

**OPTIMALISASI PENGGUNAAN APLIKASI *PLN MOBILE*  
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP PELAYANAN KELISTRIKAN PADA  
PT. PLN UNIT INDUK DISTRIBUSI BALI**

**Diajukan untuk melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan  
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi  
Bisnis Politeknik Negeri Bali**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Diajukan Oleh:**

**SANG AYU MADE CINTIKA YADNYA**

**2115744156**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2025**

**OPTIMALISASI PENGGUNAAN APLIKASI *PLN MOBILE*  
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP PELAYANAN KELISTRIKAN PADA  
PT. PLN UNIT INDUK DISTRIBUSI BALI**

**Diajukan untuk melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan  
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi  
Bisnis Politeknik Negeri Bali**



**Diajukan Oleh:**

**SANG AYU MADE CINTIKA YADNYA**

**2115744156**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2025**

## ABSTRACT

Nowadays, technological advancements are familiar to many people. This advanced technology has launched innovations that make things easier for people, such as their electricity needs. For this reason, PT PLN (Persero) created an application, namely PLN Mobile, which aims to increase customer satisfaction, one of which is at PT. PLN Unit Induk Distribusi Bali. The purpose of this study is to determine the factors that hinder PLN Mobile performance, the influence of PLN Mobile use on efforts to increase customer satisfaction and efforts to optimize PLN Mobile services. This research was conducted over a 6 month period in the commercial sub-section. The data analysis methods used were descriptive statistics and qualitative descriptive analysis, utilizing data collection techniques such as observation, interviews, documentation, and questionnaire distribution. This study assesses 4 indicators on the use of PLN Mobile and 4 indicators on customer satisfaction with the assessment that has been running well but there are still indicators that are not optimal because of many obstacles and complaints originating from internal and external factors that occur repeatedly and over a long period of time. Therefore, efforts can be made to obtain feedback from the public who use the service and improve PLN Mobile's performance, which is lacking. Therefore, optimization is carried out by considering user needs, desires, expectations, and perceptions to achieve the agreed-upon goals, vision, and mission.

**Keywords:** Innovation, Optimization, PLN Mobile, Customer Satisfaction

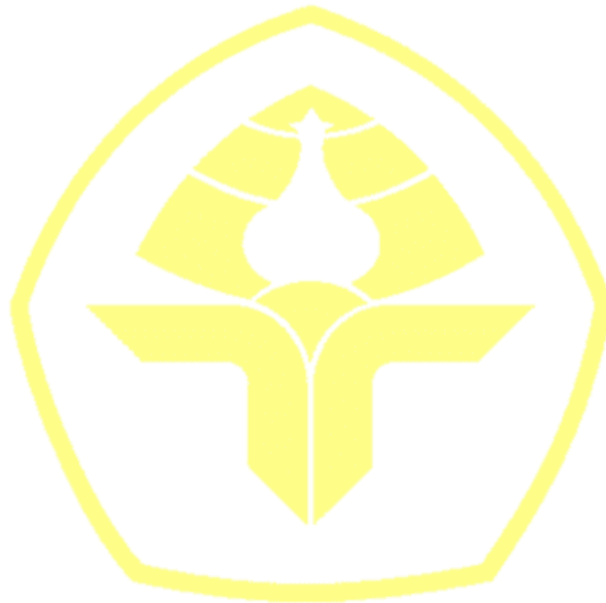
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

|                                                          |             |
|----------------------------------------------------------|-------------|
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....</b>            | <b>ii</b>   |
| <b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>                        | <b>iii</b>  |
| <b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROYEK AKHIR.....</b> | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                    | <b>vi</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                               | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                   | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                                 | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                             | <b>xv</b>   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                            | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....                          | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                | 9           |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                               | 10          |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                              | 10          |
| 1.5 Sistematika Penulisan.....                           | 12          |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                      | <b>13</b>   |
| 2.1 Telaah Teori.....                                    | 13          |
| 2.1.1 Pengertian Optimalisasi .....                      | 13          |
| 2.1.2 Aplikasi <i>Mobile</i> .....                       | 14          |
| 2.1.3 Aplikasi <i>PLN Mobile</i> .....                   | 15          |
| 2.1.4 Kepuasan Pelanggan .....                           | 17          |
| 2.1.5 Kualitas Pelayanan.....                            | 21          |
| 2.1.6 Pengertian Transformasi digital .....              | 22          |
| 2.2 Penelitian Sebelumnya .....                          | 23          |
| 2.3 Kerangka Konseptual .....                            | 28          |
| 2.3.1 Kerangka Konseptual .....                          | 28          |
| 2.3.2 Hipotesis.....                                     | 28          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                   | <b>29</b>   |
| 3.1 Tempat Penelitian.....                               | 29          |

|               |                                       |           |
|---------------|---------------------------------------|-----------|
| 3.2           | Obyek Penelitian .....                | 29        |
| 3.3           | Variabel Penelitian .....             | 29        |
| 3.3.1         | Variabel Independen .....             | 30        |
| 3.3.2         | Variabel Dependen.....                | 30        |
| 3.4           | Sumber Data .....                     | 35        |
| 3.4.1         | Data Primer .....                     | 35        |
| 3.4.2         | Data Sekunder .....                   | 35        |
| 3.5           | Jenis Penelitian .....                | 36        |
| 3.6           | Metode Pengumpulan Data .....         | 36        |
| 3.6.1.        | Studi Pustaka.....                    | 36        |
| 3.6.2.        | Observasi.....                        | 37        |
| 3.6.3.        | Studi Dokumentasi.....                | 37        |
| 3.6.4.        | Angket / Kuesioner .....              | 37        |
| 3.6.5.        | Wawancara.....                        | 41        |
| 3.6.6.        | Hasil Penelitian .....                | 42        |
| 3.7           | Teknik Analisis Data .....            | 43        |
| 3.7.1         | Statistik Deskriptif .....            | 43        |
| 3.7.2         | Kualitatif Desriptif .....            | 43        |
| 3.7.3         | Uji Instrumen .....                   | 46        |
| 3.7.4         | Uji Asumsi Klasik.....                | 46        |
| 3.7.5         | Uji Hipotesis.....                    | 48        |
| <b>BAB IV</b> | <b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>      | <b>50</b> |
| 4.1           | Gambaran Umum Perusahaan .....        | 50        |
| 4.1.1         | Sejarah Perusahaan.....               | 50        |
| 4.1.2         | Bidang Usaha .....                    | 52        |
| 4.1.3         | Visi, Misi Dan Motto Perusahaan ..... | 54        |
| 4.1.4         | Struktur Organisasi.....              | 55        |
| 4.2           | Hasil Analisis dan Pembahasan.....    | 59        |
| 4.2.1         | Uji Instrumen .....                   | 59        |
| 4.2.2         | Uji Asumsi Klasik.....                | 61        |
| 4.2.3         | Uji Hipotesis.....                    | 64        |
| 4.2.4         | Karakteristik Responden .....         | 67        |

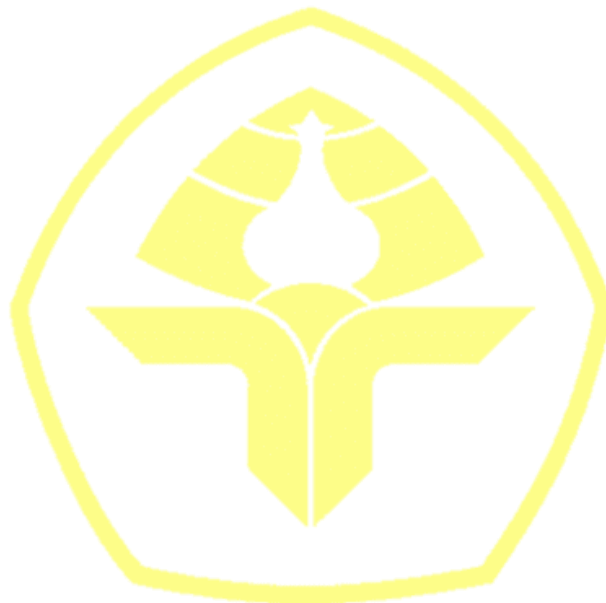
|                                       |                                 |            |
|---------------------------------------|---------------------------------|------------|
| 4.2.5                                 | Deskripsi Indikator.....        | 69         |
| 4.2.6                                 | Hasil Wawancara .....           | 85         |
| 4.2.7                                 | Pembahasan.....                 | 90         |
| 4.3                                   | Implikasi Hasil Penelitian..... | 98         |
| 4.3.1.                                | Implikasi Teoritis .....        | 98         |
| 4.3.2.                                | Implikasi Praktis.....          | 99         |
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b> |                                 | <b>100</b> |
| 5.1                                   | Simpulan.....                   | 100        |
| 5.2                                   | Saran .....                     | 102        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>           |                                 | <b>105</b> |



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

|                                                            |    |
|------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1.1 Halaman Muka PLN Mobile .....                   | 6  |
| Gambar 1.2 Jumlah Pelanggan 2024.....                      | 7  |
| Gambar 1.3 Penilaian dan Ulasan Google Playstore .....     | 8  |
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....                       | 28 |
| Gambar 3.1 Alur Analisis Model Deskriptif Kualitatif ..... | 43 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....                        | 55 |
| Gambar 4.2 Gambar Scatterplot.....                         | 63 |



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

|                                                                                |    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 Nilai Indeks Call Center, PLN Mobile, dan Website PLN UID 2024 ....  | 5  |
| Tabel 1.2 Jumlah Data Keluhan Pengguna PLN Mobile 2024 .....                   | 8  |
| Tabel 3.1 Tolak Ukur Variabel .....                                            | 29 |
| Tabel 3.2 Skala Likert .....                                                   | 38 |
| Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Penggunaan Aplikasi PLN Mobile (X) .....         | 59 |
| Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y) .....                     | 60 |
| Tabel 4.3 Hasil Uji Reabilitas .....                                           | 60 |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas .....                                           | 61 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Linearitas .....                                           | 62 |
| Tabel 4.6 Hasil Output Uji Glejser .....                                       | 64 |
| Tabel 4.7 Hasil Persamaan Regresi linear Sederhana .....                       | 64 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji t .....                                                    | 65 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....                                | 66 |
| Tabel 4.10 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....                          | 67 |
| Tabel 4.11 Deskripsi Responden Berdasarkan .....                               | 68 |
| Tabel 4.12 Deskripsi Responden Berdasarkan Lama .....                          | 68 |
| Tabel 4.13 Deskripsi Responden Berdasarkan Fitur .....                         | 69 |
| Tabel 4.14 Kriteria Indikator .....                                            | 70 |
| Tabel 4.15 Penilaian Penggunaan PLN Mobile Indikator Perceived Usefulness .    | 71 |
| Tabel 4.16 Penilaian Aplikasi PLN Mobile Indikator Perceived Ease Of Use ..... | 73 |
| Tabel 4.17 Penilaian PLN Mobile Attitude Towards Using Technology .....        | 75 |
| Tabel 4.18 Penilaian Aplikasi PLN Mobile Indikator Actual Technology Use ...   | 76 |
| Tabel 4.19 Penilaian Kepuasan Pelanggan Indikator Expected Of Service .....    | 78 |
| Tabel 4.20 Penilaian Kepuasan Pelanggan Indikator Perceived Performance .....  | 80 |
| Tabel 4.21 Penilaian Kepuasan Pelanggan Indikator Recommendation .....         | 81 |
| Tabel 4.22 Penilaian Kepuasan Pelanggan Indikator Satisfaction .....           | 83 |
| Tabel 4.23 Jadwal Wawancara .....                                              | 85 |
| Tabel 4.24 Daftar Kendala dan Pendekatan Optimalisasi PLN Mobile .....         | 96 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|            |                                               |
|------------|-----------------------------------------------|
| Lampiran 1 | : Lembar Konsultasi Bimbingan Asli            |
| Lampiran 2 | : Lembar Layak Ujian                          |
| Lampiran 3 | : Instrumen Penelitian (Pertanyaan Wawancara) |
| Lampiran 4 | : Intrumen Penelitian (Kuesioner)             |
| Lampiran 5 | : Foto Wawancara                              |
| Lampiran 6 | : Tabulasi Data Mentah                        |
| Lampiran 7 | : Hasil Analisis Data                         |
| Lampiran 8 | : Daftar Riwayat Hidup                        |
| Lampiran 9 | : <i>Letter Of Acceptance</i> ( LoA)          |

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

PT PLN (Persero) yakni perusahaan yang bertanggung jawab atas pengelolaan ketenagalistrikan di Indonesia. Sebagai penyedia layanan energi listrik, PLN dituntut untuk terus meningkatkan mutu, kualitas pelayanan, serta keandalan dalam proses pendistribusiannya. Hal ini sejalan dengan misi perusahaan, yakni menjalankan bisnis di bidang kelistrikan maupun sektor lain dimana berhubungan dengan orientasi pada kepuasan pelanggan juga kesejahteraan anggotanya. Untuk mendukung hal tersebut, sejak 21 April 2020 PLN meluncurkan program Transformasi yang bertujuan memperbaiki serta meningkatkan kinerja perusahaan (Suharsono et al., 2020). Melalui program transformasi, PLN diharapkan menjadi perusahaan yang semakin sehat, gesit dalam menjalankan mandat negara untuk menyediakan layanan kelistrikan, serta tanggap dalam merespons berbagai peluang bisnis (Rukmini 2020). Berbagai langkah inovatif ditempuh dengan mengusung empat aspirasi utama, yakni *Lean, Green, Innovative, dan Customer Focus* (Astuti, n.d. 2022). Transformasi ini juga diwujudkan melalui digitalisasi layanan, yang bertujuan meningkatkan efisiensi transaksi sekaligus memperkuat pengalaman pelanggan. Upaya tersebut tidak hanya berpengaruh pada peningkatan pendapatan, tetapi juga menjaga stabilitas serta keberlanjutan keuangan perusahaan (Purba 2020).

Pada era modern seperti sekarang, energi menjadi kebutuhan utama yang sangat vital untuk mendukung berbagai aktivitas masyarakat. Hampir seluruh bidang usaha maupun kegiatan sehari-hari tidak terlepas dari penggunaan energi. Tingginya ketergantungan masyarakat terhadap energi memicu peningkatan konsumsi serta permintaan terhadap layanan energi. Kondisi ini menuntut tersedianya produk dan layanan berkualitas yang mampu menjawab kebutuhan serta ekspektasi konsumen. Sebagai upaya memudahkan pelanggan, PT PLN (Persero) menghadirkan aplikasi PLN Mobile, yang memungkinkan akses praktis ke berbagai layanan, mulai dari pembelian token listrik, pembayaran tagihan, pencatatan meter secara mandiri, pengajuan tambah daya, pemasangan listrik baru, hingga pelaporan gangguan. Seluruh proses penanganan pengaduan dapat dipantau pelanggan secara real time hingga selesai (Adina & Nasution 2021). Tujuan utama inovasi ini adalah untuk mempermudah pelanggan guna mengakses berbagai layanan kelistrikan PT PLN (Persero) secara digital, sejalan dengan perkembangan era modern yang serba digital.

Salah satu unit yang berperan penting adalah PLN Unit Distribusi Bali, yang membawahi PLN UP3 Bali Selatan, Utara, dan Timur. Unit ini memiliki tanggung jawab dalam merumuskan serta memastikan kebijakan dan strategi terkait optimalisasi operasi dan pemeliharaan aset distribusi, penerapan strategi pengelolaan aset, peningkatan mutu layanan, serta efisiensi distribusi. Semua langkah tersebut ditujukan untuk mencapai target bisnis sekaligus menjaga kinerja optimal di wilayah Bali.

Menanggapi meningkatnya kebutuhan listrik, PLN berkomitmen guna menyediakan layanan terbaik dengan prosedur sederhana, efisien, juga cepat. Menurut Tjiptono (2020:5), tingkat kepuasan pelanggan ditentukan dari perbandingan antara harapan konsumen dan persepsi mereka pada layanan yang diterima. Jika kualitas layanan lebih rendah dari harapan, pelanggan akan merasa tidak puas. Sebaliknya, ketika layanan sesuai harapan, pelanggan akan merasa puas.

Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2020) menjelaskan kepuasan konsumen merupakan penilaian menyeluruh atas pengalaman layanan yang diterima pelanggan. Beberapa faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan tersebut yakni kualitas pelayanan, mutu produk, harga, serta pengalaman pribadi konsumen. Sementara itu, Schiffman dan Kanuk (2021) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai hasil evaluasi pada penggunaan produk maupun layanan dengan membandingkannya pada harapan yang dimiliki sebelumnya. Mereka juga menekankan loyalitas konsumen bisa terbentuk apabila kepuasan diberikan secara konsisten. Apabila kualitas layanan tidak sesuai harapan, konsumen merasa kecewa, namun jika sesuai ekspektasi, maka konsumen merasa puas.

Kepuasan pelanggan yakni salah satu elemen penting dalam upaya meningkatkan penjualan perusahaan. Tingkat kepuasan konsumen dapat memengaruhi frekuensi pembelian yang dilakukan, sekaligus mendorong terciptanya loyalitas terhadap produk maupun layanan yang diberikan perusahaan. Kepuasan konsumen dapat diukur berdasarkan sejauh mana harapan mereka terpenuhi. Sementara itu, loyalitas konsumen mencerminkan

keinginan konsumen untuk melakukan pembelian atau menggunakan pelayanan secara berulang kali.

Untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, pada tahun 2024 PLN melaksanakan pengukuran indeks keefektifan layanan yang mencakup Call Center, aplikasi PLN Mobile, dan Website PLN UID berdasarkan golongan tarif. Pengukuran ini dilakukan melalui Survei Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) Tahun 2024, yang mencakup kelompok pelanggan TR, TM, Traksi, dan Curah. PLN berhasil memperoleh Nilai Indeks Efektivitas *Call Center* UID Bali Tahun 2024 sebesar 93,33%, menurun 6,67% dari tahun sebelumnya, Nilai Indeks Efektivitas *PLN Mobile* UID Bali Tahun 2024 sebesar 98,65%, menurun 1,35% dari tahun sebelumnya, dan Nilai Indeks Efektivitas Website UID Bali Tahun 2024 sebesar 100,00%, sama dengan tahun sebelumnya. Nilai Indeks Efektivitas *Call Center*, *PLN Mobile*, dan *Website* UID Bali Tahun 2024 per golongan tarif.

Berikut pada tabel 1.1 merupakan hasil indeks keefektifan untuk masing-masing *platform* yang digunakan.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Tabel 1.1 Nilai Indeks Keefektifan Call Center, PLN Mobile, dan Website PLN UID Bali Tahun 2024 per Golongan Tarif

| Golongan Tarif    | Call Center | PLN Mobile | Website |
|-------------------|-------------|------------|---------|
| Rumah Tangga      | 66,67%      | 95,74%     | 100,00% |
| Sosial            | -           | 100,00%    | -       |
| Bisnis            | 100,00%     | 100,00%    | 100,00% |
| Industri          | 100,00%     | 100,00%    | 100,00% |
| Pemerintah        | 100,00%     | 100,00%    | -       |
| Layanan Prioritas | 100,00%     | -          | -       |
| Indeks All        | 93,33%      | 98,65%     | 100,00% |

Sumber: PLN UID BALI

PLN Mobile yakni aplikasi layanan self-service yang terhubung langsung dengan sistem utama pelayanan pelanggan, seperti Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) dan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT). Melalui New PLN Mobile beserta aplikasi pendukungnya, PLN menghadirkan kemudahan bagi pelanggan untuk mengakses berbagai layanan dalam satu aplikasi, kapan saja dan di mana saja.

Pada Gambar 1.1 merupakan tampilan halaman muka pada aplikasi yang menampilkan fitur fitur layanan yang dapat digunakan melalui *PLN Mobile*.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI



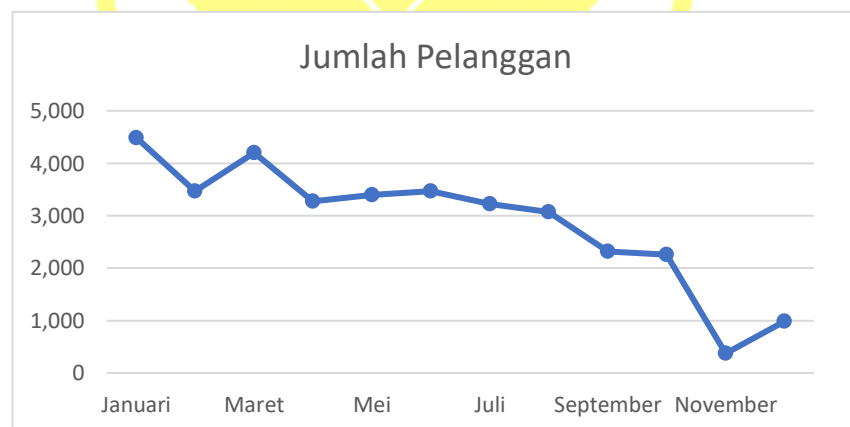
Gambar 1.1 Halaman Muka *PLN Mobile*

Aplikasi *PLN Mobile* diharapkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dari sisi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang tersedia membantu dan memudahkan para konsumen dalam memperoleh informasi dan layanan listrik. Adapun fitur pada *PLN Mobile* adalah layanan aplikasi yang terdiri dari enam fitur layanan, yaitu layanan permohonan, pengaduan, *feedback*, informasi, tarif listrik, dan FAQ. Layanan permohonan terdiri dari permohonan pasang baru, permohonan perubahan data dan permohonan penyambungan sementara. Layanan informasi terdiri dari pengecekan tagihan, pengecekan riwayat token, simulasi permohonan, informasi tarif listrik terbaru, berita terkini seputar PLN, dan informasi pemadaman. Kini PLN gencar dalam memperkenalkan *PLN Mobile* kepada konsumen sebagai salah satu terobosan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Untuk dapat menjadi aplikasi yang dapat memenuhi

kepuasan konsumen, Menurut Tan & Purba, n.d. (2020) setidaknya terdapat 6 (enam) indikator yang berpengaruh dan menjadi tolak ukur di dalamnya yaitu Kepuasan pelanggan keseluruhan, Penilaian pelanggan, Konfirmasi harapan, Minat pembelian ulang, Kesiediaan untuk merekomendasi, Ketidakpuasan pelanggan.

Antusiasme konsumen dalam menggunakan aplikasi *PLN Mobile* khususnya pada daerah Bali mulai terlihat. Dari Januari tahun 2024 sampai dengan Desember tahun 2024, jumlah pengguna aktif *PLN Mobile* di Bali berjumlah 54.526 pengguna.

Berikut dibawah ini pada Gambar 1.2 merupakan rekapitan pengguna *PLN Mobile* pada PLN UID Bali yang dihitung dari Januari 2024 sampai dengan Desember 2024.



Gambar 1.10 Jumlah Pelanggan 2024  
Sumber: PLN UID BALI

Walaupun *PLN Mobile* sudah jadi inovasi baru dimana mempermudah proses pelayanan kelistrikan bagi pelanggan, kenyataannya masih terdapat berbagai keluhan terkait pelaksanaan layanan di lapangan.



Pada Tabel 1.2 merupakan rekapitulasi secara rinci keluhan pengguna *PLN Mobile* di tahun 2024 dari bulan Januari sampai bulan Desember pada PT. PLN Unit Induk Distribusi Bali.

Tabel 1.2 Jumlah Data Keluhan Pengguna *PLN Mobile* 2024

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

Sumber : APKT (Diolah)

Pada Gambar 1.3 merupakan penilaian serta ulasan langsung yang diberikan oleh pengguna aplikasi *PLN Mobile* pada *google playstore* :



Gambar 1.11 Penilaian dan Ulasan *Google Playstore*

Apabila penilaian, keluhan, juga ulasan pelanggan diabaikan, hal tersebut bisa menurunkan tingkat kepuasan konsumen pada penggunaan aplikasi. Ketidakpuasan guna memanfaatkan 8 layanan yang tersedia di PLN Mobile berpotensi membuat pelanggan enggan guna menggunakannya kembali. Niat konsumen guna melakukan penggunaan ulang layanan sangat dipengaruhi pengalaman setelah memanfaatkannya. Jika pengalaman tersebut memberikan kepuasan juga kemudahan, maka konsumen cenderung bisa kembali memakai layanan tersebut pada kesempatan berikutnya. Sebaliknya, apabila pengalaman yang dirasakan tidak memuaskan, konsumen memilih guna tidak lagi memakai layanan yang sama.

Dengan demikian, diperlukan upaya untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan konsumen pengguna fitur pada aplikasi PLN Mobile di PLN Unit Induk Distribusi Bali. Langkah ini diharapkan dapat mengurangi jumlah keluhan yang masuk sekaligus meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Dari latar belakang tersebut, penulis berminat melaksanakan penelitian dengan judul: “Optimalisasi Penggunaan Aplikasi PLN Mobile dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Kelistrikan pada PT PLN Unit Induk Distribusi Bali.”

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari penjabaran latar belakang di atas, maka perumusan masalah penelitian ini yakni:

- 1.2.1 Faktor- faktor apa saja yang menjadi kendala dalam kinerja aplikasi *PLN Mobile* dalam meningkatkan Kepuasan pelanggan?

- 1.2.2 Apakah penggunaan aplikasi PLN Mobile memiliki pengaruh dalam meningkatkan upaya optimalisasi dalam Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kelistrikan PT.PLN Unit Induk Distribusi Bali?
- 1.2.3 Bagaimana cara mengoptimalkan penggunaan aplikasi *PLN Mobile* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kelistrikan pada PT.PLN Unit Induk Distribusi Bali?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yakni:

- 1.2.4 Untuk mengetahui dan menganalisis faktor yang menjadi kendala dalam penggunaan aplikasi PLN Mobile dalam meningkatkan Kepuasan pelanggan.
- 1.2.5 Untuk mengetahui adanya pengaruh penggunaan aplikasi PLN Mobile dalam meningkatkan upaya optimalisasi dalam Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kelistrikan PT.PLN Unit Induk Distribusi Bali.
- 1.2.6 Untuk mengetahui cara optimalisasi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kelistrikan pada PT.PLN Unit Induk Distribusi Bali.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

#### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi sekaligus bahan perbandingan bagi penelitian selanjutnya terkait pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik dan Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan pembuktian mengenai teori-teori yang digunakan sebagai dasar penelitian dalam implementasinya di lapangan, serta berkontribusi dalam memperkuat teori yang relevan.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

##### a. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini membuka wawasan penulis dalam memahami kajian ilmiah yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Elektronik, Inovasi Layanan, dan Kepuasan Pelanggan.

##### b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan tambahan wawasan serta pengetahuan bagi pembaca. Selain itu, hasil penelitian ini juga bisa dijadikan bahan referensi maupun perbandingan untuk mahasiswa yang hendak melaksanakan penelitian selanjutnya.

##### c. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi bagi perusahaan guna meningkatkan kualitas pelayanan guna mendorong kepuasan konsumen. Selain itu, temuan penelitian ini juga bisa dijadikan pertimbangan dalam memperbaiki aspek-aspek pelayanan yang masih

belum optimal, sehingga dapat mendukung tercapainya tujuan serta keberhasilan perusahaan.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Secara sistematis, pembahasan dalam penulisan proyek akhir ini disusun kedalam lima bab yaitu dapat diuraikan sebagai berikut :

#### **1.5.1. BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalan, tujuan penelitian, manfaat penelitian.

#### **1.5.2. BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Dalam bab ini dibahas mengenai telaah teor, penelitian sebelumnya atau telaah teori, kerangka konseptual dan hipotesis.

#### **1.5.3. BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini menguraikan tentang tempat penelitian, obyek penelitian, sumber data, jenis data, teknik pengumpulan data , teknik analisis data, sistematika penulisan.

#### **1.5.4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini membahas mengenai gambaran umum perusahaan, hasil analisis dan pembahasan hingga hasil penelitian

#### **1.5.5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini diuraikan tentang kesimpulan dari pembahasan dan pemberian saran saran.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai sistem pelayanan kelistrikan berbasis online *PLN Mobile* pada PT. PLN Unit Induk

Distribusi Bali, maka adapun kesimpulan yang diperoleh yaitu:

- 5.1.1. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan kuesioner, penelitian ini menyimpulkan bahwa kinerja aplikasi PLN Mobile dalam meningkatkan kepuasan pelanggan masih terhambat oleh berbagai faktor yang saling terkait. Hambatan teknis seperti gangguan server, kesulitan login, dan keterlambatan pengiriman kode OTP menunjukkan belum optimalnya *system availability* dan *efficiency*, sehingga berdampak pada penurunan kualitas layanan digital. Di sisi lain, kendala konektivitas dan keterbatasan perangkat, seperti jaringan internet yang tidak stabil dan kapasitas memori ponsel yang rendah, turut memengaruhi kelancaran penggunaan aplikasi. Dari aspek pengalaman pengguna, antarmuka yang kurang intuitif dan navigasi yang kompleks mengurangi *perceived ease of use*, sehingga menurunkan penerimaan dan kepuasan pelanggan. Hambatan juga muncul pada tingkat operasional, misalnya keterlambatan transaksi akibat gangguan pada

5.1.2. sistem mitra perbankan dan keterbatasan jumlah petugas lapangan, yang memperlambat penanganan keluhan. Selain itu, faktor sosial dan preferensi, seperti kecenderungan pelanggan memilih layanan loket fisik serta perbedaan pengalaman antara pengguna Android dan iOS, menunjukkan adanya kesenjangan literasi digital. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa kepuasan pelanggan terhadap aplikasi PLN Mobile tidak hanya ditentukan oleh kualitas teknis aplikasi, tetapi juga kesiapan pengguna, integrasi sistem pendukung, serta konteks sosial-budaya yang memengaruhi perilaku konsumen.

5.1.3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa optimalisasi penggunaan aplikasi PLN Mobile berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN Unit Induk Distribusi Bali. Optimalisasi yang mencakup peningkatan kualitas pelayanan digital, keandalan sistem, dan kemudahan akses terbukti mampu memenuhi bahkan melampaui ekspektasi pelanggan. Temuan ini konsisten dengan penelitian (Rahayu et al., 2024), (Adisa & Oktaviannur, n.d.), serta (Putra & Barusman, 2024) yang menekankan pentingnya kegunaan, kemudahan penggunaan, kualitas layanan, dan keandalan sebagai penentu kepuasan pelanggan. Selain itu, selaras dengan perspektif kualitas layanan elektronik dari (Kusuma & Rahim, 2021), penelitian ini mengindikasikan bahwa ketika dimensi *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, dan *privacy* terpenuhi secara optimal, pelanggan tidak hanya merasa puas tetapi juga loyal dan bersedia merekomendasikan aplikasi. Dengan

demikian, optimalisasi layanan PLN Mobile menjadi strategi penting bagi PLN, khususnya unit IT, untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan di era layanan publik digital.

5.1.4. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa optimalisasi *PLN Mobile* menuntut sinergi antara masukan pengguna, evaluasi berkesinambungan, dan perbaikan yang terencana untuk mengatasi hambatan kinerja serta memenuhi ekspektasi pelanggan. Berlandaskan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) dan temuan penelitian sebelumnya, strategi yang diusulkan meliputi penguatan infrastruktur, penyempurnaan fitur, penyederhanaan antarmuka, percepatan penanganan gangguan, sinkronisasi sistem lintas platform, serta peningkatan literasi dan kepercayaan pengguna terhadap layanan digital. Pendekatan terpadu ini diharapkan mampu menghadirkan layanan *PLN Mobile* yang lebih andal, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan

## 5.2 Saran

Saran yang dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam pengembangan dan untuk menyempurnakan penelitian-penelitian selanjutnya, yaitu:

### 5.2.1. Saran Teoritis

- a. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar memperluas jangkauan responden dengan jumlah yang lebih banyak serta mengamati



pengguna di area operasional PLN lainnya untuk mendapatkan hasil yang lebih mewakili tentang penggunaan aplikasi *PLN Mobile*.

- b. Penelitian yang selanjutnya dapat juga memasukan variabel eksternal lain seperti faktor harga, tingkat literasi digital pengguna, serta kualitas infrastruktur jaringan yang mungkin berpengaruh pada kepuasan pelanggan terhadap aplikasi *PLN Mobile*.

#### 5.2.2. Saran Praktis

Berdasarkan analisis mengenai kendala dalam pemanfaatan aplikasi PLN Mobile, disarankan kepada pihak PT. PLN Unit Distribusi Bali bertujuan untuk meningkatkan kualitas aplikasi, terutama dalam hal kecepatan respons dan mengurangi gangguan teknis (*bug*), serta menyediakan panduan penggunaan fitur aplikasi melalui video tutorial dan infografis interaktif

- a. Meningkatkan edukasi dan pelatihan bagi pelanggan, khususnya untuk pengguna baru aplikasi *PLN Mobile*, agar dapat memanfaatkan semua fitur layanan secara maksimal dan berdampak positif pada kepuasan para pelanggan.
- b. Melakukan sosialisai secara rutin baik melalui *platform* digital maupun secara langsung dilokasi tentang keuntungan, pembaruan fitur dan metode penanganan keluhan melalui PLN Mobile agar pelanggan merasa lebih aman dan percaya terhadap layanan yang diberikan.

- c. Mendorong tim layanan pelanggan agar proaktif dalam menerima dan menjawab masukan dari pelanggan yang masuk melalui aplikasi PLN Mobile untuk mempercepat perbaikan layanan, serta terus memantau pola penggunaan aplikasi guna menyesuaikan layanan dengan kebutuhan dan harapan pelanggan yang terus berubah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adisa, F., & Oktaviannur, M. (n.d.). *Analysis of the Use of PLN Mobile Application in Increasing Customer Satisfaction at PT PLN Persero ULP Teluk Betung* (Vol. 03).
- Afriansyah, B., Niarti, U., & Hermelinda, T. (2021). ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF THE PREPARATION OF FINANCIAL STATEMENTS BASED ON MICRO, SMALL AND MEDIUM ENTITY ACCOUNTING STANDARDS (SAK EMKM). In *Science Journal* (Vol. 19, Issue 1).
- Amarin, S., & Wijaksana, T. I. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 4(1), 37–52. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v4i1.6001>
- Amruddin, G. D. H. M. B. I. (2022). *Metodelogi Penelitian Ekonomi* (N. H. S. Fechrurazi, Ed.). <https://bit.ly/3FS7NO0>
- Andi Asari, Z. H. (2023). *STATISTIKA*.
- Anggoro Rifa, K. (n.d.). *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi-2023 "Exploring the Intersection of Big Data, Cyber Security, Rancang Bangun Sistem Informasi Voucher Game Berbasis Website di Nata Store Dengan Metode Rapid Application Development*.
- Astuti, K. W. (n.d.). *ENTREPRENEURSHIP PT. PLN (Persero) INDONESIA*. <https://www.researchgate.net/publication/365687838>
- Azhari, D. S., Afif, Z., & Kustati, M. (2023). Penelitian Mixed Method Research Untuk Disertasi. *Nana Sepriyanti INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3, 8010–8025.
- Beta Pramesti, A., & Djoko Waluyo, H. (n.d.). *PENGARUH BRAND IMAGE DAN CUSTOMER VALUE TERHADAP REPURCHASE INTENTION MELALUI CUSTOMER SATISFACTION*.
- Dany Yudha Krisna1, S. G. (2022). TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL UNTUK MENGUKUR KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN WEBSITE HIJAB.ID. *Jurnal Informatika & Komputasi*, 16.
- Edi Santoso1, I. S. J. (2023). *Penerapan Media Counting Box Dalam Meningkatkan Hasil Belajar Matematika Kelas 1 SD Negeri 3 Tanjung Lago* (Vol. 5).
- Fatihudin, D. , & F. A. (20219). *Pemasaran Jasa:(Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish. [https://repository.um-surabaya.ac.id/3361/12/\(14\)Buku\\_Pemasaran\\_Jasa\(fulltexts\).pdf](https://repository.um-surabaya.ac.id/3361/12/(14)Buku_Pemasaran_Jasa(fulltexts).pdf)
- G Loindong, A. S., Tewal, B., Sendow, G. M., Manajemen, J., & Ekonomi dan Bisnis, F. (2023). *PENGARUH LOCUS OF CONTROL DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI DI ERA ANDEMI COVID-19 (STUDI KASUS DI KANTOR SATPOL-PP KOTA TOMOHON) THE INFLUENCE OF LOCUS OF CONTROL AND WORK MOTIVATION ON EMPLOYEE JOB SATISFACTION IN THE COVID-19 PANDEMI ERA (CASE STUDY AT THE SATPOL-PP OFFICE OF TOMOHON CITY)*. 11(4), 110–121.

- Hasil Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Pendidikan Agama Islam Man, P. DI, & Rony Zulfirman, M. (n.d.). IMPLEMETASI METODE OUTDOOR LEARNING DALAM. *Pendidikan Dan Pengajaran* |, 3, 2022. <http://dx.doi.org/10.30596%2Fjppp.v3i2.11758>
- Jailani, A. R. (2023). *Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. <http://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/ihsan>
- Kaharuddin. (n.d.). *Equilibrium : Jurnal Pendidikan Kualitatif: Ciri dan Karakter Sebagai Metodologi. 1*. <http://journal.unismuh.ac.id/index.php/equilibrium>
- Kotler, P. , K. K. L. , A. S. H. , T. C. T. , & L. S. M. (2021). *Marketing management: an Asian perspective*. <https://thuvienso.hoasen.edu.vn/handle/123456789/12387>
- Kusuma, M. H., & Rahim, S. E. (2021). The effectiveness of the new PLN mobile application in improving service quality, customer satisfaction, and electrifying lifestyle during the new normal period in Tanjung pandan city. In *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science* (Vol. 913, Issue 1). IOP Publishing Ltd. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/913/1/012050>
- Muhamad Muslihudin, H. (2020). *JURNAL SIMADA JURNAL SIMADA Sistem Informasi & Manajemen Basis Data*. 1–69. <https://rb.gy/4owlq3>
- Nugraheni, Y. , & W. G. (2020). (2020). Pengaruh Brand Image dan Perceived Quality Terhadap Customer Satisfaction dan Repurchase Intention (Studi pada member Sophie Paris di BC Laelatul Qomar Kebumen). *Jurnal STIE Putra Bangsa*, 1–13. <https://jurnal.buddhidharma.ac.id/index.php/emabi/article/download/1681/1025/4171>
- Nur Hidayati, S., Rachmawati, E., Septin Muji, T. R., & Yusnar Kharismasyah, A. (2023). Issue 1 (2023) Pages 209-222 INOVASI: Jurnal Ekonomi. In *Keuangan dan Manajemen* (Vol. 19).
- Nuriman. (2021). *Memahami Metodologi Studi Kasus, Grounded Theory and Mixed Method* (S. & A. Eko Widiyanto, Ed.). <https://rb.gy/joix3h>
- Nuriyah, S., Ekonomi, F., Universitas, B., Gresik, M., Alamat, ), & Surianto, M. A. (2022). *Pengaruh Citra Toko, Harga, Dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan Pada Toko Bening Bungah Program Studi Manajemen SI* (Vol. 2, Issue 1).
- Purba, R. A. , S. A. , S. H. P. , S. S. , S. S. , Y. Y. , N. L. E. , S. A. , W. R. D. , & N. A. D. (2020). *Aplikasi teknologi informasi: teori dan implementasi*. Yayasan Kita Menulis. <https://rb.gy/plq9au>
- Putra, K. P., & Barusman, T. M. (2024a). The Effect of Using the PLN Mobile Application on PLN Customer Satisfaction (Case Study at PT PLN ULP Teluk Betung). *Formosa Journal of Multidisciplinary Research*, 3(3), 25–34. <https://doi.org/10.55927/fjmr.v3i3.8557>
- Putra, K. P., & Barusman, T. M. (2024b). The Effect of Using the PLN Mobile Application on PLN Customer Satisfaction (Case Study at PT PLN ULP Teluk Betung). *Formosa Journal of Multidisciplinary Research*, 3(3), 25–34. <https://doi.org/10.55927/fjmr.v3i3.8557>
- Rahayu, S., Mahrom, Y., & Helmi, S. (2024). Customer satisfaction optimization: Impact of PLN mobile application and price in the context of PT. PLN Palembang services. *Edelweiss*

*Applied Science and Technology*, 8(5), 1311–1321.  
<https://doi.org/10.55214/25768484.v8i5.1834>

Raibowo, S., Nopiyanto, Y. E., Khairul, M., Jasmani, M. P., & Bengkulu, U. (n.d.). *Pemahaman Guru PJOK Tentang Standar Kompetensi Profesional*.

Rukmini, E. (2020). *Renjana Beralih*. Penerbit Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.  
<https://rb.gy/pgb3lq>

Sahabuddin, R., & Karim, A. (2021). *PENGANTAR STATISTIKA*.  
<https://www.researchgate.net/publication/354740344>

Saputra, M. R. A. , C. F. I. , & B. H. (2023). *Metode Ilmiah dan Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Kepustakaan (Bahan Ajar Madrasah Riset)*. Nizamia Learning Center.  
<https://rb.gy/p7rc8r>

Sri Wahyuni. (2024). *OPTIMALISASI STRATEGI IMPLEMENTASI RENSTRA DALAM UPAYA PENINGKATAN KEUNGGULAN BERSAING PEMASARAN PARIWISATA (studi kasus di Dinas Pariwisata Kota Palembang)*.

Tan, D., & Purba, D. (n.d.). *PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI PT INDOLAND BATAM*.

Tjiptono, F. , & D. A. (2020). *Pemasaran*.

Wida, M., Dewi, K., & Nuraeni, R. (2022). *Kemampuan Komunikasi Matematis Siswa SMP ditinjau dari Self-Efficacy pada Materi Perbandingan di Desa Karangpawitan*.

Yohanes Dakhi, P. B. (n.d.). *Pengaruh Lokasi Usaha Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD. Suang Di Kecamatan Lahusa Kabupaten Nias Selatan*.

Zulina Kurniawati(1), A. P. A. Y. Y. D. S. A. , A. bilqis P. P. , E. D. L. (2023). *1040-Article Text-2517-1-10-20240216. Vol.I No.2*, 133–141.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI