

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Laswell (Nida, 2014) komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu (Haq et al., 2022). Komunikasi akan selalu terwujud dalam lingkungan hidup kita selama adanya komunikator yang memberikan pesan dan komunikan sebagai penerima pesan yang disampaikan. Komunikasi dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Komunikasi secara langsung terjadi ketika tidak adanya perantara pihak ketiga atau dalam artian komunikasi secara tatap muka satu individu dengan individu yang lain. Sebaliknya, komunikasi tidak langsung terjadi karena adanya bantuan dari pihak ketiga maupun alat bantu komunikasi seperti *smartphone*.

Komunikasi melalui *smartphone* sudah menjadi hal yang lumrah pada masyarakat di seluruh dunia termasuk juga Negara Indonesia. Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS) jumlah masyarakat pengguna *smartphone* di Indonesia mencapai 67.29% di tahun 2023 silam (Badan Pusat Statistik, 2024). Hal ini dikarenakan kemudahan dari pengguna yang memiliki *smartphone* hanya dengan bermodalkan kuota internet saja pengguna *smartphone* dapat dengan leluasa menggunakan internet di mana saja dan kapan saja sesuai kebutuhan pengguna masing-masing.

Di era digital sekarang ini kita sangat dimudahkan dengan teknologi yang ada sudah bertebaran di mana-mana. Kemudahan-kemudahan tersebut juga karena adanya manusia yang menciptakan teknologi tersebut. Sekarang ini kita bisa melakukan pembelian, penyewaan, dan pemesanan hanya melalui *smartphone* kita. Kemudahan yang sangat memberikan dampak positif bagi para penggunanya, mudah dibawa ke mana saja tanpa susah payah. Tentu dengan kemudahan teknologi ini sangat dimanfaatkan oleh para perusahaan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi para pelanggannya mengenai kemudahan dan cepat tanggap untuk melayani pelanggan. Efektivitas ini di implementasi juga dimanfaatkan oleh PLN UP3 Salatiga dalam memberikan layanan terbaik mereka untuk pelanggan.

Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero yaitu merupakan perusahaan yang mengelola listrik di Indonesia yang berusaha untuk selalu memajukan mutu dan

kualitas kepercayaan pelayanan dan pendistribusian energi listrik (Tarigan & Nasution, 2014) (Haq et al., 2022). Persero sendiri diartikan sebagai “perseroan terbatas” yang dimana perusahaan ini adalah milik negara atau biasa dikenal dengan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan jasa kelistrikan yang berperan penting dalam mengembangkan usaha ketenagalistrikan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan pertumbuhan ekonomi (Tuzahra et al., 2023). PT. PLN (Persero) Salatiga tepatnya di Diponegoro, Kecamatan Sidorejo, Jawa Tengah memiliki transformasi mengenai kemudahan bagi pelanggan dalam pengalaman layanan listrik yang berbeda. Di zaman yang serba canggih atau era digitalisasi ini transformasi teknologi informasi menjadi keperluan bagi perusahaan besar seperti PLN untuk memenuhi kebutuhan pelanggan disektor pelayanan pelanggan. PLN sebagai pusat utama perusahaan yang memberikan pasokan listrik ke seluruh penjuru Indonesia dan akan terus berupaya untuk mengembangkan kualitas pelayanan dengan memanfaatkan teknologi digital. Inovasi teknologi yang diterbitkan adalah PLN Mobile, sebuah aplikasi yang didesain untuk memudahkan pelanggan PLN dalam memenuhi kebutuhan kelistrikan mereka.

PLN tidak hanya berfokus pada pengembangan aplikasi yang mereka luncurkan, melainkan untuk tetap memastikan aplikasi PLN Mobile menjadikan sebuah inovasi yang efektif agar mampu memenuhi intensi pelanggan PLN sebagai sarana komunikasi digital. Di PLN UP3 Salatiga, implementasi pada inovasi PLN Mobile ini menjadi salah satu prosedur strategis yang bertujuan untuk menumbuhkan kepuasan pelanggan sekaligus untuk memperkuat hubungan perusahaan PLN dengan pelanggan PLN UP3 Salatiga. Kembali lagi bicara mengenai zaman yang semakin serba canggih dan efektif, di mana kemudahan layanan menjadi kunci utama dalam membangun kepercayaan pelanggan. PLN Mobile sendiri memberikan berbagai fitur-fitur yang dapat diakses di mana saja menggunakan *smartphone* dan dengan modal kuota internet. Tampilan PLN Mobile juga ringkas dan minimalis sehingga mudah untuk dipahami pengguna saat mengaksesnya.

Gambar 1.1 Tangkap Layar Aplikasi PLN Mobile



Sumber : (Olahan Penulis 2024)

Adanya inovasi PLN Mobile ini memberikan kemudahan pelanggan dalam melakukan aktivitas mengenai kelistrikan. Fitur-fitur yang diberikan oleh PLN dalam aplikasi PLN Mobile seperti pembelian token listrik, memonitor penggunaan listrik, pembelian token bagi pelanggan pra bayar, pembayaran tagihan listrik, hingga pengisian daya untuk kendaraan listrik. Adanya data – data terkait dengan pengguna aplikasi PLN Mobile di PLN UP3 Salatiga di tahun 2024, sebagai berikut :

Gambar 1.2 Data Pengguna PLN Mobile Salatiga

UNIT	2020											
	JAN	FEBRUARY	MARCH	APRIL	MAY	JUNE	JULY	AUGUST	SEPTEMBER	OCTOBER	NOVEMBER	DECEMBER
SALATIVA	8,419	16,818	14,020	11,490	14,511	18,887	21,401	21,200	16,127	101,129	115,875	179,174

Sumber : (Olahan Penulis, 2024)

Inovasi yang dikembangkan oleh PLN dengan menciptakan aplikasi berupa PLN Mobile yang memberikan dampak positif bagi pelanggan dan juga karyawannya. Hal ini berkaitan dengan kualitas pelayanan pelanggan yang diberikan oleh PLN melalui PLN Mobile tersebut. Dalam mengadakan pelayanan kepada pelanggan yang

memiliki PLN Mobile terdiri dari dua belah pihak yang berperan di dalamnya. Pertama, yaitu pihak yang melayani atau memberikan pelayanan, dalam kasus ini PLN menjadi pihak yang memberikan pelayanan kepada pengguna PLN Mobile. Kedua, pihak yang dilayani atau menerima pelayanan, dalam kasus ini berarti pengguna PLN Mobile. Dalam upaya meningkatkan mengenai PLN Mobile yang mereka jalani saat ini, PLN UP3 Salatiga memiliki rutinitas dalam memberikan sosialisasi mengenai PLN Mobile ini kepada masyarakat. Hal ini bertujuan untuk memberikan kepedulian terhadap masyarakat yang masih belum menggunakan PLN Mobile ini untuk keperluan terhadap kelistrikan rumah mereka masing-masing. Namun, di PLN UP3 Salatiga dalam pelaksanaan kegiatan mengenai sosialisasi terhadap masyarakat mengenai PLN Mobile ini masih dalam intensitas yang rendah dan hal ini menjadi sebuah kekurangan karena khawatir terjadinya ketidaktahuan masyarakat awam mengenai PLN Mobile ini yang seharusnya PLN Mobile menjadi sebuah sarana komunikasi digital yang dapat memudahkan pelanggan dalam pelayanannya.

Dari publisitas yang sudah di paparkan di atas, relevansi dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam hal sarana komunikasi digital, maka tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana penggunaan aplikasi PLN Mobile sebagai sarana komunikasi digital dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan di PLN UP3 Salatiga.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang diteliti oleh penulis adalah bagaimana penggunaan aplikasi PLN mobile sebagai sarana komunikasi digital dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan di PT. PLN (Persero) Salatiga?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini berfokus untuk mengetahui penggunaan aplikasi PLN mobile sebagai sarana komunikasi digital dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan di PT. PLN (Persero) Salatiga.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Berlandaskan pada rumusan masalah tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menambah wawasan tentang peran aplikasi digital dalam komunikasi antara perusahaan dan pelanggan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan dukungan adopsi melalui aplikasi PLN Mobile melalui layanan digital khususnya di wilayah PT. PLN (Persero) Salatiga.

1.5 Batasan Penelitian

Pada penyusunan penelitian skripsi ini, peneliti membatasi masalah atau ruang lingkup penelitian hanya pada kualitas pelayanan pelanggan PLN Mobile di PT. PLN (Persero) Salatiga.

1.6 Sistematika Penulisan

Tujuan dikemukakan sistematika penulisan ini adalah untuk mempermudah dalam mengetahui pembahasan penelitian yang dibuat. Adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

a. Bagian Awal Skripsi

Berisikan halaman sampul depan yang membuat judul dan identitas diri, halaman daftar isi, halaman daftar tabel dan halaman daftar gambar.

b. Bagian Utama Skripsi

Bagian utama terbagi menjadi bab dan sub bab yaitu sebagai berikut :

1. Bab I Pendahuluan

Terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

2. Bab II Tinjauan Pustaka

Terdiri dari hasil penelitian terdahulu, landasan teori tentang komunikasi digital serta kerangka konsep.

3. Bab III Metodologi Penelitian

Berisikan pendekatan penelitian, metode penelitian, paradigma penelitian metode pengumpulan data, objek dan subjek penelitian, waktu penelitian teknik analisis data dan teknik keabsahan penelitian.

