BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara memiliki fungsi untuk memberi pelayanan yang semaksimal mungkin sesuai dengan standar kepada masyarakatnya melalui pelayanan pemerintahan baik Pusat, Daerah, Organisasi masyarakat, dalam lingkungan Badan Usaha Milik Negara ataupun Badan Usaha Milik Daerah. Sebab itu pelayanan yang diberikan untuk masyarakat harus sesuai dengan standar kualitas pelayanan yang ditetapkan oleh perusahaan, yang ditujukan untuk masyarakat demi terciptanya kepuasan masyarakat. Salah satu cara sektor bisnis menciptakan kepuasan pada pelanggannya dengan terus berinovasi sejalan dengan perkembangan zaman menciptakan layanan berbasis digital yang dapat dimengerti dan memudahkan pada saat pemberian layanan (Pisciesha 2016).

Perkembangan ilmu pengetahuan terutama pada bidang digital di Indonesia semakin pesat, dapat dilihat pada awal abad 20 yang melahirkan teknologi informasi dilakukan secara otomatis, yang memberi dampak perubahan fundamental terhadap kehidupan masyarakat dalam mendapatkan informasi, edukasi, komunikasi, transaksi, dan hiburan. Digitalisasi merupakan proses perubahan dari analog ke digital dengan menggunakan data dan teknologi digital dengan memanfaatkan sistem komputerisasi untuk menghasilkan dan membuat arsip dokumen dalam bentuk digital. Menurut Jacques mendefinisikan teknologi sebagai keseluruhan metode yang secara rasional mengarah dan memiliki ciri efisien dalam setiap kegiatan manusia (Muntaqo 2017), sedangkan menurut Brennen & Kreiss (2016), digitalisasi yaitu meningkatnya ketersediaan data digital yang dimungkinkan oleh kemajuan dalam menciptakan, mengirimkan,

menyimpan, menganalisis data digital, dan memiliki potensi untuk menyusun, membentuk, dan mempengaruhi dunia modern (Raza, Sabaruddin, dan Komala 2020). Dari definisi diatas digitalisasi dapat diartikan sebagai metode dalam kemajuan untuk menciptakan, mentransfer, menyimpan, dan menganalisis data secara digital untuk memudahkan kegiatan masyarakat serta untuk membangun dunia yang lebih modern.

Berbagai sektor bisnis baik swasta maupun pemerintahan mulai memanfaatkan teknologi digital dalam melakukan pekerjaan dan pemberian layanan kepada pelanggan, salah satunya pada PT PLN (Persero) (Sofyan 2020). Seiring dengan perkembangan digital, penggunaan listrik tentu mengalami peningkatan. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya kegiatan keseharian masyarakat yang sudah dipermudah dengan adanya teknologi. Terlebih dengan adanya pandemic COVID-19 yang memaksa seluruh lapisan masyarakat untuk lebih akrab dengan teknologi (Nadhira 2021).

Lokus penelitian ini dilakukan pada PT PLN (Persero) ULP Mattoanging yang merupakan salah satu dari unit layanan PT PLN (Persero) di bawah naungan Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3), yang bertugas langsung dalam menjual dan mendistribusikan energi listrik yang dihasilkan oleh unit pembangkit kepada masyarakat untuk menciptakan kepuasan pelanggan dengan melayani kebutuhan pelanggan. Sebagai perusahaan milik negara yang menjual produk jasa PT PLN (Persero) harus memberikan layanan semaksimal mungkin agar menciptakan kepuasan pelanggan berdasarkan PP No. 10/1989 yang berisi kewajiban PLN dalam memberi pelayanan yang baik dan menyediakan tenaga listrik dengan mutu yang baik, serta memberikan perbaikan apabila terjadi gangguan. Tidak hanya PLN yang memiliki kewajiban masyarakat juga memiliki kewajiban untuk membayar rekening listrik tepat pada waktunya, jika kewajiban pelanggan telah terpenuhi pelanggan berhak untuk mendapatkan tenaga listrik berkesinambungan

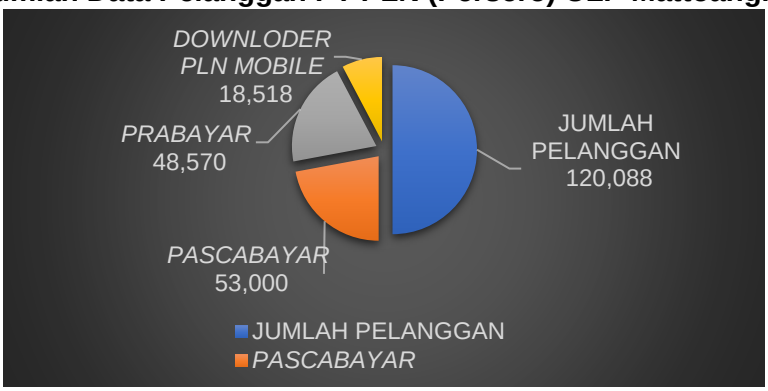
dengan baik. Adapun meteran yang PT PLN (Persero) miliki yang dapat digunakan oleh pelanggan serta memudahkan dalam pembayaran tagihan listrik, yang pertama meteran analog (*Pascabayar*), dan meteran token (*Prabayar*). Pada tabel di bawah ini akan menjelaskan kegunaan, keuntungan, serta kerugian dari pemilihan meteran *pascabayar* dan *prabayar*:

Tabel 1
Meteran

Jenis	Cara Penggunaan	Keuntungan	Kerugian
PASCABAYAR	Listrik dapat digunakan pada bulan berjalan, dan akan dibayarkan pada bulan berikutnya, setelah penerbitan *invoice* tagihan	Listrik dapat digunakan tanpa batasan token sesuai daya	Pemutusan listrik pada saat terlambat membayar tagihan
PRABAYAR	Listrik dapat digunakan setelah pembelian token, dan dimasukkan pada meteran	Terhindar dari pemutusan listrik, karena keterlambatan membayar	Adanya *error* pada saat pemasukan kode *voucher*

PT PLN (Persero) ULP Mattoanging sendiri hingga Maret 2023 memiliki jumlah pelanggan sebanyak 120.088 dengan pembagian jumlah pelanggan listrik *Pascabayar* sebanyak 53.000 pelanggan, listrik *Prabayar* 48.570 pelanggan, dan pelanggan yang telah mengunduh PLN *Mobile* sebanyak 18.518 pelanggan jumlah ini sesuai Daftar Induk Pelanggan (DIL). Detail pelanggan dapat dilihat dari grafik di bawah ini:

Gambar 1
Jumlah Data Pelanggan PT PLN (Persero) ULP Mattoanging



Sumber: DIL (PT PLN (Persero) ULP Mattoanging), 2023

Berdasarkan hasil pra penelitian pada PT PLN (Persero) ULP Mattoanging dengan narasumber dengan inisial R.A mengatakan bahwa "jumlah pelanggan *pascabayar* telah mendominasi sejak PLN berdiri sebelum listrik *prabayar* mulai diberlakukan pada saat ini listrik pascabayar kebanyakan digunakan untuk pemakaian daya 10.600 ke atas, sedangkan untuk listrik Prabayar digunakan untuk pemakaian daya 6.600 ke bawah."

PT PLN (Persero) memiliki beberapa layanan yang dapat ditawarkan pada pelanggan, yang dapat pelanggan pilih sesuai kebutuhan kelistrikan, yaitu pendaftaran pemasangan listrik baru, penambahan daya, penambahan daya sementara (*Loss meter*), pemindahan meteran *pascabayar* ke *prabayar*, serta melayani keluhan pelanggan terkait masalah kelistrikan. Adapun penjelasannya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2
Layanan yang Ada Di PT PLN (Persero)

Nama Layanan	Kegunaan
Pendaftaran pemasangan Listrik Baru	Membantu pelanggan untuk mendaftarkan pemasangan listrik baru, dan menjamin pelanggan mendapatkan listrik yang bermutu.
Penambahan Daya	Membantu pelanggan untuk menambah daya listrik ke daya yang lebih tinggi jika daya yang digunakan pelanggan kurang dalam mengoperasikan peralatan elektronik atau pelanggan merasa daya yang digunakan saat ini kurang.

Penambahan Daya Listrik sementara (*Loss meter)*	Membantu pelanggan untuk menambahkan daya listrik sementara jika pelanggan ingin mengadakan acara seperti pernikahan, *festival*, konser.
Pemindahan meteran *Pascabayar* ke *Prabayar* (*Migrasi*)	Membantu pelanggan untuk memindahkan meteran listrik *pascabayar* ke *prabayar* agar terhindar dari pembayaran beban *abonemen* dan pemutusan listrik karena tunggakan.
Melayani Keluhan Pelanggan	Melayani keluhan pelanggan baik seputar kelistrikan, pemindahan kabel, geser meter, dan penormalan listrik karena terlambat bayar.

Dalam pemberian layanan seturut SOP yang berlaku tidak menutup kemungkinan masih adanya keluhan dari pelanggan. Pada PT PLN (Persero) ULP Mattoanging juga terdapat beberapa keluhan diantaranya masih adanya keluhan kelebihan bayar, alat ukur meteran pascabayar tidak berfungsi, kondisi jaringan listrik, proses pasang baru yang belum terealisasikan, listrik yang belum tersambung padahal tagihan telah dibayar, di bawah ini terdapat jumlah keluhan pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Mattoanging per Maret 2023:

Tabel 3
Jumlah Keluhan Per Maret 2023 pada PT PLN (Persero) ULP Mattoanging

Keluhan	Jumlah Keluhan
Alat ukur meteran *pascabayar* tidak berfungsi	5
Kelebihan penagihan	2
Kondisi jaringan listrik	17
Proses Pasang Baru, belum ada realisasi	74
Sudah bayar, listrik belum tersambung	36

Sumber: EIS – APKT, 2023

Berdasarkan dari keluhan diatas untuk menjawab semua keluhan pelanggan serta mengurangi jumlah keluhan PT PLN (Persero) mulai menciptakan aplikasi PLN *Mobile* dan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) yang dapat membantu komunikasi dengan pelanggan dalam menjawab dan menyelesaikan keluhan-keluhan pelanggan kapanpun dan dimanapun, karena terhubung langsung pada pusat pengaduan layanan (Yuliana, Norisanti, and Mulia 2019). PLN *Mobile* adalah aplikasi Mobile *customer self-service* berbasis *Android* yang

terhubung pada APKT dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu (AP2T). Pada Aplikasi PLN *Mobile* pelanggan lebih dimudahkan untuk mendapatkan informasi tentang tagihan listrik, sampai informasi pemadaman, dan informasi layanan PLN lainnya. Aplikasi PLN *Mobile* merupakan pelengkap dari layanan PLN sebelumnya, seperti *contact centre* 123*, Facebook, Twitter,* dan *web* PLN (Nadhif dan Niswah 2018). Sedangkan APKT untuk melayani keluhan pelanggannya PT PLN memanfaatkan *WhatsApp* bagi pelanggan yang belum mengunduh aplikasi PLN *Mobile*. *WhatsApp* merupakan salah satu media sosial komunikasi online berbasis chat yang tersedia pada *smartphone* dan dapat diunduh secara gratis pada *App Store* dan *Play Store*. *WhatsApp* banyak digunakan oleh masyarakat terutama di Indonesia, pada tahu 2021 Indonesia menjadi salah satu negara pengguna *WhatsApp* di dunia sebanyak 112 juta pengguna. Dengan *WhatsApp* masyarakat dapat saling berinteraksi dengan seseorang atau sekelompok orang yang terhalang jarak (Afnibar dan N 2020). Pada PT PLN (Persero) ULP Mattoanging aplikasi *WhatsApp* APKT untuk semua jenis keluhan dan pengaduan pelanggan, tanpa harus datang ke unit layanan PLN. Waktu pelayanan APKT via *WhatsApp* hanya dapat dilakukan pada jam kerja mulai dari jam 08:00 – 18:00 WITA.

Pembuatan aplikasi layanan ini selain meningkatkan kualitas pelayanan juga untuk mengurangi jumlah keluhan pelanggan pada PT PLN (Persero) yang nantinya dapat digunakan pada setiap unit PT PLN, salah satunya unit PT PLN (Persero) ULP Mattoanging. Pada hasil pra-penelitian observasi pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Mattoanging dengan adanya PLN *Mobile* dan aplikasi *WhatsApp* APKT untuk menjawab keluhan pelanggan, ternyata belum sepenuhnya terpenuhi salah satunya keluhan pelanggan terkait tidak adanya pemberitahuan atas jadwal pembayaran rekening listrik untuk meteran *pascabayar* yang berakibat banyaknya keterlambatan pembayaran. Pada pra-penelitian

observasi pelanggan yang sudah mengunduh aplikasi PLN *Mobile* tetapi tidak mengetahui pemberitahuan tersebut dikarenakan *notifikasi* tidak muncul pada *pop up smartphone* pelanggan, dan ada juga pelanggan yang belum mengunduh aplikasi PLN *Mobile* sehingga tidak mendapatkan pemberitahuan pembayaran listrik *pascabayar*, saat meninggalkan rumah karena kesibukan pada saat pulang ke rumah listrik telah diputus oleh petugas lapangan dikarenakan keterlambatan membayar tagihan listrik. Pada PT PLN (Persero) ULP Mattoanging sendiri pelanggan yang terlambat dalam membayar tagihan listrik *pascabayar* tercatat pada bulan Januari tercatat 7.844 pelanggan, pada bulan Februari meningkat menjadi 7.937, dan Maret tercatat keterlambatan pelanggan sebanyak 7.129 pelanggan, dengan rincian dapat dilihat pada table di bawah ini:

Tabel 4
Jumlah Keterlambatan Pembayaran pada Tahun 2023

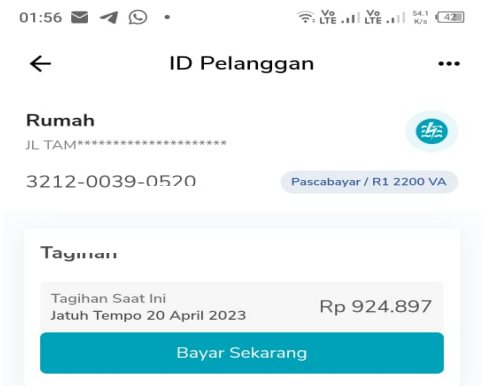
Bulan(2023)	Jumlah Pelanggan	Total Tunggakan
Januari	7.844	Rp 2.540.020.677
Februari	7.937	Rp 2.843.764.057
Maret	7.129	Rp 2.710.318.694

Sumber: Billman PT PLN (Persero) ULP Mattoanging, 2023

Hasil pra-penelitian dari hasil wawancara dengan narasumber R.A pada PT PLN (Persero) ULP Mattoanging “kami (PLN) telah menggunakan berbagai cara untuk mengingatkan para pelanggan untuk tidak terlambat membayar rekening listrik, mulai dari cara manual petugas *biller* membawakan selebaran *invoice* tagihan pada setiap rumah pelanggan, pemberitahuan lewat pembagian *flyer*, serta pemberitahuan secara digital melalui PLN *Mobile* dan *WhatsApp story* tambahan upaya lain petugas *biller* juga memberi tahu pelanggan seperti *chat* pribadi kepada pelanggan untuk menginformasikan total tagihan listrik serta untuk membuat hubungan kekeluargaan dengan pelanggan”. Setelah upaya yang dilakukan pelanggan masih juga terlambat dalam membayarkan tagihan PT PLN (Persero) ULP Mattoanging akan mencabut dan memutuskan listrik pelanggan

sebagai sanksi sampai beban dibayarkan oleh pelanggan. Namun ternyata terdapat kekurangan dari pemberitahuan pembayaran tagihan listrik *pascabayar* secara pembagian *invoice* dan aplikasi PLN *Mobile,* pemberitahuan pada aplikasi PLN *Mobile* pelanggan harus membuka aplikasi PLN Mobile terlebih dahulu untuk melihat pemberitahuan pembayaran listrik, adapun contoh pemberitahuan pembayaran listrik melalui aplikasi PLN *Mobile.*

Gambar 2
Pemberitahuan Pembayaran Listrik Melalui Aplikasi PLN *Mobile*



Sumber: PLN *Mobile*, 2023

Seperti yang dikatakan oleh R.A pihak PT PLN juga menggunakan cara manual untuk pemberitahuan pembayaran listrik bagi pelanggan yang belum mengunduh aplikasi PLN *Mobile* yaitu dengan pembagian selebaran *invoice* tagihan pada rumah-rumah pelanggan, namun cara ini pun masih kurang efektif dikarenakan petugas *biller* hanya menempelkan kertas tagihan *Invoice* pada pintu rumah pelanggan yang dimana hal ini sangat beresiko untuk kehilangan selebaran tagihan *invoice* pembayaran listrik *pascabayar* tersebut:

Gambar 3
Invoice yang dibawakan oleh *Biller* pada Rumah Pelanggan



Sumber: *Billman* PT PLN(Persero) ULP Mattoanging, 2023

Hasil uraian diatas penulis tertarik untuk menawarkan solusi untuk pengembangan inovasi layanan pada PT PLN (Persero) ULP Mattoanging, dengan membuat pemberitahuan pembayaran tagihan listrik *pascabayar* melalui *notifikasi* pengiriman *broadcast message* menggunakan *WhatsApp* secara serentak pada nomor yang telah didaftarkan, tujuannya agar pelanggan dapat mengingat jadwal pembayaran listrik *pascabayar* nya tepat waktu. Pembuatan inovasi layanan ini sebagai upaya dari PT PLN (Persero) ULP Mattoanging untuk mengingatkan pelanggan untuk pembayaran tagihan listrik *pascabayar* tepat, dan membuat masyarakat yakin atas respon yang diberi oleh PT PLN (Persero) ULP Mattoanging untuk menjawab keluhan pelanggan. Selain itu penulis berharap dengan adanya inovasi layanan ini dapat menjawab keluhan pelanggan terkait pemberitahuan jadwal pembayaran listrik *pascabayar*.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas adapun rumusan masalah:

1. Bagaimana membuat inovasi layanan pada *WhatsApp* untuk *broadcast message* untuk pembayaran tagihan listrik *pascabayar* pada pada PT PLN (Persero) ULP Mattoanging ?

2. Bagaimana mendapatkan efektivitas layanan pada PT PLN (Persero) ULP Mattoanging?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas terdapat tujuan penelitian yaitu:

1. Membuat inovasi layanan pada PT PLN (Persero) ULP Mattoanging.
2. Menciptakan efektivitas layanan pada PT PLN (Persero) ULP Mattoanging

D. Manfaat Penelitian

Pada penulisan penelitian ini terdapat manfaat secara teoritis dan praktis

1. Manfaat teoritis

   Manfaat teoritis yang diharapkan pada penelitian ini adalah dapat menambah wawasan pengetahuan dan pemahaman tentang hubungan *remainder* tagihan pembayaran listrik sebagai alat untuk meningkatkan kualitas layanan dan memberikan referensi serta dasar untuk penelitian dan pengembangan selanjutnya.

2. Manfaat praktis

   Manfaat praktis yang diharapkan adalah hasil penelitian dapat digunakan oleh PT PLN (Persero) ULP Mattoanging dan perusahaan PLN lainnya agar menerapkan *remainder* tagihan pembayaran listrik untuk meningkatkan kualitas layanan.