

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PT PLN Persero merupakan perusahaan penyedia layanan listrik bagi masyarakat Indonesia. Wilayah usaha PT PLN (Persero) Distribusi Jawa-Timur dibagi menjadi beberapa daerah Pelayanan yang melayani wilayah administrasi propinsi Jawa Timur, antara lain Area Pelayanan & Jaringan Surabaya Selatan, Area Pelayanan & Jaringan Surabaya Utara, Area Pelayanan Surabaya Barat dan Area Jaringan Surabaya Barat.

PT PLN (Persero) Distribusi Jatim Area Surabaya Selatan yang melayani daerah Darmo Permai, Dukuh Kupang, Ngagel, Rungkut dan Gedangan, memiliki beberapa jenis pelayanan kepada pelanggannya, antara lain pelayanan pelanggan, layanan pembacaan meter dan perhitungan tagihan listrik, layanan penagihan dan layanan teknik di area Surabaya Selatan. Pelayanan pelanggan memiliki layanan pengaduan pelanggan yang melayani laporan-laporan pengaduan gangguan kelistrikan oleh pelanggan.

Layanan pengaduan pelanggan melayani 2 jenis pengaduan yaitu pengaduan gangguan dan pengaduan keluhan. Pengaduan gangguan meliputi pengaduan yang bersifat teknis, seperti listrik padam, kabel instalasi putus dan konsleting trafo atau gardu PLN. Sedangkan pengaduan keluhan meliputi pengaduan yang bersifat non teknis, seperti pelayanan permintaan informasi, permintaan penyambungan dan perubahan daya, permintaan perubahan nama pelanggan, dan migrasi ke Prabayar.

Laporan gangguan yang diterima oleh layanan gangguan pelanggan sebanyak rata-rata 2000 laporan setiap bulan. Hal ini menunjukkan bahwa layanan gangguan pelanggan yang terdapat di layanan pengaduan pelanggan menjadi sangat penting dalam menjaga kepuasan pelayanan kepada pelanggan.

Kepuasan pelanggan menjadi tolak ukur kinerja PT PLN (Persero) Distribusi Jatim Area Surabaya Selatan. Semakin banyak laporan pengaduan gangguan yang diterima layanan gangguan dan semakin cepat penanganan pengaduan gangguan, maka semakin besar kepuasan pelanggan yang didapatkan. Oleh karena itu, standar operasional prosedur sangat diperlukan untuk menentukan langkah-langkah yang efektif (tepat) dan efisien (cepat) dalam melakukan penanganan gangguan kelistrikan pelanggan.

Selama ini proses penanganan layanan gangguan kelistrikan pelanggan diawali dengan adanya laporan gangguan dari pelanggan baik melalui telepon yang diterima oleh *Customer Service Officer (CSO) 123* maupun datang langsung ke petugas *frontliner*. Proses selanjutnya, petugas unit posko akan menentukan diagnosis awal gangguan dan memilih regu gangguan yang sesuai untuk menangani gangguan yang terjadi tersebut. Berdasarkan data-data laporan gangguan yang terjadi dan data-data laporan gangguan yang pernah terjadi sebelumnya, regu gangguan melakukan penyelesaian penanganan gangguan di lokasi gangguan tersebut. Prosedur dan langkah-langkah yang dilakukan dalam menangani laporan gangguan pelanggan tersebut hanya berdasarkan pengalaman dan kebijakan manajemen, sehingga terdapat beberapa aktivitas yang berpotensi menimbulkan masalah.

Permasalahan yang terjadi pada proses-proses penanganan gangguan ini adalah proses pertama pada saat melakukan pencatatan laporan gangguan (*incident reporting*) yang dilakukan petugas CSO 123 ataupun petugas *frontliner* hanya berdasarkan data awal laporan gangguan. Kemudian dilakukan penerbitan nomor laporan pengaduan tanpa melalui proses penentuan kategorisasi gangguan. Sehingga dihasilkan nomor laporan gangguan yang tidak unik. Akibatnya petugas sulit dalam mencari riwayat gangguan. Hal ini berdampak pada kesalahan pemilihan regu dan analisis gangguan. Pada akhirnya berakibat lamanya waktu penanganan gangguan di tempat kejadian.

Pada proses mengelola laporan gangguan (*managing incident*), permasalahan terjadi pada saat melakukan prioritas penanganan gangguan dan penentuan regu gangguan oleh petugas unit posko hanya berdasarkan kebijakan dan pengalaman petugas unit posko. Kebijakan yang diambil belum memiliki standar langkah-langkah yang tepat dan valid, sehingga menimbulkan kesalahan dalam pemilihan regu gangguan yang akan ditugaskan dalam menangani gangguan tersebut. Kesalahan ini akan menimbulkan kesalahan perkiraan langkah-langkah dan peralatan yang dibawa oleh petugas regu gangguan dalam mengerjakan penanganan gangguan tersebut.

Permasalahan selanjutnya adalah belum adanya standar mengenai langkah-langkah penyelesaian (*resolve*) gangguan yang terjadi, hanya sebatas pengalaman dan pengetahuan regu gangguan. Hal ini mengakibatkan efektifitas langkah-langkah penanganan dan efisiensi waktu penanganan gangguan belum dapat dicapai.

Permasalahan juga terjadi pada saat proses penyelesaian gangguan (*closure*) ditutup. Hal ini dikarenakan belum adanya prosedur pencatatan *feedback* kepuasan pelanggan atas penanganan gangguan yang telah dilakukan. Proses penyelesaian laporan gangguan pelanggan ditutup dengan status laporan “selesai”. Hal ini berdampak kurangnya variabel dalam penilaian kepuasan pelanggan. Tidak adanya penilaian dari pelanggan mengakibatkan tolak ukur penilaian layanan PT PLN kurang valid, sehingga kepuasan pelanggan kurang dapat dicapai bahkan ditingkatkan.

Dari penjelasan dalam paragraf sebelumnya, dapat diketahui bahwa permasalahan utama yang dihadapi oleh PT PLN (Persero) Distribusi Jatim Area Surabaya Selatan adalah belum adanya standar untuk menangani gangguan yang dilaporkan oleh pelanggan, hanya sebatas kebijakan dan pengalaman petugas yang terkait saja. Akibatnya terdapat kesalahan-kesalahan dari beberapa aktivitas penanganan pengaduan gangguan yang seharusnya bisa diminimalisir guna menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menentukan langkah-langkah yang efektif dan efisien dalam penanganan gangguan yang terjadi.

Untuk dapat mengatasi permasalahan yang telah disebutkan maka diperlukan *framework* terkait proses untuk menangani gangguan (*Incident Management*). *Framework Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) V-3 tepat digunakan sebagai acuan untuk menyusun pola kerja yang terstruktur dalam memberikan layanan perusahaan. *Framework* ini berfokus pada layanan operasional, dimana sejalan dengan misi PLN yaitu diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada Potensi Insani, dan didukung misi PLN yang berorientasi pada kepuasan

pelanggan. *Framework* ini yang nantinya dapat memberi masukan bagi perusahaan tentang bagaimana menangani gangguan yang selama ini terjadi pada proses penanganan layanan gangguan sesuai dengan pedoman mutu PLN, yang berorientasi pada peningkatan kepuasan pelanggan.

Harapan atas penerapan *framework* ITIL V-3 ini adalah dapat memperbaiki proses operasional penanganan pada layanan gangguan yang terjadi selama ini dan dapat mendukung kelangsungan bisnis dengan memastikan fasilitas IT yang dibutuhkan dapat tersedia. Selain itu juga dapat memberikan rekomendasi perbaikan berupa *Standard Operating Procedure* (SOP), *Working Instruction* (WI) dan *Work Record* (WR) berdasarkan *best practice* yang berkaitan dengan *Incident Management*, dalam hal ini ITIL V-3 dan sesuai dengan pedoman mutu perusahaan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang sedang dihadapi oleh PT PLN (Persero) Distribusi Jatim Area Surabaya Selatan yang dijelaskan pada latar belakang masalah, maka dirumuskan bagaimana merancang dokumen perencanaan *Incident Management* berdasarkan *framework* ITIL V-3 yang terkait 4 proses penanganan gangguan pada layanan gangguan pelanggan, antara lain:

1. Proses pencatatan laporan gangguan (*incident reporting*.)
2. Proses pengelolaan gangguan (*managing incident*)
3. Proses penanganan dan penyelesaian gangguan (*resolve*)
4. Proses penutupan penyelesaian gangguan (*closure*)

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka batasan permasalahan dalam pembuatan Tugas Akhir Perencanaan *Incident Management* pada PT PLN (Persero) Distribusi Jatim adalah sebagai berikut :

1. Studi kasus dilakukan di PT PLN (Persero) Distribusi Jatim Area Surabaya Selatan.
2. Aturan (*role*) dan kebijakan (*policy*) yang digunakan sebagai acuan adalah pedoman mutu PT PLN (Persero) Distribusi Jatim Area Surabaya Selatan.

1.4 Tujuan Penelitian

Dengan mengacu pada perumusan masalah yang telah disebutkan maka tujuan yang hendak dicapai dalam penyusunan Tugas Akhir ini adalah menghasilkan dokumen perencanaan *Incident Management* pada PT PLN (Persero) Distribusi Jatim Area Surabaya Selatan. Hasil dokumen perencanaan tersebut berupa *Standard Operating Procedure* (SOP), *Working Instruction* (WI) dan *Work Record* (WR) berdasarkan *framework* ITIL V-3.

1.5 Manfaat Penelitian

Diharapkan dengan adanya penelitian ini akan diperoleh manfaat bagi PT. PLN (Persero) Distribusi Jatim Area Surabaya Selatan, selaku stakeholder dalam penelitian ini, terkait dengan perencanaan *Incident Management* berdasarkan ITIL V-3 berupa :

1. Perbaikan proses operasional penanganan pada layanan gangguan pelanggan di PT PLN (Persero) Distribusi Jatim Area Surabaya Selatan.
2. Penataan dokumen yang terstruktur untuk mendukung pola kerja yang baik pada PT PLN (Persero) Distribusi Jatim Area Surabaya Selatan.

1.6 Sistematika Penulisan

Agar para pembaca dapat memahami dengan mudah persoalan dan pembahasannya, maka penulisan dari penelitian tugas akhir ini akan dibuat dengan sistematika yang terdiri dari beberapa bab yang di dalamnya terdapat penjabaran masalah, yakni :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang perumusan dan penjelasan masalah umum, sehingga diperoleh suatu gambaran umum mengenai seluruh penelitian yang dilakukan. Bab ini akan menyangkut beberapa masalah yang akan dibahas mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat penelitian, dan dilanjutkan oleh sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini membahas tentang teori penunjang yang menjelaskan secara singkat mengenai landasan teori yang berkaitan dengan permasalahan dari penelitian tugas akhir mengenai *Incident Management* dan ITIL. Teori tersebut antara lain teori ITIL V-3, *Incident Management*, Metode M_O_R (*Management of Risk*), Analisis Dampak Bisnis (*Business Impact Analysis*), Layanan (*Service*), Layanan Operasi, Pelanggan, Bagan Alir Sistem, dan Penjelasan tentang PT PLN (Persero) Distribusi Jatim Area Surabaya Selatan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai metode penelitian. Metode penelitian dalam perencanaan dokumen *Incident Management* terdiri dari tahap

awal yang mencakup studi literatur dan identifikasi permasalahan, tahap pengembangan mencakup proses *incident reporting, managing incident, resolve, dan closure*, dan tahap akhir yang mencakup hasil dan pembahasan serta kesimpulan dan saran.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai hasil dan pembahasan dari bab ketiga mengenai metode penelitian. Hasil berupa dokumen *Standard Operational Procedures, Work Instruction* dan *Work Record*.

Sedangkan pembahasan berisi penjelasan tentang adanya perbedaan (*gap*) antara langkah-langkah dan proses-proses operasional penanganan gangguan yang dilakukan saat ini dengan langkah-langkah dan proses-proses perbaikan penanganan gangguan berdasarkan *framework* ITIL V-3.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas mengenai kesimpulan pada proses pembuatan dokumen perencanaan *Incident Management*. Hasil kesimpulan berupa adanya perbaikan langkah-langkah dan proses-proses pada tahapan operasional penanganan gangguan berdasarkan *framework* ITILV-3. Kesimpulan ini akan menyajikan langkah-langkah dan proses-proses apa saja yang telah diperbaiki (ditambahkan atau dikurangi) dan yang telah disesuaikan dengan *framework* ITIL V-3. Tahap saran berisi tentang saran perbaikan terhadap kekurangan yang ada dari dokumen perencanaan *Incident Management* yang telah dibuat untuk perkembangan dimasa datang.