

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Listrik merupakan kebutuhan kehidupan bagi manusia yang sangat penting keberadaannya, kebutuhan energi listrik saat ini menjadi sumber utama dalam kehidupan sehari - hari maupun aktivitas ekonomi, karena tanpa energi aktivitas manusia akan lumpuh. Listrik juga digunakan berbagai kegiatan manusia, seperti transportasi, industri, hingga aktifitas sehari-hari di rumah.

Di era globalisasi yang tengah berlangsung menuntut masyarakat untuk memahami dan menguasai teknologi informasi sebagai suatu keharusan. Di tengah persaingan global yang semakin ketat, kemampuan untuk menggunakan dan memanfaatkan teknologi informasi menjadi kunci keberhasilan dalam berbagai aspek perkembangan teknologi informasi terbaru memiliki keterampilan dan pengetahuan dalam bidang teknologi informasi agar bersaing secara global.

Masyarakat Indonesia dihadapkan pada tantangan informatika yang pesat yang dimana perkembangan informasi, tetapi untuk menguasainya belum semua masyarakat paham akan media teknologi informasi saat ini. Seiring kemajuan teknologi informasi membawa peluang untuk memberikan informasi yang efektif dan efisien dalam memberikan akses informasi digital era sekarang. (Tuzahra, 2024).

Kemajuan teknologi dan informasi dan Komunikasi pada masa ini sangat berkembang sangat cepat dan pesat. Berbagai Aplikasi yang telah diluncurkan untuk membawa perubahan pada pola komunikasi salah satunya media sosial. (Erniyati & Ns, 2021).

Di sisi lain, PLN sebagai penyedia layanan harus memastikan bahwa semua pelanggannya, termasuk mereka yang berada di wilayah yang lebih terpencil atau kurang familiar dengan teknologi, dapat mengakses dan memanfaatkan aplikasi ini tanpa kesulitan. Oleh karena itu, penting untuk menilai dan menganalisis strategi komunikasi yang sudah diterapkan, serta menemukan solusi yang lebih efektif untuk meningkatkan pemahaman dan keterlibatan pelanggan dalam penggunaan aplikasi PLN *Mobile*.

Disinilah peran strategi komunikasi ULP PT PLN Rayon Kuala Simpang sebagai perusahaan PLN dalam memberikan layanan kepada pelanggan menjadi sangat penting. ULP Rayon Kuala Simpang bertugas untuk mengedukasi dan mensosialisasikan berbagai layanan PLN, termasuk aplikasi PLN *Mobile*, agar dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat. Dalam konteks ini, strategi komunikasi yang tepat menjadi kunci utama dalam meningkatkan pemahaman dan penggunaan aplikasi PLN *Mobile* oleh pelanggan di wilayah terpencil.

Aplikasi PLN *mobile* merupakan salah satu inovasi yang diciptakan oleh PT PLN untuk mempermudah pelanggan dalam mengakses berbagai layanan meskipun aplikasi memiliki berbagai kemudahan yang signifikan bagi penggunanya, faktanya banyak masyarakat yang belum sepenuhnya memahami cara penggunaan aplikasi tersebut. Kurangnya pemahaman ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, mulai dari rendahnya tingkat literasi digital di kalangan masyarakat hingga kurangnya informasi yang jelas dan mudah dipahami mengenai fitur-fitur yang ada dalam aplikasi tersebut. Oleh karena itu banyak masyarakat yang mengalami kesenjangan akses informasi tentang PLN.

Disinilah peran strategi komunikasi ULP PT PLN Rayon Kuala Simpang berbagai perusahaan PLN dalam memberikan layanan kepada pelanggan menjadi sangat penting ULP Rayon Kuala Simpang bertugas untuk mengedukasi dan mensosialisasikan berbagai produk layanan PLN, termasuk aplikasi PLN *Mobile* agar dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat. Dalam konteks ini, strategi komunikasi yang tepat menjadi kunci utama dalam meningkatkan pemahaman dan penggunaan aplikasi PLN *Mobile* oleh pelanggan di wilayah terpencil.

PT PLN (Persero) adalah merupakan salah satu perusahaan listrik dibawah naungan dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Bertugas untuk memberi pasokan tenaga listrik bagi kepentingan umum. Listrik merupakan kebutuhan paling penting bagi masyarakat, terutama pada kegiatan sehari-hari oleh karena itu. Pelayanan dan kepuasan menjadi prioritas utama, karena masyarakat sebagai pelayanan dari PT PLN (Persero) (Akromah & Kusumasari, 2023).

PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) merupakan yang menyediakan jasa kelistrikan untuk masyarakat, PT PLN mengikuti perkembangan teknologi dan informasi, dengan membuat sebuah Aplikasi berbasis Mobile (Gusni & Rahmatgunawan, 2023).

Namun tidak semua masyarakat paham akan Aplikasi tersebut, masyarakat yang belum paham mengenai Aplikasi PLN *Mobile* ini, membuat pihak PLN terus berupaya untuk melakukan inovasi dalam bidang pelayanan. Hal ini dilakukan untuk menarik dan memperluas jaringan pelanggan.

Biasanya untuk mendapatkan informasi mengenai pasang KWH baru, pemadaman Listrik ataupun menyampaikan keluhan seputar Kelistrikan ataupun

pelanggan harus datang ke kantor PLN. untuk mengenal hal tersebut membuat PLN melakukan inovasi baru untuk mempermudah pelayanan. Inovasi yang dilakukan adalah dengan menghubungi pihak PLN menelpon call 123. Dengan berkembangnya era digital membuat PLN juga ikut bergerak untuk memperbarui sistem pelayanan mereka maka dari itu PLN terus berupaya melakukan inovasi dengan meluncurkan sebuah Aplikasi yang bernama *PLN Mobile*.

Tujuan diluncurkan aplikasi *PLN Mobile* ini untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan dan keluhan agar tertangani dengan baik, juga membantu pelanggan dalam mengakses layanan kelistrikan. Hadirnya aplikasi *PLN Mobile* dengan beberapa fitur canggih sangat membantu pelanggan dalam mengakses layanan listrik, *PLN Mobile* hadir dengan tantangan zaman yang menuntut kecepatan, efisien dan kemudahan. Tidak ada lagi cerita lama menunggu karena tidak sigapnya petugas (*Website Pln*, n.d.).

Dalam penelitian ini objek yang diangkat adalah aplikasi *PLN Mobile* karena hampir semua masyarakat Indonesia menggunakan fasilitas tenaga listrik. Penggunaan aplikasi ini diharapkan dapat segera menangani pengaduan ataupun keluhan dari para pelanggan.

Ketika terjadi listrik arus listrik tidak stabil, atau kejadian pohon tumbang yang mengakibatkan listrik padam, masyarakat bingung untuk melaporkan ada gangguan mereka akan mendatangi langsung ke kantor terdekat.

Aplikasi *PLN Mobile* ini sangat memudahkan masyarakat melakukan pengaduan tanpa harus mendatangi kantor PLN, karena pelanggan dapat melakukan pengaduan dan keluhan melalui aplikasi *PLN Mobile*, dengan benar, maka pelanggan akan langsung dihubungi oleh petugas PLN, jika membutuhkan

penanganan secara teknis petugas PLN, jika membutuhkan penanganan secara teknis petugas PLN akan mendatangi rumah pelanggan. Namun sebagian masyarakat belum paham bagaimana penggunaan Aplikasi PLN *Mobile*.

Awal peluncuran Aplikasi PLN *Mobile* yaitu tahun 2016, namun fitur yang tersedia dalam aplikasi ini hanya bisa menyampaikan pengaduan. Pada tahun 2020 PLN terus meningkatkan pelayanan pada Aplikasi PLN *Mobile* ini mendapatkan respons positif dari masyarakat, saat ini pengguna yang terdaftar pada aplikasi ini sudah lebih dari 35 juta pengguna di seluruh Indonesia dengan tingkat kepuasan 4,9 dari skala 5 di google play store. (*Website Pln*, n.d.).

Meskipun demikian, di penggunaan Aplikasi ini diharapkan bisa membuat para pelanggan lebih dekat dengan pihak PLN, sehingga PLN bisa lebih banyak menangani pengaduan ataupun keluhan dari para pelanggan.

Namun pasti ada sebagian masyarakat yang belum paham mengenai PLN *Mobile* ini, seperti di Kuala Sim pang namun setelah peneliti melakukan observasi dan mewawancarai masyarakat di beberapa desa termasuk desa peneliti sendiri, peneliti melihat sejak dikeluarkannya aplikasi PLN *Mobile* pada 2016 hingga saat ini hanya beberapa pelanggan saja yang melakukan keluhan menggunakan aplikasi PLN *Mobile*, pengaduan lainnya pelanggan melakukannya melalui call center atau mendatangi kantor PLN secara langsung.

Berdasarkan masalah diatas dalam peneliti membahas permasalahan “Strategi Komunikasi ULP PT PLN Rayon Kuala Sim pang Dalam Penggunaan Aplikasi PLN *Mobile* Kepada Masyarakat”.

1.2 Fokus Penelitian

Setelah menjabarkan latar belakang masalah dalam penelitian, adapun fokus yang dapat diuraikan dalam penelitian ini, yakni:

Bagaimana pemahaman masyarakat mengenai informasi yang disampaikan oleh ULP PT PLN Rayon Kuala Simpang terhadap penggunaan Aplikasi PLN *Mobile* ini.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang di uraikan di atas maka, penulis mengangkat pokok permasalahan dalam penelitian ini, yaitu:

Bagaimana Strategi Komunikasi ULP PT PLN Rayon Kuala Simpang Dalam Penggunaan Aplikasi PLN *Mobile* Kepada Masyarakat?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka penelitian ini dilakukan sebagai berikut:

Untuk Mengetahui Bagaimana Strategi Komunikasi ULP PT PLN Kuala Simpang Dalam Penggunaan Aplikasi PLN *Mobile* Kepada Masyarakat.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan menjadi referensi dan sumbangan pemikiran baru bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian yang akan datang.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dalam hal pendidikan dalam rangka memperkaya bahan penelitian dan sumber bacaan.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Bagi peneliti, untuk menambahkan wawasan bagi peneliti dan menjadi acuan untuk melakukan penelitian selanjutnya.
2. Bagi masyarakat dengan adanya aplikasi PLN *Mobile* dapat membantu masyarakat untuk melakukan transaksi kelistrikan.
3. Dapat berguna bagi PT PLN Kuala Simpang dalam mengembangkan strategi komunikasi dalam penggunaan aplikasi PLN *Mobile*.