

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Kemajuan akan teknologi khususnya saat ini tidak dapat terelakkan, perkembangan kecanggihannya yang cepat khususnya pada komunikasi salah satunya ialah pada teknologi smartphone seperti saat ini tidak lepas kegunaannya sebagai alat komunikasi yang memiliki peran saat ini menjadi sebuah bagian yang sangat penting telah menjadi sebuah bagian dari kebutuhan akan pertukaran informasi secara cepat dan tepat. Pada era globalisasi saat ini perkembangan teknologi memiliki banyak dampak manfaat yang bisa dikatakan sebagai harapan serta sebagai sebuah perubahan yang memiliki pengaruh yang besar. Nabillah Purba (2021), menyatakan dalam jurnalnya dengan pesatnya inovasi dan perkembangan teknologi secara terus-menerus kini masyarakat telah beralih dari berbagai sistem manual ke sistem yang lebih praktis dan fleksibel. Adanya berbagai macam fitur atau alat teknologi masyarakat modern bergantung pada setiap kompetennya. Teknologi dengan kecanggihannya dapat mengubah kekuatan perspektif manusia untuk menjadikannya lebih luas dan lebih inklusif, hal ini dikarenakan jaringan internet sudah tidak asing lagi bagi masyarakat modern.

Kristiyono (2015), menyebutkan interkasi antar pengguna internet dan komunikasi individu serta kelompok menciptakan kebutuhan baru dan mengharuskan bagi pengembang teknologi untuk merancang dan membuat aplikasi baru yang dapat memenuhi kebutuhan bagi komunitasnya. Salah satunya adalah aplikasi Google Circle yang dibuat berdasarkan perilaku komunikasi yang berinteraksi secara intensif dengan teman dan orang lain yang juga memiliki akun Google. Google Circles membuat lingkaran komunitas baru yang didasarkan pada intensitas komunikasi dan interaksi yang terjadi melalui google mail. Seperti yang disebutkan teknologi baru yang diciptakan diperuntukan untuk memenuhi kebutuhan yang ada agar lebih praktis dan efektif. (Kristiyono, 2015) sehingga dalam perkembangannya menciptakan inovasi-inovasi teknologi

terbaru, seperti banyaknya media yang dibuat dengan berbagai macam versi dan fitur berbeda-beda.

Menurut Flaherty (1996), perubahan yang terjadi secara terus-menerus tidak hanya dari segi teknologi informasi saja namun melibatkan industri bisnis seperti bagaimana lingkungan global mempengaruhi perubahan strategi bisnis dan tujuan suatu organisasi. Seperti dapat dirasakan sekarang adalah sebuah aplikasi mobile yang disertai dengan fitur-fitur menarik tersebut yang dapat membantu dalam memenuhi kebutuhan dalam keseharian (Basit, 2022). Smartphone semakin menjadi kebutuhan penting dalam kehidupan sehari-hari karena menyediakan berbagai aplikasi untuk keperluan informasi, komunikasi, pendidikan, dan hiburan. Perangkat ini umumnya dilengkapi dengan layar sentuh, akses internet melalui Wi-Fi atau jaringan seluler, kemampuan untuk menginstal aplikasi, serta fitur tambahan seperti pemutar media, kamera digital, dan navigasi berbasis GPS (Gibson & et. al, 2013).

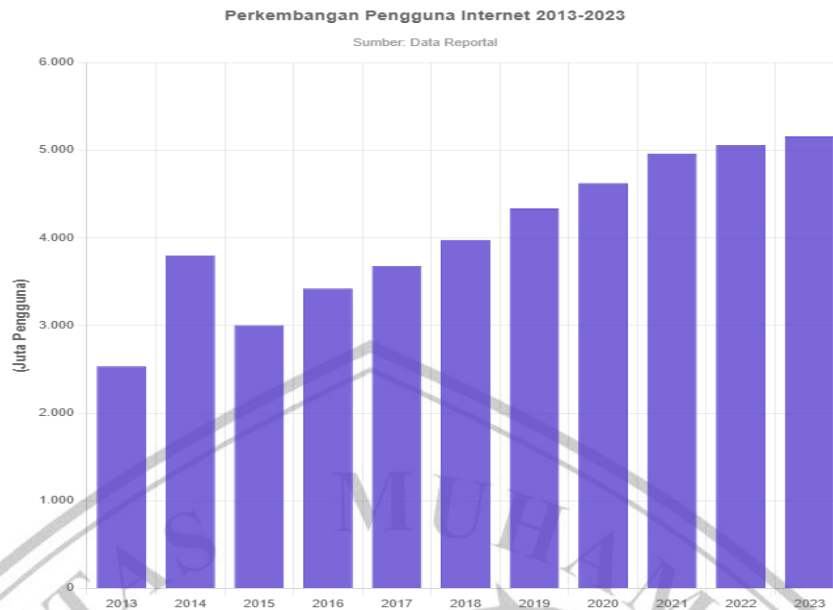
Perkembangan teknologi menjadi salah satu faktor utama yang mendorong persaingan. Teknologi berperan signifikan dalam mengubah struktur industri dan mendorong lahirnya industri-industri baru. (Harrison dan Samson, 1997).

Pentingnya perusahaan dalam menciptakan sebuah inovasi tentu menjadi dasar akan dalam peningkatan segala aspek dari perusahaan salah satunya peran inovasi meningkatkan kualitas pelayanan, peran inovasi menawarkan layanan yang memenuhi kebutuhan konsumen untuk meningkatkan loyalitas perusahaan di kalangan konsumen, dan inovasi yang berhasil untuk meningkatkan reputasi perusahaan dan minat konsumen pada produk dan jasa yang ditawarkan, sehingga juga dapat terciptanya sebuah peluang bisnis baru yang menjadi sebuah peningkatan dalam dunia bisnis bagaimana model bisnis dapat beradaptasi dengan perubahan yang lebih baik, baik itu dari Pengembangan produk, peningkatan sistem internal atau alur kerja, hingga pembaruan model bisnis (Afuah, 1998).

Saat ini, kita dapat melihat semakin banyak aplikasi mobile hadir di Indonesia, dengan jumlah pengguna yang terus meningkat setiap tahun, seperti Gojek dan Grab sebagai layanan jasa, serta lainnya. Aplikasi

menjadi salah satu alat yang sering digunakan untuk aktivitas komunikasi pemasaran dan pengembangan merek secara online. Saat ini, banyak perusahaan setidaknya memiliki aplikasi khusus untuk merek atau produknya, baik dalam bentuk aplikasi perusahaan maupun platform e-commerce (Chan, 2017). Aplikasi mobile, sebagai perangkat lunak yang kini banyak digunakan dalam kehidupan sehari-hari, memungkinkan pengguna mengakses berbagai informasi penting yang terhubung dengan jaringan internet. Kemudahan ini memungkinkan pengguna memperoleh informasi terkini tanpa terhalang oleh batasan jarak maupun waktu.

Kemajuan internet dan aplikasi mobile di Indonesia membuka peluang besar bagi perusahaan untuk memperluas cakupan pasar mereka. Dalam beberapa tahun terakhir, semakin banyak perusahaan yang memanfaatkan platform digital untuk berkomunikasi dengan pelanggan, baik melalui media sosial maupun aplikasi mobile. Selain itu, penggunaan internet dan aplikasi mobile juga mendukung percepatan berbagai proses bisnis, seperti meningkatkan layanan, serta mempermudah transaksi pembelian dan penjualan secara online. Banyaknya aplikasi saat ini yang dapat membantu kita dalam memperoleh informasi sebagaimana menjadi sebuah kebutuhan informasi diantaranya khususnya pada bidang pelayanan. Seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna internet, perusahaan-perusahaan di Indonesia semakin aktif mengembangkan layanan internet melalui aplikasi mobile mereka. Hal ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dalam meningkatkan kualitas layanan dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan. (Yanuaris, 2023).



**Gambar 1.1** Jumlah pengguna Internet di Indonesia

Grafik jumlah pengguna internet di Indonesia tahun 2013 - 2023 | GoodStats

Didukung dari data grafik jumlah pengguna internet di Indonesia telah menjadi kebutuhan yang tidak terpisahkan serba online seperti saat ini. Dilansir dari GoodStats, disebutkan terdapat 64,4% Saat ini, populasi pengguna internet global terus berkembang. Jumlah pengguna internet mengalami kenaikan sebesar 1,9% dalam 12 bulan terakhir, yang setara dengan sekitar 98 juta pengguna.

Pada tahun 2013, jumlah pengguna internet di seluruh dunia tercatat sebanyak 2,5 miliar, angka yang jauh berbeda dibandingkan dengan 2023, di mana jumlahnya lebih dari dua kali lipat. Lonjakan pengguna internet terbesar terjadi pada tahun 2016, dengan peningkatan sebesar 13,9% dibandingkan tahun sebelumnya. Pada Januari 2023, jumlah pengguna internet hanya naik 1,9% dibandingkan tahun 2022, yang menunjukkan pertumbuhan terendah dalam satu dekade terakhir. Meskipun demikian, pertumbuhan tetap terjadi setiap tahun, dan diperkirakan pada akhir tahun 2023, jumlah pengguna internet akan mencapai dua pertiga dari populasi dunia. Indonesia termasuk salah satu negara dengan jumlah pengguna internet tertinggi di dunia, dengan 212,9 juta penggunanya, yang setara dengan 77% dari total populasi saat ini. (Andalas, 2024)

Seiring dengan bertambahnya jumlah pengguna internet, perusahaan-perusahaan di Indonesia semakin aktif mengembangkan layanan internet melalui aplikasi mobile mereka. Hal ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dalam meningkatkan kualitas layanan dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan. Salah satunya seperti produk milik PT. Telkom Indonesia dalam layanan internet yang sudah banyak dikenal masyarakat yaitu Indihome yang sudah resmi diluncurkan pada tahun 2015. Indihome proyek utama PT. Telkom yang bekerjasama dengan perusahaan pengembang teknologi untuk membangun rumah yang memiliki konsep digital. Untuk dapat memberikan pelayanan yang mudah serta efisien PT. Telkom meluncurkan sistem yang bernama MyIndihome yang dapat digunakan oleh pelanggan Indihome dalam menggunakan fitur di dalamnya (Ayuningtias, 2020).

Dalam memberikan pelayanan nya pada perusahaan PT. PLN (Persero) juga meningkatkan kualitas pelayanannya dengan memanfaatkan teknologi canggih. Sebagai salah satu perusahaan BUMN terbesar di Indonesia, PT. PLN (Persero) berfokus pada sektor kelistrikan dan mengelola seluruh aspek kelistrikan. dalam mendistribusikan kelistrikan yang terbagi atas fungsi unit induknya. Sebagai perusahaan milik negara tentu menjadi sebuah rantai dalam nilai energi kelistrikan dan pembangunan pembangkit listrik hingga transmisi, distribusi, serta pengoprasian pembangkit listrik tenaga air, serta konstruksi dan lain sebagainya sebagai pelayanan kelistrikan, hal tersebut tentu menjadi sebuah kepentingan umum yang dimana bergerak untuk melayani masyarakat menjadi prioritas dalam memenuhi kebutuhan penting dalam masyarakat.

Guna meningkatkan proses pelayanan, PT. PLN (Persero) melakukan berbagai inisiatif untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, antara lain dengan memanfaatkan perkembangan teknologi terkini. Sebagai bagian dari inovasi tersebut, PT. PLN telah menciptakan sebuah aplikasi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas komunikasi dengan masyarakat. PLN Mobile merupakan salah satu inovasi yang dikembangkan oleh PT. PLN sebagai layanan mandiri pelanggan seluler yang terintegrasi dengan aplikasi pengaduan dan

pengaduan. Hal ini tentu menjadi sebuah inovasi yang berdampak dalam memudahkan pelayanan pada PT. PLN (Persero) dalam melayani pelanggan. Terciptanya produk layanan yang handal, kreatif serta berkualitas PLN Mobile hadir pada masyarakat dengan fitur yang lengkap dan mudah menjadi sebuah fasilitas untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Sebelumnya, aplikasi PLN Mobile digunakan melalui call center 123, media sosial, dan situs web PLN. Dengan aplikasi PLN Mobile ini, pelanggan dapat memperoleh informasi terkait listrik, pembelian token, serta memantau status permohonan yang telah diajukan, pengaduan atau permasalahan seputar kelistrikan dan lain sebagainya, terciptanya aplikasi tersebut menjadikan informasi secara cepat, tepat dan akurat. Bergantinya sistem pelayanan yang manual ke sistem yang lebih praktis dengan hanya menerima laporan melalui via aplikasi PLN Mobile saja tanpa menerima laporan tatap muka secara langsung di kantor PT. PLN (Persero) ULP Banjarbaru menjadikan suatu perubahan yang perlu diperhatikan pada setiap pelanggannya, namun merujuk dari fenomena permasalahan yang terjadi serta didukung oleh beberapa hasil penelitian yang didapat oleh penelitian lain, aplikasi tersebut masih terdapat kendala pada penerapannya, diantaranya,

Pada hasil penelitiannya yang berjudul “Inovasi PT. PLN (Persero) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik” disimpulkan bahwa aplikasi PLN Mobile memang telah memberikan dampak yang saling menguntungkan bagi kualitas pelayanannya, namun terdapat hambatan diantaranya masyarakat masih terus mengandalkan pelayanan tatap muka hal ini dipengaruhi dari faktor kemampuan masyarakat yang berbeda-beda seperti tingkat pendidikan yang mempengaruhi dalam penggunaan aplikasi, kemudian juga adanya faktor kurangnya pengetahuan akan aplikasi tersebut (Agustin, 2022).

Pada hasil penelitiannya yang berjudul “Penerapan Aplikasi PLN Mobile Dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan PLN ULP” didasarkan dari kesimpulan bahwa aplikasi PLN mobile dalam pengajuan pengaduan layanan masih memiliki kendala bagi pengguna terutama dari sisi penggunaan aplikasi dan minimnya pengetahuan. Yang tidak lain

dikatakan pengguna kurang memiliki pengetahuan yang cukup tentang PLN Mobile (Siti Akromah, 2023).

Pada hasil penelitiannya yang berjudul “Peran Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelanggan Pada Aplikasi PLN Mobile Untuk Menciptakan Kepuasan Pelanggan” didasarkan pada kesimpulan bahwa aplikasi PLN Mobile sendiri terdapatnya masalah dalam penggunaan aplikasi pengaduan pelanggan di PT. PLN (Persero) ULP Kudus Kota, yang tercermin dari rating pelanggan yang rendah, tentu akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan. Hal ini bisa memberikan dampak signifikan terhadap layanan pengaduan pelanggan (Nila Puspa Pujiati, 2023).

Adanya suatu permasalahan yang telah diuraikan serta yang didapatkan oleh peneliti secara langsung bahwa pelanggan dalam menggunakan aplikasi PLN Mobile terdapat suatu kendala pada perusahaan PT. PLN (Persero) ULP Banjarbaru sendiri, maka hal ini dengan terciptanya suatu inovasi dengan tujuan meningkatkan produktivitas, kreativitas, hingga pemecahan dalam suatu permasalahan pada suatu perusahaan tentu menjadi hal yang terus diharapkan berkembang, namun terkadang setiap inovasi yang tercipta tidak selalu teraplikasikan dengan baik, baik bagi perusahaan maupun pelanggan, hal ini dapat menjadi suatu tidak berhasilnya sesuatu yang diharapkan termasuk keakuratan penerapan, hasil yang bermanfaat, atau dukungan terhadap tujuan.

Aplikasi PLN Mobile menunjukkan pertumbuhan dalam jumlah penggunaannya sejak diluncurkan sejak tahun 2020, dikutip data dari website PT. PLN (Persero), dikatakan bahwa sejak peluncurannya hingga tahun berikutnya menunjukkan adanya peningkatan pengguna, tahun 2021 unduhan meningkat menjadi dari 16,2 juta, melampaui target 15 juta pengguna, kemudian pada tahun 2022 pengguna terdaftar melebihi 35 juta dengan tingkat kepuasan 4,8 dari skala 5 (Syofiadi, 2022). Kemudian pada tahun 2024 secara nasional aplikasi tersebut diunduh lebih dari 42 juta kali, keberhasilan PLN Mobile tidak hanya terlihat dari rating aplikasi, tetapi juga dari jumlah unduhan yang meningkat tajam tiap tahunnya sejak dari peluncuran. Tercatat, semula di tahun 2020 PLN Mobile hanya diunduh



sebanyak 500 ribu kali, kini PLN Mobile telah diunduh hampir 55 juta kali (Primadya, 2024)

Maka dari itu, peningkatan pengunduhan aplikasi yang terjadi setiap tahunnya seperti yang diterangkan pada website PT. PLN (Persero) menunjukkan aplikasi tersebut berkembang secara baik, namun pada PT. (persero) ULP Banjarbaru masih memiliki kendala pada pengaplikasiannya bagi pelanggannya, sehingga pada penelitian ini akan mendalami terkait user experience (UX) atau pengalaman pengguna yang bertujuan untuk melihat apakah aplikasi PLN Mobile tersebut memiliki pengalaman pengguna yang memang baik atau tidak selama menggunakan aplikasi tersebut atau sesuai dengan tujuan dari terciptanya aplikasi tersebut, karena terdapat minimnya pengetahuan pelanggan terkait aplikasi tersebut serta penggunaan aplikasi.

Maka dari uraian masalah diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul penelitian “User Experience (UX) Aplikasi PLN Mobile Sebagai Layanan Pengaduan (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi PLN Mobile di PT. PLN (Persero) ULP Banjarbaru)” dengan harapan penelitian ini dikumpulkan berdasarkan data yang benar dan tepat serta hasil yang dapat memberi masukan kepada masyarakat dan juga pihak yang terkait dalam meningkatkan layanan pengaduan pada aplikasi PLN Mobile.

### **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah di atas, peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini bagaimana User Experience (UX) aplikasi PLN Mobile sebagai layanan pengaduan pada pengguna aplikasi PLN Mobile di PT. PLN (Persero) ULP Banjarbaru?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini ditetapkan berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, yaitu untuk mengetahui User Experience (UX) aplikasi PLN Mobile sebagai layanan pengaduan pada pengguna aplikasi PLN Mobile di PT. PLN (Persero) ULP Banjarbaru.



#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan diatas, maka peneliti menentukan manfaat penelitian sebagai berikut :

##### **1.4.1. Manfaat Akademis**

Diharapkan penelitian ini dapat sebagai referensi dan memberikan manfaat bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan efektivitas aplikasi terhadap pelayanan melalui pengalaman pengguna, serta menjelaskan proses-proses yang terjadi dan pengalaman yang dialami pengguna dalam menggunakan aplikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

##### **1.4.2. Manfaat Praktis**

1. Penelitian ini diharapkan berguna menjadi bahan evaluasi dalam memahami mengenai bagaimana tampilan UX (*User Experience*) pada sebuah aplikasi berdasarkan pengalaman pengguna.
2. Sebagai masukan serta pedoman bagi para pihak yang bersangkutan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada aplikasi sebagai sarana layanan pengaduan bagi para pengguna atau pelanggan.
3. Dapat digunakan sebagai bahan koreksi oleh peneliti lain, sebagai bahan rujukan, sebagai sumber pelengkap bahan perbandingan pada saat melakukan penelitian lanjutan, dan dapat digunakan oleh peneliti selanjutnya.
4. Membantu kemudahan bagi pengguna dalam menyampaikan keluhan atau aspirasi berdasarkan pengalaman pengguna selama menggunakan aplikasi. Serta dapat menambah pemahaman mengenai pengalaman pengguna aplikasi PLN Mobile dalam pelayanan suatu perusahaan, khususnya pada PT. PLN (Persero) ULP Banjarbaru.