

ABSTRAK

Perusahaan Listrik Negara (disingkat PLN) adalah sebuah BUMN yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia. APKT (Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu) adalah sebuah aplikasi berbasis web khusus untuk mengurus hal-hal seputar pengaduan dan keluhan yang dapat terhubung di seluruh Indonesia di PT.PLN. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen perubahan yang diterapkan pada implementasi APKT di PT.PLN sebagai media dalam menangani keluhan dan gangguan pelanggan seputar listrik. Dan mengetahui bagaimana penerapan manajemen perubahan APKT di PT.PLN.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemakaian manajemen perubahan pada APKT dapat memberikan peningkatan dengan mengetahui perubahan-perubahan yang ada, dan dapat mengantisipasi kesalahan layanan kepada pelanggan. Hal ini dilihat dari alasan perubahan, tipe-tipe perubahan, macam-macam perubahan, tahapan pada perubahan yang ada di manajemen perubahan serta strategi manajemen perubahan apa yang digunakan di PT.PLN tersebut.

Kata Kunci : pengaduan dan keluhan, web, manajemen perubahan

ABSTRACT

State Electricity Company (PLN abbreviated) is an SOE in charge of all aspects of electricity in Indonesia . APKT (Application and Complaints Complaints Integrated) is a web-based application specifically to take care of things around the complaints and grievances that can be connected in Indonesia at PT PLN . This study aims to determine the change management is applied to the implementation of the APKT in PT.PLN as the media in dealing with customer complaints about electricity and interference. And knowing how the implementation of change management in PT.PLN APKT. The results showed that the use of change management on APKT can provide improved by knowing the changes that exist, and can anticipate errors to customer service. It is seen from the reasons for the change , the types of changes, all sorts of changes, the stage at which there is a change in the management of change and what change management strategies used in the PT.PLN

Keywords : complaints and grievances , web , change management

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN PENELITIAN	ii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	iii
PRAKATA.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiv
DAFTAR ISTILAH	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	1
1.3 Tujuan Pembahasan.....	2
1.4 Ruang Lingkup Kajian.....	2
1.5 Sumber Data	2
1.6 Sistematika Penyajian.....	3
BAB 2. KAJIAN TEORI.....	4
2.1 Definisi Manajemen Perubahan.....	4
2.2 Alasan Perubahan.....	4
2.3 Tujuan dan Manfaat Manajemen Perubahan.....	5
2.3.1 Tipe Perubahan	5
2.3.2 Macam-macam Perubahan.....	6
2.3.3 Tahapan Dalam Manajemen Perubahan.....	7
2.4 Jenis-jenis Strategi Manajemen Perubahan.....	9
BAB 3. ANALISIS.....	10
3.1 Pendahuluan	10
3.2 Tahap-tahap Manajemen Perubahan pada APKT	16

3.2.1	Tahap Identifikasi Perubahan.....	16
3.2.2	Tahap Perencanaan Perubahan.....	21
3.2.3	Tahap Implementasi Perubahan.....	24
3.2.4	Tahap Evaluasi dan Umpan Balik.....	26
BAB 4. SIMPULAN DAN SARAN		46
4.1	Simpulan.....	46
4.2	Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA.....		47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tahapan Dalam Manajemen Perubahan.....	8
Gambar 3. 1 Grafik Hasil Pengujian Kuesioner Item Nomor 1 Sampai Item Nomor 5 Dalam Bentuk Persen (%).....	38
Gambar 3. 2 Grafik Hasil Pengujian Kuesioner Item Nomor 6 Sampai Item Nomor 10 Dalam Bentuk Persen (%).....	38
Gambar 3. 3 Grafik Hasil Pengujian Kuesioner Item Nomor 11 Sampai Item Nomor 15 Dalam Bentuk Persen (%).....	39
Gambar 3. 4 Grafik Hasil Pengujian Kuesioner Item Nomor 16 Sampai Item Nomor 20 Dalam Bentuk Persen (%).....	39
Gambar 3. 5 Grafik Hasil Pengujian Kuesioner Item Nomor 21 Sampai Item Nomor 25 Dalam Bentuk Persen (%).....	40
Gambar 3. 6 Grafik Hasil Pengujian Kuesioner Item Nomor 26 Sampai Item Nomor 29 Dalam Bentuk Persen (%).....	40

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kuesioner untuk seluruh karyawan PT.PLN yang ada di APKT...	11
Tabel 3. 2 Hasil kuesioner dari 18 responden pada APKT di PT.PLN.....	26
Tabel 3. 3 Hasil Pengujian Kuesioner Item Nomor 1.....	33
Tabel 3. 4 Hasil Pengujian Kuesioner Item Nomor 2.....	33
Tabel 3. 5 Hasil Pengujian Kuesioner Item Nomor 3.....	33
Tabel 3. 6 Hasil Pengujian Kuesioner Item Nomor 4.....	34
Tabel 3. 7 Hasil Pengujian Kuesioner Item Nomor 5.....	34
Tabel 3. 8 Hasil Pengujian Kuesioner Item Nomor 6.....	34
Tabel 3. 9 Hasil Pengujian Kuesioner Item Nomor 7.....	35
Tabel 3. 10 Hasil Pengujian Kuesioner Item Nomor 8.....	35
Tabel 3. 11 Hasil Pengujian Kuesioner Item Nomor 9.....	35
Tabel 3. 12 Hasil Pengujian Kuesioner Item Nomor 10.....	36
Tabel 3. 13 Hasil Pengujian Kuesioner Item Nomor 11.....	36
Tabel 3. 14 Hasil Pengujian Kuesioner Item Nomor 12.....	36
Tabel 3. 15 Hasil Pengujian Kuesioner Item Nomor 13.....	37
Tabel 3. 16 Hasil Pengujian Kuesioner Item Nomor 14.....	37
Tabel 3. 17 Hasil Pengujian Kuesioner Item Nomor 15.....	37
Tabel 3. 18 Hasil Pengujian Kuesioner Item Nomor 16.....	38
Tabel 3. 19 Hasil Pengujian Kuesioner Item Nomor 17.....	38
Tabel 3. 20 Hasil Pengujian Kuesioner Item Nomor 18.....	38
Tabel 3. 21 Hasil Pengujian Kuesioner Item Nomor 19.....	39
Tabel 3. 22 Hasil Pengujian Kuesioner Item Nomor 20.....	39
Tabel 3. 23 Hasil Pengujian Kuesioner Item Nomor 21.....	39
Tabel 3. 24 Hasil Pengujian Kuesioner Item Nomor 22.....	40
Tabel 3. 25 Hasil Pengujian Kuesioner Item Nomor 23.....	40
Tabel 3. 26 Hasil Pengujian Kuesioner Item Nomor 24.....	40
Tabel 3. 27 Hasil Pengujian Kuesioner Item Nomor 25.....	41
Tabel 3. 28 Hasil Pengujian Kuesioner Item Nomor 26.....	41
Tabel 3. 29 Hasil Pengujian Kuesioner Item Nomor 27.....	41
Tabel 3. 30 Hasil Pengujian Kuesioner Item Nomor 28.....	42

Tabel 3. 31 Hasil Pengujian Kuesioner Item Nomor 29	42
-----------------------------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A.	SURAT PERMOHONAN PENELITIAN	48
LAMPIRAN B.	HASIL WAWANCARA	49
LAMPIRAN C.	SOP APKT	54
LAMPIRAN D.	Diagram Alur Kerja (Gangguan Non Teknis).....	55
LAMPIRAN E.	Diagram Alur Kerja (Flow Gangguan TR).....	56
LAMPIRAN F.	Diagram Alur Kerja (Flow Gangguan Sistem).....	57
LAMPIRAN G.	Diagram Alur Kerja (Pemadaman Terencana).....	58
LAMPIRAN H.	KUESIONER	59

DAFTAR SINGKATAN

PLN	= Perusahaan Listrik Negara
BUMN	= Badan Usaha Milik Negara
MW	= Meter Watt
APKT	= Aplikasi Pengaduan Keluhan Terpadu
PHP	= <i>Hypertext Preprocessor</i>
DJBB	= Distribusi Jawa Barat Banten
SP2T	= Sistem Pengaduan Pelanggan Terpadu
SIGAP	= Sistem Gangguan Pelanggan
SIPGT	= Sistem Pelanggan Gangguan Terpadu
Yantek	= Pelayanan Teknik
GWT	= <i>Google Web Toolkit</i>
Posko	= Pos Komando

DAFTAR ISTILAH

Jawatan	:Bagian dari departemen atau pemerintahan daerah yang mengurus (menyelenggarakan) suatu tugas pekerjaan yang luas lingkungannya.
Kapasitas	:Daya tampung.
Aplikasi	:Suatu sub kelas perangkat lunak komputer yang memanfaatkan kemampuan komputer langsung untuk melakukan suatu tugas yang diinginkan pengguna.
Web	:Kumpulan halaman yang menampilkan informasi data teks, data gambar diam atau gerak, data animasi, suara, video dan atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman (hyperlink).
Memonitor	:Mengawasi.
Realtime	:Mekanisme pengontrolan, perekaman data, pemrosesan yang sangat cepat sehingga output yang dihasilkan dapat diterima dalam waktu yang relatif sama.
Durasi	:Lamanya sesuatu berlangsung.
Status	:Keadaan atau kedudukan.
Implementasi	:Pelaksanaan, penerapan.
<i>Life Cycle</i>	:Siklus hidup suatu produk/ organisasi dengan tahapan-tahapan proses perjalanan hidupnya mulai dari peluncuran awal (<i>soft launching</i>), peluncuran resmi (<i>grand launching</i>), perubahan dari target awal, lalu mulai berjuang dan berkompetisi dengan produk-produk yang sejenis, hingga melewati persaingan dan kompetisi produk memiliki tingkat penerimaan/ penjualan/ distribusi yang luas dan tersebar.
Kuantitatif	:Berdasarkan jumlah atau banyaknya.
Kualitatif	:Berdasarkan mutu.
Dinamis	:Penuh semangat dan tenaga sehingga cepat bergerak dan mudah menyesuaikan diri dengan keadaan dan sebagainya.
Strategi	:Rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus.
Inovatif	:Bersifat memperkenalkan sesuatu yang baru.
Siklis(Siklus)	:Putaran waktu yg di dalamnya terdapat rangkaian kejadian yg berulang-ulang secara tetap dan teratur / daur.
Internal	:Menyangkut bagian dalam.
Eksternal	:Menyangkut bagian luar.
Rasional	:Menurut pikiran dan pertimbangan yg logis / menurut pikiran yg sehat.
<i>Survive</i>	:Bertahan hidup.
<i>Call Center</i>	:Suatu kantor informasi yang terpusat yang digunakan untuk tujuan menerima dan mengirimkan sejumlah besar permintaan melalui telepon.

Framework :Kumpulan dari fungsi-fungsi/prosedur-prosedur dan class-class untuk tujuan tertentu yang sudah siap digunakan.