

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perusahaan Listrik Negara (PLN) merupakan satu-satunya Perusahaan yang ditugaskan Pemerintah untuk menyediakan listrik secara Nasional kepada masyarakat Indonesia. Sebagai satu-satunya Perusahaan yang diserahkan tanggung jawab atas kelistrikan Nasional, PLN terus berusaha untuk menciptakan strategi dan inovasi baru dalam memuaskan pelanggan dan tetap berupaya memperhatikan peningkatan pelayanan kepada para pelanggan.

Di era perkembangan teknologi saat ini yang semakin cepat dan canggih khususnya teknologi informasi dan komunikasi. Teknologi telah melekat pada diri manusia sehingga menjadi hal yang tidak dapat terpisahkan dari kehidupan manusia sehari-hari. Salah satu teknologi yang paling banyak digunakan oleh manusia adalah Smartphone / Android sebagai alat bantu dalam menjalankan aktivitas yang menyajikan berbagai informasi dan komunikasi. Android merupakan perangkat lunak (software) sistem operasi yang memakai basis kode komputer yang dapat didistribusikan secara terbuka atau open source sehingga pengguna bisa membuat aplikasi baru di dalamnya. Android menyediakan platform terbuka bagi para pengembang untuk dapat menciptakan aplikasi mereka sendiri yang digunakan untuk perangkat lunak mobile seperti handphone, smartphone, dan tablet.

Dengan perkembangan teknologi yang semakin cepat, mengharuskan berbagai Perusahaan dalam mengembangkan bisnisnya atau untuk memanjakan para pelanggannya dan dapat memberikan kemudahan atau solusi yang tepat dan cepat sesuai kebutuhan / keinginan pelanggan, sehingga pelanggan puas dan tetap berlangganan dengan produk atau jasa yang ditawarkan.

Salah satu bukti nyata bahwa PLN terus berusaha melakukan perbaikan pelayanan adalah mewujudkan kepuasan pelanggan dengan meluncurkan Aplikasi PLN Mobile yang ada di genggaman pelanggan melalui smartphone berbasis Android. Aplikasi PLN Mobile ini resmi dirilis pada tanggal 31 Oktober 2016 oleh Direksi PLN bertepatan dengan upacara Hari Listrik Nasional ke-71. Aplikasi ini merupakan produk inovasi dari PLN yang bekerjasama dengan PT Indonesia Comnet Plus sebagai anak perusahaan PLN Mobile.

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). Aplikasi ini dapat diunduh dengan mudah dan gratis melalui aplikasi Google Playstore di smartphone berbasis Android.

PT. PLN (Perusahaan Listrik Negara) merupakan sebuah BUMN yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Sebagai perusahaan yang mempunyai tanggung jawab terhadap aspek kelistrikan untuk masyarakat Indonesia, maka PT. PLN harus tanggap atas keluhan-keluhan konsumen seperti:

- Pencatatan meteran oleh petugas yang tidak akurat, dan ini seringkali dikeluhkan.
- Sistem penagihan juga tidak akurat, ada langganan yang ditagih dua kali untuk bulan yang sama. Seandainya kuitansi pertama hilang, tidak ada bukti, maka pelanggan harus membayar dobel, ini sulit diterima, cara kerja sebuah perusahaan besar.
- Sistem pembayaran yang antri panjang, banyak membuang waktu.
- Pelanggan selalu terancam dengan pemutusan listrik, bila suatu masalah tidak diselesaikan cepat, tidak ada toleransi, ini sangat mengganggu kenyamanan.

Dari keluhan-keluhan tersebut bisa dilihat bahwa permasalahan yang dialami bisa dibantu dengan adanya Aplikasi PLN Mobile yang mudah dan praktis dalam segi pelayanan dapat memudahkan masyarakat untuk melakukan pengaduan & keluhan dan menerima segala informasi terbaru dari PT. PLN, serta tidak membuang-buang waktu pelanggan untuk datang langsung ke kantor pelayanan pusat. Jadi pelanggan hanya perlu mengunduh atau mengakses Aplikasi PLN Mobile dalam ponsel Smartphone / Android.

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.

PLN merupakan perusahaan milik Negara yang berorientasi pada Kualitas Pelayanan, Kualitas Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat di tawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik tidak berdasarkan persepsi penyedia jasa, akan tetapi berdasarkan persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan dengan kinerja. Kualitas pelayanan terbentuk dari dua konsep, yaitu *Service (service)* dan *Quality (quality)*. Chase mendefinisikan *E-Service Quality* merupakan pelayanan yang diberikan pada konsumen jaringan internet sebagai perluasan dari kemampuan suatu situs untuk memfasilitasi kegiatan belanja, pembelian, dan distribusi secara efektif dan efisien.

Selain Kepercayaan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Elektronik, faktor Promosi juga mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Promosi merupakan salah satu variabel dalam bauran pemasaran yang sangat penting dilaksanakan perusahaan dalam memasarkan produk jasa. Kegiatan promosi bukan saja berfungsi sebagai alat komunikasi antara perusahaan dan konsumen, melainkan juga sebagai alat untuk mempengaruhi konsumen dalam kegiatan pembelian atau penggunaan jasa sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya.

Banyak cara yang dilakukan untuk mempromosikan program atau sistem baru pelayanan. Seperti yang dilakukan PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur yang membagikan token listrik gratis ke sejumlah pelanggan. General Manager PLN Distribusi Jawa Timur Dwi Kusnanto di Surabaya mengatakan, pemberian token gratis sebesar Rp 20.000 diperuntukkan bagi 100.000 pelanggan PLN pra bayar pertama yang upload aplikasi PLN Mobile. sebagai upaya PLN mensosialisasikan aplikasi baru sehingga masyarakat bisa semakin dimudahkan dalam mencari informasi seputar PLN. Teknis mendapatkan token gratis yakni, setelah aplikasi itu didownload, pelanggan diminta memasukkan nomor telpon dan Id pelanggan. Setelah itu akan langsung terhubung dengan PLN pusat, dan akan segera dihubungi oleh petugas. Selanjutnya pulsa ditoken akan terisi secara otomatis.

Kepuasan Pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Secara umum, Kepuasan adalah (*satisfaction*) adalah perasaan senang

atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penulis bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Pelayanan Elektronik, dan Promosi pada Aplikasi PLN Mobile terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN Distribusi Jawa Timur di Surabaya”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah ada pengaruh Kepercayaan Pelanggan pada Aplikasi PLN Mobile terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN Distribusi Jawa Timur di Surabaya?
2. Apakah ada pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik pada Aplikasi PLN Mobile terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN Distribusi Jawa Timur di Surabaya?
3. Apakah ada pengaruh Promosi pada Aplikasi PLN Mobile terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN Distribusi Jawa Timur di Surabaya?
4. Apakah Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Pelayanan Elektronik dan Promosi pada Aplikasi PLN Mobile mempunyai pengaruh secara Simultan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN Distribusi Jawa Timur di Surabaya?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis pengaruh Kepercayaan Pelanggan pada Aplikasi PLN Mobile terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN Distribusi Jawa Timur di Surabaya.
2. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik pada Aplikasi PLN Mobile terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN Distribusi Jawa Timur di Surabaya.
3. Untuk menganalisis pengaruh Promosi pada Aplikasi PLN Mobile terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN Distribusi Jawa Timur di Surabaya.
4. Untuk menganalisis apakah Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Pelayanan Elektronik dan Promosi pada Aplikasi PLN Mobile mempunyai pengaruh secara Simultan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN Distribusi Jawa Timur di Surabaya.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menambah wawasan dan memahami praktek dalam menerapkan teori-teori yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan yang berkaitan dengan Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Pelayanan Elektronik, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau acuan kepada PT. PLN Distribusi Jawa Timur di Surabaya untuk tetap meningkatkan kinerja dan memberikan pelayanan yang baik agar dapat memuaskan harapan para pelanggan supaya pelanggan tetap berlangganan menggunakan layanan Aplikasi PLN Mobile.

3. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi perpustakaan bagi peneliti selanjutnya di Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya khususnya Manajemen (Pemasaran).