

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Meningkatnya pertumbuhan penduduk dan perekonomian membuat permintaan pasokan listrik juga semakin meningkat. Energi listrik merupakan jalan pembuka peradaban yang dapat menggerakkan pertumbuhan ekonomi suatu negara (Marroli, 2016). Menurut Gus Irawan Pasaribu (2018), energi listrik kini sudah menjadi kebutuhan mendasar dan merupakan bentuk peradaban manusia modern. Berdasarkan data Kementerian ESDM, konsumsi listrik Indonesia pada tahun 2019 mencapai 1.084 kWh per kapita, dari tahun sebelumnya sebesar 1.064 kWh per kapita. Dari data tersebut, konsumsi energi sektor rumah tangga menjadi yang tertinggi yaitu sebesar 5,85 persen. Yang kedua adalah sektor bisnis sebesar 5,75 persen dan terakhir adalah sektor industri menjadi yang paling rendah yaitu sebesar 1,28 persen (Ali Akhmad Noor Hidayat, 2019). Menurut Jonan (2019), peningkatan konsumsi listrik berbanding lurus dengan pertumbuhan ekonomi nasional. Oleh karena itu pemerintah terus mendorong pemerataannya dalam beberapa tahun terakhir melalui PLN.

Dalam Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2017, PT Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero adalah badan usaha milik negara yang didirikan dengan bentuk Perusahaan Perseroan (Persero) yang memberikan pelayanan tenaga listrik kepada masyarakat. PT PLN (Persero) memperoleh dana dari pemakaian tenaga listrik oleh konsumen melalui tarif tenaga listrik reguler, yaitu pembayaran setelah pemakaian tenaga listrik. Selain itu bisa juga melalui tarif tenaga listrik Prabayar, yaitu pembayaran sebelum pemakaian tenaga listrik. Tujuan PT PLN (Persero) adalah menyediakan layanan tenaga listrik bagi kepentingan umum dengan jumlah dan mutu yang memadai, melaksanakan penugasan Pemerintah di bidang ketenagalistrikan dalam rangka menunjang pembangunan infrastruktur dengan diterapkannya prinsip-prinsip Perseroan Terbatas serta memupuk keuntungan.

Kebutuhan akan listrik selalu bertambah, maka infrastruktur listrik adalah infrastruktur yang tidak pernah selesai. Karena pertumbuhan ekonomi membutuhkan pemakaian listrik dua kali lipat, maka setiap tahunnya harus ada penambahan 6 ribu MW secara konsisten. Meningkatkan kebutuhan akan listrik menyebabkan *demand* terhadap listrik meningkat, sementara pasokan listrik terbatas. Hal ini menyebabkan pemadaman listrik bergilir di berbagai wilayah terutama di daerah-daerah pedalaman dan pinggiran. (Mahendra, 2019) Berdasarkan data statistik yang dikeluarkan pemerintah, dalam penyediaan listrik terdapat kesenjangan yang cukup besar antara pulau Jawa dan luar pulau Jawa. Pasokan listrik semakin terbatas karena adanya peningkatan yang tidak diimbangi dengan pertumbuhan kapasitas pembangkit. Hal ini akan menimbulkan berbagai kerugian dan masalah bagi masyarakat dan pengguna listrik akibat kondisi kelistrikan yang belum optimal. (Wibowo, 2017).

PT PLN (Persero) sebagai satu-satunya badan usaha milik negara yang bergerak dalam bidang ketenagalistrikan, keberadaannya sangat penting bagi pemerintah dan masyarakat luas (Tenriabeng, 2018). Berdasarkan UU RI Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan pasal 28, PT PLN (Persero) memiliki kewajiban sebagai berikut: menyediakan tenaga listrik sesuai dengan standar mutu dan keandalan berlaku, memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen dan masyarakat, memenuhi ketentuan keselamatan ketenagalistrikan, dan lebih mengutamakan produk serta potensi dalam negeri. Dari catatan menteri keuangan, PT PLN (Persero) sebagai badan usaha milik negara mendapatkan alokasi penyertaan modal negara terbesar yang paling besar yakni Rp 5 triliun. Penyertaan modal negara tersebut digunakan untuk menyelesaikan pembangunan ketenagalistrikan seperti pembangkit tenaga listrik Energi Baru Terbarukan (EBT), transmisi, gardu induk, serta mempercepat penyediaan listrik di seluruh wilayah di Indonesia terutama daerah 3T (terluar, terdepan, dan tertinggal). (Thomas, 2019). PT PLN (Persero) sebagai penyedia layanan tenaga listrik yang resmi, dituntut menunjukkan profesionalismenya dalam bentuk perbaikan pelayanan publik dan peningkatan kinerja organisasi (Nadhiroh & Meirinawati, 2016).

Hal terpenting dalam pelayanan publik adalah dengan memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat dengan memberikan bantuan dan

kemudahan layanan publik. Untuk kualitas pelayanan publik, sasaran pemerintah adalah bagaimana pemerintah memberikan pelayanan secara baik dan tingkat kepuasan masyarakat yang diberikan, merupakan alat ukur keberhasilan aspek pelayanan publik. Kualitas layanan publik merupakan kunci kepuasan masyarakat yang berperan sebagai sasaran dari pelaksanaan layanan publik dan pelayanan tersebut harus memenuhi standar pelayanan. Demi tercapainya pelayanan yang baik, penyedia layanan publik harus memiliki strategi-strategi khusus untuk tercapainya kualitas layanan publik yang baik. (Nadhiroh dan Meirinawati, 2016)

Dalam memberikan pelayanan terbaik, PT PLN (Persero) mengeluarkan program Layanan Satu Pintu (LSP) (Septian Deny, 2018). Ikhsan (2018) menyimpulkan bahwa layanan satu pintu ini dibuat agar pelayanan bisa lebih baik, namun tujuan utamanya adalah agar melayani pelanggan semudah dan secepat mungkin. Selain itu, pelanggan juga mendapatkan kemudahan menikmati listrik tanpa harus repot datang ke kantor jika ingin menambah daya atau proses pasang baru daya listrik, cukup menggunakan website PLN. Menurut Manchnizon (2018) program ini merupakan wujud kerjasama PLN bersama pemerintah yang bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada konsumen dan calon konsumen dalam proses pasang baru/tambah daya serta pengurusan SLO dan semua layanan ini dilaksanakan satu pintu. Disisi lain, selain bisa meningkatkan kepuasan konsumen, Layanan Satu Pintu ini dapat meningkatkan efisiensi biaya operasional dan efektivitas sumber daya manusia.

Penelitian ini merujuk pada penelitian sebelumnya yang pernah diangkat oleh Tiara dan Orin (2017) yaitu Peranan Perancangan Sistem Terstruktur Penjualan Unit Seat Manajemen Terhadap Efisiensi Biaya Operasional Dan Efektifitas Sumber Daya Manusia PT INTI. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah variabel independen dan perusahaan. Penelitian yang dilakukan oleh Tiara dan Orin diselenggarakan di PT INTI sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti diselenggarakan di PT. PLN (Persero) UP3 Cimahi. Selain itu dalam penelitian dilakukan oleh Tiara dan Orin memiliki variabel independen perancangan sistem terstruktur penjualan unit seat manajemen, sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti memiliki variabel independen pengaruh sistem layanan satu pintu.

Berangkat dari penjelasan di atas, peneliti tertarik untuk meneliti penelitian dengan judul “Pengaruh Sistem Layanan Satu Pintu (LSP) Terhadap Efisiensi Biaya Operasional Dan Efektivitas Sumber Daya Manusia PT PLN (Persero) UP3 Cimahi”.

1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah sistem Layanan Satu Pintu sudah diterapkan di perusahaan secara memadai?
2. Apakah sistem Layanan Satu Pintu berpengaruh terhadap efisiensi biaya operasional perusahaan?
3. Apakah sistem Layanan Satu Pintu berpengaruh terhadap efektivitas sumber daya manusia perusahaan?

1.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian adalah untuk menguji:

1. Mengetahui apakah sistem Layanan Satu Pintu sudah diterapkan di perusahaan secara memadai.
2. Mengetahui pengaruh sistem Layanan Satu Pintu terhadap efisiensi biaya operasional perusahaan.
3. Mengetahui pengaruh sistem Layanan Satu Pintu terhadap efektivitas sumber daya manusia perusahaan.

1.3 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan tujuan penelitian diatas, maka penelitian ini diharapkan dapat:

1. Bagi akademisi

Hasil penelitian ini sebagai pengembangan ilmu akuntansi untuk penelitian selanjutnya.

2. Bagi praktisi

Sebagai masukan untuk perusahaan mengenai pengaruh penerapan sistem layanan satu pintu (LSP) terhadap efisiensi biaya operasional dan efektivitas sumber daya manusia PT PLN (Persero) UP3 Cimahi.

