

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi pada era digital saat ini telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai bidang, termasuk dalam administrasi dan pelayanan publik. Perubahan ini mendorong organisasi untuk mampu beradaptasi dengan memanfaatkan teknologi guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja. Pemanfaatan sistem informasi berbasis digital menjadi salah satu solusi yang banyak diterapkan untuk mendukung pengelolaan data yang lebih cepat, akurat, dan terintegrasi.

Dalam konteks pelayanan publik, kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kinerja suatu instansi. Pelayanan yang baik tidak hanya ditentukan oleh kecepatan, tetapi juga ketepatan, kemudahan akses, serta kemampuan dalam merespons kebutuhan dan keluhan pelanggan. Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat, instansi dituntut untuk terus melakukan inovasi agar mampu memberikan pelayanan yang lebih optimal.

Salah satu bentuk inovasi yang berkembang saat ini adalah penerapan sistem pelayanan berbasis digital. Digitalisasi pelayanan publik memberikan berbagai manfaat, seperti meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan transparansi. Selain itu, teknologi digital juga memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan dengan lebih mudah tanpa terbatas oleh ruang dan waktu (Trisantosa, Kurniasih, & Hubeis, 2022)

Penggunaan aplikasi berbasis mobile merupakan salah satu bentuk nyata dari digitalisasi pelayanan tersebut. Aplikasi mobile memberikan kemudahan bagi pengguna dalam memperoleh layanan serta menyampaikan berbagai kebutuhan,

termasuk dalam hal penyampaian keluhan pelanggan. Hal ini menjadikan aplikasi mobile sebagai sarana yang efektif dalam mendukung pelayanan yang lebih responsif (Hamzah & Irawan, 2023)

PT PLN (Persero) sebagai perusahaan penyedia layanan listrik di Indonesia turut melakukan inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Salah satu inovasi yang dilakukan adalah dengan menghadirkan aplikasi PLN Mobile sebagai sarana pelayanan digital yang terintegrasi. Aplikasi ini menyediakan berbagai layanan seperti pembayaran listrik, pembelian token, pengajuan pemasangan baru, serta penyampaian keluhan pelanggan secara online.

Melalui aplikasi PLN Mobile, pelanggan dapat dengan mudah menyampaikan keluhan serta memantau proses penyelesaiannya. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital mampu meningkatkan efektivitas pelayanan kepada pelanggan serta mempermudah interaksi antara pelanggan dan pihak perusahaan (Hamzah & Irawan, 2023)

Keluhan pelanggan merupakan salah satu bentuk umpan balik yang penting bagi suatu organisasi dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan. Setiap keluhan yang disampaikan mencerminkan adanya ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelanggan. Oleh karena itu, pengelolaan keluhan yang baik sangat diperlukan agar dapat menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan pelayanan ke depannya.

Dalam kegiatan administrasi, pengelolaan data keluhan pelanggan tidak hanya sebatas menerima laporan, tetapi juga mencakup proses pencatatan, pengolahan, penyimpanan, hingga penyajian data secara sistematis. Pengelolaan data yang baik akan mempermudah proses monitoring dan evaluasi serta

membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan (Trisantosa et al., 2022).

Penggunaan aplikasi PLN Mobile dalam pelayanan pelanggan memberikan berbagai keuntungan, seperti kemudahan dalam penyampaian keluhan, kecepatan dalam penanganan, serta transparansi dalam proses pelayanan. Sistem yang terintegrasi memungkinkan setiap laporan pelanggan dapat dipantau secara langsung sehingga meningkatkan efektivitas pelayanan.

Selain itu, kualitas sistem dan kemudahan penggunaan aplikasi juga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Semakin baik kualitas sistem yang digunakan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan tersebut (Batara, Saleh, Menne, & Management, 2025).

Meskipun demikian, dalam implementasinya masih terdapat beberapa kendala, terutama pada aspek kemudahan penggunaan dan pengalaman pengguna. Beberapa pengguna masih mengalami kesulitan dalam memahami fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi, sehingga diperlukan perbaikan agar sistem dapat digunakan secara lebih optimal (Suarmiriadi & Putra, 2025).

Selain faktor sistem, keberhasilan pengelolaan data keluhan pelanggan juga dipengaruhi oleh sumber daya manusia dan infrastruktur pendukung. Kurangnya pemahaman petugas terhadap sistem serta gangguan jaringan internet dapat menjadi hambatan dalam proses pelayanan dan pengelolaan data.

Di sisi lain, pengelolaan data keluhan pelanggan yang baik juga memiliki peran penting dalam mendukung pengambilan keputusan oleh pihak manajemen. Data yang terdokumentasi dengan baik dapat dianalisis untuk mengetahui pola permasalahan yang sering terjadi, sehingga dapat menjadi dasar dalam menentukan kebijakan yang lebih tepat.

Penerapan sistem berbasis digital seperti PLN Mobile juga memberikan kontribusi dalam meningkatkan efisiensi kerja pegawai. Proses yang sebelumnya dilakukan secara manual kini dapat dilakukan secara otomatis, sehingga mengurangi kesalahan dan mempercepat pengolahan data.

Selain itu, keberadaan sistem pengelolaan data keluhan pelanggan berbasis digital juga memungkinkan terjadinya integrasi data antar bagian dalam organisasi. Data yang tersimpan dalam satu sistem dapat diakses oleh berbagai unit kerja yang berkepentingan, sehingga mempermudah koordinasi dalam proses penanganan keluhan pelanggan. Integrasi ini sangat penting untuk menghindari terjadinya duplikasi data serta mempercepat alur komunikasi antar bagian (Trisantosa et al., 2022).

Di sisi lain, pemanfaatan aplikasi PLN Mobile juga mendorong peningkatan kualitas pelayanan yang lebih berorientasi pada pelanggan. Hal ini dikarenakan pelanggan diberikan kemudahan dalam menyampaikan keluhan serta memperoleh informasi secara transparan. Kondisi ini secara tidak langsung akan berdampak pada peningkatan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

Dengan demikian, meskipun aplikasi PLN Mobile telah memberikan berbagai kemudahan dalam pelayanan pelanggan, namun dalam implementasinya masih terdapat beberapa kendala, khususnya dalam aspek administrasi pengelolaan data keluhan pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan analisis lebih lanjut terkait pengelolaan data keluhan pelanggan berbasis sistem PLN Mobile (Batara et al., 2025).

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Administrasi Pengelolaan Data Keluhan Pelanggan Berbasis Sistem PLN Mobile pada PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi (UID) Sumatera Barat**”. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai penerapan sistem, kendala yang dihadapi, serta solusi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penerapan administrasi pengelolaan data keluhan pelanggan berbasis sistem PLN Mobile pada PT PLN (Persero) UID Sumatera Barat, termasuk dalam proses monitoring dan pelaporan data keluhan pelanggan?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam penerapan administrasi pengelolaan data keluhan pelanggan berbasis sistem PLN Mobile pada PT PLN UID Sumatera Barat?
3. Bagaimana solusi yang dapat dilakukan untuk mengatasi kendala dalam penerapan administrasi pengelolaan data keluhan pelanggan berbasis sistem PLN Mobile pada PT PLN (Persero) UID Sumatera Barat?

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan penerapan administrasi pengelolaan data keluhan pelanggan berbasis sistem PLN Mobile pada PT

PLN (Persero) UID Sumatera Barat, termasuk proses monitoring dan pelaporan.

2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam penerapan administrasi pengelolaan data keluhan pelanggan berbasis sistem PLN Mobile.
3. Untuk mengetahui solusi yang dapat dilakukan dalam mengatasi kendala pada penerapan administrasi pengelolaan data keluhan pelanggan berbasis sistem PLN Mobile.

1.4 Metode Penelitian

Untuk memperoleh data yang akurat dan mendalam, penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi dilakukan secara langsung selama kegiatan magang di PT PLN (Persero) UID Sumatera Barat. Penulis mengamati proses administrasi pengelolaan data keluhan pelanggan yang bersumber dari sistem PLN Mobile, mulai dari penerimaan data keluhan, pengelompokan berdasarkan jenis keluhan, rekapitulasi data per bulan, hingga kegiatan monitoring laporan. Observasi ini bertujuan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai pelaksanaan administrasi pengelolaan data keluhan pelanggan di lingkungan kerja.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung dengan pegawai yang terlibat dalam pengelolaan dan monitoring data keluhan pelanggan di PT PLN (Persero) UID Sumatera Barat. Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi mengenai prosedur administrasi, alur pengelolaan data, mekanisme

penyusunan laporan bulanan, serta kendala yang dihadapi dalam pengelolaan data keluhan pelanggan.

3. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan mengumpulkan dan menelaah berbagai sumber tertulis seperti buku, jurnal ilmiah, artikel penelitian, serta dokumen resmi yang berkaitan dengan administrasi perkantoran, pengelolaan data, pelayanan pelanggan, dan digitalisasi pelayanan publik. Sumber-sumber tersebut digunakan untuk memperkuat landasan teori serta mendukung pembahasan dalam penelitian ini.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari magang ini semoga dapat memberikan manfaat dari berbagai pihak, yaitu:

a) Bagi Penulis

1. Menambah wawasan dan pengalaman mengenai administrasi pengelolaan data keluhan pelanggan berbasis PLN Mobile.
2. Mengaplikasikan teori administrasi perkantoran yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik kerja nyata.
3. Meningkatkan pemahaman dan keterampilan dalam pengelolaan serta monitoring data pelayanan pelanggan.

b) Bagi Instansi

1. Menjadi bahan masukan dalam meningkatkan efektivitas administrasi pengelolaan dan monitoring data keluhan pelanggan.
2. Mendukung peningkatan ketertiban pencatatan, rekapitulasi, dan pelaporan data keluhan pelanggan secara sistematis.

BAB II **LANDASAN TEORI**

Bab ini membahas teori-teori yang berkaitan dengan administrasi perkantoran, pengelolaan data, pelayanan pelanggan, serta sistem pelayanan berbasis digital yang relevan dengan judul penelitian. Teori diperoleh dari buku, jurnal ilmiah, dan sumber referensi lainnya yang mendukung penelitian.

BAB III **GAMBARAN UMUM INSTANSI**

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum mengenai latar belakang perusahaan mulai dari sejarah singkat perusahaan, visi dan misi perusahaan, layanan yang ditawarkan, lokasi, struktur organisasi dari PT. PLN UID Sumatera Barat.

BAB IV **PEMBAHASAN**

Bab ini membahas hasil kegiatan magang serta analisis mengenai administrasi pengelolaan data keluhan pelanggan berbasis sistem PLN Mobile di PT PLN (Persero) UID Sumatera Barat. Pembahasan mencakup proses pengelolaan data keluhan pelanggan, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala tersebut.

BAB V **PENUTUP**

Bab ini berisi simpulan dari hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya serta saran yang dapat diberikan bagi instansi maupun pihak terkait dalam

meningkatkan administrasi pengelolaan data keluhan pelanggan.

