

# **SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK DAN INOVASI LAYANAN  
PADA APLIKASI PLN MOBILE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT PLN  
(PERSERO) UP3 BALI SELATAN**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan  
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Bali**

**Oleh:**

**ANAK AGUNG GEDE NATA NEGARA LASCHA SANJAYA**

**1915744063**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**2023**

# **SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK DAN INOVASI  
LAYANAN PADA APLIKASI PLN MOBILE TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PT PLN (PERSERO) UP3 BALI SELATAN**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan  
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Bali**

**Oleh:**

**ANAK AGUNG GEDE NATA NEGARA LASCHA SANJAYA**

**1915744063**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
**PRODI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL**  
Laman: [www.bisnis.pnb.ac.id](http://www.bisnis.pnb.ac.id) Email: [bisnis@pnb.ac.id](mailto:bisnis@pnb.ac.id). Telp. (0361) 701981 (hunting), 701128

### SURAT KETERANGAN PENYELESAIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, dosen pembimbing Skripsi Prodi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali, menerangkan bahwa:

Nama Mahasiswa : Anak Agung Gede Nata Negara Lascha Sanjaya  
Nomor Induk : 1915744063  
Prodi/Jurusan : Manajemen Bisnis Internasional  
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik Dan Inovasi Layanan Pada Aplikasi PLN Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN(Persero) UP3 Bali Selatan**

Telah diperiksa ulang dan dinyatakan selesai serta dapat diajukan dalam ujian komprehensif Diploma Empat Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Pembimbing I,

(I Nyoman Suka Sanjaya, SS, M.TESOL, P.hD)  
NIP. 197409152000121002

Badung,  
Pembimbing II,

(Ni Nyoman Teristiyani Winaya, SE. M.M)  
NIP. 1961103011987032001

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik Dan Inovasi Layanan Pada Aplikasi PLN Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt PLN (Persero) UP3 Bali Selatan.
2. Penulis
- a. Nama : A.A. Gede Nata Negara Lascha Sanjaya
- b. NIM : 1915744063
3. Jurusan : Administrasi Bisnis
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 25 Agustus 2023

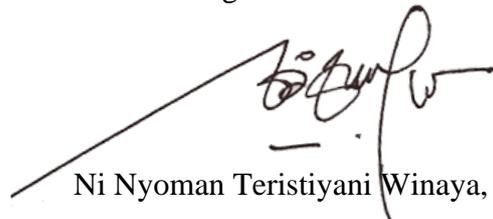
Menyetujui

Pembimbing I



I Nyoman Suka Sanjaya, SS,M.TESOL, P.hD  
NIP. 197409152000121002

Pembimbing II



Ni Nyoman Teristiyani Winaya, SE. M.M  
NIP. 1961103011987032001

## PENGESAHAN TIM PENGUJI

### TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK DAN INOVASI  
LAYANAN PADA APLIKASI PLN MOBILE TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PT PLN (PERSERO) UP3 BALI SELATAN

Oleh:

A.A. Gede Nata Negara Lascha Sanjaya

NIM: 1915744063

Disahkan:

Ketua Penguji,



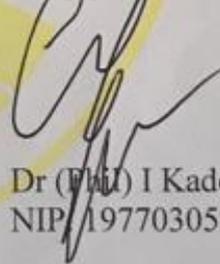
I Nyoman Suka Sanjaya, S.S.,M.TESOL.,Ph.D  
NIP. 197409152000121002

Penguji I,



Ida Bagus Sanjaya, SE,MM  
NIP. 196307301989031002

Penguji II,



Dr (Fhd) I Kadek Dwi Cahaya Putra, S.Pd, M.Sc  
NIP. 197703052001121001

Mengetahui,  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Ketua



Nym Indah Kusuma Dewi, SE.MBA.Ph.D  
196409291990032003

Badung, 29 Agustus 2023  
Prodi. Manajemen Bisnis Internasional  
Ketua



Ketut Vini Elfarosa, S.E.,MM  
NIP. 197612032008122001

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

*“do what you can, succeed or not is secondary”.*

### **PERSEMBAHAN**

Dengan segala puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa dan atas dukungan serta doa dari orang-orang tercinta, akhirnya Skripsi dengan judul " Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik Dan Inovasi Layanan Pada Aplikasi PLN Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt PLN (Persero) UP3 Bali Selatan" dapat dirampungkan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia penulis haturkan rasa syukur dan terima kasih kepada:

Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan penulis keteguhan hati dan kesabaran, dan atas izin dan karunia-Nya, skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Ayah, ibu, saudara penulis dan semua keluarga yang telah memberikan dukungan serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan penulis. Serta teman-teman seperjuangan yang telah memberikan motivasi dan semangat kepada penulis untuk dapat menyelesaikan Skripsi ini.

Bapak dan ibu dosen pembimbing, penguji dan pengajar, yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan penulis, memberikan bimbingan dan pelajaran tiada ternilai harganya, agar penulis menjadi lebih baik.

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anak Agung Gede Nata Negara Lascha Sanjaya

NIM : 1915744063

Prodi/Jurusan : Manajemen Bisnis Internasional

Dengan ini menyatakan bahwa naskah SKRIPSI saya dengan judul:

**"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK DAN INOVASI LAYANAN PADA APLIKASI PLN MOBILE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT PLN(PERSERO) UP3 BALI SELATAN"**

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah SKRIPSI 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 SKRIPSI 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, 26 Juli 2023

Yang menyatakan,



Anak Agung Gede Nata Negara Lascha Sanjaya

NIM. 1915744063

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik (X1), dan Inovasi Layanan (X2) pada Aplikasi PLN Mobile terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) PT PLN UP3 Bali Selatan baik secara Parsial maupun Simultan. Jenis penelitian ini adalah Kuantitatif. Sumber data penelitian ini merupakan data primer dimana teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner atau angket untuk mendapatkan data tentang yang didapat langsung dari jawaban 100 Responden yang merupakan pelanggan PT PLN UP3 Bali Selatan yang mengunduh dan menggunakan Aplikasi PLN Mobile sebagai media informasi tagihan listrik dan transaksi dalam penambahan daya baru, serta pengaduan masalah kelistrikan. Data yang terkumpul kemudian dianalisis dengan menggunakan Metode adalah analisis Regresi Linear Berganda dan analisis Koefisien Korelasi. Dimana Hasil Regresi Linear Berganda menunjukkan hasil variabel Kualitas Pelayanan Elektronik (X1) adalah sebesar 0,679 yang sedangkan variable Inovasi Layanan (X2) adalah sebesar 0,840 yang artinya variabel Inovasi Layanan memiliki pengaruh yang dominan dibanding Kualitas Pelayanan Elektronik. Untuk korelasi Kualitas Pelayanan Elektronik sebesar 0,628 sedangkan nilai korelasi Inovasi Layanan sebesar 0,629 Hasil uji t menunjukkan Kualitas Pelayanan Elektronik memiliki nilai t hitung sebesar 2,641 sedangkan Inovasi Layanan memiliki nilai 2,683. Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 37,474, yang menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Elektronik dan Inovasi Layanan secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

**Kata Kunci :** *PLN Mobile, Kualitas Pelayanan Elektronik, Inovasi Layanan, Kepuasan Pelanggan*

## ABSTRACT

*This study aims to analyze the effect of Electronic Service Quality (X1), and Service Innovation (X2) on the PLN Mobile Application on Customer Satisfaction (Y) of PT PLN UP3 South Bali, both partially and simultaneously. This type of research is Quantitative. The data source for this research is primary data where data collection techniques use questionnaires or questionnaires to obtain data about which is obtained directly from the answers of 100 respondents who are customers of PT PLN UP3 South Bali who download and use the PLN Mobile Application as a medium for information on electricity bills and transactions in addition new power, as well as complaints of electrical problems. The collected data were then analyzed using the method of Multiple Linear Regression analysis and Correlation Coefficient analysis. Where the results of Multiple Linear Regression show that the Electronic Service Quality variable (X1) is 0.679, while the Service Innovation variable (X2) is 0.840, which means that the Service Innovation variable has a dominant influence compared to Electronic Service Quality. The correlation for Electronic Service Quality is 0.628 while the Service Innovation correlation value is 0.629. The t test results show that Electronic Service Quality has a t value of 2.641 while Service Innovation has a value of 2.683. The results of the F test showed that the calculated F value is 37.474, which indicates that the Electronic Service Quality and Service Innovation variables simultaneously influence Customer Satisfaction.*

**Keywords:** *PLN Mobile, Electronic Service Quality, Service Innovation, Customer Satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Ida Sang Hyang Widhi Wasa, Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat-Nya, Skripsi Terapan dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik Dan Inovasi Layanan Pada Aplikasi Pln Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan”** telah berhasil diselesaikan tepat pada waktunya.

Adapun tujuan penyusunan Skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan Program Studi Manajemen Bisnis Internasional pada Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, Skripsi Terapan ini tidak dapat terselesaikan dengan baik. Atas bantuan dan dukungannya, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE, M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan dan memfasilitasi perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk belajar di jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
3. Ibu Made Ayu Jayanti Prita Utami, SS.T.Ak.M.Si selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan.
4. Ibu Ketut Vini Elfarosa, SE,M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Politeknik Negeri Bali sekaligus pembimbing II, yang

telah memberikan pengarahan, bimbingan serta dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Bapak I Nyoman Suka Sanjaya, SS.,M.TESOL, P.hD selaku dosen pembimbing I terima kasih atas segala bimbingan yang telah Bapak berikan. Saya ingin mengucapkan terima kasih karena Bapak bersedia meluangkan waktu senggang untuk membimbing saya, memberi dukungan moril, serta banyak memberikan arahan, motivasi, dan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan pengajaran mata kuliah dari semester I sampai semester VIII, serta seluruh staf Jurusan Administrasi Bisnis yang telah membantu kelancaran proses perkuliahan.
7. Bapak Ketut Dody Darmawan selaku Manajer Pemasaran PT PLN UP3 Bali Selatan sebelumnya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dan diberikan ijin melakukan penelitian serta .
8. Gung Mayun dan Jero Candra selaku orang tua yang telah memberikan dukungan yang luar biasa dan senantiasa mendoakan penulis.
9. Serta teman-teman, dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas segala doa dan dukungannya selama ini hingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi Terapan ini.

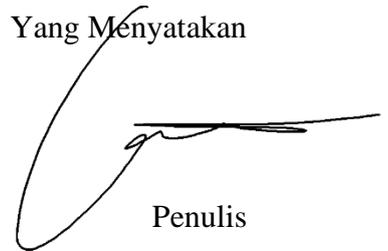
Penulis menyadari bahwa Proposal Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, mengingat terbatasnya kemampuan dan pengetahuan penulis sudah berusaha

maksimal dalam menyelesaikan proposal ini. Penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun demi terwujudnya kesempurnaan Proposal Skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu menyelesaikan proposal ini. Semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Badung, 16 Juli 2023

Yang Menyatakan

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, sweeping loop on the left side and a horizontal line extending to the right.

Penulis

## DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.5. Sistematika Penulisan .....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	9
2.1. Landasan Teori.....	9
2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	9
2.1.2 Kualitas Pelayanan Elektronik/E-Service Quality .....	10
2.1.3 Inovasi Layanan.....	12
2.1.4 Kepuasan Pelanggan .....	14
2.2. Kajian Penelitian terdahulu.....	17
2.3. Kerangka Konsep.....	23
2.4. Hipotesis.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1. Jenis Penelitian.....	26
3.2. Tempat penelitian .....	26
3.3. Obyek Penelitian .....	26
3.4. Populasi dan Sampel Penelitian .....	26
3.4.1 Populasi.....	26
3.4.2 Sampel.....	27
3.5. Variabel Penelitian .....	28

3.5.1.	Definisi Operasional Variabel.....	28
3.6.	Definisi Operasional Variabel.....	29
3.7.	Sumber Data .....	31
3.8.	Jenis Data .....	31
3.9.	Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.10.	Teknik Analisis Data .....	33
3.10.1.	Analisis Deskriptif.....	33
3.10.2.	Uji Instrumen Penelitian .....	34
3.10.3.	Uji Asumsi Klasik .....	35
3.10.4.	Analisis Regresi Linier Berganda .....	36
3.10.5.	Uji Koefisiensi Korelasi .....	36
3.10.6.	Uji Hipotesis .....	37
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	40
4.1.	Gambaran umum Perusahaan .....	40
4.2.	Visi & Misi.....	41
4.3.	Struktur Organisasi.....	42
4.4.	Kegiatan Umum Perusahaan.....	45
4.5.	Hasil dan Pembahasan Penelitian .....	47
4.5.1	Deskripsi Data .....	47
4.5.2	Hasil Pengujian Instrumen Penelitian .....	49
4.5.3	Asumsi Klasik.....	56
4.5.4	Analisis Regresi Linier Berganda .....	58
4.5.5	Analisis Koefisiensi Korelasi Berganda .....	59
4.5.6	Uji Hipotesis .....	62
4.5.7.	Pembahasan.....	69
4.6.	Implikasi Hasil Penelitian .....	70
4.6.1	Implikasi Teori .....	70
4.6.2	Implikasi praktis .....	70
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN .....	72
5.1.	Simpulan .....	72
5.2.	Keterbatasan dan Saran.....	72
DAFTAR	PUSTAKA .....	74
LAMPIRAN	.....	77

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pelanggan PT PLN (Persero) .....	2
Gambar 1. 2 jumlah pengguna aplikasi PLN Mobile wilayah UP3 Bali Selatan .	5
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	24
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Pt Pln Up3 Bali Selatan .....	42
Gambar 4. 2 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis Kualitas Pelayanan Elektronik terhadap Kepuasan Pelanggan .....	64
Gambar 4. 3 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis Kualitas Pelayanan Elektronik terhadap Kepuasan Pelanggan .....	66
Gambar 4. 4 Kurva Distribusi Normal Daerah Penolakan dan Penerimaan H0...	68

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 jumlah pengaduan melalui aplikasi.....	5
Tabel 3. 1 Jumlah Pengguna Aplikasi PLN Mobile tahun 2022.....	27
Tabel 3. 2 definisi Operasional Variabel.....	30
Tabel 3. 3 Skala Likerty .....	33
tabel 3. 4 pedoman interpretasi Koefisien Korelasi .....	37
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden .....	48
Tabel 4. 2 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas.....	49
Tabel 4. 3 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas .....	50
Tabel 4. 4 Kriteria dan Kategori Penilaian Jawaban Kuisisioner .....	52
Tabel 4. 5 Kriteria dan Penilaian Jawaban Kuisisioner Variabel Kualitas Pelayanan Elektronik.....	53
Tabel 4. 6 Kriteria dan Penilaian Jawaban Kuisisioner Variabel Inovasi Layanan .....	54
Tabel 4. 7 Kriteria dan Penilaian Jawaban Kuisisioner Variabel Kepuasan Pelanggan .....	55
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas (One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test) ...	56
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas.....	57
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser).....	58
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	58
Tabel 4. 12 Uji Korelasi Simultan.....	60
Tabel 4. 13 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi.....	60
Tabel 4. 14 Uji Korelasi Individual.....	61
Tabel 4. 15 Uji Signifikansi F (Uji-F).....	67

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

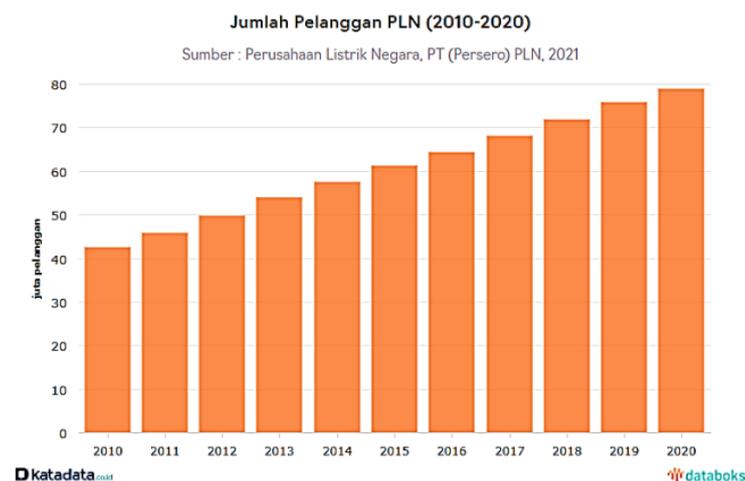
### **1.1. Latar Belakang**

Perkembangan teknologi yang semakin maju di era globalisasi ini, membuat perusahaan harus mampu mengikuti perkembangan yang ada. Salah satu bentuk perkembangan teknologi yaitu bidang Teknologi Informasi (TI). Dengan berjalannya waktu, perkembangan teknologi mengambil peran yang sangat penting untuk mempermudah manusia dalam melakukan berbagai aktivitas karena semua informasi dapat di akses dengan mudah dan cepat. Kemajuan teknologi informasi yang sangat akrab dengan kehidupan masyarakat sekarang ini salah satunya adalah internet. Internet telah memasuki berbagai aspek kehidupan, seperti adanya hiburan online, belanja online, dan fitur-fitur internet lainnya.

Dilihat dari perkembangan teknologi yang ada, para pengusaha harus membuat inovasi layanan baru untuk memberikan kualitas pelayanan terbaik agar terciptanya kepuasan pelanggan. Munculnya layanan berbasis internet telah mengubah cara perusahaan dan konsumen untuk berinteraksi. Dengan berkembangnya kualitas pelayanan elektronik (e-service quality) akan membuat pelayanan online menjadi lebih efektif dan menarik sehingga membantu perusahaan dalam mencapai level tertinggi terhadap kepuasan pelanggan. Menurut Zeithaml dalam Giovanis (2014), mendefinisikan e-service quality sebagai “sejauh mana kemampuan situs web memfasilitasi kegiatan belanja, pembelian, dan pengiriman produk dan layanan yang lebih efisien dan efektif”.

Perusahaan Listrik Negara (PLN) merupakan salah satu perusahaan negara (BUMN) dan merupakan satu-satunya Perusahaan yang ditugaskan Pemerintah untuk menyediakan bidang jasa listrik secara Nasional kepada masyarakat Indonesia. Dengan besarnya jumlah pelanggan PLN yang meningkat dari tahun 2010 hingga 2020 sebesar 79 jutaan pelanggan, meningkat sebesar 4,4% dari tahun sebelumnya, membuat kebutuhan listrik melonjak dengan tinggi dan

cepat, khususnya kebutuhan bagi industri dan diiringi pula dengan standar tingkat kepuasan masyarakat menjadi lebih tinggi lagi sebagai akibat dari meningkatnya pendapatan masyarakat yang maju dan modern. Pelanggan PLN yang terbesar berasal dari rumah tangga yang sebanyak 72,6 juta pelanggan. Sebanyak 4 juta pelanggan berasal dari sektor bisnis. Dengan besarnya jumlah pengguna layanan PLN membuat PT PLN harus mampu melakukan inovasi layanan agar memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat, dengan selalu mengedepankan kualitas layanan yang baik agar kepuasan pelanggan dapat tercapai. Faktor layanan pelanggan merupakan faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Daryoso, 2010). pelanggan (Fadillah, 2017).



**Gambar 1. 1 Jumlah Pelanggan PT PLN (Persero)**

perkembangan zaman, perusahaan menyediakan pelayanan tidak hanya menggunakan sistem konvensional, melainkan perlu juga system pelayanan elektronik (e-service quality). E-service quality yang juga disebut E-servQual adalah versi terbaru dari service quality. E-servQual dikembangkan untuk mengevaluasi suatu pelayanan yang diberikan pada jaringan internet. E-service quality didefinisikan sebagai perluasan dari kemampuan suatu situs untuk memfasilitasi kegiatan perbelanjaan atau pembelian, dan distribusi secara efektif dan efisien. PLN menyadari untuk menerapkan inovasi layanan yang

berbasis online adalah perusahaan. Oleh karena itu PT.PLN membuat layanan berupa aplikasi bernama PLN Mobile.

Aplikasi PLN Mobile ini resmi dirilis pada tanggal 31 Oktober 2016 oleh Direksi PLN bertepatan dengan upacara Hari Listrik Nasional ke-71. Aplikasi ini merupakan produk inovasi dari PLN yang bekerjasama dengan PT Indonesia Comnet Plus sebagai anak perusahaan PLN Mobile.

Penggunaan aplikasi PLN Mobile adalah salah satu manifestasi program transformasi PLN khususnya dari segi pelayanan terhadap pelanggan. Program Transformasi PLN, *Power Beyond Generations* terdiri dari *Green, Innovative, Lean, dan Costumer Focused*. Menindaklanjuti program Transformasi PLN di bidang *Costumer Focused* menyempurnakan aplikasi sebelumnya bernama *PLN Mobile*, yakni *New PLN Mobile* adalah visi dan misi dari Perusahaan PLN. Aplikasi *New PLN Mobile* merupakan pelayanan listrik pelanggan secara *real-time action* bersifat dinamis dan hasil lebih akurat kepada individu/ keluarga/ perusahaan di tempat yang menggunakan layanan listrik dari PLN, Layanan ini mendekatkan layanan listrik pelanggan ke masyarakat, karena petugas pelayanan teknik yang mendatangi mereka kerumahnya. Menu utama dari PLN Mobile yaitu informasi tagihan, informasi tarif terbaru, pengaduan dan permohonan. Dengan adanya aplikasi PLN Mobile, diharapkan PLN mampu menjangkau pelanggan di seluruh Indonesia dengan mempermudah layanan dalam penambahan daya listrik.

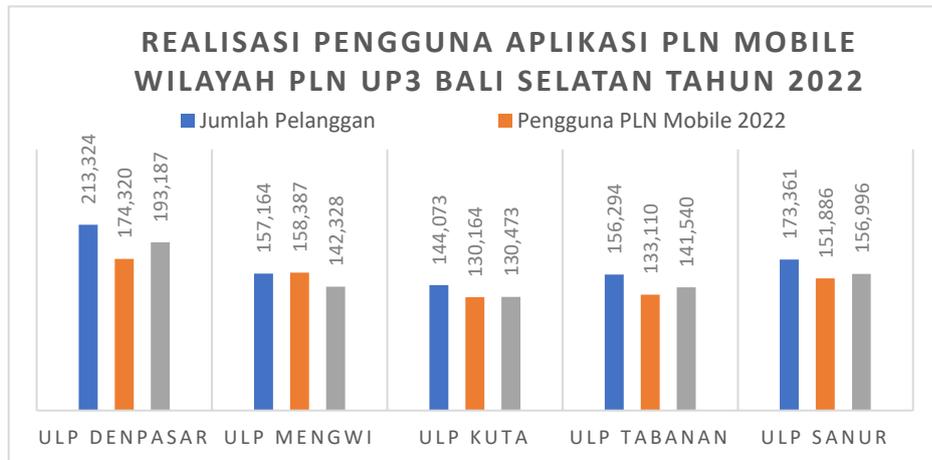
Dengan adanya aplikasi PLN Mobile diharapkan bahwa pelanggan semakin dimudahkan untuk mengakses dan mendapatkan layanan-layanan yang disediakan oleh PLN. Aplikasi PLN Mobile yang dikembangkan PT PLN (Persero) mendapat respons positif dari masyarakat. Hingga kini, tercatat sudah lebih dari 35 juta pengguna yang terdaftar pada aplikasi pelayanan pelanggan PLN per Desember 2022 (PLN, 2022). Direktur Niaga dan Manajemen Pelanggan PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) Bob Saril menuturkan sebagian besar atau 87 persen pelanggan yang mengunduh aplikasi PLN mobile, merupakan kalangan milenial, diikuti pekerja UMKM, dan para petani yang mengakses. Perubahan tampilan dan kemudahan dalam mengakses PLN Mobile

membuat pelanggan mulai mengunduh aplikasi digital tersebut. Fitur yang paling banyak digunakan oleh pelanggan adalah pembelian token dan pembayaran rekening listrik. Ini menggambarkan betapa besarnya market layanan PLN Mobile yang digunakan.

Tetapi tidak menuntut kemungkinan tidak adanya kelemahan yang dimiliki aplikasi berbasis Android ini, kelemahan Aplikasi PLN Mobile itu sendiri adalah beberapa orang masih kesulitan dalam menjalankan aplikasi tersebut seperti memasukan kode referensi selalu salah (error), beberapa orang yang menggunakan aplikan PLN Mobile masih kesulitan dalam melakukan registrasi pada aplikasi PLN Mobile ini, Fitur terkait cek tagihan PLN tidak dapat diakses. Salah satu pelanggan juga mengeluhkan kesulitan membeli token listrik dari salah satu e-wallet. Aplikasi PLN Mobile ini cukup menarik dan bermanfaat, sayangnya saat daftar akun, input kode refrensi 4 digit token pembelian terakhir, dibalasnya salah padahal jelas-jelas sesuai adanya. (karmawan 2017)

Aplikasi ini bisa dikatakan masih belum sempurna karna hanya beberapa fitur yang dapat bekerja dan membantu pelanggan atau calon pelanggan tetapi pihak PLN sudah memeberikan yang terbaik dan memudahkan pelanggan dan calon pelanggan dalam mendaptkan informasi-infomasi terkait PLN hanya saja tetap yang diutamakan dalam kejelasan informasi lebih detail mengenai PLN tetap lebih menomor satukan menghubungi Call Center 123([www.pln.co.id](http://www.pln.co.id)).

Pengguna Aplikasi PLN Mobile di area PT PLN (Persero) UP3 Bali Selatan pada kalangan masyarakat sudah cukup banyak dari total keseluruhan pelanggan PLN. PT PLN (Persero) UP3 Bali Selatan memiliki pelanggan yang cukup besar, dimana jumlah pelanggan PT PLN UP3 Bali Selatan berjumlah 844.216 pada tahun 2022 dan jumlah pengguna aplikasi PLN Mobile diwilayah PLN UP3 Bali Selatan per 2022 sudah mencapai 747.867 .



**Gambar 1. 2 jumlah pengguna aplikasi PLN Mobile wilayah UP3 Bali Selatan**

Dapat dilihat juga dimana jumlah pengaduan melalui aplikasi PLN Mobile di tahun 2022 terus mengalami peningkatan pada table 1.1

**Tabel 1. 1 jumlah pengaduan melalui aplikasi**

NO	BULAN	TAHUN 2022
1	JANUARI	1,036
2	FEBRUARI	518
3	MARET	573
4	APRIL	476
5	MEI	432
6	JUNI	440
7	JULI	457
8	AGUSTUS	623
9	SEPTEMBER	627
10	OKTOBER	675
11	NOPEMBER	637
12	DESEMBER	869
TOTAL		7,363

Oleh karena itu, pengukuran kepuasan atas pelayanan yang diberikan PT. PLN pada masyarakat harus selalu dilakukan untuk mengetahui dan merencanakan strategi yang lebih baik di masa mendatang dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan elektronik dan inovasi layanan agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Dengan banyaknya jumlah

pengguna aplikasi PLN Mobile serta adanya situasi tersebut maka permasalahan ini layak diteliti lebih lanjut untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan elektronik dan inovasi layanan terhadap kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada aplikasi PLN Mobile.

Hal-hal di atas menjadi latar belakang peneliti untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik, Inovasi Layanan pada Aplikasi PLN Mobile terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN UP3 Bali Selatan**”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang masalah diatas, maka peneliti menetapkan rumusan masalah yang terkait dengan penelitian ini. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan elektronik secara parsial terhadap kepuasan pelanggan PT. PLN UP3 Bali Selatan?
2. Bagaimana pengaruh inovasi layanan secara arisial terhadap kepuasan pelanggan PT. PLN UP3 Bali Selatan
3. Bagaimana kualitas pelayanan elektronik dan inovasi layanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan PT. PLN UP3 Bali Selatan?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan elektronik terhadap kepuasan pelanggan PT. PLN UP3 Bali Selatan
2. Untuk mengetahui pengaruh inovasi layanan terhadap kepuasan pelanggan PT. PLN UP3 Bali Selatan
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan elektronik dan inovasi layanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan PT. PLN UP3 Bali Selatan?

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi dan perbandingan bagi penelitian selanjutnya mengenai bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik dan Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan juga mampu membuktikan mengenai teori- teori yang mendasari penelitian ini dalam implementasi di lapangan kerja serta dapat berkontribusi untuk menguatkan teori terkait.

##### **2. Manfaat Praktis**

###### **a. Bagi Mahasiswa**

Membuka wawasan bagi penulis tentang penelitian yang bersifat ilmiah mengenai Kualitas Pelayanan Elektronik, Inovasi Layanan dan Kepuasan Pelanggan

###### **b. Bagi Politeknik Negeri Bali**

Penelitian ini dapat memberi kontribusi dalam menambah dan mewarnai proposal penelitian di lingkungan kampus Politeknik Negeri Bali.

###### **c. Bagi Instansi atau Perusahaan**

Untuk mengvaluasi Langkah-langkah apa yang seharusnya perusahaan lakukan agar bisa tetap stabil dan mempertimbangkan kemampuan karyawan dalam bekerja sehingga antara sumber daya manusia dan pekerjaan bisa berkembang.

### **1.5. Sistematika Penulisan**

Sistematika penelitian bertujuan untuk mempermudah pemahaman dan penelaahan penelitian. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri dari lima bagian inti, masing-masing uraian secara garis besar dapat dijelaskan seperti berikut:

#### **Bab I Pendahuluan**

Bab ini merupakan bab awal yang menguraikan latar belakang masalah, kemudian dilanjutkan dengan rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **Bab II Kajian Pustaka**

Bab ini memaparkan bagian dari kajian pustaka yang di dalamnya menjelaskan teori-teori yang digunakan sebagai dasar penelitian yang meliputi kajian teoritis, kajian penelitian sebelumnya, dan kerangka konsep dan hipotesis

#### **BAB III Metode Penelitian**

Bab ini menjelaskan dari jenis penelitian, tempat penelitian, obyek penelitian, populasi dan sample yang digunakan, variabel penelitian, definisi operasional variabel, sumber data, jenis data, Teknik pengumpulan data dan yang terakhir Teknik analisis data

#### **BAB IV Hasil dan Pembahasan**

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi, kegiatan umum perusahaan, hasil dan pembahasan serta implikasi dari hasil penelitian.

#### **BAB V Simpulan dan Saran**

Bab ini berisikan simpulan dari seluruh hasil pembahasan berdasarkan analisis yang telah dilakukan serta saran-saran untuk disampaikan kepada obyek penelitian dan penelitian selanjutnya.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Elektronik secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN (Persero) UP3 Bali Selatan.
2. Inovasi Layanan Pada Aplikasi PLN Mobile secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN (Persero) UP3 Bali Selatan.
3. Kualitas Pelayanan Elektronik dan Inovasi Layanan Pada Aplikasi PLN Mobile secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN (Persero) UP3 Bali Selatan.

#### **5.2. Keterbatasan dan Saran**

Berdasarkan hasil simpulan penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat disampaikan saran yang berkenaan pada penelitian ini.

1. Pada variabel Kualitas Pelayanan Elektronik terdapat indikator yang memiliki nilai terendah yaitu “Aplikasi PLN Mobile dapat di akses dengan cepat ketika log in dan log out (X1.2)”. Hal ini berarti belum selalu Aplikasi PLN Mobile dapat di akses dengan cepat ketika log in dan log out. Dengan demikian perusahaan dapat lebih memperhatikan akses log in dan log out dari aplikasi.
2. Pada variable Inovasi Layanan terdapat indikator yang memiliki nilai terendah yaitu “Pendataan pengguna melalui aplikasi PLN Mobile (X2.1)”.

Hal ini berarti kurangnya layanan Pendataan pengguna melalui aplikasi PLN Mobile. Dengan demikian hasil ini bisa menjadi saran untuk perusahaan dapat memperbaharui fitur dan lebih memprioritaskan inovasi layanan dari aplikasi PLN Mobile.

3. Pada variabel Kepuasan Pelanggan terdapat indikator yang memiliki nilai terendah yaitu “Tidak merekomendasikan hal positif dari layanan aplikasi PLN Mobile (X3.1)”. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi PLN Mobile puas dengan aplikasi dan mau untuk merekomendasikan aplikasi PLN Mobile untuk digunakan. Dengan demikian perusahaan disarankan untuk hal mempertahankan tersebut karena anggapan pelanggan mengenai layanan aplikasi PLN Mobile sudah baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Yoon, B., Kim, S., & Rhee, J. (2012). An evaluation method for designing a new productservice system. *Expert Systems with Applications*, 39(3), 3100–310
- Ela Zakiya Muslichati, S. W. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Buah Hati Kudus. *Management Analysis Journal*, 4(4), 341–347.
- Durst, S., Mention, A.-L., & Poutanen, P. (2015). Service innovation and its impact: What do we know about? *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de La Empresa*, 21(2), 65–72.
- Owano, L. A., Alala, D. O., & Musiega, D. D. (2014). Relationship between Customer Service Innovation and Customer Satisfaction in the Banking Industry: A Case Study of Kenya Commercial Bank. *IOSR Journal of Business and Management*, 16(6), 22– 31.
- Sampson, S. E. (2012). Visualizing Service Operations. *Journal of Service Research*, 15(2), 182–198.
- Chen, K.-H., Wang, C.-H., Huang, S.-Z., & Shen, G. C. (2016). Service innovation and new product performance: The influence of market-linking capabilities and market turbulence. *International Journal of Production Economics*, 172(11), 54–64.
- Fadillah, D. K. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik, Nilai Pelanggan, Dan Kepercayaan terhadap Konsumen [Universitas islam Negeri Syarif hidayatullah]. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/41027>
- Hidayati, I. R. (2018). *Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Pelayanan Elektronik, dan Promosi pada Aplikasi PLN Mobile terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN Distribusi Jawa Timur di Surabaya* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). ES-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of service research*, 7(3), 213-233.

- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2009. Manajemen Pemasaran. Edisi 13, Jilid 1. Penerbit Erlangga. Ciracas, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2008. Prinsip-Prinsip Gary Armstrong. Edisi 12. Jilid 1.
- Sugiyono, 2015. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Penerbit Alfabeta Bandung.
- Collier, J. E., & Bienstock, C. C. (2006). Measuring service quality in e-retailing. *Journal of service research*, 8(3), 260-275.
- Muslichati, E. Z., & Wartini, S. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Buah Hati Kudus. *Management Analysis Journal*, 4(4).
- Delafrooz, N., Taleghani, M., & Taghineghad, M. (2013). The impact of service innovation on consumer satisfaction. *International Journals of Marketing and Technology*, 3(5), 127-144.
- Lupiyoadi, R. (2014). Manajemen pemasaran jasa berbasis kompetensi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2006). Manajemen pelayanan jasa. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Lengkey, G. R., Mandey, S. L., & Soepono, D. (2022). PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA APLIKASI PLN MOBILE PELANGGAN PT. PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN TOMOHON. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(4), 62-71.
- Dicky, K. F. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik, Nilai Pelanggan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Pengguna Layanan Traveloka). *Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta.*
- Prasetya, V. A., Widayanto, W., & Waloejo, H. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(4), 694-700.

- Antanegoro, R. Y., Sanusi, F., & Surya, D. (2017). Analisis Pengaruh Inovasi Produk, Inovasi Layanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Tirtayasa*, 1(2).
- Wahid, N., & Ratmono, R. (2022). Pengaruh E-Service Quality Dan Kemudahan Aplikasi PLN Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan (Pada Unit Layanan Pelanggan PLN Metro). *Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI*, 2(3), 740-750.
- Chesanti, P. C., & Setyorini, R. (2018). Pengaruh E-Service Quality terhadap kepuasan pelanggan sebagai pengguna Aplikasi PLN Mobile. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 18(1), 10-17.
- Pantiyasa, I. W. (2013). Metodologi Penelitian. *Bali: Sekolah Tinggi Pariwisata Bali Internasional*.
- Sugiyono, D. (2017). Prof, Statistika Untuk Penelitian. *Bandung: Alfabeta Bandung*.
- Ghozali, I. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- <https://web.pln.co.id/media/siaran-pers/2022/12/punya-banyak-fitur-canggih-aplikasi-pln-mobile-diunduh-lebih-35-juta-pengguna>
- Hasibuan, M. (2001). Manajemen Dasar. Jakarta: Bumi Aksara.