

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Sistem distribusi tenaga listrik merupakan elemen fundamental dalam memastikan kontinuitas, kualitas, dan keandalan pasokan energi kepada seluruh segmen pelanggan [1]. Pada tingkat operasional, unit pelayanan seperti PLN UP3 Subulussalam dan PLN ULP Blang Pidie memegang peranan strategis dalam menjaga agar energi yang disalurkan memenuhi standar tegangan sebagaimana dipersyaratkan oleh regulasi teknis dan kebijakan perusahaan. Ketidaksesuaian tegangan layanan, khususnya tegangan rendah di bawah standar, dapat menimbulkan berbagai dampak teknis dan finansial, antara lain meningkatnya rugi-rugi energi (*losses*), naiknya arus beban, penurunan efisiensi peralatan pelanggan industri, serta menurunnya akurasi pencatatan energi yang pada akhirnya berpengaruh langsung terhadap kinerja penjualan dan tingkat susut distribusi [2].



Gambar 1.1 Lokasi pelanggan industri PT Juya Mining

Kondisi tersebut nyata terjadi pada salah satu pelanggan industri di wilayah kerja UP3 Subulussalam, yaitu PT Juya Mining, di mana pengukuran awal menunjukkan tegangan layanan berada pada 18,9 kV seperti pada gambar 1.2. Tegangan di bawah standar ini menyebabkan performa sistem menurun dan berdampak pada kualitas layanan pelanggan [3]. Selain itu, fenomena ini berpotensi mengurangi volume energi tercatat di meter pelanggan sehingga berpengaruh negatif terhadap capaian penjualan energi listrik. Situasi ini menjadi semakin kritis mengingat kinerja penjualan energi tahun berjalan belum mencapai target, di mana realisasi penjualan energi sebesar 202,8 GWh (pencapaian 95,40%) masih berada pada status hati-hati sesuai *Key Performance Indicator* (KPI) Perusahaan sesuai pada gambar 1.3.



Gambar 1.2 Pengukuran tegangan layanan PT Juya Mining

GENERAL MANAGER PT PLN (PERSERO) UNIT INDUK DISTRIBUSI ACEH
DENGAN
MANAJER UP3 PT PLN (PERSERO) UP3 SUBULUSSALAM

UNIT INDUK WILAYAH ACEH
UP3 SUBULUSSALAM

REALISASI S/D

JULI

2025

NO	KPI	SATUAN	TARGET		REALISASI	PENCAPAIAN 100 %		STATUS
			2025	JULI		BOBOT	%	
I	Key Performance Indicator					39,36		
1	Penjualan Tenaga Listrik	GWh	359,79	212,66	202,88	13,36	95,40%	HATI-HATI

Gambar 1.3 Kinerja penjualan UP3 subulussalam

Untuk menjawab tantangan tersebut, *project* ini mengarahkan strategi melalui pemanfaatan aset jaringan yang belum produktif, khususnya jaringan *Idle* 20 kV, sejalan dengan Perdir No.0012.P/DIR/2023 tentang Kebijakan Strategis Tata Kelola dan Pelayanan Konsumen, Catatan Direktur Distribusi mengenai penguatan manajemen aset, serta visi perusahaan untuk memperkuat posisi di *Fortune Global 500*. Arah kebijakan ini menekankan pentingnya optimalisasi infrastruktur distribusi, peningkatan efisiensi, serta digitalisasi aset sebagai bagian integral transformasi PLN. *Project* ini bertujuan meningkatkan kualitas tegangan pelanggan industri pertambangan melalui optimalisasi jaringan *Idle* yang sebelumnya tidak produktif. Optimalisasi dilakukan dengan pendekatan terukur, mulai dari pembentukan SK Tim, penyusunan *Business Process Management* (BPM) sebagai dasar hukum pendataan dan pengoperasian jaringan *Idle*, hingga implementasi digitalisasi aset secara sistematis.

1.2 PROFIL UNIT PELAYANAN PELANGGAN (UP3) SUBULUSSALAM

Unit Pelayanan Pelanggan (UP3) Subulussalam merupakan salah satu unit pelaksana di bawah PT PLN (Persero) UID Aceh yang memiliki tanggung jawab strategis dalam pengelolaan operasi distribusi tenaga listrik, pelayanan pelanggan, dan pemenuhan standar mutu layanan di beberapa kabupaten kota seperti kota Subulussalam, Aceh Barat Daya, Aceh selatan dan Aceh Singkil. Sebagai bagian dari organisasi distribusi, UP3 Subulussalam berperan memastikan bahwa penyaluran energi listrik kepada pelanggan berlangsung andal, berkualitas, serta sesuai dengan ketentuan teknis dan kebijakan perusahaan. Dalam menjalankan tugasnya, UP3 Subulussalam memfokuskan kinerjanya pada dua aspek Utama, yakni peningkatan kepuasan pelanggan dan optimalisasi operasional internal. Upaya ini diwujudkan melalui berbagai inisiatif, termasuk transformasi digital, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta evaluasi berkelanjutan terhadap kualitas layanan.

1. Transformasi Digital

Transformasi digital menjadi salah satu pilar utama peningkatan kualitas layanan di UP3 Subulussalam. Penerapan aplikasi PLN *Mobile* telah memberikan dampak signifikan terhadap cara pelanggan berinteraksi dengan layanan PLN. Melalui aplikasi ini, pelanggan dapat melakukan berbagai transaksi seperti pencatatan penggunaan, pembayaran, pelaporan gangguan, serta penyampaian keluhan dengan lebih cepat dan efisien. Penelitian oleh Pertiwi & Nirawati menunjukkan bahwa pemanfaatan PLN *Mobile* tidak hanya meningkatkan kemudahan akses bagi pelanggan, tetapi juga mempercepat proses layanan secara keseluruhan. Dari sisi internal, penggunaan aplikasi digital ini juga berkontribusi pada peningkatan kinerja karyawan. Integrasi proses kerja ke dalam *platform* digital membantu merampingkan alur operasional, mengurangi pekerjaan manual, serta menghemat waktu penyelesaian tugas [4].

2. Kinerja dan Motivasi Karyawan

Kualitas operasional sebuah unit pelayanan sangat bergantung pada kompetensi dan kedisiplinan sumber daya manusia di dalamnya. Berdasarkan studi yang dilakukan oleh Samudra et al., disiplin kerja dan kompetensi menjadi faktor utama yang memengaruhi kinerja karyawan di lingkungan UP3. Motivasi berperan sebagai faktor moderasi yang memperkuat hubungan antara kompetensi dan kinerja, sehingga strategi pengembangan SDM melalui pelatihan, pembinaan, dan pemberian motivasi menjadi aspek yang sangat penting. Penerapan manajemen SDM yang efektif tidak hanya meningkatkan produktivitas kerja, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang suportif, sehingga dapat mendorong peningkatan kualitas layanan kepada pelanggan [5].

3. Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan

Sebagai unit operasional yang berhubungan langsung dengan pelanggan, UP3 Subulussalam menempatkan kualitas layanan sebagai prioritas utama.

Penelitian oleh Dunnas & Afrizoni pada pelanggan premium menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan yang meliputi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati, serta bukti fisik (*tangibles*) memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Penilaian dan perbaikan berkelanjutan pada seluruh dimensi layanan tersebut menjadi kunci untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. UP3 Subulussalam secara konsisten melakukan evaluasi internal untuk memastikan bahwa standar kualitas layanan terpenuhi, terutama pada segmen pelanggan strategis seperti pelanggan industri dan bisnis dengan kebutuhan energi tinggi. Komitmen ini sejalan dengan tujuan perusahaan untuk memperkuat loyalitas pelanggan dalam jangka panjang [6].