

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era digital yang semakin berkembang, perusahaan perlu beradaptasi dengan perubahan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan kepada pelanggan. Perkembangan teknologi informasi menjadi sesuatu yang tidak bisa dihindari, yang mempengaruhi segala aspek kehidupan manusia.

PT PLN (Persero) ULP Dumai Kota sebagai penyedia listrik telah menerapkan sistem kerja dan sistem informasi melalui aplikasi mobile, yaitu PLN Mobile. PT PLN telah melakukan transformasi melalui penerapan aplikasi mobile yang tidak hanya mempermudah akses informasi tetapi juga meningkatkan efisiensi operasional. Dengan transformasi penerapan Aplikasi PLN Mobile ini dapat membantu PLN untuk terus berkembang dalam memenuhi kewajibannya kepada negara dan masyarakat dengan menyediakan layanan tenaga listrik untuk merespon secara cepat berbagai peluang bisnis yang muncul (Rukmini, 2020 dalam Haq, 2022).

Aplikasi PLN Mobile merupakan aplikasi penyedia layanan kebutuhan kelistrikan berbasis digital yang dikembangkan langsung oleh PLN. Aplikasi ini menyediakan berbagai kebutuhan pelanggan mulai dari pembayaran listrik sampai dengan penanganan keluhan dan pengaduan yang dialami pelanggan. Aplikasi ini bertujuan untuk memberikan kemudahan akses informasi dan layanan kepada pelanggan, serta meningkatkan pengalaman mereka dalam berkomunikasi dengan PLN.

Sistem Informasi (SI) merupakan alat penting dalam pengelolaan informasi yang efektif di suatu organisasi. Sistem informasi juga mempercepat dan mempermudah penyampaian informasi yang akurat dan lengkap, hal ini mendorong pengembangan sistem terintegrasi yang bisa memenuhi kebutuhan informasi dan mengoptimalkan sumber daya perusahaan (Muhammad Ilham & Belluano, 2022). Sistem Informasi dapat membantu perusahaan dalam pengambilan keputusan yang lebih baik dengan menyediakan data yang akurat, relevan dan tepat waktu. Sangat

penting bagi PT PLN untuk menciptakan sistem informasi yang dapat mengoptimalkan tugas pekerjaan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Sistem informasi berfungsi sebagai alat untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menyebarkan informasi yang relevan di dalam sebuah organisasi. Dalam hal ini sistem informasi Aplikasi PLN Mobile dapat membantu dalam pendataan pelanggan, pemrosesan tagihan, serta pemeliharaan dan perbaikan infrastruktur listrik.

Dengan menggunakan Aplikasi PLN Mobile, pengguna dapat mengakses layanan dengan lebih mudah, dan mendapatkan informasi terkini tentang layanan listrik. Namun, untuk mencapai hasil yang optimal dalam pelaksanaan layanan ini, tidak hanya diperlukan Sistem Informasi Aplikasi PLN Mobile yang mudah digunakan, tetapi juga sistem kerja yang jelas dan terstruktur dengan baik. Sistem kerja yang dirancang dengan baik akan memudahkan proses integrasi antara sistem informasi berbasis mobile dengan kegiatan operasional bisnis di PT PLN (Persero) ULP Dumai Kota.

Sistem kerja yang jelas diharapkan dapat membantu para staf bekerja lebih efisien saat menjawab pertanyaan pelanggan, baik yang berkaitan dengan keluhan, permohonan, maupun sistem informasi mengenai tagihan dan layanan lainnya. Rivai (2005) menekankan pentingnya disiplin kerja dalam organisasi, dimana disiplin kerja berhubungan langsung dengan kepatuhan pegawai terhadap aturan yang ditetapkan oleh perusahaan. Di PT PLN ULP Dumai Kota, disiplin kerja staf sangat penting untuk memastikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, terutama dalam menangani keluhan dan permohonan layanan.

Kedisiplinan ini tidak hanya menciptakan lingkungan kerja yang kondusif tetapi juga berkontribusi pada efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Pembagian sistem kerja di PT PLN ULP Dumai Kota melibatkan kolaborasi antara berbagai unit dalam organisasi. Hal ini mencakup unit pelayanan teknik dan non-teknik. Pelayanan teknik berfokus pada aspek teknis seperti kecepatan penyambungan dan kontinuitas pasokan listrik, sedangkan pelayanan non-teknik mencakup administrasi dan interaksi langsung dengan pelanggan. Dengan adanya

aplikasi PLN Mobile, kedua aspek ini dapat dikelola secara lebih efisien, serta pelanggan dapat mengakses layanan tanpa datang ke kantor.

Upaya yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) untuk meningkatkan mutu layanannya, salah satunya adalah melalui digitalisasi data operasional. Hal ini dikarenakan banyaknya keluhan pelanggan terhadap lambatnya proses, ketidaktransparanan, serta kerumitan cara kerja dalam memperoleh layanan. Melalui digitalisasi, pelayanan diharapkan akan lebih mudah, transparan, dan efisien sehingga kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan. Digitalisasi data operasional dapat dicapai melalui pengembangan website, aplikasi mobile, dan teknologi informasi dan komunikasi.

Oleh karena itu, sangat penting bagi PT PLN (Persero) ULP Dumai untuk memiliki sistem kerja dan sistem informasi yang berfungsi dengan baik agar implementasi aplikasi mobile dapat berjalan dengan lancar dan efektif. Pembagian tugas yang terstruktur antar divisi terkait akan mengoptimalkan penggunaan aplikasi mobile dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Tujuan dari ini adalah untuk mengidentifikasi sistem kerja yang efektif dan memberikan strategi pengembangan sistem informasi berbasis mobile application yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Dumai Kota.

Berdasarkan penjelasan diatas penulis tertarik untuk mempelajari dan memahami pembagian sistem kerja dan sistem informasi Aplikasi PLN Mobile dengan melakukan kerja praktek/magang sebagai bentuk implementasi dari teori yang telah didapatkan selama masa perkuliahan lalu menuangkannya kedalam bentuk tugas akhir dengan judul **“Pembagian Sistem Kerja dan Sistem Informasi Aplikasi Mobile Dalam Melayani Pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Dumai Kota”**.