

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Saat ini, kemajuan teknologi sudah tidak asing lagi bagi kebanyakan orang. Teknologi yang semakin maju ini membuat masyarakat menjadi lebih mudah dalam hal mengakses apapun yang dibutuhkan. Tidak hanya dalam segi kebutuhan pangan, sandang dan papan saja, tetapi kebutuhan penunjang kehidupan lain seperti listrik. Melalui teknologi yang canggih tersebut melahirkan suatu inovasi yang memudahkan para pengguna listrik dimanapun berada.

Yuan et al (2010) menyatakan bahwa perkembangan yang pesat di bidang teknologi informasi (TI) berdasarkan laporan dari Ombudsman RI pada tahun 2016 untuk sektor pelayanan publik di Indonesia berada pada peringkat 126 dari 180 negara. Peringkat ini menggambarkan bahwa pelayanan publik di Indonesia masih sangat rendah jika dibandingkan dengan negara lain. PT PLN (Persero) adalah salah satu perusahaan yang memberikan pelayanan kepada semua masyarakat Indonesia.

PLN adalah singkatan dari Perusahaan Listrik Negara. PLN sebagai satu-satunya BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang berbentuk PT (Persero) yang berwenang dalam pembangkit dan pendistribusian listrik di Indonesia terutama dalam masalah pelayanan yang setiap cabang membawahi daerah tertentu sebagai wilayah kerja. PLN yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia, pelayanan yang diberikan oleh PT PLN (Persero) diantaranya pelayanan pemasangan instalasi

listrik baru, pelayanan gangguan listrik, dan perubahan daya. PLN menganut asas manfaat, efisiensi, berkeadilan, kebersamaan, optimalisasi, ekonomis, dalam pemanfaatan sumber daya, berkelanjutan, percaya dan mengandalkan kemampuan sendiri, keamanan, dan keselamatan, serta kelestarian fungsi lingkungan hidup. Berdasarkan Undang-Undang Nomor. 20 Tahun 2002 Tentang Ketenagalistrikan bertujuan untuk menjamin terjadinya tenaga listrik dalam jumlah cukup, kualitas yang baik, dan harga yang wajar untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mendorong peningkatan kegiatan ekonomi.

Dalam upaya memberi layanan pada masyarakat PT PLN sekarang telah menyediakan fitur pelayanan berbasis online. Dengan pelayanan tersebut, pelanggan tidak perlu lagi langsung datang ke kantor pelayanan terdekat untuk mendapatkan pelayanan atau menyampaikan keluhan terhadap pelayanan PT PLN. Pada awalnya, PT PLN mulai mengembangkan fitur pelayanan dengan menyediakan jasa *call center* untuk melayani pelanggan. Seiring dengan perkembangan teknologi ini informasi PT PLN kemudian menggunakan situs online. Setelah menggunakan pelayanan berbasis internet, PLN kembali meluncurkan beberapa aplikasi baru dimana aplikasi tersebut dapat digunakan melalui *smartphone*. Pada awalnya PT PLN mengeluarkan aplikasi yang dapat digunakan pada *smartphone* diantaranya yaitu untuk aplikasi pengecekan tagihan, aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T), PLN Mobile Learning, Tagihan PLN dan Reminder, Info PLN, dan PLN Token Rekening. PT PLN meluncurkan aplikasi PLN Mobile sebagai pengembangan dari aplikasi sebelumnya.

Pada tanggal 31 Oktober 2016 PLN telah meluncurkan Aplikasi PLN Mobile, yang bertujuan untuk mensinergikan layanan PLN kepada pelanggan. Sebelumnya PLN memanfaatkan *Contact Center* 123, Facebook, Twitter, Email, dan Web PLN. Adapun jenis pelayanan PLN Mobile yang bisa digunakan untuk pelanggan yaitu, pelanggan dapat mengetahui berbagai info mulai dari tagihan rekening listrik, transaksi token, riwayat pemakaian kwh listrik, lokasi pembayaran melalui banking terdekat, serta info status atau *progres* permohonan dan pengaduan. Selain itu, aplikasi ini juga memberikan informasi kepada pelanggan terkait status-status pekerjaan PT PLN (Persero). Peluncuran aplikasi PLN Mobile ini dilatar belakangi oleh meningkatnya jumlah pengguna smartphone di Indonesia sekarang ini, serta keinginan pelanggan untuk dapat menyelesaikan urusannya dengan lebih cepat.

Dari hasil observasi dari tanggal 11 Februari 2020 sampai dengan 13 Maret 2020 penelitian selama lima minggu di PT. PLN (Persero) Rayon Kayuagung yang dilakukan kepada pelanggan yang menggunakan PLN Mobile di Perumnas Lestari Permai Sukadana Kayuagung. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan banyak menuai keluhan yang dirasakan pelanggan salah satunya adalah sistem yang berjalan dinilai tidak cepat tanggap (informasi tidak *real time*) dan pelanggan yang lain menyatakan keluhannya di PLN Mobile ketidaksesuaian informasi baik dari segi informasi yang diberikan maupun dari segi waktu.

Dari hasil wawancara langsung kepada pelanggan PLN Mobile dengan cara menyebarkan kuisioner di Perumnas Lestari Permai Sukadana Kayuagung yang dilakukan kepada 30 orang pelanggan ditemukan bahwa 23 orang pelanggan merasa masih banyak kekurangan dari pelayanan PLN Mobile tersebut. Dari wawancara tersebut pelanggan yang mengeluhkan bahwa wawancara dengan 14 orang menyatakan bahwa sistem yang berjalan dinilai tidak cepat tanggap (informasi tidak

*real time*).

Selain itu, 9 orang pelanggan menyatakan keluhannya di PLN Mobile tentang ketidaksesuaian informasi baik dari segi informasi yang diberikan maupun dari segi waktu. Dapat dilihat pada saat melakukan pengecekan untuk jumlah tagihan yang ditampilkan bukan informasi jumlah rupiah yang ditagihkan tapi informasi bulan yang ditagihkan saja (*sinkronisasi* data) dan informasi pemadaman listrik juga terkadang kurang sesuai karena informasi baru diberikan setelah terjadi pemadaman, 7 orang pelanggan menyatakan puas dengan pelayanan PLN Mobile karena PLN Mobile tersebut cukup lengkap apa yang mereka ingin gunakan. dengan adanya pelayanan PLN Mobile ini bagi mereka akan menciptakan loyalitas dan kepuasan, berdasarkan hal tersebut perlu dilakukan analisis pengukuran kualitas pelayanan PLN Mobile.

Menurut (Chandra, 2014), menyatakan minat seorang pelanggan untuk menggunakan ulang suatu pelayanan sangat ditentukan oleh pengalaman setelah membeli atau menggunakan pelayanan, jika pelanggan merasa puas dan terbantu dengan pelayanan yang digunakannya maka pelanggan akan kembali menggunakan pelayanan tersebut untuk kegiatan berikutnya, namun jika pelanggan tidak puas maka pelanggan tidak akan menggunakan kembali pelayanan yang sama. Dari penjelasan tersebut disimpulkan bahwa minat seorang pelanggan akan lebih memilih sesuatu yang bagi mereka anggap mudah untuk digunakan dan puas terbantu dengan pelayanan PLN Mobile, namun jika pelayanan tersebut tidak terpenuhi bagi pelanggan pastinya mereka akan memilih pelayanan secara manual yang mereka anggap mudah dan cepat membantu untuk menangani keluhan mereka dengan langsung datang ke PT. PLN Persero Rayon Kayuagung.

Terdapat banyak metode kualitas jasa yang dikenal seperti *use perceived web quality*, *customer satisfaction index (CSI)*, *importance performance analysis (IPA)*, *Retail Service Quality Model*, *WebQual 4.0* dan *Service Quality (Servqual)*. Model *user perceived web quality* mencakup konten yang spesifik, kualitas konten, penampilan, *technical adequacy* (Aladwani & Palvia, 2002). Model *WebQual 4.0* digunakan untuk melakukan pengukuran terhadap kualitas website, *WebQual* terdiri atas, *usability* informasi dan interaksi layanan (Barnes & Vidgen, 2002). Metode *Servqual* ini dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka. *Servqual* merupakan metode kualitas jasa yang populer dan hingga kini masih dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa.

*Servqual* terdiri dari dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan nyata yang mereka terima (*Perceived Service*) dengan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan/diinginkan (*Expected Service*). Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan atau di inginkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan maka layanan tersebut memuaskan.

Penelitian ini untuk menganalisis tingkat kualitas pelayanan PLN Mobile di masyarakat terutama di kelurahan Perumnas Lestari Permai Sukadana Kayuagung. Penelitian ini menggunakan metode *Servqual (Service Quality)* yang didefinisikan sebagai segala sesuatu yang memfokuskan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang disertai dengan ketepatan dalam menyampaikannya, sehingga tercipta kesesuaian yang seimbang dengan harapan pelanggan. Dimensi-dimensi yang digunakan dalam metode ini ada 5 yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*,

*Assurance, dan Empathy*. Dimensi-dimensi ini nantinya terbagi lagi menjadi beberapa variabel yang masing-masing merupakan indikator dari kualitas layanan.

Metode Servqual akan merekomendasikan kepada pihak PT. PLN (Persero) Rayon Kayuagung untuk mengetahui informasi yang berkaitan dengan tingkat kualitas pelayanan PLN Mobile terhadap kepuasan pelanggan di kelurahan Perumnas Lestari Permai Sukadana Kayuagung berdasarkan pada persepsi dan harapannya, sehingga diharapkan analisis ini mampu memberikan rekomendasi yang tepat bagi pihak PT. PLN (Persero) Rayon Kayuagung untuk pengembangan kualitas pelayanannya sehingga masyarakat di kelurahan Perumnas Lestari Permai Sukadana Kayuagung puas dan dapat dijadikan sebagai penunjang untuk membantu bila ada keluhan dan keperluan yang lainnya.

Dari semua penjelasan diatas maka untuk itu perlu melakukan penelitian karena sangat perlu dilakukan agar dapat mengetahui sejauh mana meningkatkan kualitas pelayanan PLN Mobile sehingga sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan dan hasil penelitian ini akan memberi informasi kepada PT. PLN (Persero) Rayon Kayuagung dalam bentuk rekomendasi, berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka dengan ini akan melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan PLN Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Servqual”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan maka dalam penelitian ini dirumuskan masalah adalah “Bagaimana tingkat kualitas pelayanan PLN Mobile terhadap kepuasan pelanggan yang sedang berjalan di kelurahan Perumnas Lestari Permai Sukadana Kayuagung?”.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini berdasarkan latar belakang masalah tersebut adalah “Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan PLN Mobile terhadap kepuasan pelanggan yang sedang berjalan di kelurahan Perumnas Lestari Permai Sukadana Kayuagung”.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, antara lain:

1. Membantu PT. PLN (Persero) Rayon Kayuagung dalam mengukur kualitas pelayanan
2. Menjadikan bahan evaluasi dan pertimbangan bagi pihak terkait pelayanan PLN Mobile
3. Membantu PT. PLN (Persero) Rayon Kayuagung dalam memahami kebutuhan pelanggan

### **1.5 Batasan Masalah**

Dalam melakukan penelitian diperlukan batasan-batasan agar tidak menyimpang dari apa yang telah direncanakan, sehingga tujuan yang sebenarnya dapat dicapai, adapun batasan masalah dalam penelitian ini, antara lain:

1. Menganalisis pengukuran tingkat kualitas pelayanan PLN Mobile terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode servqual
2. Objek penelitian dilakukan kepada pelanggan yang menggunakan aplikasi PLN Mobile di Kelurahan Perumnas Lestari Permai Sukadana, Kayuagung