

**IMPLEMENTASI APLIKASI PLN MOBILE DALAM
MELAYANI PELANGGAN DI PT PLN
(PERSERO) ULP TABANAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Ni Made Ayu Nopita Yanti

NIM 1915713068

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022

**IMPLEMENTASI APLIKASI PLN MOBILE DALAM
MELAYANI PELANGGAN DI PT PLN
(PERSERO) ULP TABANAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Ni Made Ayu Nopita Yanti

NIM 1915713068

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Made Ayu Nopita Yanti

NIM : 1915713068

Jurusan : Administrasi Niaga

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul:
**"Implementasi Aplikasi PLN Mobile Dalam Melayani Pelanggan di PT
PLN (Persero) ULP Tabanan"**

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 15 Juli 2022

Yang Menyatakan,



Ni Made Ayu Nopita Yanti

NIM 1915713068

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

1. Judul Tugas Akhir :

"Implementasi Aplikasi PLN Mobile Dalam Melayani Pelanggan di PT
PLN (Persero) ULP Tabanan".

2. Penulis

a. Nama : Ni Made Ayu Nopita Yanti

b. NIM : 1915713068

3. Jurusan : Administrasi Niaga

4. Program Studi : D3 Administrasi Bisnis



Badung, 27 Agustus 2022

Menyetujui

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Handwritten signature of I Wayan Sukarta.

Handwritten signature of Gede Pradiva Adiningrat.

I Wayan Sukarta, SE, M.Agb
NIP. 196005191989101001

Gede Pradiva Adiningrat, S.AB, M.AB
NIP. 199201312019031011

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

IMPLEMENTASI APLIKASI PLN MOBILE DALAM MELAYANI PELANGGAN
DI PT PLN (PERSERO) ULP TABANAN

Oleh:

NI MADE AYU NOPITA YANTI

1915713068

Disahkan:

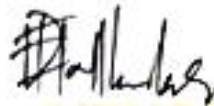
Ketua Penguji



I Wayan Sukarta, SE, M.Agb

NIP. 196005191989101001

Penguji I



Nyoman Indah Kusuma Dewl, SE, MBA, Ph.D
NIP. 196409291990032003

Penguji II



I Gede Iwan Suryadi, SE., MM
NIP. 198003052008121001

Mengetahui,
Jurusan Administrasi Niaga
Ketua,



Dr. I Kalut Santra, M.Si
NIP. 196710111992031002

Badung, 27 Agustus 2022
Diketahui Oleh,
Program Studi D3 Administrasi Bisnis
Ketua,



I Made Widiantara, S.Psi., M.Si.
NIP. 197902182003121002

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa/Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “**Implementasi Aplikasi PLN Mobile Dalam Melayani Pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Tabanan**” tepat pada waktunya.

Penulisan laporan tugas akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.

Selama dalam penyusunan dan penyelesaian tugas akhir ini, penulis menemui beberapa hambatan dan kesulitan. Berkat dukungan, bantuan, dan bimbingan, serta petunjuk-petunjuk dari berbagai pihak berupa saran, pendapat maupun material sehingga hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE.,M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan menyediakan fasilitas selama penulis menjalani perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
2. Bapak Dr. I Ketut Santra, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan tugas akhir ini.

3. Bapak I Made Widiantara, S.Psi.,M.Si selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan tugas akhir ini.
4. Bapak I Wayan Sukarta, SE. M.Agb selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dukungan, dan saran- saran kepada penulis selama penulisan tugas akhir ini.
5. Bapak Gede Pradiva Adiningrat, S.AB.,M.AB selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dukungan, dan saran-saran kepada penulis selama penulisan tugas akhir ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan ilmu selama penulis menempuh perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
7. Bapak Putu Adi Maha Putra selaku Manager di PT PLN (Persero) ULP Tabanan yang telah menerima dan memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
8. Bapak I Nyoman Agus Widyakusuma selaku Supervisor Pelayanan Pelanggan dan Administrasi (PPA) yang telah membantu memberikan data yang diperlukan selama penelitian tugas akhir ini.
9. Seluruh pegawai atau staf PT PLN (Persero) ULP Tabanan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan informasi selama penulisan tugas akhir ini.

10. Kedua orang tua, Saudara-saudara, dan semua keluarga yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan tugas akhir ini.

11. Teman-teman dan semua pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan motivasi sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun guna kesempurnaan tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Tabanan, 15 Mei 2022



Penulis

JUDUL: IMPLEMENTASI APLIKASI PLN MOBILE DALAM MELAYANI PELANGGAN DI PT PLN (PERSERO) ULP TABANAN

ABSTRAK

Ni Made Ayu Nopita Yanti

Perkembangan teknologi sangat berpengaruh terhadap peningkatan kebutuhan dan keinginan masyarakat modern akan suatu layanan yang mampu memberikan kemudahan, kecepatan, dan kepraktisan dalam memperoleh layanan yang maksimal. PT PLN (Persero) mengembangkan inovasi terbaru yakni sebuah aplikasi PLN *Mobile* dimana dengan adanya inovasi ini dapat mendekatkan PLN dengan pelanggan dan calon pelanggan menjadi jauh lebih baik. Namun dalam perkembangan teknologi yang semakin canggih masih banyak masyarakat yang belum mengetahui mengenai Aplikasi PLN *Mobile* ini sehingga mengharuskan masyarakat untuk datang ke kantor layanan PLN untuk melakukan transaksi. Penelitian mengenai aplikasi PLN *Mobile* dilakukan karena aplikasi ini baru dan aplikasi ini juga sebelumnya belum pernah diteliti oleh orang lain. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui implementasi serta peluang dan hambatan mengenai aplikasi PLN *Mobile* dalam melayani pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Tabanan. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan yaitu data primer yang diperoleh melalui wawancara dan data sekunder yang diperoleh melalui teknik dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik analisis data deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi aplikasi PLN *Mobile* dalam melayani pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Tabanan sudah berjalan dengan baik namun masih dapat dikatakan belum optimal karena masih terdapat beberapa hambatan mulai dari pihak internal maupun eksternal PLN.

Kata kunci: implementasi, aplikasi, PLN *Mobile*, pelayanan, pelanggan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
PRAKATA	v
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Metode Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Pelayanan	11

B. Pelanggan.....	15
C. Pelayanan Elektronik	20
D. Aplikasi <i>Mobile</i>	26
E. Flowchart	33
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	36
A. Sejarah Perusahaan	36
B. Bidang Usaha.....	40
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
A. Kebijakan Perusahaan	51
B. Analisis dan Interpretasi Data	58
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	88
A. Simpulan	88
B. Saran	89

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Simbol-Simbol Flowchart.....	34
Tabel 4.1 Peluang dan Hambatan.....	83
Tabel 4.2 Hasil dan Pembahasan.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Pelanggan <i>Instal</i> PLN Mobile 2020-2022.....	3
Gambar 1.2 Skema Analisis Data.....	10
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) ULP Tabanan.....	42
Gambar 4.1 Flowchart alur penggunaan aplikasi PLN Mobile.....	52
Gambar 4.2 Wawancara dengan Bapak PAMP selaku Manajer PT PLN (Persero) ULP Tabanan pada Selasa, 17 Mei 2022.....	60
Gambar 4.3 Wawancara dengan Ibu NMA staff PPA PT PLN (Persero) ULP Tabanan pada Rabu, 25 Mei 2022.....	61
Gambar 4.4 Wawancara dengan Bapak INAW selaku Supervisor PPA PT PLN (Persero) ULP Tabanan pada Selasa, 17 Mei 2022.....	63
Gambar 4.5 Wawancara dengan Bapak DIKN salah satu pelanggan PT PLN (Persero) ULP Tabanan pada Selasa, 5 April 2022.....	63
Gambar 4.6 Wawancara dengan Bapak IKOS salah satu pelanggan PT PLN (Persero) ULP Tabanan pada Senin, 11 April 2022.....	64
Gambar 4.7 Wawancara dengan Ibu NPW salah satu pelanggan PT PLN (Persero) ULP Tabanan pada Sabtu, 16 April 2022.....	65

Gambar 4.8 Wawancara dengan Ibu DP salah satu staff PPA PT PLN (Persero) ULP Tabanan pada Senin, 4 Juli 2022.....	66
Gambar 4.9 Fitur-Fitur PLN Mobile.....	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Instalasi Aplikasi PLN Mobile

Lampiran 2 : Memasukkan IDPEL

Lampiran 3 : Verifikasi Akun

Lampiran 4 : Input NIK NPWP

Lampiran 5 : Daftar Wawancara PAMP

Lampiran 6 : Daftar Wawancara INAW

Lampiran 7 : Daftar Wawancara NMA

Lampiran 8 : Daftar Wawancara DIKN

Lampiran 9 : Daftar Wawancara IKOS

Lampiran 10 : Daftar Wawancara NPW

Lampiran 11 : Daftar Wawancara DP

Lampiran 12 : Dokumentasi Kegiatan Wawancara

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

PT PLN (Perusahaan Listrik Negara) Persero merupakan salah satu BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang terbesar di Indonesia. Semua Aspek kehidupan yang berhubungan dengan sumber daya listrik pasti berhubungan dengan PLN sebagai penyedia sumber daya listrik. Perkembangan teknologi sangat berpengaruh terhadap peningkatan kebutuhan dan keinginan masyarakat modern akan suatu layanan yang mampu memberikan kemudahan, kecepatan, dan kepraktisan dalam memperoleh layanan yang maksimal. Mengingat besarnya peranan inovasi bagi setiap organisasi publik dan swasta dalam era global membawa dampak dalam setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga dapat mempengaruhi meningkatnya kualitas pelayanan. Begitu pula dengan Perusahaan Listrik Negara (PLN), haruslah bisa membuat inovasi baru.

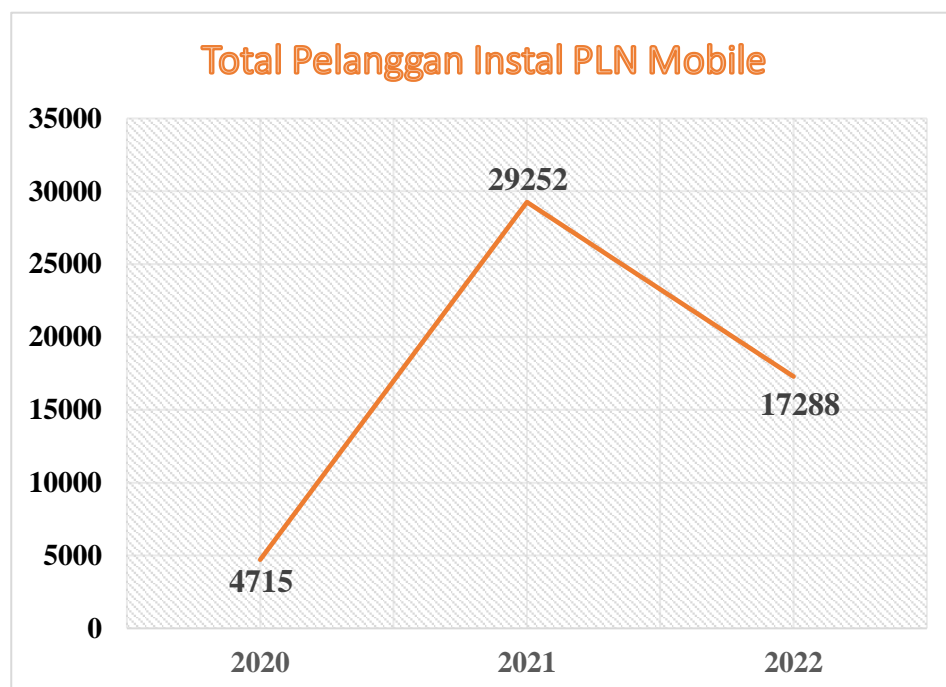
PT PLN (Persero) mengembangkan inovasi terbaru yakni tidak

terlepas juga dari perkembangan teknologi dalam bidang telekomunikasi seperti telepon seluler atau mobile phone yang sering kita sebut dengan handphone. PLN berupaya menciptakan inovasi terbaru saat ini, yakni PLN Mobile yang resmi dirilis oleh Direksi PLN pada Oktober 2016. Aplikasi berbasis Android ini merupakan produk inovasi PLN yang bekerja sama dengan anak perusahaan PLN yaitu PT Indonesia Conect Plus. PLN Mobile ini terintegrasi dengan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). PLN Mobile, dan program ini merupakan wujud inovasi dan layanan pusat kontak (*contact center*) "PLN 123".

Dengan adanya inovasi Aplikasi PLN Mobile ini juga dapat mendekatkan PLN dengan pelanggan dan calon pelanggan menjadi jauh lebih baik. Informasi yang dapat diakses dalam aplikasi ini pun bisa dikatakan cukup baik dalam pemberian pelayanan mengenai berbagai macam informasi yang tertera didalam fitur-fitur yang ada di Aplikasi PLN Mobile, sehingga pelanggan dapat mengakses informasi dimanapun dan kapanpun. Namun dalam perkembangan teknologi yang semakin canggih masih banyak masyarakat yang belum mengetahui mengenai Aplikasi PLN Mobile ini sehingga mengharuskan masyarakat untuk datang ke kantor layanan PLN untuk melakukan transaksi.

Total jumlah pelanggan pada bulan Maret 2022 adalah sebanyak 152.047 pelanggan dengan rata-rata penambahan jumlah

pelanggan tiap bulan sebanyak 300 pelanggan. Penggunaan PLN Mobile di PT PLN (Persero) ULP Tabanan masih belum optimal karena masih banyak pelanggan yang datang ke loket untuk mengajukan permohonan. Berikut data pelanggan yang sudah *instal* PLN Mobile per tahun 2020-April 2022.



Gambar 1.1 Grafik Pelanggan *Instal* PLN Mobile 2020-2022

Dari grafik diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelanggan yang *instal* PLN Mobile meningkat dari tahun 2020-2021, namun di tahun 2022 belum bisa dipastikan meningkat karena tahun yang belum berganti. Tetapi sejauh ini pelanggan yang sudah *instal* PLN Mobile dari tahun 2020-2022 sudah tercatat sebanyak 51.255 pelanggan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai aplikasi PLN Mobile disamping

karena aplikasi ini baru aplikasi ini juga sebelumnya belum pernah diteliti oleh orang lain. Oleh karena itu, penulis memilih judul mengenai **“Implementasi Aplikasi PLN Mobile Dalam Melayani Pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Tabanan”**.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka pokok masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi penggunaan aplikasi PLN Mobile dalam melayani pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Tabanan?
2. Bagaimana peluang dan hambatan terkait dengan implementasi penggunaan aplikasi PLN Mobile dalam melayani pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Tabanan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui implementasi penggunaan aplikasi PLN Mobile dalam melayani pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Tabanan.
2. Untuk mengetahui peluang dan hambatan dari implementasi penggunaan aplikasi PLN Mobile dalam melayani pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Tabanan.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa

- a. Penelitian ini merupakan salah satu syarat mahasiswa Politeknik Negeri Bali memperoleh ijazah Diploma Tiga (3) Jurusan Administrasi Niaga di Politeknik Negeri Bali.
- b. Penelitian ini diharapkan bisa menambah pengetahuan sehingga mahasiswa mampu mengaplikasikan ilmu yang telah didapatkan selama mengikuti Pendidikan di Politeknik Negeri Bali dengan lingkungan di dunia kerja nantinya.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

- a. Untuk menambah bahan bacaan di perpustakaan Jurusan Administrasi Niaga sehingga nantinya dapat digunakan untuk bahan pertimbangan memajukan Politeknik Negeri Bali.
- b. Untuk dapat dijadikan sebuah referensi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali serta dijadikan sebuah pertimbangan bagi para dosen untuk menyempurnakan materi – materi yang diajarkan kepada mahasiswanya.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dilakukan agar dapat menjadi salah satu bahan evaluasi terhadap perusahaan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tabanan mengenai Implementasi Aplikasi PLN Mobile dalam Melayani Pelanggan agar kedepannya

pelanggan bisa melakukan segala macam transaksi melalui aplikasi PLN Mobile.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tabanan yang beralamat di Jalan Gajah Mada No.1 Delod Peken, Tabanan.

2. Objek Penelitian

Dalam hal ini yang menjadi objek penelitian adalah Implementasi Aplikasi PLN Mobile dalam Melayani Pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Tabanan.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

1. Data Kualitatif

Menurut Bungin (2013:124) mengatakan bahwa “kualitatif adalah data yang berupa keterangan – keterangan dan informasi – informasi yang tidak berupa angka dan tidak dapat dihitung”. Contohnya hasil wawancara dengan pelanggan, sejarah berdirinya perusahaan, struktur organisasi dan *jobdesk* di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tabanan.

2. Data Kuantitatif

Menurut Bungin (2017:130) mengatakan bahwa “data kuantitatif lebih mudah dimengerti bila dibandingkan dengan jenis data kualitatif”. Data kuantitatif biasanya dapat dijelaskan dengan angka-angka. Contohnya seperti data pelanggan PLN dan data pelanggan yang sudah meng-*instal* aplikasi PLN Mobile.

b. Sumber Data

1. Data Primer

Menurut Sujarweni (2015:89) data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuisisioner, kelompok fokus dan panel atau juga wawancara penelitian dengan narasumber. Dalam hal ini penelitian berupa wawancara yang diperoleh secara langsung oleh peneliti mengenai Implementasi Aplikasi PLN Mobile dalam Melayani Pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Tabanan.

2. Data Sekunder

Menurut Sujarweni (2015:89) data sekunder adalah data yang diperoleh dari data yang diperoleh secara tidak langsung atau data yang diperoleh dalam bentuk sudah jadi yang dikumpulkan dan dikerjakan oleh orang lain seperti profil perusahaan, riwayat singkat perusahaan, visi dan misi, serta struktur organisasi.

c. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Menurut Sujarweni (2015:32) pengumpulan langsung (observasi) adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung tanpa mengajukan pertanyaan terhadap objek yang diteliti. Dengan penelitian ini peneliti melakukan observasi selama PKL di bidang loket layanan PLN dengan mencetak kegiatan dan data yang ada hubungannya dengan Aplikasi PLN Mobile di PT PLN (Persero) ULP Tabanan seperti kegiatan dalam melayani pelanggan di loket layanan PLN.

2. Wawancara

Menurut Sujarweni (2015:31) wawancara adalah percakapan yang dilakukan oleh pewawancara kepada responden guna menggali informasi atau data yang dilakukan tanya jawab secara langsung dengan mengajukan sebuah pertanyaan kepada staff atau narasumber mengenai Aplikasi PLN Mobile di PT PLN (Persero) ULP Tabanan.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2013:240) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-

karya monumental dari seseorang. Dengan penelitian ini peneliti melakukan dokumentasi yang berkaitan dengan penulisan Tugas Akhir berupa dokumen dengan media tulisan mengenai panduan penggunaan aplikasi PLN Mobile serta media gambar berupa foto kegiatan saat melakukan penelitian.

4. Teknik Analisis Data

Adapun metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik analisis data deskriptif kualitatif dengan maksud untuk memaparkan atau menjelaskan mengenai Implementasi Aplikasi PLN Mobile dalam Melayani Pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Tabanan.

Menurut Miles dan Huberman yang dikutip oleh Iyas (2016:94) analisis data yang digunakan oleh peneliti ialah analisis model interaktif dengan prosedur sebagai berikut:

a. Pengumpulan Data

Mencatat semua temuan fenomena di lapangan baik melalui pengamatan wawancara dan dokumentasi.

b. Triangulasi Data

Menurut Sugiyono (2015:83) triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber yang telah ada. Dengan penelitian ini peneliti melakukan wawancara

dengan berbagai narasumber seperti pimpinan atau manager, selanjutnya wawancara dengan supervisor, setelah itu staff atau pegawai, dan terakhir wawancara dengan konsumen atau pelanggan.

c. Reduksi Data

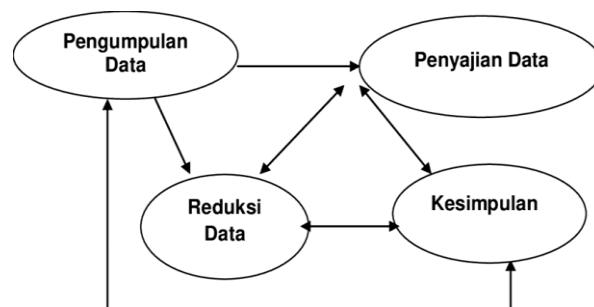
Menelaah kembali catatan hasil pengamatan wawancara dan studi dokumentasi serta memisahkan data yang dianggap penting dan tidak penting, pekerjaan ini diulang kembali untuk memeriksa kemungkinan kekeliruan klasifikasi.

d. Penyajian Data

Mendeskripsikan data yang telah diklasifikasikan dengan memperhatikan fokus dan tujuan penelitian.

e. Kesimpulan-Kesimpulan Penarikan/Verifikasi

Membuat analisis akhir dalam bentuk laporan hasil penelitian.



Gambar 1.2 Skema Analisis Data
Sumber Data: Journal of Nonformal Education 2016

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai implementasi aplikasi PLN Mobile dalam melayani pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Tabanan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi aplikasi PLN Mobile dalam melayani pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Tabanan sudah berjalan dengan baik namun masih dapat dikatakan belum optimal karena masih banyak pelanggan yang datang langsung ke loket layanan PLN untuk melakukan transaksi. Disamping itu belum semua pegawai yang memberikan tutorial atau panduan mengenai aplikasi PLN Mobile secara detail kepada pelanggan atau masyarakat sekitar.

Implementasi aplikasi PLN Mobile dalam melayani pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Tabanan sudah berjalan dengan baik. Namun dalam

pengimplementasiannya masih terdapat beberapa hambatan-hambatan yang dihadapi baik internal maupun eksternal. Hambatan yang dihadapi adalah sebagai berikut:

- a. Masih banyak pelanggan yang belum mengetahui dengan jelas fitur-fitur aplikasi PLN Mobile.
- b. Implementasi aplikasi PLN Mobile cukup berat.
- c. Masih ada kendala pada pelanggan.
- d. Belum semua pegawai memberikan tutorial mengenai aplikasi PLN Mobile.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan mengenai implementasi aplikasi PLN Mobile dalam melayani pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Tabanan maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. PT PLN (Persero) ULP Tabanan diharapkan lebih sering mengadakan sosialisasi ke pelanggan atau masyarakat mengenai aplikasi PLN Mobile ini. Dalam melakukan sosialisasi pihak PLN agar lebih detail menjelaskan fitur-fitur yang ada dalam aplikasi PLN Mobile tersebut agar pelanggan cepat memahaminya.
2. Diharapkan agar pegawai pada PT PLN (Persero) ULP Tabanan dapat memberikan panduan atau tutorial mengenai penggunaan aplikasi PLN Mobile ini secara detail.

DAFTAR PUSTAKA

- Bressolles, Gregory and Durrieu Francois. 2011. Service Quality, Customer Value And Satisfaction Relationship Revisited For Online Wine Websites. France: Bordeaux Management School
- Budi, Haryono, PM. 2016. How to Win Customer Through Service with Heart. Yogyakarta: Andi
- Chandra, Christian, 2016. Peranan Peresepsi Manfaat, Peresepsi Kemudahan, Fitur produk, Motifasi Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada PenggunaE- Money Di Indonesia),
<http://mahasiswa.dinus.ac.id/docs/skripsi/jurnal/18878.pdf>
- Daryanto, & Setyobudi. 2014. Konsumen dan pelayanan prima. Yogyakarta: Gava Media
- Djiwandono, P.I. 2015. Meneliti itu Tidak Sulit: Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan Bahasa. Yogyakarta: Deepublish Publisher. (GoogleeBook: <https://books.google.co.id/books?id=wHumCQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Metode+Penelitian+Pendidikan&hl=en&sa=X&ved=0CCkQ6AEwAigKahUKEwizqLCD2oDJAhUFnqYKHUyCBc4#v=onepage&q=Metode%20Penelitian%20Pendidikan&f=false>)
- Ilyas, Marzuki. 2016. Ilmu Keuangan Negara (Public Finance). Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan
- Jeong, 2007, The Value-relevance of Earnings and Book Value, Ownership Structure, an Business Group Affiliation: Evidence From Korean Business Groups, Journal of Business Finance & Accounting, Vol. 34, No. 5-6, Juli: 740-766
- Kasmir. 2017. Customer Service Excellent: Teori dan Praktik. PT Raja. Grafindo Persada: Jakarta
- Kotler Philip. 2008. Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium diterjemahkan Benyamin Molan: PT. Prenhallindo: Jakarta
- Lovelock and Wright, 2002, Principles of Service Marketing and Management, 2nd edition, Prentice Hall
- Lu. 2001. Consistent model and moment selection procedures for GMM estimation with application to dynamic panel data models. Journal

of Econometrics, 101(1), 123- 164.

Moenir, 2005, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta.

Pavlichev, A., & Garson, G. D. 2004. Digital Government: Principles and Best Practices. Hershey: Idea Group Inc (IGI).

Rais, Muhammad. & Nazariah. 2003. Layanan Elektronik (E-Service) adalah istilah yang sangat generic.

Sugiyono 2015. Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.CV

Sujarweni, V. Wiratna. 2015. Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi. Yogyakarta: Pustaka Baru Press

Sulastiyono, Agus, 2002, Manajemen Penyelenggaraan Hotel, Edisi Pertama,. Bandung, Penerbit CV Alfabeta

Tjiptono, F. 2018, Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta: Andi

Tjiptono, Fandy, 2001. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta

Tjiptono, Fandy. 2012. Strategi Pemasaran, ed. 3, Yogyakarta, Andi.

Tjiptono, Fandy. 2012. Strategi Pemasaran, ed. 3, Yogyakarta: Andi Offset

Wibawanto. 2017. Desain dan Pemrograman Multimedia Pembelajaran Interaktif. Jember: Cerdas Ulet Kreatif.