

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Energi telah menjadi kebutuhan penting di zaman modern ini dan mempunyai peranan penting dalam menunjang aktivitas masyarakat. Pemanfaatan energi mencakup spektrum tugas dan tindakan rutin yang luas. Ketergantungan masyarakat terhadap energi mengakibatkan meningkatnya kebutuhan dan pemanfaatan energi oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan peningkatan permintaan terhadap produk atau jasa unggulan yang secara efektif dapat memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen.

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 1998 dan Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 1998. Peraturan tersebut menetapkan BUMN sebagai badan ekonomi terkemuka dalam perekonomian nasional. Listrik saat ini merupakan sumber energi yang sangat dicari dan diperlukan oleh masyarakat luas. PLN, atau Pembangkit Listrik Negara, adalah badan usaha milik negara di Indonesia.

PT. PLN (Persero) merupakan badan usaha milik negara yang bertugas meningkatkan taraf hidup masyarakat Indonesia dengan menjamin aksesibilitas energi. Selain itu, sektor ini memainkan peran penting dalam mendorong kegiatan ekonomi melalui penyediaan tenaga listrik. PLN melayani masyarakat dengan memberikan berbagai layanan seperti layanan informasi, mengelola permintaan instalasi listrik baru dan penggantinya, menangani keluhan konsumen, memberikan layanan kompensasi, registrasi meteran listrik, pemantauan penggunaan tenaga listrik (P2TL), dan menawarkan layanan terkait lainnya. Layanan listrik yang ditawarkan PLN di Indonesia terdiri dari dua pilihan: listrik pascabayar dan listrik Prabayar.

PT. PLN (Persero) terlibat dalam banyak operasi dan menghasilkan sejumlah besar dokumen penting yang berfungsi sebagai sumber informasi berharga bagi organisasi. PLN, badan usaha milik negara eksklusif yang mempunyai yurisdiksi

memproduksi dan mendistribusikan tenaga listrik, berupaya memberikan pelayanan prima kepada seluruh pelanggannya seiring dengan meningkatnya kebutuhan tenaga listrik dari waktu ke waktu.

Tabel 1.1
Jumlah Pengguna PLN

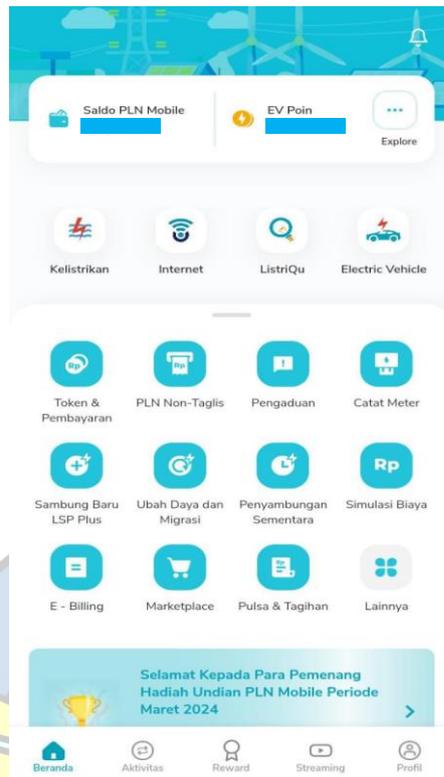
No	Nama Data	Jumlah Pelanggan PLN
1	2012	49.795.249
2	2013	53.996.208
3	2014	57.493.234
4	2015	61.167.980
5	2016	64.282.493
6	2017	68.068.283
7	2018	71.917.397
8	2019	75.705,614
9	2020	79.000.033
10	2021	82.543.980
11	2022	85.636.198
12	2023	≥89.15 jt

Sumber: databoks.kadata.co.id

Data yang diberikan jelas menunjukkan adanya peningkatan jumlah pelanggan PLN setiap tahunnya. PLN berdedikasi untuk memberikan layanan terbaik dengan menggunakan prosedur yang efisien dan efisien untuk memenuhi permintaan listrik yang terus meningkat. Hal ini diharapkan dapat memperkuat kapasitas pembelian produk dan layanan serta meningkatkan kepuasan konsumen terhadap operasional PLN [1]. Hal ini mempunyai dampak yang menguntungkan, seperti meningkatkan akses terhadap listrik, yang dapat merangsang kemajuan ekonomi di daerah pedesaan yang sebelumnya terisolasi. Hal ini dapat meningkatkan kualitas hidup penduduk sekitar dan mendorong pertumbuhan bisnis lokal.

Di era globalisasi saat ini, kemajuan teknologi informasi mengalami perkembangan yang sangat pesat. Selama bertahun-tahun, sebagian besar penduduk, khususnya di Indonesia, telah menggunakan Internet. Kemungkinan terjadinya evolusi besar ada dalam teknologi internet. Internet sangat penting untuk memfasilitasi dan mendukung individu dalam banyak aktivitas, karena menyediakan akses yang mudah dan cepat ke beragam informasi. Untuk tetap mengikuti inovasi terbaru, penyedia layanan menggunakan sistem layanan tradisional dan sistem layanan elektronik, yang juga dikenal sebagai layanan kualitas elektronik. *E-Service Quality* merupakan kualitas layanan versi terbaru yang berfokus pada layanan elektronik. *E-service Quality* dikembangkan untuk mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan melalui Internet. Kualitas layanan elektronik berkaitan dengan sejauh mana sebuah situs web dapat memfasilitasi operasi belanja, pengadaan, dan pengiriman dengan baik dan berhasil. PT PLN (Persero), salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN), turut aktif dalam pengembangan inovasi layanan online. PT PLN telah membuat aplikasi *mobile* bernama *PLN Mobile* untuk menawarkan layanan [2].

PLN Mobile adalah paket layanan PLN yang diberikan kepada pelanggan setelah mereka berinteraksi dengan *Contact Center 123*, Facebook, Twitter, Instagram, dan Web. Aplikasi *PLN Mobile* memberikan konsumen berbagai informasi seperti tagihan listrik, transaksi token, riwayat penggunaan kWh listrik, lokasi pembayaran bank terdekat, serta update status dan perkembangan klaim dan pengaduan. Layanan aplikasi ini khusus dibangun untuk konsumen PLN dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan pengaduan dan pengaduan pelanggan. Lebih lanjut, aplikasi ini memberikan informasi kepada klien mengenai status kepegawaian PT PLN (Persero). *PLN Mobile* memastikan penyampaian informasi yang tepat waktu, akurat, dan dapat diandalkan kepada pelanggannya. Menu utama *PLN Mobile* terdiri dari rincian pembayaran, informasi harga terkini, serta alternatif penyampaian keluhan dan pertanyaan. Tujuan dari aplikasi *PLN Mobile* adalah untuk meningkatkan basis pelanggannya di Indonesia dengan menawarkan layanan yang mendorong penggunaan energi listrik.



Gambar 1.1 Tampilan PLN Mobile

Aplikasi *PLN Mobile* diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan pelanggan dalam mengakses informasi dan layanan ketenagalistrikan. Aplikasi *PLN Mobile* menyediakan banyak fungsi seperti permintaan pemasangan baru, permintaan penggantian listrik, simulasi biaya, pengaduan, dan informasi terkait lainnya. PLN saat ini sedang mendorong aplikasi *PLN Mobile* kepada klien sebagai pengembangan terdepan dalam layanan pelanggan. Untuk menjamin kebahagiaan pengguna, suatu aplikasi harus memuat setidaknya enam indikasi berpengaruh yang menjadi tolak ukur di dalamnya. Menurut Ladhari (2010) dan Rahayu (2018:22), unsur-unsur yang diperhatikan antara lain keterpercayaan, daya tanggap, privasi/keamanan, kualitas/manfaat informasi, kegunaan (*ease of use/usability*), dan desain online (*website design*) [1].

Hingga Oktober 2023, aplikasi *PLN Mobile* telah mengumpulkan lebih dari 44 juta unduhan di *platform* Google Play Store. Aplikasi *PLN Mobile* telah memperoleh rating terpuji sebesar 4,9 di Google Play Store, menempatkannya dalam tiga aplikasi teratas dalam kategori bisnis. Jumlah total ulasan adalah

814.082. Meski demikian, proporsi pengguna aplikasi PLN *Mobile* yang hanya sebesar 49%, jauh lebih rendah jika dibandingkan dengan seluruh jumlah pelanggan PLN di Indonesia yang berjumlah 89,15 juta. General Manager PT PLN UIW mengklaim pada tahun 2023, Bangka Belitung diperkirakan akan memiliki total 550 ribu pelanggan, dengan 400 ribu di antaranya kini menggunakan aplikasi PLN *Mobile*.

Minat konsumen untuk menggunakan aplikasi PLN *Mobile* semakin meningkat khususnya di Pangkalpinang. Di Pangkalpinang, hingga April 2024, terdapat 25.417 pengguna aktif PLN *Mobile*. Tabel 1.2 menyajikan gambaran singkat pengguna PLN *Mobile*.

Tabel 1.2
Jumlah Pengguna PLN *Mobile* 2023 per April 2024

Tahun	ULP Pangkalpinang	Jumlah Pengguna
2023	Januari	788
	Februari	761
	Maret	1658
	April	1012
	Mei	11388
	Juni	834
	Juli	3982
	Agustus	2412
	September	313
	Oktober	308
	November	445
	Desember	359
Total		24260
2024	Januari	292
	Februari	226
	Maret	325
	April	314
Total		1157

Sumber: PLN UP3 Bangka

E-trust adalah keyakinan atau keyakinan yang dimiliki pelanggan terhadap keandalan dan integritas penyedia produk atau layanan, serta komitmen mereka untuk memenuhi kewajibannya. Selain *e-trust*, keputusan pembelian dapat dipengaruhi oleh *review* konsumen listrik, termasuk komentar positif yang dibagikan pengguna di Playstore dan postingan Instagram PLN *Mobile*. Oleh karena itu, penting dan perlu bagi penyedia layanan energi yang beroperasi di bawah PLN Seluler untuk memperoleh informasi guna menjamin bahwa layanan yang diberikan oleh PLN memenuhi kriteria yang diperlukan. Kepercayaan elektronik dapat dibentuk dengan mempertimbangkan tidak hanya informasi positif, tetapi juga dengan memastikan keamanan data konsumen. Ketersediaan data tersebut dapat memotivasi konsumen listrik untuk mendapatkan layanan melalui aplikasi PLN *Mobile* [3].

Pentingnya pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap perilaku pelanggan yang mencari layanan *online* menunjukkan bahwa promosi saja tidak lagi cukup untuk mempengaruhi keputusan pembelian pelanggan. Saat ini, klien mengevaluasi kualitas layanan saat menggunakan layanan *online* untuk menentukan tingkat kepuasan mereka terhadap pembelian mereka. Pentingnya kualitas layanan di bidang *e-commerce* semakin dipandang sebagai cara yang ampuh untuk mencapai dan mempertahankan keunggulan kompetitif. Ini merupakan pertimbangan penting untuk mencapai kesuksesan jangka panjang dan merupakan faktor penting dalam menentukan kepuasan dan loyalitas konsumen. Memastikan kualitas layanan yang optimal sangat penting untuk mempertahankan retensi klien jangka panjang.

Efektivitas layanan PLN *Mobile* untuk klien energi ditunjukkan oleh beragam cara pengguna memanfaatkan aplikasi, termasuk membeli token, mengisi ulang listrik, membuat sambungan baru, sambungan sementara, menyampaikan keluhan, dan mengakses layanan tambahan yang disediakan oleh PLN *Mobile*. aplikasi perangkat lunak Aplikasi PLN *Mobile* telah menerapkan langkah pemeriksaan dan pemantauan yang lebih ketat untuk semua operasi, transaksi, dan pengaduan yang dilakukan melaluinya. Hal ini sangat penting pada saat ini, karena pelanggaran data, baik disengaja maupun tidak, semakin banyak terjadi di semua sektor masyarakat.

Berbagai macam hal yang ditemukan dalam penggunaan aplikasi PLN *Mobile* ini seperti kurangnya metode dalam pembayaran, harapan yang tidak sesuai dengan diinginkan serta kurangnya tanggapan layanan jasa ini kepada pengguna aplikasi tersebut. Hal tersebut mengganggu dalam peningkatan kepuasan elektronik terhadap pelayanan jasa pada pengguna aplikasi tersebut.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul “**PENGARUH *E-TRUST* DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-SATISFACTION* PADA PELAYANAN JASA MELALUI APLIKASI PLN MOBILE DI ULP PANGKALPINANG**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang sebelumnya bahwa peneliti menyimpulkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *E-Trust* berpengaruh positif terhadap *E-Satisfaction* pada pelanggan listrik melalui aplikasi PLN *Mobile*?
2. Apakah *E-Service Quality* berpengaruh positif terhadap *E-Satisfaction* pada pelanggan listrik melalui aplikasi PLN *Mobile*?
3. Apakah *E-Trust* dan *E-Service Quality* berpengaruh secara signifikan terhadap *E-Satisfaction* pada pelanggan listrik melalui aplikasi PLN *Mobile*?

1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan penelitian ini tidak terlalu meluas, maka peneliti menjabarkan batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya terbatas 3 variabel penelitian, yaitu *E-Trust*, *E-Service Quality* dan *E-Satisfaction*.
2. Penelitian ini menggunakan objek penelitian pelanggan listrik pada pengguna PLN *Mobile* di Pangkalpinang.
3. Dalam proses analisis data, peneliti menggunakan *software* SPSS.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah *E-Trust* berpengaruh terhadap *E-Satisfaction* pada pelanggan listrik di Pangkalpinang.
2. Untuk mengetahui apakah *E-Service Quality* berpengaruh terhadap *E-Satisfaction* pada pelanggan listrik di Pangkalpinang.
3. Untuk mengetahui apakah *E-Trust* dan *E-Service Quality* berpengaruh terhadap *E-Satisfaction* pada pelanggan listrik di Pangkalpinang.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Penulis memperkirakan penelitian ini akan bermanfaat besar bagi instansi, mahasiswa, dan pihak lain yang membutuhkan referensi tentang penjelasan yang saling berhubungan. Penulis membayangkan beberapa manfaat yang diharapkan dari penelitian ini:

1. Berbagi ilmu pengetahuan dan pengalaman kepada masyarakat umum melalui penilaian dan penyampaian materi, sekaligus memberikan wawasan yang meningkatkan kepuasan pelanggan listrik menggunakan aplikasi PLN *Mobile*.
2. Buku ini berfungsi sebagai referensi untuk studi masa depan tentang pengaruh *E-Trust* dan *E-Service Quality* terhadap *E-Satisfaction* di kalangan konsumen energi. Ini mengusulkan penggabungan variabel tambahan untuk meningkatkan penelitian.

1.5 Sistematika Penulisan

Format laporan ini menyajikan analisis perdebatan skripsi secara komprehensif, yang bertujuan untuk membantu pembaca dalam memahami perkembangan skripsi ini. Teks berikutnya menguraikan metode yang digunakan dalam penyusunan laporan skripsi ini:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menyajikan ringkasan menyeluruh tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta pendekatan sistematis penulisan yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Penelitian ini menggabungkan banyak kerangka teori untuk memperkuat dan memperjelas teori yang relevan tentang penelitian *E-Trust* dan *E-Service Quality* dalam kaitannya dengan *E-Satisfaction*. Lebih lanjut, bab ini memberikan bukti lebih lanjut untuk mendukung gagasan utama penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Memberikan rincian tentang jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan pengumpulan, serta metodologi analisis data.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini menawarkan pemeriksaan menyeluruh terhadap topik penelitian, yang mencakup analisis kuantitatif, interpretasi hasil, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bagian bab ini memberikan ringkasan menyeluruh dari pembahasan bab sebelumnya, keterbatasan penelitian dan saran yang relevan untuk penelitian ini.