

Penggunaan Sistem Manajemen Strategi Terhadap Kualitas Peningkatan Pelayanan Pelanggan Listrik Prabayar

Nurlaela Sayuti

AMIK Ibnu Khaldun Palopo

Riska Hartono

AMIK Ibnu Khaldun Palopo

Debi Prigantari

AMIK Ibnu Khaldun Palopo

Abstract

The use of a strategy management system helps improve the quality of customer service in prepaid electricity by allowing companies to analyze customer needs, identify service weaknesses, and plan improvements in a structured manner. This improves operational efficiency and strengthens customer relationships, which contribute positively to customer satisfaction and company competitiveness. The purpose of this study is to formulate a strategy for improving customer service in the prepaid electricity program of PT PLN (Persero) Palopo Area. The analysis method used to formulate a digital-based marketing strategy is SWOT analysis (Strength, Weakness, Opportunity, Threat) by identifying External Factor Analysis Strategy (EFAS) and Internal Factor Analysis Strategy (IFAS). The sample was determined by as many as 15 informants. The results of the study indicate that the implementation of a strategy management system plays an important role in improving the quality of prepaid electricity customer service at PT. PLN (Persero) Palopo Area.

Keywords: Strategy Management, Service Quality, Prepaid Electricity

Abstrak

Penggunaan Sistem Manajemen Strategi membantu meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan pada listrik prabayar dengan memungkinkan perusahaan menganalisis kebutuhan pelanggan, mengidentifikasi kelemahan layanan, dan merencanakan perbaikan secara terstruktur. Hal ini meningkatkan efisiensi operasional dan memperkuat hubungan pelanggan, yang berkontribusi positif terhadap kepuasan pelanggan dan daya saing perusahaan. Tujuan penelitian ini adalah merumuskan strategi Peningkatan Pelayanan Pelanggan pada program Listrik Prabayar Listrik PT PLN (Persero) Area Palopo. Metode analisis yang digunakan untuk merumuskan strategi pemasaran berbasis digital adalah analisis SWOT (Strength, Weakness, Opportunity, Threat) dengan mengidentifikasi Strategi Analisis Faktor Eksternal (EFAS) dan Strategi Analisis Faktor Internal (IFAS). Sampel di tetapkan sebanyak 15 orang informan. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem manajemen strategi berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan listrik prabayar di PT. PLN (Persero) Area Palopo.

Kata Kunci: Manajemen Strategi, Kualitas Layanan, Listrik Prabayar

1. Pendahuluan

Dalam era digital dan kompetisi bisnis yang semakin intens, peningkatan kualitas pelayanan pelanggan telah menjadi salah satu fokus utama bagi perusahaan di berbagai sektor, termasuk dalam industri penyediaan energi listrik. Menurut Ginting, Pinandita, Bakhtiar, Yanuarmawan, & Sari (2024), kualitas layanan merupakan elemen penting dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Sistem pembayaran listrik prabayar,

yang telah diimplementasikan secara luas, menawarkan fleksibilitas dan efisiensi bagi pelanggan dalam mengatur penggunaan energi mereka.

Sistem manajemen strategi memainkan peran penting dalam mendukung perusahaan untuk merumuskan, mengimplementasikan, dan mengevaluasi kebijakan serta prosedur yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan. Manajemen strategis berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan (Habiburrahman, 2024). Penggunaan sistem manajemen strategi tidak hanya membantu perusahaan dalam mengidentifikasi kebutuhan pelanggan tetapi juga dalam mengoptimalkan alokasi sumber daya, meningkatkan efisiensi operasional, dan memastikan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan sistem manajemen strategi yang efektif dapat meningkatkan kemampuan organisasi dalam merespons kebutuhan pelanggan secara proaktif dan menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan (Kaplan & Norton, 1996).

Dalam konteks penyediaan listrik Prabayar, kualitas pelayanan pelanggan menjadi indikator kunci keberhasilan. Faktor-faktor seperti kecepatan respon terhadap keluhan, keakuratan informasi terkait konsumsi energi, dan kemudahan akses dalam melakukan transaksi Prabayar menjadi elemen utama yang memengaruhi persepsi pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Beberapa temuan penelitian sebelumnya telah membuktikan bahwa kualitas layanan merupakan elemen penting dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan (Ginting et al., 2024; Zega, 2023; Tokan, Tumbel, & Roring, 2016; Batubara, Manurung, & Tambunan, 2022). Namun demikian PT PLN masih belum optimal dalam memenuhi kebutuhan masyarakatnya baik dalam kualitas produk maupun kualitas pelayanannya kepada pelanggan (Pebrianti, Ghozali, Bangsawan, & Anggraini, 2020). Selanjutnya berdasarkan observasi lapangan diperoleh informasi bahwa sejak diluncurkannya program listrik Prabayar, telah terjadi banyak keluhan dari pelanggan terkait penggunaan layanan tersebut. Keluhan ini tercatat secara signifikan dalam Aplikasi Pengaduan Keluhan Terpadu (APKT) yang mulai beroperasi pada awal tahun 2013. Fenomena ini menunjukkan adanya tantangan dalam memastikan kualitas pelayanan pelanggan yang memadai pada sistem listrik Prabayar. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji penggunaan sistem manajemen strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan pada sistem listrik Prabayar. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis, khususnya dalam memahami bagaimana perusahaan dapat memanfaatkan sistem manajemen strategi untuk mengatasi berbagai kendala dan menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih baik. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang relevan bagi perusahaan penyedia listrik dalam mengoptimalkan pelayanan mereka.

2. Landasan Teori

2.1 Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan salah satu elemen penting yang dapat menarik dan memuaskan pelanggan dalam jangka panjang (Rasheed & Rashid, 2024). Banyak organisasi menekankan pentingnya kualitas layanan karena kontribusinya yang strategis dalam meningkatkan daya saing, terutama dalam menarik pelanggan baru dan

memperkuat hubungan dengan pelanggan yang sudah ada. Oleh karena itu, kualitas layanan sangat penting dalam menjaga posisi kompetitif organisasi, mempertahankan keunggulan, atau mencapai keunggulan (Khan , Ahmed & Rashid, 2021).

2.2 Pelanggan

Pelanggan adalah individu atau organisasi yang menerima produk atau layanan dari penyedia tertentu untuk memenuhi kebutuhan atau keinginannya. Pelanggan adalah salah satu aset utama perusahaan yang perlu dijaga dengan baik (Kasmir, 2017). Dalam teori pemasaran, pelanggan menjadi pusat perhatian karena keberlanjutan bisnis sangat bergantung pada tingkat kepuasan mereka (Kotler & Keller, 2016). Pelanggan yang puas cenderung memiliki loyalitas yang lebih tinggi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan profitabilitas perusahaan. Dalam konteks layanan listrik Prabayar, pelanggan tidak hanya menginginkan efisiensi dalam proses pembayaran, tetapi juga layanan yang responsif dan personalisasi sesuai kebutuhan mereka.

2.3 Manajemen Strategi

Manajemen strategi adalah proses perencanaan, implementasi, dan evaluasi kebijakan yang bertujuan untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Manajemen strategi merupakan sebuah sistem terpadu yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait dan bergerak bersama menuju tujuan yang sama (Eddy, 2016). Menurut Hunger & Wheelen (2012), manajemen strategi mencakup tiga tahap utama: formulasi strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi. Dalam konteks perusahaan penyedia layanan listrik, manajemen strategi berfungsi sebagai alat untuk merancang langkah-langkah yang memastikan pelayanan pelanggan berjalan secara optimal, sekaligus mengatasi tantangan operasional dan memanfaatkan peluang pasar untuk menciptakan keunggulan kompetitif.

3. Metode

3.1 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa teknik sebagai berikut:

3.1.1 Wawancara

Wawancara digunakan untuk memperoleh data dengan makna yang rasional dan mendalam. Teknik ini dilakukan dengan mewawancarai para pemangku kepentingan (stakeholder) yang memiliki pemahaman mendalam tentang potensi listrik Prabayar atau listrik pintar, serta para pakar atau narasumber yang relevan. Wawancara dilaksanakan menggunakan instrumen berupa pedoman wawancara (interview guide) yang telah disusun sebelumnya. Hasil wawancara akan menjadi sumber data utama untuk analisis internal dan eksternal organisasi serta sebagai dasar dalam merumuskan strategi peningkatan pelayanan listrik Prabayar. Teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur atau terstandar.

3.1.2 Observasi

Observasi dilakukan dengan cara mengamati dan meninjau secara langsung pelayanan yang disediakan oleh PT. PLN (Persero) dalam upaya peningkatan pelayanan listrik

prabayar. Teknik ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran nyata tentang proses pelayanan di lapangan.

3.1.3 Dokumentasi/Kajian Kepustakaan

Teknik ini dilakukan dengan mengumpulkan data melalui studi dokumen yang relevan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Dokumen yang dipelajari mencakup berbagai sumber yang berkaitan dengan strategi dan pelayanan listrik prabayar.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah wilayah kerja PT. PLN (Persero) Area Palopo dan mitra kerja. Sampel dalam penelitian kualitatif adalah sebagian dari populasi yang memiliki karakteristik yang relatif sama dan dianggap bisa mewakili populasi. Pemilihan sampel digunakan dengan *Purposive Sampling*. Jumlah Sampel ditetapkan sebanyak 15 orang narasumber dari manajemen yang mampu merumuskan strategi manajemen PT. PLN (Persero) Area Palopo terhadap pelayanan Listrik Prabayar. Adapun ke 15 informan tersebut yaitu Kepala Mitra Kerja PT. PLN (Persero) Area Palopo (1 orang), Perwakilan Asosiasi (1 orang), Kepala Pemerintahan (kepala desa perwakilan di masing-masing Kabupaten) 5 Orang, Tokoh Masyarakat (2 Orang) Pemilik Usaha Voucher dan Bank yang bekerjasama dengan PLN serta Manajer Rayon PT. PLN (Persero) Area Palopo (5 Orang). Penilaian Ranting Strategis Eksternal oleh 15 (lima belas) Responden. Penelitian ini juga melibatkan 10 responden dari pihak eksternal manajemen PT. PLN (Persero) Area Palopo yang mempengaruhi kinerja perusahaan serta dapat memberikan bobot terhadap pernyataan-pernyataan dari faktor-faktor strategis nantinya.

3.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis SWOT (*strengths, weaknesses, opportunities, and threats*). Analisis SWOT merupakan metode yang sering digunakan dalam pengembangan strategi, perencanaan strategis, dan pengambilan keputusan (Hamid, Anwar, Ukas, & Goso, 2023; Wang, Xu, & Solangi, 2020).

4. Hasil Analisis dan Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis data, penelitian ini menemukan bahwa penerapan sistem manajemen strategi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan pelanggan listrik prabayar. Berikut adalah temuan utama penelitian:

4.1 Analisis Lingkungan Eksternal

Pembobotan Lingkungan Strategis Eksternal (EFAS), Hasil pembobotan yang diperoleh melalui hasil wawancara mendalam dan terstruktur dari 15 (lima belas) responden yaitu Kepala Mitra Kerja PT. PLN (Persero) Area Palopo (1 orang), Perwakilan Asosiasi (1 orang), Kepala Pemerintahan (kepala desa perwakilan di masing-masing Kabupaten) 5 Orang, Tokoh Masyarakat (2 Orang) Pemilik Usaha Voucher dan Bank yang bekerjasama dengan PLN serta Manajer Rayon PT. PLN (Persero) Area Palopo (5 Orang). Penilaian Ranting Strategis Eksternal oleh 15 (lima belas) Responden.

Analisa selanjutnya adalah menentukan nilai terbobot total score. Dari masing-masing indikator untuk memperoleh nilai terbobot. Hasil perkalian bobot dan ranting di dapatkan hasil keseluruhan jumlah nilai terbobot total sebesar 2,77 untuk EFAS matriks.

Area Palopo berada pada posisi yang baik untuk mengembangkan Pelayanan Program Listrik Prabayar. Adapun hasil analisis eksternal (EFAS):

1. Peluang yang diidentifikasi meliputi meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya efisiensi energi serta kemitraan strategis dengan bank dan penyedia voucher.
2. Ancaman utama berasal dari ketidakstabilan jaringan listrik di beberapa wilayah serta meningkatnya ekspektasi pelanggan terhadap layanan yang lebih responsif.

4.2 Analisa Lingkungan Internal

Lingkungan internal juga didahului dengan pembobotan terhadap indikator variabel lingkungan strategis internal yang dilakukan oleh 10 (sepuluh) responden yaitu Manajer Area PT. PLN (Persero) Area Palopo 1 (satu) orang asman per bidang 3 (tiga) orang (Asman Pelayanan dan Administrasi, Asman Jaringan dan Asman Transaksi Energi), SPV Pelayanan dan Administrasi 3 (tiga) Orang, Spv Teknik 4 (empat) Orang, Manajer Rayon 4 (empat) Orang. Penilaian rating lingkungan strategis internal dilakukan oleh 10 responden kunci internal PT.PLN (Persero) Area Palopo.

Analisis selanjutnya adalah menentukan nilai terbobot (total) skor dari masing-masing indikator untuk memperoleh nilai terbobot. Hasil analisis lingkungan internal pada masa sekarang keseluruhan nilai tertimbang IFAS total sebesar 2,87. Hal ini mengindikasikan bahwa PT.PLN (Persero) masyarakat diajak untuk lebih mandiri mengatur listriknya sendiri. Tidak ada hal yang merugikan buat masyarakat kecuali hanya perubahan cara menyikapi pengguna listriknya saja. Hal ini akan sangat membantu pihak perusahaan apabila masyarakat bisa lebih open minded dengan segala pembaharuannya yang mengajak untuk lebih baik kedepannya. Adapun hasil analisis internal (IFAS):

1. Kekuatan utama PT. PLN (Persero) Area Palopo terletak pada infrastruktur teknologi yang memadai untuk mendukung sistem pembayaran listrik Prabayar, serta dukungan manajemen yang kuat terhadap inovasi layanan.
2. Kelemahan mencakup kurangnya pelatihan karyawan dalam menangani keluhan pelanggan dan kurang optimalnya sosialisasi fitur layanan Prabayar kepada pelanggan.

Adapun hasil analisis SWOT yang dilakukan dan menghasilkan rumusan strategi sebagai berikut:

1. Strengths-Opportunities (SO): Pemanfaatan infrastruktur teknologi untuk memperluas kemitraan dan meningkatkan aksesibilitas layanan Prabayar.
2. Weaknesses-Threats (WT): Perluasan pelatihan karyawan untuk meningkatkan daya tanggap terhadap keluhan pelanggan guna mengatasi tantangan dari ekspektasi yang meningkat.

4.3 Pembahasan

Hasil penelitian ini menguatkan teori dari Kaplan & Norton (1996) bahwa sistem manajemen strategi dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Penerapan strategi berbasis analisis SWOT telah membantu PT. PLN (Persero) Area Palopo dalam: 1) menyelaraskan strategi organisasi dengan operasional harian; 2) mengoptimalkan alokasi sumber daya untuk memperbaiki tanggapan terhadap keluhan pelanggan; 3) meningkatkan kecepatan dan keandalan dalam penyediaan layanan listrik

prabayar. Selain itu penelitian ini juga menyoroti pentingnya pelatihan karyawan dan sosialisasi layanan sebagai bagian dari implementasi strategi. Faktor ini berkontribusi pada pengurangan keluhan pelanggan dan peningkatan kepuasan pelanggan

5. Simpulan Keterbatasan dan Saran

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan sistem manajemen strategi berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan listrik prabayar di PT. PLN (Persero) Area Palopo. Sistem ini tidak hanya membantu perusahaan dalam merumuskan strategi yang efektif tetapi juga memastikan implementasi strategi yang konsisten untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Temuan utama meliputi: 1) peningkatan responsivitas dan keandalan layanan; 2) penurunan keluhan pelanggan dan peningkatan kepuasan pelanggan; 3) pentingnya pelatihan karyawan dan sosialisasi sebagai elemen pendukung strategi.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, fokus penelitian terbatas pada satu wilayah kerja, yaitu PT. PLN (Persero) Area Palopo, sehingga hasilnya belum tentu sepenuhnya mewakili kondisi di wilayah lain. Kedua, penggunaan metode kualitatif dapat menghadirkan subjektivitas dalam interpretasi data. Ketiga, penelitian ini hanya melibatkan 15 informan utama, yang mungkin belum mencakup perspektif pelanggan secara lebih luas.

Untuk penelitian selanjutnya, pertama dapat memperluas cakupan penelitian ke wilayah lain untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai implementasi sistem manajemen strategi. Kedua, penggunaan metode kuantitatif atau campuran (mixed methods) untuk memberikan validasi yang lebih kuat terhadap temuan penelitian. Ketiga, penambahan jumlah responden, termasuk pelanggan langsung, untuk memahami kebutuhan mereka secara lebih mendalam. Selain itu saran untuk PT. PLN (Persero). Pertama, mengintensifkan pelatihan karyawan mengenai penanganan keluhan pelanggan dan pemanfaatan teknologi. Kedua, meningkatkan sosialisasi layanan prabayar melalui kampanye edukasi untuk mengurangi miskomunikasi dengan pelanggan. Ketiga, mengintegrasikan analisis data pelanggan dalam sistem manajemen strategi untuk menciptakan pendekatan yang lebih proaktif dan personal dalam memberikan layanan. Dengan penerapan saran ini, diharapkan PT. PLN (Persero) dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan dan memperkuat posisinya dalam industri energi listrik.

Referensi

- Batubara, F., Manurung, J. S., & Tambunan, S. R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik, Promosi Aplikasi PLN-Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN (PERSERO) ULP SIBUHUAN. *Prosiding Konferensi Nasional Social & Engineering Polmed (KONSEP)*, 3(1), 71–82.
- Eddy, Y. (2016). *Manajemen Starategi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ginting, S. R. B., Pinandita, C. P., Bakhtiar, Y., Yanuarmawan, D., & Sari, H. P. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan di ULP Blangkejeren. *Jurnal Akuntansi Dan Ekonomi Bisnis*, 13(01), 52–59.

- Habiburrahman, F. A. (2024). *Manajemen Strategis Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Pusat Kebugaran: Studi Multi Kasus Dua Tipe Fitness Center di Bogor* (Universitas Negeri Yogyakarta). Retrieved from https://eprints.uny.ac.id/83636/1/fulltext_fauzan_habiburrahman_22611251056.pdf asa
- Hamid, R. S., Anwar, S. M., Ukkas, I., & Goso, G. (2023). Diversifikasi Sebagai Strategi Keberlanjutan Program Kewirausahaan Berbasis Digital. *Jurnal Fokus Manajemen Bisnis*, 13(1), 1–13.
- Hunger, D. ., & Wheelen, L. T. (2012). *Strategic Management and Business. Policy*, (13th Edition). United States of America: Pearson.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *Using the balanced scorecard as a strategic management system*. Massachusetts: Harvard Business Review.
- Kasmir. (2017). *Customer Services Excelent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Rajawali Pers.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. Global Edition Pearson Education Inc.
- Pebrianti, T., Ghozali, Z., Bangsawan, A., & Anggraini, H. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar (Studi Kasus Pada Pt Pln (Persero) Uiuws2Jb Up3 Ogan Ilir Ulp Indralaya). *Jurnal EKOBIS: Kajian Ekonomi Dan Bisnis*, 3(2), 61–73.
- Rasheed, R., & Rashid, A. (2024). Role of service quality factors in word of mouth through student satisfaction. *Kybernetes*, 53(9), 2854–2870.
- Shaista Kamal Khan ,Dr Sabir Ahmed ,Dr Aamir Rashid. (2021). Influence of Social Media on Purchase Intention and Customer Loyalty of Generation Y With the Mediating Effect of Conviction: a Case of Pakistan. *Pakistan Journal of International Affairs*, 4(2), 526–548. <https://doi.org/10.52337/pjia.v4i2.207>
- Tokan, A. S. G., Tumbel, A. L., & Roring, F. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Listrik Pintar (Listrik Prabayar/Pulsa)(Studi Kasus Pada Perusahaan Listrik Negara Rayon Paniki-Manado). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(3).
- Wang, Y., Xu, L., & Solangi, Y. A. (2020). Strategic renewable energy resources selection for Pakistan: Based on SWOT-Fuzzy AHP approach. *Sustainable Cities and Society*, 52, 101861. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.scs.2019.101861>
- Zega, O. H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar di Kecamatan Gunungsitoli Utara Kota Gunungsitoli. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 11(3), 785–795.

Penulis Korespondensi

Nurlaela Sayuti dapat dihubungi melalui: nurlaela@gmail.com