

JPRO

Vol. 5 No. 2 Tahun 2024

E-ISSN: 27755967

INOVASI CUSTOMER FOCUSED MELALUI COMMAND CENTER UNTUK PENINGKATAN EFEKTIVITAS PENANGANAN LAPORAN PELANGGAN DI PT PLN (PERSERO) UP3 BANGKA

Anggit Praharasty Warassih¹, Patria Supriyoso²
Universitas Teknologi Digital, Indonesia^{1,2}

✉ Corresponding Author:

Nama Penulis: Anggit Praharasty Warassih

E-mail: anggitohanggit@gmail.com

Abstract: *In the electricity industry, the products produced will always coexist with the services provided. Various service patterns, strategies and innovations will continue to be developed. PT PLN (Persero) is a company that provides electricity with a lifetime guarantee. When a customer's electricity supply stops, the customer will try to find a communication channel to inform them of the electricity disruption they are experiencing in the hope that it can be restored as soon as possible. However, handling customer reports is considered ineffective because it involves a lot of staging and is still manual. The Bangka Command Center was formed to carry out the task of serving disturbance reports throughout the PT PLN (Persero) UP3 Bangka work area spread across five Customer Service Units (ULP). Bangka Command Center is a form of Customer Focused innovation created to increase the effectiveness of handling customer reports and is expected to meet customer expectations for excellent service from year to year.*

Keywords: *PLN, Command Center, Innovation, Customer Focused*

Abstrak: *Dalam industri ketenagalistrikan, produk yang dihasilkan akan selalu berdampingan dengan layanan yang disajikan. Berbagai pola, strategi dan inovasi layanan akan terus dikembangkan. PT PLN (Persero) sebagai perusahaan yang menyediakan listrik dengan lifetime guarantee. Ketika pelanggan terhenti pasokan listriknya, maka pelanggan akan berusaha mencari saluran komunikasi untuk menginformasikan gangguan listrik yang dialaminya dengan harapan dapat sesegera mungkin dipulihkan. Namun penanganan laporan pelanggan dinilai belum efektif karena melibatkan banyak Staging serta masih bersifat manual. Bangka Command Center dibentuk untuk melakukan tugas melayani laporan gangguan di seluruh wilayah kerja PT PLN (Persero) UP3 Bangka yang tersebar dalam lima Unit Layanan Pelanggan (ULP). Bangka Command Center merupakan bentuk inovasi Customer Focused yang diciptakan untuk meningkatkan efektivitas penanganan laporan pelanggan dan diharapkan dapat memenuhi ekspektasi pelanggan akan layanan yang prima dari tahun ke tahun.*

Kata kunci: *PLN, Command Center, Inovasi, Customer Focused*

1. PENDAHULUAN

Kualitas merupakan satu kata yang familier dan menjadi salah satu keyword utama bagi perusahaan. Sebagaimana dijelaskan oleh American Society for Quality (www.asq.org) dalam Heizer dan Render (2011: 301), kualitas (quality) merupakan fitur dan karakteristik produk yang secara keseluruhan mengandalkan kapabilitas memuaskan

INOVASI CUSTOMER FOCUSED MELALUI COMMAND CENTER UNTUK PENINGKATAN EFEKTIVITAS PENANGANAN LAPORAN PELANGGAN DI PT PLN (PERSERO) UP3 BANGKA

kebutuhan yang dijanjikan baik secara nyata maupun tersirat. Adapun Waluyo, dkk (2020: 4) menyimpulkan bahwa secara garis besar kualitas mencakup tiga pengertian yaitu pemenuhan keinginan pelanggan, kesesuaian terhadap standar yang telah ditetapkan sebelumnya, dan harga yang ekonomis.

Pelayanan merupakan serapan dari bahasa Inggris “service” yang dalam kamus Oxford didefinisikan sebagai “a system that provides something that the public needs, organized by the government or a private company”. Sedangkan definisi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia menjabarkan pengertian pelayanan yaitu “pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain”. Kotler mendefinisikan bahwa pelayanan ialah suatu kumpulan atau kesatuan yang melakukan kegiatan menguntungkan dan menawarkan suatu kepuasan meskipun hasilnya secara fisik tidak terikat kepada produk (Kotler, 2007).

Dari definisi kualitas dan pelayanan tersebut, kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai kegiatan yang menghasilkan manfaat serta memberikan keuntungan dalam suatu kegiatan jasa. Kualitas pelayanan menunjukkan ukuran seberapa baik layanan yang diberikan oleh sebuah organisasi atau perusahaan sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Tjiptono, 2012).

Menurut Zeithaml dalam Istiono (2022) menyatakan bahwa untuk mengukur kualitas dari suatu pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, sebagai berikut:

1. Berwujud (Tangible), terdiri atas indikator fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (Reliability), terdiri atas indikator kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Respons (Responsiveness) terdiri atas indikator keinginan dari para pegawai untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
4. Jaminan (Assurance) terdiri atas indikator pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para pegawai dan bebas dari keraguan dan resiko maupun bahaya.
5. Empati (Empathy) terdiri atas indikator mendahulukan kepentingan pelanggan meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian

INOVASI CUSTOMER FOCUSED MELALUI COMMAND CENTER UNTUK PENINGKATAN EFEKTIVITAS PENANGANAN LAPORAN PELANGGAN DI PT PLN (PERSERO) UP3 BANGKA

pribadi serta pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.

Rauf (2022) menjabarkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas produk dan kualitas pelayanan baik akan memicu terciptanya loyalitas pelanggan.

Laporan pelanggan muncul akibat ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan atas pelayanan dari penyedia barang maupun jasa. Menurut Ani dan Jatmiko (2023), penanganan laporan atau keluhan secara umum dapat didefinisikan sebagai jalan keluar atau solusi yang diberikan oleh perusahaan atas permasalahan yang dihadapi pelanggan. Tjiptono dalam Kristian dan Hakim (2022) menjelaskan semimimnya ada empat aspek untuk menangani keluhan dengan baik, yaitu:

1. Empati terhadap pelanggan yang marah
2. Kecepatan dalam penanganan keluhan
3. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan
4. Kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi Perusahaan

Adapun menurut Duncan dalam Silaban dan Kristian (2023), ukuran efektivitas mencakup tiga hal yaitu pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi

Menurut Inovasi Kamus Besar Bahasa Indonesia (2020), pengertian inovasi adalah pemasukan, pembaharuan, dan pengenalan hal-hal baru. Paul Trott (2017: 15) mendefinisikan inovasi sebagai konsep yang sangat luas dan dapat dipahami dengan berbagai cara dan diformulasikan kedalam suatu persamaan: $innovation = theoretical\ conception + technical\ invention + commercial\ exploitation$. Martin Radenakers dalam Maarif dan Kartika (2019: 141) membagi inovasi ke dalam beberapa tipe yang mempunyai karakteristik, yaitu inovasi produk, inovasi proses, inovasi organisasi, dan inovasi bisnis.

Luecke dalam Sisca, dkk (2021: 31) menjelaskan bahwa inovasi dilaksanakan dalam lima proses, yaitu Ideas Generation, Opportunity Recognition, Development, Commercialization, dan Idea Evolution. Drucker dalam Dhewanto, dkk (2014:2) menyatakan bahwa "Innovation is an almost obligatory survival strategy." Oleh karena itu, perusahaan yang berhasil menciptakan keunggulan bersaing adalah perusahaan yang mampu menciptakan inovasi dan kreativitas melalui proses inovasi yang efektif dan terencana.

INOVASI CUSTOMER FOCUSED MELALUI COMMAND CENTER UNTUK PENINGKATAN EFEKTIVITAS PENANGANAN LAPORAN PELANGGAN DI PT PLN (PERSERO) UP3 BANGKA

Perubahan lingkungan yang bersifat disruptive membuat banyak organisasi tidak memiliki pilihan lain kecuali melakukan transformasi. Istilah transformasi merupakan paduan dua kata serapan bahasa Inggris, yaitu trans dan form. Dapat disimpulkan, Transformasi merupakan satu bentuk perubahan sifat atau fungsi sesuatu yang ingin dilakukan.

Transformasi organisasi merupakan suatu strategi dan implementasi untuk memodifikasi organisasi dari bentuk dan sistem yang lama ke bentuk dan sistem yang baru dengan menyesuaikan seluruh elemen turunannya (system, people, structure, culture). Hal ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas organisasi dalam mencapai tujuan selaras dengan visi dan misi organisasi yang telah ditetapkan.

Lingkungan bisnis terus mengalami perubahan dan pertumbuhan yang semakin cepat setiap tahunnya. Dalam industri ketenagalistrikan, produk yang dihasilkan akan selalu berdampingan dengan layanan yang disajikan. Berbagai pola, strategi dan inovasi layanan akan terus dikembangkan. Namun berdasarkan data yang ada, indikator yang terkait dengan mutu dan keandalan produk masih mendominasi dan sangat menentukan skor akhir nilai kepuasan yang pelanggan persepsikan.

Terkait dengan mutu dan layanan, perusahaan tentu tidak tinggal diam. PT PLN (Persero) sebagai perusahaan yang menyediakan listrik dengan lifetime guarantee. Ketika pelanggan terhenti pasokan listriknya, maka pelanggan akan berusaha mencari saluran komunikasi untuk menginformasikan gangguan listrik yang dialaminya dengan harapan dapat sesegera mungkin dipulihkan. Laporan pelanggan yang diterima menjadi work order yang harus diselesaikan oleh unit terkait sesuai lokasi pelanggan yang melaporkan. Waktu merespons dan menyelesaikan gangguan menjadi target kinerja unit yang bersangkutan untuk menjamin tercapainya aspirasi Customer Focused pada Transformasi PLN tahun 2024.

Tantangan yang dihadapi ialah PT PLN (Persero) memiliki kondisi geografis dan cakupan wilayah yang cukup luas dan sebagian besar berbentuk kepulauan yang tersebar dari Sabang hingga Merauke. Adanya pembagian unit kerja juga menjadikan wilayah kerja Petugas Pelayanan Teknik terkotak-kotak. Selain itu, Penanganan laporan pelanggan dinilai belum efektif karena melibatkan banyak Staging serta masih bersifat manual.

INOVASI CUSTOMER FOCUSED MELALUI COMMAND CENTER UNTUK PENINGKATAN EFEKTIVITAS PENANGANAN LAPORAN PELANGGAN DI PT PLN (PERSERO) UP3 BANGKA

Command Center merupakan suatu tempat yang menyediakan perintah, koordinasi dan monitoring dalam penyelesaian laporan pelanggan. Bangka Command Center dibentuk untuk melakukan tugas Command Center yang melayani laporan gangguan di seluruh wilayah kerja PT PLN (Persero) UP3 Bangka yang tersebar dalam lima Unit Layanan Pelanggan (ULP). Bangka Command Center merupakan bentuk inovasi yang diciptakan untuk meningkatkan efektivitas penanganan laporan pelanggan dan diharapkan dapat memenuhi ekspektasi pelanggan akan layanan yang prima dari tahun ke tahun.

Berdasarkan latar belakang permasalahan sebelumnya, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penerapan inovasi Customer Focused melalui Bangka Command Center (Comcen) terhadap peningkatan efektivitas penanganan laporan gangguan di PT. PLN (Persero) UP3 Bangka.
2. Bagaimana pengaruh inovasi Customer Focused melalui Bangka Command Center (Comcen) terhadap peningkatan efektivitas penanganan laporan gangguan di PT. PLN (Persero), khususnya di UP3 Bangka.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena bersifat fleksibel, terbuka dan dikondisikan berdasarkan data yang ada di lokasi penelitian. Adapun lokasi penelitian ialah di PT PLN (Persero) UIW Bangka Belitung UP3 Bangka, yang mencakup seluruh Unit Layanan Pelanggan (ULP) yang ada di Pulau Bangka.

Metodologi penelitian kualitatif dijabarkan oleh Mamik (2015) sebagai prosedur penelitian yang dilakukan pada kondisi alamiah dan bersifat penemuan dengan lebih menekankan makna dan terikat nilai. Anggito dan Setiawan (2018) menjelaskan karakteristik penelitian kualitatif yaitu penelitian yang dilakukan dengan mendeskripsikan suatu fakta dan keadaan sebenarnya dan melaporkannya sebagai suatu kejadian dengan interpretasi ilmiah.

Adapun menurut S. Nasution (2014), sumber data dalam suatu penelitian kualitatif yang dapat dikatakan bersifat ilmiah dikategorikan dalam dua bentuk, yaitu data primer (data yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian, dan dapat berupa wawancara

INOVASI CUSTOMER FOCUSED MELALUI COMMAND CENTER UNTUK PENINGKATAN EFEKTIVITAS PENANGANAN LAPORAN PELANGGAN DI PT PLN (PERSERO) UP3 BANGKA

mendalam terhadap anggota Perusahaan maupun pelanggan), dan data sekunder (data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya, misalnya berbagai macam literasi, buku, jurnal, artikel dan situs internet yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan).

Teknik pengumpulan data yang dilakukan ialah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Keseluruhan data yang diperoleh dari pengumpulan data perlu dilakukan analisis data. Langkah-langkah analisis data yang lazim dilakukan pada penelitian kualitatif ialah menelaah seluruh data, mereduksi dan menyusun data, memeriksa keabsahan data, kemudian menafsirkan data.

3. HASIL PENELITIAN

Customer Focused sebagai Aspirasi Transformasi PLN

Siagian dalam Armynas, dkk (2022) menerangkan adanya konsep yang berbeda antara Pengembangan Organisasi dengan Transformasi Organisasi. Apabila pengembangan organisasi dilakukan tahap demi tahap untuk mewujudkan perubahan yang termasuk didalamnya perubahan strategis dengan menitikberatkan upaya pada pelaksanaan proses pengembangan yang bersifat partisipatif. Transformasi organisasi memiliki ciri utama yang berkebalikan, yaitu upaya perubahan yang dilakukan bersifat signifikan dan mendadak untuk memperoleh daya tahan terhadap organisasi dalam memenangkan persaingan dengan pesaing yang ada.

Suharsono dalam Haq (2022) menjabarkan tujuan launching Transformasi PLN bertajuk "Power Beyond Generations" pada 21 April 2020 adalah untuk meningkatkan kinerja Perusahaan.

Transformasi PLN tahun 2024 menghantarkan empat aspirasi, yaitu Green, Lean, Innovative dan Customer Focused. PT PLN (Persero) juga semakin berorientasi terhadap kepuasan pelanggan sesuai aspirasi customer Focused. Hal ini ditunjukkan dengan membuat proses pelanggan yang semakin terintegrasi. Dari empat aspirasi tersebut, PT PLN (Persero) merumuskan ke dalam 20 terobosan (breakthrough) dalam program transformasi, yaitu:

Transformasi PLN yang menjadi solusi pada saat ini sudah on the track namun masih harus dilakukan penajaman lagi untuk menjawab tantangan-tantangan ke depan. PT

INOVASI CUSTOMER FOCUSED MELALUI COMMAND CENTER UNTUK PENINGKATAN EFEKTIVITAS PENANGANAN LAPORAN PELANGGAN DI PT PLN (PERSERO) UP3 BANGKA

PLN (Persero) berkomitmen untuk memperbaiki kualitas layanan kepada pelanggan, dengan memaksimalkan perkembangan sistem teknologi informasi yang didesain sesuai dengan kebutuhan perkembangan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan listrik nasional dan pelanggan. Salah satu strategi utama terkait dengan Transformasi PLN yaitu Customer Focused ini dilakukan melalui program Outage Management dan Yantek optimization yang meliputi new PLN Mobile Notification, Virtual Command Centre (VCC), Yantek Mobile dan Yantek Analytical Tools yang menitikberatkan kepada peningkatan pelayanan dan customer experience melalui digitalisasi, streamlining proses bisnis dan supervisi Pelayanan Teknik (Yantek).

Untuk meningkatkan layanan kepada pelanggan PT PLN (Persero) tersebut maka ada beberapa indikator kinerja berupa Key Performance Indicator (KPI) yang menjadi fokus untuk dicapai di Unit Induk Wilayah (UIW) dan Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) yaitu Response Time, Recovery Time, Pengaduan Gangguan Berulang dan Penurunan Rating Negatif Gangguan.

Perubahan Prosedur Penanganan Laporan Gangguan Pelanggan di PT PLN (Persero) dengan Inovasi Customer Focused

PT PLN (Persero) merupakan perusahaan penyedia listrik dengan lifetime guarantee. Aprianti, dkk (2022) menyatakan bahwa pelayanan merupakan unsur yang penting sekali dalam usaha meningkatkan kualitas pelanggan. Yuniasih (2022) menjelaskan pentingnya kemampuan perusahaan untuk menangani laporan gangguan atau keluhan pelanggan dengan baik, cepat dan juga akurat sehingga tidak memakan waktu yang membuat pelanggan harus menunggu terlalu lama mengingat keterbatasan waktu yang dimiliki oleh pelanggan.

PT PLN (Persero) juga telah menyiapkan dimensi handling complain untuk menangani laporan gangguan maupun keluhan dari pelanggan sejalan dengan rumusan Saleh dalam Nandini dan Suriyanto (2022). Adanya Good will dari Direktur Utama sampai dengan petugas penanganan laporan gangguan dan keluhan untuk menerima dan menyelesaikan laporan tersebut dengan baik. Mekanisme penanganan Laporan pelanggan diatur dalam suatu SOP (Standard Operational Procedure) yang harus dilaksanakan di setiap unit kerja Perusahaan. Perusahaan juga menyediakan infrastruktur

INOVASI CUSTOMER FOCUSED MELALUI COMMAND CENTER UNTUK PENINGKATAN EFEKTIVITAS PENANGANAN LAPORAN PELANGGAN DI PT PLN (PERSERO) UP3 BANGKA

dengan saluran komunikasi yang dapat diakses pelanggan untuk menyampaikan gangguan kelistrikan seperti web online, aplikasi mobile dan contact center yang dapat diakses 24 jam. Sikap petugas penanganan laporan gangguan maupun keluhan pelanggan harus menjunjung profesionalitas dan melayani pelanggan dengan optimal.

Laporan pelanggan baik gangguan maupun keluhan yang diterima menjadi work order yang harus diselesaikan oleh unit terkait sesuai lokasi pelanggan yang melaporkan. Waktu merespons dan menyelesaikan gangguan menjadi target kinerja unit untuk menjamin tercapainya aspirasi Customer Focused pada Transformasi PLN tahun 2024.



Gambar 1. Alur Penanganan Laporan Gangguan Pelanggan sebelum Comcen

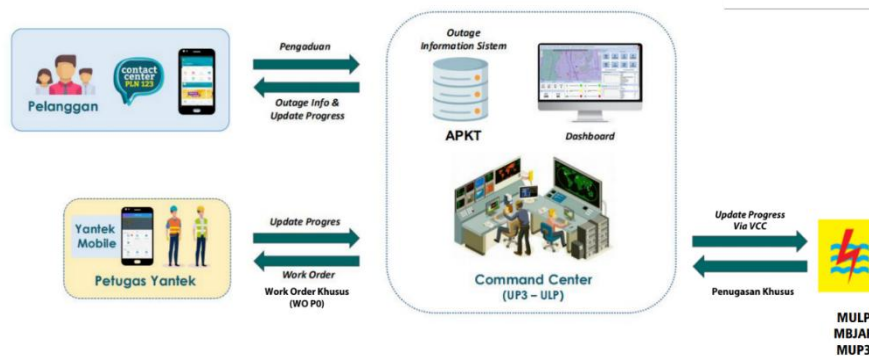
Penanganan laporan gangguan pelanggan mengalami beberapa kelemahan diantaranya: 1) Posko dan Petugas Yantek sesuai dengan lokasi laporan, 2) Petugas Yantek multi komando, 3) belum ada info padam dan nyala ke pelanggan, dan 4) Pelanggan tidak bisa menyampaikan feedback kepuasan pelanggan. Dibalik kelemahan tentunya ditemukan adanya peluang untuk perbaikan.

Saat ini, PT PLN (Persero) menggunakan sistem terintegrasi antara AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat) dan APKT (Aplikasi Pengaduan Keluhan Terpadu) untuk menangani segala jenis laporan pelanggan. Aplikasi ini juga telah terkoneksi dengan petugas pelayanan teknik (Yantek) melalui aplikasi M-APKT (Mobile APKT) untuk memudahkan transfer informasi laporan pelanggan.

PT PLN (Persero) terus melakukan Breakthrough untuk menghadapi tantangan, salah satunya ialah digitalisasi melalui Outage Management yang telah 100% terimplementasi di 159 UP3 pada periode Agustus 2021. Penerapan digitalisasi ini salah

INOVASI CUSTOMER FOCUSED MELALUI COMMAND CENTER UNTUK PENINGKATAN EFEKTIVITAS PENANGANAN LAPORAN PELANGGAN DI PT PLN (PERSERO) UP3 BANGKA

satunya ialah dibentuknya Command Center. Command Center terdiri dari dua kata, yaitu Command (komando) dan Center (Pusat). Secara singkat, Command Center, atau yang biasa disingkat Comcen, merupakan Pusat Komando. Command Center merupakan suatu tempat/lokasi yang menyediakan perintah, kordinasi dan monitoring dalam penyelesaian laporan gangguan individu yang dimonitor pada Aplikasi Pengaduan Keluhan Terpadu (APKT).



Gambar 2. Alur Penanganan Laporan Gangguan Pelanggan sesudah Comcen

Penjelasan alur penanganan laporan gangguan setelah dibentuk Command Center secara garis besar adalah sebagai berikut:

1. Pengguna layanan PLN membuat laporan terkait gangguan dan keluhan. Laporan dapat dilakukan pelanggan melalui Contact Center (CC) PLN 123 atau aplikasi PLN Mobile.
2. Laporan gangguan/keluhan pelanggan akan diterima dan dilayani oleh Operator Command Center yang kemudian membuat laporan kedalam sistem APKT. Sedangkan laporan yang dibuat oleh PLN Mobile secara otomatis masuk ke dalam sistem APKT.
3. Sebagai tindak lanjut laporan, Petugas Yantek akan menerima Work Order (WO) melalui Yantek Mobile dari APKT secara autodispatch.
4. Command Center memantau pelaksanaan penyelesaian laporan gangguan pelanggan melalui aplikasi APKT.

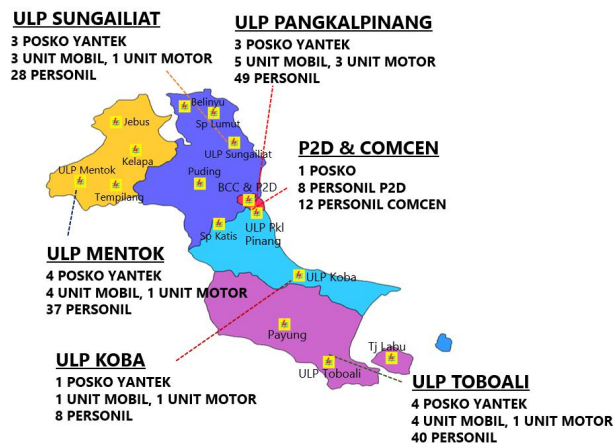
INOVASI CUSTOMER FOCUSED MELALUI COMMAND CENTER UNTUK PENINGKATAN EFEKTIVITAS PENANGANAN LAPORAN PELANGGAN DI PT PLN (PERSERO) UP3 BANGKA

4. PEMBAHASAN

Pada penelitian ini akan dibahas terkait salah satu penerapan inovasi Customer Focused melalui Bangka Command Center (Comcen) terhadap peningkatan efektivitas penanganan laporan gangguan di PT PLN (Persero), khususnya di PT PLN (Persero) UP3 Bangka.

Sesuai dengan penerapan inovasi Customer Focused melalui pembentukan Bangka Command Center, tentunya diperlukan perubahan di unit kerja. Lokasi kerja dimana awalnya terdapat Operator APKT di masing-masing Unit Layanan Pelanggan (ULP), dipusatkan ke Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3). Tentunya Operator APKT dari masing-masing Unit Layanan Pelanggan pun diubah menjadi Operator Command Center yang harus memantau wilayah kerja tidak hanya satu ULP melainkan satu UP3 yang meliputi lima ULP di Pulau Bangka.

POSKO UP3 BANGKA



Gambar 3. Wilayah Kerja PT PLN (Persero) UP3 Bangka

Operator Bangka Command Center berjumlah 12 orang yang bertugas memantau penanganan laporan gangguan pelanggan selama 24 jam secara terus menerus, dengan tiga orang bertugas selama delapan jam kerja per shiftnya. Setiap Operator Command Center harus melaksanakan ruang lingkup pekerjaan sesuai job description yang terdapat dalam Standard Operational Procedure (SOP) Command Center. Operator Command Center harus aktif berkordinasi dengan Petugas Yantek, Pelanggan dan Pengawas di unit kerja.

INOVASI CUSTOMER FOCUSED MELALUI COMMAND CENTER UNTUK PENINGKATAN EFEKTIVITAS PENANGANAN LAPORAN PELANGGAN DI PT PLN (PERSERO) UP3 BANGKA

Selain itu juga melaporkan rekapnya saat pergantian shift di WAG Bangka Command Center.

Berdasarkan implementasi Command Center yang diterapkan secara konsisten, terlihat dampak signifikan terhadap pencapaian target kinerja PT PLN (Persero) UP3 Bangka. Kinerja Response Time dan Recovery Time mengalami trend positif setelah implementasi inovasi Customer Focused melalui Bangka Command Center. Target kinerja unit di tahun 2021 dapat tercapai 131% masing-masing dimana Response Time bernilai 19,58 menit dan Recovery Time bernilai 33,28 menit.

Penerapan inovasi Customer Focused melalui Bangka Command Center untuk peningkatan efektivitas penanganan gangguan pelanggan dinilai layak untuk dilanjutkan dan dikembangkan di unit kerja. Dengan demikian, diharapkan kualitas pelayanan akan terus meningkat dan menunjang pencapaian kinerja unit serta meningkatkan kepuasan pelanggan.

5. KESIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

1. Bangka Command Center (Comcen) sejak bulan Agustus 2021 di PT PLN (Persero) UP3 Bangka dilakukan sebagai penerapan inovasi Customer Focused dari Transformasi PLN membawa perubahan alur penanganan laporan gangguan pelanggan yang sebelumnya terkotak-kotak di tiap Unit Layanan Pelanggan (ULP) menjadi satu pusat komando (Command Center) yang bertujuan untuk peningkatan efektivitas penanganan gangguan pelanggan.
2. Inovasi Customer Focused melalui Bangka Command Center (Comcen) juga berpengaruh positif dalam mendukung Perusahaan untuk mencapai target Key Performance Indicator (KPI) diantaranya ialah Response Time dan Recovery Time. Penerapan inovasi Customer Focused melalui Bangka Command Center untuk peningkatan efektivitas penanganan gangguan pelanggan dinilai layak untuk dilanjutkan dan dikembangkan di unit kerja sehingga meningkatkan kualitas pelayanan, menunjang pencapaian kinerja unit serta meningkatkan kepuasan Pelanggan

**INOVASI CUSTOMER FOCUSED MELALUI COMMAND CENTER UNTUK PENINGKATAN
EFEKTIVITAS PENANGANAN LAPORAN PELANGGAN DI PT PLN (PERSERO) UP3
BANGKA**

6. REFERENSI

- Anggito, Alby dan Johan Setiawan. 2018. Metodologi Penelitian Kualitatif. Sukabumi: Jejak.
- Ani, I., dan Jatmiko, W. S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Komplain Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. First Media Di Sidoarjo. 6(2). <https://doi.org/10.25139/jiabi.v6i2.5325>
- Aprianti, R., Maharani, D. N., & Utama, N. T. A. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (PERSERO) (Studi Pada Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Sumbawa Besar). 10(2). <https://doi.org/10.58406/jeb.v10i2.967>
- Armynas, dkk. 2022. Pengaruh Transformasi Organisasi Terhadap Kinerja Dengan Motivasi Dan Kompensasi Sebagai Variabel Mediasi Pada Personil Project Management Office PT Perusahaan Gas Negara Tbk. 4(2). <https://doi.org/10.36407/jmsab.v4i2.401>
- Djoko Adi Waluyo, dkk. 2020. Pengendalian Kualitas. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Haq, Asad A. 2022. Penggunaan Aplikasi Pln Mobile Sebagai Sarana Komunikasi Digital dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan Pt Pln (Persero) Up3 Balikpapan. 2(07). <https://doi.org/10.59141/comserva.v2i07.447>
- Heizer, Jay dan Barry Render. 2019. Manajemen Operasi edisi 11. Jakarta: Salemba Empat.
- Istiono, Deni. (2022). Sebuah kajian tentang kualitas pelayanan. 3(2). <https://doi.org/10.31949/jaksi.v3i2.3009>
- Kotler, Philip dan Keller, 2007. Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1, Jakarta: PT. Indeks.
- Kristian S, D., & Hakim, A. (2022). Tinjauan Manajemen Penanganan Keluhan Pelanggan Indihome Pada Media Sosial Twitter. Eqien - Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, 11(04), 744 -. <https://doi.org/10.34308/eqien.v11i04.1363>
- Maarif, Mohamad Syamsul dan Lindawati Kartika. 2019. Manajemen Perubahan & Inovasi: Upaya Meningkatkan Daya Saing Organisasi. Bogor: IPB Press Printing.
- Mamik. 2015. Metodologi Kualitatif. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Nandini, E., & Surianto, M. 2022. Analisis Strategi Penanganan Keluhan Pelanggan Pada Pt. Panahmas Dwitama Distrindo. Eqien - Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, 11(04), 466 -. <https://doi.org/10.34308/eqien.v11i04.1316>
- Nasution, S. 2014. Metode Research: Penelitian Ilmiah. Bandung: Bumi Aksara.
- Rauf, A. (2022). Loyalitas pelanggan: kualitas produk dan kualitas pelayanan. 4(2). <https://doi.org/10.31000/combis.v4i2.7433>.
- Silaban, Yundo dan Rudi Kristian. 2023. Efektivitas layanan aspirasi pengaduan online rakyat (lapor) dalam meningkatkan pelayanan publik di dinas kependudukan dan catatan sipil kota Medan. 6(1). <https://doi.org/10.54314/jssr.v6i1.1193>
- Sisca, dkk, 2021. Manajemen Inovasi, Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Tjiptono, Fandy. 2012. Strategi Pemasaran (3rd ed.). Yogyakarta: Andi.
- Trott, Paul. 2017. Innovation Management and New Product Development 6th edition. United Kingdom: Pearson Education.
- Wawan Dhewanto, dkk. 2014. Manajemen Inovasi - Peluang Sukses Menghadapi Perubahan. Yogyakarta: Andi.

**INOVASI CUSTOMER FOCUSED MELALUI COMMAND CENTER UNTUK PENINGKATAN
EFEKTIVITAS PENANGANAN LAPORAN PELANGGAN DI PT PLN (PERSERO) UP3
BANGKA**

Yuniasih, I. 2022. Prosedur Penanganan Komplain Pelanggan (Studi Pada Resto Burger di Bekasi). 2(1). <https://doi.org/10.31294/jab.v2i1.1254>