

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Perusahaan

Perusahaan Listrik Negara (disingkat PLN) atau nama resmi adalah PT.PLN (Persero) merupakan salah satu perusahaan penjual jasa listrik di Indonesia. Dalam pelayanan pendistribusian kelistrikan, PT. PLN (persero) membagi-bagi fungsi unit induknya ke dalam beberapa unit induk berdasarkan pada sistem tenaga yaitu pembangkitan, transmisi, dan distribusi. Selain itu ada juga unit induk atau pusat-pusat lain sebagai penunjang berlangsungnya perusahaan. Karena luasnya cakupan wilayah kerja PLN, maka PLN memiliki masing-masing sesuai dengan unit induknya.

Dilansir dari website resmi PLN Indonesia, sejarah PLN berawal di akhir abad 19, saat bidang pabrik gula dan pabrik tenaga listrik di Indonesia mulai ditingkatkan saat beberapa perusahaan asal Belanda yang bergerak di bidang pabrik gula dan pabrik teh mendirikan pembangkit tenaga listrik untuk keperluan sendiri. Antara tahun 1942-1945 terjadi peralihan pengelolaan perusahaan-perusahaan Belanda tersebut oleh Jepang, setelah Belanda menyerah kepada pasukan tentara Jepang di awal Perang Dunia II.

Proses peralihan kekuasaan kembali terjadi di akhir Perang Dunia II pada Agustus 1945, saat Jepang menyerah kepada Sekutu. Kesempatan ini dimanfaatkan oleh para pemuda dan buruh listrik melalui delegasi Buruh/Pegawai Listrik dan Gas yang bersama-sama dengan Pemimpin KNI Pusat berinisiatif menghadap Presiden Soekarno untuk menyerahkan perusahaan-perusahaan tersebut kepada Pemerintah Republik Indonesia. Pada 27 Oktober 1945, Presiden Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik sebesar 157,5 MW.

Pada tanggal 1 Januari 1961, Jawatan Listrik dan Gas diubah menjadi BPU-PLN (Badan Pemimpin Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak di bidang listrik, gas dan kokas yang dibubarkan pada tanggal 1 Januari 1965. Pada saat yang sama, dua perusahaan negara yaitu Perusahaan Listrik Negara

(PLN) sebagai pengelola tenaga listrik milik negara dan Perusahaan Gas Negara (PGN) sebagai pengelola gas diresmikan pada tahun 1972, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 18, status Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum. Seiring dengan kebijakan Pemerintah yang memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan listrik, maka sejak tahun 1994 status PLN beralih dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dan juga sebagai PKUK dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang .

Namun, sejarah kelistrikan di Jawa Barat dan Banten sejak masa penjajahan Belanda sampai awal tahun 1942, di Indonesia dikenal suatu badan atau perusahaan yang menyediakan pasokan tenaga listrik milik pemerintah, daerah otonom (Gemente) atau gabungan keduanya. Di Jawa Barat khususnya Bandung, perusahaan pengelola serta penyedia tenaga listrik bagi kepentingan umum itu adalah Bandoengsche Electriciteit Maatschappij (BEM) yang berdiri tahun 1905. Pada tanggal 1 Januari 1920, Perusahaan Perseroan Gemeenschpplijk Electriciteit Bedrif Voor Bandoeng (GEBEO) menggantikan BEM. Penggantian ini dikukuhkan dengan akte pendirian Notaris Mr. Andriaan Hendrik Van Ophusien – Nomor 213 tanggal 31 Desember 1919. Pada masa pendudukan Jepang antara 1942 – 1945, pendistribusian tenaga listrik dilaksanakan oleh Djawa Denki DjigyoSha Bandoeng Shi Sha, dengan wilayah kerja diseluruh pulau Jawa.

Maka pada 27 Desember 1957, GEBEO diambil alih oleh Pemerintah RI dengan dikukuhkannya Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 1955. Peraturan pemerintah Nomor 18 Tahun 1959 tentang Penentuan Perusahaan listrik dan Gas Milik Belanda. Tahun 1961. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 67 dibentuk Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara (BPU – PLN) sebagai wadah kesatuan pimpinan PLN. PLN Bandung pun diganti dengan nama PLN Exploitasi XI sebagai kesatuan BPU – PLN JawaBarat, di luar DKI Jaya dan Tangerang.

Tahun 1972, Pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1972 tentang Perusahaan Umum Listrik Negara, yang menyebutkan

bahwa status PLN menjadi Perusahaan Umum Listrik Negara. Kemudian mengacu pada peraturan Menteri PUTL Nomor 013/PRT/1975 tanggal 8 September 1975 tentang organisasi dan tata kerja Perusahaan Umum Listrik Negara, maka PLN mengadakan reorganisasi menyangkut nama, tugas dan wilayah kerja daerah. Berdasarkan pengumuman PLN Eksploitasi XI nomor 05/DIII/Sek/1975 tanggal 14 Juli 1975, PLN Eksploitasi XI diubah namanya menjadi Perusahaan Umum Listrik Negara Distribusi Jawa Barat

Dengan adanya peraturan pemerintah Republik Indonesia nomor 23 tahun 1994 tanggal 16 Juni 1994 maka bentuk Perusahaan Umum Listrik Negara Distribusi Jawa Barat diubah lagi menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dengan sebutan PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat sejak tanggal 30 Juli 1994, sesuai akta pendirian. Selanjutnya sesuai keputusan Direksi PT. PLN (Persero) nomor 28.K/010/DIR/2001 tanggal 20 Februari 2001, PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat diubah menjadi PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Barat. Kemudian, oleh karena wilayah kerjanya tidak hanya menjangkau Jawa Barat saja, tetapi juga Propinsi Banten, maka melalui Surat Keputusan PT PLN (Persero) Nomor 120.K/010/DIR/2002 tanggal 27 Agustus 2002, PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Barat berubah menjadi PT. PLN (Persero) DISTRIBUSI JAWA BARAT DAN BANTEN dan kini PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten disingkat menjadi PT. PLN DJBB – masih menempati bangunan lawas bernilai sejarah yang beralamat di Jl. Asia Afrika No. 63 Bandung.

PLN Mobile merupakan suatu aplikasi mobile customer *self service* yang terintegrasi dengan Aplikasi Pengaduan dan keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). Kepala Divisi system dan teknologi informasi PLN Agus Setiawan mengatakan “Layanan bagi pelanggan PLN ini diharapkan dapat mendukung perbaikan tata Kelola Layanan Pengaduan dan Keluhan Pelanggan yang lebih baik maksimal serta memutus jalur birokrasi dan prosedur”. Dengan PLN mobile, pelanggan maupun calon pelanggan lebih mudah mendapatkan informasi tentang tagihan listrik, informasi pemadaman maupun informasi lainnya yang berkaitan dengan layanan PLN kepada masyarakat. Selain itu, pelanggan juga dapat dengan mudah menyampaikan keluhan atas gangguan kelistrikan yang terjadi.

Adapun fitur-fitur yang tergabung dalam aplikasi ini meliputi:

a. Cek tagihan

Merupakan hal yang dilakukan untuk pelanggan listrik pasca setiap bulanya, biasanya pelanggan akan cek tagihan listrik PLN diawal bulan.

b. Catat Meter

Merupakan proses dimana pencatatan stand meter listrik dilakukan disetiap rumah pelanggan PT.PLN, oleh karena itu kebenaran pencatatan meter akan mempengaruhi kepuasan rumah pelanggan PT.PLN

c. Cek Status Pengaduan

Merupakan dimana tempat pelanggan bisa menyampaikan keluhannya bila terjadi masalah yang didapat mengenai kelistrikan pada rumah pelanggan.

d. IconNet

Merupakan produk terbaru layanan *fixed broadband* Internert dari PLN, IconNet ini merupakan bagian dari bisnis PLN yang membuntuti produk PLN lainnya.

e. Info Stimulus

Merupakan program bentuk yang berupa diskon tarif listrik akibat dari pandemic.

f. ChargeIN

Untuk mengetahui stasiun pengisian kendaraan listrik umum.

g. ListrikQu

Merupakan layanan PLN untuk perbaikan instalasi listrik rumah pelanggan, nantinya, fitur-fitur pada aplikasi ini terus dikembangkan. Beberapa diantaranya yang akan muncul di versi selanjutnya adalah layanan untuk menghubungkan *costumer Service officer* PLN 123 tanpa melalui telpon rumah dan operator selular, tetapi dengan menggunakan Voice over internet Proctocl (VOIP). Selain itu, aka nada pula fitur indo pemeliharaan yang tersampak kepada pelanggan sehingga dapat mengetahui alasan mengapa pemadaman terjadi di area layanan pelanggan.

Untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat dan bisa dari mana saja, PLN membuat aplikasi yang disebut dengan Mobile PLN. Mobile PLN adalah aplikasi yang dikembangkan oleh PT PLN (Persero), perusahaan

listrik negara Indonesia, untuk memudahkan pelanggan dalam mengakses berbagai layanan terkait listrik. Aplikasi ini dirancang untuk menyediakan solusi yang cepat, praktis, dan efisien bagi pelanggan dalam mengelola kebutuhan listrik mereka.

Mobile PLN memiliki berbagai fitur utama yang memudahkan pelanggan dalam mengelola layanan listrik mereka. Salah satu fitur utamanya adalah informasi tagihan listrik, di mana pelanggan dapat melihat dan mengecek tagihan listrik bulanan secara real-time serta mengakses riwayat pembayaran sebelumnya. Selain itu, pelanggan listrik Prabayar dapat membeli token listrik langsung melalui aplikasi dengan berbagai metode pembayaran, termasuk kartu kredit, transfer bank, dan e-wallet. Fitur pengaduan dan keluhan memungkinkan pelanggan melaporkan gangguan atau masalah listrik seperti pemadaman, dengan pelacakan status pengaduan untuk memantau progres penanganannya. Aplikasi ini juga menyediakan informasi terkini tentang jadwal pemadaman listrik yang direncanakan di daerah pelanggan, serta notifikasi untuk pemadaman tak terduga atau perbaikan jaringan. Layanan pelanggan dapat dihubungi langsung melalui chat atau telepon, dan pelanggan juga dapat mengakses panduan dan FAQ untuk bantuan mandiri. Terakhir, fitur pengelolaan akun memungkinkan pelanggan mengelola beberapa nomor pelanggan dalam satu akun, memudahkan mereka yang memiliki lebih dari satu properti, serta memperbarui informasi pribadi mereka.

Mobile PLN menawarkan berbagai manfaat yang signifikan bagi pelanggan. Pertama, aplikasi ini memberikan kemudahan akses, sehingga pelanggan tidak perlu lagi mengunjungi kantor PLN atau tempat pembayaran fisik untuk mengurus kebutuhan listrik mereka. Kedua, aplikasi ini meningkatkan efisiensi waktu, karena layanan dapat diakses kapan saja dan di mana saja, menghemat waktu pelanggan secara signifikan. Ketiga, Mobile PLN menyediakan informasi secara real-time yang meningkatkan transparansi mengenai tagihan dan penggunaan listrik, membuat pelanggan lebih sadar dan terinformasi. Keempat, fitur pengaduan dan notifikasi dalam aplikasi ini memberikan respons yang lebih cepat terhadap masalah yang dihadapi pelanggan, memastikan bahwa masalah dapat ditangani dengan

lebih efektif dan efisien.

Untuk menggunakan Mobile PLN, pelanggan dapat mengikuti beberapa langkah mudah. Pertama, unduh aplikasi Mobile PLN secara gratis melalui Google Play Store untuk pengguna Android atau App Store untuk pengguna iOS. Setelah mengunduh aplikasi, pelanggan harus melakukan registrasi dengan menggunakan nomor pelanggan PLN mereka dan mengisi data yang diperlukan. Setelah registrasi selesai, pelanggan dapat login menggunakan akun yang telah dibuat. Setelah masuk, pelanggan dapat menavigasi aplikasi dan menggunakan berbagai fitur yang tersedia sesuai dengan kebutuhan mereka, seperti mengecek tagihan listrik, membeli token listrik Prabayar, melaporkan gangguan, dan mengakses layanan pelanggan. Dengan adanya Mobile PLN, diharapkan pelayanan kepada pelanggan PLN menjadi lebih baik dan lebih responsif terhadap kebutuhan dan masalah yang mereka hadapi.

1.1.2 Logo perusahaan

Logo PT. PLN (Persero) dapat dilihat dibawah ini:



Gambar 1.1 Logo Perusahaan

Sumber : *Website* PT. PLN (persero)

Bentuk, warna, dan makna lambang Perusahaan resmi yang digunakan adalah sesuai yang tercantum pada Lampiran Surat Keputusan Direksi Perusahaan Umum Listrik Negara No: 031/DIR/76 Tanggal : 1 Juni 1976, mengenai Pembakuan Lambang Perusahaan Umum Listrik Negara. Sehingga dalam pengaplikasiannya logo ini tidak dapat diubah – ubah.

Elemen – elemen dasar lambang:

1. Persegi

Menjadi bidang dasar bagi elemen – elemen lambang lainnya,

melambangkan bahwa PT. PLN (Persero) merupakan wadah atau organisasi yang terorganisir dengan sempurna. Berwarna kuning untuk menggambarkan pencerahan, seperti yang diharapkan PLN bahwa listrik mampu menciptakan pencerahan bagi kehidupan masyarakat. Kuning juga melambangkan semangat yang menyala - nyala yang dimiliki tiap insan yang berkarya di perusahaan ini.



Gambar 1.2 Warna kuning pada logo PLN

Sumber : *Website* PT. PLN (Persero)

2. Petir atau Kilat

Melambangkan tenaga listrik yang terkandung di dalamnya sebagai produk jasa utama yang dihasilkan oleh perusahaan. Selain itu petir pun mengartikan kerja cepat dan tepat para insan PT. PLN (Persero) dalam memberikan solusi terbaik bagi para pelanggannya. Warnanya yang merah melambangkan kedewasaan PLN sebagai perusahaan listrik pertama di Indonesia dan kedinamisan gerak laju perusahaan beserta tiap insan perusahaanserta keberanian dalam menghadapi tantangan perkembangan zaman.



Gambar 1.3 Petir pada Logo PLN

Sumber : *Website* PT. PLN (Persero)

3. Tiga Gelombang

Memiliki arti gaya rambat energi listrik yang dialirkan oleh tiga bidang usaha utama yang digeluti perusahaan yaitu pembangkitan, penyaluran dan distribusi yang seiring sejalan dengan kerja keras para insan PT. PLN (Persero) guna memberikan layanan terbaik bagi pelanggannya. Diberi warna biru untuk menampilkan kesan konstan (sesuatu yang tetap) seperti halnya listrik yang tetap diperlukan dalam kehidupan manusia. Disamping itu biru juga melambangkan keandalan yang dimiliki insan - insan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi para pelanggannya.



Gambar 1.4 Simbol Tiga Gelombang pada Logo PLN

Sumber : *Website* PT. PLN (Persero)

1.1.3 Visi, Misi , Motto, dan Nilai Perusahaan

1. Visi

“Menjadi Perusahaan Listrik Terkemuka se-Asia Tenggara dan #1 Pilihan Pelanggan untuk Solusi Energi.”

2. Misi

- a. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
- b. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- c. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
- d. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

3. Motto

Listrik untuk kehidupan yang lebih baik.

4. Nilai Perusahaan

- a. Saling percaya

- Saling Menghargai
 - Beritikad Baik
 - Transparan
- b. Integritas
- Jujur dan Menjaga komitmen
 - Taat aturan dan Bertanggung jawab
 - Keteladanan
- c. Pembelajaran
- Belajar berkesinambungan dan Beradaptasi
 - Berbagai pengetahuan dan pengalaman
 - Berinovasi
- d. Peduli
- Proaktif dan saling membantu
 - Memberi yang terbaik
 - Menjaga citra perusahaan

1.2 Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi saat ini perkembangan teknologi informasi berkembang dengan pesat seiring berjalannya waktu, perkembangan teknologi mengambil peranan yang sangat penting untuk mempermudah manusia dalam melakukan berbagai aktivitas kehidupan karena semua informasi dapat diakses dengan mudah dan cepat melalui internet. Dilihat dari perkembangan teknologi yang ada, para pengusaha harus membuat inovasi baru untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Kualitas pelayanan suatu perusahaan sangatlah diperlukan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin beragam.

Teknologi informasi merupakan kegiatan untuk mengumpulkan pengolahan, pengelolaan, penyimpanan, penyebaran dan pemanfaatan suatu informasi. Teknologi informasi juga terdiri atas perangkat keras atau *hardware* dan perangkat lunak atau *software*. Teknologi informasi memperhatikan kepentingan manusia dalam pemanfaatannya. Teknologi informasi mengalami perkembangan yang cukup pesat dan menjadi salah satu hal yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Hal ini dapat dilihat berdasarkan semakin banyak dan meratanya pengguna teknologi

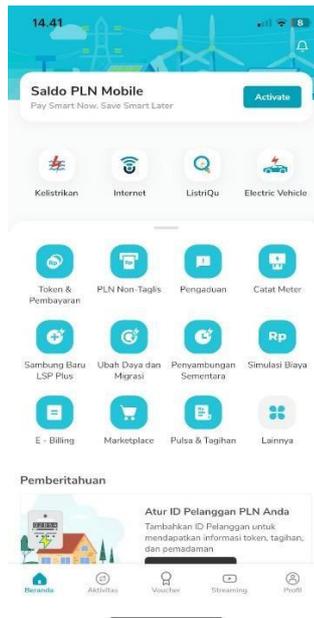
informasi tersebut. Beberapa bentuk kegiatan dari pengaplikasian teknologi informasi ini yaitu seperti *e-commerce*, *e-education*, *e-medicie*, *e-laboratory*, dan lain sebagainya.

Semakin berkembangnya teknologi informasi, para pengusaha dan pelaku bisnis harus membuat inovasi yang baru, mudah diakses oleh penggunanya, dan harus dapat memenuhi kebutuhan penggunanya agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Santoyo (2012) berpendapat bahwa mutu pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dan persepsi manajemen, adanya kesesuaian antara persepsi atas harapan konsumen dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan, dan adanya kesesuaian pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan konsumen.

Menurut Reswari, Rianti & Kariza, Cesy & Octaviani, Dina. (2022) PT PLN (Persero) salah satu perusahaan di Indonesia yang bergerak di bidang pengelolaan tenaga listrik berupaya untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan serta keandalannya dalam pendistribusian energi listrik. Pada tanggal 21 April 2020, PT PLN (Persero) meluncurkan sebuah program transformasi yang bertujuan untuk meningkatkan sistem kinerja perusahaan (Suharsono et.al, 2020). PT PLN (Persero) melakukan 4 aspirasi besar di antaranya adalah *Learn*, *Green*, *Innovative*, dan *Customer Focus* (Astuti, 2022).

PT PLN (Persero) dalam upayanya untuk mengoptimalkan aspirasi, khususnya di *customer focus* mengembangkan sebuah produk teknologi informasi yang berupa aplikasi PLN Mobile yang mulai dilaksanakan sejak tahun 2020. Tujuan dari pengembangan aplikasi PLN Mobile agar memudahkan pelanggan mengakses berbagai pelayanan di PT PLN (Persero) dengan fitur-fitur yang informatif dan mudah digunakan. Aplikasi PLN Mobile memiliki beberapa fitur di antaranya adalah Token & Pembayaran, PLN-Non Taglis, Pengaduan, Catat Meter, Sambung Baru LSP Plus, Ubah Daya dan Migrasi, Penyambungan Sementara, Simulasi Biaya, E-Billing, Marketplace,

Pulsa & Tagihan, dan fitur-fitur lainnya yang bisa diakses dengan mudah oleh penggunanya. Dengan adanya aplikasi Mobile PLN ini diharapkan mampu untuk melakukan komunikasi antar personal antara pelanggan dan *call center* sehingga permasalahan atau keluhan yang dialami oleh pelanggan dapat segera diatasi oleh perusahaan dan juga PLN menjanjikan pelanggan mendapatkan informasi cepat, tepat, dan akurat (PT PLN, 2023)



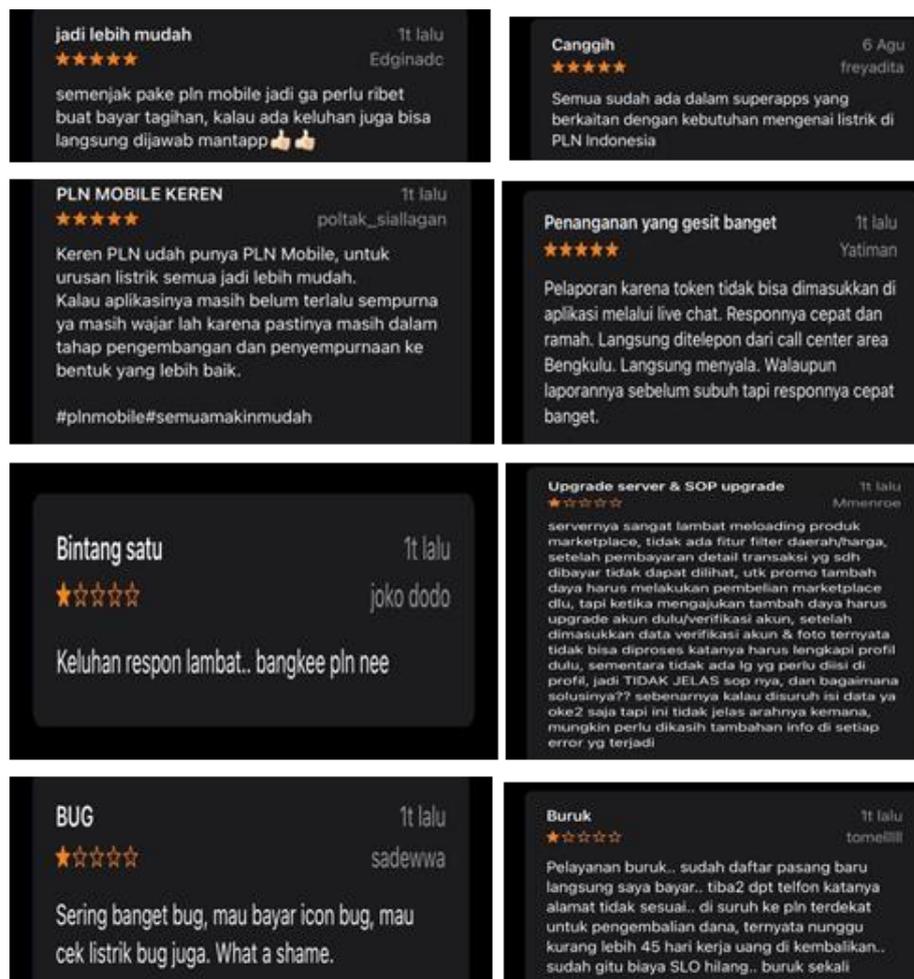
Gambar 1.5 Aplikasi PLN Mobile

Sumber : *Website* PT. PLN (Persero)

Berdasarkan berita, PT PLN (Persero) mengatakan bahwa terdapat 42 juta pengguna aplikasi sepanjang tahun 2023. Sedangkan target pengguna PLN mobile tahun 2024 ini adalah sebanyak 31 juta pengguna, yang artinya target tersebut sudah tercapai dan bahkan lebih dari target PLN (Marketeers.com, 2022). PT PLN (Persero) juga mengadakan program Gelegar PLN Mobile 2023 yang dikemas dengan konser musik Nusantara, kuis berhadiah, dan bazar UMKM di Jatim Expo Surabaya pada tanggal 19 Agustus 2023 sebagai upaya untuk mengenalkan aplikasi PLN Mobile secara meluas (Caritau.com, 2023).

Secara umum, seperti layaknya aplikasi baru, masih banyak hambatan yang dihadapi oleh PT PLN (Persero) dalam menyebarkan penggunaan pada aplikasi PLN Mobile. Secara umum, pengguna aplikasi PLN Mobile belum seluruhnya merasa puas. Hal ini dapat terlihat pada Gambar 1.2, dimana terdapat beberapa tanggapan oleh pengguna aplikasi PLN Mobile. Tanggapan

tersebut ditemukan dalam laman pengunduhan aplikasi PLN Mobile di *playstore*. Beberapa pengguna menyebutkan bahwa dengan adanya aplikasi PLN Mobile dapat memudahkan penggunaannya dalam hal urusan listrik. Namun, terdapat juga beberapa tanggapan negatif karena sistem server yang lambat, keluhan respon yang lambat, dan pelayanan buruk. Tanggapan-tanggapan oleh pelanggan tersebut dapat dijadikan evaluasi bagi perusahaan untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menggunakan aplikasi PLN Mobile.



Gambar 1.6 Tanggapan Pengguna PLN Mobile

Sumber : *Website* PT. PLN (Persero)

Menurut Wendland et.al (2019), *Satisfaction with the use of a mobile application* (kepuasan penggunaan aplikasi *mobile*), dipengaruhi oleh beberapa hal, baik itu *barriers* (faktor penghambat) ataupun *facilitators* (faktor pendukung). Beberapa *barriers* (faktor penghambat) antara lain *resistance to change* dan *technological complexity*, serta *facilitators* (faktor pendukung)

antara lain *technical support, compatibility, performance expectancy*, dan *easy of use*.

Resistance to change ditandai sebagai sifat kepribadian orang yang percaya bahwa sulit untuk mengubah rutinitas mereka dan enggan berubah, kemudian tanda-tanda kecil bahwa seseorang *resistance* adalah bahwa mereka menjadi emosional terhadap perubahan (Wendland et.al, 2019). Pada kondisi penggunaan aplikasi PLN Mobile, pengguna PLN secara umum masih enggan menggunakan aplikasi PLN Mobile. Hal ini ditunjukkan dengan jumlah pengguna aplikasi PLN Mobile yang masih jauh dari target PLN dikarenakan Menurut Cho, Hsu & Goo (2009) dalam Pujiah & Fatmawati (2018) pelayanan yang gagal adalah ketika konsumen mendapatkan sebuah pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan. Pelayanan yang gagal dapat menyebabkan timbulnya emosi negatif dari konsumen, emosi ini timbul dikarenakan oleh ketidaksesuaian kualitas pelayanan yang diterima dengan yang dibayangkan sebelumnya. Bahkan jika terdapat konsumen yang terpenuhi harapannya dapat memiliki emosi negatif yang dipengaruhi oleh orang lain. Hal ini bisa menyebabkan konsumen berpikir bahwa jasa yang diperoleh akan lebih baik jika konsumen mendapatkan penyedia layanan yang lainnya. Emosi negatif atau positif yang dialami oleh konsumen akan memberikan pengaruh kepada tingkat kepuasan atau ketidakpuasan secara keseluruhan terhadap pelayanan tersebut. Sementara bagi pengguna yang memutuskan untuk menggunakan aplikasi PLN Mobile hal ini terjadi karena mereka dapat menikmati layanan PLN tanpa perlu bertemu dengan petugas, transaksi dapat dilakukan hanya melalui *smartphone*, dan akses yang mudah (suarapemredkalbar.com, 2021).

Berikutnya kepuasan pelanggan dalam menggunakan aplikasi *mobile* juga dipengaruhi oleh *technological complexity*. *Technological complexity* merujuk pada tingkat persepsi seseorang terhadap kesulitan dalam memahami dan menggunakan suatu jenis teknologi tertentu. Dalam hal ini, aplikasi PLN Mobile menghadirkan *system monitoring internal* yaitu *virtual command center* dan didukung dengan teknik *optimization*, sehingga dengan integrasi ini pengaduan masyarakat dapat diproses secara cepat dan realtime. PLN Mobile juga didukung dengan fitur *electric venicle digital service (EVDS)*, melalui fitur ini masyarakat bias langsung mengetahui informasi lokasi *charging*

station (web.pln.co.id, 2023). Semua teknologi yang diimplementasikan dalam aplikasi PLN Mobile tujuannya adalah agar pengguna puas dengan layanan aplikasi PLN Mobile. Namun saat ini, masih banyak pengguna yang merasa bahwa sulit dalam menggunakan aplikasi PLN Mobile yang ditunjukkan oleh pengguna android bernama Danies Pedroza, mengatakan bahwa aplikasi yang dibuat oleh PLN tersebut tidak jelas, awalnya hanya iseng mengunduh aplikasi tersebut, namun setelah dicoba aplikasi tersebut tidak bisa digunakan. (sumber: bertuahpos.com)

Selain *barriers*, berikutnya terdapat juga *facilitators* yang dapat mempengaruhi *satisfaction with the use of a mobile application* antara lain *technical support, compatibility, performance expectancy*, dan *easy of use*. Menurut Wendland et.al (2019), *technical support* dapat didefinisikan sebagai bantuan/dukungan teknis yang diberikan kepada pengguna oleh orang-orang dengan keterampilan dan pengetahuan teknologi informasi. Aplikasi PLN Mobile menghadirkan fitur-fitur yang kompleks serta mudah digunakan untuk memenuhi kebutuhan penggunanya. Dengan menggunakan program *outage management*, perusahaan PLN dapat memproses pengaduan masyarakat secara responsif dan cepat (web.pln.co.id, 2023). Aplikasi PLN Mobile memiliki fitur-fitur yang bertujuan untuk mendukung kemudahan layanan di era digitalisasi (suarapemredkalbar.com, 2021). Oleh karena itu, tingkat dukungan teknis yang ditawarkan kepada pengguna (pelanggan) akan berhubungan positif dengan tingkat kepuasan terhadap penggunaan aplikasi seluler.

Facilitators berikutnya adalah *compatibility*. *Compatibility* menunjukkan sejauh mana pengguna percaya bahwa teknologi tersebut konsisten dengan nilai-nilai, kebutuhan, dan pengalaman masa lalunya (Wendland et.al, 2019). Pengguna (pelanggan) menghargai kegunaan teknologi sebagai dukungan terhadap praktik kerja mereka untuk meningkatkan kinerja dan kualitas layanan (Maillet, et.al., 2024). Dengan adanya *mobile* PLN memudahkan pelanggan untuk mengajukan keluhan ataupun memperoleh informasi seputaran PLN. Berdasarkan hasil temuan Farida & Riza (2022) menemukan bahwa Aplikasi PLN Mobile dalam memberikan pelayanan bagi pengguna yang mengajukan keluhan sudah sangat efektif. Pegawai yang mengoperasikan aplikasi PLN Mobile ini sudah dinilai

cermat dan dapat memberikan pelayanan yang tepat dan sesuai dengan yang dijanjikan. Aplikasi PLN Mobile ini cukup memberikan manfaat bagi pengguna layanan PLN. Oleh karena itu PT.PLN memiliki tanggung jawab dalam meningkatkan kepuasan pelayanan kepada pelanggan, guna memenuhi segala kebutuhan pelanggan. Tentu saja dalam hal pengaduan, pelayanan merupakan hal yang sangat penting tetapi dari pelayanan itu terdapat hal yang lebih penting yaitu bagaimana efek dari sebuah pelayanan kepada publik.

Kemudian *facilitators* berikutnya adalah *performance expectancy* yang dapat didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan teknologi akan membantu meningkatkan kinerja (Wendland et.al, 2019). Kepuasan pelanggan terkait dengan aplikasi PLN Mobil yaitu menggunakan aplikasi ini secara berkelanjutan dan terus-menerus. Pelanggan dalam menggunakan aplikasi PLN Mobile memanfaatkan sebagai sarana pengaduan secara berkala. Oleh karena itu, derajat *performance expectancy* suatu sistem akan berhubungan positif dengan derajat kepuasan terhadap penggunaan aplikasi *mobile*. dengan adanya aplikasi *mobile* PLN dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi, layanan ini juga mempermudah masyarakat dalam melakukan pengaduan. Dengan begitu masyarakat tidak perlu datang ke kantor untuk melakukan proses transaksi dan pengaduan. Masyarakat cukup menginstal aplikasi *Mobile* PLN (sumber: dulohupa.id).

Kemudian *facilitators* yang terakhir yaitu *easy of use* yang dipahami sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu teknologi tertentu dilakukan dengan mudah (Wendland et.al, 2019). Delone & McLean (2023) berpendapat bahwa kepuasan terhadap penggunaan teknologi mengacu pada sejauh mana pengguna puas dengan interaksi dengan teknologi. Semakin puas seseorang terhadap suatu teknologi, semakin besar kemungkinan dia akan menggunakannya lagi. Berdasarkan respon pelanggan terhadap PLN Mobile cenderung memberikan reaksi yang positif. Aplikasi yang mudah diunduh melalui *playstore* dengan fitur yang juga dengan mudah diakses. Dengan demikian, tingkat kemudahakan penggunaan sistem akan berhubungan positif dengan tingkat kepuasan dengan penggunaan aplikasi seluler. Semenjak adanya aplikasi *Mobile* PLN dilengkapi dengan fitur-fitur yang canggih masyarakat merasa mudah dalam menggunakan aplikasi *Mobile* PLN

untuk mengakses berbagai layanan dengan cepat dan efisien (sumber: metrontb.com)

Berdasarkan pada uraian di atas dapat diketahui bahwa penggunaan aplikasi *Mobile PLN* terdapat beberapa factor penghambat seperti *resistance to change* dan *technological complexity*, sementara faktor pendukung antara lain *technical support*, *compatibility*, *performance expectancy*, dan *easy of use*. Namun belum banyak yang tahu factor yang dominan yang melatar belakangi penggunaan dari aplikasi *Mobile PLN* dari permasalahan di atas, maka saya tertarik mengambil judul “Pengaruh *Barriers (Resistance to change, Technological Complexity)* dan *Facilitators (Technical Support, compatibility, Performance Expectancy, Easy of use)* terhadap *Satisfaction with the use of a mobile application* pada aplikasi *Mobile PLN*”

1.4 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana *Barriers (Resistance to change, Technological Complexity)*, *Facilitators (Technical Support compatibility, Performance Expectancy, Easy of use)* dan *Satisfaction with the use of a mobile application* pada aplikasi *Mobile PLN*?
2. Bagaimana pengaruh *Barriers (Resistance to change dan Technological Complexity)* serta *Facilitators (Technical Support, compatibility, Performance Expetancy, and Easy of use)* terhadap *Satisfaction with the use of a mobile application* pada aplikasi *Mobile PLN*?

1.5 Tujuan penelitian

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijabarkan sebelumnya, tujuan dilakukannya dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh *Barriers (Resistance to change, Technological Complexity)*, *Facilitators (Technical Support, compatibility, Performance Expectancy, Easy of use)* dan *Satisfaction with the use of a mobile application* pada aplikasi *Mobile PLN*.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Barriers (Resistance to change dan*

Technological Complexity) serta *Facilitators (Technical Support, compatibility, Performance Expetancy, and Easy of use)* terhadap *Satisfaction with the use of a mobile application* pada aplikasi *Mobile PLN*.

1.6 Kegunaan penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini dapat bermanfaat dan berguna, baik dalam aspek teoritis maupun aspek praktis:

a. Manfaat teoritis

Secara teoritis, penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat, menambah ilmu pengetahuan dan dapat menjadikan wawasan baru mengenai ilmu bidang pemasaran khususnya yang berkaitan dengan *Mobile*.

b. Manfaat praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu bahan masukan yang bermanfaat bagi perusahaan, terutama untuk mengembangkan strategi pemasaran yang lebih baik dan memberikan keuntungan bagi perusahaan.

1.7 Waktu dan periode penelitian

Waktu dan periode penelitian adalah jangka waktu yang di perlukan dalam suatu penelitian. Penelitian melakukan penelitian pada pengguna atau konsumen yang memakai layanan *Mobile PLN*. Penelitian ini dilakukan selama 10 bulan dari bulan November 2023 sampai dengan bulan Agustus 2024.