

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Pemilihan Judul**

Listrik merupakan salah satu kebutuhan pokok yang digunakan setiap hari. Setiap manusia menggunakan listrik untuk berbagai kebutuhan mulai dari penerangan, kebutuhan industri, komunikasi, dan kegiatan lainnya. Di bumi ini listrik sudah hampir menerangi setiap sudut daerahnya, jika diperhatikan pada malam hari di dataran tinggi, beribu-ribu lampu berwarna menyala dengan aliran listrik menghiasi berbagai sudut kota. Di Indonesia sendiri listrik adalah satu-satunya perusahaan yang dikelola oleh PT. PLN (Persero) dalam naungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengontrol, menyediakan, dan melayani kebutuhan listrik masyarakat.

Sebagai perusahaan yang menjual produk dan jasa, PT. PLN (Persero) harus memberikan pelayanan terbaik agar dapat menciptakan kepuasan. Kepuasan pelanggan merupakan syarat untuk perusahaan bertahan dan merupakan hal yang sangat penting sebagai terbentuknya pencitraan yang baik bagi perusahaan . (Nuraeni 2016) menyatakan bahwa “Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan maka semakin tinggi keberhasilan perusahaan dimata pelanggan.”

Menurut pengamatan singkat saya tepatnya di PT. PLN (Persero) ULP Kenten terhadap keluhan pelayanan pada gangguan rumah terdapat beberapa permasalahan yang berupa keterlambatan pelayanan, dan ketidak puasan waktu, maka dari itu PT. PLN (Persero) menciptakan system online yaitu *PLN Mobile* sebagai upaya PLN untuk meningkatkan pelayanan dan komunikasi dengan para pelanggan. *PLN Mobile* adalah suatu aplikasi *Mobile costumer self service* berbasis *Android* yang terhubung dengan layana *online* terpusat pengaduan keluhan pada gangguan listrik. Adapun kelebihan *PLN Mobile* ini para pelanggan bisa mendapatkan segala informasi mulai dari jadwal pemadaman, menyampaikan berbagai keluhan kelistrikan, serta memantau respon pelayanan dari pihak PLN.

Aplikasi PLN *Mobile* ini merupakan pelengkap layanan dan aplikasi layanan PLN sebelumnya seperti *contact center 123*, *fecebook*, *twitter*, dan *web* PLN. Adapun fitur-fitur dari PLN *Mobile* adalah sebagai berikut:

1. Cek tagihan dan Riwayat token
2. Permohonan pasang baru/ Perubahan daya/ Penyambungan sementara
3. Cek status pengaduan dan permohonan (pelayanan keluhan rumah)
4. Informasi tarif listrik terkini
5. Berita terkini dari PLN
6. Informasi pemeliharaan listrik
7. Telepon *contact center* PLN 123 dengan voice over inerner protocol (VoIP)

Dengan adanya aplikasi PLN *Mobile* para pelanggan merasa terbantu sebab jika ada keluhan khususnya gangguan akan lebih efektif menggunakan PLN *Mobile* karena PLN *Mobile* harus memenuhi SLA (*Service Level Agreement*) yang telah ditentukan PLN yaitu *time respon* (waktu yang dimulai dari laporan diterima sampai petugas tiba dilokasi gangguan) 30 menit dan *time recovery* (waktu yang dihitung dalam menangani gangguan) 70 menit sudah tercatat secara sistematis pada aplikasi PLN *Mobile* hal ini memberikan kepastian waktu kepada pelanggan untuk menyelesaikan keluhan, namun hal tersebut masih saja menjadi personal sebab setiap harinya masih ada saja pelanggan yang melapor adanya gangguan listrik.

Aplikasi PLN *Mobile* merupakan bagian dari transformasi yang PLN lakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Sejak diluncurkan dengan tampilan dan berbagai fitur baru pada akhir tahun 2020 lalu, secara berkesinambungan PLN terus memberikan update fitur dan beragam layanan kepada pelanggan. Adanya keluhan-keluhan dari pelanggan merupakan salah satu infikasi adanya masalah mengenai kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Kenten.

Berdasarkan uraian diatas, maka dari itu penelitian tertarik untuk meneliti judul **“ANALISIS APLIKASI PLN MOBILE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. PLN (PERSERO) ULP KENTEN KOTA PALEMBANG”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan yang dirasakan pelanggan setelah menggunakan Aplikasi PLN Mobile pada PLN Kenten?
2. Apa manfaat bagi pengguna PLN Mobile terhadap pelayanan yang diberikan oleh PLN Kenten Kota Palembang itu sendiri?

## **1.3 Ruang Lingkup Pembahasan**

Pada kesempatan ini, penulis membatasi lingkupan pembahasan agar laporan ini tidak menyimpang dari permasalahan yang telah dikonsep oleh penulis. Adapun ruang lingkup pembahasan Laporan Akhir ini yaitu: **“Analisis Aplikasi PLN Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. PLN (Persero) ULP Kenten”**

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai penulis dalam penulisan ini yaitu:

1. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan setelah menggunakan Aplikasi PLN Mobile pada PLN Kenten.
2. Untuk mengetahui manfaat bagi pengguna *PLN Mobile* terhadap pelayanan yang diberikan oleh PLN Kenten Kota Palembang.

## **1.4.2 Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Penulis**

- a. Terpenuhinya salah satu persyaratan akademik yang ada dalam kurikulum program pendidikan studi DIII Administrasi Bisnis guna melengkapi kompetensi yang diperoleh selama perkuliahan.
- b. Dapat mengaplikasikan teori yang telah dipelajari selama di perkuliahan dalam situasi dan kondisi yang sebenar-benarnya serta dapat menambah wawasan dan pengetahuan khususnya mengenai teori pemasaran tentang kepuasan masyarakat.

### **2. Bagi Perusahaan**

Tulisan ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi dan bahan pertimbangan perusahaan dalam usaha meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan informasi yang diberikan.

## **1.5 Metodeologi Penelitian**

### **1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini tentang Kualitas Kepuasan Pelanggan terhadap penggunaan Aplikasi PLN *Mobile*

### **1.5.2 Jenis dan Sumber Data**

#### **a. Data Primer**

Data Primer (*Primary Data*) dalam hal ini peneliti memperoleh data yang sumbernya diperoleh dari perusahaan yaitu hasil kuesioner secara langsung di PLN Kenten.

#### **b. Data Sekunder**

Data Sekunder (*Secondary Data*) mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber-sumber literature yang sudah ada, seperti buku, jurnal atau skripsi.

### 1.5.3 Metode Pengumpulan Data

#### a. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Pada penelitian ini, peneliti mengumpulkan data dengan menggunakan kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan kepada masyarakat di Kenten. Metode Kuesioner digunakan untuk memperoleh data primer dari masyarakat yang digunakan untuk mencari informasi yang diperoleh tentang dimensi kualitas pelayanan yang diperoleh.

#### b. Riset Kepustakaan

Menurut (Sugiyono, 12 dalam Mirzaqon, 2017), studi pustaka adalah kajian teoritis, referensi serta literature ilmiah lainnya yang berkaitan dengan budaya, nilai dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti.

Selain itu Metode ini digunakan oleh peneliti untuk melengkapi data-data yang belum diperoleh yang ada hubungannya dengan yang terkait. Dalam penelitian ini mengenai analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Aplikasi PLN *Mobile*. studi pustaka ini dilakukan dalam kegiatan untuk mengumpulkan data dengan cara membaca, mempelajari, dan meneliti secara relevan mengenai informasi dan data yang ada.

### 1.5.4 Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Berdasarkan data yang diperoleh dari Ibu Selly selaku staf bidang pelayanan dan administrasi PT PLN (Persero) ULP Kenten, diperoleh informasi bahwa jumlah pengguna Aplikasi PLN *Mobile* pada tahun 2023 periode bulan Januari - Mei sebesar 36.089 pengguna layanan.

#### b. Sampel

Dalam penelitian ini rumus sampel dilakukan dengan menggunakan teknik Slovin, dimana rumus dari sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan: n = Ukuran Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Taraf Kesalahan (10%)

Perhitungan Sample adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{36.089}{1 + 36.089(0,1)^2}$$

$$n = \frac{36.089}{1 + 36.089}$$

$$n = \frac{36.089}{36.089}$$

$$n = 99,99$$

Sehingga berdasarkan rumus tersebut, jumlah sampel (n) dibulatkan menjadi 100 orang. Teknik pengambilan sampel ini adalah *Accidental Sampling*. *Sampling Isidental/accidental sampling* adalah teknik penentuan stempel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja pengguna aplikasi PLN *Mobile* yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Penentuan responden yang dijadikan sampel menggunakan metode *purposive sampling* yaitu penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. (Sugiyono, 2017:85). Kriteria sampel dalam penelitian ini adalah:

1. Responden adalah pelanggan yang menggunakan aplikasi PLN *Mobile* di PLN Kenten
2. Responden adalah individu atau pelanggan yang sudah pernah menggunakan Aplikasi PLN *Mobile*.

### 1.5.5 Teknik Analisis Data

Data yang penulis ambil dalam laporan akhir ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif yaitu data yang diukur dalam suatu skala numeric (angka) Yusi dan Idris (2009:102). Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok tentang kejadian atau gejala social Riduwan (2010:38). Di dalam Likert terdapat 5 alternatif jawaban yang dapat dipilih oleh responden atas setiap pertanyaan dan pernyataan yang ada untuk tiap variabelnya. Yang telah di skalakan dengan skor 1-5. Berikut ini adalah tingkat tabel skala Liker tang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 1.1  
Skala Pengukuran

Jawaban	Skor
Sangat Puas (SP)	5
Puas (P)	4
Cukup Puas (CP)	3
Tidak Puas (TP)	2
Sangat Tidak Puas (STP)	1

Untuk mengelola data kuantitatif, penulis menggunakan perhitungan secara persentase yang digunakan untuk menghitung persentase jawaban. Menurut Yusi dan Idris (2009:79), rumus persentase dan kriteria dan interpretasi skor sebagai berikut:

$$IS = \frac{\text{Total Skor Penelitian}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

Keterangan:

IS : Interpretasi Skor

TPS : Jawaban Responden x Bobot Nilai (1-5)

Skala Ideal : Skala Nilai Tertinggi x Jumlah Responden

Hasil perhitungan persentase jawaban responden tersebut kemudian akan diinterpretasikan berdasarkan kriteria interpretasi skor/angka yang telah ditentukan seperti dalam tabel berikut:

Tabel 1.2  
Interprestasikan Skor/Angka

<b>Skor/Angka</b>	<b>Interprestasi</b>
0% - 20%	Sangat Rendah
21% - 40%	Rendah
41% - 60%	Sedang
61% - 80%	Tinggi
81% - 100%	Sangat Tinggi

Tabel diatas akan menunjukan posisi dari persentase yang didapat dari perhitungan persentase jawaban setiap kualitas pelayanan yang diteliti.