

# ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERUBAHAN DAYA MELALUI APLIKASI PLN MOBILE PADA PLN ULP MANAKARRA

Luh Putu Oktalaksmi Puja<sup>1\*</sup>, Gede Santanu<sup>2</sup>, I Gusti Ketut Gede<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Prodi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

<sup>2</sup> Prodi Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

<sup>3</sup> Prodi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

\*Corresponding Author: [oktalaksmipuja@gmail.com](mailto:oktalaksmipuja@gmail.com)

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan perubahan daya melalui aplikasi *PLN Mobile* di PLN ULP Manakarra. Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan pendekatan yang mempertimbangkan pentingnya atribut produk atau layanan yang diukur secara berkala untuk memperbaiki kekurangan yang ada dan meningkatkan pelayanan yang dianggap oleh konsumen sebagai nilai tambah bagi perusahaan. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen perubahan daya pada *PLN Mobile* di PLN ULP Manakarra periode Juli-Desember 2021 yang diambil secara acak. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*. Peneliti menggunakan sampel sebanyak 88 responden untuk mewakili populasi yang ada. Berdasarkan hasil penghitungan, diperoleh nilai CSI sebesar 88,37% yang berada pada kisaran 81%-100% yang artinya secara umum kepuasan konsumen pengguna PLN ULP Manakarra *PLN Mobile* berada pada kriteria sangat puas.

**Kata Kunci:** *Customer Satisfaction Index*, Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan.

**Abstract.** *This study aims to analyse consumer satisfaction with the quality of power change services through the PLN Mobile application at PLN ULP Manakarra. The Customer Satisfaction Index (CSI) method was used to determine the overall level of customer satisfaction with an approach that considered the importance of product or service attributes that were measured regularly to correct existing deficiencies and improve services that were considered by consumers as added value for the company. The population in this study were consumers of power changes at PLN Mobile at PLN ULP Manakarra for the period July-December 2021 which were taken at random. The sampling technique used in this research was accidental sampling. The researcher used a sample of 88 respondents to represent the existing population. Based on the calculation results, obtained a CSI value of 88.37% which is in the range of 81%-100%, which means that in general the consumer satisfaction of PLN ULP Manakarra PLN Mobile users is in the very satisfied criteria.*

**Keywords:** *Customer Satisfaction Index, Customer Satisfaction, Service Quality.*

**Informasi Artikel:** Pengajuan Repository pada September 2022/ Submission to Repository on September 2022

## Pendahuluan

Di era modern seperti sekarang ini, energi merupakan salah satu kebutuhan pokok yang sangat penting untuk menunjang aktivitas masyarakat. Penggunaan energi mencakup hampir semua elemen bisnis dan aktivitas sehari-hari. Ketergantungan masyarakat terhadap energi menyebabkan peningkatan konsumsi dan kebutuhan masyarakat akan energi. Hal ini menyebabkan perlunya produk atau jasa yang berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen.

Badan usaha milik negara (BUMN) sebagai badan usaha di Indonesia sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 1998 dan Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 1998 merupakan salah satu pelaku kegiatan ekonomi yang penting dalam perekonomian nasional. BUMN sebagai penyedia utama ketersediaan dan kecukupan energi di Indonesia diharapkan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat. Salah satu energi yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat luas saat ini adalah energi listrik. PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) atau PLN merupakan badan usaha milik negara yang menangani seluruh aspek ketenagalistrikan, baik pembangunan, ketersediaan jaringan, maupun pendistribusian energi listrik di Indonesia. PLN melayani kepentingan umum dan bergerak di bidang pelayanan informasi, permintaan pemasangan baru dan perubahan tenaga listrik, pelayanan pengaduan konsumen, pelayanan restitusi, pencatatan meteran, pelayanan pengendalian penggunaan tenaga listrik (P2TL), dan sebagainya. PLN di Indonesia memiliki dua program ketenagalistrikan yang ditawarkan, yaitu listrik pasca bayar dan listrik Prabayar.

PLN ULP Manakarra merupakan salah satu unit pelayanan pelanggan PLN di bawah naungan PLN UP3 Mamuju, Unit Induk Wilayah Sulawesi Selatan, Tenggara, dan Barat yang bertugas melayani masyarakat di Sulawesi Barat, khususnya masyarakat Kabupaten Mamuju, Mamuju Tengah, dan Mamasa.

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan energi listrik, PLN berusaha memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan prosedur pelayanan yang mudah, lancar, dan cepat. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan daya beli dan kepuasan konsumen terhadap kinerja PLN. Menurut Kotler dan Keller (2017: 196), kepuasan konsumen atau pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan hasil produk dengan kinerja yang diharapkan. Jika kinerja di bawah harapan, konsumen akan tidak puas. Sedangkan, jika kinerja memenuhi harapan, konsumen akan puas.

Menurut Sunyoto (2015: 140), kepuasan konsumen merupakan salah satu alasan konsumen untuk berbelanja di suatu tempat. Jika konsumen puas dengan suatu produk, mereka cenderung untuk terus membeli dan menggunakannya kembali. Menurut Sangadji (2013: 181), kepuasan konsumen adalah suatu keadaan di mana harapan konsumen terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima konsumen. Jika produk di bawah ekspektasi, konsumen akan kecewa. Sebaliknya, jika produk memenuhi harapan, konsumen akan puas.

Kepuasan konsumen merupakan elemen penting dalam meningkatkan kinerja pemasaran di sebuah perusahaan. Kepuasan yang dirasakan konsumen dapat meningkatkan intensitas pembelian dari konsumen tersebut. Terciptanya kepuasan mendorong terciptanya loyalitas konsumen terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Kepuasan diukur dengan seberapa baik harapan konsumen terpenuhi. Sedangkan, loyalitas konsumen merupakan ukuran kesediaan konsumen untuk melakukan pembelian kembali.

Dalam rangka memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen, pada tahun 2021, PLN mengukur kepuasan pelanggan melalui Lembaga Survei Independen PLN. Pengukuran survei kepuasan konsumen dilakukan terhadap 17.000 responden yang meliputi konsumen, eks konsumen, dan konsumen pesaing PLN yang tersebar di 22 unit induk / distributor regional dan anak perusahaan (PLN Batam) dengan total 69 UP3 sebagai sampel. Pengukuran dilakukan pada Oktober-Desember 2021 di mana PLN masih menghadapi tantangan akibat pandemi COVID-19. Berdasarkan hasil pengukuran kepuasan konsumen, PLN berhasil memperoleh indeks kepuasan konsumen sebesar 95,17%. Hasil survei tersebut meningkat sebesar 4,42% jika dibandingkan dengan pencapaian indeks kepuasan konsumen pada tahun 2020 sebesar 90,75%. Berikut hasil indeks kepuasan konsumen masing-masing wilayah dan anak perusahaan pada Tabel 1:

**Tabel 1. Hasil Indeks Kepuasan Konsumen PLN**

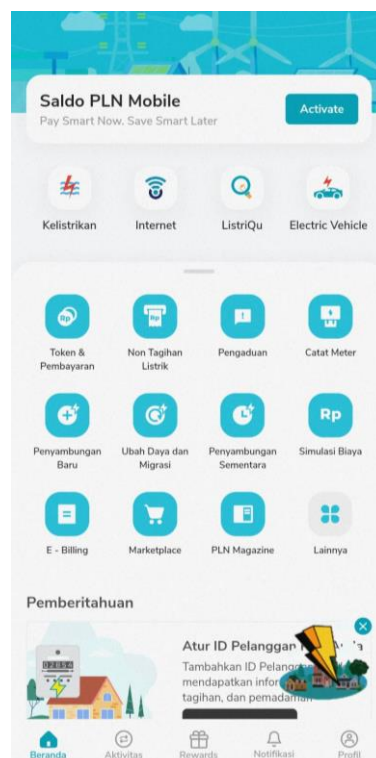
No	Regional	Indeks Kepuasan Konsumen
1	Jawa, Madura, dan Bali	97,02%
2	Sumatera dan Kalimantan	95,94%
3	Sulawesi, Maluku, Papua, dan Nusa Tenggara	90,42%
4	Batam	99,08%

Sumber: PLN Kantor Pusat

Berdasarkan Tabel 1, terlihat bahwa indeks kepuasan konsumen PLN baik bahkan meningkat dari tahun sebelumnya. Namun, wilayah Sulawesi, Maluku, Papua, dan Nusa Tenggara yang menjadi anggota PLN ULP Manakarra memiliki indeks kepuasan konsumen terendah di antara wilayah lain dan anak perusahaan PLN di seluruh Indonesia. Bahkan, skor yang diperoleh jauh lebih rendah dari rata-rata nasional. Hal ini menunjukkan bahwa perlu adanya perbaikan untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan.

Salah satu hal yang telah dilakukan adalah transformasi PLN "*Power Beyond Generation*", khususnya aspirasi yang berfokus pada konsumen yang berperan sangat penting dalam mencapai kepuasan konsumen. Aspirasi ini bertujuan untuk memberikan kepuasan konsumen melalui layanan yang andal, terintegrasi, dan terkonsolidasi yang memiliki kualitas kelas dunia. Aspirasi yang berfokus pada konsumen diwujudkan melalui peluncuran dua program baru dari PLN yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan terkait produk dan layanan PLN di lapangan serta mendekatkan perusahaan dengan konsumen, yaitu program Optimalisasi Layanan Teknis (Optimasi Yantek) dan di bidang pelayanan konsumen dengan melakukan *relaunching* aplikasi *PLN Mobile*.

Aplikasi *PLN Mobile* merupakan aplikasi *mobile* berbasis *self-service* yang terintegrasi dengan aplikasi layanan konsumen utama seperti Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) dan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT). Melalui *PLN Mobile* baru dan aplikasi layanan pendukungnya, PLN dapat memberikan kemudahan bagi konsumen untuk mengakses berbagai layanan PLN dalam satu tangan kapan saja dan di mana saja.



Gambar 1. Halaman Muka *PLN Mobile*

Aplikasi *PLN Mobile* diharapkan dapat membantu dan mempermudah konsumen dalam memperoleh informasi dan pelayanan kelistrikan. Fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi *PLN Mobile* adalah permintaan pemasangan baru, permintaan perubahan daya, simulasi biaya, pengaduan keluhan, dan informasi lainnya. PLN gencar memperkenalkan aplikasi *PLN Mobile* kepada konsumen sebagai

terobosan dalam hal pelayanan kepada konsumen. Untuk dapat menjadi sebuah aplikasi yang dapat memenuhi kepuasan konsumen, setidaknya ada enam dimensi yang berpengaruh dan menjadi tolak ukur di dalamnya. Menurut Ladhari (2010) dalam Rahayu (2018: 22), dimensi-dimensi tersebut adalah *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *privacy / security* (privasi / keamanan), *information quality / benefit* (kualitas informasi / manfaat), *ease of use / usability* (kemudahan penggunaan / kegunaan), dan *web design* (desain situs).

Antusiasme konsumen dalam menggunakan aplikasi *PLN Mobile* khususnya di Sulawesi Barat mulai terlihat. Per 11 Februari 2022, jumlah pengguna aktif *PLN Mobile* di Sulawesi Barat adalah 53.724 pengguna. Berikut rekapitulasi pengguna *PLN Mobile* pada Tabel 1.2:

**Tabel 2. Jumlah Pengguna *PLN Mobile* per 11 Februari 2022**

No.	Nama ULP	Jumlah Pengguna
1	Manakarra	9.746
2	Pasangayu	9.527
3	Majene	10.076
4	Wonomulyo	12.208
5	Polewali	6.980
6	Mamasa	5.187

Sumber: PLN UP3 Mamuju

Salah satu fitur yang paling banyak digunakan pada aplikasi *PLN Mobile* oleh konsumen adalah fitur pergantian daya. COVID-19 membuat sebagian besar aktivitas masyarakat dilakukan dari rumah. Hal ini menyebabkan meningkatnya permintaan listrik dan tingginya minat konsumen untuk meningkatkan kapasitas daya listriknya. PLN sebagai penyedia layanan berkomitmen untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam melakukan aktivitas yang berkaitan dengan kebutuhan energi listrik. Untuk meningkatkan antusiasme konsumen dalam menggunakan aplikasi *PLN Mobile* khususnya untuk pergantian daya, PLN memberikan promo yang hanya dapat diperoleh melalui aplikasi *PLN Mobile*. Promo yang ditawarkan di aplikasi *PLN Mobile* misalnya adalah promo Tambah Daya Super Dahsyat di mana konsumen hanya perlu membayar Rp202.100 untuk ganti daya, promo Tambah Daya Super Merdeka yang diluncurkan menjelang peringatan HUT RI, dan ada promo khusus selama bulan Ramadhan untuk rumah ibadah hanya dengan membayar Rp150.000.

Meskipun *PLN Mobile* telah menjadi aplikasi baru yang telah mempermudah proses perubahan layanan listrik PLN ke konsumen, namun masih banyak keluhan yang muncul dalam pelaksanaan perubahan daya di lapangan. Terdapat 54 pengaduan yang diterima terkait perubahan daya sepanjang tahun 2021. Berikut rekapitulasi pengaduan perubahan daya pada tahun 2021 pada Tabel 1.3:

**Tabel 3. Jumlah Keluhan Perubahan Daya Tahun 2022**

No.	Bulan	Jumlah Keluhan
1	Januari	3
2	Februari	6
3	Maret	2
4	April	6
5	Mei	4
6	Juni	7
7	Juli	4
8	Agustus	6
9	September	7
10	Oktober	4
11	November	2
12	Desember	3

Sumber: APKT (Diolah)

Jika keluhan dari konsumen ini dibiarkan, maka akan berdampak pada menurunnya kepuasan konsumen. Ketidakpuasan konsumen dalam menggunakan layanan *PLN Mobile* akan menyebabkan konsumen tidak ingin lagi menggunakan kembali layanan tersebut. Minat konsumen untuk menggunakan kembali suatu layanan sangat ditentukan oleh pengalaman setelah membeli atau

menggunakan layanan tersebut (Tjiptono & Chandra, 2016). Jika konsumennya merasa puas dan terbantu dengan pelayanan yang digunakannya, maka konsumen akan kembali menggunakan jasa tersebut untuk aktivitas selanjutnya. Namun, jika konsumen tidak puas, maka konsumen tidak akan menggunakan kembali layanan yang sama.

## Metode

### Metode Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen perubahan daya pada *PLN Mobile* di PLN ULP Manakarra periode Juli-Desember 2021 yang diambil secara acak. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*. Menurut Sugiyono (2016: 85), *accidental sampling* adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu setiap konsumen yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel jika dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Dengan demikian, dalam penelitian ini, besarnya jumlah sampel yang dibutuhkan sebagai responden dapat ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin. Jadi, jumlah sampel ( $n$ ) yang diambil adalah 88. Jadi, peneliti menggunakan sampel sebanyak 88 responden untuk mewakili populasi yang ada.

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2016: 142). Jumlah soal dalam penelitian ini adalah 24 butir soal yang dibuat sesuai dengan dimensi *e-service quality* (*reliability, responsiveness, privacy | security, information quality | benefit, ease of use | usability, dan web design*). Kuesioner didistribusikan secara *online* menggunakan *Google Forms*. Penelitian ini menggunakan skala Likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2016: 93).

### Uji Instrumen

Kuesioner dibagikan dengan memberikan langsung kepada konsumen yang sebelumnya pernah berinteraksi dengan petugas lapangan. Setelah kuesioner dibagikan berdasarkan indikator kualitas pelayanan, lalu diuji apakah kuesioner tersebut layak, valid, dan reliabel, sehingga uji validitas dan reliabilitas dilakukan secara empiris dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 responden dalam penelitian ini. Untuk mengetahui validitas dan reliabilitas kuesioner, kuesioner diuji dengan uji statistik menggunakan *SPPS for Windows* versi 25.

### Teknik Analisis Data

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan menggambarkan atau mendeskripsikan data yang telah dikumpulkan apa adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Fungsi statistik deskriptif adalah untuk mengelompokkan data variabel berdasarkan kelompoknya masing-masing dari yang tidak teratur menjadi mudah diinterpretasikan oleh orang-orang yang membutuhkan informasi tentang keadaan variabel tersebut (Sugiyono, 2016: 148). Dalam pengolahan data, terdapat beberapa tahapan kegiatan pengolahan data yang berkaitan dengan tabulasi, penghitungan, dan interpretasi data.

*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan dengan pendekatan yang mempertimbangkan pentingnya atribut produk atau layanan yang diukur secara berkala untuk memperbaiki kekurangan yang ada dan meningkatkan pelayanan yang dianggap oleh konsumen sebagai nilai tambah bagi perusahaan. Pengukuran CSI diperlukan karena hasil pengukuran tersebut dapat dijadikan sebagai acuan untuk menentukan tujuan yang akan datang.

## Hasil Dan Pembahasan

### Hasil Statistik Deskriptif

Dalam menganalisis secara deskriptif dalam penelitian ini, terlebih dahulu dibuat tabel rentang skala. Tabel ini digunakan sebagai acuan dalam analisis deskriptif. Yang pasti, cari dulu skor terendah dan skor tertinggi. Sampel yang digunakan adalah 88 responden dan jumlah alternatif jawaban adalah 5 (Tidak Sesuai Kenyataan dengan skor 1, Kurang Sesuai Kenyataan dengan skor 2, Cukup Sesuai Kenyataan dengan skor 3, Sesuai Kenyataan dengan skor 4, dan Sangat Sesuai Kenyataan dengan skor 5). Dengan demikian, tabel rentang skala terbentuk sebagai berikut:

**Tabel 4. Rentang Skala**

No	Kelas	Keterangan
1	88 sampai 158,4	Tidak Sesuai Kenyataan (Tidak Puas)
2	158,5 sampai 228,8	Kurang Sesuai Kenyataan (Kurang Puas)
3	228,9 sampai 299,2	Cukup Sesuai Kenyataan (Cukup Puas)
4	299,3 sampai 369,6	Sesuai Kenyataan (Puas)
5	369,7 sampai 440	Sangat Sesuai Kenyataan (Sangat Puas)

Sumber: Data Primer Diolah oleh Peneliti (2022)

Berdasarkan rentang skala di atas, maka dapat dikategorikan tingkat kepuasan responden sebagai berikut:

**Tabel 5. Tingkat Kepuasan**

No	Pernyataan	Skor Total	Tingkat Kepuasan
1	Aplikasi <i>PLN Mobile</i> dapat diandalkan dalam perubahan daya tanpa harus datang ke kantor PLN.	390	Sangat Puas
2	Perubahan daya dapat dilakukan dengan cepat melalui aplikasi <i>PLN Mobile</i> .	375	Sangat Puas
3	Pelayanan aplikasi <i>PLN Mobile</i> cepat dan tanggap dalam merespons permintaan konsumen.	381	Sangat Puas
4	Pelayanan dalam aplikasi <i>PLN Mobile</i> sabar dan tetap ramah dalam menjawab pertanyaan dan keluhan konsumen.	386	Sangat Puas
5	Data privasi konsumen aman di aplikasi <i>PLN Mobile</i> .	393	Sangat Puas
6	Aplikasi <i>PLN Mobile</i> tidak menyalahgunakan data konsumen.	388	Sangat Puas
7	Informasi yang diberikan pada aplikasi <i>PLN Mobile</i> bermanfaat bagi konsumen.	389	Sangat Puas
8	Informasi yang diberikan pada aplikasi <i>PLN Mobile</i> sesuai dengan kebutuhan dan tujuan konsumen.	398	Sangat Puas
9	Aplikasi <i>PLN Mobile</i> mudah untuk diakses dan dieksplorasi.	401	Sangat Puas
10	Informasi yang diinginkan konsumen mudah ditemukan pada aplikasi <i>PLN Mobile</i> .	385	Sangat Puas
11	Desain aplikasi <i>PLN Mobile</i> bagus, menarik, dan kreatif.	400	Sangat Puas
12	Menu yang terdapat pada desain aplikasi <i>PLN Mobile</i> terlihat simpel dan jelas.	381	Sangat Puas
<b>Rata-rata</b>		<b>389</b>	<b>Sangat Puas</b>

Sumber: Data Primer Diolah oleh Peneliti (2022)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa rata-rata skor yang diperoleh adalah 389 yang termasuk dalam kategori sangat puas. Artinya, tingkat kepuasan konsumen PLN ULP Manakara pengguna *PLN Mobile* sangat puas.

### Hasil Customer Satisfaction Index

Pengukuran tingkat kepuasan konsumen diperlukan untuk menentukan tujuan masa depan dan untuk menentukan tingkat kepuasan yang dihasilkan oleh suatu atribut. Dalam menghitung tingkat kepuasan konsumen, digunakan metode CSI. Penghitungan tingkat kepuasan konsumen dengan menggunakan CSI membutuhkan skor rata-rata tingkat kepentingan dan skor rata-rata tingkat kinerja atribut pada aplikasi *PLN Mobile*. Dari penelitian yang telah dilakukan, berikut tabel atribut untuk aplikasi *PLN Mobile* berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja.



**Tabel 6. Atribut pada Aplikasi PLN Mobile**

Indikator	No	Atribut	Nilai Rata-rata	
			Tingkat Kepentingan	Tingkat Kinerja
<i>Reliability</i> (keandalan)	1	Aplikasi <i>PLN Mobile</i> dapat diandalkan dalam perubahan daya tanpa harus datang ke kantor PLN.	4,70	4,43
	2	Perubahan daya dapat dilakukan dengan cepat melalui aplikasi <i>PLN Mobile</i> .	4,70	4,26
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	3	Pelayanan aplikasi <i>PLN Mobile</i> cepat dan tanggap dalam merespons permintaan konsumen.	4,86	4,33
	4	Pelayanan dalam aplikasi <i>PLN Mobile</i> sabar dan tetap ramah dalam menjawab pertanyaan dan keluhan konsumen.	4,70	4,39
<i>Privacy / security</i> (privasi / keamanan)	5	Data privasi konsumen aman di aplikasi <i>PLN Mobile</i> .	4,74	4,47
	6	Aplikasi <i>PLN Mobile</i> tidak menyalahgunakan data konsumen.	4,63	4,41
<i>Information quality / benefit</i> (kualitas informasi / manfaat)	7	Informasi yang diberikan pada aplikasi <i>PLN Mobile</i> bermanfaat bagi konsumen.	4,57	4,42
	8	Informasi yang diberikan pada aplikasi <i>PLN Mobile</i> sesuai dengan kebutuhan dan tujuan konsumen.	4,48	4,52
<i>Ease of use / usability</i> (kemudahan penggunaan / kegunaan)	9	Aplikasi <i>PLN Mobile</i> mudah untuk diakses dan dieksplorasi.	4,60	4,56
	10	Informasi yang diinginkan konsumen mudah ditemukan pada aplikasi <i>PLN Mobile</i> .	4,57	4,38
<i>Web design</i> (desain situs)	11	Desain aplikasi <i>PLN Mobile</i> bagus, menarik, dan kreatif.	4,59	4,55
	12	Menu yang terdapat pada desain aplikasi <i>PLN Mobile</i> terlihat simpel dan jelas.	4,63	4,33

Sumber: Data Primer Diolah oleh Peneliti (2022)

Berdasarkan Tabel 6 di atas, diperoleh nilai rata-rata setiap atribut berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pada aplikasi *PLN Mobile* enam dimensi yang meliputi *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *privacy / security* (privasi / keamanan), *information quality / benefit* (kualitas informasi / manfaat), *ease of use / usability* (kemudahan penggunaan / kegunaan), dan *web design* (desain situs). Nilai rata-rata setiap atribut kemudian digunakan untuk menghitung CSI. Nilai CSI diperoleh dari hasil pembagian antara *Total Weight Score* (WS) dengan skala maksimal yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu 5 dikalikan 100%, yang dapat dilihat pada Tabel 7 sebagai berikut:

**Tabel 7. Analisis CSI**

Indikator	No	Atribut	MIS	WF	MS S	WS
<i>Reliability</i> (keandalan)	1	Aplikasi <i>PLN Mobile</i> dapat diandalkan dalam perubahan daya tanpa harus datang ke kantor PLN.	4,70	0,084	4,43	0,374
	2	Perubahan daya dapat dilakukan dengan cepat melalui aplikasi <i>PLN Mobile</i> .	4,70	0,084	4,26	0,359
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	3	Pelayanan aplikasi <i>PLN Mobile</i> cepat dan tanggap dalam merespons permintaan konsumen.	4,86	0,087	4,33	0,378

Indikator	No	Atribut	MIS	WF	MS S	WS
Privacy / security (privasi / keamanan)	4	Pelayanan dalam aplikasi <i>PLN Mobile</i> sabar dan tetap ramah dalam menjawab pertanyaan dan keluhan konsumen.	4,70	0,084	4,39	0,370
	5	Data privasi konsumen aman di aplikasi <i>PLN Mobile</i> .	4,74	0,085	4,47	0,379
	6	Aplikasi <i>PLN Mobile</i> tidak menyalahgunakan data konsumen.	4,63	0,083	4,41	0,366
Information quality / benefit (kualitas informasi / manfaat)	7	Informasi yang diberikan pada aplikasi <i>PLN Mobile</i> bermanfaat bagi konsumen.	4,57	0,082	4,42	0,362
	8	Informasi yang diberikan pada aplikasi <i>PLN Mobile</i> sesuai dengan kebutuhan dan tujuan konsumen.	4,48	0,080	4,52	0,363
Ease of use / usability (kemudahan penggunaan / kegunaan)	9	Aplikasi <i>PLN Mobile</i> mudah untuk diakses dan dieksplorasi.	4,60	0,083	4,56	0,376
	10	Informasi yang diinginkan konsumen mudah ditemukan pada aplikasi <i>PLN Mobile</i> .	4,57	0,082	4,38	0,358
Web design (desain situs)	11	Desain aplikasi <i>PLN Mobile</i> bagus, menarik, dan kreatif.	4,59	0,082	4,55	0,374
	12	Menu yang terdapat pada desain aplikasi <i>PLN Mobile</i> terlihat simpel dan jelas.	4,63	0,083	4,33	0,359
<b>Total</b>			<b>55,77</b>			
			<b>WAT</b>			<b>4,419</b>
			<b>CSI (%)</b>			<b>88,37</b>

Sumber: Data Primer Diolah oleh Peneliti (2022)

Berdasarkan Tabel 7 di atas, nilai CSI sebesar 88,37% yang berada pada kisaran 81%-100% yang artinya secara umum kepuasan konsumen PLN ULP Manakara pengguna *PLN Mobile* berada pada kriteria sangat puas.

## Pembahasan

Tingkat kepuasan konsumen penting bagi pelaku usaha (PLN ULP Manakara) untuk mengukur seberapa puas konsumen terhadap kinerja yang telah dilakukan. Kepuasan konsumen juga dapat memengaruhi kelangsungan suatu usaha. Jika harapan (kepentingan) konsumen lebih besar dari kinerja atau kepuasan terhadap suatu perusahaan, maka kepuasan konsumen tidak akan terpenuhi dan konsumen dapat bereaksi negatif. Sebaliknya, jika kinerja lebih tinggi dari harapan (kepentingan) konsumen, maka kepuasan terpenuhi dan konsumen akan bereaksi positif. Kepuasan konsumen akan memengaruhi terjadinya pembelian ulang atau tidak. Berdasarkan analisis deskriptif, dapat diketahui bahwa skor rata-rata tingkat kepuasan konsumen yang diperoleh adalah 389 yang termasuk dalam kategori sangat puas. Artinya, tingkat kepuasan konsumen PLN ULP Manakara pengguna *PLN Mobile* berada pada kriteria sangat puas.

Pengukuran tingkat kepuasan konsumen sangat penting dilakukan untuk mengetahui seberapa besar kinerja yang dapat dipenuhi oleh PLN ULP Manakara. Penghitungan CSI menggunakan skor rata-rata tingkat harapan dan kinerja untuk masing-masing atribut. Nilai CSI diperoleh dari hasil pembagian antara WS dengan skala maksimal yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu 5 dikalikan 100%. Berdasarkan hasil penghitungan, diperoleh nilai CSI sebesar 88,37% yang berada pada kisaran 81%-100% yang artinya secara umum kepuasan konsumen PLN ULP Manakara pengguna *PLN Mobile* berada pada kriteria sangat puas.

Meski nilai indeks kepuasan konsumen berada pada kriteria sangat puas, PLN ULP Manakara tetap harus meningkatkan kinerjanya. Pasalnya, dengan nilai CSI sebesar 88,37%, berarti masih ada 11,63% konsumen yang belum sepenuhnya puas dengan aplikasi *PLN Mobile* PLN ULP Manakara. Oleh karena itu, PLN ULP Manakara perlu menggali kepuasan konsumen terhadap atribut kinerja aplikasi *PLN Mobile*



PLN ULP Manakara. Selain itu, tingkat kepuasan konsumen dapat berubah dari waktu ke waktu, tergantung pada tingkat kepentingan yang dibutuhkan oleh konsumen.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dari Rahmatika dan Madiawati (2020) dengan judul "Pengaruh *E-Service Quality* dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel *Intervening PLN Mobile*" yang menunjukkan bahwa, berdasarkan hasil uji hipotesis koefisien jalur, variabel *e-service quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada aplikasi *PLN Mobile*. Artinya, semakin tinggi *e-service quality*, maka akan meningkatkan kepuasan konsumen.

## Simpulan Dan Saran

Berdasarkan analisis deskriptif, dapat diketahui bahwa skor rata-rata tingkat kepuasan konsumen yang diperoleh adalah 389 yang termasuk dalam kategori sangat puas. Artinya, tingkat kepuasan konsumen PLN ULP Manakara pengguna *PLN Mobile* berada pada kriteria sangat puas.

Berdasarkan hasil penghitungan, diperoleh nilai CSI sebesar 88,37% yang berada pada kisaran 81%-100% yang artinya secara umum kepuasan konsumen PLN ULP Manakara pengguna *PLN Mobile* berada pada kriteria sangat puas.

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, maka peneliti memberikan saran kepada ULP PLN Manakara sebagai berikut: (1) ULP PLN Manakara perlu memerhatikan tingkat kepuasan konsumen; dan 2) PLN ULP Manakara juga harus memerhatikan *e-service quality* pada aplikasi *PLN Mobile* dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Sebab, *e-service quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada aplikasi *PLN Mobile*.

## Referensi

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2017). *Manajemen pemasaran* (edisi pertama). Jakarta: Erlangga.
- Ladhari, R. (2010). Developing e-service quality scales: a literature review. *Journal of retailing and consumer services*, 17(6), 464-477.
- Rahayu, E. (2018). *Pengaruh e-service quality terhadap e-customer satisfaction dan e-customer loyalty pada toko online Shopee: studi kasus pada pengguna toko online Shopee* (Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Rahmatika, S., & Madiawati, P. N. (2020). Pengaruh e-service quality dan promosi terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening PLN Mobile. *eProceedings of Management*, 7(1), 1289-1303.
- Sangadji, S. (2013). *Perilaku konsumen: himpunan jurnal penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2015). *Strategi pemasaran*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service (CAPS).
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.