

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penerapan Transformasi *digital* pada sebuah instansi atau perusahaan menjadi sebuah kebutuhan dengan alasan Transformasi *digital* merupakan bagian yang tidak bisa dipisahkan dari suatu proses bisnis instansi atau perusahaan tersebut. Kemajuan Transformasi *digital* dari waktu ke waktu akan menjadi tuntutan dalam menjalankan proses bisnis oleh pelaku bisnisnya maupun masyarakat. Transformasi *digital* telah berubah dari suatu peluang teknologi menjadi suatu kebutuhan murni untuk mengelola kebutuhan serta harapan populasi dunia (Kraus *et al.*, 2021). Perkembangan ini telah membuat perubahan yang cukup signifikan pada banyak perusahaan, dengan transformasi *digital* memperkenalkan proses dan mekanisme atau cara baru yang dapat mempengaruhi struktur utama bagaimana perusahaan menjalankan bisnis. Kini, perusahaan terus – menerus berada di bawah tekanan untuk menggunakan teknologi *digital* dan menyesuaikan model bisnis mereka dengan realitas baru (Kohli & Melville, 2019).

Strategi *digital* organisasi secara praktis mengarahkan pada *roadmap* dan tujuan mulai dari proses hingga layanan dan produk. Transformasi *digital* merupakan proses secara keseluruhan dibentuk oleh kepentingan pribadi, etika, wacana, dan sejumlah data algoritma yang menyusunnya (Andersson, *et al.*,

2022) merujuk pada bagaimana teknologi informasi atau teknologi *digital* untuk mengubah cara kerja bisnis yang sudah ada. Strategi dari teknologi informasi merupakan rencana untuk mengadopsi sistem informasi yang sesuai dengan tuntutan perusahaan agar sistem informasi yang dimiliki dapat mendukung strategi bisnis secara keseluruhan

Teknologi informasi juga memiliki peran penting dalam melakukan aktivitas manusia pada saat ini. Peranan yang besar terhadap perubahan perubahan struktur, operasi dan manajemen organisasi. Dengan adanya teknologi informasi ini, banyak kemudahan yang didapatkan oleh konsumen yang menggunakannya. Dengan mengelola teknologi informasi ini akan menguntungkan juga bagi perusahaan karena dapat menciptakan proses bisnis yang modern.

Menurut Adam (2018), pesatnya perkembangan ekonomi dalam pertumbuhan jasa akan memberikan tekanan yang kuat terhadap pelaku bisnis dengan memanfaatkan teknologi baru secara langsung berdampak terhadap banyaknya kompetisi dalam industri untuk mengatasi permasalahan persaingan bisnis yang semakin tinggi untuk meningkatkan pelayanan kepada konsumen.

Pemanfaatan teknologi informasi telah digunakan di berbagai perusahaan salah satu contoh perusahaan yang telah memanfaatkan teknologi informasi ini yaitu PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) atau biasa disingkat menjadi PLN, karena PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan yang bergerak dibidang

kelistrikan yang selalu melakukan inovasi pelayanan sesuai dengan salah satu Misi PLN, yaitu berorientasi pada kepuasan pelanggan (Budaya Perusahaan PLN, 2022) . Sedangkan pertumbuhan pengguna listrik di Indonesia setiap tahunnya untuk memenuhi pertumbuhan penduduk, peningkatan kesejahteraan, dan pertumbuhan ekonomi sangatlah pesat.

Ketersediaan pasokan tenaga listrik kepada konsumen dengan aman, kualitas yang baik dan ekonomis merupakan tugas utama PLN. Perkembangan sistem tenaga listrik ditunjukkan dengan jumlah beban yang semakin besar, jaringan yang makin luas dan sistem terinterkoneksi. Keadaan ini memerlukan koordinasi pelaksanaan operasi yang dilakukan secara terpusat. Bertambahnya permintaan listrik berarti akan banyak juga masalah yang akan dihadapi oleh PT. PLN, terutama tentang keluhan-keluhan yang dirasakan oleh konsumen. Pada awalnya untuk menerima keluhan konsumen, PT. PLN mengembangkan jasa loket dan *call center* untuk melayani pelanggannya, namun karena upaya tersebut tidak terlalu efektif untuk meningkatkan pelayanan yang baik kepada konsumen, lalu PLN melakukan upaya selanjutnya untuk meningkatkan pelayanannya kepada konsumen yaitu dengan memanfaatkan perkembangan teknologi.

Dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi PLN telah meluncurkan sebuah aplikasi secara serentak di beberapa wilayah Indonesia bertepatan dengan Hari Listrik Nasional ke-71, inovasi yang diciptakan PLN

dalam memberikan pelayanan yang berkualitas yaitu dengan adanya PLN *Mobile*. Satu dari empat pilar transformasi yang dibuat oleh PLN adalah *Customer Focused*, di mana PLN akan berusaha untuk memberikan kepuasan pelanggan dan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan (*pln.co.id*). PT. PLN meluncurkan PLN *Mobile* untuk bisa memberikan *customer experience*. Dengan adanya PLN *Mobile*, diharapkan terjadi peningkatan *customer experience* pada konsumen. PLN *Mobile* diharapkan menjadi solusi komunikasi antara PLN dan konsumen, di mana konsumen tidak harus datang ke kantor PLN untuk mendapatkan layanan, tetapi cukup melalui PLN *Mobile*.

Aplikasi PLN *Mobile* adalah suatu Aplikasi *Mobile Customer Self Service* yang terintegrasi dengan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) yang digunakan untuk melakukan pengaduan dan keluhan terpadu. Aplikasi PLN *Mobile* dapat diakses melalui *AppStore* maupun *PlayStore*, untuk konsumen yang telah menggunakan PLN *Mobile* bisa mendaftarkan maksimal 4 ID Pelanggan dalam satu akun. Berdasarkan sumber data yang didapat dari PT PLN (Persero) UP3 Padang pada Tahun 2022 sebanyak 62,411,604 pelanggan yang telah mendownload aplikasi PLN *Mobile*.

Aplikasi ini memudahkan konsumen untuk melakukan berbagai transaksi seperti fitur informasi yang mana konsumen bisa mendapatkan informasi seperti informasi tagihan listrik untuk konsumen pascabayar, riwayat

pembelian token untuk konsumen Prabayar, informasi pemeliharaan listrik, informasi tentang simulasi perhitungan biaya penyambungan (perubahan daya) jika konsumen membutuhkan tambahan daya lebih dari pemakaian listrik keperluannya saat ini, informasi penyambungan daya baru, penyambungan listrik sementara. Selanjutnya PLN *Mobile* juga menyediakan fitur pengaduan jika terjadi masalah pada gangguan listrik konsumen, seperti tagihan yang terlalu banyak dari sebelumnya, riwayat pembayaran yang tidak sesuai dengan pemakaian, putaran KWH yang terlalu cepat. PLN *Mobile* juga menyediakan e-majalah yang berisikan semua upaya yang dilakukan oleh PT. PLN untuk meningkatkan pelayanan kepada konsumen.

Dengan adanya aplikasi ini merupakan salah satu cara perusahaan yang telah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan pelayanan konsumen (pln.co.id). PLN *Mobile* merupakan salah satu cara perusahaan untuk meningkatkan pelayanan konsumen yang memberikan rasa puas terhadap konsumen itu sendiri, karena PLN memberikan kemudahan kepada konsumen yang telah mengaktifkan aplikasi PLN *Mobile* untuk melakukan berbagai transaksi seperti fitur informasi, permohonan, dan pengaduan.

Berdasarkan Latar Belakang yang diuraikan maka penulis tertarik mengambil judul “Penerapan Aplikasi PLN *Mobile* Untuk Meningkatkan Pelayanan Pelanggan Di PT PLN (Persero) UP3 Padang”.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana Penerapan Aplikasi PLN *Mobile* Untuk Meningkatkan Pelayanan Pelanggan di PT PLN (Persero) UP3 Padang?
2. Apa saja yang menjadi hambatan dalam Penerapan Aplikasi PLN *Mobile* di PT PLN (Persero) UP3 Padang?

1.3 Tujuan Kegiatan Magang

Berdasarkan perumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini adalah ;

1. Untuk mengetahui Penerapan Aplikasi PLN *Mobile* Untuk Meningkatkan Pelayanan Pelanggan di PT PLN(Persero) UP3 Padang.
2. Untuk mengetahui apa saja yang menjadi hambatan dalam Penerapan Aplikasi PLN *Mobile* di PT PLN(Persero) UP3 Padang.

1.4 Manfaat Magang

Manfaat yang diberikan kegiatan magang dalam pembahasan ini adalah Meningkatkan kemampuan dalam berorganisasi dan bersosialisasi dalam lingkungan magang dan lingkungan kerja.

1. Bagi Akademis

Secara akademis penelitian ini dapat memberi manfaat berupa wawasan dan ilmu pengetahuan tentang Penerapan Aplikasi PLN *Mobile* Untuk Meningkatkan Sistem Pelayanan Pelanggan di PT PLN (Persero) UP3 Padang.

2. Bagi Praktisi

Secara praktis penelitian ini dapat digunakan untuk pengembangan perusahaan dalam hal analisa Penerapan Aplikasi PLN *Mobile* Untuk Meningkatkan Sistem Pelayanan Pelanggan di PT. PLN (Persero) UP3 Padang

1.5 Tempat dan Waktu Magang

Adapun tempat yang sesuai dengan latar belakang dan masalah yang akan dibahas yaitu pada PT. PLN (Persero) UP3 Padang sebagai tempat untuk melaksanakan kuliah kerja praktek lapangan atau magang. Waktu pelaksanaan magang berlangsung selama 40 hari kerja.

1.6 Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh hasil dari apa yang penulis harapkan dan menuju kesempurnaan dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menggunakan berbagai macam metode guna mendapatkan data data yang penulis perlukan yang terdiri dari :

1. Penelitian lapangan (observasi dan wawancara)

Dalam hal ini penulis melakukan penelitian secara langsung ke lapangan dalam bentuk praktek kerja lapangan/magang, guna memperoleh data yang pihak-pihak yang terkait dengan proses pengolahan data pada PT. PLN (Persero) UP3 Padang.

2. Penelitian Kepustakaan

Menggunakan buku-buku sebagai referensi dalam menganalisa hal-hal yang dibahas dalam tulisan ini, sehingga diperoleh perbandingan yang sebenarnya dengan teori-teori yang ada dan juga memperkuat dasar-dasar pembahasan.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan gambaran dalam penulisan laporan ini, maka berikut sistematika pembahasannya.

BAB I PENDAHULUAN

Mencakup latar belakang, rumusan masalah, tujuan kegiatan magang, manfaat kegiatan magang, dan sistematika penyusunan laporan magang.

BAB II LANDASAN TEORI

Mengambarkan tentang tinjauan pustaka atau segala sesuatu yang akan menjadi landasan teori dalam menyelesaikan laporan magang.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Menjelaskan sejarah PT PLN (Persero) UP3 Padang, Visi dan Misi PT PLN (Persero) UP3 Padang, Struktur Organisasi serta tugas pokok dari PT PLN (Persero) UP3 Padang.

BAB IV PEMBAHASAN

Membahas tentang hasil dari kegiatan magang yang dilakukan yang berkaitan dengan Penerapan Aplikasi PLN *Mobile* Untuk Meningkatkan Pelayanan Pelanggan Di PT PLN (Persero) UP3 Padang.

BAB V PENUTUP

Kesimpulan dan saran dari pelaksanaan kegiatan magang yang dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

