaduan	Uraian
1	Instalasi dan Perbaikan Listrik	Perbaikan instalasi listrik rumah, memasukkan aliran listrik, perbaikan gardu listrik, kabel listrik, pergeseran tiang listrik, sambung kabel listrik apabila ada kabel listrik yang putus.

2	Masalah Meteran	Terjadi pada salah catat meteran oleh petugas, petugas tidak mencatat meteran perbulan.
3	Masalah Rekening	Rekening listrik terkait dengan pembayaran listrik, sesuai dengan waktu atau batas yang telah ditetapkan oleh perusahaan, jika tidak membayar akan dikenakan denda, pemutusan sementara dan bahkan secara pemutusan secara total, disini juga dapat dikelompokkan bagaimana pelayanan di tempat pembayaran rekening.
4	Informasi Pelanggan	Informasi Pemadaman bergilir, informasi himbauan pemakaian listrik, bagian Humas manajemen PLN menyampaikan informasi melalui media cetak yaitu Riau pos dan Pekanbaru pos. Dengan adanya informasi melalui media cetak dapat memberikan informasi kepada pelanggan tentang pemadaman secara terjadwal.

5.1.2 Analisa Teknologi Layanan Call center

Dari data yang di peroleh terhadap teknologi yang digunakan dapat di analisa Perangkat-perangkat yang membangun layanan call center tersebut. Adapun komponen yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Perangkat Telpon

Untuk menjalin intraksi dan komunikasi antara perusahaan dengan pelanggan sebagai penerima informasi dan pengaduan pelanggan digunakan pesawat telpon dengan nomor telpon gangguan dan informasi : (0761) 28125, 855313, 855311, 855312. Disini pelanggan dapat

menghubungi call center melalui nomor telpon yang telah diberikan oleh perusahaan.

Dari data layanan call center, dapat dilihat pemanfaatan layanan call center sangat dibutuhkan ketika terjadi masalah yang ada terhadap masalah pada PLN cabang Pekanbaru, misalnya dalam melakukan pengaduan dan memperoleh informasi pelanggan. Karena banyaknya pelanggan yang menelpon untuk mendapatkan informasi sehingga harapan pelanggan tidak terpenuhi terhadap informasi dibutuhkan pelanggan, mulai dari jaringan sibuk, telpon tidak di angkat oleh petugas call center.

b. Perangkat Komputer

Perangkat komputer yang digunakan komputer P4, untuk membantu dalam menginput data pengaduan dan informasi pelanggan, adapun untuk spesifikasi komputer yang ada pada ruang layanan call center sebagai pusat data sebagai berikut :

Perangkat komputer

- Intel P4
- Hardisk 80 GB
- Memory 512 GB DDR
- Sondcard, LAN, USB Onbord
- Monitor
- Mouse
- Keyboard

Di sini dapat dianalisa perlu peningkatan terhadap akses perangkat komputer sehingga nantinya aksesnya dapat lebih cepat dalam mengentry dan penyimpanan data pengaduan pelanggan.

c. Perangkat Lunak

Software yang digunakan adalah windows xp Sp 2 dan aplikasi pelayanan gangguan, pengaduan dan pelayanan informasi pelanggan menggunakan aplikasi Bahasa Visual basic dan Database My Sql. Aplikasi pelayanan gangguan yang ada belum dapat dilihat oleh pelanggan karena tidak berbasis *online*, dan aplikasi hanya boleh di akses oleh karyawan bertugas pada bagian pelayanan call center.

Ketika pelanggan ingin membutuhkan informasi dan pengaduan, pelanggan harus menelpon petugas call center.

d. Perangkat Network

Jaringan yang ada pada PLN Cabang Pekanbaru menggunakan jaringan LAN, yang hanya terkoneksi untuk area Kantor PLN cabang Pekanbaru. Sedangkan untuk intraksi sesama pegawai menggunakan fasilitas yang ada pada windows yaitu menggunakan Net meeting.

5.1.3 Analisa Petugas Call Center

Dalam meningkatkan layanan call center PLN Cabang Pekanbaru untuk memuaskan pelanggan pada layanan informasi dan pengaduan, tetap dibutuhkan keseimbangan antara teknologi yang semakin lama semakin canggih dengan kemampuan SDM yang baik. sistem dan prosedur semakin disederhanakan sehingga mempercepat pelanggan memperoleh layanan informasi pelanggan. Tidak dapat dihindari pentingnya jasa pelayanan Call Center dalam dunia bisnis saat ini, salah satu tujuan adanya Call Center bagi perusahaan adalah memberikan pelayanan terbaik untuk para pelanggan PLN cabang Pekanbaru.

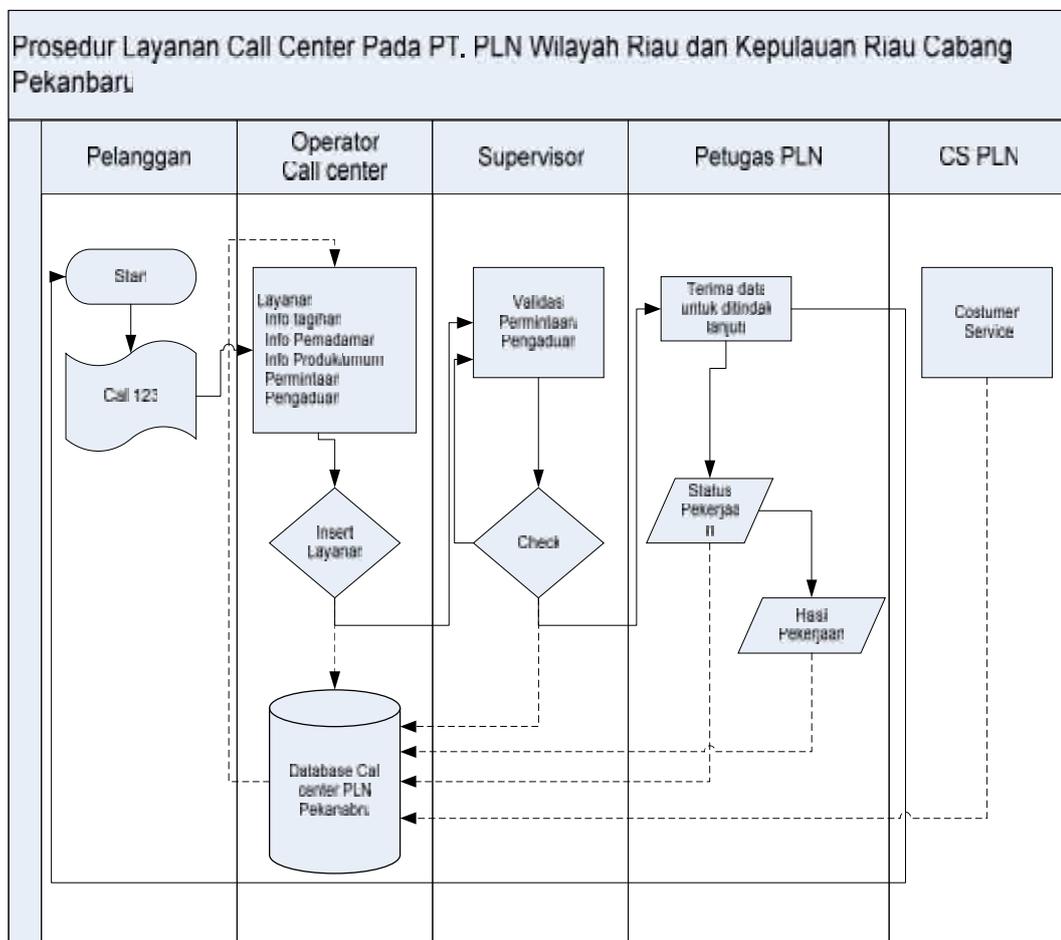
Di sini dapat dianalisa penyebab pelanggan merasa kecewa dengan petugas call center antara lain adalah tutur kata yang terkesan judes, terlalu cepat dalam menjelaskan sesuatu, kurang empati dan terburu-buru ingin cepat mengakhiri pembicaraan. Selain itu sering pula petugas tidak dapat memberikan pengentasan

masalah yang cepat dan tuntas. Akibatnya, pelanggan terpaksa harus beberapa kali menghubungi untuk dapat menyelesaikan masalahnya.

5.1.4 Analisa Prosedur Layanan Call center

Sistem pengaduan pelanggan yang berjalan pada PLN Cabang Pekanbaru adalah menggunakan layanan call center sebagai media intraksi dan komunikasi pelanggan dengan perusahaan.

Dibawah ini adalah prosedur layanan call center yang telah dilaksanakan PLN cabang Pekanbaru.



Gambar 5.1 Prosedur Layanan Call Center

Adapun yang dapat di analisa terhadap prosedur layanan call center yang ada pada PLN cabang Pekanbaru adalah sebagai berikut :

1. Pelanggan menghubungi nomor call center PLN cabang Pekanbaru.

2. Setelah terhubung petugas call center mengangkat telepon, kemudian menanyakan kepada pelanggan tentang identitas pelanggan untuk dimasukkan ke sistem, setelah selesai.
3. Pelanggan memberikan identitas yang diminta oleh petugas call center mulai dari nama, id pelanggan.
4. Petugas menanyakan apakah membutuhkan informasi atau melakukan pengaduan. Jika pelanggan menanyakan informasi, petugas akan memberikan informasi dan memberikan solusi yang diinginkan pelanggan.
5. Jika pelanggan ingin melakukan pengaduan, petugas call center akan menanyakan permasalahannya dan pengaduan tersebut akan dimasukkan ke sistem dan di simpan dan data pengaduan tersebut akan di tindak lanjutkan kebagian karyawan lapangan

Gambar 5.2 Form Entry Pengaduan Pelanggan

6. Petugas call center mendengarkan dan kemudian memasukkan pengaduan tersebut ke dalam sistem yang tersedia.
7. Kemudian petugas call center memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi oleh pelanggan.
8. Pelanggan juga dapat menanyakan kapan bisa menyelesaikan permasalahan tersebut.
9. Selesai.

5.1.5 Identifikasi Masalah Tentang Pengaduan Gangguan

Layanan callcenter merupakan satu-satunya media intraksi komunikasi yang disediakan oleh PT. PLN cabang Pekanbaru untuk pelanggan untuk memperoleh informasi dan melakukan pengaduan.

Dengan telah diimplementasikan layanan call center kepada pelanggan. Dapat diidentifikasi permasalahan yang di hadapi oleh pelanggan dalam menggunakan layanan call center Adapun permasalahan sebagai berikut :

1. Sering tidak online layanan call center PLN Cabang Pekanbaru.
2. Sulitnya mengakses layanan call center.
3. Pelanggan harus berulang-ulang menghubungi layanan callcenter Untuk mendapatkan informasi pemadaman, jika terjadi pemadaman bergilir.
4. Sulitnya mengingat nomor layanan callcenter dan nomor ID pelanggan, karena nomor Id Pelanggan terdiri dari 12 digit, sehingga sangat sulit diingat oleh pelanggan.
5. Belum adanya SOP (*Standard Operational Procedure*) yang jelas terhadap layanan call center.
6. Layanan call center masih terbatas pada layanan pengaduan dan layanan informasi pemadaman.
7. Tidak ada hubungan timbalbalik (*Feedback*) terhadap data pelanggan yang telah diberikan berupa nomor telepon. Sehingga ketika pelanggan membutuhkan informasi kembali harus menghubungi call center PLN kembali.

5.1.6 Identifikasi Masalah Pemadaman Bergilir

Informasi pemadaman bergilir adalah pemadaman secara secara terjadwal dan berkelompok yang di susun oleh manajemen perusahaan, dan pemadaman dilakukan akan dilakukan bergantian di setiap wilayah Pekanbaru. Adapun yang dapat di identifikasikan permasalahan terhadap informasi pemadaman bergilir adalah sebagai berikut :

1. Gangguan PLTG Tarahan, PLTU Ombilin Unit II dan turunnya Elavasi air Danau Singkarak, Danau Maninjau dan Danau Koto Panjang mengharuskan dilakukannya pengurangan beban.
2. Perbaiki PLTU Tarahan, PLTG Batang Hari, PLTG Bukit Asam, PLTU Keramasn, dan PLTU Ombilin PLTG Teluk Lembu, PLTA Maninjau.
3. Diakibatkan oleh *Voltage Colapse* disebabkan oleh turunnya tegangan pada sub sistem Riau dan tidak siapnya beberapa unit pembangkit akibat pemeliharaan yang mengharuskan dilakukan pengurangan beban.
4. Terjadinya Bencana alam, misalnya hujan lebat, banjir, pada saat banjir pihak PLN mengambil inisiatif melakukan pemadaman untuk menghindari terjadi konsleting listrik.

5.2 Hasil Tingkat Kepuasan Pelanggan

PT. PLN Cabang Pekanbaru adalah perusahaan yang bergerak di bidang kelistrikan dalam mencukupi kebutuhan akan energi listrik untuk wilayah kota pekanbaru. Meningkatnya kemajuan dan pertumbuhan jumlah penduduk Kota Pekanbaru, bertambah bangunan perumahan, toko di sepanjang jalan Sudirman, Subrantas dan Nangka, membuat kebutuhan akan energi listrik semakin meningkat produksinya.

Sistem informasi layanan pelanggan yang diterapkan berupa layanan call center, yaitu pelanggan menghubungi petugas call center PLN Cabang Pekanbaru, melakukan intraksi dalam memperoleh informasi dan melakukan pengaduan terhadap permasalahan yang terjadi, baik itu berkaitan dengan instalasi dan perbaikan listrik, masalah meteran, dan masalah rekening listrik. Selain itu dengan adanya layanan call center, pelanggan dapat memperoleh informasi pemadaman bergilir secara langsung, sehingga pelanggan dapat membuat penjadwalan pemakaian listrik di rumah, dengan ada memberitahukan penjadwalan pemadaman bergilir, dapat mengurangi kerusakan barang-barang elektronik dirumah dan kantor.

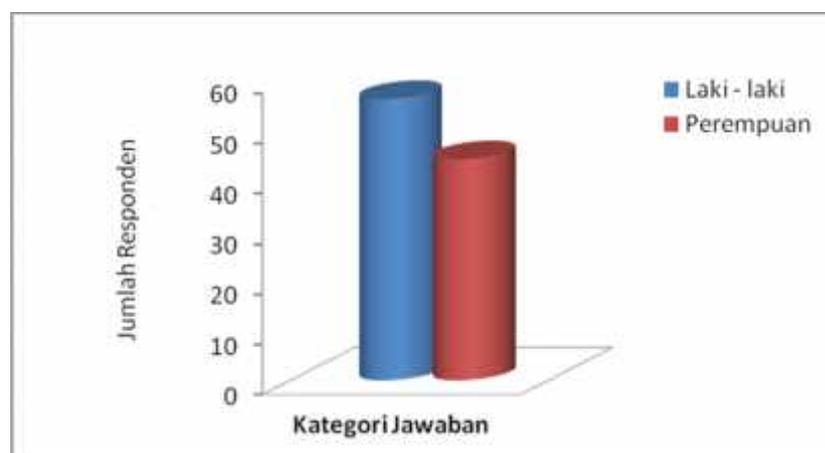
Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh manajemen perusahaan terhadap pelanggan, disini peneliti melakukan *Survey* kepuasan pelanggan dengan menyebarkan kuisioner kepada pelanggga PLN Kota Pekanbaru. Untuk mengetahui sejauh mana penerapan pelayanan yang diberikan perusahaan terhadap layanan informasi dan pengaduan pelanggan dengan penerapan layanan call center, karena dengan pelayanan yang baik akan meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap produk, pemakaian listrik, pembayaran tepat waktu dan bahkan mematuhi himbauan-himbauan yang dilakukan oleh manajemen perusahaan.

5.2.1 Identitas Responden

Dalam analisa reponden, ada beberapa identitas pelanggan yang dianalisa, hal ini untuk mengetahui prilaku pelanggan yang memanfaatkan layanan call center dan untuk mengetahui sejauh mana produk layanan yang digunakan pelanggan. Selain itu untuk mengetahui penggunaan sistem informasi layanan pelanggan yang dimanfaatkan oleh pelanggan. Apakah layanan call center dapat memberikan bantuan kepada pelanggan PLN Cabang Pekanbaru secara khususnya dan bahkan masyarakat Kota Pekanbaru.

Untuk menentukan identitas pelanggan ada beberapa identitas dalam kuisioner penelitian ini, adalah sebagai berikut:

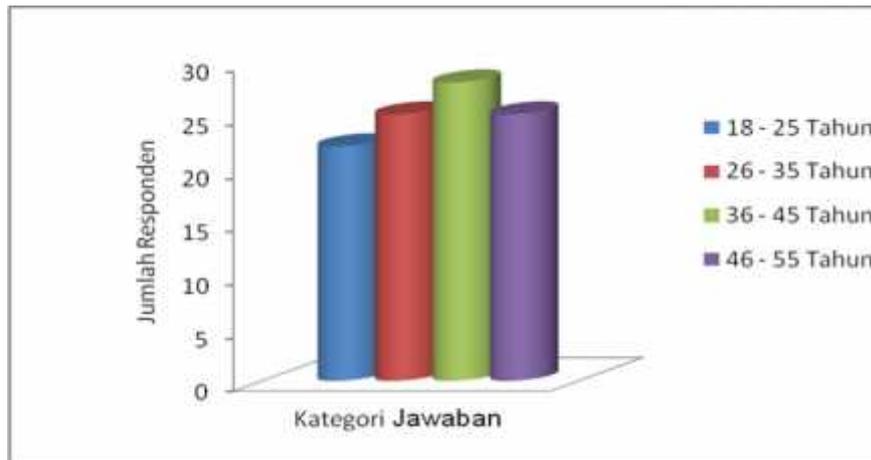
1. Berdasarkan Jenis Kelamin



Grafik 5.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari grafik diatas dapat disimpulkan bahwa responden pada peneltian ini terdiri dari responden laki-laki 56% dan responden perempuan 44% dari total responden sebanyak 100 orang pelanggan.

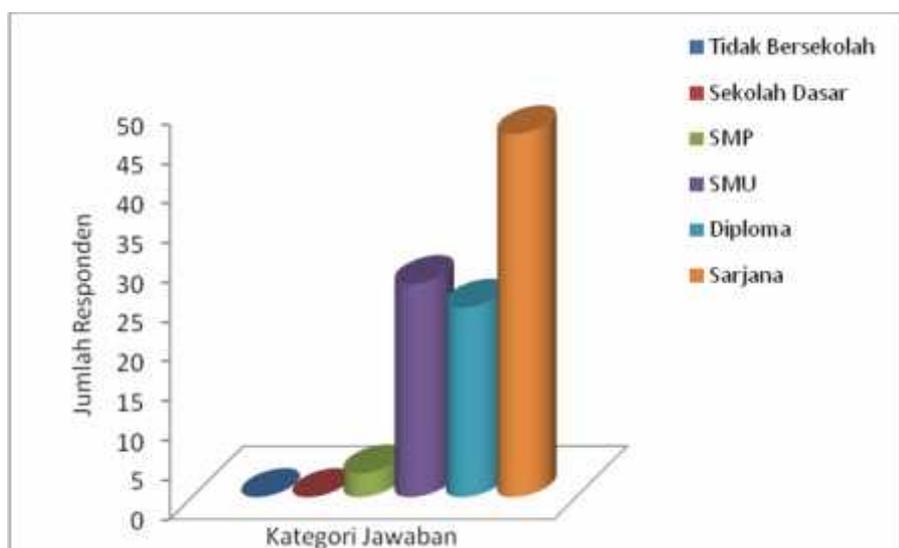
2. Berdasarkan Usia



Grafik 5.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia

Dari grafik di atas dapat disimpulkan bahwa dari segi usia responden di bagi ada beberapa tingkat usia responden dengan jumlah sebagai berikut usia 18-25 tahun ada 22% responden, usia 26-35 tahun ada 25 % responden, usia 36-45 tahun ada 28% responden dan usia 46-55 tahun ada 25% responden.

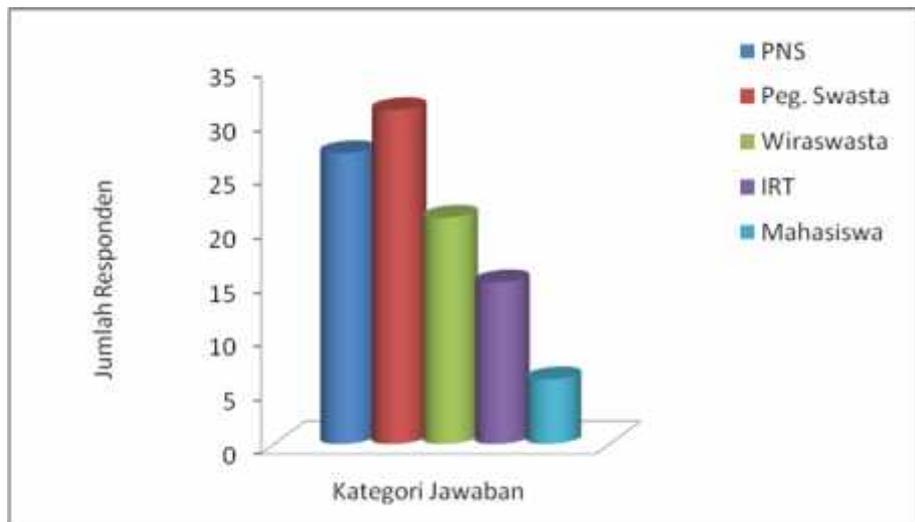
3. Berdasarkan Tingkat Pendidikan



Grafik 5.3 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Dari grafik di atas dapat disimpulkan bahwa berdasarkan tingkat pendidikan yang dominan adalah tingkat pendidikan sarjana dengan 46 % responden, kemudian pendidikan SMU dengan 27 % responden, pendidikan diploma dengan 24 % responden dan pendidikan SMP sebanyak 3 %. Sedangkan untuk tingkat pendidikan SD dan tidak bersekolah tidak ada responden.

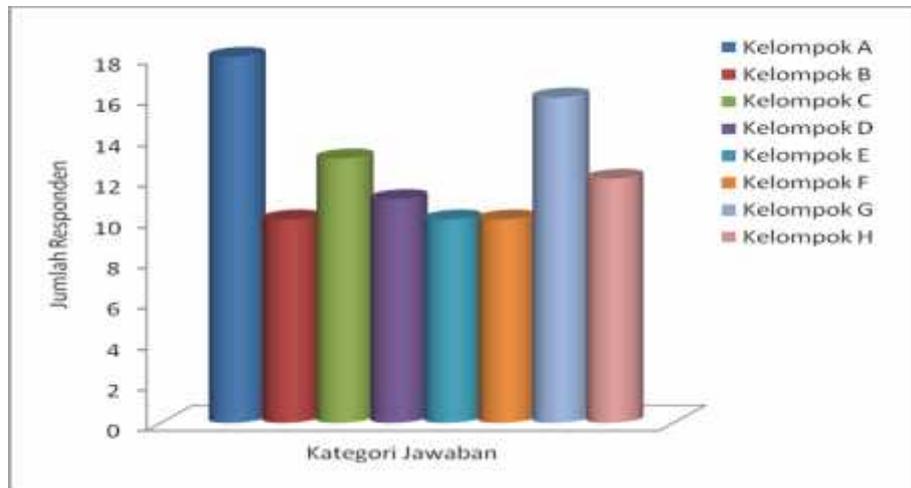
4. Berdasarkan Pekerjaan



Grafik 5.4 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan

Dari grafik di atas dapat disimpulkan bahwa berdasarkan pekerjaan dapat kita lihat ada pelanggan yang berprofesi sebagai pegawai swasta lebih banyak ada 31 % responden, PNS ada 27% responden, Wiraswasta ada 21 % responden, ibu rumah tangga ada 15 % responden dan mahasiswa ada 6 % responden.

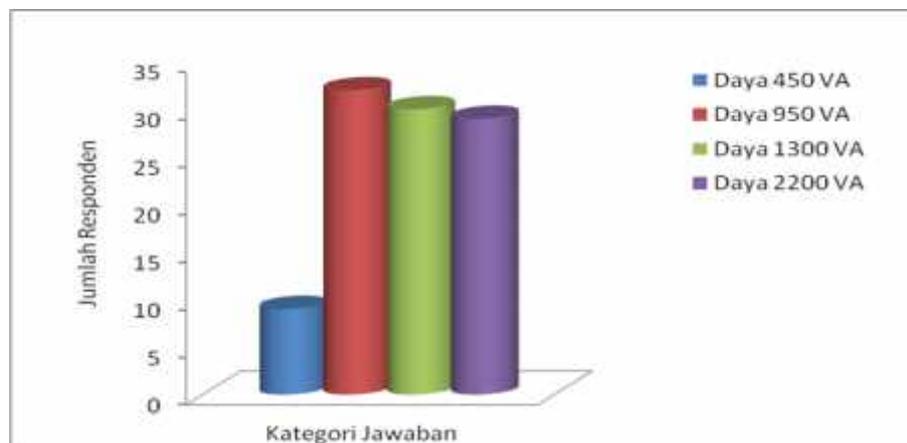
5. Berdasarkan Alamat



Grafik 5.5 Identitas Responden Berdasarkan Alamat Pelanggan

Dari grafik di atas dapat dilihat bahwa berdasarkan alamat yang dikelompokkan berdasarkan pemadaman bergilir, maka dapat disimpulkan sebagai berikut kelompok A ada 18 % responden, kelompok B ada 10% responden, kelompok C ada 13 % responden, kelompok D ada 11 % responden, kelompok E ada 10% responden, kelompok F ada 10 % responden, kelompok G ada 16 % responden, dan kelompok H ada 12 % responden. Semua responden ini adalah pelanggan PLN dengan berbagai profesi pekerjaan dan produk layanan yang digunakan oleh pelanggan.

6. Berdasarkan Produk Layanan

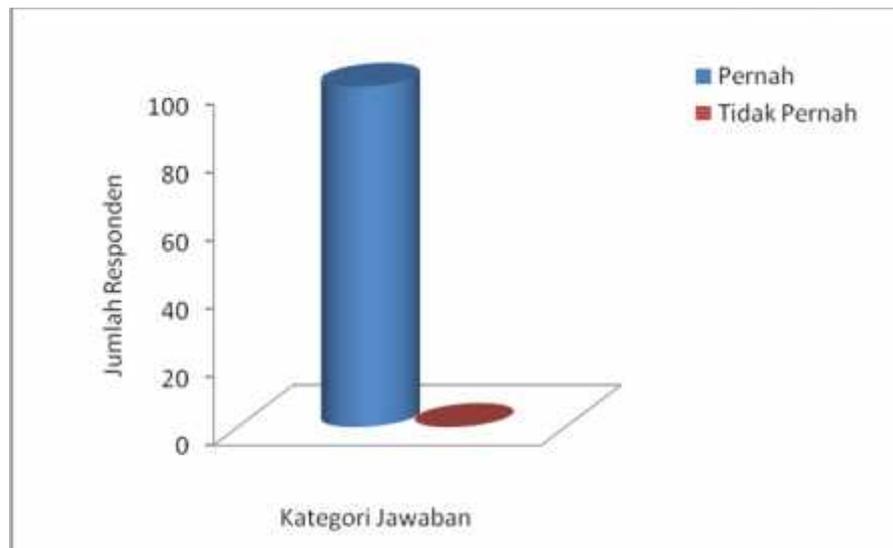


Grafik 5.6 Identitas Responden Berdasarkan Produk

Dari grafik di atas dapat disimpulkan sebagai berikut yang memiliki daya 450 VA ada 9 % responden, daya 900 VA ada 32% responden, daya 1300 VA ada 30 % responden dan daya 2200 VA ada 29 % responden, di sini penggunaan produk layanan ini hanya terdiri dari empat produk PLN, karena produk-produk tersebut banyak digunakan oleh pelanggan atau umum digunakan oleh pelanggan.

5.2.2 Penggunaan Pelayanan Call Center

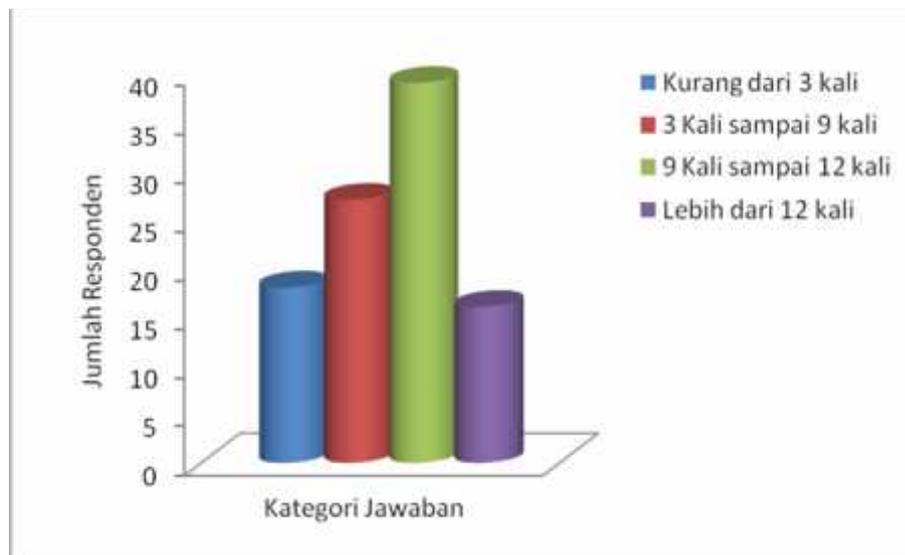
Pada grafik di bawah, dapat kita lihat hasil tanggapan masing-masing responden terhadap penggunaan layanan call center PLN Cabang Pekanbaru.



Grafik 5.7 Tanggapan Responden terhadap Penggunaan Pelayanan Call center PLN Cabang Pekanbaru

Dari grafik di atas dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian yang dilakukan, pemanfaatan layanan call center oleh responden ada sebanyak 100% responden menyatakan pernah menggunakan layanan call center PLN cabang Pekanbaru sebagai media intraksi antara pelanggan dengan manajemen PLN cabang Pekanbaru, dalam hal ini pernah menghubungi call center atau menelpon untuk mendapatkan informasi dan melakukan pengaduan pelanggan.

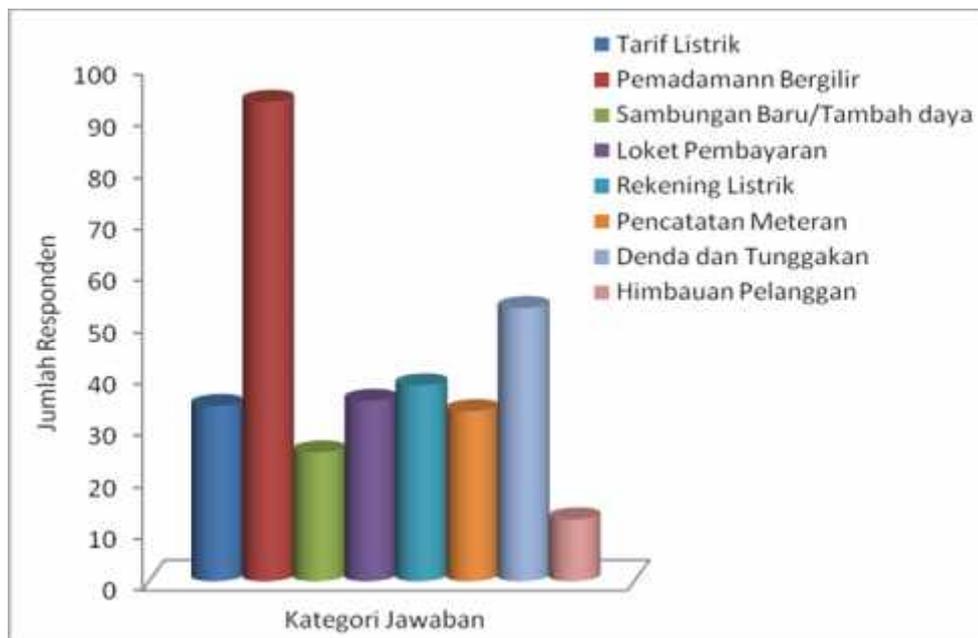
Pada grafik di bawah ini dapat kita lihat tanggapan masing-masing responden terhadap banyak penggunaan call center PLN cabang Pekanbaru selama satu tahun.



Grafik 5.8 Tanggapan Responden terhadap Tingkat Penggunaan Layanan Call Center PLN Cabang Pekanbaru

Dari grafik di atas dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan layanan call center dapat dilihat secara dominan ada 39 % responden menggunakan layanan call center sebanyak 9 kali sampai 12 kali, ada sebanyak 27% responden penggunaannya 3 kali sampai 9 kali, dan ada 18 % responden pernah menggunakan layanan sebanyak kurang dari 3 kali selebihnya ada 16 % responden penggunaannya lebih 12 kali dalam setahun. Ini dapat disimpulkan bahwa penggunaan layanan call center belum maksimal dan perlu meningkatkan lagi informasi terhadap pelayanan pelanggan terutama informasi-informasi yang dibutuhkan pelanggan.

Pada grafik di bawah ini dapat kita lihat tanggapan masing-masing responden terhadap bentuk informasi dan pengaduan yang digunakan oleh pelanggan PLN Cabang Pekanbaru



Grafik 5.9 Identitas Responden terhadap bentuk Informasi dan Pengaduan digunakan Pelanggan

Dari grafik diatas dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan layanan call center yang sangat dominan digunakan oleh responden untuk mengetahui informasi pemadaman bergilir ada sebanyak 93 % responden yang pernah menggunakannya, ada 53 % responden yang pernah menggunakan untuk mengetahui informasi jumlah denda dan tunggakan, sebanyak 38 % responden pernah menanyakan sistem pembayaran rekening listrik melalui Bank, ada 35 % responden menanyakan loket pembayaran rekening listrik, sebanyak 34 % responden menanyakan masalah tarif listrik (TDL) yang berlaku untuk Kota Pekanbaru, ada 33 % responden melakukan pengaduan terhadap permasalahan meteran listrik, ada sebanyak 25 % responden yang pernah menanyakan bagaimanakah prosedur sambungan baru dan tambah daya, dan ada juga responden yang menanyakan

tentang perhatian perusahaan terhadap pelanggan berupa pemberian himbauan pemakaian energi listrik ada sebanyak 12 % responden.

5.2.3 Hasil Layanan Call Center

Penerapan layanan call center telah diimplementasikan pada PLN Cabang Pekanbaru sebagai bentuk intraksi antara pelanggan dengan perusahaan. Dalam menjalankan layanan call center, komponen layanan call center tidak dapat berdiri sendiri tetapi saling terkait untuk dapat memenuhi kepuasan pelanggan dalam memperoleh informasi dan melakukan pengaduan pelanggan. Tidak dapat dihindari pentingnya jasa pelayanan call center dalam dunia saat ini, salah satu tujuan adanya call center bagi perusahaan adalah memberikan pelayanan terbaik untuk para pelanggannya. Namun pada prakteknya sering kali pelanggan tidak terpuaskan dengan layanan call center, padahal peralatan yang menunjang call center sudah memadai. Begitu menelepon, langsung masuk. Prosedurnya tidak berbelit belit. Layanannya pun 24 jam sehari. petugas call center-nya tidak bisa memberikan pelayanan dengan baik.

5.2.3.1 Berdasarkan Teknologi

Perkembangan teknologi informasi (IT) semakin cepat, bahkan semua aspek saling terkait dengan satu tujuan yaitu untuk menciptakan kemudahan hidup manusia dalam memperoleh informasi. Dengan adanya layanan informasi ini dapat memberikan kemudahan pelanggan dalam melakukan pengaduan dan dapat meminta informasi dengan lebih cepat dan tepat.

Perkembangan teknologi harus di dukung oleh sarana dan prasarana penunjang layanan tersebut misalnya adanya jaringan telekomunikasi yang baik, sehingga pemanfaatan handphone/ talpon dapat digunakan dan akses layanan call center dapat berjalan dengan maksimal dan tidak terjadi hambatan dalam melakukan intraksi antara pelanggan dengan perusahaan. Hal-hal sebeginilah yang harus diperhatikan oleh pihak manajemen perusahaan dalam membangun suatu layanan sistem informasi pengaduan pelanggan yang berbasis teknologi

informasi, karena jika hanya mengandalkan pada satu teknologi, kemungkinan layanan yang diberikan tersebut tidak akan berjalan secara maksimal.

Pada grafik di bawah dapat kita lihat tanggapan masing-masing responden terhadap keberadaan layanan call center PLN Cabang Pekanbaru.



Grafik 5.10 Tanggapan Responden terhadap Keberadaan Layanan Call Center

Berdasarkan grafik diatas dapat dijelaskan bagaimana tanggapan responden tentang keberadaan layanan call center sebagai layanan informasi dan pengaduan pelanggan. Responden yang menyatakan keberadaan layanan call center sangat memuaskan sebanyak 4 % responden, sebanyak 16 % responden menyatakan keberadaan layanan call center memuaskan, sebanyak 45 % responden yang menyatakan keberadaan layanan call center dan 34 % responden menyatakan keberadaan layanan call center PLN cabang pekanbaru kurang memuaskan, dan hanya 1 % responden menyatakan keberadan layanan call center sangat tidak memuaskan.

Dari grafik diatas dapat disimpulkan keberadaan layanan call center PLN sudah cukup memuaskan dalam memberikan pelayanan informasi dan pengaduan pelanggan. Dengan adanya penerapan layanan call center dapat terjalin komunikasi antara perusahaan dengan pelanggan. Tanggapan yang diberikan oleh masing-masing responden terhadap akses layanan call center dapat dilihat di bawah ini.



Grafik 5.11 Tanggapan Responden terhadap Akses Layanan call center

Berdasarkan grafik dapat dijelaskan bagaimana tanggapan responden tentang akses layanan call center dalam mendapatkan informasi dan melakukan pengaduan pelanggan, hanya sebanyak 2 % responden menyatakan akses layanan call center yang digunakan sangat memuaskan, sebanyak 8 % responden menyatakan akses layanan call center memuaskan, sebanyak 38 % responden menyatakan akses layanan call center cukup memuaskan dan ada sebanyak 43 % responden menyatakan akses layanan call center kurang memuaskan sedangkan yang menyatakan akses layanan call center sangat tidak memuaskan sebanyak 9 % responden.

Disini dapat disimpulkan dari hasil responden akses layanan call center masih kurang memuaskan terutama ketika pada saat pelanggan ingin memperoleh informasi dan melakukan pengaduan terhadap permasalahan yang terjadi. Untuk

menghubungi call center ada kalanya tidak di angkat oleh petugas call center, dan bahkan ketika pelanggan menghubungi call center panggilan sibuk.

Untuk mengetahui sejauh mana penanganan masalah pelanggan yang telah diberikan oleh perusahaan. Di bawah ini akan diperlihatkan diagram tanggapan responden mengenai penanganan masalah pelanggan dalam menggunakan layanan call center.



Grafik 5.12 Tanggapan Responden terhadap Penanganan Masalah Pelanggan

Berdasarkan grafik dapat dijelaskan bagaimana tanggapan responden tentang penanganan masalah pelanggan sebanyak 2 % responden menyatakan penanganan masalah pelanggan sangat memuaskan, sebanyak 13 % responden menyatakan penanganan masalah pelanggan memuaskan, ada sebanyak 29 % responden menyatakan penanganan masalah pelanggan cukup memuaskan, ada 47 % responden menyatakan penanganan masalah pelanggan kurang memuaskan dan ada sebanyak 9 % responden menyatakan penanganan masalah pelanggan sangat tidak memuaskan.

Disini dapat disimpulkan dari hasil responden penanganan masalah pelanggan secara umum responden menyatakan kurang memuaskan karena informasi yang diterima kurang akurat, karyawan dalam memperbaiki dilapangan

yang lama, selain itu belum maksimalnya layanan yang diberikan melalui layanan call center.

Dapat kita lihat di bawah ini tanggapan yang diberikan oleh masing-masing responden terhadap ketersediaan informasi layanan call center PLN cabang Pekanbaru.



Grafik 5.13 Tanggapan Responden terhadap Ketersediaan Informasi

Berdasarkan grafik diatas dapat dijelaskan tanggapan responden tentang bagaimana ketersediaan informasi yang dibutuhkan pelanggan. Yang menyatakan ketersediaan informasi yang dibutuhkan pelanggan sangat memuaskan sebanyak 5 % responden, sebanyak 13 % responden menyatakan ketersediaan informasi pelanggan memuaskan, ada sebanyak 29 % responden menyatakan ketersediaan informasi pelanggan cukup memuaskan, sebanyak 47 % responden menyatakan ketersediaan informasi pelanggan kurang memuaskan, dan ada 6 % responden menyatakan ketersediaan informasi pelanggan sangat tidak memuaskan.

Disini dapat disimpulkan dari hasil responden terhadap ketersediaan informasi yang ada sangat perlu ditingkatkan oleh manajemen perusahaan dalam memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan pelanggan terutama informasi pengaduan, informasi prosedur pelayanan, masalah rekening pembayaran. Jadwal pemadaman yang *On time*.

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden terhadap kinerja petugas call center selama 24 jam, di bawah ini disajikan hasil penelitian berupa diagram sebagai berikut.



Grafik 5.14 Tanggapan Responden terhadap Kinerja Petugas Call Center

Berdasar grafik di atas, dapat di jelaskan bagaimana tanggapan responden mengenai kinerja petugas call center dalam mengoperasikan call center selama 24 jam, sebanyak 6 % responden menyatakan kinerja petugas call center sangat memuaskan, sebanyak 10 % responden menyatakan kinerja petugas call center memuaskan, ada 18 % responden menyatakan kinerja petugas call center cukup memuaskan, yang paling dominan ada sebanyak 57 % responden menyatakan kinerja petugas call center terhadap pelanggan kurang memuaskan, dan sebanyak 9 % responden menyatakan kinerja petugas call center sangat tidak memuaskan. Jadi dapat di simpulkan secara umum kinerja petugas call center dalam menghadapi pelanggan masih perlu peningkatan terutama dalam pelayanan dan memahami setiap perilaku pelanggan. Sehingga nantinya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dalam layanan pelanggan.

Sementara itu berkaitan dengan kelancaran komunikasi antara petugas call center dengan pelanggan, tanggapan responden berkaitan dengan waktu tunggu dan jawab petugas call center disajikan diagram di bawah ini.

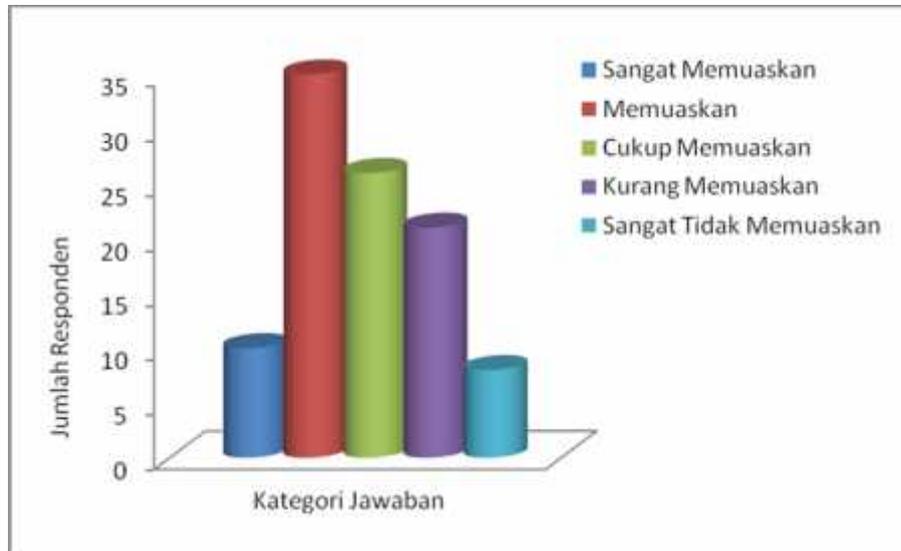


Grafik 5.15 Tanggapan Responden terhadap Waktu Tunggu dan Jawab Petugas Call center

Berdasarkan grafik diatas dapat dijelaskan bagaimana tanggapan responden terhadap waktu tunggu dan jawab petugas call center. Yang menyatakan waktu tunggu dan jawab petugas call center memuaskan sebanyak 13 % responden, menyatakan waktu tunggu dan jawab petugas call center cukup memuaskan sebanyak 32 % responden, yang menyatakan waktu tunggu dan jawab petugas call center kurang memuaskan 47 % responden dan yang menyatakan waktu tunggu dan jawab petugas call center sangat tidak memuaskan 8 % responden.

Disini dapat disimpulkan dari hasil responden waktu tunggu dan jawab petugas call center masih kurang memuaskan responden, karena lamanya responden menunggu dalam memperoleh jawaban petugas, hanya untuk memperoleh informasi denda, prosedur pembayaran, dan bahkan melakukan pengaduan terhadap kerusakan perangkat listrik.

Untuk mengetahui tanggapan ketersediaan jaringan komunikasi, yaitu jaringan telekomunikasi di Kota Pekanbaru dapat kita lihat hasil dibawah ini.



Grafik 5.16 Tanggapan Responden terhadap Jaringan Telekomunikasi

Berdasarkan grafik di atas dapat dijelaskan bahwa bagaimana tanggapan tentang jaringan telekomunikasi yang ada di kota Pekanbaru, ada sebanyak 10 % responden menyatakan jaringan telekomunikasi yang ada sangat memuaskan, sebanyak 35 % responden menyatakan jaringan telekomunikasi yang ada memuaskan, ada sebanyak 26 % responden menyatakan jaringan telekomunikasi yang ada cukup memuaskan, sebanyak 21 % responden menyatakan jaringan telekomunikasi yang ada di kota Pekanbaru kurang memuaskan, dan hanya 8 % responden menyatakan jaringan telekomunikasi yang ada sangat tidak memuaskan.

Di sini dapat disimpulkan jaringan telekomunikasi yang ada di kota Pekanbaru sudah cukup baik, karena di dukung peran serta pihak swasta dalam mengembangkan teknologi komunikasi.

Di bawah ini dapat kita lihat tanggapan responden tentang solusi yang diberikan petugas call center.



Grafik 5.17 Tanggapan Responden terhadap Solusi dari Petugas Call Center

Berdasarkan grafik diatas, dapat dijelaskan tanggapan responden berupa solusi yang diberikan petugas call center, sebanyak 9 % responden menyatakan solusi yang di berikan sangat memuaskan, sebanyak 12 % responden menyatakan solusi yang di berikan petugas call center memuaskan responden, sebanyak 44 % responden menyatakan solusi yang di berikan petugas call center cukup memuaskan, ada 30 % responden menyatakan solusi yang di berikan kurang memuaskan dan ada sebanyak 5 % responden menyatakan solusi yang di berikan petugas call center sangat tidak memuaskan responden.

Dari penjelasan diatas dapat di tarik kesimpulan tentang solusi yang di berikan petugas mayoritas responden menyatakan solusi yang diberikan belum begitu maksimal terutama perlu pemahaman petugas call center terhadap apa kebutuhan yang diinginkan pelanggan, terutama informasi dan pengaduan yang diinginkan pelanggan.

Di bawah ini dapat kita lihat hasil tanggapan responden tentang kecepatan proses penanganan keluhan pelanggan.

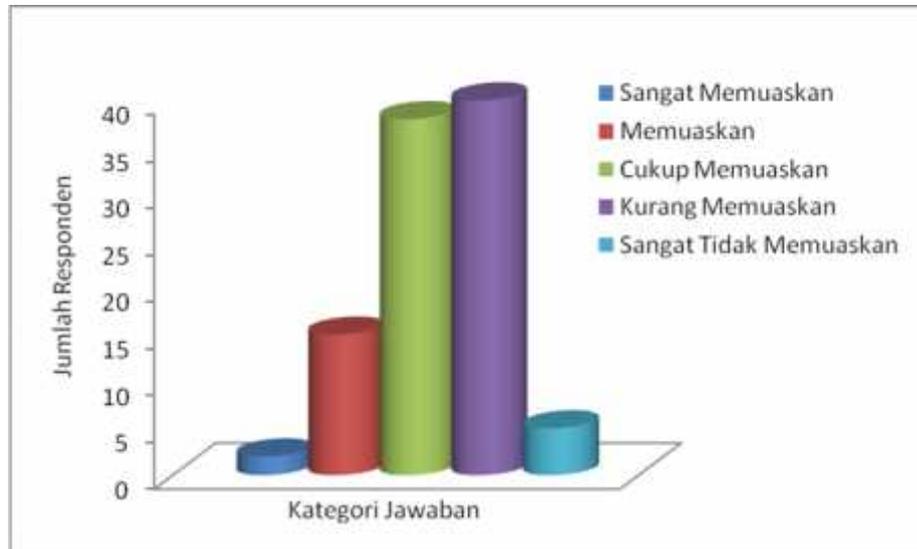


Grafik 5.18 Tanggapan Responden terhadap Kecepatan Penanganan Keluhan Pelanggan PLN Cabang Pekanbaru

Dari grafik diatas dapat dijelaskan bagaimana tanggapan responden mengenai kecepatan proses penangan keluhan pelanggan. Sebanyak 5 % responden menyatakan kecepatan proses penangan sangat memuaskan, sebanyak 7 % responden menyatakan kecepatan proses penangan memuaskan, ada sebanyak 33 % responden menyatakan kecepatan proses penangan cukup memuaskan, ada sebanyak 52 % responden menyatakan kecepatan proses penangan keluhan pelanggan kurang memuaskan dan hanya sebanyak 4 % responden menyatakan kecepatan proses penangan keluhan sangat tidak memuaskan.

Disini dapat disimpulkan dari hasil responden terhadap kecepatan terhadap penanganan keluhan pelanggan secara umum menyatakan masih kurang memuaskan pelanggan, karena dari hasil kuisioner pelanggan harus menghubungi call center berulang-ulang, agar petugas lapangan segera memperbaiki kerusakan yang terjadi dilapangan.

Di bawah dapat dilihat tanggapan responden tentang akses layanan call center dimana saja (masih memiliki jaringan telekomunikasi).



Grafik 5.19 Tanggapan Responden terhadap Akses dimana saja

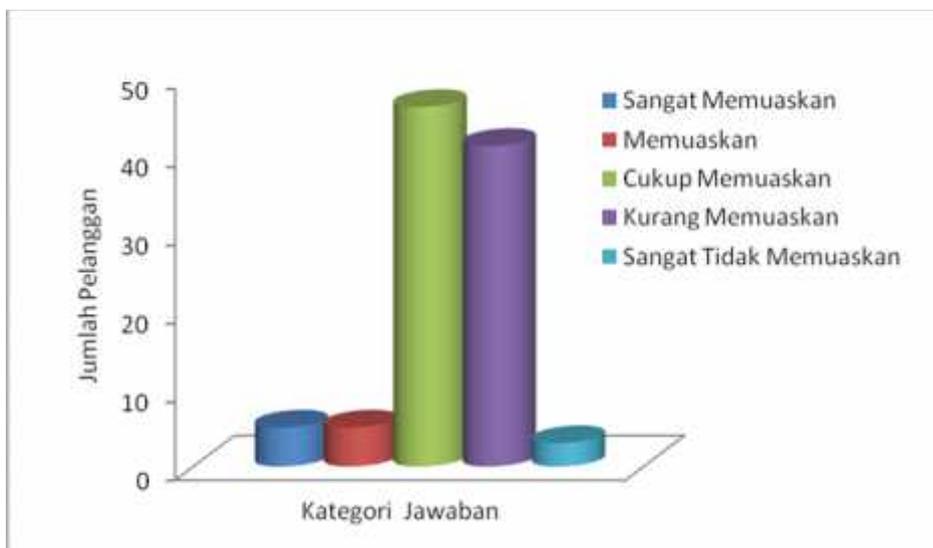
Dari grafik di atas dapat dijelaskan bagaimana tanggapan responden mengenai akses layanan call center dimana saja. Sebanyak 2 % responden menyatakan akses layanan call center dimana saja sangat memuaskan, sebanyak 15 % responden menyatakan akses layanan call center dimana saja memuaskan, sebanyak 38 % responden menyatakan akses layanan call center dimana saja cukup memuaskan, ada sebanyak 40 % responden menyatakan akses layanan call center dimana saja kurang memuaskan dan hanya sebanyak 5 % responden yang menyatakan akses layanan call center dimana saja sangat tidak memuaskan.

Disini dapat disimpulkan dari hasil responden dapat dijelaskan aksesnya masih kurang memuaskan karena pelanggan harus memberikan identitas pelanggan, disisi lain adalah masih mahalnya biaya telepon yang harus dikeluarkan oleh pelanggan dalam menghubungi call center.

5.2.3.2 Prosedur Layanan Call Center

Prosedur atau proses adalah semua aktivitas yang dilakukan untuk mendapatkan layanan informasi yang dibutuhkan pelanggan dan prosedur layanan tersebut ditetapkan oleh perusahaan, baik layanan yang berhubungan langsung dengan pelanggan maupun dengan menggunakan layanan call center.

Setiap layanan informasi yang diterapkan harus memiliki proses atau prosedur yang jelas, tidak terkecuali layanan call center. Karena dengan prosedur layanan yang jelas dapat meningkatkan layanan yang diberikan oleh perusahaan. Di bawah ini dapat kita lihat tanggapan responden tentang penerapan sistem prosedur layanan call center.



Grafik 5.20 Tanggapan Responden terhadap Sistem Prosedur Call Center

Dari grafik diatas dapat dijelaskan bagaimana tanggapan responden mengenai penerapan sistem prosedur call center. Sebanyak 5 % responden menyatakan sistem prosedur call center sangat memuaskan, sebanyak 5 % responden menyatakan sistem prosedur call center memuaskan, sebanyak 45 % responden menyatakan sistem prosedur call center cukup memuaskan, ada sebanyak 41% responden menyatakan sistem prosedur call center kurang memuaskan dan hanya sebanyak 3 % responden yang menyatakan sistem prosedur call center sangat tidak memuaskan.

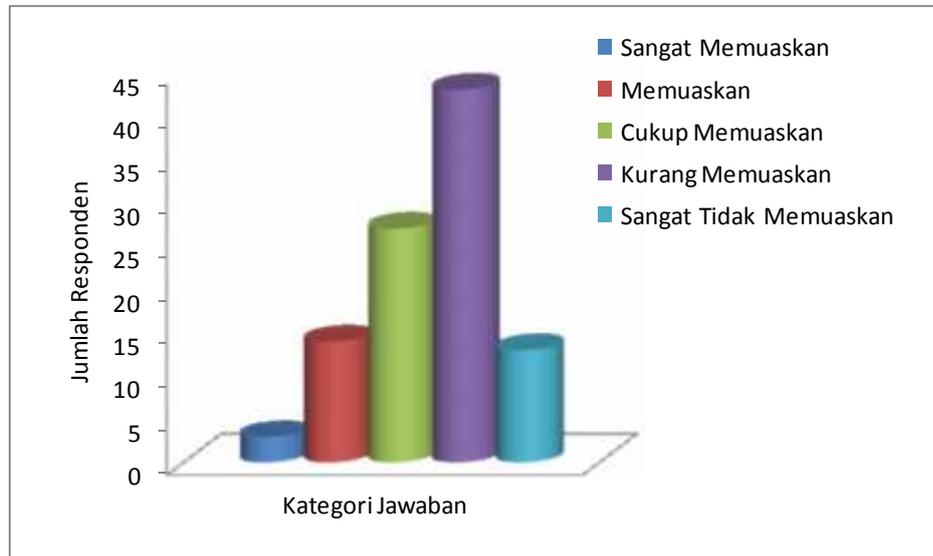
Untuk tanggapan proses dalam menghubungi layanan call center, yaitu proses mendapatkan informasi dan melakukan pengaduan pelanggan dapat dilihat dibawah ini.



Grafik 5.21 Tanggapan Responden terhadap Proses Menghubungi Call Center PLN Cabang Pekanbaru

Berdasar grafik di atas, dapat dijelaskan bagaimana tanggapan responden mengenai proses dalam menghubungi layanan call center, ada sebanyak 11 % responden menyatakan proses dalam menghubungi layanan call center sangat memuaskan, sebanyak 5 % responden menyatakan proses dalam menghubungi layanan call center memuaskan, ada sebanyak 29 % menyatakan proses dalam menghubungi layanan call center cukup memuaskan, ada sebanyak 52 % responden menyatakan proses dalam menghubungi layanan call center kurang memuaskan, dan sebanyak 3 % responden menyatakan proses dalam menghubungi layanan call center sangat tidak memuaskan.

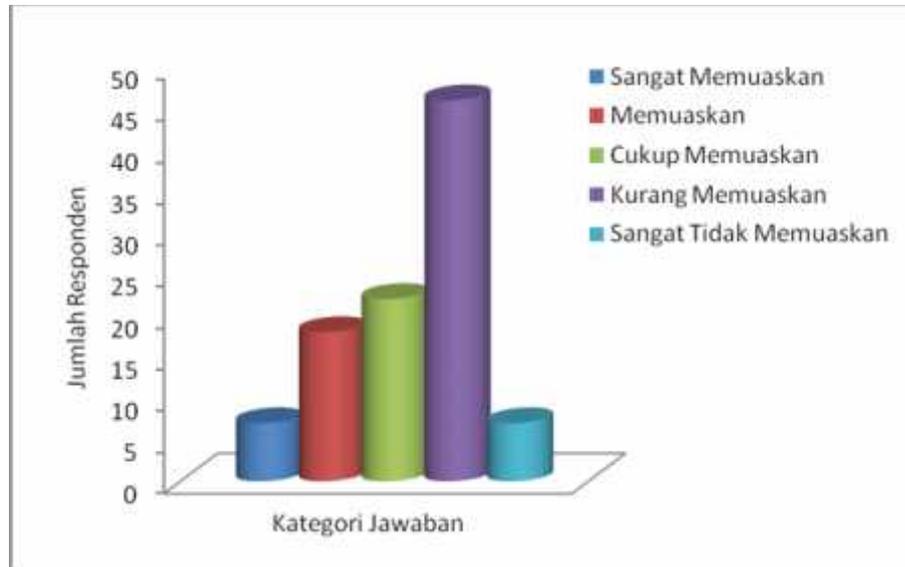
Di bawah ini adalah tanggapan responden mengenai penjelasan petugas call center terhadap keluhan pelanggan.



Grafik 5.22 Tanggapan Responden terhadap Penjelasan Petugas Call Center

Berdasar grafik di atas, dapat dijelaskan bagaimana tanggapan responden mengenai penjelasan petugas call center terhadap pelanggan, ada sebanyak 3 % responden menyatakan penjelasan petugas call center terhadap pelanggan sangat memuaskan, sebanyak 14 % responden menyatakan penjelasan petugas call center terhadap pelanggan center memuaskan, ada sebanyak 27 % menyatakan penjelasan petugas call center terhadap pelanggan cukup memuaskan, ada sebanyak 43 % responden menyatakan penjelasan petugas call center terhadap pelanggan kurang memuaskan, dan sebanyak 13 % responden menyatakan penjelasan petugas call center terhadap pelanggan sangat tidak memuaskan.

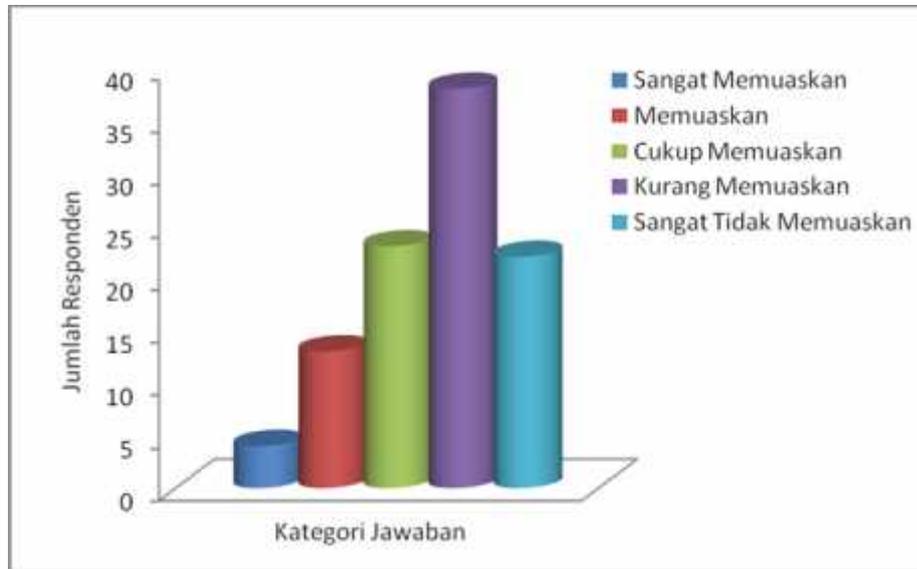
Bagaimanakah tanggapan responden mengenai standar prosedur layanan call center yang telah diterapkan oleh perusahaan dapat di lihat dibawah ini.



Grafik 5.23 Tanggapan Responden terhadap Standar Prosedur Layanan Call Center

Berdasar grafik di atas, dapat dijelaskan bagaimana tanggapan responden mengenai standar prosedur layanan call center, ada sebanyak 7 % responden menyatakan standar prosedur layanan call center sangat memuaskan, sebanyak 18 % responden menyatakan standar prosedur layanan call center memuaskan, ada sebanyak 22 % menyatakan standar prosedur layanan call center cukup memuaskan, ada sebanyak 46% responden menyatakan standar prosedur layanan call center kurang memuaskan, dan sebanyak 7 % responden menyatakan standar prosedur layanan call center sangat tidak memuaskan.

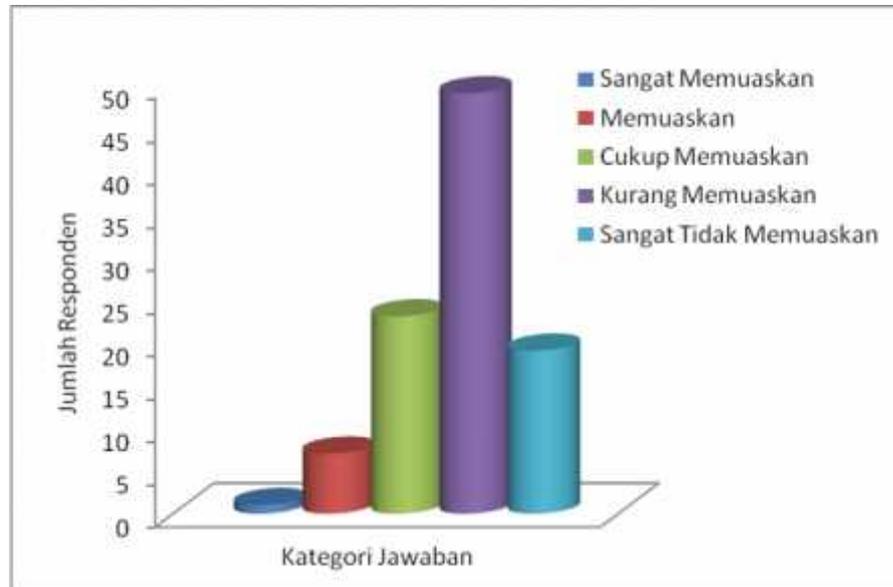
Tanggapan responden mengenai kesulitan dalam menghubungi layanan call center ketika lampu padam dapat di lihat pada diagram dibawah ini.



Grafik 5.24 Tanggapan Responden terhadap Kesulitan Saat Menghubungi Call Center Saat Terjadi Listrik Padam

Berdasarkan grafik di atas, dapat dijelaskan bagaimana tanggapan responden mengenai kesulitan menghubungi call center saat listrik padam, sebanyak 4 % responden menyatakan kesulitan menghubungi call center saat listrik padam sangat memuaskan, sebanyak 13 % responden menyatakan kesulitan menghubungi call center saat listrik padam memuaskan, ada sebanyak 23 % menyatakan kesulitan menghubungi call center saat listrik padam cukup memuaskan, ada sebanyak 38 % responden menyatakan kesulitan menghubungi call center saat listrik padam kurang memuaskan, dan sebanyak 22 % responden menyatakan kesulitan dalam menghubungi call center saat listrik padam sangat tidak memuaskan.

Tanggapan responden mengenai kesulitan mendapatkan informasi dan melakukan pengaduaan terhadap petugas call center, dapat dilihat dibawah ini.



Grafik 5.25 Tanggapan Responden terhadap Kesulitan Mendapatkan Informasi dan Melakukan Pengaduaan Terhadap Petugas Call Center

Berdasarkan grafik di atas, dapat dijelaskan bagaimana tanggapan responden mengenai kesulitan mendapatkan informasi dan melakukan pengaduaan, sebanyak 1 % responden menyatakan tidak kesulitan mendapatkan informasi dan dalam melakukan pengaduaan terhadap petugas call center sangat memuaskan, sebanyak 7 % responden menyatakan tidak kesulitan mendapatkan informasi dan melakukan pengaduaan terhadap petugas call center memuaskan, ada sebanyak 23 % menyatakan tidak kesulitan mendapatkan informasi dan melakukan pengaduaan terhadap petugas call center cukup memuaskan, ada sebanyak 49 % responden menyatakan tidak kesulitan mendapatkan informasi dan melakukan pengaduaan terhadap petugas call center kurang memuaskan, dan hanya sebanyak 20 % responden menyatakan tidak kesulitan mendapatkan informasi dan melakukan pengaduaan terhadap petugas call center sangat tidak memuaskan.

Di bawah ini dapat kita lihat hasil tanggapan responden mengenai adanya informasi pengumuman terhadap SOP layanan call center.



Grafik 5.26 Tanggapan Responden terhadap Adanya Informasi Pengumuman SOP Layanan Call Center

Berdasarkan grafik di atas, dapat dijelaskan bagaimana tanggapan responden mengenai informasi pengumuman terhadap SOP layanan call center, sebanyak 1 % responden menyatakan adanya informasi pengumuman terhadap SOP layanan call center sangat memuaskan, sebanyak 19 % responden menyatakan adanya informasi pengumuman terhadap SOP layanan call center memuaskan, ada sebanyak 28 % menyatakan adanya informasi pengumuman terhadap SOP layanan call center cukup memuaskan, ada sebanyak 49 % responden menyatakan adanya informasi pengumuman terhadap SOP layanan call center kurang memuaskan, dan hanya sebanyak 3 % responden menyatakan adanya informasi pengumuman terhadap SOP layanan call center sangat tidak memuaskan.

Di bawah ini adalah hasil tanggapan responden mengenai pengisian data atau identitas pelanggan pada saat identifikasi pelanggan.



Grafik 5.27 Tanggapan Responden terhadap Pengisian Data Pelanggan Pada Saat Identifikasi Pelanggan

Berdasarkan grafik di atas, dapat dijelaskan bagaimana tanggapan responden pengisian data pelanggan pada saat identifikasi pelanggan, sebanyak 4 % responden menyatakan pengisian data pelanggan pada saat identifikasi pelanggan sangat memuaskan, sebanyak 9 % responden menyatakan pengisian data pelanggan pada saat identifikasi pelanggan memuaskan, ada sebanyak 36 % menyatakan pengisian data pelanggan pada saat identifikasi pelanggan cukup memuaskan, ada sebanyak 40 % responden menyatakan pengisian data pelanggan pada saat identifikasi pelanggan kurang memuaskan, dan hanya sebanyak 11 % responden menyatakan pengisian data pelanggan pada saat identifikasi pelanggan sangat tidak memuaskan.

5.2.3.3 Berdasarkan Orang/People (Petugas Call Center / Karyawan)

Meningkatkan pelayanan call center terhadap layanan informasi dan pengaduan pelanggan adalah salah satu alternative untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dalam pelayanan di bidang informasi, tetapi dibutuhkan keseimbangan

antara teknologi yang semakin lama semakin canggih dengan kemampuan SDM yang baik. Kemudahan sistem atau prosedur layanan semakin disederhanakan sehingga mempercepat pelanggan memperoleh layanan informasi.

Fokus utama manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) adalah memberikan kontribusi pada suksesnya organisasi dan pelayanan pelanggan. Kunci untuk meningkatkan kinerja organisasi adalah dengan memastikan aktivitas SDM mendukung usaha organisasi yang terfokus pada produktivitas, pelayanan dan kualitas.

SDM sering kali terlibat pada proses pemberian pelayanan. Manajemen SDM harus disertakan pada saat merancang proses tersebut. Pemecahan masalah harus melibatkan semua karyawan, tidak hanya manajer, karena sering kali membutuhkan perubahan pada budaya perusahaan, gaya kepemimpinan dan kebijakan SDM.

Dengan adanya pengelolaan pelayanan call center diharapkan dapat lebih meningkatkan mutu pelayanan kontak layanan yang berhubungan dengan pelanggan. Hal ini disebabkan masih rendahnya tingkat pelayanan pelanggan yang diberikan oleh layanan call center yang ada. Terutama peningkatan SDM petugas call center dalam melayani pelanggan terutama dalam pelanggan membutuhkan informasi dan melakukan pengaduan.

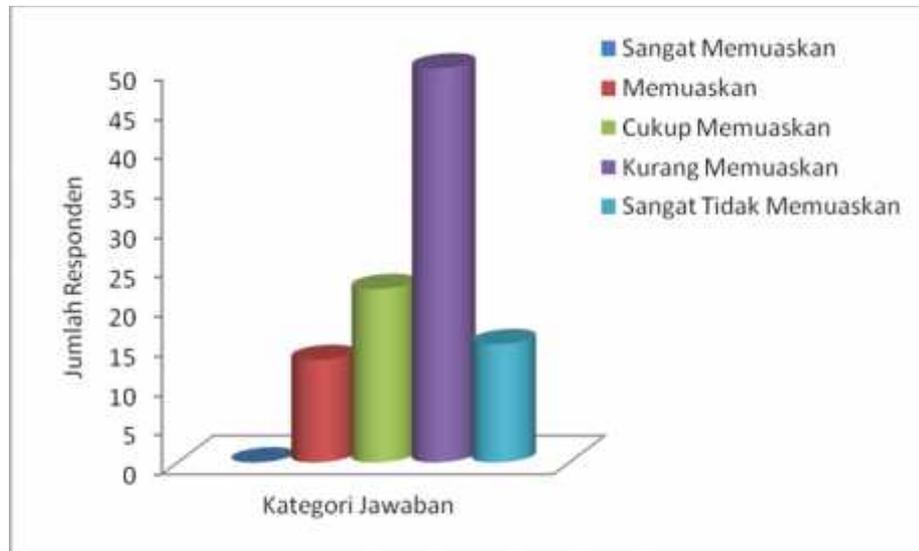
Di bawah adalah hasil tanggapan responden mengenai tingkat pelayanan petugas call center yang telah diberikan kepada pelanggan.



Grafik 5.28 Tanggapan Responden terhadap Tingkat Pelayanan Petugas Call Center

Berdasarkan grafik di atas, dapat dijelaskan bagaimana tanggapan responden terhadap tingkat pelayanan petugas call center, sebanyak 8 % responden menyatakan tingkat pelayanan petugas call center sangat memuaskan, sebanyak 10 % responden menyatakan tingkat pelayanan petugas call center memuaskan, ada sebanyak 29 % responden menyatakan tingkat pelayanan petugas call center cukup memuaskan, ada sebanyak 48 % responden menyatakan tingkat pelayanan petugas call center kurang memuaskan, dan hanya sebanyak 5 % responden menyatakan tingkat pelayanan petugas call center sangat tidak memuaskan.

Di bawah ini adalah hasil tanggapan responden mengenai standar pelayanan petugas call center dalam melayani kebutuhan informasi dan pengaduan pelanggan.



Grafik 5.29 Tanggapan Responden terhadap Standar Pelayanan Petugas Call Center

Berdasarkan grafik di atas, dapat dijelaskan bagaimana tanggapan responden standar pelayanan petugas call center, tidak ada responden menyatakan tingkat pelayanan petugas call center sangat memuaskan, sebanyak 13 % responden menyatakan tingkat pelayanan petugas call center memuaskan, ada sebanyak 29 % responden menyatakan standar pelayanan petugas call center cukup memuaskan, ada sebanyak 50 % responden menyatakan standar pelayanan petugas call center kurang memuaskan, dan hanya sebanyak 15 % responden menyatakan standar pelayanan petugas call center sangat tidak memuaskan.

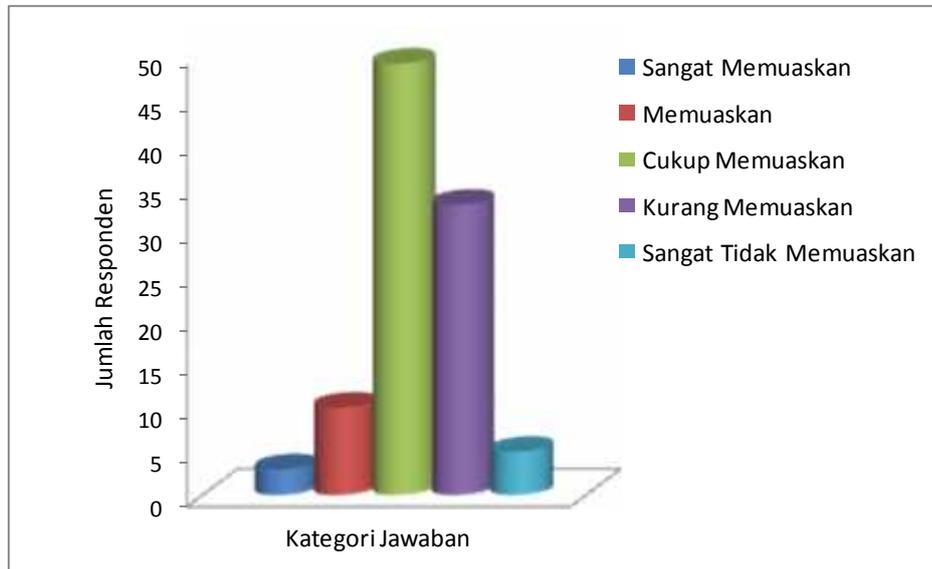
Di bawah ini adalah hasil tanggapan responden terhadap tingkat SDM yang dimiliki perusahaan dalam pengelolaan layanan call center PLN Cabang Pekanbaru.



Grafik 5.30 Tanggapan Responden terhadap SDM Dalam Pengelolaan Layanan Call Center

Berdasarkan grafik diatas, dapat dijelaskan bagaimana tanggapan responden SDM dalam pengelolaan layanan call center, tidak ada responden menyatakan tingkat pelayanan petugas call center sangat memuaskan, sebanyak 8 % responden menyatakan SDM dalam pengelolaan layanan call center memuaskan, ada sebanyak 50 % responden menyatakan SDM dalam pengelolaan layanan call center cukup memuaskan, ada sebanyak 31 % responden menyatakan SDM dalam pengelolaan layanan call center kurang memuaskan, dan hanya sebanyak 11 % responden menyatakan SDM dalam pengelolaan layanan call center sangat tidak memuaskan.

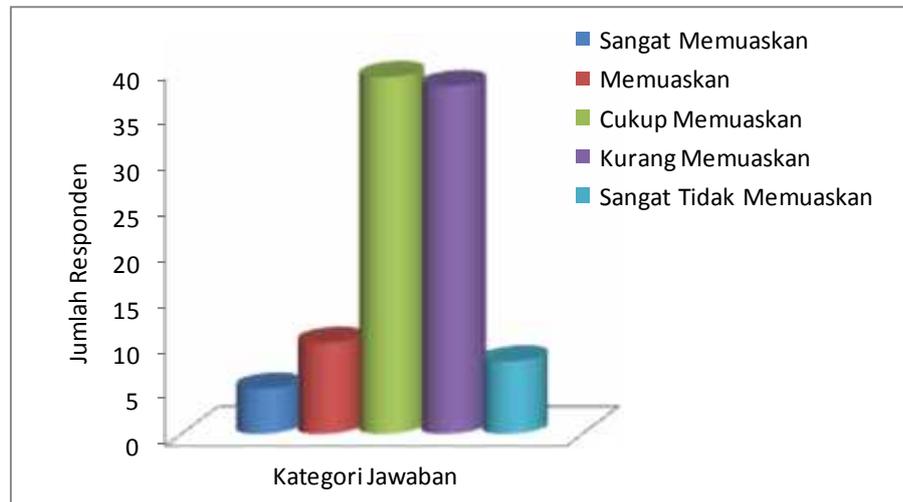
Di bawah dapat kita lihat hasil tanggapan responden terhadap pemahaman petugas call center terhadap permasalahan yang dihadapi pelanggan.



Grafik 5.31 Tanggapan Responden terhadap Pemahaman Petugas Call Center Terhadap Permasalahan Pelanggan

Berdasarkan grafik di atas, dapat dijelaskan bagaimana tanggapan responden tingkat pemahaman petugas call center terhadap permasalahan pelanggan, sebanyak 3 % responden menyatakan pemahaman petugas call center terhadap permasalahan pelanggan sangat memuaskan, sebanyak 10 % responden menyatakan pemahaman petugas call center terhadap permasalahan pelanggan memuaskan, ada sebanyak 49 % responden menyatakan pemahaman petugas call center terhadap permasalahan pelanggan cukup memuaskan, sebanyak 33 % responden menyatakan tingkat pemahaman petugas call center terhadap permasalahan pelanggan kurang memuaskan, dan hanya sebanyak 5 % responden menyatakan pemahaman petugas call center terhadap permasalahan pelanggan sangat tidak memuaskan.

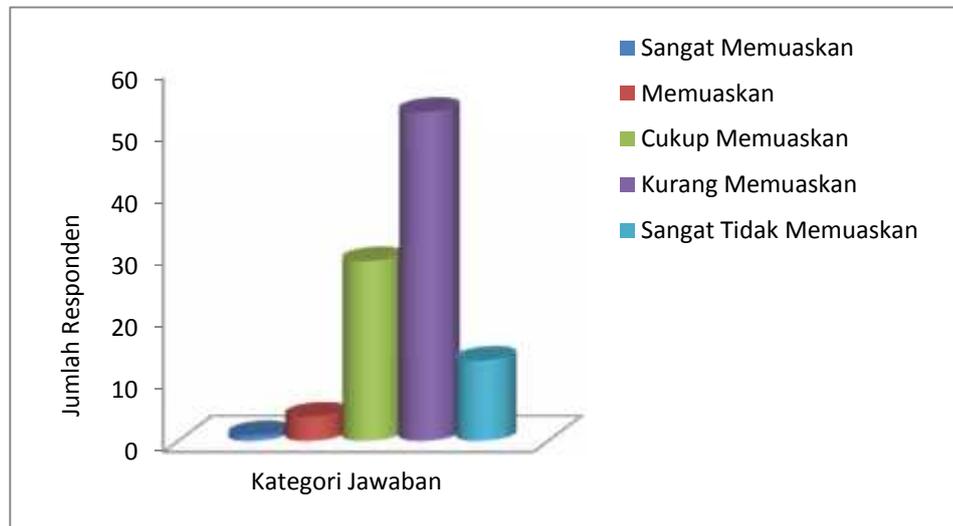
Di bawah dapat kita lihat hasil tanggapan responden terhadap sikap ramah dan sopan petugas call center dalam menerima pelanggan PLN Cabang Pekanbaru.



Grafik 5.32 Tanggapan Responden terhadap Sikap Ramah Dan Sopan Petugas Call Center dalam Menerima Pelanggan

Berdasarkan grafik di atas, dapat dijelaskan bagaimana tanggapan responden sikap ramah dan sopan petugas call center dalam menerima pelanggan, sebanyak 5 % responden menyatakan sikap ramah dan sopan petugas call center dalam menerima pelanggan sangat memuaskan, sebanyak 10 % responden menyatakan sikap ramah dan sopan petugas call center dalam menerima pelanggan memuaskan, ada sebanyak 39% responden menyatakan sikap ramah dan sopan petugas call center dalam menerima pelanggan cukup memuaskan, sebanyak 38 % responden menyatakan sikap ramah dan sopan petugas call center dalam menerima pelanggan kurang memuaskan, dan hanya ada sebanyak 8 % responden menyatakan sikap ramah dan sopan petugas call center dalam menerima pelanggan sangat tidak memuaskan.

Di bawah dapat kita lihat hasil tanggapan responden terhadap pengumuman informasi melalui media cetak sebagai bentuk tanggungjawab perusahaan terhadap pelanggan.



Grafik 5.33 Tanggapan Responden terhadap Pengumuman Informasi Melalui Media Cetak Sebagai Bentuk Tanggung Jawab Perusahaan

Berdasarkan grafik di atas, dapat dijelaskan bagaimana tanggapan responden pengumuman informasi melalui media cetak, sebanyak 1 % responden menyatakan pengumuman informasi melalui media cetak sebagai bentuk tanggung jawab perusahaan sangat memuaskan, sebanyak 4 % responden menyatakan pengumuman informasi melalui media cetak sebagai bentuk tanggung jawab perusahaan memuaskan, ada sebanyak 29 % responden menyatakan pengumuman informasi melalui media cetak sebagai bentuk tanggung jawab perusahaan cukup memuaskan, sebanyak 53 % responden menyatakan pengumuman informasi melalui media cetak sebagai bentuk tanggung jawab perusahaan kurang memuaskan, dan hanya 13 % responden menyatakan pengumuman informasi melalui media cetak sangat tidak memuaskan.

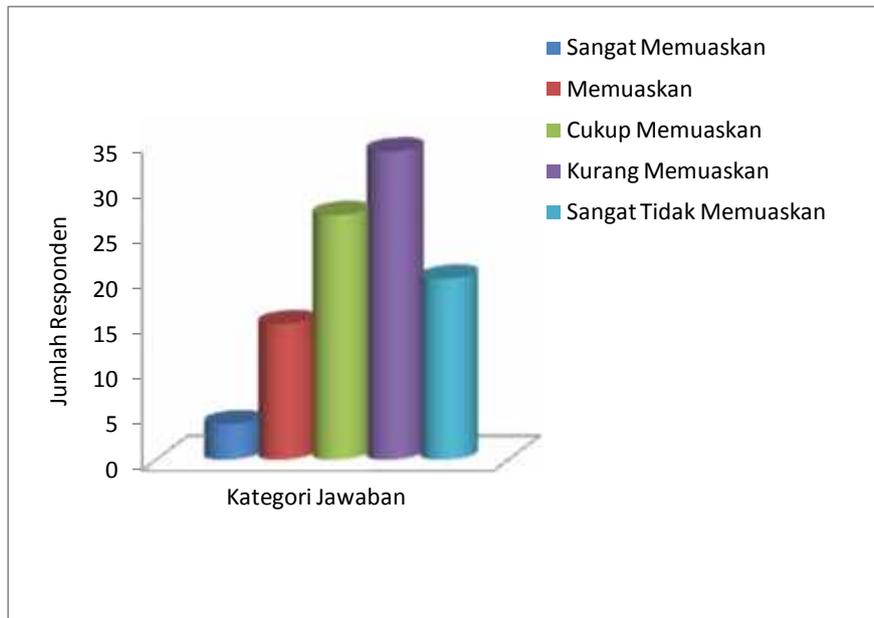
Di bawah ini dapat kita lihat hasil tanggapan responden terhadap petugas call center yang tidak dapat memberikan solusi yang dihadapi pelanggan PLN Cabang Pekanbaru.



Grafik 5.34 Tanggapan Responden terhadap Petugas call center yang tidak dapat Memberikan Solusi yang dihadapi Pelanggan

Berdasarkan grafik di atas, dapat dijelaskan bagaimana tanggapan responden petugas call center yang tidak dapat memberikan solusi yang dihadapi pelanggan, tidak ada responden yang menyatakan petugas call center yang tidak dapat memberikan solusi yang dihadapi pelanggan sangat memuaskan, sebanyak 9 % responden menyatakan petugas call center yang tidak dapat memberikan solusi yang dihadapi pelanggan memuaskan, ada sebanyak 21 % responden menyatakan petugas call center yang tidak dapat memberikan solusi yang dihadapi pelanggan cukup memuaskan, sebanyak 52 % responden menyatakan petugas call center yang tidak dapat memberikan solusi yang di hadapi pelanggan kurang memuaskan, dan sebanyak 18 % responden menyatakan petugas call center yang tidak dapat memberikan solusi yang dihadapi pelanggan sangat tidak memuaskan.

Di bawah ini dapat kita lihat hasil tanggapan responden terhadap kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan.



Grafik 5.35 Tanggapan Responden terhadap Kecepatan Karyawan dalam Memberikan Pelayanan

Berdasarkan grafik di atas, dapat dijelaskan bagaimana tanggapan responden kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan, ada 4 % responden yang menyatakan kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan sangat memuaskan, sebanyak 15 % responden menyatakan kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan memuaskan, ada sebanyak 27 % responden menyatakan kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan pelanggan cukup memuaskan, sebanyak 34 % responden menyatakan kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan yang 20 % responden menyatakan kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan sangat tidak memuaskan.

Di bawah dapat kita lihat hasil tanggapan responden terhadap jaminan informasi yang disampaikan petugas call center yang diberikan kepada pelanggan PLN Cabang Pekanbaru.



Grafik 5.36 Tanggapan Responden terhadap Jaminan Informasi yang disampaikan Petugas Call Center

Berdasarkan grafik di atas, dapat dijelaskan bagaimana tanggapan responden jaminan informasi yang disampaikan petugas call center, ada sebanyak 3 % responden yang menyatakan jaminan informasi yang disampaikan petugas call center sangat memuaskan, sebanyak 7 % responden menyatakan jaminan informasi yang disampaikan petugas call center memuaskan, ada sebanyak 34 % responden menyatakan jaminan informasi yang disampaikan petugas call center cukup memuaskan, sebanyak 41 % responden menyatakan adanya jaminan informasi yang disampaikan petugas call center yang 15 % responden menyatakan jaminan informasi yang disampaikan petugas call center sangat tidak memuaskan.

5.3.3 Kesimpulan Tingkat Kepuasan Pelanggan

Dari jawaban terhadap pertanyaan diberikan dapat disimpulkan dan dikelompokkan berdasarkan variabel CRM layanan pelanggan, maka dapat dilihat tingkat kepuasan pelanggan sebagai berikut:

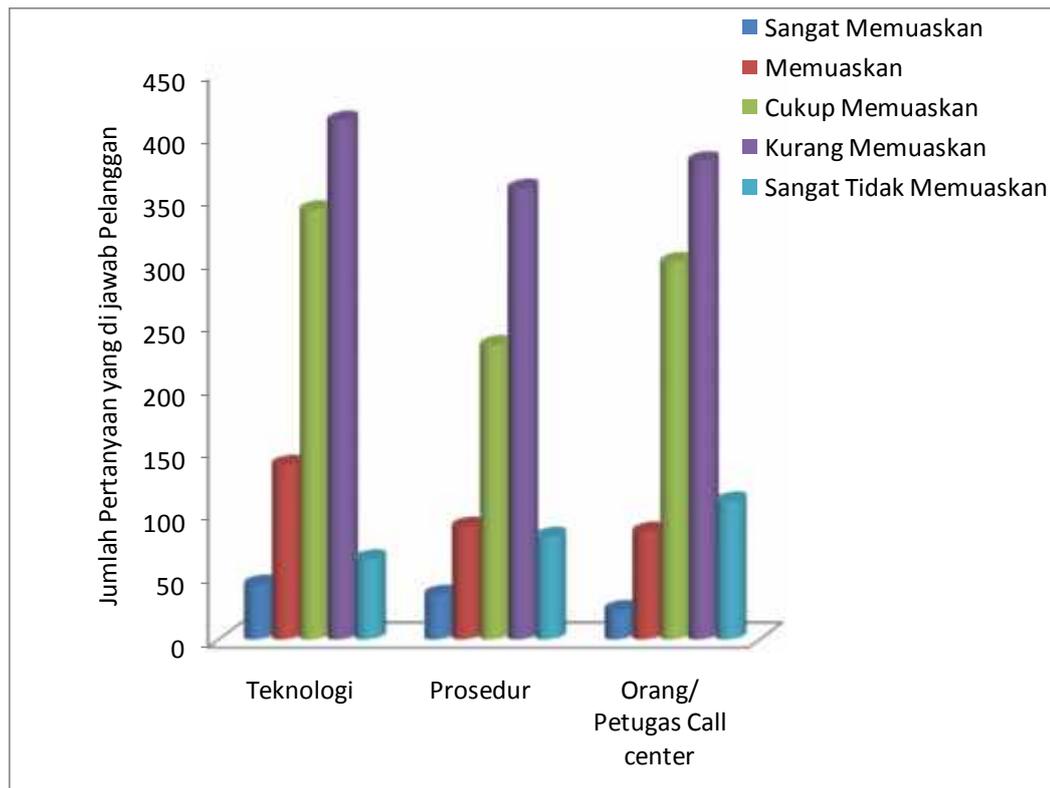
Tabel 5.3 Pengelompokan Hasil Kuisisioner Kepuasan Pelanggan

No	Kategori	Pertanyaan	Kategori Jawaban					Jumlah
			SM	M	CM	KM	STM	
1	Teknologi	4	4	16	45	34	1	100
2		5	2	8	38	43	9	100
3		6	2	13	29	47	9	100
4		7	5	10	38	41	6	100
5		8	6	10	18	57	9	100
6		9	-	13	32	47	8	100
7		10	10	35	26	21	8	100
8		11	9	12	44	29	5	100
9		12	1	7	33	52	4	100
10		13	2	15	38	40	5	100
11	Prosedur Pelayanan	14	5	5	46	41	3	100
12		15	11	5	29	52	3	100
13		16	3	14	27	43	13	100
14		17	7	18	22	46	7	100
15		18	4	13	23	38	22	100
16		19	1	7	23	49	20	100
17		20	1	19	28	49	3	100
18		21	4	9	36	40	11	100
19	Orang/ Karyawan (SDM)	22	8	10	29	48	5	100
20		23	-	13	22	50	15	100
21		24	-	8	50	31	11	100
22		25	3	10	49	33	5	100
23		26	5	10	39	38	8	100
24		27	1	4	29	53	13	100
25		28	-	9	21	52	18	100
26		29	4	15	27	34	20	100
27		30	3	7	34	41	15	100

Keterangan:

- SM : Sangat Memuaskan
- M : Memuaskan
- CM : Cukup Memuaskan
- KM : Kurang Memuaskan
- STM : Sangat Tidak Memuaskan

Dari Grafik di bawah adalah hasil survey yang telah dilakukan dalam penelitian, disini dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan PLN Cabang Pekanbaru terhadap Penerapan layanan call center masih kurang memuaskan pelanggan PLN cabang Pekanbaru,



Grafik 5.37 Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan berdasarkan Variabel kunci CRM

Dari grafik dapat dilihat kesimpulan hasil pengolahan data kuisisioner, dan dikelompokkan berdasarkan variabel CRM adalah sebagai berikut:

1. Teknologi layanan call center, secara umum responden menyatakan kurang memuaskan karena ada banyak responden memilih 412 jawaban (41,2 %), hal ini disebabkan ada beberapa hal sebagai berikut:
 1. Minimnya sosialisasi yang diberikan oleh pihak manajemen PLN cabang Pekanbaru tentang keberadaan layanan call center.

2. Akses layanan call center yang masih sulit, terjadi ketika pelanggan menghubungi petugas call center, karena masih seringnya telepon tidak diangkat oleh petugas call center.
 3. Pendataan penanganan masalah pelanggan yang masih manual karena sistem jaringan yang belum terintegrasi setiap rayon sehingga menyulitkan dalam mendapatkan informasi dan melakukan pengaduan.
 4. Informasi-informasi yang disediakan melalui layanan call center PLN Cabang Pekanbaru masih kurang, dan perlu penambahan terhadap informasi yang diberikan.
 5. Petugas call center yang tidak online selama 24 jam.
 6. Waktu tunggu dan jawab petugas call center yang lama.
 7. Jaringan telekomunikasi yang tersedia sudah mulai membaik.
 8. Kurangnya solusi yang diberikan oleh petugas call center.
 9. Lambatnya dalam proses penanganan keluhan pelanggan
2. Prosedur layanan call center, secara umum responden menyatakan masih kurang memuaskan karena ada 358 responden menjawab (44,75 %), hal ini disebabkan sebagai berikut:
1. Sistem prosedur layanan call center yang masih kurang jelas.
 2. Sulitnya proses dalam menghubungi layanan call center.
 3. Kurangnya penjelasan terhadap prosedur layanan call center yang diberikan oleh petugas call center.
 4. Belum maksimalnya standar prosedur pelayanan call center yang diterapkan perusahaan.
 5. Pelanggan kesulitan menghubungi layanan call center ketika terjadi pemadaman bergilir, dan kebanyakan responden menyatakan telepon sering tidak diangkat.
 6. Pelanggan merasa kesulitan mendapatkan informasi dan melakukan pengaduan.

7. Tidak adanya informasi pengumuman SOP (*Standard Operational Procedure*) layanan call center yang diberikan perusahaan, melalui brosur, media cetak maupun media elektronik.
 8. Sulitnya mengingat identitas pelanggan (Id Pelanggan terdiri dari 12 digit nomor) ketika menghubungi layanan call center, untuk mendapatkan informasi, dan pelanggan harus mengisi data pelapor secara lengkap, baik dalam melakukan pengaduan pelanggan, maupun mendapatkan informasi mengenai biaya tagihan listrik.
3. Orang (petugas call center / karyawan) dalam hal ini mengelola atau mengoperasikan layanan call center. secara umum responden menyatakan masih kurang memuaskan karena ada 380 responden yang menjawab (42,2 %), hal ini disebabkan adalah sebagai berikut:
1. Belum maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh petugas call center dan karyawan lapangan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
 2. Kesadaran yang diberikan oleh petugas call center dan karyawan dalam memberikan pelayanan yang dibawah standar yang diharapkan oleh pelanggan.
 3. Tingkat SDM yang dimiliki oleh PLN cabang Pekanbaru masih rendah dalam pengelolaan layanan call center.
 4. Kurangnya pemahaman yang diberikan oleh petugas call center dalam merespon keinginan pelanggan.
 5. Masih kurangnya sikap ramah dalam berkomunikasi dengan pelanggan diberikan oleh petugas call center dalam menghadapi pelanggan. Baik dalam ucapan, menanyakan kepada pelanggan apakah ada yang dapat dibantu lagi.
 6. Belum maksimalnya informasi-informasi yang di sediakan oleh PLN cabang Pekanbaru yang diberikan berupa himbauan terhadap pemakai listrik, informasi pemadaman bergilir, peringatan pembayaran rekening listrik dan jumlah denda yang harus dibayar pelanggan.

7. Masih ada petugas call center yang tidak dapat mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan baik dalam memberikan solusi berupa informasi pelanggan.
8. Kurangnya kecepatan karyawan dalam merespon permasalahan yang terjadi ketika terjadi permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan.
9. Informasi yang disampaikan oleh petugas call center terkadang tidak dapat menjadi jaminan, misalnya terjadi pada saat pemadaman bergilir, biasanya terjadi kesalahan tempat pemadaman bergilir.

BAB VI

REKOMENDASI USULAN SISTEM

Berdasarkan hasil survey/observasi yang telah dilakukan terhadap pelanggan tentang layanan call center pada PLN cabang Pekanbaru secara umum sistem pelayanan call center yang diterapkan masih kurang memuaskan, oleh sebab itulah diberikan beberapa rekomendasi diusulkan berdasarkan kriteria penilaian konsep CRM.

6.1 Teknologi

Perkembangan teknologi informasi semakin cepat, dan mengarah ke persaingan bisnis yaitu dengan menggunakan Website. Dengan website, perusahaan dapat menyediakan informasi dan masyarakat dapat melakukan pengaduan. Website merupakan alat komunikasi yang efektif dan andal ketika Perusahaan ingin menyampaikan informasi, yang dapat dilihat/dibaca oleh masyarakat umum, dalam waktu yang bersamaan namun pada ruang yang berbeda. Dan disini juga masyarakat dapat melakukan pengaduan terhadap permasalahan yang terjadi berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

6.1.1 Kebutuhan Sistem

Kebutuhan sistem yang akan digunakan untuk membangun sistem layanan informasi pelanggan menggunakan website minimal memiliki spesifikasi sebagai berikut :

A. Perangkat Keras (*Hardware*)

Adapun perangkat keras (*hardware*) yang diusulkan dalam membangun layanan informasi menggunakan web adalah sebagai berikut:

Komputer Server

- Core 2 Duo 2.8GHZ
- Hardisk 320GB SATA

- Memory 4 GB DDR2
- DVD-RW LG
- Sondcard, LAN, USB Onbord
- Chasing Power up Extreme
- Monitor CRT 15”
- Mouse
- Keyboard

B. Perangkat Lunak (*Software*)

Adapun perangkat lunak (*software*) yang diusulkan dalam membangun layanan informasi menggunakan web adalah sebagai berikut:

No	Spesifikasi	Kebutuhan
1.	Sistem Operasi	Windows XP
2.	Database Server	MySQL
3.	Script Engine	PHP, HTML
4.	Web Browser	MS IE, Mozilla, Opera

C. SDM / Penanggung Jawab Sistem

Untuk pengelolaan sistem informasi layanan pelanggan berbasis website, yang bertanggung jawab dalam pengelolaan sistem tersebut adalah sebagai berikut:

a. Operator

Operator, dalam hal ini operator komputer, mempunyai tugas mengoperasikan komputer dan peralatan pendukung. Ia bertugas menghidupkan peralatan-peralatan komputer. Sedangkan operator yang mempunyai tugas dalam pemasukan data biasa di sebut sebagai operator entri data (*data entry operator*).

b. Administrator Basis Data (*Database Administrator / DBA*)

Bertanggung jawab terhadap terhadap struktur data dalam basis data yang digunakan dalam organisasi. Dialah yang berperan dalam mendefenisikan standar data.

c. Teknisi Komunikasi Data atau Komunikasi Data

Bertanggung jawab terhadap masalah komunikasi data dan jaringan komputer. Dialah yang berperan membuat dua komputer dapat bertukar data.

d. Teknisi Perawatan Sistem

Bertanggung jawab terhadap kelangsungan operasi perangkat keras, jika terjadi kerusakan perangkat keras sistem.

6.1.2 Estimasi Anggaran Biaya

Untuk membangun sistem informasi layanan pelanggan menggunakan website. Diperlukan alat-alat pendukung terhadap layanan tersebut sehingga nantinya dapat digunakan dan dijalankan menjadi sebuah layanan sistem informasi yang baik.

Adapun estimasi anggaran biaya yang dibutuhkan dalam membangun sistem informasi layanan pelanggan menggunakan website adalah sebagai berikut:

Tabel 6.1 Estimasi Anggaran Biaya

No	Kebutuhan	Satuan	Qty	@ Harga	Jumlah
1.	Komputer Server	Unit	1	6.000.000,-	Rp. 6.000.000,-
	Core 2 Duo 2.8GHZ				
	Hardisk 320GB SATA				
	Memory 4 GB DDR2				
	DVD-RW LG				
	Sondcard, LAN, USB Onbord				
	Chasing Power up Extreme				
	Monitor CRT 15				
	Mouse				
	Keyboard				
2.	PC (Dekstop Client)+ LCD Acer 15	Unit	10	3.800.000,-	Rp.38.000.000,-
3.	Local Area Network				
	UTP Cable CAT 5 Balden	Box	1	600.000,-	Rp. 600.000,-
	Cable Ties	Bks	2	12.500,-	Rp. 25.000,-
	Conector RJ45	Box	1	100.000,-	Rp. 100.000,-
	Claim Cable	Box	2	6.500,-	Rp. 13.000,-

	Swich Hub 16 Port – D’ Link	Unit	1	600.000,-	Rp. 600.000,-
	Earphone/Speaker Mini	Set	10	85.000,-	Rp. 850.000,-
	Modem	Unit	1	300.000,-	Rp. 300.000,-
4.	Perangkat Software	Paket	1	1.600.000,-	Rp. 1.600.000,-
	Windows XP SP 2				
	PHP/ HTML				
	Mozilla sebagai <i>Server</i>				
	MySQL Sebagai Database				
5.	Hosting Paket Bisnis	Tahun	1	900.000,-	Rp 900.000,-
	Spece 1100 MB				
	Bandwidth 20 GB				
	Add on domain 1				
	Park domain 1				
	Sub domain unlimited				
	Email unlimited				
	FTP account unlimited				
	My SQL database unlimited				
	Control panel Cpanel				
	Jumlah				Rp. 48.888.000,-

Terbilang : ***Empat Puluh Delapan Juta Delapan Ratus Delapan Puluh Delapan Ribu Rupiah***

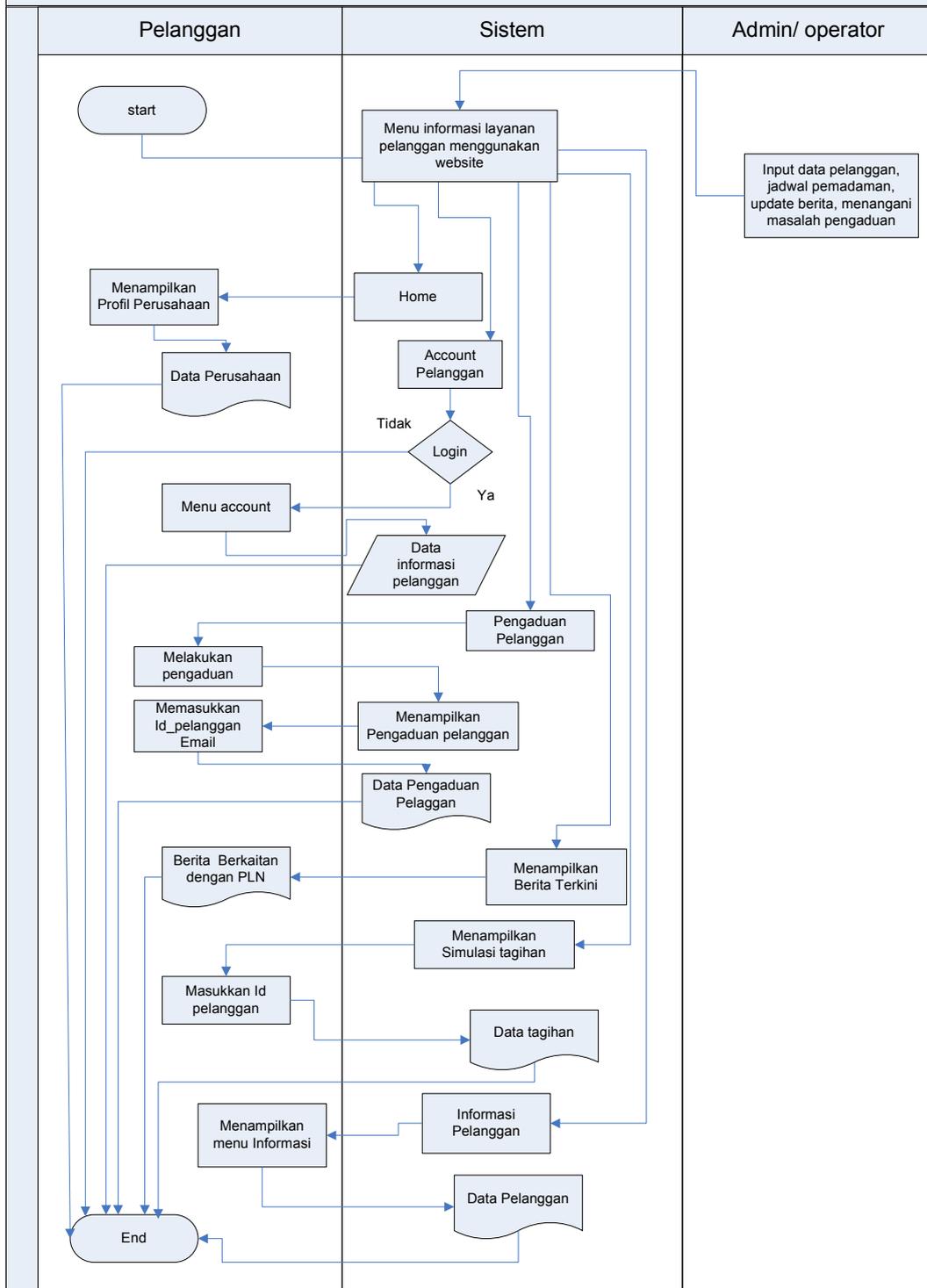
6.2 Prosedur

Prosedur atau proses adalah semua aktivitas yang dilakukan untuk mendapatkan layanan informasi yang dibutuhkan pelanggan dan prosedur layanan tersebut ditetapkan oleh perusahaan, baik layanan yang berhubungan langsung dengan pelanggan.

6.2.1 Usulan Prosedur Layanan Informasi Menggunakan Website

Setelah dianalisa terhadap SOP (*Standard Operational Procedure*) terhadap layanan call center menggunakan website, dapat diusulkan prosedur layanan yang baru dan dapat diterapkan adalah sebagai berikut:

Usulan Terhadap Prosedur Sistem Informasi Layanan Pelanggan menggunakan Website PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau Cabang Pekanbaru



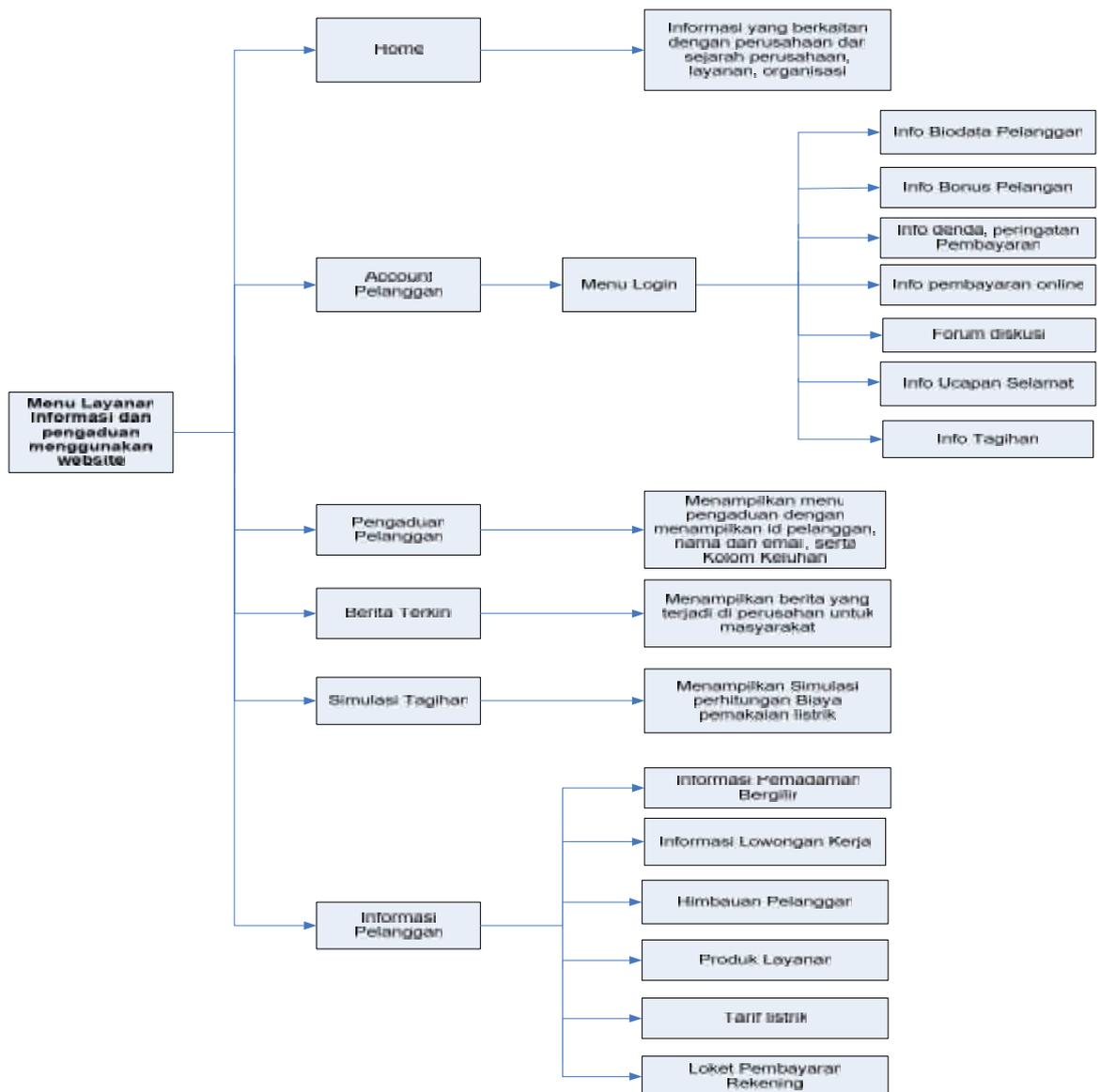
Gambar 6.1 Usulan Prosedur Layanan Informasi Menggunakan Website

Dari prosedur usulan layanan informasi menggunakan website di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pelanggan/user dapat membuka alamat situs usulan website PLN cabang Pekanbaru.
2. Pelanggan kemudian dapat melihat menu yang ditampilkan website dengan menyediakan menu-menu sebagai berikut Home, Account Pelanggan, pengaduan pelanggan, Berita terkini, simulasi tagihan informasi pelanggan.
3. User dapat memilih menu Home untuk melihat profil perusahaan, yaitu berisi informasi perusahaan, sejarah perusahaan, struktur organisasi dan visi dan misi perusahaan.
4. Untuk masuk ke menu account pelanggan, User harus login terdaftar terlebih dahulu, untuk masuk ke account pelanggan. Dalam menu account pelanggan ada menu informasi biodata pelanggan, bonus pelanggan, info denda dan peringatan pembayaran, forum diskusi, ucapan selamat dan info tagihan listrik setiap priodenya.
5. Untuk melakukan pengaduan pelanggan dan mengetahui jumlah tagihan, Pelanggan harus memberikan id-pelanggan dengan lengkap kemudian mengirim ke website PLN cabang pekanbaru dengan menyertakan email dan id pelanggan.
6. Admin/Operator akan mengecek dan membalas pengaduan pelanggan yang telah diadukan oleh pelanggan, kemudian akan ditindaklanjuti oleh petugas lapangan PLN Cabang Pekanbaru.
7. Untuk melihat menu informasi pelanggan ada menu informasi yang disediakan meliputi informasi pemadaman bergilir, info loket pembayaran, info tarif listrik, info himbauan hemat pemakaian listrik, informasi lowongan kerja, dan informasi produk layanan PLN cabang Pekanbaru.
8. Kemudian Pelanggan menutup website tersebut.

6.2.2 Menu Usulan Sistem Informasi Layanan Pelanggan Menggunakan Website

Perkembangan teknologi informasi membawa pengaruh yang besar terhadap pelayanan pelanggan pada PLN cabang Pekanbaru terutama terhadap informasi dan pengaduan yang dibutuhkan pelanggan. Berikut adalah menu usulan sistem informasi pelanggan menggunakan website sebagai berikut :



Gambar 6.2 Tampilan Usulan Menu Sistem Layanan Informasi Pelanggan Menggunakan Website

Dibawah ini adalah Menu informasi yang diusulkan menggunakan website sebagai berikut.

a. Menu Home

Menu ini berisi tentang profil perusahaan, layanan yang diberikan, struktur organisasi perusahaan dan sejarah perusahaan. Visi misi perusahaan dan informasi yang berkaitan dengan perusahaan.

b. Menu Account Pelanggan

Menu ini berisi account pelanggan, pelanggan harus mendaftar menjadi member untuk memiliki account. Untuk masuk pada account pelanggan ini harus terdaftar terlebih dahulu setelah adanya verifikasi dari administrator yang dikirim ke email pelanggan, kemudian untuk masuk pada account pelanggan harus login dengan menggunakan email dan password. Adapun menu yang ada pada account pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Info biodata pelanggan
2. Info bonus pelanggan
3. Info denda
4. Peringatan pembayaran
5. Pembayaran online
6. Forum diskusi pelanggan
7. Info ucapan selamat
8. Info tagihan rekening listrik.

b. Menu Pengaduan Pelanggan

Menu ini adalah menu pengaduan pelanggan, pelanggan dapat melakukan pengaduan dengan mengisi keluhan dengan menyertakan id pelanggan, nama dan email pelanggan.

c. Menu Berita Terkini

Menu ini adalah menampilkan berita-berita seputar PLN cabang Pekanbaru, baik berita tentang bagaimana usaha yang dilakukan manajemen untuk meningkat produksi energi listrik PLN, mengatasi kekurangan pasokan listrik, pemberitahuan pengumuman perlombaan dan peningkatan pelatihan-pelatihan SDM pegawai yang diberikan oleh manajemen PLN cabang Pekanbaru.

d. Menu Simulasi Tagihan

Menu ini berisi simulasi tagihan rekening listrik, yaitu dengan memasukkan id pelanggan, kemudian menu tersebut akan menampilkan informasi jumlah tagihan dan data tentang pelanggan, mulai dari id pelanggan, nama pelanggan, alamat dan daya yang digunakan oleh pelanggan.

e. Menu Informasi Pelanggan

Menu ini berkaitan dengan Informasi-informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan, disini di usulkan informasi yang sangat dibutuhkan meliputi,

- a. Informasi pemadaman bergilir
- b. Informasi lowongan kerja
- c. Informasi himbauan hemat pemakaian listrik
- d. Informasi produk layanan
- e. Informasi tarif listrik
- f. Informasi loket pembayaran

6.3 Orang (SDM)

Disini dapat dianalisa harapan yang diinginkan terhadap layanan call center masa depan, seharusnya dapat memberikan nilai persaingan dan informasi kepada pelanggan sebagai berikut;

1. Sebagai sentral komunikasi dan informasi PLN dengan pelanggan;

- a. Call center seharusnya memperoleh persepsi sebagai sentra informasi dan solusi PLN dimata pelanggannya, dan bukan semata tempat pengaduan listrik padam. Pelanggan membutuhkan informasi dan pelayanan lebihdari sekedar jawaban “sedang ada perbaikan” ketika pelanggan melaporkan listrik mati.
 - b. Call center seharusnya memungkinkan pelanggan PLN berinteraksi dengan sumber daya PLN yang mampu menyediakan pelayanan dan informasi secara profesional, sehingga pelanggan dapat dengan mudah mendapatkan akses informasi PLN tanpa harus pergi ke Kantor PLN.
 - c. Call center seharusnya memiliki kerangka strategi yang mendefinisikan seluruh produk dan layanannya lewat prosedur operasi standar yang terukur, terencana dan konsisten sesuai dengan pelayanan PLN.
2. Call center, sebagai citra dari layanan PLN yang terbangun dalam pelayanan informasi pelanggan;
 - a. PLN perlu membangun layanan perusahaan yang kuat lewat pelayanan call center, dengan lebih serius memaksimalkan fungsi call center tersebut yang artinya memberikan peningkatan pelayanan terhadap pelanggan.
 - b. PLN dapat menjadikan call center menjadi standar ukur yang handal dalam menangani keberbedaan kualitas pelayanan penanganan pelanggan selama ini yang diberikan oleh kantor-kantor wilayah PLN diseluruh Indonesia.
 - c. Kualitas sumber daya manusia PLN juga tercermin lewat *performance* call center ini, membangun melalui kualitas manusia yang mengelola dan melayani pelanggan lewat call center.

6.3.1 Kebutuhan Skill

Untuk membangun layanan informasi pelanggan berbasis IT, sangat diperlukan peningkatan kemampuan *Skill* karyawan pada PLN cabang Pekanbaru. Adapun usulan terhadap peningkatan SDM dalam pengelolaan layanan informasi menggunakan website adalah sebagai berikut:

1. Memperbaiki tingkat SDM pegawai PLN cabang Pekanbaru dengan merekrut pegawai yang memiliki skill di bidang IT (teknologi informasi),
2. Pemberian pelatihan kepada pegawai PLN, dengan tujuan setiap pegawai dapat mengerti pengoperasian perangkat komputer dan mengelola data-data pelanggan menjadi informasi yang bermanfaat bagi perusahaan dan kebutuhan penggunaan sistem. Baik dalam pemasukan data, dan bahkan bagaimana memanfaatkan teknologi informasi untuk kemudahan pelayanan pelanggan dengan menggunakan website.
3. Meningkatkan teknologi informasi untuk pelayanan pelanggan, dengan membentuk tim IT pada pengelolaan data perusahaan dan data pelanggan, agar lebih cepat dalam menyelesaikan permasalahan dalam kebutuhan informasi pelanggan.

BAB VII

PENUTUP

7.1 Kesimpulan

Dengan analisa yang dilakukan, dapat diidentifikasi dengan membuat suatu kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil kuisisioner yang telah berikan kepada responden bahwa pelayanan yang diberikan dan dikelompokkan berdasarkan variabel Teknologi ada 41,2 % responden, Prosedur Pelayanan 44,75% responden dan orang (petugas Call center/karyawan) 42,2 % responden dan disini dapat dinyatakan bahwa pelayanan call center yang diberikan oleh PLN cabang Pekanbaru kurang memuaskan pelanggan dalam memperoleh informasi dan melakukan pengaduan pelanggan.
2. Rekomendasi usulan sistem layanan pelanggan menggunakan website yang baru berupa dokumentasi usulan sistem kepada manajemen PLN Cabang Pekanbaru dengan menganalisa informasi yang dibutuhkan, prosedur layanan dan kebutuhan SDM yang mengelola layanan pelanggan.

7.2 Saran

Agar penelitian dapat bermanfaat bagi manajemen perusahaan, maka penulis memberikan saran, sebagai berikut:

1. Mengusulkan sistem informasi layanan pelanggan yang baru dengan menggunakan website.
2. Perlu penjelasan terhadap prosedur layanan informasi pelanggan yang akan diterapkan dengan cara sosialisasi kepada pelanggan PLN di kota Pekanbaru berupa penjelasan melalui media televisi, radio, selebaran dan pemasangan baliho, diharapkan agar pelanggan mengerti dalam mengakses layanan informasi pelanggan.

3. Perlu peningkatan terhadap SDM pegawai di bidang teknologi informasi, baik dalam memberikan pelatihan-pelatihan kepada karyawan agar nantinya dalam berintraksi dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat berjalan secara maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- HM. Jogyanto, *Analisa dan Disain Sistem Informasi*, Yogyakarta : ANDI Yogyakarta, 2003
- Irawan, Handi, D. MBA. Mcom, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT Alex Media Komputindo, Cetakan ke 9, 2007
- Kadir, Abdul, *Pengenalan Sistem Informasi*, Yogyakarta : ANDI Yogyakarta, 2003
- Kalakota, Ravi dan Robinson, Marcia. *e-Business 2.0: Roadmap for Success*. Addison-Wesley. Canada, 2001
- M.Nazir., *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Galia Indonesia. 2003
- Saputra, Hendra, *Skripsi Analisa Pemasaran Jasa Pada Hotel Horison Di Kabupaten Bengkalis*, Pekanbaru : Skripsi, Pekanbaru, 2008
- Sugiyono, RA, *Metodelogi Penelitian*, Bandung : Alfabeta, 2004
- Seidel, Wolfgang, et al., *Complaint Management the Heart of CRM*, Thomson Publisher, 2004.
- Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta : ANDI Yogyakarta, 2004
- Tunggal, Amin Widjaja. *Dasar - Dasar Customer Relationship Management (CRM)*, Jakarta : Harvarindo, 2008
- Tunggal, Amin Widjaja. *Konsep dan Kasus Customer Relationship Management (CRM) (manajemen Hubungan Pelanggan)*, Jakarta : Harvarindo, 2008
- Aloysius Heru Danardatu, *Pengenalan Customer Relationship Management*, www.ilmukomputer.com, diakses tanggal 27 Januari 2007
- Manajemen Hubungan Pelanggan*, www.id.wikipedia.com, diakses pada tanggal 29 Mei 2009