

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Dalam penyediaan tenaga listrik, kebutuhan tidak hanya dilihat dari segi kuantitas (seberapa banyak energi yang dibutuhkan) dan cakupan wilayah (jumlah wilayah yang dilayani), tetapi juga sangat dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Pelayanan ini meliputi pengelolaan distribusi listrik yang efisien, pengaturan kualitas dan kestabilan pasokan listrik, serta kecepatan dalam menanggulangi gangguan. Kepuasan pelanggan tidak hanya bergantung pada aspek teknis pelayanan, tetapi juga dipengaruhi oleh pengalaman emosional pelanggan selama interaksi dengan penyedia layanan. Hal ini terkait dengan teori yang menjelaskan bahwa emosi yang dirasakan pelanggan, baik positif maupun negatif, dapat memiliki dampak yang lebih kuat terhadap kepuasan mereka dibandingkan dengan penilaian rasional terhadap kualitas layanan yang diterima (Drosos et al., 2020; Luo et al., 2021). Oleh karena itu, pengelolaan distribusi tenaga listrik yang efektif memerlukan perbaikan sarana dan sistem pengatur jaringan distribusi secara berkesinambungan.

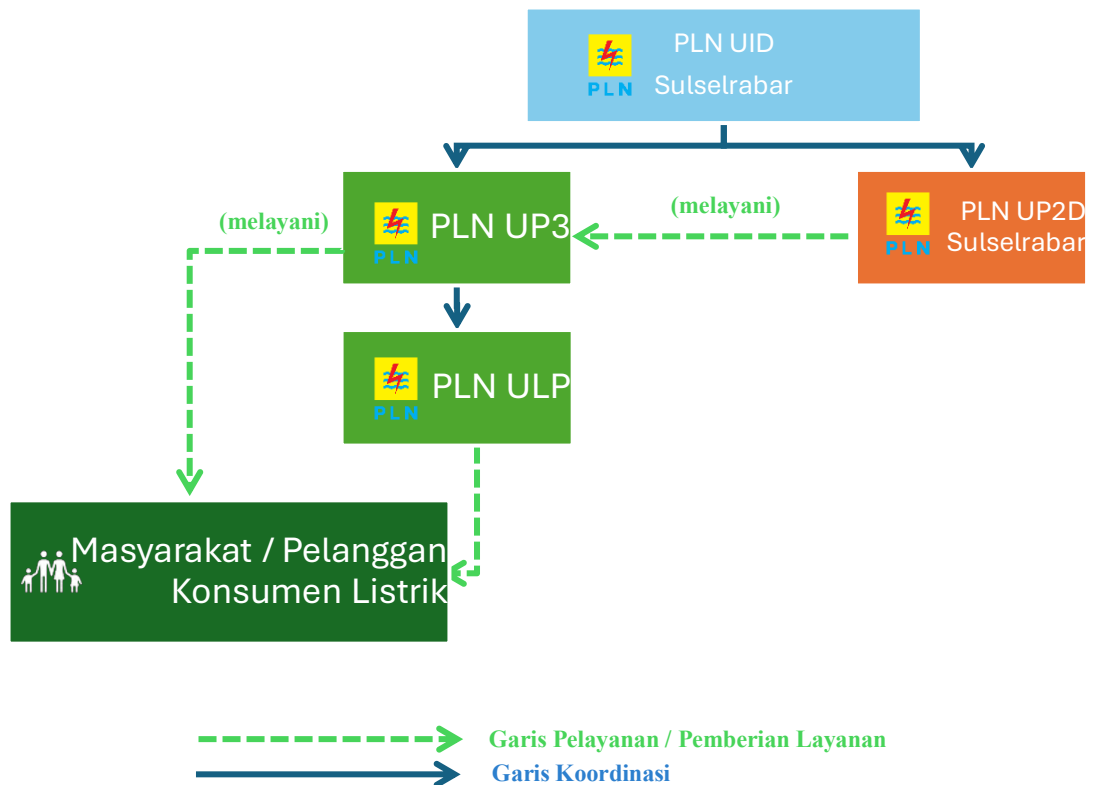
Untuk mencapai hal ini, Perusahaan Listrik Negara (PLN) membagi peran dan tanggung jawab di dalam struktur organisasinya untuk setiap wilayah di Indonesia. Salah satu wilayah yang terlayani kelistrikannya yaitu di wilayah ar (Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara, dan Sulawesi Barat), yang sarana dan sistem distribusinya dilaksanakan oleh Unit Pelaksana yang bawah naungan Unit Induk Distribusi (UID) Sulselrabar. Dalam struktur



organisasi PLN, terdapat dua jenis unit utama yang memiliki peran yang sangat berbeda namun saling terkait dalam memastikan kelancaran pasokan tenaga listrik. Unit pertama adalah unit yang bertanggung jawab untuk pelayanan langsung kepada masyarakat, yaitu Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3). Unit ini berinteraksi langsung dengan pelanggan, memberikan layanan kelistrikan, dan memenuhi kebutuhan listrik masyarakat umum, mulai dari pemasangan baru, pemeliharaan, hingga penanganan keluhan dan gangguan. Unit UP3 ini melayani masyarakat pada cakupan wilayah 1 kota/kabupaten tertentu. Unit ini dibantu oleh beberapa sub-unit yaitu Unit Layanan Pelanggan (ULP), yang melayani 1 atau lebih kecamatan di wilayah masing-masing.

Unit kedua, yaitu unit yang tidak langsung melayani masyarakat, namun memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kelancaran sistem distribusi tenaga Listrik. Unit tersebut adalah Unit Pelaksana Pengatur Distribusi (UP2D) Sulselrabar, yang bertugas untuk mengatur, memelihara, dan memastikan kelancaran distribusi listrik di wilayah yang lebih luas. Meskipun tidak berhubungan langsung dengan pelanggan akhir, UP2D memainkan peran kunci dalam menjamin kelancaran operasional unit-unit yang melayani pelanggan secara langsung. Ilustrasi berikut menunjukkan hubungan antara PLN UP2D, PLN UP3, dan pelanggan masyarakat, yang menggambarkan peran masing-masing dalam memastikan kelancaran distribusi dan pelayanan listrik.





Gambar 1.1 Ilustrasi Hubungan PLN UP2D, PLN UP3, dan Pelanggan Masyarakat

Meskipun Unit Pelaksana Pengatur Distribusi (UP2D) Sulselrabar tidak melayani pelanggan secara langsung, peranannya sangat penting dalam memastikan kualitas layanan yang diterima oleh pelanggan di UP3. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya melibatkan aspek teknis, tetapi juga bagaimana pengelolaan emosi dan komunikasi yang efektif dengan pelanggan dapat mempengaruhi kepuasan mereka. Sebagaimana dijelaskan oleh teori, komunikasi yang jelas dan respons cepat terhadap gangguan dapat mengurangi emosi negatif pelanggan dan meningkatkan kepuasan mereka (Luo et al., 2021). Setiap tindakan yang dilakukan



D, meskipun tidak terlihat langsung oleh pelanggan, tetap mempengaruhi layanan dan kepuasan pelanggan yang dirasakan oleh pengguna akhir.

Dengan memastikan kestabilan pasokan listrik dan respons cepat terhadap gangguan, UP2D berperan penting dalam menciptakan pengalaman positif yang mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap pelayanan PLN secara keseluruhan. UP2D juga bertanggung jawab untuk mengelola dan memastikan kelancaran distribusi tenaga listrik, yang pada akhirnya mempengaruhi kualitas pasokan listrik yang diterima oleh pelanggan.

Berikut adalah beberapa tugas utama yang dijalankan oleh UP2D Sulselrabar:

1. Mengatur Tegangan Listrik di Gardu Induk

UP2D bertanggung jawab untuk memastikan tegangan listrik yang diterima pelanggan tetap stabil dan sesuai dengan kebutuhan, khususnya di Gardu Induk, yang berfungsi sebagai titik distribusi utama listrik ke area yang lebih luas.

2. Pemulihan Cepat (*First-Time Recovery*) Ketika Terjadi Gangguan Jaringan

Jika ada gangguan atau pemadaman listrik pada penyulang (jalur distribusi listrik), UP2D akan segera melakukan pemulihan untuk memastikan pasokan listrik kembali normal dalam waktu cepat.

3. Percepatan Pemulihan Jaringan Listrik

UP2D mempercepat proses penormalan jaringan listrik untuk memastikan gangguan pada sistem distribusi listrik dapat segera diatasi.

4. Pemantauan Beban Trafo dan Penyulang

Trafo adalah perangkat yang mengubah tegangan listrik agar sesuai dengan kebutuhan pelanggan. UP2D memantau beban listrik pada



trafo dan penyulang untuk mencegah kerusakan dan memastikan pasokan listrik yang stabil.

5. Perencanaan dan Pengembangan Peralatan SCADA (*Supervisory Control and Data Acquisition*)

SCADA adalah sistem pengawasan yang digunakan untuk memantau dan mengontrol distribusi listrik secara jarak jauh. UP2D merencanakan dan mengembangkan peralatan SCADA untuk memastikan pengaturan listrik yang lebih efisien.

6. Perencanaan Pemadaman Beban Distribusi

UP2D merencanakan pemadaman listrik secara terjadwal untuk pemeliharaan atau perbaikan, serta memastikan proses ini tidak mengganggu kualitas pelayanan listrik kepada pelanggan.

7. Pemeliharaan dan Pengoperasian Peralatan SCADA

UP2D juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa sistem SCADA yang mengontrol distribusi listrik berfungsi dengan baik. Ini meliputi peralatan penting seperti Gardu Induk, Gardu Hubung, Fault Indicator (indikator gangguan), LBS (Load Break Switch), dan Recloser (perangkat untuk memulihkan gangguan otomatis pada sistem distribusi).

8. Pengembangan Fasilitas SCADA

Selain pemeliharaan, UP2D juga merencanakan dan melaksanakan pengembangan fasilitas SCADA untuk meningkatkan kualitas pengawasan dan kontrol sistem distribusi listrik.



## 9. Laporan Evaluasi Pemeliharaan dan Operasional Sistem Distribusi

UP2D menyusun laporan untuk mengevaluasi efektivitas pemeliharaan dan operasional sistem distribusi, untuk memastikan bahwa seluruh peralatan berfungsi dengan baik dan distribusi listrik berjalan lancar.

## 10. Koordinasi dengan UP3 dan ULP untuk Memaksimalkan Kinerja Pelayanan

UP2D berkoordinasi dengan UP3 (yang bertanggung jawab langsung terhadap pelanggan) dan ULP (Unit Layanan Pelanggan) untuk memastikan bahwa kebutuhan peralatan distribusi dan langkah-langkah untuk meningkatkan pelayanan pelanggan dapat dipenuhi dengan baik.

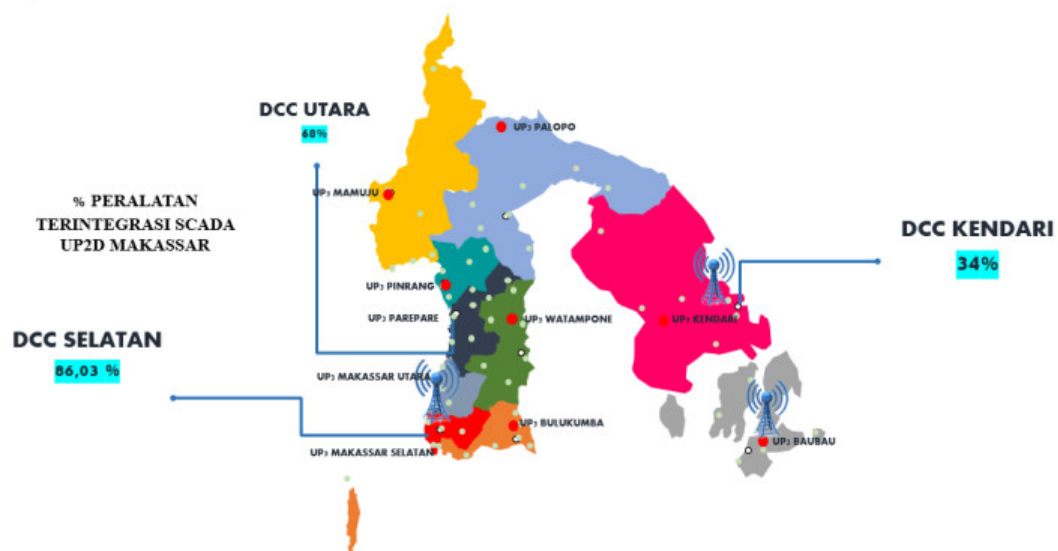
Model GAP dalam manajemen kualitas layanan menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan bergantung pada sejauh mana kenyataan yang diterima sesuai dengan harapan mereka. Jika harapan tidak sesuai dengan kenyataan, maka pelanggan akan merasa kecewa, yang mengarah pada ketidakpuasan (Zeithaml et al., 2020). Dalam hal ini, peran UP2D sangat penting, karena mereka bertanggung jawab untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan kepada UP3 memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pelanggan dalam hal keandalan pasokan listrik dan pemulihan gangguan



UP2D Sulselrabar aktif melakukan koordinasi dan pelayanan dengan PLN yang tersebar di seluruh Unit Induk Distribusi (UID) Sulselrabar. Terdapat 10

(Sepuluh) UP3 yang dilayani oleh UP2D Sulselrabar, dengan pembagian pelayanan berdasarkan pusat pengatur sistem distribusi atau DCC (*Distribution Control Center*). Terdapat 3 DCC yang melayani yaitu:

1. DCC Selatan, yang melayani UP3 Makassar Utara dan UP3 Makassar Selatan
2. DCC Utara, yang melayani UP3 Pare-Pare, UP3 Pinrang, UP3 Watampone, UP3 Bulukumba, UP3 Mamuju, dan UP3 Palopo
3. DCC Kendari, yang melayani UP3 Kendari dan UP3 Baubau



Gambar 1.2 Persentase Peralatan Terintegrasi SCADA PLN UP2D Sulselrabar

Pembagian ini memastikan bahwa UP2D Sulselrabar dapat mengelola dan mengontrol distribusi listrik dengan efisien di berbagai wilayah, mendukung kelancaran operasional dan pelayanan yang diberikan oleh UP3. Namun, meskipun

tingkat UP2D dalam mendukung UP3 jelas, sampai saat ini, belum terdapat data yang jelas untuk mengukur tingkat kepuasan UP3 terhadap pelayanan yang



dilakukan oleh UP2D, serta sejauh mana kontribusi UP2D dalam pelayanan pelanggan UP3. Ketiadaan metode yang jelas untuk mengukur kepuasan pelanggan ini menciptakan kesenjangan dalam evaluasi kinerja antara kedua unit tersebut. Kesenjangan ini mengindikasikan bahwa terdapat kebutuhan berupa suatu alat ukur yang dapat secara objektif menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh UP2D kepada UP3.

Dengan demikian, diperlukan suatu metode yang efektif untuk mengukur tingkat pelayanan yang diberikan oleh UP2D kepada UP3, sehingga dapat dilakukan penilaian yang objektif dan terukur mengenai kualitas pelayanan yang diterima pelanggan. Untuk itu, dikembangkan suatu pemodelan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan PLN UP3 Se-UID Sulselrabar terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh PLN UP2D Sulselrabar. Hingga kini, belum ada metode pengukuran kepuasan pelanggan yang terintegrasi untuk mengevaluasi pelayanan antara UP2D dan UP3.

Penelitian ini berfokus pada peningkatan indeks kepuasan pelanggan di PLN UP3 melalui pelayanan yang diberikan oleh PLN UP2D, dengan harapan dapat memberikan peningkatan kinerja layanan yang lebih baik dan efisien. Untuk itu, dibuatlah tesis ini dengan judul: “Analisis Pelayanan PLN UP2D Sulselrabar terhadap Peningkatan Indeks Kepuasan Pelanggan PLN UP3 di Wilayah Sulselrabar”. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menganalisis hasil pengukuran kepuasan pelanggan, yang dapat memberikan gambaran mengenai



baik pelayanan yang diterima oleh PLN UP3 dan bagaimana solusi yang cepat yang diterapkan dapat meningkatkan kualitas layanan di PLN

UP3. Penerapan solusi keberhasilan cepat dalam manajemen layanan dapat meningkatkan efisiensi dan mengurangi waktu tanggap terhadap masalah pelanggan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan secara signifikan (Russell-Bennett et al., 2021). Hal ini penting karena dalam industri distribusi energi, kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator utama kinerja yang mencerminkan efektivitas operasional dan strategi perusahaan.

## 1.2. Rumusan Masalah dan Batasan Masalah

Dari uraian di atas maka dapat dirumuskan masalah yang melatarbelakangi tugas akhir ini yaitu :

1. Tidak terukurnya nilai kepuasan pelayanan PLN UP2D Sulselrabar terhadap PLN UP3 Tersebar Se-PLN UID Sulselrabar yang berdampak pada kurangnya acuan pengukuran kepuasan pelanggan dalam bentuk indeks yang terstandarisasi (terkait dengan pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan).
2. Tidak terdapat metode yang efektif untuk mengukur kepuasan pelanggan, seperti melalui survei online, untuk mendapatkan indeks kepuasan pelanggan yang akurat dan sistematis dalam menggambarkan kualitas pelayanan (terkait dengan efektivitas metode pengukuran dan hubungan komunikasi).
3. Perlunya hasil indeks kepuasan pelanggan dalam skala 1-5 (Tidak Puas – Sangat Puas) sebagai instrumen untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara terperinci dan lebih mudah dipahami oleh PLN UP2D



untuk tindak lanjut perbaikan (terkait dengan kualitas komunikasi dan pemulihan gangguan).

4. Tidak adanya langkah cepat untuk meningkatkan indeks kepuasan pelanggan pasca pengukuran, yang pada akhirnya dapat digunakan sebagai standar acuan dalam peningkatan kualitas pelayanan oleh PLN UP2D pada pengukuran berikutnya (terkait dengan pengaruh solusi quick wins dan hubungan timbal balik).
5. Kurangnya evaluasi terhadap efektivitas solusi quick wins yang diterapkan oleh PLN UP2D dalam memperbaiki kualitas pelayanan dan mengurangi ketidakpuasan pelanggan, yang akan langsung berhubungan dengan kepuasan pelanggan (terkait dengan pengaruh solusi quick wins pada kepuasan pelanggan).
6. Keterbatasan dalam mengidentifikasi hubungan timbal balik antara kepuasan pelanggan, pelayanan, dan komunikasi yang dapat mempengaruhi efektivitas solusi quick wins dan kualitas pelayanan (terkait dengan kepuasan pelanggan yang mendorong perbaikan komunikasi dan pelayanan).
7. Perlunya pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai pengaruh kepuasan pelanggan terhadap peningkatan pelayanan dan komunikasi, yang akan mengarah pada peningkatan efektivitas solusi quick wins dan perbaikan berkelanjutan dalam pengelolaan distribusi listrik (terkait dengan dampak kepuasan pelanggan pada kualitas komunikasi dan pelayanan).



Adapun batasan masalah dari tesis ini adalah :

1. Pengukuran kepuasan pelanggan hanya difokuskan pada pelayanan yang diberikan oleh PLN UP2D kepada PLN UP3 di wilayah Sulselrabar.
2. Pengambilan data dilakukan dengan survei online, yang melibatkan responden terkait jenjang jabatan yang berhubungan langsung dengan pelanggan dan yang terlibat dalam aspek teknis dan administratif.
3. Data yang digunakan berasal dari survei online terhadap karyawan PLN UP3 pada berbagai jenjang jabatan selama kurun waktu 1 tahun yang akan dianalisis untuk mendapatkan indeks kepuasan pelanggan.
4. Indeks kepuasan pelanggan akan diukur dalam skala 1–5 (Tidak Puas – Sangat Puas) untuk menggambarkan kualitas pelayanan dan dampaknya terhadap pelanggan.
5. Fokus penelitian pada pengukuran efektivitas solusi quick wins, yang diterapkan untuk memperbaiki pemulihan gangguan dan meningkatkan kualitas layanan dalam rangka memenuhi harapan pelanggan.
6. Analisis hubungan timbal balik antara kepuasan pelanggan, pelayanan PLN UP2D, dan komunikasi PLN UP2D dengan UP3 dalam konteks peningkatan kualitas layanan akan dibatasi pada penelitian ini.
7. Penelitian ini tidak membahas faktor eksternal yang tidak berhubungan langsung dengan pengukuran kepuasan pelanggan, solusi quick wins, dan komunikasi antara PLN UP2D dan UP3 dalam konteks distribusi listrik.



### 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat sebelumnya maka tujuan penelitian dari tesis ini adalah:

1. Mengukur pengaruh pelayanan yang diberikan oleh PLN UP2D terhadap kepuasan pelanggan PLN UP3, serta mengevaluasi bagaimana kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan pelanggan yang dilayani oleh PLN UP2D.
2. Menganalisis efektivitas metode survei online dalam mengukur kepuasan pelanggan, serta mengeksplorasi cara terbaik dalam mengukur nilai kepuasan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pengukuran (terkait dengan metodologi survei online).
3. Memaparkan hasil indeks kepuasan pelanggan dalam skala 1-5 (Tidak Puas – Sangat Puas), untuk memberikan gambaran jelas tentang kualitas pelayanan yang diterima pelanggan.
4. Menganalisis efektivitas solusi quick wins yang diterapkan oleh PLN UP2D dalam meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pemulihan gangguan yang cepat dan efektif.
5. Mengidentifikasi hubungan timbal balik antara kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, dan kualitas komunikasi dalam meningkatkan efektivitas solusi quick wins dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.
6. Menggali faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan solusi quick wins yang lebih efisien serta dampaknya terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, dan komunikasi antara PLN UP2D dan UP3.



7. Memberikan rekomendasi praktis bagi PLN UP2D untuk meningkatkan kualitas pelayanan, komunikasi, dan penerapan solusi quick wins berdasarkan hasil pengukuran kepuasan pelanggan yang lebih terstruktur.

#### 1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis:
  - a. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia dan pelayanan, khususnya dalam konteks distribusi energi listrik dengan menghubungkan pelayanan PLN UP2D, komunikasi, dan solusi quick wins terhadap kepuasan pelanggan.
  - b. Menjadi referensi dalam penelitian lebih lanjut mengenai pengukuran kepuasan pelanggan dalam sektor distribusi energi, dengan menggunakan metode yang lebih terintegrasi antara unit yang tidak melayani langsung pelanggan dan unit yang berhubungan langsung dengan pelanggan.
  - c. Menambah pemahaman mengenai hubungan antara PLN UP2D Sulselrabar dan PLN UP3 dalam konteks pelayanan distribusi listrik, serta dampaknya terhadap kepuasan pelanggan.
2. Manfaat Institusi:
  - a. Memberikan informasi yang berguna bagi PLN UP2D Sulselrabar dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan yang



diberikan kepada PLN UP3, serta memberikan dasar bagi pembuatan kebijakan yang lebih efektif untuk pengelolaan distribusi listrik di wilayah Sulselrabar.

- b. Sebagai alat ukur untuk PLN UP3 dalam meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan mereka melalui umpan balik yang didapatkan dari pengukuran kepuasan pelanggan.
  - c. Menjadi dasar bagi pengembangan metode pengukuran kepuasan pelanggan yang lebih baik dan terintegrasi, yang dapat diterapkan di PLN secara lebih luas.
3. Manfaat Praktis:
- a. Memberikan dampak positif terhadap masyarakat, dengan meningkatkan kualitas pelayanan distribusi listrik yang diterima oleh pelanggan melalui perbaikan sistem operasional PLN UP2D dan UP3.
  - b. Meningkatkan kepuasan pelanggan di wilayah Sulselrabar, yang pada akhirnya dapat mendorong kualitas hidup yang lebih baik dengan adanya pasokan listrik yang lebih andal dan efisien.
  - c. Memberikan rekomendasi yang dapat digunakan oleh manajemen PLN untuk memperbaiki kinerja pelayanan dengan mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan serta langkah-langkah yang dapat diambil untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di masa mendatang.



### 1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada pengukuran dan analisis kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PLN UP2D Sulselrabar kepada PLN UP3 di wilayah Sulselrabar. Adapun ruang lingkup penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Objek Penelitian:
  - a. PLN UP2D Sulselrabar yang bertanggung jawab dalam pengelolaan dan distribusi tenaga listrik, serta pemeliharaan sistem distribusi tenaga listrik di wilayah Sulselrabar.
  - b. PLN UP3, yang bertanggung jawab memberikan pelayanan kepada pelanggan akhir (masyarakat) di wilayah Sulselrabar.
2. Fokus Penelitian:
  - a. Mengukur indeks kepuasan pelanggan PLN UP3 yang dilayani oleh PLN UP2D Sulselrabar terkait dengan pelayanan distribusi listrik yang diberikan oleh UP2D.
  - b. Evaluasi efektivitas pelayanan yang diberikan oleh PLN UP2D Sulselrabar, serta pengaruhnya terhadap kepuasan PLN UP3.

3. Metode Pengukuran:

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik survei online yang dilakukan terhadap karyawan PLN UP3 di wilayah Sulselrabar. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan skala penilaian 1-5 (dari "Tidak Puas" hingga "Sangat Puas").

Aspek yang Diteliti:



- a. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PLN UP2D, yang meliputi aspek pengelolaan distribusi listrik, pemeliharaan sistem, dan manajemen gangguan jaringan.
  - b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, seperti kecepatan penanggulangan gangguan, kualitas komunikasi, serta efektivitas sistem distribusi listrik.
5. Batasan Wilayah dan Waktu:
- a. Penelitian ini terbatas pada wilayah yang dilayani oleh PLN UP2D Sulselrabar, yaitu Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara, dan Sulawesi Barat.
  - b. Pengambilan data dilakukan selama 1 tahun, dengan fokus pada responden yang terlibat dalam kegiatan operasional dan pelayanan pelanggan di PLN UP3.

### 1.6. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran singkat mengenai isi tulisan secara keseluruhan, maka akan diuraikan beberapa tahapan dari penulisan secara sistematis, yaitu :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan secara umum mengenai hal yang menyangkut latar belakang, perumusan masalah dan batasan masalah, tujuan, metodologi, dan sistematika penulisan.

#### **TINJAUAN PUSTAKA**



Bab ini berisi teori-teori tentang hal-hal yang berhubungan dengan berbagai unit di PLN dan struktur pelayanan antar unit PLN serta langkah pengukuran indeks kepuasan pelanggan secara umum.

### **BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS**

Bab ini akan menyajikan kerangka konseptual yang menghubungkan konsep-konsep dasar terkait pelayanan distribusi listrik yang diberikan oleh PLN UP2D, serta bagaimana kualitas pelayanan ini berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang dilayani oleh PLN UP3. Bab ini juga akan menyusun model hubungan antara variabel-variabel yang diteliti, yaitu pengaruh pelayanan UP2D terhadap tingkat kepuasan pelanggan UP3, yang menjadi dasar dalam merumuskan hipotesis penelitian.

### **BAB IV METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi penjelasan mengenai desain penelitian yang digunakan, serta langkah-langkah yang dilakukan untuk mengumpulkan dan menganalisis data. Metode penelitian yang diterapkan dalam tesis ini adalah kuantitatif deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan pelayanan yang diberikan oleh PLN UP2D kepada PLN UP3. Penelitian ini menggunakan survei online untuk mengumpulkan data dari responden yang terlibat dalam pelayanan listrik di PLN UP3. Selanjutnya, bab ini juga akan menjelaskan waktu dan lokasi penelitian, populasi dan sampel yang digunakan, serta metode pengumpulan dan analisis data yang diterapkan. Bab ini juga mencakup



pengujian instrumen penelitian melalui validitas dan reliabilitas untuk memastikan kualitas dan akurasi data yang dikumpulkan.

## **BAB V HASIL PENELITIAN**

Bab ini akan menyajikan hasil dari pengolahan data yang telah dikumpulkan melalui survei. Hasil yang disajikan akan mencakup indeks kepuasan pelanggan serta analisis terhadap indikator-indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan PLN UP3. Hasil ini akan menggambarkan seberapa baik pelayanan yang diberikan oleh PLN UP2D dan bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan yang dilayani oleh UP3.

## **BAB VI PEMBAHASAN**

Bab ini berisi pembahasan mendalam mengenai hasil penelitian yang diperoleh, dengan membandingkannya dengan teori-teori yang ada serta hasil-hasil penelitian sebelumnya. Pembahasan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan serta rekomendasi untuk perbaikan yang dapat dilakukan oleh PLN UP2D dan PLN UP3.

## **BAB VII PENUTUP**

Bab ini akan menyajikan kesimpulan dari hasil penelitian serta saran-saran untuk peningkatan kualitas pelayanan oleh PLN UP2D dan PLN UP3. Saran-saran ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk perbaikan pelayanan di masa depan.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

##### 2.1.1. Teori Emosi dalam Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dalam konteks pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh aspek rasional atau fungsional, seperti keandalan layanan atau kualitas produk, tetapi juga oleh perasaan dan emosi yang dirasakan pelanggan. Teori emosi dalam kepuasan pelanggan berfokus pada bagaimana pengalaman emosional mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Dalam banyak kasus, emosi yang dirasakan pelanggan memiliki dampak yang lebih kuat pada kepuasan mereka daripada penilaian rasional terhadap kualitas layanan.

Teori emosi dalam kepuasan pelanggan mengidentifikasi pentingnya emosi dalam membentuk pengalaman pelanggan. Beberapa teori yang relevan untuk menjelaskan hubungan ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Teori Afek dan Kognisi

Menurut teori ini, emosi yang dirasakan oleh pelanggan selama interaksi dengan penyedia layanan memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan mereka dibandingkan dengan penilaian kognitif terhadap kualitas layanan. Pelanggan yang merasakan emosi positif, seperti kepercayaan dan kepuasan, akan memiliki pengalaman layanan yang lebih baik, sedangkan emosi negatif, seperti kemarahan atau kekecewaan, akan menurunkan tingkat kepuasan mereka. Sebagai contoh, dalam sektor energi, pelanggan yang mengalami pemulihan gangguan



listrik yang cepat dan mendapatkan informasi yang jelas cenderung merasakan emosi positif dan kepuasan. Sebaliknya, jika gangguan berlangsung lama dan pelanggan tidak menerima informasi yang cukup, mereka bisa merasa frustrasi dan kecewa (Drosos et al., 2020; Luo et al., 2021).

## 2. Teori Disconfirmation (*Disconfirmation Paradigm*)

Teori ini berfokus pada perbandingan antara harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka alami. Kepuasan muncul ketika layanan yang diterima melebihi harapan pelanggan (*positive disconfirmation*), yang biasanya menghasilkan emosi positif seperti kepuasan dan kebahagiaan. Sebaliknya, jika kenyataan tidak memenuhi harapan, pelanggan akan merasakan emosi negatif seperti kekecewaan. Dalam sektor energi, ini terlihat jelas ketika waktu pemulihan gangguan listrik lebih lama dari yang diharapkan, yang dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan (Chuah & Yu, 2021).

## 3. Teori Emosi Positif dan Negatif dalam Kepuasan

Emosi positif, seperti kebahagiaan dan kepercayaan, biasanya terjadi ketika pelanggan merasa layanan diberikan dengan baik, sementara emosi negatif seperti frustrasi dan kekecewaan muncul saat layanan tidak sesuai dengan ekspektasi. Dalam sektor energi, pengelolaan emosi pelanggan sangat penting karena gangguan pasokan listrik dan waktu pemulihan gangguan langsung mempengaruhi pengalaman emosional mereka. Ketika pelanggan merasa layanan ditangani dengan cepat dan



mereka diberikan informasi yang jelas mengenai status gangguan, mereka cenderung merasa puas dan percaya pada layanan yang diberikan. Sebaliknya, jika pemulihan lambat atau tidak ada komunikasi yang memadai, pelanggan akan merasa frustrasi, yang berdampak negatif pada tingkat kepuasan mereka (Luo et al., 2021; Majeed et al., 2022).

Dalam teori emosi ini, memahami dan mengelola emosi pelanggan adalah kunci untuk meningkatkan kepuasan dalam sektor energi. Komunikasi yang jelas, respon cepat terhadap gangguan, dan pemulihan yang efisien merupakan faktor penting yang dapat membantu mengurangi emosi negatif dan meningkatkan emosi positif pelanggan.

### **2.1.2. Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI) dan Penerapannya dalam Sektor Energi**

Penerapan Indeks Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Index / CSI*) di sektor energi memberikan banyak keuntungan bagi perusahaan penyedia layanan, terutama dalam mengidentifikasi area yang perlu perbaikan serta merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan. Hasil survei CSI yang dilakukan secara berkala dapat memberikan informasi yang akurat mengenai aspek-aspek yang berhubungan langsung dengan pengalaman pelanggan, seperti keandalan pasokan energi dan waktu pemulihan gangguan (Sobhani & Najafi, 2023).

Penerapan Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI) di sektor energi sangat penting untuk memahami sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan. CSI memberikan perusahaan energi informasi yang berharga untuk



mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam kualitas layanan mereka. Di sektor energi, aspek seperti keandalan pasokan listrik, waktu pemulihan gangguan, dan komunikasi dengan pelanggan merupakan faktor yang sangat memengaruhi kepuasan pelanggan. Pelanggan yang mengalami gangguan listrik atau ketidakpastian mengenai status pemulihan dapat merasa frustrasi, yang kemudian memengaruhi penilaian mereka terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu, CSI menjadi alat yang efektif dalam mengukur sejauh mana layanan yang diberikan dapat memenuhi ekspektasi pelanggan, serta memberikan umpan balik yang diperlukan untuk perbaikan layanan (Rosak-Szyrocka et al., 2022).

Dalam sektor energi, keandalan pasokan energi adalah faktor utama yang dinilai oleh pelanggan. Keandalan ini berkaitan dengan seberapa sering gangguan terjadi dan seberapa cepat pemulihannya. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Chuah dan Yu (2021), ditemukan bahwa pelanggan yang mengalami gangguan listrik yang sering tanpa informasi yang memadai cenderung merasa tidak puas. Mereka menilai bahwa perusahaan energi gagal memenuhi harapan mereka, yang berdampak langsung pada skor CSI mereka. Sebaliknya, jika perusahaan energi dapat mengurangi gangguan atau memberikan pemberitahuan dan penanganan yang cepat saat gangguan terjadi, skor CSI akan meningkat. Dengan menggunakan CSI, perusahaan dapat menilai sejauh mana mereka mampu memberikan keandalan pasokan yang diinginkan pelanggan dan merumuskan strategi perbaikan untuk meningkatkan kinerja sistem distribusi dan pengelolaan pemeliharaan.



Waktu pemulihan gangguan adalah faktor kedua yang sangat penting untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Ketika terjadi gangguan,

pelanggan mengharapkan bahwa layanan mereka akan dipulihkan dalam waktu yang cepat. Jika waktu pemulihan terlalu lama, pelanggan bisa merasa frustrasi, yang mengarah pada penurunan skor CSI. Penelitian yang dilakukan oleh Pavone dan Meyer-Waarden (2023) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kecepatan respons terhadap gangguan. Dengan adanya sistem pemulihan yang efisien dan komunikasi yang jelas tentang status pemulihan, pelanggan akan merasa dihargai dan lebih puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan energi harus memiliki sistem yang dapat mendeteksi gangguan dengan cepat, serta menyediakan informasi yang tepat waktu kepada pelanggan untuk menjaga kepuasan mereka.

Di samping itu, pelayanan pelanggan juga menjadi faktor yang memengaruhi skor CSI. Dalam sektor energi, pelayanan pelanggan mencakup berbagai aspek, mulai dari penanganan keluhan hingga komunikasi terkait gangguan atau permintaan pelanggan. Kualitas pelayanan pelanggan yang baik dapat meningkatkan tingkat kepuasan secara signifikan. Jika perusahaan energi dapat memberikan informasi yang jelas dan solusi yang cepat terhadap keluhan pelanggan, ini akan memperbaiki pengalaman pelanggan dan meningkatkan skor CSI mereka. Sebaliknya, jika pelanggan merasa bahwa keluhan mereka tidak ditanggapi dengan baik atau tidak mendapatkan informasi yang jelas, skor CSI mereka akan rendah, yang mencerminkan adanya masalah dalam layanan pelanggan. Dalam hal ini, komunikasi yang efektif dan responsif menjadi kunci

meningkatkan kepuasan pelanggan (Sobhani & Najafi, 2023).



Selain itu, persepsi harga atau biaya yang dikeluarkan pelanggan juga memainkan peran penting dalam perhitungan CSI. Meskipun pelanggan mengutamakan kualitas layanan, mereka juga mempertimbangkan apakah harga yang mereka bayar sebanding dengan kualitas layanan yang mereka terima. Luo et al. (2021) menunjukkan bahwa jika pelanggan merasa bahwa biaya yang mereka keluarkan terlalu tinggi dibandingkan dengan kualitas atau manfaat yang diterima, mereka akan merasa tidak puas, yang pada gilirannya akan menurunkan skor CSI. Sebaliknya, jika perusahaan energi dapat menunjukkan bahwa harga yang dikenakan sebanding dengan kualitas layanan yang diberikan, pelanggan akan lebih puas dan memberi skor lebih tinggi pada CSI. Oleh karena itu, perusahaan energi perlu memastikan bahwa struktur harga mereka transparan dan adil, serta sebanding dengan layanan yang diberikan.

Penerapan CSI di sektor energi tidak hanya mengukur kepuasan pelanggan, tetapi juga membantu perusahaan dalam merencanakan strategi perbaikan jangka panjang. Melalui hasil survei CSI yang diperoleh dari pelanggan, perusahaan dapat mengidentifikasi area yang membutuhkan perhatian lebih dan melakukan perbaikan berkelanjutan. Misalnya, jika skor CSI menunjukkan rendahnya kepuasan pelanggan terhadap waktu pemulihan gangguan, perusahaan dapat segera mengambil langkah untuk meningkatkan waktu respons dan memperkenalkan teknologi baru untuk mempercepat pemulihan gangguan. Hal ini menunjukkan bahwa CSI tidak hanya berguna sebagai alat ukur kepuasan, tetapi

sebagai dasar untuk merancang inovasi dan perbaikan operasional yang berkelanjutan di sektor energi (Rosak-Szyrocka et al., 2022).



Sebagai contoh, PLN dapat memanfaatkan hasil survei CSI untuk mengevaluasi berbagai aspek layanan, seperti keandalan pasokan listrik, kecepatan pemulihan gangguan, dan komunikasi selama gangguan. Hasil survei ini memungkinkan PLN untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perhatian lebih dan merancang strategi peningkatan layanan yang lebih terfokus. Misalnya, jika hasil CSI menunjukkan ketidakpuasan terhadap waktu pemulihan gangguan yang lama, PLN dapat mempercepat waktu pemulihan dengan memperkenalkan teknologi pemantauan canggih atau meningkatkan pelatihan bagi karyawan yang terlibat dalam proses pemulihan (Luo et al., 2021). Dengan demikian, CSI menjadi alat yang sangat penting dalam mengelola kepuasan pelanggan dan merencanakan perbaikan jangka panjang untuk memenuhi harapan pelanggan secara lebih efektif.

Secara keseluruhan, penerapan Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI) di sektor energi memberikan banyak manfaat bagi perusahaan, baik dalam hal evaluasi kinerja, perencanaan strategis, maupun perbaikan layanan. Dengan mengukur berbagai aspek kepuasan pelanggan, seperti keandalan layanan, waktu pemulihan gangguan, dan komunikasi pelanggan, perusahaan energi dapat lebih memahami kebutuhan dan harapan pelanggan mereka. Melalui penerapan CSI yang efektif, perusahaan energi dapat terus berinovasi untuk memberikan layanan yang lebih baik, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta mencapai kesuksesan jangka panjang dalam industri yang sangat kompetitif ini.



### 2.1.3. Model GAP dalam Kualitas Layanan dan Implikasinya terhadap Kepuasan Pelanggan

Model GAP adalah pendekatan yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan dengan mengidentifikasi perbedaan (gap) antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Model ini pertama kali diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, dan telah menjadi alat penting dalam manajemen kualitas layanan di berbagai sektor, termasuk sektor energi. Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2020) menjelaskan bahwa gap ini terjadi karena berbagai faktor, seperti masalah komunikasi, kegagalan manajerial, atau penyampaian layanan yang tidak konsisten. Model GAP terdiri dari lima kesenjangan utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu Gap 1 hingga Gap 5. Setiap kesenjangan ini menggambarkan perbedaan antara harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka alami, yang pada akhirnya memengaruhi tingkat kepuasan mereka.

Gap 1, yang terjadi antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan, muncul ketika manajemen tidak memiliki pemahaman yang akurat tentang harapan pelanggan. Ini sering kali disebabkan oleh kurangnya mekanisme yang efektif untuk mengumpulkan umpan balik atau analisis yang tepat tentang apa yang benar-benar diinginkan oleh pelanggan. Dalam sektor energi, misalnya, perusahaan seperti PLN mungkin tidak sepenuhnya memahami ekspektasi pelanggan terkait keandalan pasokan listrik atau kecepatan pemulihan

(Rosak-Szyrocka et al., 2022). Jika harapan pelanggan tidak dipahami



dengan baik, perusahaan akan kesulitan dalam merancang layanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan.

Gap 2, yaitu perbedaan antara persepsi manajemen tentang harapan pelanggan dan spesifikasi layanan yang ditetapkan, dapat terjadi ketika perusahaan tidak dapat mengubah pemahaman mereka tentang harapan pelanggan menjadi standar layanan yang sesuai. Dalam sektor energi, misalnya, perusahaan energi mungkin menetapkan standar waktu pemulihan gangguan yang lebih lama daripada yang diharapkan pelanggan. Hal ini menciptakan ketidakpuasan pelanggan jika standar yang ditetapkan tidak sesuai dengan ekspektasi mereka (Yeong & Knox, 2022). Oleh karena itu, sangat penting bagi perusahaan untuk menetapkan spesifikasi layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan yang sebenarnya.

Gap 3 terjadi ketika ada kesenjangan antara spesifikasi layanan yang ditetapkan dan layanan yang diberikan. Meskipun perusahaan telah menetapkan standar layanan, kesenjangan ini muncul ketika layanan yang diberikan tidak memenuhi standar tersebut. Sebagai contoh, jika PLN menjanjikan pemulihan gangguan dalam waktu satu jam, namun pemulihan yang sebenarnya memakan waktu lebih lama, pelanggan akan merasa kecewa. Pavone dan Meyer-Waarden (2023) menunjukkan bahwa konsistensi dalam penyampaian layanan sangat penting, dan perusahaan harus memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan spesifikasi yang telah ditetapkan. Kesenjangan ini dapat menyebabkan penurunan skor CSI yang mencerminkan ketidakpuasan pelanggan.



Gap 4 berhubungan dengan perbedaan antara layanan yang diberikan dan asi eksternal yang dilakukan oleh perusahaan. Jika ada ketidakcocokan

antara apa yang dijanjikan oleh perusahaan dan informasi yang diterima pelanggan, hal ini dapat menyebabkan kekecewaan pelanggan. Dalam sektor energi, misalnya, ketika PLN mengumumkan waktu pemulihan tertentu, tetapi tidak memberikan informasi yang memadai tentang status pemulihan, pelanggan bisa merasa kecewa (Sobhani & Najafi, 2023). Oleh karena itu, komunikasi yang jelas dan akurat sangat penting untuk menghindari gap ini dan memastikan bahwa pelanggan merasa dihargai dan terinformasi.

Gap 5, yaitu perbedaan antara persepsi pelanggan tentang layanan yang diterima dan harapan mereka, adalah gap yang paling penting karena langsung mempengaruhi kepuasan pelanggan. Luo et al. (2021) dalam penelitiannya menekankan bahwa melebihi harapan pelanggan adalah salah satu cara terbaik untuk menciptakan loyalitas pelanggan. Jika layanan yang diberikan melebihi ekspektasi mereka, pelanggan akan merasa puas dan memberikan umpan balik positif. Sebaliknya, jika layanan tidak memenuhi harapan, mereka akan merasa kecewa dan memberikan skor rendah pada CSI mereka. Oleh karena itu, perusahaan perlu berusaha untuk melampaui harapan pelanggan agar dapat meningkatkan kepuasan mereka secara keseluruhan.

Penerapan Model GAP di sektor energi memberikan wawasan yang sangat berguna untuk mengidentifikasi dan mengurangi kesenjangan dalam layanan. Untuk mengurangi Gap 1, perusahaan seperti PLN harus lebih aktif dalam mengumpulkan dan menganalisis umpan balik pelanggan untuk memahami dengan

ke harapan mereka. Survei kepuasan pelanggan, wawancara, dan saluran



komunikasi lainnya dapat membantu perusahaan memahami ekspektasi pelanggan secara lebih jelas (Rosak-Szyrocka et al., 2022).

Untuk Gap 2 dan Gap 3, perusahaan energi harus memastikan bahwa spesifikasi layanan yang ditetapkan sesuai dengan ekspektasi pelanggan dan bahwa layanan yang diberikan memenuhi standar yang telah ditetapkan. Dengan mengoptimalkan sumber daya dan teknologi, perusahaan dapat memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan standar operasional yang ditetapkan.

Gap 4 dapat diatasi dengan meningkatkan komunikasi yang lebih transparan dan tepat waktu, terutama dalam situasi gangguan. Memastikan pelanggan mendapatkan informasi yang jelas tentang status pemulihan gangguan dapat mengurangi ketidakpuasan yang disebabkan oleh komunikasi yang buruk (Pavone & Meyer-Waarden, 2023).

Terakhir, Gap 5 dapat dikurangi dengan memberikan layanan yang melebihi ekspektasi pelanggan. Dalam sektor energi, ini berarti tidak hanya memenuhi harapan pelanggan, tetapi juga memberikan keandalan pasokan listrik yang lebih baik dan pemulihan gangguan yang lebih cepat dari yang dijanjikan (Luo et al., 2021).

Dengan menerapkan Model GAP, perusahaan energi dapat lebih efektif dalam menutup kesenjangan layanan, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat hubungan jangka panjang dengan pelanggan.



## 2.2. Layanan Pelanggan dalam Sektor Energi

### 2.2.1. Kualitas Layanan (*Quality of Service - QoS*) dalam Sektor Energi

Kualitas Layanan (*Quality of Service - QoS*) dalam sektor energi memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Dalam konteks ini, QoS tidak hanya mengacu pada aspek teknis seperti keandalan pasokan listrik dan pemulihan gangguan, tetapi juga pada aspek komunikasi dengan pelanggan. Sebagai contoh, dalam penelitian Dam dan Dam (2021), ditemukan bahwa kualitas layanan yang baik sangat berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggan dan menciptakan pengalaman positif. Jika pelanggan merasakan bahwa mereka mendapatkan nilai yang sesuai dengan biaya yang dibayarkan, mereka lebih cenderung merasa puas dan loyal terhadap penyedia layanan.

Dalam sektor energi, keandalan pasokan listrik menjadi faktor terpenting dalam menentukan kualitas layanan. Pelanggan mengharapkan pasokan listrik yang stabil dan terhindar dari gangguan. Namun, jika gangguan terjadi, waktu pemulihan yang cepat dan komunikasi yang efektif menjadi kunci utama dalam menjaga kepuasan pelanggan. Hal ini sejalan dengan temuan Rosak-Szyrocka et al. (2022) yang menekankan pentingnya kecepatan pemulihan gangguan dan penyampaian informasi yang jelas mengenai waktu pemulihan serta penyebab gangguan. Pelanggan yang merasa tidak mendapatkan informasi yang cukup atau yang mengalami pemulihan yang lama cenderung merasa kecewa, yang berimbas pada

n skor kepuasan pelanggan mereka.



Selain itu, komunikasi yang jelas dan transparan juga memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Gonu et al. (2023) menyoroti pentingnya komunikasi antara penyedia layanan dan pelanggan untuk menjaga kepuasan, bahkan ketika terjadi gangguan. Informasi yang cepat dan akurat mengenai status pemulihan atau masalah yang sedang terjadi dapat mengurangi rasa frustrasi pelanggan dan meningkatkan persepsi positif mereka terhadap perusahaan. Oleh karena itu, penyedia layanan energi harus memastikan bahwa mereka memiliki saluran komunikasi yang efektif untuk memberikan informasi real-time selama gangguan atau masalah lainnya.

Di sisi lain, loyalitas pelanggan juga dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diterima. Khoo (2022) menyebutkan bahwa jika perusahaan energi mampu menyediakan layanan yang memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pelanggan, pelanggan cenderung untuk tetap loyal meskipun mereka memiliki opsi untuk berpindah ke penyedia lain. Dengan demikian, perusahaan energi yang fokus pada peningkatan kualitas layanan, terutama dalam keandalan pasokan dan pemulihan gangguan, dapat memperkuat hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

Penting juga untuk mengelola ekspektasi pelanggan dalam konteks kualitas layanan. Menurut Mamun et al. (2023), pengelolaan ekspektasi yang baik dapat membantu perusahaan dalam menyediakan layanan yang lebih sesuai dengan harapan pelanggan. Dalam sektor energi, hal ini berarti bahwa perusahaan harus

menetapkan standar yang realistis terkait waktu pemulihan dan kualitas pasokan, memastikan bahwa mereka dapat memenuhi atau melampaui harapan



pelanggan. Dengan cara ini, perusahaan energi tidak hanya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga dapat menciptakan loyalitas jangka panjang.

Secara keseluruhan, kualitas layanan yang tinggi adalah poin penting dalam sektor energi untuk memastikan kepuasan pelanggan dan keberlanjutan hubungan bisnis. Perusahaan yang mengelola keandalan pasokan listrik, komunikasi yang efektif, dan pemulihan gangguan yang cepat akan lebih mampu memenuhi harapan pelanggan dan meningkatkan indeks kepuasan pelanggan mereka. Dengan demikian, perusahaan energi harus terus berupaya untuk memperbaiki kualitas layanan mereka agar tetap dapat bersaing dan mempertahankan pelanggan dalam jangka panjang.

### **2.2.2. Manajemen Hubungan Pelanggan (*Customer Relationship Management - CRM*) dalam Sektor Energi**

*Customer Relationship Management* (CRM) dalam sektor energi memiliki dampak signifikan dalam meningkatkan hubungan dengan pelanggan, serta memperbaiki kepuasan dan loyalitas mereka. CRM berfungsi sebagai alat untuk mempersonalisasi layanan, meningkatkan komunikasi, dan memungkinkan perusahaan untuk lebih responsif terhadap kebutuhan pelanggan. Dalam konteks sektor energi, CRM tidak hanya mencakup pengelolaan gangguan dan pemulihan pasokan listrik, tetapi juga berfokus pada pemanfaatan data pelanggan untuk memberikan layanan yang lebih efisien dan lebih tepat waktu.

Sebagai contoh, dalam penelitian A Furinto dan M Zanaria (2022), dibahas bahwa strategi CRM dan manajemen pengetahuan dapat diintegrasikan untuk meningkatkan hubungan dengan pelanggan di sektor energi, terutama di Indonesia.



Penelitian ini menunjukkan bahwa perusahaan energi dapat memanfaatkan CRM untuk memahami lebih baik kebutuhan pelanggan mereka dan mengelola pengetahuan secara efektif untuk memperbaiki layanan. CRM memungkinkan perusahaan energi untuk memberikan informasi yang lebih relevan, seperti pemberitahuan gangguan atau pemeliharaan yang dijadwalkan, serta menawarkan solusi yang lebih disesuaikan dengan pola konsumsi energi pelanggan.

Selain itu, penelitian oleh P Agarwal dan A Gupta (2024) menyarankan bahwa penerapan sistem ERP (*Enterprise Resource Planning*) bersama dengan CRM dapat mengoptimalkan penggunaan sumber daya dan meningkatkan loyalitas pelanggan dalam sektor energi. Implementasi sistem CRM berbasis teknologi memungkinkan perusahaan energi untuk menyediakan layanan yang lebih efisien, mengurangi waktu tunggu pelanggan, dan meningkatkan respon terhadap gangguan. Ini menunjukkan bahwa teknologi CRM tidak hanya membantu perusahaan dalam pengelolaan data pelanggan, tetapi juga mendukung keberlanjutan operasional dengan memberikan informasi yang lebih cepat dan lebih akurat.

Selanjutnya, dalam penelitian Z Hassan dan MA Khan (2024) yang menggunakan pendekatan PLS-SEM, ditekankan bahwa CRM yang berkelanjutan dapat diimplementasikan melalui analisis data yang diperoleh dari pelanggan. Pendekatan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami lebih dalam preferensi pelanggan dan kebutuhan energi mereka. Dalam sektor energi, hal ini



memungkinkan perusahaan untuk merancang produk energi yang lebih relevan, serta menawarkan tarif yang disesuaikan dengan pola penggunaan pelanggan, serta

layanan pelanggan yang lebih responsif. Dengan menganalisis data ini, perusahaan energi dapat menciptakan solusi yang lebih efisien dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dalam implementasi CRM di sektor energi terbarukan, seperti yang dibahas oleh MD Mokum dan N Paul (2025), CRM dapat membantu memperkuat hubungan pelanggan dalam industri energi yang semakin berkembang ini. CRM sistem dapat mengidentifikasi preferensi pelanggan terhadap energi terbarukan, seperti tenaga surya atau angin, serta menawarkan solusi yang lebih personal terkait konsumsi energi mereka. Selain itu, dengan memanfaatkan data pelanggan untuk menciptakan penawaran yang lebih menarik, perusahaan energi terbarukan dapat mempercepat adopsi teknologi ini, meningkatkan kepuasan, dan loyalitas pelanggan.

Akhirnya, WRS Freitas dan JH Caldeira Oliveira (2021) menjelaskan pentingnya manajemen sumber daya manusia hijau dan tanggung jawab sosial perusahaan (CSR) dalam hubungan pelanggan. Dalam sektor energi, CRM dapat berfungsi sebagai alat untuk mengembangkan hubungan yang lebih ramah lingkungan dan sosial, yang menjadi aspek penting bagi pelanggan yang peduli dengan keberlanjutan. Penerapan praktik CRM yang berkelanjutan tidak hanya meningkatkan hubungan dengan pelanggan, tetapi juga menciptakan citra positif perusahaan yang mendukung tujuan CSR dan keberlanjutan.



## 2.3. Solusi Keberhasilan Cepat dalam Manajemen Layanan

### 2.3.1. Penerapan Solusi Keberhasilan Cepat untuk Meningkatkan Layanan Pelanggan

Solusi keberhasilan cepat (*quick wins*) dapat memberikan dampak signifikan dalam meningkatkan layanan pelanggan di sektor energi. Di sektor ini, banyak tantangan yang harus dihadapi oleh perusahaan energi, termasuk keandalan pasokan listrik, pemulihan gangguan yang cepat, dan komunikasi yang efisien dengan pelanggan. Solusi keberhasilan cepat dapat mengatasi tantangan-tantangan ini dengan memanfaatkan teknologi terbaru, meningkatkan proses operasional, dan memperkuat hubungan pelanggan.

Menurut penelitian Russell-Bennett et al. (2021), membangun kepercayaan pelanggan melalui solusi kolaboratif yang melibatkan teknologi dan pendekatan yang lebih partisipatif dapat mempercepat transformasi layanan dalam sektor energi. Di era digital saat ini, pelanggan mengharapkan transparansi dan respons cepat terhadap gangguan atau masalah yang mereka hadapi. Dalam hal ini, solusi keberhasilan cepat dapat mencakup pemanfaatan sistem digital untuk deteksi dini gangguan, komunikasi proaktif dengan pelanggan, dan pemulihan cepat yang meminimalkan gangguan pasokan.

Solusi seperti sistem pemantauan berbasis SCADA atau blockchain untuk transparansi data merupakan beberapa teknologi yang dapat membantu perusahaan energi dalam menyediakan layanan yang lebih efisien dan lebih responsif terhadap



pelanggan. Teknologi seperti digital twins juga memungkinkan perusahaan energi untuk memodelkan sistem distribusi listrik secara virtual dan

mengidentifikasi potensi gangguan sebelum terjadi, yang memungkinkan perbaikan lebih cepat dan pencegahan gangguan.

Salah satu aspek penting dalam penerapan solusi keberhasilan cepat adalah peningkatan komunikasi dengan pelanggan. Dalam sektor energi, pelanggan sering kali merasa frustrasi ketika terjadi gangguan listrik tanpa adanya informasi yang jelas tentang status pemulihan. Dengan menggunakan sistem komunikasi otomatis, seperti pemberitahuan via SMS atau aplikasi mobile, perusahaan dapat memberikan informasi real-time kepada pelanggan, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan pelanggan (Borowski, 2021).

Selain itu, solusi keberhasilan cepat juga dapat mencakup strategi perbaikan operasional yang lebih efisien. Dalam studi oleh Ng (2023), dibahas bagaimana strategi pemasaran dan distribusi yang lebih cepat dan efisien dapat mempercepat adopsi energi terbarukan. Dalam hal ini, penerapan sistem digital untuk pemantauan penggunaan energi, penyuluhan tentang energi terbarukan, serta penawaran produk energi yang lebih sesuai dengan kebutuhan pelanggan, bisa menjadi langkah cepat yang meningkatkan kualitas pelayanan.

Selain teknologi, perbaikan dalam model bisnis dan regulasi juga penting untuk menciptakan solusi yang cepat dan efektif. Salazar-Elena et al. (2021) menunjukkan bagaimana deregulasi dapat membuka peluang untuk inovasi cepat dalam pelayanan pelanggan dan peningkatan efisiensi sektor energi. Di banyak negara, deregulasinya memungkinkan penyedia layanan energi untuk mengadopsi

aru yang lebih sesuai dengan keinginan pelanggan, seperti tarif dinamis



berdasarkan penggunaan energi yang lebih fleksibel atau peningkatan layanan digital yang mempercepat interaksi antara pelanggan dan perusahaan.

Solusi keberhasilan cepat juga sangat relevan untuk energi terbarukan, seperti yang dijelaskan dalam studi Strielkowski et al. (2021). Dalam transisi ke energi yang lebih ramah lingkungan, perusahaan energi perlu memberikan solusi cepat untuk mendukung adopsi energi terbarukan, seperti penerapan teknologi yang ramah lingkungan, serta memberikan penawaran paket yang lebih terjangkau kepada pelanggan. Misalnya, penawaran panel surya dengan biaya lebih rendah dan insentif untuk pemasangan bisa menjadi salah satu langkah cepat untuk mendorong adopsi energi terbarukan secara lebih luas.

Dengan mengintegrasikan solusi teknologi dan operasional yang lebih efisien, sektor energi dapat memberikan keberhasilan cepat yang tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga mengurangi biaya operasional, memperbaiki keandalan layanan, dan mendorong adopsi energi terbarukan. Semua solusi ini berkontribusi pada keberlanjutan jangka panjang bagi perusahaan energi dan memastikan bahwa mereka tetap kompetitif di pasar yang semakin berkembang.

#### **2.4. Penelitian Terkait dalam Layanan Pelanggan dan Manajemen Energi**

Layanan pelanggan yang baik sangat penting dalam industri energi, di mana kepuasan pelanggan bergantung pada keandalan pasokan listrik, respons terhadap gangguan, dan komunikasi yang jelas. Studi kepuasan pelanggan di

energi telah menjadi fokus penelitian, mengingat peningkatan ekspektasi pelanggan terhadap kualitas layanan, termasuk penanganan cepat terhadap



gangguan dan informasi yang akurat. Perusahaan energi kini dihadapkan pada kebutuhan untuk menerapkan solusi keberhasilan cepat, yang dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan tanpa perlu perubahan besar dalam infrastruktur. Solusi ini sering kali melibatkan teknologi baru, penguatan komunikasi, dan peningkatan respons terhadap gangguan, yang memungkinkan perusahaan meningkatkan kinerja layanan pelanggan secara efisien.

Dalam subbab ini akan dibahas temuan dari berbagai penelitian terkait kepuasan pelanggan di industri energi dan bagaimana penerapan solusi keberhasilan cepat dapat berkontribusi pada peningkatan layanan pelanggan yang lebih efektif dan efisien. Penelitian terdahulu dapat dipakai sebagai sumber pembandingan dengan penelitian yang sedang penulis lakukan. Dengan membandingkan temuan-temuan sebelumnya, penulis dapat mengetahui persamaan dan perbedaannya, serta mendapatkan wawasan lebih lanjut untuk memperkaya analisis penelitian yang sedang dilakukan. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang diperoleh dari jurnal dan internet sebagai perbandingan agar diketahui persamaan dan perbedaannya. Adapun penelitian terdahulu yang dikemukakan oleh beberapa peneliti terdahulu dapat dilihat di bawah ini:



**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

<b>Peneliti/ Tahun</b>	<b>Judul</b>	<b>Variabel yang Diteliti</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
Rosak-Szyrocka, J., Żywiołek, J., & Mrowiec, M. (2022)	Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Kualitas Layanan Pasar Energi di Polandia	Kepuasan Pelanggan, Layanan Pasar Energi	Penelitian ini mengevaluasi kepuasan pelanggan terhadap layanan pasar energi di Polandia, serta faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan tersebut.
Russell-Bennett, R., Riedy, C., Gardner, J., & Chong, H.Y.J. (2021)	Membangun Kepercayaan untuk Solusi Kolaboratif Menang-Menang dalam Sektor Energi: RACE 2030 Wawasan, Kesempatan dan Gaps	Kepercayaan Pelanggan, Solusi Kolaboratif, Sektor Energi	Penelitian ini mengeksplorasi bagaimana membangun kepercayaan pelanggan untuk menghasilkan solusi kolaboratif yang lebih baik di sektor energi.
Alzoubi, H.M. (2022)	Apakah Teknologi BLE Berkontribusi dalam Meningkatkan Strategi Pemasaran, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas? Peran Inovasi Terbuka	Kepuasan Pelanggan, Teknologi BLE, Inovasi Terbuka	Penelitian ini menyelidiki bagaimana teknologi BLE berkontribusi dalam strategi pemasaran dan meningkatkan kepuasan pelanggan serta loyalitas.
Onyeke, F.O., Adekunle, M., & Musa, A. (2023)	Desain Berpikir untuk Pengembangan Produk SaaS di Sektor Energi dan Teknologi: Menyelaraskan Solusi Berfokus pada Pengguna dengan Permintaan Pasar yang Dinamis	Desain Berfokus pada Pengguna, Sektor Energi, Pengembangan Produk SaaS	Penelitian ini membahas penerapan desain berpikir dalam pengembangan produk SaaS untuk memenuhi permintaan pasar yang dinamis di sektor energi.
ka M.,	Keterlibatan Media Sosial dalam	Keterlibatan Pelanggan,	Penelitian ini mengkaji bagaimana keterlibatan



Peneliti/ Tahun	Judul	Variabel yang Diteliti	Hasil Penelitian
Kinelski, G., Stefańska, M., & Grzesiak, M. (2022)	Membentuk Model Bisnis Energi Hijau	Media Sosial, Model Energi Hijau	media sosial dapat membentuk model bisnis di sektor energi hijau.
Nazari, Z., Musilek, P. (2023)	Dampak Transformasi Digital pada Sektor Energi: Sebuah Tinjauan	Transformasi Digital, Sektor Energi, Kepuasan Pelanggan	Tinjauan ini menganalisis peran transformasi digital dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan kinerja di sektor energi.
Hajar, M.A., Alkahtani, A.A., Al- Sharafi, M.A., Ibrahim, D.N. (2022)	Pengaruh Inovasi Nilai pada Kinerja Unggul dan Pertumbuhan Berkelanjutan di Sektor Telekomunikasi: Efek Mediasi Kepuasan Pelanggan	Inovasi Nilai, Kepuasan Pelanggan, Sektor Telekomunika si	Penelitian ini mengkaji bagaimana inovasi nilai mempengaruhi kepuasan pelanggan dan kinerja perusahaan di sektor telekomunikasi.
Demirel, D. (2022)	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Era Digital: Kajian Kepuasan Pelanggan Berdasarkan CRM Digital	Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, CRM Digital	Penelitian ini berfokus pada bagaimana CRM digital dan kualitas layanan memengaruhi kepuasan pelanggan di era digital.

