

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang sangat cepat saat ini memberikan dampak signifikan terhadap kinerja berbagai sektor bisnis, baik di bidang perdagangan maupun jasa. Agar tetap kompetitif, perusahaan perlu terus mengembangkan teknologi yang mereka gunakan. Selain itu, aspek lain yang harus diperhatikan seiring perkembangannya perusahaan adalah menjaga hubungan dengan pelanggan, yang harus selalu dijaga seiring dengan pertumbuhan perusahaan. Menurut Suhardjanto (2020) aktivitas bisnis pada umumnya adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh individu atau organisasi untuk menghasilkan keuntungan melalui penjualan barang atau jasa kepada pelanggan. Aktivitas bisnis itu tergantung pada pelayanan karena semakin bagus kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin menunjukkan keberhasilan bagi perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

Hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi semakin penting, terutama bagi perusahaan yang memiliki peran strategis dalam kehidupan masyarakat sehari-hari. Salah satu perusahaan yang memiliki dampak besar di Indonesia adalah PT PLN (Persero), sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di sektor ketenagalistrikan. PLN memiliki tanggung jawab utama untuk menyediakan tenaga listrik demi kepentingan umum di seluruh Indonesia, mulai dari proses produksi dan pembangkitan hingga distribusi listrik ke rumah tangga, fasilitas umum, dan industri besar. Menurut Sula (2020) Pelayanan dapat diartikan sebagai suatu kegiatan atau

proses yang dilakukan oleh individu atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, atau permintaan pelanggan. Hal ini dilakukan dengan memberikan bantuan, informasi, atau kepuasan secara profesional.

Dengan menyediakan layanan listrik yang andal dan merata, PLN berkontribusi pada pembangunan nasional serta memperkuat perekonomian negara. PT PLN (Persero) dituntut untuk mengelola usahanya secara optimal sehingga dapat mensejahterakan masyarakat tanpa membebani anggaran negara akibat kerugian operasional. PT. PLN (Persero) merupakan pelaku tunggal (monopolis) dalam industri kelistrikan di Indonesia, dengan Pemerintah Republik Indonesia sebagai pemegang saham terbesar. Di tengah era globalisasi dan komitmen pemerintah untuk menerapkan ekonomi pasar serta mengurangi praktik monopoli, persaingan usaha di Indonesia semakin meningkat. Situasi ini mendorong setiap perusahaan, baik yang bersifat publik maupun privat, untuk melakukan peninjauan ulang terhadap strategi bisnis yang selama ini diterapkan. Hal ini penting agar mereka dapat terus bertahan dan meraih sukses dalam persaingan yang kian ketat (Gemala Wijaya, 2019). Oleh karena itu, PLN berkomitmen untuk memberikan layanan kelistrikan kepada seluruh lapisan masyarakat, menjangkau berbagai kalangan, baik rumah tangga, industri, bisnis, publik, maupun sosial, demi memastikan akses energi listrik yang adil dan merata bagi seluruh warga negara.

PLN memiliki peran yang sangat strategis dalam memenuhi kebutuhan listrik masyarakat dan industri di Indonesia, dengan kapasitas pembangkit yang terus berkembang hingga mencapai puluhan ribu megawatt. Selain itu, PLN juga aktif beradaptasi dengan kemajuan teknologi dan kebijakan pemerintah, termasuk dalam

pengembangan energi serta digitalisasi layanan melalui platform online. Sebagai perusahaan yang memegang kendali dalam penyediaan tenaga listrik, PLN berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan mendorong pertumbuhan ekonomi nasional yang berkelanjutan.

PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sumatera Barat UID Sumbar merupakan salah satu unit yang berperan penting pada PT PLN (Persero) yang memiliki peran krusial dalam mendistribusikan tenaga listrik di wilayah Sumatera Barat. Sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN), PLN UID Sumbar bertanggung jawab untuk menyediakan pasokan listrik yang andal dan berkualitas, guna memenuhi kebutuhan masyarakat dan mendukung pertumbuhan ekonomi daerah. Wilayah operasional PLN UID Sumbar mencakup seluruh Provinsi Sumatera Barat dengan area yang sangat luas, mencapai puluhan ribu kilometer persegi. Oleh karena itu, pengelolaan dan distribusi listrik di daerah ini memerlukan sistem yang efektif dan efisien.

PLN UID Sumbar memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk mendukung operasional dan pelayanan kepada pelanggan. Dengan penggunaan sistem informasi yang terintegrasi, perusahaan dapat mengelola aset, melakukan inventarisasi, dan memelihara jaringan listrik dengan lebih efektif, yang pada gilirannya meningkatkan kinerja secara keseluruhan. Selain itu, PLN UID Sumbar juga menghadapi tantangan dalam memenuhi peningkatan permintaan listrik yang sejalan dengan pertumbuhan ekonomi dan bertambahnya jumlah pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan terus berupaya melakukan inovasi serta meningkatkan produktivitas karyawan guna memberikan pelayanan yang terbaik.

PLN UID Sumbar memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga stabilitas pasokan listrik di wilayahnya. Salah satu aspek kunci dari tugas ini adalah pengelolaan hubungan kerja yang efektif dengan para pekerja alih daya (*Outsourcing*), yang berkontribusi pada operasional perusahaan. Dalam menghadapi berbagai kendala yang muncul terkait perjanjian kerja dengan pekerja alih daya (*Outsourcing*), PLN UID Sumbar selalu mengedepankan profesionalisme dan berorientasi pada kepuasan kedua belah pihak. Hal ini bertujuan untuk memastikan kelancaran operasional serta pelayanan yang optimal bagi masyarakat. Dengan demikian, PLN UID Sumbar tidak hanya fokus pada penyediaan listrik, tetapi juga berkomitmen pada pengelolaan sumber daya manusia dan teknologi demi keberlanjutan layanan listrik di Sumatera Barat.

Perusahaan dituntut untuk menerapkan strategi yang mampu membangun dan mempertahankan hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Salah satu pendekatan yang efektif untuk mencapai tujuan ini adalah melalui *Customer Relationship Management* (CRM). CRM memainkan peranan penting dalam memperkuat ikatan antara konsumen dan pihak-pihak terkait, serta memberikan informasi yang diperlukan pelanggan tentang data yang sedang diproses. Untuk menjalankan CRM dengan efektif, pemanfaatan teknologi informasi menjadi sangat membantu (Delya, 2023). Menurut Novita (2023) menjelaskan bahwa CRM bukan sekadar sebuah pendekatan, tetapi termasuk berbagai elemen pendukung yang harus diperhatikan agar menjadi lebih efektif. Salah satu elemen yang paling penting adalah sumber daya manusia (SDM). SDM memiliki peranan penting dalam meningkatkan kinerja CRM. Proses ini merupakan pendekatan untuk menciptakan dan mempertahankan hubungan yang

saling menguntungkan dengan konsumen melalui penyediaan produk yang berkualitas dan memastikan kepuasan mereka. Secara dasar, CRM memindahkan fokus strategi bisnis perusahaan dari yang semula berorientasi pada proses produksi menjadi lebih berfokus pada konsumen. Dengan menerapkan teknik CRM, perusahaan dapat memahami profil serta kebutuhan konsumen, sehingga mereka dapat memberikan layanan yang sesuai dan bermanfaat. Hal ini memberikan keunggulan kompetitif bagi perusahaan dalam persaingan, sebab kepuasan pelanggan memudahkan perusahaan untuk menarik konsumen baru. Dengan adanya Customer Relationship Management (CRM), perusahaan akan mengajak konsumen untuk terus memberikan dukungan (Novita, 2023).

Customer Relationship Management (CRM) memegang peranan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan PT PLN UID Sumbar melalui penguatan CRM. Dengan adanya CRM, pengelolaan data pelanggan dapat dilakukan secara terintegrasi, yang membuat layanan menjadi lebih personal dan responsif. Sistem seperti aplikasi pelayanan pelanggan terpusat (AP2T) dan PLN CRM menjadikan proses pemasangan baru, perubahan daya, dan migrasi layanan lebih efisien. Selain itu, aplikasi ini memudahkan pelanggan untuk mengakses informasi serta menyampaikan keluhan. Menurut Tjiptono (2019) menyatakan bahwa secara umum keluhan dapat dipahami sebagai situasi di mana pelanggan merasa tidak puas atau kecewa. Sedangkan menurut Suharyono (2019) menjelaskan bahwa keluhan dari pelanggan adalah bentuk ekspresi dari ketidakpuasan yang disampaikan kepada perusahaan, terkait dengan ekspektasi yang tidak terwujud atau masalah yang muncul dalam produk atau layanan. Pada PT PLN (Persero) UID Sumbar, keluhan yang sering muncul meliputi pemadaman listrik

yang terjadi secara rutin, tagihan yang tidak akurat, kualitas tegangan yang rendah, serta lambatnya penanganan terhadap masalah teknis.

CRM juga berperan dalam memantau kinerja layanan dan terus memperbaiki proses operasional. Dengan dukungan aplikasi PLN Mobile, PLN CRM dan *Call Center* 123, penanganan keluhan dapat dilakukan dengan lebih cepat. Sistem ini juga mendukung perancangan strategi pelayanan yang berfokus pada kepuasan pelanggan. Secara keseluruhan, CRM mendorong inovasi dan penyesuaian layanan guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan latar belakang pembahasan di atas, penulis ingin melakukan observasi bagaimana PT PLN (Persero) UID SUMBAR di Kota Padang menggunakan *Customer Relationship Management* (CRM) untuk meningkatkan layanannya, dengan judul penelitian **“Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada PT PLN (PERSERO) UID SUMBAR”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut :

- 1) Bagaimana penerapan *Customer Relationship Management* dapat meningkatkan kualitas layanan di PT PLN (Persero) UID SUMBAR?
- 2) Bagaimana kendala dalam penerapan *Customer Relationship Management* di PT PLN (Persero) UID SUMBAR?

- 3) Bagaimana solusi dalam mengatasi kendala penerapan *Customer Relationship Management* untuk peningkatan kualitas layanan di PT PLN (Persero) UID SUMBAR?

1.3 Tujuan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari tugas akhir ini yaitu:

- 1) Untuk mengetahui penerapan *Customer Relationship Management* dapat meningkatkan kualitas layanan di PT PLN (Persero) UID SUMBAR.
- 2) Untuk mengetahui kendala dalam penerapan *Customer Relationship Management* di PT PLN (Persero) UID SUMBAR.
- 3) Untuk mengetahui solusi dalam mengatasi kendala penerapan *Customer Relationship Management* untuk peningkatan kualitas layanan di PT PLN (Persero) UID SUMBAR.

1.4 Metode Penelitian

1) Observasi

Mengamati secara langsung proses pelayanan di PT PLN (Persero) UID SUMBAR untuk memahami bagaimana CRM diterapkan dalam praktik sehari-hari.

2) Wawancara

Melakukan wawancara langsung dengan manajer dan staf terkait di PT PLN (Persero) UID SUMBAR, untuk mendapatkan informasi mendalam tentang Penerapan CRM dan tantangan yang dihadapi.

1.5 Tempat dan Waktu Magang

Adapun tempat yang dipilih sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah yang akan dibahas yaitu pada PT PLN (Persero) UID SUMBAR sebagai tempat untuk melaksanakan kuliah kerja lapangan/magang selama 40 hari, 13 Januari 2025 hingga 14 Maret 2025.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab, dimana masing-masing bab terdiri atas:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan dan menggambarkan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penulisan, metode penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan berbagai referensi dan literatur yang mendukung analisis penulis terkait penerapan *Customer Relationship Management* dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang digunakan dalam tugas akhir.

BAB III: GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menjelaskan gambaran umum tentang perusahaan, termasuk sejarah atau latar belakang pendiriannya serta perkembangannya dari waktu ke waktu. Selain itu, bab ini juga memuat visi dan misi perusahaan, struktur organisasi yang ada, serta peran dan tanggung jawab masing-masing dalam organisasi tersebut.

BAB IV: PEMBAHASAN

Bab ini akan membahas terkait dengan deskripsi pembahasan "Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada PT PLN (Persero) UID SUMBAR".

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menyajikan kesimpulan dari pembahasan masalah yang telah dibahas sebelumnya, serta memberikan saran yang konstruktif bagi perusahaan terkait "Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada PT PLN (Persero) UID SUMBAR".

