

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era digital yang terus mengalami kemajuan pesat, teknologi informasi telah menjadi terpenting dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat. Perkembangan ini tidak hanya mempengaruhi gaya hidup orang-orang, tetapi juga bagaimana bisnis dan organisasi melayani pelanggan. Industri kelistrikan adalah salah satu yang mengalami transformasi besar. Perusahaan penyedia listrik diminta untuk terus berinovasi untuk meningkatkan layanan mereka.

PT PLN adalah perusahaan terbesar di Indonesia yang menyediakan energi listrik dan didirikan sejak tahun 1945. PLN (Perusahaan Listrik Negara) merupakan badan usaha milik pemerintah yang bergerak dalam penyediaan listrik di Indonesia. Kata “Persero” menunjukkan bahwa perusahaan ini berbentuk “perseroan terbatas”, yang menunjukkan bahwa perusahaan ini adalah badan hukum dengan saham negara. Perusahaan penyedia listrik utama di Indonesia adalah PLN, yang beroperasi di seluruh daerah yang ada di Indonesia. Tugas utama PLN adalah bertanggung jawab untuk memproduksi, menyalurkan, mendistribusikan, dan menjual energy listrik kepada pelanggan di seluruh penjuru Indonesia. Dalam beberapa kasus, PLN juga dapat bekerja sama dengan PLN daerah untuk memberikan listrik yang andal dan murah kepada masyarakat.

Selain itu sebagai perusahaan Negara, PLN memiliki tanggung jawab sosial dan lingkungan seperti mengembangkan sumber energi terbarukan,

meningkatkan efisiensi energi, dan mempertahankan keberlanjutan lingkungan. Tidak hanya itu, PLN terlibat dalam proyek strategis untuk memastikan pasokan listrik yang memadai untuk pertumbuhan ekonomi Indonesia.

Pada enam bulan pertama tahun 2024, PT PLN (Persero) mencatat total penjualan listrik mencapai 149,11 Terawatt Hour (TWh), tumbuh sebesar 7,54% atau naik 10,45 TWh jika dibandingkan dengan periode yang sama tahun 2023. Kenaikan ini terutama dipicu oleh peningkatan konsumsi listrik di sektor bisnis sebesar 10,54% serta di sektor rumah tangga yang bertambah 8,75%. Khususnya di sektor rumah tangga menunjukkan lonjakan pertumbuhan yang cukup signifikan. Penjualan listrik oleh PLN untuk pelanggan rumah tangga mencapai 64,42 TWh hingga Juni 2024, meningkat sebanyak 5,25 TWh atau tumbuh sebesar 8,87% dibanding periode yang sama tahun 2023 secara tahunan (YoY). Dengan pemakaian sebesar 435 *Gigawatt Hour* (GWh), sektor pertambangan menjadi kontributor terbesar terhadap pertumbuhan industri yaitu sebesar 4,20%. Semua pencapaian ini dicapai meskipun pelaku industri menggunakan listrik. Pada tahun pertama 2024, PLN mencatatkan pendapatan mencapai Rp254,60 triliun, meningkat sebesar 8,39% jika dibandingkan dengan periode yang sama tahun sebelumnya, yang mayoritas diperoleh dari penjualan listrik kepada 90,8 juta pelanggan. (Gregorius Adi Trianto, 2024)

Untuk memenuhi kebutuhan listrik di seluruh negeri, PLN bekerja sama dengan berbagai pihak seperti produsen listrik independen, industri, dan masyarakat umum. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya sebagai pelayanan masyarakat, yang dimana harus memiliki strategi komunikasi yang

baik. Strategi komunikasi melalui aplikasi PLN mobile akan menjadi fokus penelitian dalam laporan ini.

Seiring dengan adanya globalisasi, persaingan di berbagai bidang menjadi semakin ketat, terutama di industri jasa. Hal Ini ditandai dengan banyaknya perusahaan yang menawarkan jasa kepada masyarakat dengan berbagai fitur. Perusahaan yang ingin bertahan dan berkembang harus dapat memberikan layanan terbaik untuk membuat pelanggan puas. Dalam suatu layanan, setiap pelanggan atau penerima layanan pasti memiliki kebutuhan. Keberhasilan suatu layanan sangat ditentukan oleh tingkat kepuasan pelanggan, karena mereka menerima layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi mereka. Sebagian besar strategi PT PLN (Persero) dalam melakukan transformasi digital adalah memfokuskan pada pemanfaatan penggunaan PLN Mobile. inisiatif ini mendukung visi perusahaan untuk menjadi penyedia listrik terdepan di Asia Tenggara sekaligus menjadi pilihan utama pelanggan dalam memenuhi kebutuhan solusi energi. PLN berusaha meningkatkan efisiensi operasional dan memperkuat posisinya sebagai perusahaan yang inovatif dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan dengan mengadopsi teknologi terbaru.

Menurut Dahlan (2023), secara umum Kualitas pelayanan merujuk pada suatu proses interaksi dalam memberi dan menerima layanan yang melibatkan individu maupun kelompok, baik dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Meskipun perusahaan dan konsumen memiliki hubungan dan kebutuhan yang sangat erat, perusahaan sendiri memiliki posisi yang sangat penting. Perusahaan tidak hanya memproduksi barang sesuai kebutuhan

konsumen, melainkan juga berusaha memberikan layanan yang berkualitas dan unggul kepada pelanggan. Dengan cara ini, perusahaan akan selalu memberikan layanan terbaik kepada pelanggannya. Secara tidak langsung, kepuasan pelanggan dapat menghasilkan loyalitas dan komunikasi yang baik, serta meningkatkan reputasi perusahaan di mata pelanggan.

Kepuasan pelanggan menurut Tjiptono & Diana (2022) adalah reaksi emosional dan penilaian dari konsumen yang timbul setelah mereka membandingkan harapan dengan kenyataan yang mereka alami terkait suatu produk atau layanan, dengan mempertimbangkan berdasarkan manfaat, kualitas, dan kesesuaiannya dengan kebutuhan. Jika suatu produk atau performanya tidak sesuai ekspektasi, konsumen akan merasakan kekecewaan. Sebaliknya, bila produk atau performa sesuai dengan ekspektasi, maka konsumen akan merasa puas. Namun, ketika hasilnya melampaui ekspektasi, konsumen akan sangat puas dan merasa bahagia. Kepuasan pelanggan sendiri merupakan hasil dari penilaian terhadap ciri khas atau keunggulan produk atau jasa yang dapat menciptakan rasa senang dalam memenuhi kebutuhan mereka. Selain itu, kualitas layanan yang diberikan oleh produsen kepada konsumen juga sangat memengaruhi tingkat kepuasan tersebut.

Salah satu alat komunikasi digital PLN adalah PLN Mobile, Menurut Putra et al, (2023), Aplikasi *mobile* atau aplikasi seluler adalah jenis perangkat lunak yang dibuat khusus untuk dijalankan pada *smartphone* atau komputer. Aplikasi ini memberikan layanan yang mirip dengan yang tersedia di komputer, namun dalam bentuk yang lebih sederhana. Salah satu keunggulan komunikasi digital

adalah kemampuannya untuk menjembatani jarak. Dengan teknologi ini, orang bisa saling bertukar data kapan saja dan di mana saja hanya dengan menggerakkan jari pada layar ponsel mereka.

Aplikasi PLN Mobile menurut Devasela & Sutrabi (2024), merupakan bagian dari bentuk transformasi yang dilakukan oleh PLN dalam upaya meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggannya. Aplikasi ini memiliki banyak fitur, seperti cek dan pembayaran tagihan listrik, pengaduan gangguan, informasi pemadaman listrik, dan permohonan layanan baru. Tujuan PLN Mobile adalah untuk mengubah paradigma pelayanan pelanggan dari yang sebelumnya bersifat sederhana dan mudah digunakan.

Aplikasi PLN Mobile dirancang untuk menjawab berbagai kebutuhan kelistrikan masyarakat dengan menjadikan pelanggan sebagai fokus utama layanan. Tujuannya adalah memberikan pelayanan terbaik guna meningkatkan mutu serta kepuasan pelanggan di seluruh proses bisnis PLN. Melalui aplikasi ini, pengguna dapat dengan mudah mengakses berbagai layanan PT PLN (Persero). Fitur yang tersedia meliputi pembelian token listrik, pembayaran tagihan listrik, pencatatan meter secara mandiri, pengajuan perubahan daya dan pemasangan baru, serta memonitor langsung proses penanganan pengaduan gangguan.

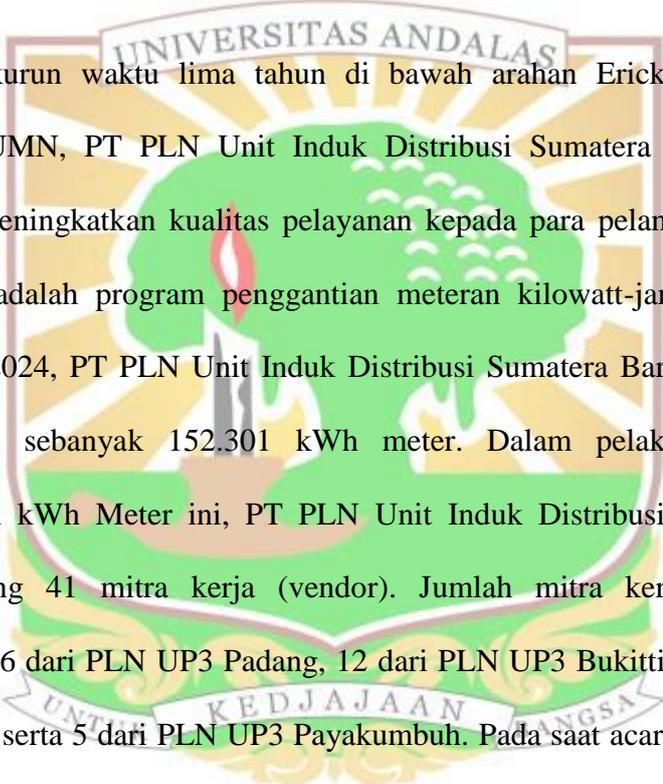
Sebagai badan usaha milik negara yang bergerak di bidang kelistrikan di Indonesia, PT PLN (Persero) juga harus menghadapi berbagai tantangan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi ini, terutama di wilayah Sumatera Barat. PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sumatera Barat

menghadapi berbagai masalah untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Antrian panjang di kantor pelayanan, jam kerja yang terbatas, dan kesulitan pelanggan untuk mendapatkan informasi dan layanan secara cepat adalah masalah utama yang harus ditangani.

Ketidakpuasan pelanggan terhadap proses layanan yang memakan waktu dan tenaga adalah fenomena yang sering terjadi. Pelanggan harus mengunjungi kantor PLN secara langsung untuk berbagai keperluan, seperti pembayaran tagihan, pengaduan gangguan, atau permohonan pemasangan baru. Ini menyebabkan lebih banyak pekerjaan bagi staff PLN di kantor pelayanan dan menghemat waktu pelanggan. Selain itu, keterbatasan dalam mendapatkan informasi juga merupakan masalah besar. Pelanggan seringkali kesulitan mendapatkan informasi terkini tentang pemadaman listrik, status pengaduan, atau perubahan tarif listrik. Ketidakpastian ini menimbulkan ketidaknyamanan dan kadang-kadang frustrasi di kalangan pelanggan, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi persepsi mereka tentang kualitas layanan PLN secara keseluruhan.

Salah satu langkah inovatif yang dilakukan oleh PT PLN untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada pelanggan ialah melalui aplikasi PLN mobile. Aplikasi ini memudahkan pelanggan dalam memantau penggunaan listrik, melihat histori tagihan, serta melakukan pembayaran tagihan listrik. Namun, kesuksesan aplikasi tersebut tidak hanya bergantung pada fitur-fitur canggihnya, melainkan juga sangat dipengaruhi oleh upaya PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sumatera Barat dalam memperbaiki kualitas layanan yang diberikan kepada

pelanggan. PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sumatera Barat menyadari bahwa solusi inovatif diperlukan untuk menjembatani perbedaan antara penyedia layanan dan pelanggan. Solusi ini harus memiliki kemampuan untuk menggabungkan berbagai layanan PLN ke dalam satu platform yang mudah digunakan, efektif, dan dapat diandalkan. Dalam situasi seperti ini, ide untuk menerapkan aplikasi PLN Mobile muncul sebagai solusi untuk kebutuhan tersebut.



Dalam kurun waktu lima tahun di bawah arahan Erick Thohir sebagai Menteri BUMN, PT PLN Unit Induk Distribusi Sumatera Barat senantiasa berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada para pelanggan. Salah satu contohnya adalah program penggantian meteran kilowatt-jam. Sampai akhir Desember 2024, PT PLN Unit Induk Distribusi Sumatera Barat merencanakan penggantian sebanyak 152.301 kWh meter. Dalam pelaksanaan Program Penggantian kWh Meter ini, PT PLN Unit Induk Distribusi Sumatera Barat menggandeng 41 mitra kerja (vendor). Jumlah mitra kerja yang terlibat berjumlah 16 dari PLN UP3 Padang, 12 dari PLN UP3 Bukittinggi, 8 dari PLN UP3 Solok, serta 5 dari PLN UP3 Payakumbuh. Pada saat acara Gelar Peralatan SR APP PLN UP3 Padang berlangsung, Senior Manager Distribusi PLN UID Sumbar, Hariadi Fitrianto, menyampaikan bahwa seluruh anggota tim akan melaksanakan tugas dengan mengutamakan aspek Health, Safety, Security, and Environment (HSSE). Hal ini dilakukan untuk menjaga pengukuran energi yang akurat dan transparan antara PLN dan pelanggan. PLN mengganti meteran kWh

guna menjamin pelanggan memperoleh layanan listrik yang andal, akurat, terukur, dan transparan. (Rls-Boby As, 2024)

PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sumatera Barat senantiasa melakukan upaya peningkatan mutu pelayanan bagi para pengguna. Lewat platform PLN Mobile, konsumen dapat melakukan permintaan sambungan listrik baru, perubahan daya, mencari informasi, serta menyampaikan keluhan terkait kelistrikan. Berdasarkan data terintegrasi PLN Mobile hingga April 2024, tercatat 613.881 pelanggan di Sumatera Barat telah menggunakan aplikasi ini. Penggunaanya berada di 30 Unit Layanan Pelanggan (ULP) di wilayah tersebut, dengan unduhan terbanyak berasal dari Kota Padang yaitu sebanyak 234.118 pelanggan. (Erie Syahrizal, 2024)

Namun, aplikasi PLN Mobile tidak mudah digunakan. Kesenjangan digital yang masih ada di berbagai lapisan masyarakat Sumatera Barat merupakan kendala utama. Aplikasi ini harus digunakan dengan baik karena beberapa pelanggan tidak memiliki *smartphone* atau koneksi internet yang stabil. Terkait hal tersebut, Unit Induk Distribusi Sumatera Barat dari PT PLN (Persero) perlu menyusun strategi komprehensif guna menangani perbedaan yang ada. Strategi ini harus mencakup memberikan pelatihan kepada pelanggan dan menyediakan layanan alternatif bagi mereka yang belum dapat mengakses aplikasi.

PLN Unit Induk Distribusi Sumatera Barat menunjukkan komitmen tinggi terhadap perlindungan privasi serta keamanan informasi pelanggan saat aplikasi ini digunakan dalam pengelolaan data digital pelanggan. PT PLN (Persero) harus memastikan bahwa sistem keamanan yang diterapkan mampu melindungi

informasi sensitif pelanggan dari berbagai ancaman siber untuk menjaga kepercayaan pelanggan. Untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan kelistrikan secara praktis melalui satu aplikasi, Tiap unit kerja PLN Unit Induk Distribusi Sumatera Barat di 19 kabupaten/kota terus menggalakkan edukasi pemanfaatan aplikasi PLN Mobile. Kegiatan ini menjangkau instansi pendidikan, pemerintah desa dan kecamatan, serta kalangan akademisi di perguruan tinggi dan sekolah.

Aplikasi PLN Mobile yang diterapkan oleh PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sumatera Barat menjadi fokus menarik untuk dianalisis lebih dalam. Penyederhanaan fitur layanan juga penting untuk mendukung kemudahan pelanggan dalam memanfaatkan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, peneliti memiliki ketertarikan untuk mengkaji topik dengan judul **“Implementasi Aplikasi PLN Mobile Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sumatera Barat”**. Penelitian ini bertujuan untuk menelaah bagaimana pemanfaatan aplikasi ini dapat memperbaiki mutu pelayanan, menggali kendala yang muncul, serta mengkaji dampaknya terhadap kepuasan pelanggan dan efektivitas operasional perusahaan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan Aplikasi PLN Mobile untuk meningkatkan pelayanan pelanggan di PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sumatera Barat ?
2. Apa saja yang menjadi hambatan atau kendala dalam penerapan Aplikasi PLN Mobile di PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sumatera Barat ?
3. Bagaimana solusi untuk kendala yang dihadapi dalam menerapkan Aplikasi PLN Mobile pada PT PLN Unit induk Distribusi Sumatera Barat ?

1.3 Tujuan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk memahami bagaimana penggunaan aplikasi PLN Mobile dapat berperan dalam meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan pada PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sumatera Barat.
2. Untuk mengidentifikasi berbagai tantangan atau persoalan yang muncul selama pelaksanaan aplikasi PLN Mobile di lingkungan PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sumatera Barat.
3. Untuk merumuskan langkah-langkah penyelesaian terhadap kendala yang timbul dalam penggunaan aplikasi PLN Mobile di PT PLN Unit Induk Distribusi Sumatera Barat.

1.4 Manfaat Magang

Hasil dalam penelitian studi ini diharapkan memberi manfaat bagi berbagai pihak yang secara langsung berkepentingan terhadap topik yang diteliti dalam kajian ini sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sumatera Barat dalam menilai sejauh mana aplikasi PLN Mobile berperan dalam peningkatan mutu layanan pelanggan. Dengan demikian, hasil studi ini bisa dijadikan bahan masukan yang bermanfaat bagi perusahaan.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan mampu memperluas wawasan serta pemahaman dalam bidang pemasaran terkait bagaimana pemanfaatan Aplikasi PLN Mobile dapat mendukung peningkatan mutu layanan pelanggan pada PT PLN Unit Induk Distribusi Sumatera Barat.

3. Bagi Universitas Andalas

Diharapkan bahwa penelitian ini akan meningkatkan koleksi perpustakaan dan memperkaya pengetahuan di Universitas Andalas.

1.5 Metode Magang

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode observasi langsung selama 40 hari di PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sumatera Barat. Metode observasi yang dipakai adalah pengumpulan data secara langsung

melalui pengamatan aktivitas di lapangan, khususnya mengenai penggunaan Aplikasi PLN Mobile pada PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sumatera Barat. Pengamatan ini dilakukan dengan mencatat dan memantau secara langsung proses penerapan aplikasi tersebut untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan di PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sumatera Barat.

1.6 Tempat dan Waktu Magang

Pelaksanaan magang akan berlangsung di PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sumatera Barat yang beralamat di Jl. Dr. Wahidin No.8, Sawahan, Kecamatan Padang Timur, Kota Padang, Sumatera Barat dengan durasi magang selama 40 hari kerja.

1.7 Ruang Lingkup Pembahasan

Ruang lingkup dalam proposal magang ini difokuskan pada penerapan Aplikasi PLN Mobile untuk meningkatkan mutu pelayanan pelanggan di PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sumatera Barat.

1.8 Sistematika Penulisan

Agar penulisan proposal magang menjadi lebih terstruktur, maka penulis menyusun sistematika penulisan yang terdiri dari 5 (lima) bab, yaitu

BAB I : PENDAHULUAN

BAB I menjelaskan tentang latar belakang penyusunan, perumusan masalah, tujuan pelaksanaan magang, manfaat pelaksanaan

magang, metode pelaksanaan magang, lokasi dan jadwal magang, cakupan pembahasan, serta susunan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

BAB II memuat berbagai konsep dan teori yang menjadi landasan dalam pelaksanaan penelitian ini. Materi yang dibahas mencakup pengertian manajemen pemasaran, konsep pelayanan pelanggan, serta aspek-aspek yang terkait dengan kepuasan pelanggan.

BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

BAB III menyajikan gambaran mengenai profil perusahaan, visi dan misi yang diusung, struktur organisasi, serta uraian tentang tugas dan fungsi masing-masing bagian di PT PLN Unit Induk Distribusi Sumatera Barat.

BAB IV : PEMBAHASAN

BAB IV menguraikan informasi hasil penelitian yang telah diolah, dianalisis, ditafsirkan, serta dikaitkan dengan analisis untuk menjawab rumusan masalah dan mencapai tujuan penelitian.

BAB V : PENUTUP

BAB V berisi kesimpulan dari seluruh kegiatan magang serta saran yang ditujukan kepada PT PLN Unit Induk Distribusi Sumatera Barat. Saran tersebut diharapkan dapat menjadi masukan yang bermanfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan, efisiensi operasional, dan mendukung kemajuan perusahaan di masa mendatang.