

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kualitas pelayanan menunjukkan ukuran seberapa baik layanan yang diberikan oleh sebuah organisasi atau perusahaan sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Tjiptono, 2012). Dengan kata lain mendefinisikan kualitas layanan adalah ukuran sejauh mana suatu pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan Assegaff (2009). Oleh karena itu, jika layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tinggi sedangkan layanan yang diterima atau dirasakan tidak sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan rendah. Parasuraman et. al. (2005) mengembangkan indikator untuk mengukur kualitas layanan elektronik yang kemudian dijabarkan oleh Santouridis (2012) menjadi *efficiency, fulfillment, sistem availability dan privacy*. Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Panjaitan, 2016). Yang merupakan tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya (Barnes, 2003). Hal itu berarti bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut (Band, 1991).

Seperti yang diungkapkan oleh Kotler (2009), kepuasan pelanggan adalah tingkat seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan

dibandingkan dengan harapannya. Dengan demikian kebutuhan penerima layanan harus dipenuhi agar mereka dapat memperoleh kepuasan yang sesuai. Menurut Oliver dalam Barnes (2003) “kepuasan pelanggan adalah tanggapan atas terpenuhinya kebutuhan yang berarti bahwa penilaian pelanggan atas barang dan jasa memberikan sesuai dengan harapan ataupun tidak kepada para pelanggan.” Definisi lain menurut Kotler dan Keller (2009) adalah “perasaan bahagia ataupun kecewa setelah merasakan hasil kinerja yang diharapkan.” Sedangkan menurut Chandra dan Tjiptono (2005) “kepuasan pelanggan adalah tanggapan terhadap penilaian ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja yang dirasakan setelah merasakannya.” Oleh karena itu penting bagi perusahaan untuk mengetahui kepuasan pelanggan kualitas layanan yang diberikan.

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat belakangan ini juga sangat berpengaruh terhadap kebutuhan masyarakat modern akan suatu layanan agar mampu memberikan kemudahan, kecepatan dan kepraktisan dalam mendapatkan suatu produk layanan. Hal ini di perkuat oleh ditambah adanya instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government, UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; lalu Peraturan Presiden (Perpres) No 81 / 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi Nasional, hingga Perpres No.95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Menyikapi tuntutan tersebut, PLN mengembangkan suatu produk layanan berbasis teknologi informasi yaitu Aplikasi PLN *Mobile*, yang merupakan transformasi

layanan yang *customer focused* yaitu sebuah strategi yang diterapkan untuk melayani pelanggan lebih baik. Jadi perusahaan dapat mendefinisikan pelanggan yang dilayani sehingga dapat memahami kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Saat ini, perusahaan juga harus mendengar suara pelanggan, baik yang ingin memberikan masukan maupun keluhan.

Tujuan penerapan aplikasi ini adalah untuk mewujudkan digitalisasi layanan ketenagalistrikan konsumen, memenuhi kebutuhan konsumen dengan mudah, cepat, akurat, dan transparan serta pemanfaatan aset PLN terutama dimasa *Covid 19* ini. Selain itu, aplikasi ini juga memiliki kelebihan dibandingkan sistem pelayanan sebelumnya karena sifatnya *real-time action*, dinamis dan hasil lebih akurat. Aplikasi PLN *Mobile* diharapkan mempermudah pelanggan dalam memperoleh pelayanan dengan menawarkan akses layanan secara mandiri dengan desain fitur yang dapat diakses dengan mudah, sehingga membantu pelanggan untuk memangkas prosedur yang memungkinkan pelanggan mendapat pelayanan tanpa interaksi langsung dengan tanpa mengurangi kualitas pelayanan PLN.

Sistem pelayanan pelanggan PLN sebelum diluncurkannya aplikasi PLN *Mobile* menggunakan sistem dimana pelanggan mendatangi langsung kantor pelayanan PLN terdekat. Selanjutnya PLN menggunakan sistem *Call Center 123* yang mana saat pelanggan mengalami masalah tentang layanan PLN dapat menghubungi *Call Center 123*. Namun seiring perkembangan teknologi, sistem ini dirasa kurang efektif karena apabila pelanggan menghubungi *Call Center 123* dikenakan biaya yang memberatkan pelanggan sehingga pelanggan memilih

mendatangi kantor layanan PLN terdekat. Tepat pada bulan Maret 2020 Indonesia mengalami pandemi Covid-19, yang mana perkantoran dikhawatirkan dapat menjadi klaster penularan virus Covid-19. Sehingga momen ini digunakan PLN untuk mendorong pelayanan pelanggan secara tidak langsung, dengan *me-launching* aplikasi PLN *Mobile* pada 18 Desember 2020. Aplikasi PLN *Mobile* diharapkan dapat mengurangi pelayanan pelanggan secara tatap muka tanpa mengurangi tingkat mutu dan kualitas pelayanan.

Sejauh ini PLN belum melakukan evaluasi terhadap pelayanan PLN *Mobile*, sehingga belum mengetahui efektivitas dan kebermanfaatannya, serta kualitas layanan dengan adanya fitur tersebut. Disamping itu, untuk mengetahui efektif tidaknya penggunaan PLN *Mobile* di kalangan masyarakat saat ini, sehingga perlu adanya uji untuk membandingkan antara penggunaan PLN pola pelayanan secara manual dengan PLN *Mobile*. Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka penelitian ini akan membahas masalah kualitas pelayanan PLN kepada pelanggan dengan judul “Studi Komparatif Kualitas Pelayanan Sebelum dan Setelah Penerapan Aplikasi PLN *Mobile* di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta Badung Bali”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan dibahas dalam rencana pembuatan tesis ini adalah.

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan pelanggan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta Badung Bali sebelum diterapkannya aplikasi PLN *Mobile*?

2. Bagaimanakah kualitas pelayanan pelanggan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta Badung Bali setelah diterapkannya aplikasi PLN *Mobile*?
3. Bagaimanakah pengaruh penerapan aplikasi PLN *Mobile* pada kualitas pelayanan pelanggan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta Badung Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

Bertitik tolak dari latar belakang dan rumusan masalah penelitian maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut.

1. Menganalisis kualitas pelayanan pelanggan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta Badung Bali sebelum diterapkannya aplikasi PLN *Mobile*.
2. Menganalisis kualitas pelayanan pelanggan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta Badung Bali setelah diterapkannya aplikasi PLN *Mobile*.
3. Menganalisis secara empirik pengaruh penerapan aplikasi PLN *Mobile* pada kualitas pelayanan pelanggan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta Badung Bali.

1.4. Manfaat Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dua manfaat, yaitu manfaat (1) teoritis dan (2) praktis. Secara rinci kedua manfaat tersebut dapat diuraikan sebagai berikut.

1. Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dan menambah kajian empiris khususnya di bidang layanan yang terkait dengan penerapan teknologi PLN *Mobile* dan kajian mengenai kualitas pelayanan pelanggan.
2. Secara praktis atau operasional hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta Badung Bali didalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan dengan menerapkan teknologi inovatif agar dapat mewujudkan visi dan misi dengan pelayanan prima.

