

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat telah mendorong berbagai organisasi, baik sektor swasta maupun sektor publik, untuk melakukan transformasi pelayanan ke arah digital (Nur, 2025). Pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, kemudahan akses, serta kualitas interaksi antara penyedia pelayanan dan pengguna (Nur Awaliah & Nirawati, 2024). Salah satu bentuk penerapan transformasi digital tersebut adalah melalui penggunaan aplikasi berbasis elektronik yang memungkinkan pelanggan memperoleh layanan tanpa harus datang langsung ke lokasi penyedia pelayanan (Yuliyani, 2023). Perubahan tersebut menuntut penyedia layanan untuk tidak hanya menghadirkan layanan digital, tetapi juga memastikan kualitas pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Penggunaan pelayanan berbasis aplikasi sebagai media utama penyampaian pelayanan menuntut organisasi untuk memberikan kualitas pelayanan elektronik yang optimal kepada penggunanya. Kualitas pelayanan elektronik (*e-service quality*) menggambarkan sejauh mana pelayanan berbasis aplikasi mampu memenuhi kebutuhan pengguna melalui kemudahan penggunaan, keandalan sistem, serta kecepatan dan ketepatan dalam merespons permintaan pelayanan (Chesanti & Setyorini, 2018). Dengan demikian, kualitas pelayanan elektronik menjadi salah satu faktor penting dalam membentuk pengalaman pengguna serta memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan aplikasi pelayanan digital (Puspa Chairunnisa Chesanti, 2022).

Selain kualitas pelayanan elektronik, promosi juga menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan layanan berbasis aplikasi. Promosi berperan sebagai sarana untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan mengenai keberadaan, manfaat, serta kemudahan penggunaan aplikasi yang disediakan oleh penyedia pelayanan (Batubara dkk., 2022). Melalui promosi yang dilakukan secara efektif, pelanggan dapat memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai fitur dan layanan aplikasi, sehingga terdorong untuk memanfaatkan layanan digital tersebut secara optimal (Lengkey dkk., 2022). Salah satu bentuk implementasi layanan digital yang memanfaatkan kualitas pelayanan elektronik dan promosi dalam penyampaian layanannya adalah aplikasi PLN *Mobile* yang dikembangkan oleh PT PLN (Persero).



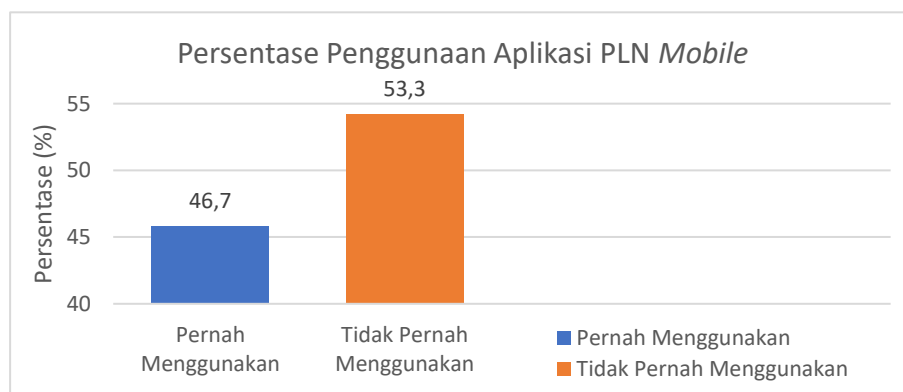
Sumber: Aplikasi PLN *Mobile*

**Gambar 1. 1 Logo & Tampilan Menu Aplikasi
PLN *MOBILE***

PT PLN (Persero) mengembangkan PLN Mobile sebagai bagian dari transformasi digital perusahaan untuk menyediakan layanan kelistrikan yang dapat

diakses secara lebih mudah, cepat, dan efisien melalui satu platform. Aplikasi ini memungkinkan pelanggan memperoleh berbagai layanan, seperti pembayaran tagihan listrik, pembelian token, pelaporan gangguan, hingga pengajuan layanan kelistrikan secara daring, sehingga dapat mengurangi ketergantungan terhadap pelayanan tatap muka di kantor PLN (Ni Wayan Windhi Sari, I Ketut Pasek, 2022). Namun, keberhasilan implementasi PLN Mobile tidak hanya ditentukan oleh tersedianya berbagai fitur layanan, tetapi juga oleh kemampuan aplikasi dalam memberikan kualitas pelayanan elektronik yang baik serta efektivitas promosi yang dilakukan agar pelanggan mengetahui, memahami, dan memanfaatkan layanan yang tersedia. Kedua aspek tersebut diperkirakan berperan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan terhadap penggunaan PLN Mobile (PLN *Mobile*, 2021).

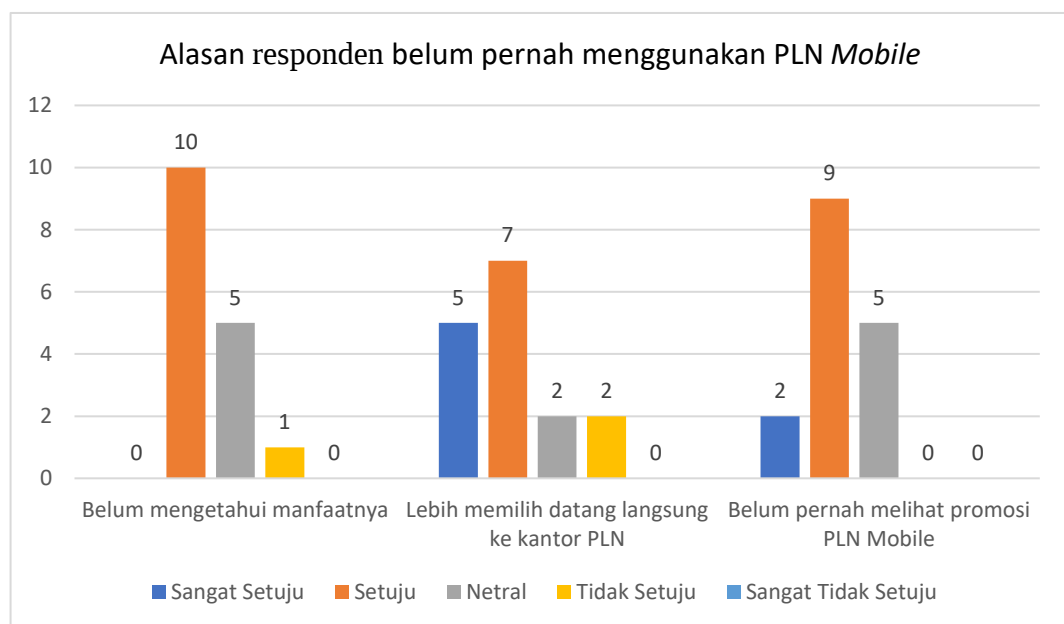
Oleh karena itu, diperlukan pengamatan lebih lanjut mengenai pengaruh kualitas pelayanan elektronik dan promosi terhadap kepuasan pelanggan pengguna PLN Mobile. Sebagai langkah awal, peneliti melakukan pra-survei terhadap 30 pelanggan PT PLN (Persero) di Kota Sibolga.



Sumber data: Pra-Survei olahan peneliti (2026)

Gambar 1. 2 Pengguna Aplikasi PLN *Mobile*

Berdasarkan Gambar 1.2 diketahui bahwa sebanyak 16 responden (53,3%) menyatakan belum pernah menggunakan aplikasi PLN Mobile, sedangkan 14 responden (46,7%) menyatakan pernah menggunakan aplikasi tersebut. Temuan ini menunjukkan bahwa tingkat penggunaan aplikasi PLN Mobile di kalangan responden pra-survei di Kota Sibolga masih relatif rendah. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa pemanfaatan layanan digital yang disediakan melalui PLN Mobile belum sepenuhnya optimal. Oleh karena itu, perlu dilakukan kajian lebih lanjut untuk memahami faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan aplikasi tersebut, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan elektronik dan promosi.



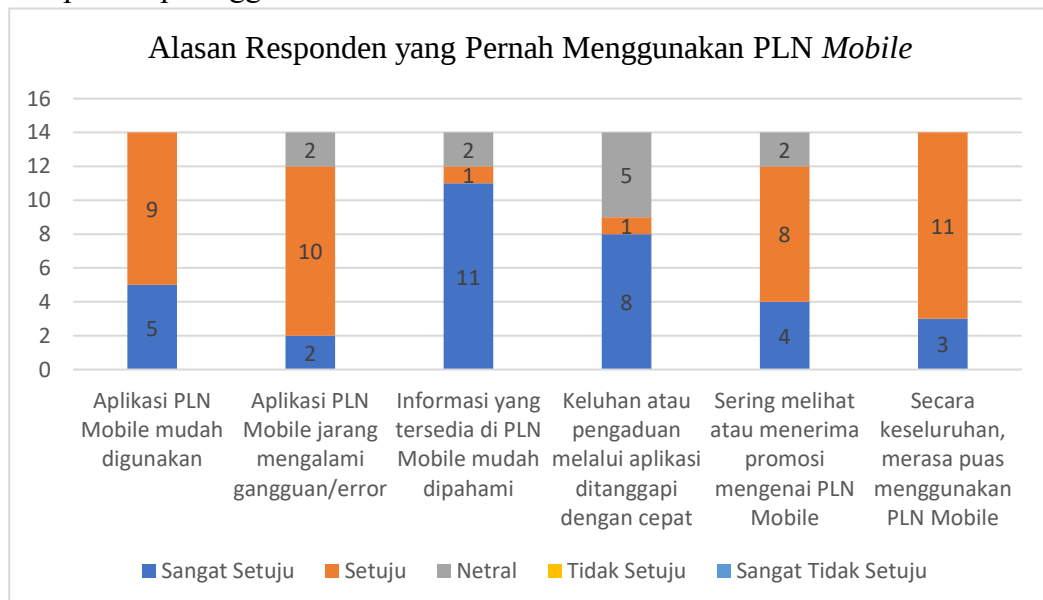
Sumber : Data Pra-Survei olahan peneliti (2026)

Gambar 1. 3 Alasan Responden Belum Menggunakan PLN Mobile

Lebih lanjut, berdasarkan Gambar 1.3 diketahui bahwa dari 16 responden (100%) yang belum menggunakan aplikasi PLN Mobile, sebanyak 10 (62,5%) responden menyatakan lebih memilih datang langsung ke kantor PLN. Selain itu, 12 responden (75,0%) mengaku belum pernah melihat promosi mengenai PLN Mobile,

sedangkan 11 responden (68,75%) menyatakan belum mengetahui manfaat aplikasi tersebut. Temuan ini menunjukkan bahwa rendahnya pemanfaatan PLN *Mobile* diduga berkaitan dengan masih kuatnya preferensi terhadap layanan konvensional serta belum optimalnya promosi dan penyampaian informasi kepada pelanggan. Kondisi tersebut juga menunjukkan perlunya mengkaji lebih lanjut apakah kualitas pelayanan elektronik yang diberikan melalui aplikasi, bersama dengan promosi yang dilakukan, berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan PLN *Mobile*.

Meskipun sebagian besar responden pada pra-survei belum menggunakan aplikasi PLN *Mobile*, terdapat 14 responden (46,7%) yang menyatakan telah menggunakan aplikasi tersebut. Untuk memperoleh gambaran awal mengenai kondisi penggunaan PLN *Mobile*, peneliti juga menganalisis persepsi responden yang telah menggunakan aplikasi terkait kualitas pelayanan elektronik, promosi, dan kepuasan pelanggan.



Sumber : Data Pra-Survei olahan Peneliti (2026)

Gambar 1.4 Alasan Responden yang pernah menggunakan PLN *Mobile*

Berdasarkan Gambar 1.4, seluruh responden (14 responden atau 100%) yang pernah menggunakan PLN *Mobile* menyatakan bahwa aplikasi mudah digunakan. Selain itu, sebanyak 12 responden (85,7%) menilai aplikasi jarang mengalami gangguan atau error, dan 12 responden (85,7%) menyatakan sering melihat atau menerima informasi promosi mengenai PLN Mobile. Di sisi lain, pada aspek pemahaman informasi dalam aplikasi, sebanyak 12 responden (85,7%) memberikan penilaian positif bahwa informasi yang tersedia mudah dipahami, sedangkan 2 responden (14,3%) memberikan penilaian netral. Pada aspek penanganan keluhan atau pengaduan, sebanyak 9 responden (64,3%) menyatakan bahwa keluhan atau pengaduan melalui aplikasi ditanggapi dengan cepat, sementara 5 responden (35,7%) memberikan penilaian netral. Meskipun seluruh responden (14 responden atau 100%) menyatakan merasa puas menggunakan PLN Mobile, hasil pra-survei ini hanya memberikan gambaran awal mengenai persepsi pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan elektronik dan promosi pada PLN Mobile cenderung positif..

Namun demikian, tingkat penggunaan aplikasi secara umum masih relatif rendah. Apabila kondisi ini terus berlanjut, tujuan pengembangan PLN *Mobile* sebagai sarana peningkatan kualitas dan efisiensi pelayanan kepada pelanggan sulit untuk tercapai secara maksimal. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan guna mengetahui pengaruh kualitas pelayanan elektronik dan promosi aplikasi PLN *Mobile* terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi PLN *Mobile* di Kota Sibolga, guna memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan layanan digital tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan elektronik pada aplikasi PLN *Mobile* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Kota Sibolga?
2. Apakah promosi pada aplikasi PLN *Mobile* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Kota Sibolga?
3. Apakah kualitas pelayanan elektronik dan promosi pada aplikasi PLN *Mobile* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Kota Sibolga?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini berdasarkan rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan elektronik pada aplikasi PLN *Mobile* terhadap kepuasan pelanggan di Kota Sibolga
2. Untuk menganalisis pengaruh promosi pada aplikasi PLN *Mobile* terhadap kepuasan pelanggan di Kota Sibolga
3. Untuk menganalisis secara simultan pengaruh kualitas pelayanan elektronik dan promosi pada aplikasi PLN *Mobile* terhadap kepuasan pelanggan di Kota Sibolga

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak, baik dari manfaat teoritis dan praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan rujukan atau referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji permasalahan serupa, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan elektronik (*e-service quality*), promosi, dan kepuasan pelanggan pada layanan berbasis aplikasi digital.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan rekomendasi bagi PT PLN (Persero) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan elektronik dan promosi aplikasi PLN Mobile guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi salah satu acuan dasar dalam melakukan penelitian, sehingga dapat memperkuat landasan teori dan sebagai referensi bagi penulis. Berdasarkan Sugiyono (2019:96), Tinjauan terhadap studi-studi sebelumnya dilakukan untuk memperkuat landasan teoritis, menunjukkan area yang membutuhkan lebih banyak penelitian, dan menghindari pengulangan studi serupa. Dengan meninjau studi-studi sebelumnya, para peneliti dapat mengembangkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang perkembangan konsep, hubungan antar variabel, dan hasil yang diperoleh oleh para peneliti sebelumnya. Adapun penelitian terdahulu yang digunakan dalam penelitian ini seperti pada tabel 2.1 berikut ini.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

N O	Penulis, Tahun, & Jenis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1.	Intan Yuliyani (2023) Skripsi Universitas Semarang	Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan Elektronik Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi	Temuan penelitian mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan elektronik dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan,	Perbedaan kedua penelitian ini terletak pada penggunaan variabel kepercayaan sebagai variabel independen tambahan serta lokasi	Persamaan kedua penelitian ini terletak pada fokus penelitian yang mengkaji pengaruh kualitas pelayanan elektronik dan promosi