

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Dalam perkembangan teknologi saat ini telah seharusnya setiap pelaku bisnis, perusahaan dan lain sebagainya itu sudah menggunakan teknologi digital dalam mengembangkan kualitas perusahaannya dan peningkatan penjualannya. Penggunaan teknologi pada saat ini membawa dampak yang baik juga dalam hal kolaborasi dan akses informasi sehingga disemuanya ini dapat lebih efektif dan efisien dalam manajemen pengolahan bisnis dan kegiatan perusahaan.

Indonesia sedang mengalami gebrakan Industri 4.0 yang menjadi pusat perbincangan saat ini. Era ini mencatat perubahan zaman yang didorong oleh kemajuan teknologi, yang tidak hanya mengubah pola hidup, tetapi juga cara kita bekerja dan berinteraksi satu sama lain secara fundamental. (Daon, 2024)

Teknologi menjadi pilar utama yang menggerakkan kehidupan kita pada saat ini. Dampak dari perubahan zaman ini tidak hanya dirasakan dalam kehidupan sehari-hari, tetapi juga berdampak pada perubahan struktural dalam perekonomian, terutama Di negara-negara berkembang seperti Indonesia, yang sedang mengalami kemajuan melangkah menuju ekonomi digital. Revolusi Industri 4.0 membawa berbagai bentuk inovasi teknologi yang terus berkembang, memudahkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan secara online, termasuk namun tidak terbatas pada belanja, pemesanan makanan, pendidikan, dan sebagainya. Inovasi digital yang semakin masif

juga berdampak pada penurunan harga layanan dan produk, karena persaingan antar perusahaan semakin ketat. Ini pada akhirnya menguntungkan konsumen, karena mereka memiliki lebih banyak pilihan dengan harga yang lebih terjangkau. (Daon, 2024)

Namun, Revolusi Industri 4.0 tidak hanya menghadirkan peluang, tetapi juga tantangan bagi dunia usaha di Indonesia. Menurut survei dari Asosiasi Penyelenggara Jaringan Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2018, sekitar 64,8% dari total penduduk Indonesia, atau sekitar 171,1 juta orang, telah terhubung ke internet. Peningkatan jumlah pengguna internet ini didorong oleh perkembangan infrastruktur dan ketersediaan gadget yang semakin mudah diakses oleh masyarakat. Menurut laporan dari CNN Indonesia, sebanyak 86% pengguna internet di Indonesia telah melakukan pembelian barang secara online, menunjukkan bahwa potensi belanja online dan penggunaan internet sebagai media promosi usaha telah berkembang pesat di Indonesia. Oleh karena itu, Industri 4.0 tidak hanya menjadi peluang untuk pertumbuhan ekonomi, tetapi juga menjadi tantangan yang harus dihadapi dengan strategi yang tepat untuk bersaing di pasar yang semakin digital ini. (Rozinah & Meiriki, 2020)

Mengelola layanan pelanggan merupakan suatu hal yang esensial dalam memelihara reputasi dan kesuksesan suatu perusahaan. Bukannya sekadar menyelesaikan masalah, Layanan pelanggan yang optimal juga bertujuan untuk menciptakan pengalaman yang memuaskan dan tak terlupakan bagi konsumen. Oleh karena itu, alokasi waktu dan sumber daya guna meningkatkan kualitas layanan

pelanggan menjadi langkah strategis yang tak terhindarkan bagi perusahaan di era modern ini.

Layanan pelanggan, atau yang kerap disebut *customer service*, mencakup segala bentuk aktivitas dan interaksi yang dilakukan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan mereka. Peran *customer service* tak hanya terbatas pada menangani pertanyaan, mengatasi masalah, atau mengelola keluhan. Tetapi juga meliputi pengelolaan pesanan, pelacakan pengiriman, serta memberikan informasi produk atau layanan yang dibutuhkan oleh pelanggan. Dengan memberikan layanan yang superior, perusahaan dapat membangun hubungan jangka panjang yang erat dengan pelanggan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas, mengangkat citra merek, dan bahkan memicu rekomendasi dari pelanggan kepada orang lain. (Pilo, 2023)

Pelanggan sering merasa tidak puas dengan tarif listrik yang dianggap tidak sebanding dengan kualitas layanan yang diberikan. Misalnya, meskipun tarif listrik tetap, mereka masih sering mengalami pemadaman listrik, yang terjadi sekitar 10-20 kali per minggu. Hal ini sangat mengganggu aktivitas sehari-hari dan produktivitas bisnis. Pemadaman listrik yang berulang tidak hanya menyebabkan ketidaknyamanan, tetapi juga menimbulkan kerugian ekonomi, terutama bagi usaha kecil dan menengah yang sangat bergantung pada listrik untuk operasi mereka. Ketidakstabilan ini mengakibatkan penilaian negatif terhadap layanan PT. PLN, meskipun tarif yang dibayarkan pelanggan cukup tinggi.

Berfokus pada kualitas layanan pelanggan memiliki dampak besar pada keseluruhan kesehatan bisnis. Layanan yang baik tidak hanya membantu membangun

hubungan yang positif dengan pelanggan, tetapi juga meningkatkan kepuasan mereka, mengangkat citra perusahaan, dan bahkan meningkatkan pendapatan secara keseluruhan. Selain itu, dengan mengidentifikasi dan menangani masalah dengan cepat, perusahaan dapat mengurangi keluhan dan pengembalian produk, menghemat biaya, dan bahkan mengurangi biaya pemasaran dengan memanfaatkan promosi dari pelanggan yang puas. (Pilo, 2023)

Kepuasan konsumen memiliki dampak positif, seperti Memperkuat hubungan antara perusahaan dan konsumen, mendorong pelanggan untuk kembali melakukan pembelian, serta memunculkan rekomendasi positif dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan secara langsung. PLN, sebagai penyedia layanan, terus berupaya mencapai kepuasan pelanggan melalui inovasi layanan online yang semakin mudah diakses dan dekat dengan pelanggan. Dengan cara ini, PLN berharap dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan dengan lebih efektif. Perusahaan Listrik Negara (PLN), sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bertanggung jawab atas kelistrikan di Indonesia, menunjukkan komitmen tinggi terhadap layanan pelanggan dengan meluncurkan aplikasi PLN Mobile pada 16 Oktober 2016. Peluncuran aplikasi ini, yang bertepatan dengan peringatan Hari Listrik Nasional ke-71, merupakan langkah penting bagi PLN dalam memperkuat interaksi dengan pelanggan melalui teknologi digital. (Ariski, 2022)

Aplikasi PLN Mobile adalah layanan self-service berbasis mobile yang menyediakan berbagai fitur terintegrasi, seperti Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Layanan Pelanggan Terpusat (AP2T). Fitur-fitur yang tersedia mencakup pengecekan tagihan dan riwayat token, pembelian token listrik,

permohonan pasang baru, perubahan daya, penyambungan sementara, cek status pengaduan dan permohonan, informasi tarif listrik, berita terkini mengenai PLN, serta informasi pemeliharaan listrik. (Suprateka, 2019)

Memilih PT. PLN sebagai objek penelitian atau fokus perbaikan kepuasan pelanggan memiliki beberapa alasan yang kuat karena PLN adalah lembaga pemerintah yang paling banyak mendapat penilaian negative terkait dengan kepuasan. Karena kepuasan adalah basis dasar dari perusahaan untuk meningkatkan kualitas perusahaan dalam berbasis online maupun offline.

PT. PLN adalah perusahaan listrik terbesar dan paling berpengaruh di Indonesia, dengan jangkauan layanan yang luas dan dampak yang signifikan pada kehidupan sehari-hari masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kepuasan pelanggan di PT. PLN dapat memiliki dampak yang besar pada kesejahteraan dan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

Kepuasan pelanggan di sektor listrik memiliki dampak langsung pada aspek sosial dan ekonomi masyarakat. Jika PT. PLN berhasil meningkatkan kepuasan pelanggan, ini dapat menghasilkan peningkatan produktivitas, kenyamanan, dan kualitas hidup bagi masyarakat secara keseluruhan. Tingkat keterlibatan pemerintah. Sebagai badan usaha milik negara (BUMN), PT. PLN memiliki keterlibatan pemerintah yang kuat dalam kebijakan, regulasi, dan pengawasan. Oleh karena itu, perbaikan kepuasan pelanggan di PT. PLN juga dapat mendukung agenda pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan publik dan pembangunan infrastruktur.

Pemilihan topik kepuasan pelanggan adalah aspek yang sangat penting dalam pembuatan tugas akhir ini. Dalam konteks perusahaan seperti PT. PLN yang

menyediakan layanan listrik, kepuasan pelanggan bukan hanya tentang memenuhi kebutuhan teknis, tetapi juga menciptakan pengalaman positif yang membangun hubungan jangka panjang antara perusahaan dan masyarakat. Walaupun PT.PLN adalah perusahaan monopoli Negara yang diartikan sebagai perusahaan yang tuah tak memiliki persaingan, akan tetapi perlu diketahui jika PT. PLN harus memperhatikan kepuasan pelanggan untuk memperoleh beberapa alasan.

Sehingga mengapa memilih topik kepuasan pelanggan sebagai fokus utama masalah yang harus diselesaikan adalah untuk meningkatkan reputasi perusahaan persepsi pelanggan tentang PT. PLN dipengaruhi oleh pengalaman mereka dengan layanan yang diberikan. Jika pelanggan merasa puas dengan layanan , reputasi perusahaan cenderung meningkat. Sebaliknya, ketidakpuasan masyarakat dapat merusak reputasi/citra perusahaan dan bahkan dapat menyebabkan dampak negatif dalam jangka panjang.

Kemudian untuk mendorong inovasi dan peningkatan layanan . Dengan fokus pada kepuasan pelanggan, PT. PLN didorong untuk terus melakukan inovasi dalam produk dan layanan mereka. Ini termasuk meningkatkan efisiensi operasional, memperkenalkan fitur baru, dan memberikan solusi yang lebih baik untuk masalah-masalah yang dihadapi pelanggan. Dengan demikian, fokus pada kepuasan pelanggan menjadi pendorong bagi perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas layanan mereka.

Penelitian-penelitian sebelumnya menyoroti pentingnya kualitas layanan dalam membentuk kepuasan pelanggan. Faktor-faktor ini berperan krusial dalam pengambilan keputusan pelanggan untuk menggunakan aplikasi PLN *Mobile*. Oleh

karena itu, penelitian ini akan meneliti pengaruh kualitas layanan pada aplikasi PLN *Mobile* terhadap kepuasan pelanggan PT.PLN (Persero) UP3 Palembang ULP RIVAI.

Inti permasalahan dalam karya akhir saya adalah bagaimana kualitas layanan melalui aplikasi PLN *Mobile* mempengaruhi kepuasan pelanggan di PT. PLN (Persero) UP3 Palembang ULP Rivai. Beberapa masalah utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan meliputi (berbasis data lapangan) :

Tabel 1. 1 Daftar Keluhan Pelanggan

No	Keluhan Pelanggan	Skala Rata-Rata Perminggu	Tingkat Kepuasan Pelanggan (%)
1.	Pemadaman Listrik	10-20 kali	70%
2.	Pencatatan Meter Tidak Sesuai	5-10 kali	90%
3.	Permohonan Pemasangan	5-10 kali	90%
4.	Kebutuhan Informasi	5-10 kali	90%

Sumber : wawancara langsung

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana kualitas layanan yang diberikan melalui aplikasi PLN *Mobile* dapat mengatasi masalah-masalah tersebut dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Melalui aplikasi ini, PLN berusaha memberikan solusi terpadu untuk pengaduan, cek tagihan, pembelian token, dan berbagai layanan lainnya, dengan harapan dapat memperbaiki citra perusahaan dan mendorong inovasi serta peningkatan layanan secara keseluruhan.

Permasalahan yang sering terjadi dan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di PT.PLN UP3 Palembang ULP rivai adalah komplek pemadaman listrik, pencatatan meter, kesulitan dalam pemasangan, permohonan, dan kebtuhan informasi. Dalam hal

ini maka dirangkup semua dalam aplikasi PLN *Mobile* dan perusahaan memberikan akses kepada masyarakat memberikan rating diaplikasi untuk pengembangan lebih baik lagi aplikasi tersebut dan menjadikan citra perusahaan yang baik.

Sehingga berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan di atas, maka dapat dibentuk sebuah judul: **“PERANAN APLIKASI PLN *MOBILE* DAN HARGA PADA KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN di PT. PLN (persero) UP3 PALEMBANG ULP RIVAI”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan aplikasi PLN Mobile di PT. PLN (Persero) UP3 Palembang ULP Rivai?
2. Sejauh mana tarif mempengaruhi kepuasan pelanggan PLN Mobile di PT. PLN (Persero) UP3 Palembang ULP Rivai?
3. Apakah terdapat hubungan antara kualitas layanan dan perkembangan aplikasi PLN Mobile di PT. PLN (Persero) UP3 Palembang ULP Rivai?
4. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan dalam aplikasi PLN Mobile terhadap tingkat kepuasan pelanggan di PT. PLN (Persero) UP3 Palembang ULP Rivai?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menjaga fokus penelitian dan menghindari penyimpangan, batasan masalah penelitian ini difokuskan pada analisis kualitas layanan yang disediakan oleh Aplikasi PLN Mobile di PT. PLN (Persero) UP3 Palembang ULP Rivai, serta evaluasi tingkat

kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh aplikasi tersebut. Penelitian ini tidak akan membahas aspek lain dari aplikasi, seperti pengembangan teknis atau strategi pemasaran, melainkan akan memusatkan perhatian pada persepsi dan pengalaman pengguna terhadap kualitas dan layanan aplikasi.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan utama dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna PLN Mobile di PT. PLN UP3 Palembang ULP Rivai.
2. Mengetahui pengaruh tarif terhadap kepuasan pelanggan pengguna PLN Mobile di PT. PLN UP3 Palembang ULP Rivai.
3. Mengetahui perkembangan yang terjadi pada Aplikasi PLN Mobile di PT. PLN UP3 Palembang ULP Rivai.
4. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan melalui aplikasi PLN Mobile di PT. PLN (Persero) UP3 Palembang ULP Rivai, dengan mempertimbangkan tarif yang diterapkan.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai faktor-faktor yang memengaruhi pengalaman pengguna dan kepuasan pelanggan terhadap Aplikasi PLN Mobile di PT. PLN (Persero) UP3 Palembang ULP Rivai.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

1.5.1 Bagi Perusahaan

Bagi Perusahaan (PLN, Persero) UP3 Palembang ULP Rivai :

1. Penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang persepsi pelanggan terhadap kualitas Layanan dan kepuasan pengguna terhadap Aplikasi PLN *Mobile*.
2. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar untuk melakukan perbaikan dan peningkatan pada aplikasi, sehingga mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dengan lebih baik.
3. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan, perusahaan dapat mengarahkan sumber daya dan upaya untuk meningkatkan layanan dan mempertahankan kepercayaan pelanggan.

1.5.2 Bagi Penulis

1. Penelitian ini dapat menjadi kontribusi yang berharga dalam bidang manajemen Layanan dan teknologi informasi, khususnya dalam konteks aplikasi *Mobile*.
2. Penulis akan memperoleh pengalaman dalam melakukan penelitian empiris dan analisis data, serta memperluas pengetahuan dan pemahaman tentang penggunaan teknologi dalam layanan publik.

1.5.3 Bagi Pelanggan/Calon Pelanggan

1. Hasil penelitian ini akan membantu pelanggan dalam memahami kualitas dan Kualitas Layanan yang mereka terima dari Aplikasi PLN *Mobile*.
2. Perbaikan yang dilakukan oleh perusahaan berdasarkan hasil penelitian dapat meningkatkan pengalaman pengguna, sehingga pelanggan akan lebih puas dan termotivasi untuk terus menggunakan aplikasi tersebut.

3. Penelitian ini akan memberikan manfaat langsung bagi pelanggan dalam mendapatkan layanan yang lebih baik dan memenuhi kebutuhan mereka secara efektif.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mempermudah pembahasan materi penelitian ini, penulis akan mengorganisasikannya dalam lima bab, yang masing-masing akan diuraikan lebih lanjut menjadi beberapa sub-bab sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini akan membahas latar belakang, identifikasi dan perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta ruang lingkup dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan menguraikan kerangka teori, penelitian sebelumnya, kerangka pemikiran teoritis, dan perumusan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini akan membahas metodologi penelitian yang mencakup objek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan metode analisis.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang segala aspek penelitian yang dilakukan dan memberika gambaran lengkap tentang apa yang diteliti berupa hasil yang telah dijabarkan dan dilakukan beserta data yang lengkap.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang semua kesimpulan yang ada dan saran dari penulis untuk perusahaan dan penelitian selanjutnya, menggambarkan tentang semua hasil dari bab pertama sampai keempat.

