

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era perkembangan teknologi yang saat ini semakin cepat dan canggih khususnya teknologi informasi dan komunikasi. Teknologi telah melekat pada diri manusia sehingga menjadi hal yang tidak dapat terpisahkan lagi dari kehidupan manusia sehari-hari. Teknologi menjadi hal yang sangat penting bagi kehidupan modern saat ini. Kemajuan teknologi juga telah mempermudah manusia untuk mendapatkan sebuah informasi dengan sangat cepat, internet merupakan sebuah bukti nyata dari adanya perkembangan teknologi yang saat ini banyak memberikan pengaruh terhadap manusia. Adopsi sebuah teknologi yang sukses dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas, sementara kegagalan dalam penerapan dapat menyebabkan hasil yang tidak diinginkan. Penerimaan awal dari sebuah sistem informasi merupakan hal yang penting, sedangkan kelangsungan hidup sebuah sistem informasi lebih ditentukan oleh intensi melanjutkan penggunaan dari sistem tersebut oleh para penggunanya.

Berdasarkan hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pengguna internet di Indonesia mencapai 215,63 juta orang pada periode 2022-2023. Jumlah tersebut meningkat 2,67% dibandingkan pada periode sebelumnya yang sebanyak 210,03 juta pengguna. Jumlah pengguna internet tersebut setara dengan 78,19% dari total populasi Indonesia yang sebanyak 275,77 juta jiwa. Bila dibandingkan dengan survei periode sebelumnya, tingkat internet Indonesia pada tahun ini mengalami peningkatan sebesar 1,17 persen

dibandingkan pada 2021-2022 yang sebesar 77,02%. Pada 2018, penetrasi internet di Tanah Air mencapai 64,8% dan levelnya naik menjadi level 73,7% pada 2019-2020.

Kemajuan yang sangat pesat didalam dunia teknologi informasi menuntut para pelaku usaha untuk dapat memahami serta memanfaatkannya dalam kegiatan bisnis sebagai upaya untuk meningkatkan daya saing. Meningkatnya jumlah pemakaian internet secara drastis setiap harinya, serta perilaku konsumen yang menginginkan informasi yang cepat dan transaksi yang dapat dilakukan kapan saja dibutuhkan. Penggunaan teknologi informasi ialah bermacam bentuk pemanfaatan teknologi untuk memproses maupun mengirim informasi berbentuk elektronik, tingkat pemanfaatannya bisa ditentukan oleh kedalaman penggunaan, tingkatan dalam penggunaan, dan berapa banyak aplikasi yang dipergunakan (Noviana, 2020). Secara umum, pengguna teknologi cenderung mempunyai anggapan positif kepada teknologi yang tersedia. Anggapan negatif pun bisa hadir sebagai pengaruh dari pemanfaatan teknologi itu, yang berarti sesudah menggunakan teknologi itu, penggunanya mendapat pengalaman buruk.

Dengan semakin cepatnya perkembangan teknologi yang ada, mengharuskan berbagai perusahaan mengikuti perkembangan yang ada dalam proses pengembangan bisnisnya dan juga untuk memberikan kemudahan serta solusi bagi para pelanggannya, sehingga terciptanya kepuasan pelanggan dan mereka tetap berlangganan dengan produk atau jasa yang ditawarkan. Dalam hal ini, fitur elektronik yang ada pada *smartphone* digunakan oleh perusahaan untuk memberikan kualitas pelayanan secara *online*. Salah satu perusahaan yang

menerapkan inovasi layanan berbasis online ini adalah perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) PT PLN (Persero) Tanjung Batu.

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. Perusahaan Listrik Negara (PLN) merupakan satu-satunya Perusahaan yang ditugaskan Pemerintah untuk menyediakan listrik secara Nasional kepada masyarakat Indonesia. 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. Yuliana (2019:2).

Perusahaan Listrik Negara (PLN) atau nama resminya PT PLN (Persero) adalah sebuah BUMN 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. PT PLN adalah salah satu perusahaan yang menyediakan pelayanan publik di Indonesia terus berorientasi untuk terus melakukan perbaikan guna memberikan kepuasan kepada pelanggan. Berdasarkan hasil diskusi dengan KA. Pelayanan PT PLN (Persero) Tanjung Batu yaitu Bapak Jecky Pranata, diketahui bahwa 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.

Aplikasi PLN *mobile* pertama kali diluncurkan pada 31 Oktober 2016, dan resmi dirilis oleh direksi PLN di kantor pusat bertepatan pada upacara hari listrik nasional ke-71. Aplikasi ini merupakan produk inovasi dari PLN yang bekerjasama dengan PT Indonesia *Coment Plus* sebagai anak perusahaan PLN. Pada penelitian ini aplikasi PLN *mobile* sudah memasuki tahun ke-8 dimana sudah banyak sekali update terbaru dari awal peluncurannya sampai dengan sekarang yang diberikan dari aplikasi PLN *mobile* tersebut.

Menurut pengamatan singkat yang telah dilakukan beberapa bulan lalu, yaitu pada saat melaksanakan kegiatan praktek magang industri di Kabupaten Karimun tepatnya pada PT PLN (Persero) Tanjung Batu, beberapa keluhan pelayanan pada gangguan rumah terdapat permasalahan yang berupa keterlambatan pelayanan, dan ketidakpastian waktu dalam proses penanganan keluhan pelanggan, maka dari itu PT PLN (Persero) memberikan sistem online melalui pelayanan elektronik yaitu aplikasi PLN *Mobile* sebagai upaya PLN untuk meningkatkan pelayanan dan komunikasi dengan para pelanggan.

Aplikasi PLN *Mobile* adalah suatu Aplikasi *Mobile Customer Self Service* yang terintegrasi dengan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) yang digunakan untuk melakukan pengaduan dan keluhan terpadu, pelanggan lebih mudah mendapatkan informasi dari fitur-fitur, antara lain cek tagihan dan riwayat token, permohonan pasang baru, perubahan daya, penyambungan sementara, cek status pengaduan dan

permohonan, informasi tarif listrik terkini, berita terkini mengenai PLN, informasi pemeliharaan listrik dan telepon contact center PLN 123 dengan *Voice over Internet Protocol* (VoIP). Pada sistem APKT ini tersimpan seluruh pengaduan dan keluhan yang sudah disampaikan oleh pelanggan dan melalui sistem APKT ini pihak PLN akan memberikan informasi atas progres atau permohonan dan pengaduan yang sudah di sampaikan oleh pelanggan PLN.

Tujuan dari peluncuran aplikasi PLN *Mobile* ini adalah untuk meningkatkan kualitas layanan pelanggan terhadap pelayanan yang berbasis elektronik. Meskipun aplikasi ini terbilang masih baru yang dirancang untuk mempermudah proses pelayanan dari PT PLN kepada pelanggan, aplikasi ini masih memiliki beberapa permasalahan. Berdasarkan hasil pra penelitian yang dilakukan oleh penulis, banyaknya keluhan terhadap aplikasi PLN *Mobile* di objek penelitian penulis ingin teliti dikarenakan banyaknya pelanggan yang belum memahami kegunaan aplikasi tersebut. Diperkirakan dari data keseluruhan pelanggan yang ada di Tanjung Batu berjumlah 31.061 pelanggan hanya 40 persen jumlah pelanggan yang menggunakan aplikasi PLN *Mobile*. Maka dari itu perlu dilakukannya pengukuran terhadap kepercayaan pelanggan, kualitas pelayanan elektronik dan pemanfaatan teknologi terhadap Aplikasi PLN *Mobile* sehingga PT PLN (Persero) Tanjung Batu dapat melakukan perbaikan dan sosialisasi mengenai aplikasi PLN *Mobile* agar para pelanggan memahami cara kerja dari aplikasi tersebut sebagai pelayanan elektronik. Jika keluhan dari pelanggan dibiarkan maka akan berdampak pada kepuasan dari pelanggan itu sendiri.

Tujuan lain dari peluncuran aplikasi PLN *Mobile* ini adalah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dari sisi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang tersedia. Kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan dari harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan pada persaingan yang sangat ketat. Semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga hal ini bisa menyebabkan setiap badan usaha harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Kepuasan yang diberikan oleh aplikasi PLN *Mobile* merupakan sebuah wadah untuk menampung keluhan dan pengaduan konsumen sehingga konsumen merasa puas terhadap aplikasi tersebut.

Selain itu, PLN harus mampu membuat para pelanggannya untuk memiliki rasa percaya terhadap Perusahaan melalui Aplikasi PLN *Mobile* dengan fitur-fitur yang akan ditawarkan kepada pelanggan. Kepercayaan Pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan dan kinerja aktual produk dalam pemakainya. Dengan mengurangi ketidakpastian dan kesalahpahaman antar perusahaan dan pelanggan, maka PT PLN perlu membangun kepercayaan bagi konsumen melalui Aplikasi PLN *Mobile* tersebut karena bisa dipastikan setiap permasalahan yang terjadi dapat dibuktikan secara detail. Tanpa adanya rasa percaya, proses transaksi dan layanan maupun setiap informasi yang disampaikan akan dipenuhi dengan rasa curiga atas keamanan dan kenyamanan masing masing pihak. Perusahaan dapat mengambil sejumlah

langkah keamanan yang dirancang untuk mendorong pelanggan supaya percaya akan setiap layanan yang diberikan.

Tabel 1.1
Data Pelanggan PT PLN (Persero) Tanjung Batu Tahun 2021-2023

No	Tahun	Jumlah Pelanggan	Pengguna Aplikasi	Tidak Menggunakan Aplikasi	Persentase Pengguna Aplikasi
1	2021	27.852	288	10.984	3,8%
2	2022	29.375	476	9.983	2,8%
3	2023	31.061	546	8.784	1,6%
Jumlah		31.061	1.310	29.751	8,2%

Sumber: PT PLN (Persero) Tanjung Batu

Dilihat dari tabel 1.1 jumlah pelanggan PT PLN (Persero) Tanjung Batu mencapai 31.061 pelanggan. Pelanggan yang menggunakan aplikasi PLN *Mobile* berjumlah 1.310 dan yang tidak menggunakan aplikasi PLN *Mobile* berjumlah 29.751. Dapat terlihat perbedaan yang cukup besar antara jumlah pelanggan yang menggunakan dan pelanggan yang tidak menggunakan aplikasi PLN *Mobile* sehingga persentase pengguna aplikasi juga terus mengalami penurunan dari tahun 2021 sebesar 3,8% sampai dengan tahun 2022 sebesar 1,6%. Kemudian pada saat peneliti melaksanakan kegiatan Magang Industri di PT PLN (Persero) Tanjung Batu, peneliti telah melaksanakan kegiatan sosialisasi yang di tujukan bagi masyarakat dan juga seluruh kantor desa dan juga kantor camat yang berada di Tanjung Batu. Dari hasil sosialisasi tersebut peneliti mendapatkan fenomena dimana masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya Aplikasi PLN

Mobile yang ada di PT PLN (Persero) Tanjung Batu. Selain itu, banyak keluhan dari pengguna yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan yang disediakan pada Aplikasi belum memenuhi harapan pelanggan, banyaknya pelanggan yang belum mengetahui ataupun memahami terkait penggunaan Aplikasi PLN *Mobile*, serta kurangnya pengetahuan masyarakat terkait pemanfaatan teknologi dari adanya Aplikasi PLN *Mobile*. Dengan adanya fenomena tersebut peneliti bermaksud melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepercayaan pelanggan, kualitas pelayanan elektronik dan pemanfaatan teknologi pada aplikasi PLN *Mobile* terhadap kepuasan pelanggan PT PLN (Persero) Tanjung Batu. Hal-hal diatas menjadi latar belakang peneliti untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Pelayanan Elektronik, Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi PLN *Mobile* PT PLN (Persero) Tanjung Batu”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah yang ada sebagai berikut:

1. Kurangnya Pemanfaatan Teknologi Aplikasi PLN *Mobile* pada masyarakat sekitar.
2. Kualitas Pelayanan Elektronik pada Aplikasi PLN *Mobile* belum memenuhi harapan para pengguna serta perlunya meningkatkan aspek-aspek tertentu dari layanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Banyaknya pelanggan yang belum mengetahui adanya Aplikasi PLN *Mobile*.

4. Kurangnya pemahaman pelanggan dalam penggunaan Aplikasi PLN *Mobile*.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dalam penelitian yang diteliti, maka terdapat perumusan masalah dalam penelitian yang diteliti yakni:

1. Apakah Kepercayaan Pelanggan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna Aplikasi PLN *Mobile* PT PLN (Persero) Tanjung Batu?
2. Apakah Kualitas Pelayanan Elektronik berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna Aplikasi PLN *Mobile* PT PLN (Persero) Tanjung Batu?
3. Apakah Pemanfaatan Teknologi berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna Aplikasi PLN *Mobile* PT PLN (Persero) Tanjung Batu?
4. Apakah Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Pelayanan Elektronik dan Pemanfaatan Teknologi berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna Aplikasi PLN *Mobile* PT PLN (Persero) Tanjung Batu?

1.4 Pembatasan Masalah

Adapun batasan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Objek penelitian yang diteliti hanya dilakukan pada pelanggan PT PLN (Persero) Tanjung Batu.

2. Penelitian ini menggunakan variabel Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Pelayanan Elektronik dan Pemanfaatan Teknologi sebagai variabel independent.
3. Penelitian ini menggunakan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel dependent.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna Aplikasi PLN *Mobile* PT PLN (Persero) Tanjung Batu
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna Aplikasi PLN *Mobile* PT PLN (Persero) Tanjung Batu
3. Untuk mengetahui pengaruh Pemanfaatan Teknologi terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna Aplikasi PLN *Mobile* PT PLN (Persero) Tanjung Batu
4. Untuk mengetahui apakah Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Pelayanan Elektronik dan Pemanfaatan Teknologi mempunyai pengaruh secara Simultan terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna Aplikasi PLN *Mobile* PT PLN (Persero) Tanjung Batu.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai melalui penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Dengan melakukan penelitian ini, diharapkan dapat menjadi alat untuk mengaplikasikan pengetahuan yang diperoleh guna memberikan manfaat bagi masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga merupakan komponen penting dalam menyelesaikan program studi Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji. Penulis berharap bahwa hasil dari penelitian ini dapat menjadi acuan untuk penelitian yang akan dilakukan di masa mendatang.

2. Bagi Perusahaan atau Instansi

Penelitian ini bertujuan agar perusahaan atau instansi memahami dampak dari kepercayaan pelanggan, kualitas layanan elektronik, dan pemanfaatan teknologi dalam aplikasi PLN Mobile terhadap kepuasan pelanggan PT PLN (Persero) Tanjung Batu. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi tambahan yang berguna bagi perusahaan atau instansi untuk meningkatkan kualitas layanan mereka melalui masukan dan evaluasi yang relevan.

1.7 Sistematika Penelitian

Skripsi ini terdiri dari lima bab, dimana masing-masing bab terbagia atas sub-sub bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS

Dalam bab ini memuat kajian pustaka, review penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, pengembangan hipotesis dan hipotesis penelitian. Bab ini menguraikan tentang penjelasan mengenai teori dari masing-masing variabel penelitian, hasil penelitian terdahulu, serta hipotesis yang akan menjadi gambaran yang akan diteliti.

BAB III ★ METODOLOGI PENELITIAN

Bagian ini terdiri dari objek dan ruang lingkup penelitian, metode penelitian, operasionalisasi variabel penelitian, metode penentuan populasi atau sampel, prosedur pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV ★ HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bagian ini merupakan deskripsi unit analisis/observasi serta hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V ★ KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini memaparkan kesimpulan serta saran dari penelitian ini.