

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Seiring berkembangnya zaman dan teknologi yang semakin canggih PT.PLN (Persero) mengembangkan inovasi terbaru yakni Aplikasi PLN *Mobile*. Aplikasi berbasis *android* ini merupakan produk inovasi PLN yang bekerja sama dengan anak perusahaan PLN yaitu PT Indonesia *Conect Plus*. PLN *Mobile* ini terintegrasi dengan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). PLN *Mobile* dan program ini merupakan wujud inovasi dan layanan pusat kontak (*contact center*) “PLN 123”.

Dengan adanya inovasi aplikasi PLN *Mobile* ini juga dapat mendekatkan PLN dengan pelanggan dan calon pelanggan. Informasi yang dapat diakses dalam aplikasi ini pun bisa dikatakan cukup mudah dengan berbagai macam informasi yang tertera didalam fitur-fitur yang ada di aplikasi PLN *Mobile*, sehingga pelanggan dapat mengakses informasi dimanapun dan kapanpun. Namun dalam perkembangan teknologi yang semakin canggih masih banyak masyarakat yang belum mengetahui mengenai aplikasi PLN *Mobile* ini sehingga mengharuskan masyarakat untuk datang langsung ke kantor layanan PLN untuk melakukan transaksi.

PLN *Mobile* dirancang untuk memenuhi berbagai kebutuhan pelanggan secara praktis, mulai dari pengecekan tagihan listrik, pengajuan pasang baru, hingga laporan gangguan listrik. Aplikasi ini memberikan solusi yang lebih cepat dibandingkan metode tradisional, sehingga pelanggan tidak lagi harus

datang ke kantor PLN untuk menyelesaikan kebutuhan mereka. Selain itu, fitur-fitur seperti *monitoring* penggunaan listrik dan informasi pemadaman listrik terjadwal semakin mempertegas peran aplikasi ini sebagai *platform* yang relevan dan efektif dalam mendukung kebutuhan dan kenyamanan pelanggan. Kini setiap pelanggan tidak perlu repot datang ke kantor pelayanan, cukup melalui *smartphone* sudah dapat memeriksa berapa jumlah konsumsi listrik dan berapa besar tagihan yang akan dibayar, riwayat dan pembelian token, permohonan pasang baru, hingga pengajuan perubahan daya. Pengaduan dan keluhan juga sudah dapat dilakukan melalui aplikasi. Pelanggan dapat memilih fitur pelayanan yang tersedia pada aplikasi PLN *Mobile* sesuai dengan kebutuhan dan keperluannya.

Berbagai fitur dan kemudahan yang ditawarkan, aplikasi PLN *Mobile* diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Aplikasi ini tidak hanya mempermudah akses informasi terkait tagihan, jadwal pemadaman, dan pengajuan keluhan, tetapi juga memberikan kepastian waktu melalui sistem yang terintegrasi secara digital.

Pada aktivitas pelayanan di PT PLN (Persero) ULP Amuntai tentunya hal tersebut harus dilaksanakan sesuai dengan yang diharapkan. Namun, efektivitas pemanfaatannya perlu ditinjau lebih mendalam, terutama dalam konteks adopsi teknologi oleh masyarakat yang mungkin memiliki tingkat literasi digital yang bervariasi. Selain itu, kesiapan sumber daya manusia yang kompeten dalam mengelola dan mendukung aplikasi ini juga menjadi faktor penting yang memengaruhi keberhasilannya. Dengan adanya evaluasi terhadap manfaat dan kendala dalam pemanfaatan aplikasi PLN

*Mobile*, diharapkan aplikasi ini dapat benar-benar menjadi solusi digital yang efektif dan relevan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Pelayanan (*customer service*) pada PT PLN (Persero) ULP Amuntai setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Kepuasan pelanggan adalah kunci sukses dalam bisnis dengan tujuan ini dapat dicapai salah satunya dengan pelayanan prima. Pelayanan prima adalah bagaimana pelanggan merasa nyaman dan mudah dalam setiap proses pelayanan yang diberikan. Keunggulan suatu produk jasa tergantung pada keunikan serta kualitas yang diberikan oleh penyedia jasa, apakah telah sesuai atau belum dengan ekspektasi pelanggan. Untuk mengukurnya diperlukan *Service Quality*, yang dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*received service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan atau diinginkan (*expected service*). Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, dan apabila kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu, dan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan disebut memuaskan. *Service Quality* dapat didefinisikan sebagai alat pengukur seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima.

Secara spesifik pelayanan dapat dibentuk 3 kategori yaitu sebagai berikut (Moenir, 2014 dan Fadla, 2016):

1. Pelayanan dengan lisan. Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas yang berhubungan dengan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan (Batinggi, 2015).
2. Pelayanan melalui tulisan. Pelayanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya.
3. Pelayanan dalam bentuk perbuatan. Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah, karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerja (Rindayantidkk., 2017).

PT PLN (Persero) berusaha mengimplementasikan aplikasi PLN *Mobile* guna mempermudah dalam aktivitas pelayanannya, sehingga bisa berjalan lebih efektif dan efisien. Oleh karena itu berdasarkan uraian yang telah dijelaskan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Implementasi Aplikasi PLN *Mobile* Dalam Meningkatkan Pelayanan pada PT PLN (Persero) ULP Amantai”**

## **1.2 Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka dapat dijadikan fokus penelitian yaitu Aplikasi PLN *Mobile* pada PT PLN (Persero)

ULP Amuntai. Menurut Monir dalam Larasati Lallo (2015:7) mengatakan pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan atau faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Kotler (2000:42) juga berpendapat bahwa pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Bagaimana implementasi aplikasi PLN *Mobile* Dalam Meningkatkan Pelayanan pada PT PLN (Persero) ULP Amuntai?

### **1.4 Tujuan**

Untuk mendeskripsikan implementasi aplikasi PLN *Mobile* dalam meningkatkan pelayanan pada PT PLN (Persero) ULP Amuntai.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat Praktis

- a. Manfaat bagi perusahaan, perusahaan jadi tahu apakah aplikasi PLN *Mobile* bisa meningkatkan aktivitas pelayanan pada perusahaan tersebut atau tidak.
- b. Bagi masyarakat, memberi tahu masyarakat bahwa PT PLN Persero memiliki *mobile* aplikasi agar mempermudah masyarakat dalam hal pelayanannya.

#### 2. Manfaat Akademis

Setelah adanya hasil dari penelitian ini, maka bisa menjadi sumber rujukan bagi peneliti yang akan datang untuk melakukan penelitian

analisis implementasi aplikasi PLN *Mobile* dengan hasil yang lebih maksimal.