

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia sedang mengikuti arus digitalisasi, masyarakat harus semakin mengadopsi dan mengonsumsi teknologi dari segi informasi & komunikasi dalam aktivitas keseharian. Hal ini karena teknologi digital memberikan dampak yang sangat menguntungkan bagi kehidupan sehari-hari masyarakat. Salah satunya adalah masyarakat dapat saling bertukar informasi dengan lebih mudah dan cepat. Alih-alih meringkas cara-cara lama. Dahulu masyarakat harus bepergian kesana kemari untuk mendapatkan apa yang mereka butuhkan. Sebuah keharusan bagi perusahaan dalam pengembangan bisnisnya sehingga dapat memanjakan pelanggan disekitarnya serta dapat memberikan solusi yang praktis sesuai kebutuhan pelanggan. (M Danuri, 2019).

Pada awalnya, masyarakat terbatas pada media cetak sebagai sumber informasi. Namun, seiring berjalannya waktu, internet menjadi ujung tombak teknologi informasi dan komunikasi telah muncul dan menyebar secara luas di tengah masyarakat saat ini. Keberadaan teknologi informasi seperti internet telah membuka dunia tanpa batas, pertukaran dan pasar baru, serta jaringan bisnis global ke seluruh dunia. (AG Gani, 2020).

Menurut data pada Januari 2022, lebih dari setengah penduduk Republik Indonesia tersambung dengan layanan internet. Kami kemudian akan menerbitkan laporan terbaru kami tentang perkembangan penggunaan Internet di seluruh dunia. Alhasil, Indonesia dikatakan memiliki pertumbuhan jumlah pengguna internet tercepat di dunia. (We are social, 2022).

Di era sekarang, teknologi sudah menyatu dengan manusia seakan-akan menjadi bagian yang tak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia dalam

kesehariannya. Oleh karena itu, manusia membutuhkan perangkat teknologi yang praktis untuk penggunaan sehari-hari. Sebanyak 69 persen masyarakat Indonesia menggunakan perangkat telepon cerdas atau *smartphone* sebagai alat untuk mengakses internet (We Are Social, 2022). Dengan adanya telepon cerdas ini, berbagai fasilitas seperti mencari informasi dan berkomunikasi menjadi semakin beragam, termasuk *chatting*, email, sms, mms, browsing, dan media sosial (A Rafiq, 2020).

Dalam situasi ini telah mendorong berbagai macam kebutuhan primer maupun sekunder secara praktis yang dapat berseluncur diinternet, tentu hal ini menjadi salah satu dari sekian faktor yang paling utama yang meningkatkan kesadaran masyarakat Indonesia terhadap internet. Sementara itu, faktor ini juga dapat membuat peluang bisnis yang menjanjikan di era saat ini, dengan banyak perusahaan bersaing untuk mengembangkan produk yang mendukung kebutuhan tersebut (Rahma, Nanis, & Hidayati, 2018).

Salah satu pendekatan adalah menyediakan layanan elektronik yang lebih praktis dan efisien daripada sistem konvensional. Layanan elektronik merupakan salah satu inovasi yang mendorong peningkatan kualitas layanan dan bertujuan untuk mengukur Pada pelanggan melalui Internet (Tjiptono, 2017).

Salah satu perusahaan yang sedang menggunakan inovasi layanan pelanggan berbasis aplikasi ialah Perseroan Terbatas perusahaan Listrik Negara atau yang biasa diketahui dengan nama PT. PLN (Persero), sebuah perusahaan listrik milik negara satu-satunya yang dikelola oleh Badan Usaha Milik Negara atau biasa disebut (BUMN) . PT.PLN Persero bertanggung jawab penuh sebagai satu-satunya pemasok tenaga listrik di Negara Republik Indonesia. PT. PLN meluncurkan *PLN Mobile*, sebuah aplikasi yang memudahkan pelayanan kepada pelanggan PLN dan memenuhi kebutuhan informasi serta komunikasi antar pelanggan dengan perusahaan. Aplikasi ini menjadi wujud bahwa PT. PLN Persero ingin meningkatkan kredibilitas sebagai perusahaan melalui Pada pelanggan terhadap pelayanan.

PLN Mobile merupakan aplikasi layanan mandiri (Mobile Customer Self Service) yang disediakan oleh PLN untuk pelanggan, menggantikan pendahulunya yaitu *Contact Center 123, Facebook, Twitter, dan Web PLN*. Pertama Kali diluncurkan pada tanggal 31 Oktober 2016 dengan tujuan meningkatkan Pada pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam aplikasi ini, Pelanggan mendapatkan akses informasi seperti transaksi token tagihan rekening listrik bulanan, sekaligus memantau riwayat pemakaian kwh listrik. Selain itu, pelanggan juga dapat menggunakan aplikasi ini untuk permintaan penyambungan listrik baru, perubahan daya listrik, pengaduan, dan menghubungi *contact center* PLN.

Sekarang inovasi pelayanan melalui aplikasi PLN Mobile sudah mulai disosialisasikan di setiap ULP (Unit layanan pelanggan) di Indonesia baik di Kota Malang maupun Kabupaten Malang. Salah satunya yaitu ULP Singosari Kabupaten Malang. Sebagai daerah yang sedang berkembang, tentunya ULP Singosari membutuhkan perhatian secara khusus agar dapat memberikan pelayanan serta penanganan keluhan pelanggan teratasi dengan cepat.

Berdasarkan hasil pra penelitian, ULP Singosari melayani pelanggan yang berada di 2 Kecamatan yakni Singosari dan Karangploso serta terdiri dari 26 Kelurahan dimana jumlah masyarakatnya yang besar serta wilayah yang luas dimana dalam wilayah tersebut terdiri dari puluhan ribu pemukiman yang memiliki mobilitas yang cukup tinggi, maka dari itu peneliti melakukan fokus penelitian pada ULP Singosari Kabupaten Malang.

1.2 Rumusan Masalah

Dari penjelasan latar belakang di atas yang telah ditetapkan maka ditentukan rumusan masalah pada penelitian yakni : “ **Bagaimana Aktivitas Komunikasi penggunaan Aplikasi PLN *Mobile* Oleh Pelanggan PT. PLN Persero ULP Singosari Kabupaten Malang?**”.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan latar belakang yang telah disajikan, peneliti telah menetapkan tujuan penelitian yakni : **“Untuk mengetahui Aktivitas Komunikasi penggunaan Aplikasi PLN *Mobile* Oleh Pelanggan PT. PLN Persero ULP Singosari Kabupaten Malang”**.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

Diharapkan menjadi sumbangan penelitian ilmiah bagi penulis khususnya dan umumnya pada mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) terutama Program studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Malang.

1.4.2 Manfaat Praktis

Dilakukannya penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi maupun andil Sehingga sanggup memberikan dampak positif bagi PT. PLN Persero ULP Singosari Kabupaten Malang.

