

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam upaya peningkatan kualitas layanan ataupun produk yang dihasilkan, perusahaan ataupun instansi melakukan berbagai cara agar peningkatan tersebut dapat terwujud. Salah satu metode dalam mengelola kualitas yang saat ini sudah diimplementasikan di beberapa perusahaan diantaranya yaitu General Electric, Texas Instrument, Digital IBM, Kodak dll adalah metode Six Sigma. (Hallowell, 1999). Six Sigma merupakan suatu metodologi bisnis yang bertujuan meningkatkan nilai-nilai kapabilitas dari aktivitas proses bisnis. Tujuan Six Sigma adalah meningkatkan kinerja bisnis dengan mengurangi berbagai variasi proses yang merugikan, mereduksi kegagalan-kegagalan produk/proses, menekan cacat-cacat produk, meningkatkan keuntungan, mendongkrak moral personil/karyawan, dan meningkatkan kualitas produk pada tingkat yang maksimal.

Ketenagalistrikan di Indonesia dimulai pada akhir abad ke 19 pada saat beberapa perusahaan Belanda, antara lain pabrik gula dan pabrik teh mendirikan pembangkit tenaga listrik untuk keperluan sendiri. Ketenagalistrikan untuk kemanfaatan umum mulai ada pada saat perusahaan swasta Belanda, yaitu NV, NIGN, yang semula bergerak dibidang gas memperluas usahanya di bidang penyediaan tenaga listrik untuk kemanfaatan umum. Pada tahun 1927 Pemerintah Belanda membentuk s" Lands Waterkracht Bedrijven (LWB), yaitu perusahaan listrik negara yang mengelola PLTA Plengan, PLTA Bengkok Dago, PLTA Lamajan, PLTA Ubrug dan Kracak di Jawa Barat, PLTA Giringan di Madiun, PLTA Tes di Bengkulu, PLTA Tonsea Lama di Sulawesi Utara, dan PLTU di Jakarta. Selain itu, di beberapa Kotapraja dibentuk perusahaan-perusahaan listrik Kopraja.

Sampai saat ini ketenagalistrikan di Indonesia hanya dikelola oleh PT PLN yang merupakan BUMN (Badan Usaha Milik Negara). Sehingga semua hal yang menyangkut atau berhubungan dengan listrik, itu merupakan tanggungjawab PT PLN. Sebagai perusahaan yang menangani ketenagalistrikan dimana pelanggannya meliputi seluruh wilayah di Negara Indonesia, PT PLN harus memperhatikan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat karena hal tersebut menyangkut kepuasan pelanggan terhadap fasilitas yang diberikan. Dalam memperhatikan kualitas tersebut, secara umum perusahaan berupaya untuk meminimasi jumlah gangguan seminimal mungkin. Untuk mengendalikan kualitas dalam pelayanan, saat ini PT PLN menerapkan suatu system TMP (Tingkat Mutu Pelayanan), dengan adanya TMP tersebut, perusahaan menetapkan target salah satunya mengenai berapa kali gangguan padam per pelanggan, seperti untuk bulan Agustus 2007 ditetapkan target 8 kali gangguan per pelanggan, tetapi yang terjadi adalah sebanyak 10 kali gangguan padam per pelanggan per bulan. Hal

tersebut masih menunjukkan adanya ketidakstabilan dalam penanganan gangguan padam dimana dalam realisasinya, jumlah gangguan padam yang terjadi melebihi dari jumlah gangguan yang ditargetkan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan perlu dilakukan usaha untuk mengurangi jumlah gangguan padam yang akan difokuskan dalam penelitian ini. Dengan terjadinya gangguan tersebut, maka akan mengganggu berlangsungnya aktivitas pelanggan yang memerlukan adanya aliran listrik, sehingga dengan begitu akan merugikan pelanggan. Maka berdasarkan hal tersebut perlu dicari suatu cara bagaimana untuk dapat mengurangi jumlah gangguan padam, salah satunya adalah dengan mengetahui akar penyebab masalah tersebut.

Metode yang dapat digunakan agar akar penyebab gangguan padam dapat diketahui adalah Six Sigma. Dengan mengetahui akar penyebab gangguan padam, perusahaan dapat mengetahui solusinya dengan begitu diharapkan dapat mengurangi gangguan sehingga diharapkan dapat meningkatkan performansi perusahaan secara tidak langsung juga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Berdasarkan data mengenai gangguan padamnya aliran listrik yang ada pada PT PLN Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) Bale Endah, pada tabel dibawah ini dapat diketahui jumlah pelanggan yang mengalami gangguan padam selama bulan Juli sampai dengan Desember 2008.

Tabel 1.1 Data gangguan padam

NO	BULAN	JUMLAH PELANGGAN
1	Juli	151
2	Agustus	202
3	September	212
4	Oktober	880
5	November	731
6	Desember	624

Sumber: PLN Bale Endah (2007)

Berdasarkan Tabel 1.1, dapat dilihat bahwa setiap bulannya terjadi gangguan padam yang mengakibatkan banyaknya pelanggan yang mengalami gangguan padamnya aliran listrik. Untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan perusahaan, perlu mengetahui faktor-faktor yang merupakan akar penyebab dari terjadinya gangguan dimana berpengaruh terhadap kualitas pelayanan PLN itu sendiri, serta harus mengetahui bagaimana pengaturan kondisi optimal dari akar penyebab tersebut agar dapat mengurangi gangguan sehingga kualitas pelayanan meningkat. Terdapat lima tahapan, yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan dengan konsep Six Sigma meliputi *Define, Measure, Analyze, Improve, dan Control*.

1.1 Perumusan Masalah

Dalam upaya peningkatan kualitas layanan yang salah satunya dengan cara mengurangi terjadinya gangguan mengenai padamnya aliran listrik, maka PT PLN harus melakukan suatu pengendalian kualitas pelayanan khususnya pada gangguan padam tersebut.

Maka dari itu, dalam penelitian ini dibuat suatu perumusan masalah, yaitu:

1. Faktor – faktor apa saja yang menjadi akar penyebab terhadap munculnya gangguan padam.
2. Bagaimana usulan perbaikan pada akar penyebab munculnya gangguan padam.

1.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan :

1. Mengetahui faktor-faktor yang menjadi akar penyebab terhadap munculnya gangguan padam.
2. Menentukan usulan perbaikan pada akar penyebab munculnya gangguan padam.

1.3 Manfaat penelitian

Penelitian yang dilakukan dalam menyusun tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Peningkatan kualitas pelayanan dengan mengurangi gangguan khususnya padam.
2. Membantu perusahaan mengetahui akar penyebab adanya gangguan padam.
3. Sebagai referensi dalam menangani gangguan menyangkut padamnya aliran listrik.
4. Memberikan masukan bagi perusahaan tentang pengendalian kualitas dengan pendekatan *Six Sigma*, sehingga dapat diimplementasikan pada proyek-proyek perbaikan selanjutnya.
5. Mendukung terciptanya budaya kualitas dalam perusahaan.

1.4 Batasan Masalah

Batasan yang dilakukan pada penelitian adalah :

1. Tahap penelitian ini dilakukan hanya sampai pada tahap improve dalam kerangka Six Sigma.
2. Penentuan target perbaikan dilihat dari penyebab yang berpotensi terbesar dalam gangguan padam.
3. Rekomendasi perbaikan dari akar penyebab yang diberikan bersifat non teknik.

4. Dalam penelitian ini tidak melibatkan unsur biaya.
5. Tingkat efisiensi belum dapat diketahui karena usulan belum diimplementasikan dalam perusahaan.
6. Analisis dilakukan hanya pada gangguan padam lokal (tercatat pada form laporan gangguan) yang terjadi di PT PLN Bale Endah.