

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kemajuan teknologi pada era industri 4.0 banyak membawa perubahan kepada segala aspek diantaranya pendidikan, sosial, hingga pelayanan dimana saat ini teknologi digunakan sebagai jembatan manusia untuk memperoleh sebuah layanan, hal ini di buktikan dengan banyaknya aplikasi yang hadir dan membantu melengkapi kebutuhan akan layanan tertentu seperti layanan pemesanan tiket secara online, layanan berbelanja, hingga pelayanan kebutuhan kelistrikan rumahtangga [1].

Semakin berkembangnya teknologi maka kesadaran masyarakat akan kemudahan penggunaan dari sebuah aplikasi, dimana kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha tertentu [2].

Aplikasi PLN mobile merupakan aplikasi yang terintegrasi dengan memadukan aplikasi pengaduan dan keluhan terpadu (APKT) dengan Aplikasi pelayanan pelanggan terpusat (AP2T) dimana fungsi aplikasi ini dapat meningkatkan kualitas layanan, serta aplikasi ini juga dapat memberikan informasi kepada masyarakat seputar pemakaian listrik, diantaranya informasi mengenai pemadaman listrik sesuai dengan penjabaran bahwa PLN Mobile merupakan (AP2T) pada aplikasi ini masyarakat juga dapat menyampaikan keluhan yang dirasakan secara *online* dengan kondisi real-time [3].

Berdasar pada tempat studi kasus yang diangkat, bahwa masyarakat khususnya di kabupaten purbalingga masih sedikit kesadarannya akan hadirnya PLN mobile dimana mereka masih menyempatkan waktunya untuk melakukan pengaduan dan menyampaikan keluhan lewat call center, tidak jarang masyarakat masih menyempatkan waktu mereka untuk mendatangi kantor PLN untuk menyampaikan keluhan mereka.

Metode *Marketing Mix (7p's)* merupakan strategi yang berhubungan dengan kegiatan pemasaran perusahaan, dimana metode ini merupakan variable-variabel terkendali yang digabungkan untuk mengashilkan tanggapan yangdiharapkan dari pasar sasaran dimana pada usaha jasa atau pelayanan terdapat 7 unsur marketing mix yaitu Produk, Price,Promotion,Place [4], Partisipant, Proses dan Psychal Evidence, penelitian ini akan menggunakan metode *Marketing Mix (7p's)* terhadap

optimalisasi aplikasi PLN mobile yang akan dilakukan melalui hasil editing video sebagai media promosi serta pengaruh media social marketing terhadap pemasaran sebuah aplikasi.

1.2. Tujuan

Berdasar pada penjelasan latar belakang maka tujuan dilaksanakannya Praktik Kerja Lapangan dapat dijabarkan sebagai berikut.

- a. Memahami konsep dasar metode 7p mix pada marketing sebuah aplikasi.
- b. Memahami konsep editing video untuk dijadikan sebagai bahan promosi aplikasi.

1.3. Ruang Lingkup

Pelaksanaan PKL/KP dilakukan pada Unit Layanan Pelanggan PLN Purbalingga, dimana penulis ditugaskan untuk melakukan editing video dokumentasi terhadap seluruh kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh staff ULP PLN Purbalingga, serta diberikan sebuah project *Motion Graphic Video* yang bertujuan untuk dilakukan sosialisasi akan penggunaan fitur pengaduan yang terdapat pada aplikasi PLN *Mobile*.

1.4. PLN Unit Layanan Pelanggan (ULP) Purbalingga



Gambar 1 Struktur Organisasi PT PLN ULP Purbalingga

1.5. Metode Penulisan Laporan

Dalam Penyusunan penulisan laporan PKL/KP, akan digunakan metode penulisan sebagai berikut:

a. Observasi

Dilakukan dengan peninjauan secara langsung pada PLN Unit Layanan Pelanggan, pada kebutuhan pelanggan akan informasi penggunaan aplikasi PLN Mobile.

b. Tinjauan Pustaka

Dilakukan dengan menyertakan kutipan teori dan hasil penelitian serta penambahan literasi akan penelitian seseorang kedalam Analisa dan pembahasan mengenai metode 7p mix yang diimplementasikan pada Aplikasi PLN Mobile dengan video editing sebagai media sosialisasi.

1.6. Sistematikan Penulisan Laporan

Berikut merupakan metode penulisan laporan yang digunakan untuk mempermudah penyusunan laporan PKL/KP dibagi menjadi beberapa bagian, antara lain:

BAB I PENDAHULUAN

Berisikan uraian singkat terkait latar belakang, permasalahan, tujuan, metode yang digunakan, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisikan sumber-sumber tinjauan pustaka terdahulu guna mendukung penyusunan laporan PKL/KP.

BAB III ANALISA DAN PEMBAHASAN

Berisikan penjelasan konsep editing video sebagai media sosialisasi, menggunakan metode *Marketing Mix (7p's)* sebagai panduan untuk melakukan optimalisasi pada aplikasi PLN Mobile.

BAB IV PENUTUP

Berisikan kesimpulan dan saran yang membangun pada PKL/KP.

DAFTAR PUSTAKA

Berisikan tentang daftar referensi berupa teori dalam bentuk jurnal maupun e-book sebagai penunjang penyusunan laporan PKL/KP.