

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era digital dalam perkembangan teknologi industri 4.0 telah mendorong berbagai organisasi untuk melakukan transformasi layanan berbasis digital. PT PLN (Persero) sebagai perusahaan penyedia listrik nasional menghadirkan aplikasi PLN Mobile guna mempermudah pelanggan dalam mengakses layanan seperti pengecekan tagihan, pembelian token, pengajuan pemasangan baru, hingga penyampaian pengaduan. Pemanfaatan aplikasi ini sejalan dengan penelitian (Ahsan et al., 2023) yang menekankan pentingnya teknologi digital dalam menghitung kinerja gangguan listrik secara akurat demi menjaga keandalan layanan kepada pelanggan. Kehadiran aplikasi ini diharapkan mampu memberikan kemudahan, kecepatan, serta efisiensi dalam pelayanan kepada masyarakat.

Namun, pada praktiknya, kemudahan layanan melalui aplikasi digital tidak selalu berbanding lurus dengan kepuasan pelanggan. Masih banyak keluhan yang disampaikan, di antaranya kesulitan login, error sistem, keterlambatan respon terhadap pengaduan, hingga transaksi yang gagal. Sementara itu, pelayanan langsung di kantor PLN juga belum sepenuhnya optimal, misalnya dari segi kecepatan penanganan maupun keramahan petugas. Kondisi ini menandakan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas sistem aplikasi masih menjadi persoalan penting yang harus ditingkatkan agar kepuasan pelanggan dapat tercapai.

Secara teoritis, kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan maupun kualitas sistem aplikasi. Menurut Kotler & Keller (2016), pelanggan akan merasa puas apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, sedangkan (Parasuraman et al., 1988) melalui model SERVQUAL menekankan lima dimensi utama dalam menilai pelayanan: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Di sisi lain, DeLone & McLean (2003) menegaskan bahwa kualitas sistem informasi ditentukan oleh kemudahan penggunaan, kecepatan, keandalan, fleksibilitas, dan keamanan. Apabila aspek-aspek tersebut belum terpenuhi, maka pengalaman pengguna menjadi negatif dan kepuasan sulit dicapai.

PLN UP3 Makassar Utara sebagai salah satu unit yang melayani masyarakat di

wilayah Makassar bagian utara menghadapi tantangan serupa. Dengan jumlah pelanggan yang terus bertambah, unit ini dituntut memberikan pelayanan terbaik, baik secara tatap muka maupun melalui aplikasi digital PLN Mobile. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Sistem Aplikasi PLN Mobile terhadap Kepuasan Pelanggan di PT PLN (Persero) UP3 Makassar Utara.” Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas sistem aplikasi terhadap kepuasan pelanggan serta memberikan masukan yang bermanfaat bagi peningkatan mutu layanan PLN.

1.2 Rumusan Masalah

Secara umum rumusan masalah merupakan bagian permasalahan yang nantinya akan diteliti pada penelitian ini, maka dari itu penelitian ini dibuat rumusan masalah yang akan difokuskan pada penelitian ini, antara lain:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PLN UP3 Makassar Utara?
2. Bagaimana pengaruh kualitas sistem aplikasi PLN Mobile terhadap kepuasan pelanggan PLN UP3 Makassar Utara?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas sistem aplikasi PLN Mobile secara simultan terhadap kepuasan pelanggan PLN UP3 Makassar Utara?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki tujuan yang diantaranya yaitu sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem aplikasi PLN Mobile terhadap kepuasan pelanggan.
3. Untuk menganalisis pengaruh keduanya secara simultan terhadap kepuasan pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat yang diantaranya yaitu sebagai

berikut:

1. Bagi PLN (Persero) UP3 Makassar Utara, penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas sistem aplikasi PLN Mobile agar lebih optimal dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan.
2. Bagi pelanggan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak positif berupa peningkatan kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan aplikasi PLN Mobile.
3. Bagi peneliti dan akademisi, penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen pelayanan dan literatur terkait pelayanan publik berbasis digital.

1.5 Ruang Lingkup Masalah

Ruang lingkup membantu penulis agar pembahasan masih terkait mengenai penelitian. Adapun ruang lingkup masalah penelitian ini dibuat sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya difokuskan pada pelanggan PLN (Persero) UP3 Makassar Utara sebagai objek penelitian.
2. Variabel yang diteliti dibatasi pada kualitas pelayanan, kualitas sistem aplikasi PLN Mobile, serta kepuasan pelanggan.
3. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan PLN UP3 Makassar Utara yang menggunakan aplikasi PLN Mobile.
4. Analisis penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis regresi untuk mengetahui pengaruh baik secara parsial maupun simultan.

1.6 Kebaruan

Kebaruan dari penelitian ini terletak pada fokus analisis yang mengkaji pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas sistem aplikasi PLN Mobile terhadap kepuasan pelanggan di PLN (Persero) UP3 Makassar Utara. Penelitian sebelumnya umumnya hanya menitikberatkan pada kualitas pelayanan konvensional, sedangkan penelitian ini menggabungkan aspek pelayanan digital melalui aplikasi PLN Mobile sebagai salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, penelitian

ini memberikan kontribusi baru dalam literatur mengenai pelayanan publik berbasis digital, khususnya pada sektor kelistrikan di Indonesia.