

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dewasa ini, teknologi informasi semakin berkembang dengan pesat seiring dengan peningkatan kebutuhan masyarakat akan informasi dalam berbagai skala kehidupan. Perkembangan teknologi informasi menjadi sesuatu yang tidak bisa dihindari, yang mempengaruhi segala aspek kehidupan manusia (Fendini *et al.*, 2013). Teknologi informasi dapat dipergunakan untuk menggantikan peran manusia. Dalam hal ini, teknologi informasi melakukan otomasi terhadap suatu tugas. Teknologi informasi juga dapat memperkuat peran manusia, yakni dengan menyajikan informasi terhadap suatu tugas atau proses. Selain itu, teknologi informasi pun berperan dalam restrukturisasi terhadap peran manusia. Dalam hal ini, teknologi berperan dalam melakukan perubahan terhadap sekumpulan tugas atau proses. Peran teknologi informasi dalam perkembangannya dapat mengubah paradigma lama yang telah semakin sulit untuk menyesuaikan diri pada perkembangan kebutuhan manusia yang semakin kompleks, bahkan merombak total aturan baku yang telah lama berlangsung (Rusdiana & Irfan, 2014).

Dalam rangka mendukung perkembangan teknologi informasi tersebut PT. PLN (Persero) memanfaatkannya untuk menjawab kemudahan dalam menggunakan layanan pelanggan. Terknologi yang digunakan PT. PLN (Persero) tersebut berupa Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) diluncurkan PT. PLN pada tahun 2011, AP2T yaitu sistem pelayanan terpadu yang memberikan kemudahan kepada pelanggan/calon untuk melakukan permohonan pasang baru maupun perubahan

daya dari rumah atau dari tempat lain yang bisa berinteraksi lewat internet maupun lewat telepon, sehingga pelanggan/calon pelanggan tidak perlu lagi datang kekantor PLN. AP2T merupakan aplikasi terpusat berbasis web yang mengimplementasikan seluruh proses bisnis Tata Usaha Pelanggan (TUL) PLN (Maryana *et al.*, 2018).

Tujuan utama menggunakan AP2T adalah mempermudah pemberian layanan kepada pelanggan maupun calon pelanggan baru yang mana dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Kepuasan pegawai menggunakan AP2T ini disebabkan oleh berbagai faktor seperti penelitian yang dilakukan Fendini *et al.*, (2013); Maryana *et al.*, (2018) menjelaskan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan karyawan PT. PLN (Persero) dalam menggunakan AP2T adalah faktor kualitas sistem dan kualitas informasi. Dimana kedua faktor tersebut memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan karyawan PT. PLN (Persero) dalam menggunakan AP2T.

Penelitian ini dilakukan pada PT. PLN (Persero) di Kabupaten Natuna Kepulauan Riau dan tujuan menggunakan objek penelitian tersebut merupakan mempersempit wilayah penelitian dan objek yang dimaksud merupakan daerah kepulauan dan tentunya memiliki berbagai permasalahan dalam memberikan pelayanan tenaga kelistrikan kepada pelanggannya terutama pada penggunaan AP2T. Sebelum membahas ke pokok permasalahan terlebih dahulu mengetahui perkembangan PT. PLN (Persero) di Kabupaten Natuna Kepulauan Riau yang dapat dilihat dari jumlah pelanggan mulai pada tahun 2017 hingga tahun 2022 (November), yang dapat dijelaskan pada tabel berikut:

**Tabel 1.1**  
**Data Pelanggan PT. PLN (Persero) di Kabupaten Natuna Kepulauan Riau**  
**Tahun 2017-2022**

No.	Tahun	Jumlah (Orang)
1	2017	20.234
2	2018	22.311
3	2019	23.139
4	2020	24.756
5	2021	25.498
6	2022	27.150

Sumber: PT. PLN (Persero) di Kabupaten Natuna Kepulauan Riau tahun 2022.

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pelanggan PT. PLN (Persero) di Kabupaten Natuna Kepulauan Riau terus mengalami peningkatan pada setiap tahunnya. Peningkatan jumlah pelanggan ini disebabkan karena bertambahnya penduduk dan pembangunan di Kabupaten Natuna Kepulauan Riau. Dengan semakin bertambahnya pelanggan PT. PLN (Persero) tentunya membutuhkan sumber daya yang berkompetensi dalam bidangnya masing-masing agar pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dapat berjalan dengan optimal. Adapun jumlah sumber daya manusia yang dimiliki PT. PLN (Persero) di Kabupaten Natuna Kepulauan Riau pada tahun 2022 adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Data Pegawai PT. PLN (Persero) di Kabupaten Natuna Kepulauan Riau**  
**Tahun 2022**

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah (Orang)
1	Pegawai	24
2	Operator PLTD	99
3	Yantek	8
4	Billman/Pencatat Meter	7
5	Fronliner	2
6	Satpam	10
7	Cleaning Service	4
<b>Total</b>		<b>154</b>

Sumber: PT. PLN (Persero) di Kabupaten Natuna Kepulauan Riau tahun 2022.

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa PT. PLN (Persero) di Kabupaten Natuna Kepulauan Riau pada tahun 2022 tepatnya pada bulan November memiliki sumber daya manusia sebanyak 154 orang, dimana pegawai tersebut ditempatkan pada bidang pekerjaan yang berbeda seperti halnya karyawan terbanyak terdapat pada Operator PLTD sebanyak 99 orang dimana pekerjaan ini berhubungan dengan antisipasi kendala yang terdapat pada tenaga kelistrikan. Selanjutnya sumber daya terbanyak kedua terdapat pada peagwai dengan jumlah 24 orang, dimana pegawai ini bekerja pada bidang pelayanan pelanggan, transaksi energi, teknik dan manager. Dari jumlah pegawai PT. PLN di atas tidak semua pegawai yang memiliki kewenangan untuk menggunakan AP2T, karena dalam penggunaan AP2T tersebut ada pegawai-pegawai khusus yang telah ditunjuk untuk mendapat user ID.

Menggunakan AP2T yang terdapat pada PT. PLN (Persero) tentunya mengutamakan kualitas sistem yang dimiliki agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan PLN. Kualitas sistem AP2T tersebut dilihat permasalahannya dengan menggunakan pertanyaan sebagai berikut:

**Tabel 1.3  
Jawaban Pra Penelitian Kualitas Sistem**

<b>No</b>	<b>PERNYATAAN</b>	<b>Jawaban</b>	
		<b>Setuju</b>	<b>Tidak Setuju</b>
1	AP2T mudah digunakan.	24	6
2	AP2T dapat mengakses informasi dengan mudah.	21	9
3	AP2T memiliki sistem yang andal untuk di operasikan.	25	5
4.	AP2T dapat menyesuaikan dengan berbagai kebutuhan dan kondisi.	30	-
5.	AP2T dapat menyimpan data pelanggan dengan aman.	30	-

Sumber: Penyebaran Kuesioner Pra Penelitian.

Berdasarkan Tabel 1.3 di atas dapat dijelaskan bahwa penyebaran kuesioner ini dilakukan kepada pegawai PT. PLN (Persero) di Kabupaten Natuna Kepulauan Riau yang menggunakan AP2T sebanyak 30 orang pegawai yang bertujuan untuk melihat permasalahan yang terjadi pada kualitas sistem AP2T. Dari hasil penyebaran kuesioner tersebut menjelaskan bahwa permasalahan kualitas sistem AP2T yang terjadi terdapat pada kemudahan dalam menggunakan aplikasi, kemudahan dalam mengakses informasi dan keandalan operasional AP2T. Selain kualitas sistem yang dapat menentukan kepuasan pegawai PT. PLN (Persero) terhadap penggunaan AP2T terdapat faktor lain yaitu kualitas informasi yang dihasilkan oleh aplikasi tersebut. Kualitas informasi AP2T dapat dilihat permasalahannya dengan menggunakan pertanyaan sebagai berikut:

**Tabel 1.4  
Jawaban Pra Penelitian Kualitas Informasi**

<b>No</b>	<b>PERNYATAAN</b>	<b>Jawaban</b>	
		<b>Setuju</b>	<b>Tidak Setuju</b>
1	AP2T memberikan informasi yang akurat.	26	4
2	AP2T memberikan informasi tepat waktu.	24	6
3	AP2T memberikan informasi sesuai kebutuhan pelanggan.	30	-

Sumber: Penyebaran Kuesioner Pra Penelitian.

Berdasarkan Tabel 1.4 di atas dapat dijelaskan bahwa penyebaran kuesioner ini dilakukan kepada pegawai PT. PLN (Persero) di Kabupaten Natuna Kepulauan Riau yang menggunakan AP2T sebanyak 30 orang pegawai yang bertujuan untuk melihat permasalahan yang terjadi pada kualitas informasi. Dari hasil penyebaran kuesioner tersebut menjelaskan bahwa permasalahan yang terjadi pada AP2T di Kabupaten Natuna Kepulauan Riau adalah keakuratan dalam pemberian informasi dan ketepatan waktu dalam memberikan informasi. Permasalahan kualitas

informasi ini tentunya berdampak kurang baik pada kepuasan karyawan AP2T dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Kepuasan pengguna yang dimaksud pada penelitian ini adalah pegawai yang menggunakan AP2T yang dirasakan dapat mendorong terciptanya loyalitas yang baik dibenak pelanggan karena pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN telah dapat memuaskan pelanggan tersebut dengan menggunakan AP2T sebagai kemudahan dalam mengakses informasi tentang kelistrikan. Kepuasan pegawai menggunakan AP2T dapat dilihat permasalahannya dengan menggunakan pertanyaan sebagai berikut:

**Tabel 1.5  
Jawaban Pra Penelitian Kepuasan Pengguna/Pegawai**

<b>No</b>	<b>PERNYATAAN</b>	<b>Jawaban</b>	
		<b>Puas</b>	<b>Tidak Puas</b>
1	Saya puas menggunakan AP2T karena sangat membantu dalam transaksi PLN	24	6
2	Saya puas menggunakan AP2T karena berjalan dengan lancar.	20	10
3	Saya puas menggunakan AP2T karena aman dan terpercaya.	30	-
4	Saya puas menggunakan AP2T karena memiliki banyak fungsi.	27	3

Sumber: Penyebaran Kuesioner Pra Penelitian.

Berdasarkan Tabel 1.5 di atas dapat dijelaskan bahwa penyebaran kuesioner ini dilakukan kepada pegawai PT. PLN (Persero) di Kabupaten Natuna Kepulauan Riau yang menggunakan AP2T sebanyak 30 orang pegawai yang bertujuan untuk melihat permasalahan yang terjadi pada kepuasan pegawai dalam menggunakan AP2T. Dari hasil penyebaran kuesioner tersebut menjelaskan bahwa masih terdapat pegawai yang tidak puas dengan AP2T seperti sangat membantu dalam transaksi PLN, AP2T berjalan dengan lancar, serta keberfungsian AP2T dengan baik.

Penggunaan sistem informasi yang berbasis komputer dan terintegrasi dengan baik adalah suatu keharusan yang dibutuhkan PT. PLN dalam memberikan layanan sehingga dapat memperoleh informasi yang akurat, lengkap, relevan, dan tepat waktu dalam proses pengambilan keputusan. Untuk mengintegrasikan sistem informasi yang satu dengan yang lain yang terdapat dalam perusahaan agar tercapainya pengendalian yang baik, maka perusahaan-perusahaan banyak menerapkan AP2T.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna AP2T di PT. PLN (Persero) Kabupaten Natuna Kepulauan Riau?
2. Bagaimana pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna AP2T di PT. PLN (Persero) Kabupaten Natuna Kepulauan Riau?
3. Bagaimana pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi secara simultan terhadap kepuasan pengguna AP2T di PT. PLN (Persero) Kabupaten Natuna Kepulauan Riau?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna AP2T di PT. PLN (Persero) Kabupaten Natuna Kepulauan Riau.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna AP2T di PT. PLN (Persero) Kabupaten Natuna Kepulauan Riau.

3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi secara simultan terhadap kepuasan pengguna AP2T di PT. PLN (Persero) Kabupaten Natuna Kepulauan Riau.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memiliki tiga manfaat yaitu:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang manajemen pemasaran dapat memberdayakan teori-teori yang telah didapat selama melaksanakan kuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dharma Andalas Padang.

2. Bagi akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu tentang kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pelanggan, sehingga penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pendukung bagi peneliti selanjutnya.

3. Bagi PT. PLN (Persero)

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi PT. PLN (Persero) dalam hal pengembangan perusahaan dengan cara meningkatkan kualitas sistem dan kualitas informasi dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero).

#### **1.5 Batasan Masalah**

Agar penelitian lebih berfokus dan tidak menimbulkan banyak penafsiran, maka perlu dibatasi permasalahan yang diteliti. Hal ini bertujuan agar penelitian yang dilakukan dapat diungkapkan diatas, maka variabel-variabel bebas yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) di Kepulauan Natuna. Penelitian

ini dilakukan pada pegawai PT. PLN (Persero) menggunakan AP2T di Kabupaten Natuna Kepulauan Riau.