

BAB I

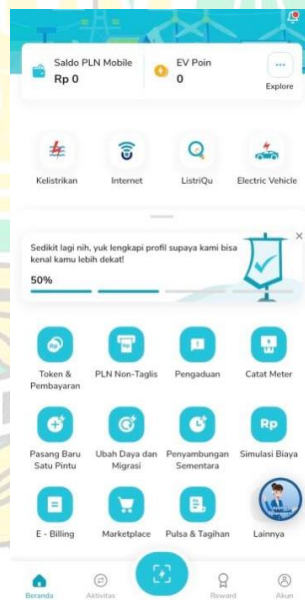
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era digital telah mendorong berbagai organisasi, baik di sektor swasta maupun sektor publik, untuk melakukan transformasi dalam penyelenggaraan layanan kepada masyarakat. Transformasi digital menjadi salah satu strategi yang digunakan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan melalui pemanfaatan teknologi berbasis digital. Dalam konteks pelayanan publik, penerapan teknologi informasi tidak hanya bertujuan untuk mempercepat proses pelayanan, tetapi juga memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam memperoleh layanan secara mandiri, tanpa dibatasi oleh waktu maupun lokasi. Oleh karena itu, digitalisasi pelayanan telah menjadi bagian penting dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh suatu organisasi. Mergel, Edelman, dan Haug (2019), berdasarkan hasil wawancara dengan para ahli dan praktisi pemerintahan, mendefinisikan transformasi digital di sektor publik sebagai perubahan cara kerja organisasi pemerintah dalam merancang dan menyampaikan layanan agar lebih efisien, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan warga, sejalan dengan perubahan ekspektasi masyarakat terhadap layanan digital yang serba cepat dan real-time.

Sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang penyediaan tenaga listrik, PT PLN (Persero) merespons tren tersebut melalui pengembangan PLN Mobile, sebuah aplikasi layanan digital yang mengintegrasikan berbagai kebutuhan pelanggan dalam satu platform, mulai dari

pembelian token listrik, pembayaran tagihan, pengajuan pemasangan baru, perubahan daya, pengaduan gangguan, pencatatan meter mandiri, hingga pemantauan konsumsi listrik. Secara nasional, jumlah pengguna PLN Mobile menunjukkan tren peningkatan yang konsisten, dari sekitar 500 ribu pengguna pada tahun 2020, meningkat menjadi lebih dari 47 juta pengguna pada akhir 2023, dan mencapai 52,48 juta pengguna pada akhir 2024, sebelum akhirnya dilaporkan telah melampaui 85 juta pelanggan pada pertengahan 2025 (PT PLN (Persero), 2025 Infobanknews, 2025). Peningkatan jumlah pengguna ini turut diikuti oleh peningkatan rating aplikasi di Play Store, dari 2,5 menjadi 4,9 dalam kurun lima tahun terakhir (PT PLN (Persero), 2024). Data tersebut menunjukkan bahwa secara korporat, transformasi digital melalui PLN Mobile telah menjadi salah satu program strategis dan berhasil mendorong adopsi yang luas di tingkat nasional.



Gambar 1 Halaman Utama PLN Mobile

Sumber : PLN Mobile

Implementasi kebijakan transformasi digital tersebut dilaksanakan oleh seluruh unit operasional PLN di berbagai wilayah, termasuk PT PLN (Persero) UP3 Padang selaku unit pelaksana pelayanan pelanggan yang membawahi wilayah kerja Kota Padang, Kota Pariaman, Kabupaten Padang Pariaman, Kabupaten Pesisir Selatan, dan Kabupaten Kepulauan Mentawai. Berdasarkan data per Agustus 2022, total pelanggan UP3 Padang tercatat sebanyak 620.746 pelanggan dengan pertumbuhan rata-rata sekitar 4,4% per tahun (Portal PLN UP3 Padang, 2022) dengan mengasumsikan laju pertumbuhan yang relatif sama, jumlah pelanggan UP3 Padang pada tahun observasi ini diperkirakan berada di kisaran ± 700.000 -720.000 pelanggan.

Sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan, PLN UP3 Padang turut mendorong pemanfaatan PLN Mobile oleh pelanggan di wilayah kerjanya. Data resmi mengenai jumlah pengguna aktif PLN Mobile khusus di wilayah kerja UP3 Padang tidak tersedia secara terbuka sebagai gambaran kasar, apabila mengacu pada pola adopsi di wilayah non-metropolitan lain yang pernah dipublikasikan misalnya PLN Wilayah Papua dan Papua Barat yang mencatat tingkat adopsi sekitar 29,1% dari total pelanggan maka jumlah pengguna aktif PLN Mobile di UP3 Padang dapat diperkirakan berkisar 30 - 40% dari total pelanggan, atau sekitar 210.000-290.000 pengguna.

Kehadiran aplikasi PLN Mobile diharapkan mampu menciptakan pelayanan yang lebih cepat, mudah, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan pelanggan. Pemanfaatan aplikasi digital diharapkan dapat mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap pelayanan secara tatap muka, mempercepat proses penyelesaian kebutuhan pelanggan, serta meningkatkan efisiensi

operasional perusahaan. Ighomereho, Ojo, Omoyele, dan Olabode (2022) menjelaskan bahwa pergeseran layanan dari kanal konvensional ke kanal elektronik menuntut adanya pengukuran kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) tersendiri, dengan dimensi-dimensi utama meliputi keandalan (*reliability*), keamanan (*security*), pemenuhan (*fulfilment*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan daya tanggap (*responsiveness*) dimensi-dimensi inilah yang relevan untuk menilai sejauh mana PLN Mobile telah memenuhi ekspektasi kualitas layanan pelanggannya. Selain memberikan kemudahan bagi pelanggan, implementasi aplikasi ini juga mendukung terciptanya tata kelola pelayanan yang lebih transparan, akuntabel, dan responsif terhadap berbagai kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, tingkat keberhasilan implementasi PLN Mobile menjadi salah satu indikator penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pelanggan.

Meskipun berbagai fitur dan layanan telah disediakan dalam aplikasi PLN Mobile, kondisi di lapangan pada PLN UP3 Padang menunjukkan bahwa pemanfaatannya masih belum optimal. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal dengan Bapak Afdal Aminuddin Siregar selaku (*Team Leader Marketing*) PT PLN (Persero) UP3 Padang pada tanggal 15 April 2026, tercatat masih terdapat rata-rata sekitar 45 pelanggan per hari yang datang langsung ke kantor pelayanan atau menghubungi petugas secara konvensional ketika membutuhkan layanan kelistrikan, alih-alih memanfaatkan fitur yang tersedia pada PLN Mobile. Kondisi ini berdampak pada kualitas pelayanan yang diterima pelanggan, antara lain berupa waktu tunggu yang lebih lama, penumpukan antrian di kantor pelayanan, serta beban kerja petugas yang meningkat karena

harus menangani permintaan yang sebenarnya dapat diselesaikan secara mandiri melalui aplikasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa keberadaan inovasi digital belum sepenuhnya diikuti oleh tingkat pemanfaatan yang tinggi dan belum sepenuhnya berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan yang ditargetkan.

Rendahnya tingkat pemanfaatan aplikasi PLN Mobile pada gilirannya berpotensi menghambat tercapainya efisiensi operasional yang menjadi salah satu tujuan utama digitalisasi layanan. Apabila pelanggan masih dominan menggunakan jalur pelayanan konvensional, maka beban kerja petugas front-liner tidak berkurang secara signifikan, waktu penyelesaian layanan tidak dapat dipercepat secara optimal, dan biaya operasional pelayanan tatap muka tetap tinggi. Kondisi ini pada akhirnya dapat berpengaruh terhadap pencapaian target kualitas pelayanan yang telah ditetapkan oleh perusahaan, serta menghambat optimalisasi investasi yang telah dikeluarkan untuk pengembangan aplikasi tersebut. Rendahnya tingkat pemanfaatan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, di antaranya masih terbatasnya literasi digital masyarakat, kurangnya pemahaman mengenai fungsi dan manfaat aplikasi, serta belum meratanya kegiatan sosialisasi dan edukasi penggunaan aplikasi kepada seluruh lapisan pelanggan. Se jauh ini, sosialisasi PLN Mobile di wilayah kerja UP3 Padang baru dilakukan pada kegiatan *car free day*, itu pun hanya dilaksanakan pada saat terdapat program promosi tertentu, seperti diskon tambah daya 50%, sehingga kegiatan sosialisasi belum dilakukan secara rutin dan berkelanjutan di luar momentum promosi tersebut.

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji topik yang berkaitan dengan implementasi maupun pemanfaatan aplikasi PLN Mobile. Penelitian oleh

Lubis dan Ikhwan (2023) mengenai penerapan PLN Mobile pada pelanggan Rayon Medan Johor menyoroti bagaimana aplikasi tersebut mempermudah akses layanan, namun masih ditemukan kendala pada sisi pemahaman pengguna terhadap fitur yang tersedia. Selanjutnya, penelitian pada PLN ULP Amuntai menyimpulkan bahwa implementasi aplikasi PLN Mobile berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan mempermudah pelanggan dalam menerima layanan, tetapi masih terdapat kekurangan dalam hal pemahaman pelanggan atas fitur-fitur aplikasi (Inovatif, STIA Amuntai). Studi lain pada PLN ULP Ambulu menemukan bahwa penggunaan aplikasi mempercepat akses informasi tagihan, pengaduan gangguan, dan pemasangan baru dibandingkan cara konvensional, namun masih terkendala oleh keterbatasan literasi digital pelanggan dan gangguan teknis aplikasi (Jurnal Penelitian Nusantara, 2025). Sebagian besar penelitian terdahulu tersebut lebih banyak membahas pengaruh kualitas pelayanan elektronik pada PLN Mobile terhadap tingkat kepuasan pengguna, sedangkan kajian yang secara khusus mengevaluasi proses implementasi aplikasi ini di suatu unit pelayanan pelanggan tertentu termasuk kondisi eksisting pemanfaatannya, kendala di lapangan, dan dampaknya terhadap efisiensi pelayanan masih relatif terbatas, khususnya pada wilayah kerja PLN UP3 Padang. Kekosongan inilah yang membedakan observasi ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya, yaitu fokus pada evaluasi implementasi pada konteks lokal UP3 Padang.

Penelitian mengenai implementasi penggunaan aplikasi PLN Mobile menjadi penting mengingat transformasi digital merupakan salah satu fokus utama PT PLN (Persero) UP3 Padang dalam meningkatkan kualitas pelayanan

kepada pelanggan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kondisi aktual penggunaan aplikasi PLN Mobile di wilayah kerja UP3 Padang, tingkat pemahaman pelanggan terhadap fitur-fitur yang tersedia, serta efektivitas implementasi aplikasi dalam mendukung pelayanan publik yang lebih berkualitas. Selain itu, hasil penelitian juga dapat menjadi bahan evaluasi bagi PT PLN (Persero) UP3 Padang dalam menyusun strategi peningkatan sosialisasi, edukasi digital, serta pengembangan fitur aplikasi agar lebih mudah dipahami dan digunakan oleh seluruh pelanggan.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan observasi yang berjudul "Implementasi Aplikasi PLN Mobile dalam Mendukung Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Padang". Hasil observasi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam mengidentifikasi efektivitas implementasi aplikasi PLN Mobile serta menghasilkan rekomendasi yang dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan pelanggan melalui optimalisasi pemanfaatan teknologi digital.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi aplikasi PLN Mobile dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan pelanggan pada PT PLN (Persero) UP3 Padang?
2. Apa saja kendala yang dihadapi PT PLN (Persero) UP3 Padang dalam implementasi aplikasi PLN Mobile serta upaya yang dilakukan untuk mengatasinya?

3. Bagaimana dampak implementasi aplikasi PLN Mobile terhadap kinerja internal PT PLN (Persero) UP3 Padang dan kualitas pelayanan pelanggan sebagai dampak eksternal?

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penulisan tugas akhir ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana implementasi aplikasi PLN Mobile dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan pelanggan pada PT PLN (Persero) UP3 Padang?
2. Untuk mengetahui apa saja kendala yang dihadapi PT PLN (Persero) UP3 Padang dalam implementasi aplikasi PLN Mobile serta upaya yang dilakukan untuk mengatasinya?
3. Untuk mengetahui bagaimana dampak implementasi aplikasi PLN Mobile terhadap kinerja internal PT PLN (Persero) UP3 Padang dan kualitas pelayanan pelanggan sebagai dampak eksternal?

1.4 Metode Penulisan

Metode penulisan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai implementasi penggunaan aplikasi PLN Mobile dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan pada PT PLN (Persero). Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menggambarkan kondisi yang terjadi di lapangan, khususnya

terkait pemanfaatan aplikasi PLN Mobile oleh pelanggan serta faktor-faktor yang memengaruhi implementasinya.

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan pihak PT PLN (Persero) UP3 Padang serta pelanggan yang menggunakan aplikasi PLN Mobile. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen perusahaan, laporan, literatur ilmiah, jurnal, buku, serta sumber-sumber lain yang relevan dengan implementasi layanan digital dan kualitas pelayanan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati implementasi penggunaan aplikasi PLN Mobile dalam proses pelayanan pelanggan. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan penggunaan aplikasi, manfaat yang dirasakan, serta kendala yang dihadapi oleh pihak perusahaan maupun pelanggan. Narasumber utama dalam wawancara ini adalah Bapak Afdal Aminuddin Siregar, Team Leader Pemasaran PT PLN (Persero) UP3 Padang. Dokumentasi digunakan sebagai pelengkap data berupa dokumen, laporan, serta informasi lain yang berkaitan dengan penelitian.

Data yang telah diperoleh selanjutnya dianalisis menggunakan analisis deskriptif kualitatif, yaitu dengan cara mengorganisasi, mengelompokkan, menginterpretasikan, dan menarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian. Analisis dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai implementasi penggunaan aplikasi PLN Mobile dalam meningkatkan kualitas pelayanan

pelanggan pada PT PLN (Persero) serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasinya.

1.5 Tempat dan Waktu Magang

Kegiatan magang ini dilaksanakan di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Padang sebagai salah satu bentuk penerapan ilmu pengetahuan dan pengalaman praktik di dunia kerja. Pelaksanaan magang berlangsung selama 40 (empat puluh) hari kerja, yang dimulai pada 8 April 2026 dan berakhir pada 8 Juni 2026. Selama periode tersebut, peserta magang berkesempatan untuk mengamati, mempelajari, serta terlibat secara langsung dalam berbagai aktivitas operasional perusahaan, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan pelanggan dan implementasi layanan digital melalui aplikasi PLN Mobile. Kegiatan ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai proses kerja di lingkungan PT PLN (Persero) UP3 Padang sekaligus menjadi sarana bagi peserta magang untuk mengembangkan kompetensi akademik dan profesional melalui pengalaman kerja secara langsung.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini terdiri dari lima bab yang mana disetiap bab terdiri dari sub-sub bab yang menjadi satu kesatuan kerangka pemahaman masalah dengan rincian sebagai berikut :

1. BAB I PENDAHULUAN

Pada BAB pertama ini berisikan pendahuluan yang meliputi, latar belakang, perumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, metode

pengumpulan data, tempat dan waktu magang serta sistematika penulisan.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menggambarkan tentang landasan teori, yang membahas tentang Implementasi Penggunaan Aplikasi Pln Mobile Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Padang.

3. BAB III GAMBARAN UMUM INSTITUSI

Bab ini menguraikan gambaran umum mengenai institusi tempat pelaksanaan magang, yaitu PT PLN (Persero) UP3 Padang, yang meliputi profil institusi, sejarah singkat perusahaan, visi, misi, serta struktur organisasi dan wilayah kerja PT PLN (Persero) UP3 Padang. Uraian pada bab ini bertujuan untuk memberikan pemahaman mengenai konteks kelembagaan tempat penelitian dilaksanakan, sehingga dapat menjadi dasar dalam memahami pembahasan mengenai implementasi penggunaan aplikasi PLN Mobile pada bab selanjutnya.

4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat hasil penelitian yang diperoleh selama pelaksanaan magang di PT PLN (Persero) UP3 Padang, khususnya terkait implementasi penggunaan aplikasi PLN Mobile dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan. Pembahasan pada bab ini disusun berdasarkan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, Bab ini juga menguraikan faktor-faktor yang memengaruhi implementasi penggunaan aplikasi PLN Mobile, baik faktor pendukung maupun faktor penghambat, sesuai dengan rumusan

masalah yang telah ditetapkan pada BAB I.

5. BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisikan kesimpulan dan saran. Kesimpulan disusun berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada BAB IV, yang menjawab rumusan masalah mengenai implementasi penggunaan aplikasi PLN Mobile serta faktor-faktor yang memengaruhinya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Padang. Adapun saran dikemukakan sebagai bahan masukan yang bersifat konstruktif, baik bagi PT PLN (Persero) UP3 Padang dalam upaya optimalisasi pemanfaatan aplikasi PLN Mobile, maupun bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan topik sejenis.

