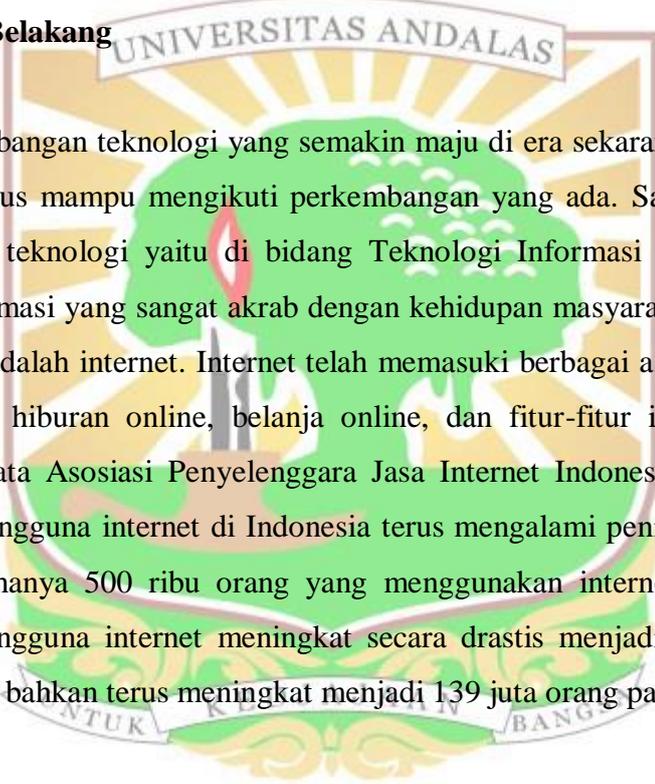


# BAB I

## PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang dari penelitian yang akan dilakukan, perumusan masalah, tujuan dilakukann penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

### 1.1 Latar Belakang



Perkembangan teknologi yang semakin maju di era sekarang ini, membuat perusahaan harus mampu mengikuti perkembangan yang ada. Salah satu bentuk perkembangan teknologi yaitu di bidang Teknologi Informasi (TI). Kemajuan teknologi informasi yang sangat akrab dengan kehidupan masyarakat sekarang ini salah satunya adalah internet. Internet telah memasuki berbagai aspek kehidupan, seperti adanya hiburan online, belanja online, dan fitur-fitur internet lainnya. Berdasarkan data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2016, pengguna internet di Indonesia terus mengalami peningkatan. Tahun 1998 tercatat hanya 500 ribu orang yang menggunakan internet, namun pada tahun 2012 pengguna internet meningkat secara drastis menjadi 63 juta orang. Angka tersebut bahkan terus meningkat menjadi 139 juta orang pada tahun 2015.

Yuan et al (2010) menyatakan bahwa perkembangan yang pesat di bidang teknologi informasi (TI) memiliki pengaruh terhadap perubahan dunia industri jasa. Berdasarkan laporan dari Ombudsman RI pada tahun 2016 untuk sektor pelayanan publik di Indonesia berada pada peringkat 126 dari 180 negara. Peringkat ini menggambarkan bahwa pelayanan publik di Indonesia masih sangat rendah jika dibandingkan dengan negara lain. PT PLN (Persero) adalah salah satu perusahaan yang memberikan pelayanan ke pada semua masyarakat indonesia.

Perusahaan Listrik Negara (PLN) atau nama resminya PT PLN (Persero) adalah sebuah BUMN yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia. Pelayanan yang diberikan oleh PT PLN (Persero) diantaranya pelayanan pemasangan instalasi listrik baru, pelayanan gangguan listrik, dan perubahan daya. PT PLN adalah salah satu perusahaan yang menyediakan pelayanan publik di Indonesia terus berorientasi untuk terus melakukan perbaikan guna memberikan kepuasan kepada pelanggan. Berdasarkan hasil diskusi dengan KA. Pelayanan PT PLN Kota Padang Rayon Belanti yaitu Bapak Wayan, diketahui bahwa PT PLN sekarang telah menyediakan fitur pelayanan berbasis online. Dengan pelayanan tersebut, pelanggan tidak perlu lagi langsung datang ke kantor pelayanan terdekat untuk mendapatkan pelayanan atau menyampaikan keluhan terhadap pelayanan PT PLN.

Pada awalnya, PT PLN mulai mengembangkan fitur pelayanan dengan menyediakan jasa *call center* untuk melayani pelanggan. Seiring dengan perkembangan teknologi ini formasi PT PLN kemudian menggunakan situs *online*. Setelah menggunakan pelayanan berbasis internet, PLN kembali meluncurkan beberapa aplikasi baru dimana aplikasi tersebut dapat digunakan melalui *smartphone*. Pada awalnya PT PLN mengeluarkan aplikasi yang dapat digunakan pada *smartphone* diantaranya yaitu untuk aplikasi pengecekan tagihan, aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T), PLN Mobile Learning, Tagihan PLN dan Reminder, PLN mobile, Info PLN, dan PLNToken Rekening. PT PLN baru-baru ini PT PLN meluncurkan aplikasi PLN *Mobile* sebagai pengembangan dari aplikasi sebelumnya.

Aplikasi PLN *Mobile* diluncurkan pada tanggal 31 Oktober 2016. Aplikasi PLN *Mobile* merupakan sinergi layanan PLN kepada pelanggan setelah sebelumnya memanfaatkan *Contact Center 123*, *Facebook*, *Twitter*, Email, dan Web PLN. Melalui aplikasi PLN *Mobile*, pelanggan dapat mengetahui berbagai info mulai dari tagihan rekening listrik, transaksi token, riwayat pemakaian Kwh listrik, lokasi pembayaran melalui banking terdekat, serta info status atau progres permohonan dan pengaduan. Selain itu, aplikasi ini juga memberikan informasi

kepada pelanggan terkait status-status pekerjaan PT PLN (Persero). Peluncuran aplikasi PLN *Mobile* ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya jumlah pengguna *smartphone* di Indonesia sekarang ini, serta keinginan pelanggan untuk dapat menyelesaikan urusannya dengan lebih cepat.

Tujuan dari peluncuran aplikasi PLN *Mobile* ini adalah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dari sisi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang tersedia. Namun meskipun merupakan aplikasi baru yang telah dirancang untuk mempermudah proses pelayanan dari PT PLN kepada pelanggan, aplikasi ini masih memiliki beberapa permasalahan. Dikutip dari salah satu situs berita **Bertuahpos.com** yang dipublikasikan pada tanggal 01 November 2016 menyatakan “meski pihak PLN baru memperkenalkan aplikasi PLN *Mobile* baru-baru ini, ternyata aplikasi tersebut banyak dikeluhkan oleh pengguna android, mulai dari kesulitan dalam pendaftaran aplikasi PLN *Mobile*, penggunaan aplikasi yang sulit, dan tidak adanya menu untuk melakukan perubahan data”. Keluhan ini mengindikasikan adanya ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan PLN *Mobile*.

PLN *Mobile* adalah layanan aplikasi yang terdiri dari enam fitur layanan, yaitu layanan permohonan, pengaduan, *feedback*, informasi, tarif listrik, dan FAQ. Layanan permohonan terdiri dari permohonan pasang baru, permohonan perubahan data, dan permohonan penyambungan sementara. Layanan informasi terdiri dari pengecekan tagihan, pengecekan riwayat token, simulasi permohonan, informasi tarif listrik terbaru, berita terkini seputar PLN, dan informasi pemadaman. Layanan pengaduan berisi status pengaduan yang dilakukan.

Berdasarkan wawancara dengan 30 orang pelanggan PT PLN Kota Padang yang menggunakan layanan PLN *Mobile*, didapatkan bahwa pelanggan merasa masih banyak kekurangan dari layanan. Dari 30 orang yang dilakukan wawancara 97% menyatakan belum puas dengan layanan yang ditawarkan oleh PLN *Mobile* saat ini. Padahal tujuan dari layanan ini adalah untuk meningkatkan kepuasan pelangga, namun pelanggan masih merasakan ketidakpuasan terhadap layanan PLN *Mobile*. Keluhan yang dirasakan yaitu PLN *Mobile* dinilai tidak cepat

tanggap, sebanyak 90 % menyatakan bahwa respon petugas terhadap layanan yang dilakukan dengan menggunakan PLN Mobile masih sangat lambat. Selain itu tidak sesuai apa yang dijanjikan oleh PT PLN terhadap layanan PLN *Mobile* dengan apa yang diterima oleh pelanggan, dan informasi yang diberikan kurang akurat. Layanan PLN *Mobile* juga dinilai tidak sesuai dengan tujuan dari pembuatan layanan ini yaitu untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Keluhan lain yang datang dari pengguna layanan ini yaitu dari sisi informasi yang disajikan dimana sebanyak 93 % menyatakan ketidak sesuai informasi baik dari segi informasi yang diberikan maupun dari segi waktu, ketika pelanggan melakukan pengecekan untuk jumlah tagihan yang ditampilkan bukan informasi jumlah rupiah yang ditagihkan tapi informasi bulan yang ditagihkan saja. Selain itu, informasi pemadaman lampu juga terkadang kurang sesuai karena informasi baru diberikan setelah terjadi pemadaman. Jenis-jenis keluhan pelanggan terhadap layanan PLN *Mobile* berdasarkan wawancara yang dilakukan dapat dilihat pada Tabel 1.1.

**Tabel 1.1** Data Keluhan Pelanggan

No	Jenis Keluhan	Jumlah Responden Keseluruhan (Orang)	Jumlah Responden yang Mengeluhkan (Orang)	Persentase
1	Menu Pengecekan tagihan yang tidak memberikan informasi yang dibutuhkan	30	9	30%
2	Informasi yang diberikan belum sesuai		14	47%
3	Keterlambatan dalam memberikan informasi terkait pemadaman		28	93%
4	PLN kurang cepat menanggapi pengaduan yang dilakukan dengan layanan PLN Mobile		27	90%
5	Informasi yang ditampilkan tidak selalu diupdate		2	7%
6	Kinerja dari fitur yang disediakan masih belum sesuai dengan apa yang dikatakan		30	100%

Jika dilihat dari banyaknya keluhan terhadap aplikasi PLN *Mobile* tersebut, maka perlu dilakukan pengukuran terhadap pelayanan PLN *Mobile* sehingga PT PLN dapat melakukan perbaikan. Jika keluhan dari pelanggan dibiarkan akan berdampak kepada kepuasan pelanggan. Ketidakpuasan pelanggan dalam menggunakan layanan PLN *Mobile* menyebabkan pelanggan tidak akan

menggunakan ulang layanan tersebut, dan lebih memilih untuk mendapatkan proses pelayanan secara manual dengan langsung datang ke kantor PLN terdekat. Minat seorang pelanggan untuk menggunakan ulang suatu layanan sangat ditentukan oleh pengalaman setelah membeli atau menggunakan layanan (Chandra, 2014). Jika pelanggan merasa puas dan terbantu dengan layanan yang digunakannya maka pelanggan akan kembali menggunakan layanan tersebut untuk kegiatan berikutnya, namun jika pelanggan tidak puas maka pelanggan tidak akan menggunakan kembali layanan yang sama.

Oleh karena itu, perlu dilakukan pengukuran kualitas pelayanan terhadap layanan PLN *Mobile* yang dirasakan oleh pelanggan. Penelitian ini, diharapkan dapat membantu PT PLN untuk meningkatkan kualitas layanan PLN *Mobile* sehingga sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah dari penelitian tugas akhir ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan PT PLN terhadap layanan PLN *Mobile*?
2. Rekomendasi perbaikan layanan PLN *Mobile*, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan PT PLN?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menentukan tingkat kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan PT PLN terhadap layanan PLN *Mobile*.
2. Menentukan rekomendasi perbaikan layanan PLN *Mobile* untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan PT PLN.

#### 1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian dilakukan kepada pelanggan PT PLN Wilayah Sumatera Barat Area Kota Padang.
2. Diasumsikan aplikasi PLN *Mobile* tidak berubah selama melakukan penelitian.

#### 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan tugas akhir ini adalah:

##### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan laporan tugas akhir.

##### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tinjauan pustaka terkait dengan penelitian tugas akhir. Tinjauan pustaka terdiri dari teori-teori dan *tools* yang akan digunakan dalam penyelesaian masalah, yaitu kualitas dan pelayanan, kualitas pelayanan, *E-ServQual*, model Kano, *importance performance analysis* (IPA), *Potential Gain in Customer Value* (PGCV), pengujian kuesioner, pelayanan publik, dan PT PLN (Persero).

##### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang tahap-tahap penelitian tugas akhir secara sistematis, sehingga penelitian yang dilakukan dapat terstruktur dengan baik. Metodologi penelitian terdiri dari studi pendahuluan, perumusan masalah, pengumpulan data, pengolahan data, analisis, kesimpulan dan saran untuk penelitian selanjutnya.

#### BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisikan pengumpulan dan pengolahan data. Pada penelitian ini pengolahan data dilakukan dengan 4 tahap, yaitu uji reliabilitas dan validitas, penentuan tingkat kepuasan pelanggan, penentuan tingkat kepentingan atribut pelayanan, dan penentuan prioritas perbaikan perbaikan layanan.

#### BAB V ANALISIS

Bab ini berisi analisis terhadap pengolahan data yang telah dilakukan. Analisis dilakukan terhadap tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan PLN *Mobile*, tingkat kepentingan atribut pelayanan, PLN *Mobile*, prioritas perbaikan layanan PLN *Mobile*, dan usulan perbaikan layanan PLN *Mobile*.

#### BAB VI PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan saran untuk penelitian selanjutnya.

