BAB I
PENDAHULUAN

1. 1 Latar Belakang Penelitian

PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sumatera Barat (PLN UIWSB) merupakan salah satu unit bisnis PT PLN (Persero) sesuai PERDIR No. 0124.P/DIR/2018 tentang Susunan Organisasi dan Formasi Jabatan. PLN UIWSB yang memiliki bidang usaha penjualan tenaga listrik, harus selalu menjaga kontinuitas, keandalan, keamanan pasokan listrik, keamanan lingkungan dan keamanan finansial (*revenue assurance*). Untuk itu PLN UIWSB menerapkan beberapa sistem manajemen sesuai kebutuhan temasuk Sistem Manajemen Mutu (ISO 9001)

ISO 9000 merupakan salah satu QMS yang dianut oleh banyak perusahaan dan telah menjadi fenomena di berbagai industri termasuk di PLN UIWSB. Standar ISO 9001 telah diterapkan oleh lebih dari satu juta organisasi di 187 negara, dan sejumlah besar organisasi ini bertujuan mencapai inovasi produk (Manders dkk, 2016).

Rangkaian standar ISO 9000 mencakup ISO 9000, ISO 9001 dan ISO 9004. ISO 9000 menjelaskan konsep dasar dan bahasa yang digunakan untuk membantu organisasi mengadopsi ISO 9001. ISO 9001 menetapkan persyaratan dasar untuk Sistem Manajemen Mutu (SMM). ISO 9004 menjelaskan tujuan yang lebih luas mengelola kesuksesan jangka panjang organisasi (Manders dkk, 2016).

Di lingkungan PLN UIWSB, ISO 9001 pertama sekali diterapkan pada 3 Unit Layanan Pelanggan (ULP) yakni PLN ULP Belanti, PLN ULP Bukittinggi dan PLN ULP Solok dengan pada tahun 2001. Keberhasilan pada 3 (tiga) ULP tersebut, dikembangkan ke seluruh ULP yang ada di lingkungan PLN UIWSB, Setelah seluruh ULP bersertifikat ISO 9001, tahun 2012 sertifikat ISO 9001: 2008 terpusat di PLN UIWSB dengan lingkup penerapannya pada 4 (empat) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) yang memiliki 32 ULP dengan nomor sertifikat 0467-M. Pada tahun 2018 PLN UIWSB mengupdate sertifikat ISO 9001: 2015 dengan nomor sertifikat 0562-M.

Kendati PLN UIWSB telah mendapatkan sertifikat ISO 9001, Berdasarkan Laporan Survei Kepuasan Pelanggan (SKP) PT PLN (Persero) Tahun 2020 yang ditunjuk oleh PLN, Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) pada tahun 2020 menurun 10,33 point dari tahun 2019 dan Indek Ketidakpuasan Pelanggan (IKTP) tahun 2020 meningkat 3,15 point dibandingkan tahun 2019 dengan indokator fenomena diantaranya:

- Lama petugas menyelesaikan gangguan.

  Persentase rata-rata kecepatan petugas menyelesaikan gangguan kurang dari 1 jam 20,36%, 1-3 jam 23,06%, lebih dari 3 jam 2,52%, sisanya tidak pernah melakukan pengajuan pengaduan.

- Frekuensi responden menghubungi layanan gangguan

  Dalam 1 tahun terakhir, responden melakukan pengaduan sebanyak 1 kali sebesar 25,90%, 2 kali sebesar 17,83%, 3 kali sebesar 5,10%, lebih dari 3 kali sebesar 5,94% dan sisanya 45,22% tidak pernah melakukan pengaduan

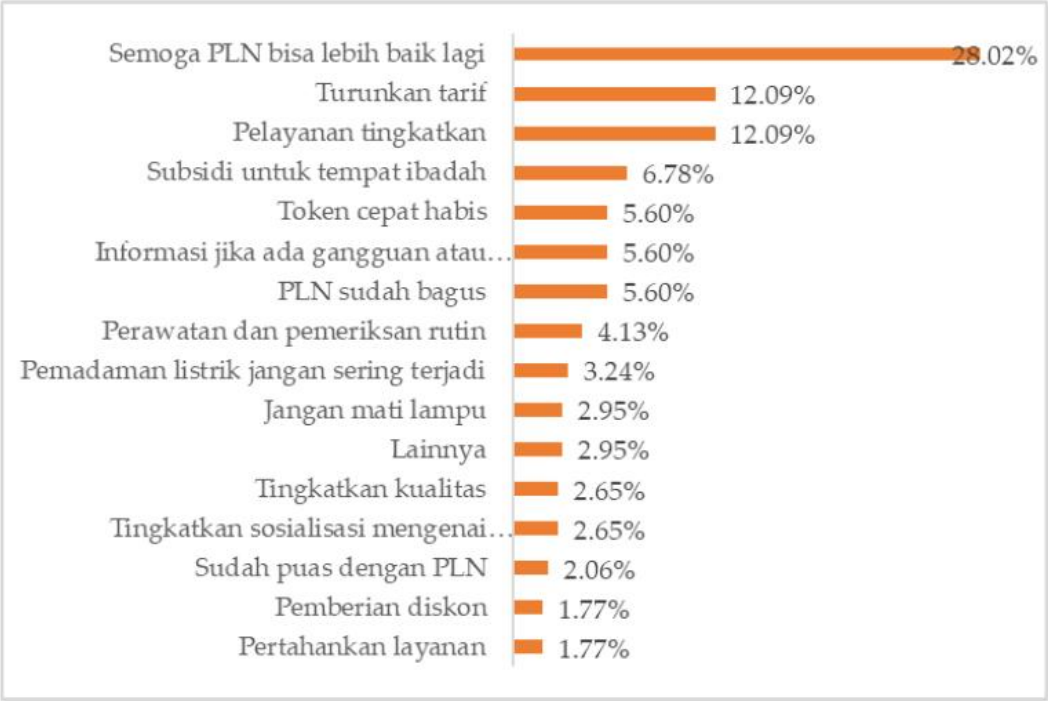
- Lama petugas melakukan Pasang Baru (PB)/Perubahan Daya (PD)/Penerangan Sementara (PS).

  Kecepatan petugas melakukan PB/PD/PS 1 hari sebanyak 63,08%, 2-5 hari 32,24% dan lebih dari 5 hari 4,67%

- Keinginan mengalihakan sumber listrik utama ke PLN

  Dari 0,31% responden yang masih menggunakan suber listrik selain PLN, 65,85% tidak berkeinginan untuk mengalihkan sumber listrik ke PLN dan 34,15% berkeinginan untuk mengalihkan sumber listrik ke PLN

Serta pada SKP tersebut dihimpun saran responden untuk PLN UIWSB yang terlihat pada Gambar 1.1



Gambar 1.1. Saran yang dihimpun dari responden

Dari hal tersebut dapat dilihat bahwa ada masalah terkait dengan implementasi QMS, beberapa penelitian terdahulu terkait masalah penerapan ISO 9001 diantaranya:

- Kurangnya komitmen (Bubshait, 1994; Carl & Yadira, 1990; Chan & Tam, 2000; Haupt & Whiteman, 2004; Pheng & Hwa, 1994)
- Kurangnya kerja tim dan komunikasi (Barrett, 2000; Pheng & Hwa, 1994; Zheng, Li, Mo, & Yun, 2004)
- Kurangnya pelatihan (Mohammed & Abdullah, 2006; Pheng & Hwa, 1994)
- Kurangnya budaya kualitas (Chan & Tam, 2000; Pheng & Hwa, 1994)
- Kesalahpahaman konsep dan istilah kualitas (Abdullah, 2005; Pheng & Hwa, 1994)

Permasalahan ini diduga selaras dengan hasil audit penerapan ISO 9001 di PLN UIWSB oleh lembaga independen pada bulan November 2020 dengan 7 (tujuh) temuan minor (terdapat inkonsistensi dalam menjalankan prosedur yang diturunkan dari ISO 9001 dan diberikan deadline waktu tertentu untuk memperbaikinya) dan 3 temuan observasi (temuan bukan termasuk dalam persyaratan ISO 9001 tetapi sebaiknya dijalankan. Dalam temuan observasi, auditor akan memberikan rekomendasi sebagai usulan peningkatan, namun bagian terkait dalam perusahaan memiliki hak bebas untuk menjalankan atau tidak menjalankan usulan tersebut).

Penurunan IKP yang signifikan merupakan hal yang sangat perlu diperhatikan secara serius oleh PLN UIWSB untuk mengantisipasi pelanggan PLN UIWSB beralih kepada sumber energi alternatif.

1. 2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian, pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut:

a) Apakah faktor kunci keberhasilan implementasi ISO 9001 ?
b) Apakah faktor yang paling dominan penentu keberhasilan/*Critical Success Factor* (CSF) dalam implementasi ISO 9001 di lingkungan PLN UIWSB ?

1. 3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian, maka tujuan penelitian ini adalah memberikan pendekatan yang terstruktur dan sistematis dalam mengimplementasikan ISO 9001 di lingkungan PLN UIWSB adalah sebagai berikut :

a. Untuk mengidentifikasi faktor kunci keberhasilan pelaksanaan implementasi ISO 9001 di lingkungan PLN UIWSB.
b. Untuk mengetahui faktor yang paling dominan penentu keberhasilan/*Critical Success Factor* (CSF) dalam implementasi ISO 9001 di lingkungan PLN UIWSB.

1. 4 Batasan Masalah Penelitian

Agar dapat memberikan arah yang jelas dalam upaya mencapai tujuan dan dikarenakan keterbatasan waktu dan biaya, maka penelitian ini dibatasi oleh hal-hal sebagai berikut:

1. Penelitian ini difokuskan untuk mengkaji faktor kunci keberhasilan yang mempengaruhi penerapan ISO 9001 di lingkungan PLN UIWSB
2. Penelitian ini dilakukan pada PLN UIWSB yang memiliki 4 (empat) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) dengan total 30 ULP (Unit Layanan Pelanggan)
3. Responden dalam penelitian ini adalah orang yang berkompetensi dalam penerapan ISO 9001 yaitu level Supervisor Dasar di lingkungan PLN UIWSB
4. Penelitian ini dilaksanakan pada periode bulan Februari sampai dengan bulan Maret Tahun 2021

1. 5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian harus membahas tentang pentingnya penelitian dan relevansinya dengan teori, praktik dan penelitian masa depan. Dengan demikian manfaat penelitian ini dapat dilihat dari 2 (dua) aspek yaitu :

a. Menemukan faktor kunci keberhasilan pelaksanaan implementasi ISO 9001 pada PLN UIWSB dan menjadi bahan informasi untuk keberhasilan implementasi ISO 9001 PLN UIWSB
b. Menjadi referensi Ilmu Pengetahuan bagi dunia akademis dan perusahaan dibidang ketenagalistrikan dalam hal penyusunan CSF implementasi ISO 9001.

1. 6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari beberapa bab, yaitu:

BAB 1: PENDAHULUAN

Menyampaikan gambaran umum penelitian, meliputi latar belakang penelitian, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, ruang lingkup penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan yang akan diterapkan dalam penyusunan Tesis.

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Beberapa artikel yang ditinjau disajikan untuk menjelaskan tentang CSF dan ISO 9001, menyajikan variabel penentu keberhasilan dan mengidentifikasi konstruksi CSF untuk ISO 9001 yang dikutip dalam artikel.

BAB 3: METODE PENELITIAN

Menjelaskan metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian. Alur proses pengumpulan data dan metode menganalisis data yang diperoleh dan dijelaskan secara rinci semua data dan informasi yang digunakan.

BAB 4: ANALISA PENELITIAN

Hasil analisis statistik dari data yang dikumpulkan dari kuesioner dan pendapat para ahli. Analisis dilakukan terhadap studi demografi responden; persetujuan responden dan penggunaan CSF implementasi ISO 9001.

BAB 5: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang diperoleh berdasarkan hasil analisis pada bab sebelumnya