Upaya PT PLN meningkatkan pelayanan yang bertitik tolak pada perilaku konsumen dalam penggunaan hemat energi listrik

Hadi Sukaryanto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=79075&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK
Sejalan dengan perubahan status dari Perusahaan Umum Milik Negara (PERUM) menjadi Perusahaan Perseroan Terbatas (PERSERO), maka pola gerakan (driven) PLN juga mengalami pembenahan serta perubahan guna memperbaiki kinerjanya, di mana saat ini PLN lebih berorientasi kepada pelanggan (customer oriented).

Berkaitan dengan hal tersebut, maka PLN dituntut untuk terus melakukan inovasi-inovasi guna memperbaiki kualitas pelayanannya yang selama ini cenderung dinilai negatif oleh konsumen. Kondisi ini memaksa PLN untuk meningkatkan kinerjanya, antara lain dengan melakukan pembenahan manajemen, pembangunan infrastruktur, dan perbaikan instrumen-instrumen pendukung.

Strategi yang diterapkan menuju terwujudnya citra positif PLN antara lain dengan mengubah strategi pemasaran dari company oriented menjadi customer oriented dan improved quality oriented dengan lebih mempertimbangkan harapan dan kepuasan pelanggan. Upaya ke arah cita-cita terwujudnya PLN sebagai perusahaan yang di satu sisi tetap memberi keuntungan dan di sisi lain memuaskan pelanggan, dilakukan dengan meningkatkan mutu pelayanan.

Dengan perbaikan dan peningkatan kinerja PLN diharapkan dapat mengurangi keluhan-keluhan dari pelanggan, pelanggan akan memenuhi kewajibannya dengan sukarela, tingkat kebutuhan akan layanan jasa PLN meningkat dan pada akhirnya tingkat produktivitas dan profit PLN pun akan meningkat.

Hasil penelitian terhadap 451 responden yang dilakukan di PLN Cabang Gambir, Jakarta, menunjukkan, bahwa tingkat pelayanan PLN setelah perusahaan status dari Perum menjadi PT (Persero) mengalami perbaikan seperti yang diharapkan. Hal ini tercermin dari hasil survey melalui kuesioner kepada sejumlah responden/pelanggan PLN yang memberikan tanggapan positif atas pelayanan PLN saat ini.

Untuk mengajukan permohonan PBIPD, sebagian besar responden (65,22%) menyatakan mengurus sendiri ke tempat pelayanan PT PLN dengan alasan pelayanan PLN sudah lebih baik (60,98), selebihnya melakukan permohonan melalui telepon (9,33%), dan melakukan pembayaran melalui bank dan kartu kredit. Secara umum, respon konsumen terhadap pelayanan yang telah diupayakan oleh PLN cukup baik, terutama tentang sarana komunikasi dan informasi yang langsung menyentuh konsumen, baik melalui media cetak maupun elektronika.

Hasil penelitian tentang perilaku hemat energi terhadap 147 responden di wilayah Cabang Majalaya, Bandung menunjukkan bahwa, (1) responden yang mau mengikuti pola hemat energi listrik mencapai 90%,

sebagian besar menyadari untuk melakukan penghematan dengan alasan, disamping menurunkan biaya rekening bulanan juga membantu pemerintah dalam penyediaan sumber-sumber energi yang terbatas, terutama sumber energi habis pakai (non renewable) seperti minyak bumi, (2) sebagian besar responden (90%) menyatakan melakukan penghematan energi dengan cara memadamkan lampu penerangan yang tidak dipakai (90%). Biaya yang dapat ditekan setelah melakukan penghematan mencapai Rp 12.000,00 per lampu/bulan/per/pelanggan RT.