

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan Listrik Negara (PLN) merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang penyediaan jasa kelistrikan untuk Indonesia. PT. PLN (Persero) sebagai agen ketenagalistrikan bertanggung jawab atas pengembangan usaha ketenagalistrikan, yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mendorong peningkatan ekonomi. Salah satu tugas pemerintah dalam bidang kebijakan publik adalah memberikan berbagai informasi tentang kebijakan pemerintah, sedangkan untuk pelayanan publik memberikan pelayanan yang terbaik dengan birokrasi yang sederhana untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat (Ririn, 2012).

PT. PLN (Persero) selalu berupaya meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dengan menciptakan produk dan layanan yang inovatif, handal dan berkualitas. PLN sendiri melakukan inovasi dan kemudahan pelayanan kepada masyarakat dengan merilis PLN Mobile. PLN Mobile merupakan aplikasi berbasis Android yang ditujukan untuk mendukung pengabdian kepada masyarakat. Aplikasi ini memiliki fitur yang memudahkan layanan kepada pelanggan untuk mengakses layanan listrik dan juga sekaligus sebagai wadah aduan atau sara dari masyarakat. PLN Mobile terus melakukan

penyempurnaan dan *update* untuk memudahkan pelayanan kepada pelanggan (Damianus, 2014).

Layanan ini ditujukan agar pelanggan PLN harus mendukung perbaikan dalam pengelolaan layanan pengaduan dan klaim pelanggan. Adanya aplikasi PLN *Mobile* ini, pelanggan dan calon pelanggan dapat lebih mudah memberikan informasi tagihan listrik, informasi pemadaman listrik dan informasi lainnya terkait layanan PLN kepada masyarakat. Di era modern, masyarakat saat ini lebih tertarik pada hal-hal baru yang menyediakan layanan sederhana dan nyaman. Salah satu tujuan diluncurkannya PLN *Mobile* adalah untuk mempermudah pelayanan PLN kepada masyarakat. Setiap perusahaan harus memperhatikan aspek konsumen atau customer service, karena pelanggan merupakan faktor penting dalam keberhasilan suatu perusahaan. Setiap hari, bahkan setiap saat PT. PLN harus mampu memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya. Badan Usaha Ketenagalistrikan harus selalu standby dan listrik merupakan kebutuhan penting yang dibutuhkan oleh para pihak (Rizki, 2017).

Kemajuan teknologi di era modern ini merupakan hal penting yang perlu diperhatikan karena memiliki dampak yang signifikan. Seiring kemajuan teknologi, akses informasi yang diberikan menjadi lebih cepat dan teknologi menjadi sangat diperlukan. Era digital saat ini menuntut perusahaan untuk terus meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam penggunaan teknologi informasi. Manajemen teknologi informasi merupakan bagian yang sangat penting bagi perusahaan karena memiliki pengaruh langsung terhadap situasi internal dan eksternal perusahaan. Begitu pula PT. PLN dengan

diluncurkannya PLN Mobile berharap dapat mempermudah perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Rizki, 2017).

Aplikasi PLN *Mobile* diluncurkan pada tanggal 31 Oktober 2016. Aplikasi ini merupakan sinergi layanan PLN pada pelanggan setelah sebelumnya memanfaatkan *Contact Center 123*, *Facebook*, *Twitter*, Email, dan Web PLN. Peluncuran aplikasi PLN *Mobile* ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya jumlah pengguna *smartphone* di Indonesia sekarang ini, serta keinginan pelanggan untuk dapat menyelesaikan urusannya lebih cepat. Tujuan dari peluncuran aplikasi ini adalah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dari sisi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang tersedia.

Dengan adanya aplikasi PLN *Mobile* ini, pelanggan tidak harus mendatangi kantor PLN, sehingga karyawan dapat lebih mudah mengakses keluhan pelanggan serta meminimalisir adanya antrean yang panjang. Tidak hanya itu, keuntungan menggunakan aplikasi PLN *Mobile* juga dirasakan oleh karyawan seperti dapat melakukan rekap data dengan mudah, mempermudah petugas catat meter dalam fitur catat meter pribadi bagi pengguna aplikasi ini. Proses pelayanan juga terdapat pada aplikasi PLN *Mobile* yang telah menyediakan syarat-syarat yang dapat langsung diisi oleh pelanggan, dan petugas akan langsung melakukan survey dan eksekusi ke rumah pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas, penulis bermaksud melakukan penelitian yang berjudul **“Implementasi Penggunaan Aplikasi PLN *Mobile* Untuk Menunjang Efektivitas Perusahaan Pada PT. PLN (Persero) ULP Bukittinggi”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka ada beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi pelanggan menggunakan PLN *Mobile* bagi efektivitas karyawan PT. PLN (Persero) ULP Bukittinggi?
2. Apa saja kemudahan yang didapatkan karyawan PT. PLN (Persero) ULP Bukittinggi dari penggunaan aplikasi PLN *Mobile* oleh pelanggan?
3. Faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas karyawan melayani pelanggan dalam penggunaan aplikasi PLN *Mobile*?

1.3 Tujuan Kegiatan Magang

1. Untuk mengetahui implementasi pelanggan menggunakan PLN *Mobile* bagi efektivitas karyawan PT. PLN (Persero) ULP Bukittinggi.
2. Untuk mengetahui kemudahan yang didapatkan karyawan PT. PLN (Persero) ULP Bukittinggi dari penggunaan aplikasi PLN *Mobile* oleh pelanggan.
3. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi efektivitas karyawan melayani pelanggan dalam penggunaan aplikasi PLN *Mobile*.

1.4 Manfaat Kegiatan Magang

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan penelitian selanjutnya tentang implementasi pelanggan

dalam menggunakan aplikasi PLN *Mobile* bagi efektivitas karyawan PT.

PLN (Persero) ULP Bukittinggi

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil dari magang ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi perusahaan untuk dapat mengetahui faktor yang mempengaruhi implementasi pelanggan dalam menggunakan aplikasi PLN *Mobile* bagi efektivitas karyawan PT. PLN (Persero).

1.5 Metode Penelitian

Metode dalam tujuan magang ini menggunakan metode observasi dan wawancara. Proses ini berlangsung dengan pengamatan yang meliputi melihat dan mencatat kejadian yang terjadi dan mengumpulkan informasi yang ada dengan mewawancarai karyawan yang ada di PT. PLN (Persero). Serta ditunjang dengan data sekunder, berikut nama karyawan yang penulis wawancarai:



Tabel 1. 1 Nama Karyawan

Nama	Jabatan
Ferri Ferrial	SPV Pelayanan Pelanggan
Resi Anggun Rinanku	Junior Analyst
Bintang S.Y	JT HAR APP

1.6 Tempat dan Waktu Magang

Pada magang ini penulis melakukan magang di PT. PLN (Persero) ULP Bukittinggi, Jl. Sudirman No. 01, Aur Tajung Kang Tengah Sawah,

Kec.Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat yang dilaksanakan selama 40 hari.

1.7 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan magang, manfaat kegiatan magang, metode penelitian, tempat dan waktu magang, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini merupakan landasan teori penelitian yang berisikan teori yang diperoleh dari materi perkuliahan, jurnal, artikel, maupun buku-buku yang relevan dengan judul yang diangkat oleh penulis.

BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini akan diuraikan tentang sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi, dan pembagian tugas perusahaan.

BAB IV : PEMBAHASAN

Bab ini penulis akan menguraikan tentang hasil kegiatan magang mengenai implementasi pelanggan dalam menggunakan aplikasi PLN *Mobile* bagi efektivitas karyawan PT. PLN (Persero) ULP Bukittinggi..



BAB V : PENUTUP

Bab ini penulis akan memberikan suatu kesimpulan dari pembahasan serta saran- saran yang diharapkan bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan pada PT. PLN (Persero) Kota Bukittinggi.

