

ANALISA TATA KELOLA STRATEGIS DI PT. PLN (PERSERO) UPJ KOTA BATAM

Ary Hernanda Dwi Putra¹, Noer Syafika Rosa², Mulyadi³

Universitas Ibnu Sina. Jalan Teuku Umar Lubuk Baja, Batam, indonesia.

Email : aryhernandadwiputra@gmail.com.

Email : syafikarosa24@gmail.com.

mulyadi@uis.ac.id

Abstrak

Dalam menjalankan kegiatan internal PT. PLN (Persero) UPJ Kota Batam melakukan penataan yang diperlukan secara efisien dan efektif untuk mencapai orientasi organisasi terhadap kepuasan pelanggan dan terwujudnya visi, misi dan tujuan perusahaan. Analisis rinci tujuan bisnis untuk menjelaskan gagasan dan menunjukkan kemampuan perusahaan dalam menentukan dasar situasi strategis yang dihadapi perusahaan. Kota. PLN (Persero) Strategi negara perusahaan didasarkan pada UPJ Kota Batam berdasarkan kebijakan kelistrikan pemerintah Indonesia. Dalam prosesnya, menyesuaikan keadaan dan kondisi bisnis dengan kekuatan dan kelemahan, peluang dalam organisasi dan ancaman dari organisasi eksternal.

1. Pendahuluan

Kota. PLN (Persero) UPJ Kota Batam merupakan salah satu dari empat Unit Jaringan & Layanan (UPJ) di wilayah kerja PT. PLN (Persero) Distribusi Kepri dan APJ Kepri Batam. Kota. PLN (Persero) UPJ Kota Batam pada awalnya menjadi Unit Pelayanan Pelanggan (UPP) berdasarkan Surat Keputusan Direktur PT. PLN (Persero) Distribusi Wilayah Riau dan Kepri no.145.K/021/PD.III/2000/1 Desember 2000 tentang Pembentukan UPP dan Model Organisasi di Cabang PT. PLN (Persero) Distribusi Kepulauan Riau dan Riau, dan mulai beroperasi pada tanggal 1 April 2001. 12 Januari 2004 dari SK GM PT. PLN (Persero) Distribusi Riau dan Kepri nomor 004.K/021/GM.DJBB/2004 telah berubah status UPP menjadi Unit Jaringan dan Layanan (UPJ). Model ketiga mulai berlaku pada 1 Februari 2004.

Mengacu pada Visi PT. PLN Nasional (Persero) adalah filosofi PT. PLN (Persero), maka Visi PT. PLN (Persero) UPJ Kota Batam adalah : “Diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang sedang berkembang, unggul dan kredibel berdasarkan potensi manusia” Untuk mencapai visi tersebut diperlukan kondisi pencapaian, PT. PLN (Persero) UPJ Kota Batam memutuskan bahwa misi perusahaan adalah sebagai berikut:

1. Mengelola perusahaan listrik dan kegiatan terkait lainnya, demi kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
2. Menggunakan energi listrik sebagai sarana peningkatan kualitas sosial.
3. Mengubah energi listrik menjadi mesin kegiatan ekonomi.
4. Melakukan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

Filosofi (Core Belief) yang menjadi landasan utama untuk mewujudkan visi dan misi perusahaan adalah filosofi PT. PLN Nasional (Persero) yaitu : “Memiliki komitmen yang tinggi terhadap kepentingan pelanggan dengan menjadikan sumber

daya manusia sebagai sumber daya yang penting bagi perusahaan” Tujuan PT. PLN (Persero) UPJ Kota Batam mengacu pada tujuan PT. PLN (Persero) Nasional digambarkan secara serempak dengan karakteristik masing-masing bidang kerja UPJ, sebagai berikut:

1. Peningkatan kualitas sumber daya manusia dan organisasi.
2. Meningkatkan kesehatan keuangan dengan upaya peningkatan pendapatan.
3. Meningkatkan efisiensi operasional dan investasi.
4. Tingkatkan pelayanan dan kendalikan pasar.
5. Melakukan inovasi produk, layanan dan sistem.
6. Peningkatan kualitas dan keandalan.
7. Memperkuat pelatihan lingkungan.
8. Memperkuat analisis dan evaluasi audit.

Dari sudut pandang militer, ini berarti menempatkan pasukan atau mengatur kekuatan militer di medan perang sehingga dapat mengalahkan musuh. Menurut William F. Glueck & Lawrence Jauch (Saladin, 2008: 1), mendefinisikan strategi: “Sebuah rencana terpadu, luas dan terintegrasi yang menghubungkan keunggulan strategis perusahaan dengan lingkungan tantangan lingkungan dan dirancang untuk memastikan bahwa tujuan dari bisnis dapat dicapai melalui aplikasi yang tepat. organisasi yang sempurna”. Gregory G. Dess & Alex Miller, membagi taktik menjadi 2 jenis, yaitu:

1. Strategi yang direncanakan meliputi;
 - a) Tujuan (goals), menggunakan hierarki tujuan berbasis Des & Miller, yaitu: Visi (Visi); Deskripsi kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi merupakan kerangka acuan dan pandangan dalam suatu unit kegiatan yang sebenarnya. Misi; misi dan prinsip utama Dengan mewujudkan visi yang diwujudkan dalam tujuan. Tujuan (Goal); tujuan yang lebih tepat untuk dicapai.
 - b) Kebijakan adalah pedoman tindakan bagi suatu organisasi untuk mencapai tujuannya.
2. Rencana tindakan dan pernyataan organisasi untuk kejadian di masa depan.
3. Completed strategy Menunjukkan kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi, sedang dilaksanakan, perubahan implementasi disesuaikan dengan menggunakan peluang dan hubungan ancaman yang dihadapi perusahaan.

2. Kajian Pustaka / Kajian teori

Strategi

Strategi Kata taktik berasal dari bahasa Yunani, khususnya stratagos atau strategi yang berarti jendral atau seni para jendral.

Manajemen Strategi

Pengertian manajemen taktis, menurut beberapa ahli manajemen taktis (Ramdhani, 2004: 5) adalah sebagai berikut:

- a) Glueck & Jauch (1994) adalah serangkaian keputusan dan tindakan yang mengarah pada pengembangan strategi atau taktik yang efektif untuk mencapai tujuan bisnis.

- b) Wheelen & Hunger (1983) Serangkaian keputusan dan aktivitas manajemen menentukan keberhasilan jangka panjang suatu perusahaan. Kegiatan tersebut meliputi perumusan/perencanaan taktis, pelaksanaan/pelaksanaan, dan evaluasi.
- c) Dess & Miller (1993) Merupakan proses penggabungan 3 kegiatan, yaitu analisis taktis, perumusan strategi dan implementasi taktis.
- d) Chandler (1962) Strategi adalah pengertian pencapaian tujuan perusahaan dalam kaitannya dengan tujuan jangka panjang, kegiatan tindak lanjut, dan prioritas alokasi sumber daya.
- e) Learned, and All (1965) Strategi adalah apa yang dimaksud dengan membangun keunggulan kompetitif. Jadi, salah satu sumbu taktik adalah untuk menentukan apakah upaya itu benar.
- f) Argyris (1985) Strategi adalah respon yang berkesinambungan dan adaptif terhadap peluang dan ancaman eksternal serta kekuatan dan kelemahan internal yang dapat mempengaruhi organisasi.
- g) Porter (1985) Strategi adalah sarana penting untuk mencapai keunggulan kompetitif.

Dari berbagai definisi di atas, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: 1. Manajemen stratejik internal pada dasarnya menentukan strategi terbaik bagi organisasi/perusahaan dalam segala aspek untuk mendukung perpindahan perusahaan. 2. Perusahaan berkewajiban untuk melakukan manajemen taktis secara berkelanjutan dan harus menggunakan secara fleksibel persyaratan syarat dan ketentuan atas dasar tersebut.

Peran Manajemen Strategis dalam Organisasi di Perusahaan

Peran manajemen taktis dalam organisasi / perusahaan di bawah Saladin (2008: 5) adalah sebagai berikut:

1. Panduan untuk mencapai tujuan organisasi/perusahaan.
2. Mendukung kepentingan berbagai pemangku kepentingan.
3. Anda dapat memprediksi perubahan secara merata di rumah.
4. Tentang penggunaan efisiensi dan efektivitas.
5. Mempromosikan keseimbangan antara efektivitas dan efisiensi bangunan.

Kerangka analisis manajemen strategis

Sebuah analisis rinci dari sembilan poin yang ditujukan untuk menyajikan ide-ide dan menunjukkan kesesuaian mereka untuk memilih fondasi perusahaan dalam kaitannya dengan setiap situasi strategis. Kesembilan item tersebut adalah:

1. Misi dan Maksud Menyatakan misi organisasi, termasuk uraian tentang maksud, filosofi, dan tujuan organisasi.
2. Analisis Eksternal Mengumpulkan informasi tentang peluang dan risiko berdasarkan data eksternal perusahaan.
3. Analisis internal Penyelidikan terhadap faktor-faktor internal yang membentuk faktor persaingan bagi perusahaan dan juga menjadi kendala bagi perusahaan.
4. Strategi tingkat bisnis disusun untuk memungkinkan perusahaan bersaing secara lebih efektif satu sama lain di pasar, dengan manfaat diferensiasi, portofolio, atau waktu respons.
5. Strategi Tingkat Fungsional Berada dalam taraf fungsional, dimana fungsifungsi utama pada perusahaan memiliki peranan yg unik pada penambahan nilai secara menyeluruh.

6. Analisis tingkat perusahaan Termasuk bidang kegiatan dimana perusahaan tersebut bergerak, dimana penilaiannya paling banyak digunakan dengan menggunakan analisis SWOT.
7. Strategi Internasional Serangkaian kekuatan mendorong manajer untuk menerapkan taktik yang beradaptasi dengan Strategi Multisektoral & Global.
8. Manajer eksekusi strategi perlu memastikan bahwa taktik yang dipilih secara konsisten menggunakan faktor organisasi kunci yang berbeda.
9. Penyusunan Saran Penyusunan saran menjadi aspek yang paling merangsang dan kreatif, dan merupakan solusi dari kasus dan masalah yang diidentifikasi dan dianalisis.

Analisis terlalu banyak pekerjaan Teknik ini diciptakan oleh Albert Humphrey, yang memimpin proyek penelitian di Universitas Stanford pada tahun 1960-an dan 1970-an. Analisis SWOT adalah metode perencanaan strategis untuk menilai kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman dalam organisasi (David, 2009). Keempat faktor tersebut membentuk akronim SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats). Proses ini melibatkan pendefinisian tujuan spesifik dan mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang mendukung dan tidak berkontribusi pada pencapaian tujuan tersebut. Analisis SWOT dapat diterapkan dengan cara menganalisis dan menyusun hal-hal yang berbeda yang mempengaruhi keempat faktor tersebut kemudian menerapkannya pada gambar matriks SWOT, penerapannya adalah bagaimana gaya (forces) dapat memanfaatkan (advantage) dalam bergantung pada peluang yang ada, bagaimana untuk mengatasi kelemahan (weakness) mencegah keuntungan (advantage) tergantung pada peluang yang ada, lalu bagaimana kekuatan (strengths) dapat menghadapi ancaman (drafts) yang ada, dan terakhir bagaimana mengatasi kelemahan (weaknesses) yang dapat menimbulkan ancaman (lihat) bersifat spesifik atau menciptakan ancaman baru.

SWOT ANALYSIS



Gambar 1. Analisis SWOT

Analisis SWOT adalah alat yang berguna dalam melakukan analisis strategis. Analisis ini bertindak sebagai sarana untuk meminimalkan kelemahan yang masih ada dalam bisnis atau organisasi dan menghilangkan efek ancaman yang muncul dan perlu ditangani (Rhamdani, 2004).

3. MATERI DAN PEMBAHASAN

Strategi acara PT. PLN (Persero) UPJ Kota Batam dari strategi bisnis nasional berdasarkan kebijakan pemerintah tentang ketenagalistrikan di Indonesia. Dalam pelaksanaannya disesuaikan dengan kondisi dan kondisi perusahaan dengan kekuatan dan kelemahan, peluang (opportunities) internal organisasi dan ancaman (karakteristik) organisasi luar kantor.

Program Strategi PT. PLN (Persero) UPJ Kota Batam

Unit Jaringan dan Layanan seperti UPJ Batam Kota merupakan unit kerja di dalam Area Jaringan dan Layanan (APJ) Batam yang menempatkan peran Front Liner Services (FLS) dalam memberikan pelayanan kepada pengguna konsumsi terkait penggunaan administrasi pelanggan (fungsi layanan pelanggan) misalnya:

1. Layanan koneksi baru.
2. Lebih banyak kekuatan.
3. Pendaftaran meter dan,
4. Layanan pembayaran tagihan listrik.

Sebagai bagian dari upaya mendekatkan diri dengan kebutuhan konsumen, PT. PLN (Persero) UPJ Kota Batam menyelenggarakan acara unggulan/strategis berdasarkan kerangka FOCUS (For Customer Satisfaction) dengan menggunakan konsep pendekatan khusus yaitu :

a) Hubungi 100

Suatu bentuk pelayanan khusus untuk 100 calon pelanggan (klien industri dan korporasi) yang didukung oleh satu atau dua staf PLN tergantung pada area kerja menurut departemen klien APJ Batam, gunakan tugas-tugas berikut

b) hubungi 5000

Merupakan bentuk pelayanan berdasarkan segmentasi geografis (area) area pembacaan meter (ABM) kepada 5.000 pelanggan tetap (non-potensial) 2 pegawai PLN dalam rangka menciptakan keakraban dengan pelanggan (lebih dekat dengan pelanggan).). Untuk mencapai puncak acara FOCUS 100 dan FOCUS 5000, taktik berikut diterapkan:

- 1) Terus meningkatkan kualitas dan keandalan catu daya.
- 2) Meningkatkan pelayanan dengan memberikan kepastian dalam proses pelayanan.
- 3) Sambungan alternatif yang lebih bermanfaat bagi pelanggan Tarif Standar maupun Tarif Multi Guna.
- 4) Melaksanakan program promosi pada waktu yang tepat, mengupayakan kerjasama yang sukses dengan pemasok produk konsumsi listrik dan media massa untuk membantu menyebarkan informasi.
- 5) Pemberdayaan agen layanan lapangan melalui pelatihan dapat mendorong pelanggan untuk menghemat listrik.

Mengidentifikasi peluang dan ancaman di luar organisasi

Dengan mewujudkan visi dan misi PT. PLN (Persero) UPJ Batam melalui seluruh aktivitas perusahaan dan pegawai harus mengidentifikasi peluang dan ancaman eksternal organisasi. Identifikasi peluang (opportunities) yang dimiliki oleh PT. PLN (Persero) UPJ Kota Batam adalah :

- a) Keberadaan UU Ketenagalistrikan merupakan asal mula kekuatan hukum yang menjadi dasar beroperasinya PT. PLN (Persero).

- b) Peta pasar potensial, menggunakan wilayah kerja UPJ Batam Kota yang relatif besar dengan potensi pasar
- c) Meningkatnya pendapatan perusahaan, meningkatnya kebutuhan listrik rumah tangga dan industri merupakan sumber utama pendapatan usaha jangka panjang.
- d) Pakan alternatif, dengan penggunaan sumber daya alam yang terbatas, merupakan peluang untuk mengembangkan sumber daya lain di masa depan.

Sementara itu, mengidentifikasi ancaman (draf) yang dihadapi PT. PLN (Persero) UPJ Kota Batam adalah :

- a) Peta pesaing di sektor ketenagalistrikan, dengan menggunakan undang-undang antimonopoli muncul, berdampak pada PLN karena tidak lagi menjadi satu-satunya pemain di sektor ketenagalistrikan.
- b) Globalisasi ekonomi merupakan tantangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan penyediaan energi listrik.
- c) Sumber daya alam terbatas, sementara sumber daya alam semakin menipis, mereka harus mencari cara lain untuk menghasilkan energi listrik.

Identifikasi kekuatan dan kelemahan internal organisasi Identifikasi kekuatan PT. PLN (Persero) UPJ Kota Batam adalah :

- a) Struktur organisasi yang sesuai, adanya struktur organisasi yang ramping dan garis hierarki dan birokrasi yang pendek.
- b) Non unit bisnis dan cabang, dengan jaringan layanan yang beredar di seluruh wilayah sehingga setiap kecamatan memiliki unit non bisnis dan cabang.
- c) Sumber daya manusia yang berkualitas, menerapkan pelatihan dan pengalaman yang sesuai dengan bidangnya, khususnya jasa energi di bidang tersebut.

MATRIK TOWS

	Kekuatan / Strength (S) 1. Struktur organisasi yang memadai 2. Unit-unit dan Ranting Pelayanan 3. SDM yang berkualitas 4. Keunggulan Tarif Dasar Listrik	Kelemahan / Weakness (W) 1. Biaya operasional dan pemeliharaan yang tinggi 2. Ketergantungan pasokan listrik swasta 3. Kemampuan antisipasi gangguan yang belum optimal
Peluang / Opportunity (O) 1. Adanya Dasar hukum yaitu UUKetenagalistrikan 2. Peta pasar yang potensial 3. Peningkatan pendapatan perusahaan 4. Alternatif sumber daya pasokan tenaga listrik	Strategi Strength - Opportunity (SO) 1. Optimalisasi kinerja berdasarkan ketentuan yang berlaku 2. Standarisasi tarif yang kompetitif 3. Meningkatkan kualitas kinerja SDM 4. Persaingan pasar yang lebih luas	Strategi Weakness - Opportunity (WO) 1. Penggunaan secara efisien & efektif biaya operasional & pemeliharaan 2. Optimalisasi antisipasi gangguan dan meminimalisir tingkat gangguan 3. Optimalisasi pemakaian pasokan listrik 4. Memaksimalkan akses pemasaran
Tantangan / Treat (T). 1. Alternatif sumber daya pasokan tenaga listrik 2. Globalisasi ekonomi 3. Sumber daya alam yang terbatas 4. Berlakunya UU Anti Monopoli	Strategi Strength - Treat (ST) 1. Pemanfaatan sumber daya secara efektif & efisien 2. Mengoptimalkan teknologi & SDM 3. Memaksimalkan pelayanan terhadap konsumen 4. Restrukturisasi perusahaan	Strategi Weakness - Treat (WT) 1. Melakukan <i>monitoring</i> & <i>controlling</i> 2. Memaksimalkan pelayanan tenaga-tenaga lapangan 3. Optimalisasi investasi jangka panjang 4. Profesionalitas kinerja perusahaan

ANALISIS, VISI, MISI DAN TUJUAN

visi PT. PLN (Persero) UPJ Kota Batam yang disebutkan dalam visi perusahaan nasional saat ini relatif sempurna menurut penilaian sebagai berikut: 1. PT. PLN (Persero) merupakan badan usaha milik negara yang mendistribusikan tenaga listrik di Indonesia dan dilindungi oleh Undang-Undang Ketenagalistrikan. 2. Dengan meningkatnya intensitas globalisasi di berbagai negara, permintaan untuk operasi plastik. PLN (Persero) untuk dibuka (untuk umum) selama pengembangan operasinya. 3. Kota. PLN (Persero) memimpin perusahaannya untuk diakui atas kinerja profesional dan nilai tambah bagi perkembangan industri ketenagalistrikan di Indonesia dan di seluruh dunia. Jadi misi dan tujuan berdasarkan PT. PLN (Persero) UPJ Kota Batam harus berpegang pada visi tujuan, mendukung dan menjaga kinerja dan profesionalisme baik lokal, nasional maupun internasional. Sebutkan misi dan tujuan PT. PLN (Persero) yang diuraikan di atas sangat relevan dengan visi dan kebutuhan perusahaan saat ini, hanya saja pelaksanaan misi dan tujuan perusahaan perlu disesuaikan dengan kebutuhan bidang kerja perusahaan masing-masing UPJ.

Force Analysis Strategy - Opportunity (SO)

Mengadopsi strategi ini membutuhkan Sumber Daya Manusia untuk menjadi Sumber Daya Manusia yang profesional dalam mengoptimalkan keunggulan dan mengelola secara efisien dan efektif, Hal ini untuk memaksimalkan layanan menuju kepuasan pelanggan dan mengoptimalkan sumber daya untuk meningkatkan laba & Tanggung jawab bersama.

Analisis Strategi Force-Treatment (ST)

Realisasi globalisasi ekonomi ditandai dengan dimulainya pasar bebas (AFTA 2003), penekanan dalam strategi ini adalah pada restrukturisasi publik perusahaan dengan beradaptasi dengan perubahan dan perkembangan internal dan eksternal dilakukan, pelatihan dan pembinaan, serta peningkatan kuantitas dan kualitas pelayanan, hal ini untuk mengantisipasi keterbatasan sumber daya dan persaingan yang kuat di industri ketenagalistrikan setelah berakhirnya undang-undang antimonopoli.

Vulnerability Analysis - Opportunity (WO)

Strategy Untuk mengadopsi strategi ini, penekanan lebih harus ditempatkan pada optimalisasi perencanaan dan pemeliharaan operasional serta pelatihan dan pendidikan, khususnya kemampuan SDM untuk mengantisipasi dan meminimalkan gangguan, yang terkait erat untuk meningkatkan kemampuan dunia usaha dalam mengelola dan menggunakan peraturan serta memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan .

Analisis - Penanganan Weak Strategy (WT)

Implementasi strategi ini lebih difokuskan pada tracking, monitoring dan koordinasi yang optimal antar departemen, dan kemampuan perusahaan untuk memaksimalkan efisiensi kinerja profesional yaitu menjaga dan memelihara etika yang diberikan kepada klien dan untuk meningkatkan profesionalisme perusahaan.

Analisis strategis di tingkat perusahaan

PT. PLN (Persero) UPJ Kota Batam dalam pelaksanaan kegiatan operasional kebijakan PT. PLN (Persero) di tingkat nasional, hal ini dilakukan dengan mempertimbangkan PT.

PLN (Persero) menggunakan 2 taktik tingkat bisnis yaitu strategi Single dan Multiple Business Units (SBU). Satu. Untuk satu SBU, terdapat divisi-divisi organisasi yang memiliki kebijakan tersendiri dalam menjalankan kegiatan perusahaan, misalnya departemen pemasaran, departemen keuangan, departemen sumber daya manusia, dll. B. Untuk beberapa SBU, di bawah divisi kebijakan terpisah, mereka membentuk divisi yang sama, seperti divisi induk, menggunakan strategi masing-masing, tetapi terus dipandu oleh strategi perusahaan. perusahaan induk, misalnya, departemen keuangan membuat SBU yang merekrut kandidat pekerjaan dengan tujuan menggunakan nama perusahaan yaitu PT. MIU, dan untuk menghasilkan tenaga listrik, PT. Indonesia Power, sebuah perusahaan yang bergerak di bidang produksi energi listrik

Analisis strategis di tingkat fungsional

Untuk memaksimalkan kinerja khusus dari setiap fungsi bisnis utama untuk klien, PT. PLN (Persero) UPJ Kota Batam, sesuai dengan kebijakannya, telah memutuskan bahwa program strategis Front Line Service (FLS) menggunakan program andalannya yaitu FOCUS (For Customer Satisfaction).) adalah strategi yang tepat untuk menggunakan dukungan sumber daya. untuk perusahaan yang berkualitas dan profesional. Namun strategi KONSENTRASI belum merata di antara pelanggan dengan wilayah kerja di daerah terpencil, oleh karena itu diperlukan rencana untuk lebih fokus pada pelanggan atau calon pelanggan di daerah tersebut.

Analisis strategis tingkat korporasi

PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan monopoli distribusi tenaga listrik dan satu-satunya perusahaan di Indonesia yang menjual tenaga listrik kepada masyarakat, yang telah memberikan strategi perusahaan pandangan yang relatif adil terhadap tembaga masyarakat. Contoh khusus dari hal ini dapat diamati sebagai berikut: 1. Belum ada perusahaan pesaing yang menjual dan mendistribusikan energi listrik, sehingga pelayanan yang diberikan terputus-putus dan relatif tidak memuaskan masyarakat. 2. Sangat bergantung pada kebijakan pemerintah karena perencanaan regulasi yang relatif terbatas untuk memberikan layanan evaporatif kepada klien.

Analisis Strategis Internasional

Mengacu pada visi PT. PLN (Persero) diakui sebagai perusahaan kelas dunia, maju, unggul dan terpercaya berdasarkan potensi manusia, menurut analisis penulis cukup relevan karena bertahun-tahun beroperasi di bidang kelistrikan yang diakui secara internasional dan profesional dalam perilaku dan bisnisnya. Namun lebih khusus lagi, diakui secara nasional bahwa kinerja dan pelayanannya harus memuaskan pelanggan atau masyarakat. Strategi Eksekusi Dalam hal eksekusi taktis, PT. PLN (Persero) khususnya UPJ Kota Batam telah menerapkan kebijakan yang bersifat sentralistik agar pelayanannya dapat memuaskan pelanggan. Hal ini dilakukan dengan memaksimalkan fungsionalitas event application planning dari masing-masing fungsi kunci dalam synchronous enterprise dengan menggunakan kebutuhan masing-masing area kerja PJU.

KESIMPULAN

Sebagai perusahaan yang telah memiliki kompetensi di bidang ketenagalistrikan di Indonesia, tentunya PT. PLN (Persero) yaitu UPJ Kota Batam melakukan kegiatan dan pelayanannya secara lebih santun dan profesional, sehingga pelanggan atau konsumen dapat menikmati dan merasa puas atas pelayanan yang diterimanya. Untuk

layanan kepuasan pelanggan atau individu, kebijakan penetapan visi dirumuskan oleh PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan yang diakui dunia internasional yang mau tidak mau menyadari bahwa tetap dapat mengembangkan dan memperluas usahanya baik di dalam maupun di luar negeri. Tentunya hal ini harus didukung dengan kualitas sumber daya perusahaan yang berkualitas tinggi.

SARAN

Dari seluruh analisis yang diuraikan, masih ada dua hal yang perlu mendapat perhatian khusus, yaitu:

1. Peningkatan kualitas SDM dan pelayanan kepada pelanggan.
 - a) Penyelenggaraan pelatihan dan pembinaan yang berkesinambungan merupakan upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia dengan mengelola dan memasak sumber daya secara optimal.
 - b) Mengoptimalkan layanan pelanggan dengan memberdayakan Sumber Daya Manusia untuk menyampaikan informasi yang akurat.
 - c) Penilaian Pengaduan Pelanggan Bulanan & Berulang 6 bulan adalah subjek berita tentang pemulihan dan peningkatan kualitas Layanan Pelanggan
2. Pengelolaan regulasi yang efektif dan efisien serta tarif listrik yang kompetitif.
 - a) Rencanakan dan gunakan aturan operasi dan pemeliharaan yang efektif dan efisien untuk menghindari kerugian.
 - b) Perencanaan dan pengendalian tarif listrik yang diberlakukan oleh pemerintah didasarkan pada kemampuan masyarakat.
 - c) Audit keuangan dan peraturan menggunakan auditor internal dan eksternal dalam upaya perusahaan untuk transparansi dan akuntabilitas

DAFTAR PUSTAKA

- Tanpa nama. 2013. Rencana Bisnis PT. PLN (Persero) 2013. Jakarta: Satgas Pusat Perencanaan Program Kerja (TKP3K).
- David, Fred R. 2009. Manajemen strategis (konsep manajemen strategis). Versi 12. Jakarta: Salemba Empat.
- Pierce, John A. & Robinson, Richard B. 2008. Manajemen strategis: perumusan, implementasi, dan pengendalian. 10. Jakarta: Salemba Empat.
- Ramdhani, Muhammad Ali. 2004, Manajemen Strategis. Bandung: Staf Akademik Redaksi. Bab :
- Saladin, Djaslim. 2008. Strategi manajemen dan kebijakan perusahaan. Edisi keempat. Bandung: Redaktur Linda Karya. Bab :
- Sedarmayanti. 2014. Chiến lược tiêu hóa. Bandung: Refika Aditama.
- Setiawan, Hari Purnomo và Zulkieflimansyah. Năm 2008. Seri buku Manajemen Strategis. Bab
- Sudirman, Indrianty. 2013. Topik penelitian dalam manajemen strategis. Bandung: IPB Press.
- Suroso, Imam. 2007. Manajemen Strategis - Konsep & Teori. Edisi pertama. Jember: Penerbit Pusat Penelitian Sosial.