

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### A. Latar Belakang

Di era informasi yang menuntut semakin banyak dan mutlak akan kebutuhan informasi, hal ini menuntut Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing, perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat telah mendorong perusahaan untuk menghasilkan produk layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga konsumen merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari perusahaan. Saat ini seiring dengan semakin terdigitalisasinya perusahaan, terdapat kebutuhan untuk lebih meningkatkan efisiensi dan efektivitas penggunaan teknologi informasi. Pengelolaan teknologi informasi merupakan bagian yang sangat penting dalam kegiatan bisnis, karena berdampak langsung pada konteks internal dan eksternal suatu perusahaan.

Penyedia layanan perlu memanfaatkan perkembangan teknologi yang ada dan menciptakan inovasi layanan baru untuk memberikan kualitas layanan terbaik dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Munculnya layanan berbasis Internet telah mengubah cara bisnis dan konsumen berinteraksi. Dengan berkembangnya kualitas pelayanan elektronik (*e-service quality*) akan membuat pelayanan online menjadi lebih efektif dan menarik sehingga membantu perusahaan dalam mencapai level tertinggi terhadap kepuasan pelanggan. Zeithaml mendefinisikan *e-service quality* sebagai “sejauh mana kemampuan situs web memfasilitasi kegiatan belanja,

pembelian, dan pengiriman produk dan layanan yang lebih efisien dan efektif’.

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) mempunyai dampak yang signifikan terhadap kemajuan pembangunan Indonesia, khususnya terhadap perkembangan sektor korporasi. Sebagai suatu entitas ekonomi, BUMN beroperasi berdasarkan prinsip berorientasi pada keuntungan dengan tujuan menghasilkan keuntungan. Selain fokus pada sisi pendapatan, BUMN juga diharapkan dapat memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat. Memberikan pelayanan yang baik tidak hanya menciptakan nilai tambah bagi pengguna atau pelanggan atas jasa yang diberikan perusahaan, namun juga menghormati hak-haknya. Oleh karena itu penting bagi BUMN untuk terus melakukan perubahan guna meningkatkan akuntabilitas, transparansi, profesionalisme dan efisiensi dalam pelaksanaan kegiatannya.

PT. PLN (Perusahaan Listrik Nasional) adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) terkemuka di Indonesia, segala aspek kehidupan yang berkaitan dengan sumber daya listrik selalu terhubung dengan PLN sebagai penyedia utama sumber daya listrik. Sebagai badan hukum yang berada di bawah naungan pemerintah, PT. PLN bertanggung jawab menerapkan dan mengikuti prinsip-prinsip tata kelola yang baik seperti transparansi, akuntabilitas, dan profesionalisme dalam operasional usahanya. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Keberhasilan pemerintah yang paling nyata dapat diukur dari kualitas pelayanan publiknya, masyarakat mempunyai kesempatan langsung untuk mengevaluasi kinerja pemerintah berdasarkan tingkat pelayanan yang mereka terima.

Oleh karena itu, organisasi pemerintahan harus berupaya meningkatkan mutu pelayanan publik, mengingat tuntutan masyarakat saat ini yang menginginkan pelayanan yang cepat dan mudah, sesuai dengan prinsip yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 yang menggambarkan pelayanan prima sebagai pelayanan yang cepat, mudah, pasti, murah, dan akuntabel. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah melalui pengenalan inovasi.

Listrik memegang peranan penting sebagai sumber kehidupan masyarakat, serta berperan besar sebagai penerangan dan sumber energi yang menunjang berbagai aktivitas sehari-hari. Ketergantungan manusia terhadap listrik disebabkan oleh fleksibilitas energi tersebut. Oleh karena itu konsumsi listrik di sektor industri dan perumahan diperkirakan akan terus meningkat. Untuk meningkatkan kualitas layanan, PT. PLN telah membangun sistem seperti meja penerimaan pengaduan dan *call center* untuk memudahkan pelanggan dalam menanggapi berbagai masalah, menyadari bahwa kualitas layanan merupakan elemen penting dalam membangun sistem layanan yang memenuhi kebutuhan pelanggan. Pembangunan bidang kelistrikan dilakukan dengan terus-menerus, dengan berorientasi pada perubahan dan inovasi yang lebih baik dari sebelumnya (Eryani & Kalma, 2021 : 69). Dalam rangka meningkatkan kualitas layanannya, PT. PLN (Persero) berinisiatif mengembangkan produk layanan yang inovatif, andal, dan berstandar kualitas tinggi. Bertujuan untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat, serta mencapai standar pelayanan prima dan menciptakan kepuasan pelanggan.

Dampak signifikan dari kemajuan teknologi menciptakan peningkatan

kebutuhan dan harapan masyarakat modern terhadap layanan yang menawarkan kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan yang optimal. (Laksmiana, 2022 : 17).

Perusahaan memiliki berbagai cara untuk memenuhi kebutuhan layanan konsumen, salah satunya dengan memberikan manfaat dan kepuasan melalui penyesuaian terhadap kebutuhan serta preferensi konsumen. Kepuasan pelanggan bukan hanya merupakan kunci kelangsungan perusahaan, tetapi juga merupakan elemen yang sangat penting dalam membentuk citra positif bagi perusahaan (Yuliana et al., 2019 : 33).

Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evolusi ketidaksesuaian (*discinfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (Rahmatika & Madiawati, 2020:19.). Untuk mempertahankan loyalitas, suatu perusahaan perlu mampu secara konsisten memenuhi kebutuhan pelanggan. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, maka citra dan kesuksesan perusahaan akan semakin baik di mata pelanggan. Aplikasi PLN Mobile berperan sebagai wadah untuk menanggapi dan mengatasi keluhan konsumen, sehingga menciptakan kepuasan pelanggan terhadap penggunaan aplikasi tersebut.

Demi memastikan kenyamanan pelayanannya PT. PLN (Persero) telah meluncurkan aplikasi bernama PLN Mobile, aplikasi seluler ini menunjukkan perbedaan signifikan dengan layanan yang sebelumnya tersedia di PLN. Sebelumnya beberapa pelayanan harus dilakukan secara fisik dan langsung di kantor, namun dengan adanya aplikasi PLN Mobile kini anda dapat mengakses berbagai jenis

layanan melalui satu platform. -fitur yang disediakan, seperti validasi tagihan dan riwayat token, permintaan Fitur instalasi ulang, sambungan sementara, pengecekan status pengaduan dan permintaan, serta informasi terkini mengenai tarif listrik dan perubahan daya, membuktikan kepraktisan aplikasi ini. Di samping itu, pelanggan juga dapat menyampaikan keluhan terkait gangguan listrik melalui aplikasi ini.

Meskipun tidak dapat diabaikan bahwa Aplikasi PLN Mobile berbasis Android memiliki kelebihan, namun tidak menutup kemungkinan adanya kekurangan. Salah satu kelemahan yang ditemukan adalah beberapa pengguna mengalami kesulitan, seperti kesalahan dalam memasukkan kode referensi yang sering menyebabkan kesalahan (*error*). Beberapa individu juga mengalami kesulitan saat melakukan registrasi di aplikasi ini, dan fitur terkait pengecekan tagihan PLN tidak dapat diakses.

Walaupun Aplikasi PLN Mobile menyediakan akses pelayanan yang lebih mudah, ternyata masih banyak masyarakat awam yang belum sepenuhnya memahami penggunaannya. Sebagian dari mereka merasa lebih efektif dengan langsung mendatangi kantor PLN untuk mendapatkan pelayanan langsung dan informasi yang lebih jelas.

Aplikasi ini masih memiliki ruang untuk penyempurnaan karena hanya beberapa fitur yang dapat berfungsi dan membantu pelanggan. Meski begitu, pihak PLN telah berupaya memberikan yang terbaik untuk memudahkan pelanggan dan calon pelanggan dalam mendapatkan informasi terkait PLN. Meskipun demikian, untuk informasi yang lebih rinci, pengguna masih lebih disarankan untuk

menghubungi *Call Center* 123 ([www.pln.co.id](http://www.pln.co.id)) yang menempatkan kejelasan informasi sebagai prioritas utama.

Maka dari itu, disarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut guna menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh aplikasi PLN Mobile dalam tugasakhir yang berjudul “KUALITAS PELAYANAN APLIKASI PLN MOBILE DI PT. PLN (PERSERO) ULP MALANG KOTA”

#### B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka secara singkat permasalahan yang dapat diambil dala penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan aplikasi PLN Mobile di PT. PLN (Persero) ULP Malanag Kota?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan aplikasi PLN Mobile di PT. PLN (Persero) ULP Malanag Kota?

#### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan aplikasi PLN Mobile di PT. PLN (Persero) ULP Malang Kota.
2. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan aplikasi PLN Mobile di PT. PLN (Persero) ULP Malang Kota.

#### D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa Administrasi Publik

Peneliti mengharapkan hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang berkaitan dengan persoalan Pelayanan Perusahaan Listrik Negara (PLN).

## 2. Bagi Peneliti

penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa informasi tambahan untuk peneliti berikutnya dan menjadi sumber referensi yang bermanfaat untuk memperluas pemahaman dan pengetahuan terkait pelayanan aplikasi PLN Mobile.

## 3. Bagi Instansi

Untuk menilai tindakan apa yang perlu diambil oleh perusahaan untuk memelihara kestabilan dan meningkatkan pengembangan sumber daya manusia dan lapangan pekerjaan, dengan memperhatikan kemampuan kerja para karyawan.