

SKRIPSI
EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI PLN MOBILE
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT. PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN
TABANAN



POLITEKNIK NEGERI BALI

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan

Program Studi Manajemen Bisnis Internasional

Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali

Oleh:

NI KOMANG AYU PUSPITA DEWI

NIM. 2015744085

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

SKRIPSI
EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI PLN MOBILE
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT. PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN
TABANAN



POLITEKNIK NEGERI BALI

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan

Program Studi Manajemen Bisnis Internasional

Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali

Oleh:

NI KOMANG AYU PUSPITA DEWI

NIM. 2015744085

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Efektivitas Penggunaan Aplikasi PLN *Mobile* Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Unit
Layanan Pelanggan Tabanan

2. Penulis

- a. Nama : Ni Komang Ayu Puspita Dewi
b. NIM : 2015744085
3. Jurusan : Administrasi Bisnis
4. Program Studi : D4 Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 13 Agustus 2024

Menyetujui

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Ni Ketut Suciani, SS, MPd.
NIP. 197004221998022002



Ni Made Kariati, S.Kom., M. Cs.
NIP. 197712152006042001

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI PLN MOBILE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PLN (PERSERO) ULP TABANAN

Oleh:

Ni Komang Ayu Puspita Dewi
NIM: 2015744085

Disahkan:
Ketua Penguji

Ni Made Kariati, S.Kom., M. Cs.
NIP. 197712152006042001

Penguji I

Dra. Sagung Mas Suryaniadi, M.Si
NIP. 196409191989032002

Penguji II

Ni Madek Dessy Hariyanti, S.Kom., MM
NIP. 197612012002122002

Mengetahui,
Jurusan Administrasi Bisnis

Ketua



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

Badung, 12 Agustus 2024
Prodi Manajemen Bisnis Internasional
Ketua

Ketut Vini Elfarosa, SE., M.M.
NIP. 197612032008122001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Berani Bermimpi, Berani Meneliti”

PERSEMBAHAN

Rasa syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan YME, sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik. Skripsi judulnya **“Efektivitas Penggunaan Aplikasi PLN Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tabanan”**. Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai kelulusan. Dengan selesainya skripsi ini, penulis ingin berterimakasih pada:

1. Ibu, Ni Made Sumitri, terima kasih atas segala cinta dan pengorbananmu, yang telah mendukung dan selalu mendoakan saya, menjadi sumber kekuatan dan salah satu inspirasi dalam setiap langkah saya.
2. Almarhum Bapak, I Nyoman Sunarya, terima kasih telah menuntun saya ke jalan yang benar. Semoga segala kebaikan dan kasih sayangmu selalu menjadi pedoman dalam setiap langkah saya. Terima kasih atas pengorbananmu yang abadi.

3. Pacar saya Putu Bagas Bramasta, ia selalu menghibur dan mendukung saya selama saya mengerjakannya. Saya menghargai ketekunan dan sikap tidak mementingkan diri sendiri.
4. Sahabat saya Ni Made Riris Puja Rahayu, dan juga kepada teman-teman seperjuangan saya yang telah dengan sabar menjadi tempat saya berbagi cerita di saat-saat sulit. Agar saya dapat menyelesaikan karya saya, saya menghargai dorongan, dukungan, dan bantuan.

Dengan adanya masukan dari para akademisi dan pembaca, studi ini akan menjadi lebih baik. Agar karya ini menjadi lebih baik dan bisa bermanfaat bagi industri, ilmu pengetahuan, dan kemajuan di masa mendatang, penulis dengan hormat meminta umpan balik dan ide yang konstruktif.



Badung, 12 Juni 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'A. N. P.', is written over the logo.

Penulis

POLITEKNIK NEGERI BALI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa skripsi dengan judul Efektivitas Penggunaan Aplikasi PLN Mobile Terhadap Penggunaan Aplikasi PLN Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tabanan adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan bahwa naskah Skripsi ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk mencari gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Skripsi ini, dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya saya.

Badung, 13 Agustus 2024

Yang menyatakan,



Ni Komang Ayu Puspita Dewi

NIM.2015744085

ABSTRACT

The purpose of this research is to assess how well the PLN Mobile application performs in terms of customer satisfaction at the Tabanan Customer Service Unit of PT. PLN (Persero) in the Tabanan Regency of Bali. The Slovin formula was used to choose a sample of 100 respondents. In order to gain deeper insights into the functionality of the application, user challenges, and overall customer satisfaction, this research uses a mixed methods approach, combining quantitative methods through the distribution of questionnaires and qualitative methods through observation and interviews. The results indicate that the PLN Mobile application is highly effective, as shown by the questionnaires completed by respondents. Descriptive effectiveness analysis reveals that all indicators of service quality for the PLN Mobile application and customer satisfaction such as reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible evidence, expectations alignment, willingness to revisit, and likelihood to recommend demonstrate very effective outcomes. These findings are reinforced by interviews with 10 informants who use the PLN Mobile application in Tabanan Regency, providing more accurate results to support the questionnaire findings. The interviews also yielded suggestions from the informants for expanding the socialization of the PLN Mobile application.

Keyword: Effectiveness, Service Quality, Customer Satisfaction, PLN Mobile Application

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRAK

Tujuannya studi ini ialah untuk menilai seberapa baik kinerja aplikasi PLN Mobile dalam hal kepuasan pelanggan di Unit Layanan Pelanggan Tabanan PT. PLN (Persero) di Kabupaten Tabanan, Bali. Rumus Slovin dipakai untuk memilih sampel sebanyak 100 partisipan. Guna mendapatkan wawasan yang lebih dalam tentang fungsionalitas aplikasi, tantangan pengguna, dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan, studi ini memakai pendekatan metode campuran, menggabungkan metode kuantitatif melalui penyebaran kuesioner dan metode kualitatif melalui observasi dan wawancara. Temuan studi memperlihatkan bahwasannya aplikasi PLN *Mobile* sangat efektif berdasarkan kuesioner yang diisi oleh partisipan. Analisa deskriptif efektivitas memperlihatkan bahwasannya semua indikator kepuasan layanan aplikasi PLN *Mobile* dan kepuasan pelanggan ini mencakup aspek-aspek seperti kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik, kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan, memenuhi kepuasan pelanggan yang hasilnya sangat efektif. Temuan penelitian ini diperkuat oleh wawancara dengan 10 narasumber yang menggunakan aplikasi PLN *Mobile* di Kabupaten Tabanan, yang memberikan hasil yang lebih akurat untuk memperkuat hasil dari kuesioner. Temuan wawancara juga memberikan saran dari narasumber untuk memperluas sosialisasi aplikasi PLN *Mobile*.

Kata Kunci: Efektivitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Aplikasi PLN *Mobile*

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

PRAKATA

Syukur yang mendalam penulis haturkan pada Ida Sang Hyang Widhi Wasa, Tuhan YME, atas rahmat-Nya hingga penulis bisa menamatkan skripsi judulnya “Efektivitas Penggunaan Aplikasi PLN Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tabanan”. Karya ini dibuat melihat dari acuan temuan pengamatan penulis selama pelaksanaannya PKL di PT PLN (Persero) ULP Tabanan. Dalam rangka menyelesaikan penulisan karya ini, penulis telah membuat kemajuan yang signifikan. Meskipun penulis harus mengatasi beberapa tantangan dalam proses persiapannya, kehendak Tuhan memampukan penulis untuk menyelesaikan karya ini. Maka dari itu, sudah sepantasnya penulis berterimakasih dengan penuh kerendahan hati pada kesempatan ini pada :

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE, M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali, sudah memberi izin serta kesempatan pada penulis guna menempuh pendidikan serta menyediakannya fasilitas perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Bali..

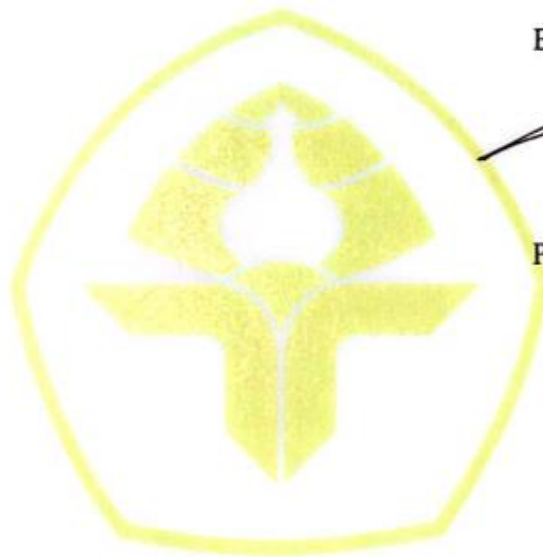
3. Ibu Ketut Vini Elfarosa, SE, M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Internasional di Politeknik Negeri Bali.
4. Ibu Ni Ketut Suciani, SS, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang sudah memberi arahnya, motivasi, serta bimbingannya hingga penulis bisa terselesaikannya karya ini.
5. Ibu Ni Made Kariati, S.Kom., M.Cs., sebagai Dosen Pembimbing Skripsi yang sudah membimbing dengan penuh kesabaran serta saran ataupun masukannya yang membangun dalam proses menyusun karya ini.
6. Bapak Putu Adi Mahaputra selaku *Manager* PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tabanan yang lama.
7. Bapak I Wayan Murtika selaku *Manager* PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tabanan yang baru.
8. Bapak I Nyoman Agus Widyakusuma selaku *Team Leader* Pelayanan Pelanggan dan Administrasi yang lama pada PT. PLN (Persero) ULP Tabanan yang sudah membimbing serta banyak memberi arahan kepada penulis untuk mengerjakan tugas dan tanggung jawab selama melakukan kegiatan PKL dan membantu untuk memperoleh data untuk keperluan skripsi.
9. Bapak I Wayan Sukarba selaku *Team Leader* Pelayanan Pelanggan dan Administrasi yang baru pada PT. PLN (Persero) ULP Tabanan yang sudah membimbing serta banyak memberi arahan kepada penulis untuk mengerjakan tugas dan tanggung jawab selama melakukan kegiatan PKL.

10. Seluruh Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Tabanan, khususnya pada Bidang Pelayanan Pelanggan dan Administrasi yang sudah memberi kesempatan serta informasi yang dibutuhkan penulis dalam menyusun karya ini.

Karya ini masih jauh dari sempurna, seperti yang penulis sadari. Terlepas dari upaya terbaiknya untuk menyelesaikan karya ini, penulis tetap bercita-cita untuk belajar lebih banyak terkait penggunaan informasi yang diperoleh.

Penulis mengakhiri dengan berterimakasih yang tulus dan harapannya agar karya ini bisa membantu penulis dan para pembaca pada khususnya.

Badung, 12 Juli 2024



Penulis

DAFTAR ISI

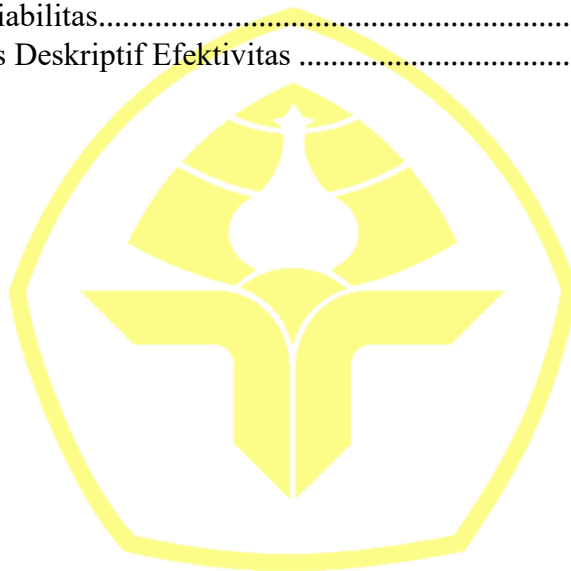
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI.....	vi
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.5. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1. Landasan Teoritis.....	9
2.1.1. Pelanggan	9
2.1.2. Kepuasan	11
2.1.3. Kepuasan Pelanggan	11
2.1.4. Efektivitas	15

2.1.5.	Kualitas Pelayanan	18
2.1.6.	Aplikasi PLN Mobile	20
2.2.	Kajian-kajian Penelitian Terdahulu	23
2.3.	Kerangka Berpikir	25
BAB III	METODE PENELITIAN	28
3.1.	Penentuan Lokasi Penelitian	28
3.2.	Jenis Penelitian	28
3.3.	Populasi dan Sample	30
3.4.	Definisi Operasional Variabel.....	31
3.5.	Sumber Data	34
3.6.	Uji Validitas dan Reliabilitas Penelitian	37
3.7.	Teknik Analisa Data	38
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
4.1.	Gambaran Umum Perusahaan	40
4.2.	Hasil Analisis dan Pembahasan	52
4.3.	Implikasi Hasil Penelitian	66
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	69
5.1.	Simpulan.....	69
5.2.	Saran	70
DAFTAR PUSTAKA.....		71
LAMPIRAN.....		74

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

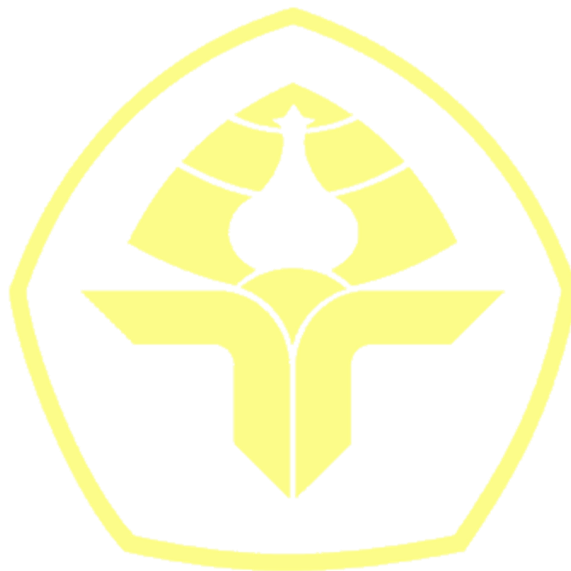
Tabel 1. 1 Respon Pelanggan terhadap Aplikasi PLN Mobile ULP Tabanan	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	33
Tabel 3. 2 Penentuan Skor Jawaban Kuesioner	36
Tabel 3. 3 Standar Ukuran Efektivitas Menurut Litbang Depdagri (1991).....	38
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Instrumen	53
Tabel 4. 2 Uji Reliabilitas.....	55
Tabel 4. 3 Analisis Deskriptif Efektivitas	56



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo PLN.....	3
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir.....	26
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	45



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 : FORMULIR BIMBINGAN SKRIPSI
- LAMPIRAN 2 : JUMLAH INSTAL APLIKASI PLN TAHUN 2023
- LAMPIRAN 3 : KUESIONER PENELITIAN
- LAMPIRAN 4 : JENIS KELAMIN DAN USIA RESPONDEN KUESIONER
- LAMPIRAN 5 : HASIL UJI VALIDITAS INSTRUMEN
- LAMPIRAN 6 : HASIL UJI RELIABILITAS INSTRUMEN
- LAMPIRAN 7 : HASIL KUESIONER DAN PERHITUNGAN ANALISIS
DESKRIPTIF EFEKTIVITAS
- LAMPIRAN 8 : SURAT KETERANGAN PENYELESAIAN SKRIPSI
- LAMPIRAN 9 : LUARAN SKRIPSI
- LAMPIRAN 10: SURAT PERNYATAAN PENERIMAAN LUARAN SKRIPSI
DARI PLN ULP TABANAN
- LAMPIRAN 11: DOKUMENTASI SERAH TERIMA LUARAN SKRIPSI DI
PLN ULP TABANAN
- LAMPIRAN 12: FORMULIR PERTANYAAN/SARAN PERBAIKAN
- LAMPIRAN 13: FORMULIR PERBAIKAN UJIAN
- LAMPIRAN 14: BIODATA PENELITI

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam era globalisasi dimana ditandai dengan pesatnya perkembangannya IPTEK termasuk internet yang perlu dimanfaatkan masyarakat di Indonesia. Perkembangan dan pemanfaatan Internet di Indonesia menjadi nilai positif bagi perusahaan untuk memperluas jangkauan pasar mereka. Dengan platform digital seperti media sosial maupun aplikasi *mobile*, dapat membantu proses bisnis untuk meningkatkan kualitas dari peningkatan pelayanan, mempermudah proses pembelian dan penjualan secara digital atau yang sering disebut dengan transaksi *online*.

Berkembangnya pengguna internet di Indonesia memberikan peluang bagi perusahaan-perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut Syah (2021), Agar bisnis dapat berkembang di pasar yang semakin kompetitif, sangat penting untuk menyediakan layanan pelanggan yang sangat baik. Hal ini karena hal ini mempengaruhi ikatan psikologis yang dimiliki bisnis dengan pelanggannya.

Kepuasan pelanggan menurut Martina & Kristoffer (2017) merupakan bagian terpenting dari sebuah perusahaan karena memberikan informasi berharga

tentang harapan dan masukan pelanggan untuk meningkatkan bisnisnya. Klien yang puas dengan layanannya akan bertahan. konsumen yang puas dengan penawaran perusahaan lebih cenderung menjadi konsumen yang loyal, yang akan melakukan lebih banyak pembelian.

Mengembangkan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi memiliki beberapa keuntungan bagi bisnis. Hal ini termasuk menurunkan gesekan dengan pelanggan, menurunkan sensitivitas harga, menurunkan biaya kegagalan pemasaran, menurunkan biaya operasional yang terkait dengan pertumbuhan basis pelanggan, meningkatkan kemampuan iklan, dan meningkatkan reputasi. Kualitas, layanan pelanggan, dan kepuasan diberikan perhatian yang lebih besar.

Mengacu pada pendapat A. Parasuraman, Leonard L. Berry Valarie A, Zeithaml (1988) menyampaikan ide terkait dimensi **SERVQUAL**. Kesenjangan antara harapan klien dan ekspektasi mereka terhadap layanan yang mereka dapatkan dapat diukur dengan menggunakan dimensi ini. Hal ini terbagi jadi lima aspeknya yang disebut dengan **TERRA**, yakni **Tangibles**, **Empathy**, **Reliability**, **Responsiveness** dan **Assurance**. Kemampuan perusahaan untuk memuaskan pelanggannya adalah cerminan dari kualitas layanannya yang tinggi.

Perusahaan memiliki potensi untuk meningkatkan layanan dengan menerapkan teknologi, seperti memanfaatkan sosial media, teknologi, dan aplikasi *mobile*. Penggunaan teknologi dalam dunia bisnis telah menjadi langkah umum diambil oleh beragam entitas besar, yang di dalamnya PLN, yang mana entitas milik negara di Indonesia dan fokusnya pada pembangkitan, transmisi, serta distribusi Listrik.



Gambar 1. 1 Logo PLN

Sumber: PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tabanan

PT. PLN (Persero) telah memanfaatkan teknologi dengan mengembangkan produk layanan inovatif dan berkualitas, termasuk melalui aplikasi *PLN Mobile*. Aplikasi ini dirancang guna melayani pelanggan secara online, memungkinkan mereka dalam melaksanakan transaksinya sesuai keinginannya. Penerapan aplikasi ini merupakan bagian dari upaya PLN untuk mewujudkan digitalisasi layanan kelistrikan.

Namun, meskipun aplikasi *PLN Mobile* telah diluncurkan dengan tujuan mempermudah akses layanan, masih terdapat berbagai masalah yang dihadapi oleh pelanggan, terutama di Unit Layanan Pelanggan Tabanan. Berdasarkan data, beberapa pelanggan melaporkan kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi, termasuk masalah dalam memahami menu-menu yang tersedia, di mana bahasa dan isinya tidak familiar serta sulit dipahami. Navigasi yang rumit dan kurangnya panduan pengguna yang jelas, menyebabkan banyak pelanggan merasa frustrasi dan enggan menggunakan aplikasi tersebut secara efektif. Akibatnya, potensi aplikasi

PLN *Mobile* guna peningkatan efisiensi layanan dan kepuasan konsumen belum bisa dioptimalkan dengan baik.

Meskipun berbagai studi telah menyoroti pentingnya penerapan teknologi digital saat peningkatannya kualitas layanan pelanggan, terkhusus lewat platform *mobile* seperti halnya PLN *Mobile*, masih sedikit penelitian yang secara khusus meneliti efektivitas penggunaan aplikasi ini dalam konteks spesifik PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tabanan. Kebanyakan penelitian sebelumnya lebih fokus pada manfaat teknologi secara umum, tanpa memperhitungkan kendala spesifik yang dihadapi oleh pelanggan dalam mengoperasikan aplikasi tersebut.

Logo aplikasi PLN Mobile ditunjukkan secara visual pada Gambar 1.1 di atas. Inovasi layanan yang digunakan untuk memberikan layanan online kepada pelanggan yang dapat diakses dari lokasi manapun dan kapanpun adalah aplikasi PLN Mobile. Sebagai bagian dari upaya untuk mencapai digitalisasi layanan listrik, aplikasi ini sedang diimplementasikan.

Berikut ialah informasi terkait tanggapan pelanggan pada PLN Mobile dari bulan Agustus 2023 hingga Januari 2024, yang dilaporkan oleh PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Tabanan.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Tabel 1. 1 Respon Pelanggan terhadap Aplikasi PLN Mobile ULP Tabanan

Nama Pelapor	Unit	Tanggal Lapor	Keterangan Laporan	Respon
Haryanto	Tabanan	06 Agustus 2023	TGL 30/07/2023 PB LSP PLUS NIDI (RIT/2200VA) Melalui PLN <i>Mobile</i> . Biaya permohonan telah dilunasi. Mohon untuk segera direalisasikan penyambungan.	Baik
Dewa Kadek Sudyana	Tabanan	26 September 2023	Nomor token PLN tidak masuk di email atau aplikasi PLN <i>Mobile</i> padahal sudah bayar	-
Agus Arista	Tabanan	27 Oktober 2023	Saya ingin tambah daya, tapi aplikasi PLN <i>Mobile</i> tidak bisa di upgrade, perivikasi, apakah saya yang tidak bisa atau aplikasinya yg gangguan?	Baik
Arief Budiman	Tabanan	02 November 2023	Saya ingin mengajukan perubahan daya melalui PLN <i>Mobile</i> tetapi tidak bisa memproses karena tarif khusus	Kurang Baik
Gede	Tabanan	14 Desember 2023	TGL 02/11/23 Proses PB melalui PLN <i>Mobile</i> dengan kode pembayaran 5513012091412. Dan stroom awal sudah dilunasi. Mohon untuk segera direalisasikan penyambungan. Kabel dan meteran belum terpasang.	-
I Gusti Ketut Sugroto	Tabanan	25 Januari 2024	Selamat Pagi Kak, kemarin saya sudah mencoba melakukan pembelian pulsa di aplikasi PLN <i>Mobile</i> sesuai arahan mbak Loret untuk mendapatkan promo tambah daya tetapi kenapa tambah daya tarif Layanan Khususnya tidak bisa ya? mohon bantuannya. Terimakasih	-

Sumber: Monitoring PLN *Mobile* PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Tabanan

Data tabel diatas merupakan pelanggan Unit Layanan Pelanggan Tabanan yang mengajukan pelaporan terkait Aplikasi PLN *Mobile* dan memberikan respon yang kurang memuaskan kepada Aplikasi PLN *Mobile*. Pelanggan semakin mengandalkan layanan digital untuk memudahkan berbagai transaksi terkait layanan PLN, dan keluhan yang disampaikan oleh pengguna aplikasi PLN Mobile di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tabanan mengindikasikan bahwa masih banyak pelanggan yang merasa kurang puas dengan layanan aplikasi PLN Mobile. Dengan demikian, diperlukan investigasi lebih lanjut untuk mengetahui apakah aplikasi PLN Mobile bermanfaat dalam memenuhi kebutuhan listrik yang berbeda dari konsumen PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tabanan.

Masalah lain yang ditemukan di PT. PLN (Persero) Layanan Pelanggan Tabanan adalah sebagian pelanggan mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi tersebut. Mereka menghadapi tantangan memahami menu-menu yang terdapat dalam aplikasi PLN *Mobile*, di mana bahasa dan isinya tidak familiar serta sulit dipahami oleh pelanggan. Selain itu navigasi yang rumit dan kurangnya panduan pengguna yang jelas memperburuk situasi, sehingga banyak pelanggan merasa frustrasi dan enggan untuk menggunakan aplikasi tersebut secara efektif. Dengan demikian, potensinya PLN Mobile dalam peningkatannya kebahagiaan pelanggan dan efisiensi layanan belum sepenuhnya terwujud.

Dengan melihat pemaparannya, maka terdapat ketertarikan guna melaksanakan studi dengan judulnya “Efektivitas Penggunaan Aplikasi PLN *Mobile* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tabanan”.

1.2. Rumusan Masalah

Melihat pemaparannya, maka perumusan masalahnya dalam studi ini yakni bagaimanakah efektivitas pemakaian PLN *Mobile* pada kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tabanan?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuannya studi yakni melihat efektivitas pemakaian PLN *Mobile* terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tabanan.

1.4. Manfaat Penelitian

Dalam studi yang dilaksanakan ini terdapat manfaatnya yakni:

1.4.1. Manfaat Praktis

Studi yang dilaksanakan ini terdapat harapannya bisa memberi manfaat maupun masukannya pada beragam pihak terkhusus PT. PLN (Persero) supaya bisa peningkatannya efisiensi operasional yang potensinya penurunan biaya layanannya serta peningkatannya layanan yang optimal di masa mendatang.

1.4.2. Manfaat Teoritis

- a. Bisa dipakai jadi bahan acuan bagi yang memiliki minat untuk mendalami ilmu terkait dengan efektivitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.
- b. Bermanfaat bagi peneliti yang mampu memberikan pengalaman berfikir secara analisis dan dinamis dalam penyusunan studi ini.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematikanya penulisan studi ini yakni:

BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini adanya latar belakangnya, perumusan masalahnya, tujuannya, manfaatnya, dan sistematikanya penulisan studi.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bagian ini bahasannya terkait kajian teoritis sesuai dengan permasalahannya. Selain karya-karya literatur tertentu, bagian ini juga berisi kutipan-kutipan dari buku dan artikel yang membahas teori . Dengan demikian, bagian ini akan disusun berdasarkan landasan teori, temuan studi terdahulu, dan kerangka konseptualnya.

BAB III METODE PENELITIAN

Bagian isinya terkait Lokasinya, jenisnya studi, populasinya serta sampelnya, metodologi pengumpulan data, operasionalisasi variable, sumber datanya, pengujian validitas serta reliabilitas, lalu teknik analisa data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini ialah terkait pembahasannya deskripsi umum entitas, temuannya analisa dan bahasanya, lalu implikasi dari temuan studi.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini berisikan simpulannya studi , dan dari temuan simpulannya tersebut akan adanya saran bagi PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tabanan ataupun bagi studi dimasa mendatang. .

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Melihat analisa serta pembahasannya yang sudah dilaksanakan di nagian sebelumnya, maka simpulannya yakni

Hasil analisis deskriptif efektivitas penggunaan aplikasi PLN *Mobile* terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tabanan menunjukan semua indikator variabel X kualitas pelayanan dan Y kepuasan pelanggan menunjukan hasil sangat efektif pada hasil analisis deskriptif efektivitas yang diukur berdasarkan standar ukuran efektivitas yang memiliki hasil diatas 79,99% yaitu sangat efektif.

Dari hasil wawancara dan observasi, pengguna aplikasi PLN *Mobile* menyatakan layanan aplikasi PLN *Mobile* sangat baik dan pengguna puas dengan kinerja aplikasi sejalan dengan hasil analisis deskriptif efektivitas yang memberikan hasil sangat efektif karena membantu dalam efisiensi waktu, pelanggan yang menghadapi kendala atau kerusakan, cenderung langsung datang ke kantor PLN meskipun aplikasi PLN *Mobile* memiliki fitur pengaduan keluhan. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pengetahuan tentang cara mengoperasikan

fitur-fitur yang ada di aplikasi. Uji kuesioner telah menunjukkan hasil kualitas layanan aplikasi dan kepuasan pelanggan yang sangat efektif, dan dikuatkan oleh hasil wawancara menguatkan temuan penelitian tersebut.

Oleh karena itu, implikasi penelitian menghasilkan implikasi praktis berupa infografis terkait tutorial cara pengoprasian fitur aplikasi PLN *Mobile* yang sering digunakan dan dibutuhkan oleh masyarakat melalui brosur agar lebih mudah dipahami oleh pelanggan yang dirancang sesederhana mungkin di wilayah Kabupaten Tabanan. Hal ini diharapkan dapat mempermudah pelanggan di wilayah Kabupaten Tabanan dalam memahami fitur-fitur aplikasi PLN *Mobile* yang sering digunakan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

5.2. Saran

Melihat temuannya studi berikut ialah sarannya yang bisa dikatakan oleh peneliti pada pihak PLN Cabang Tabanan yakni

1. Menyederhanakan tampilan dan bahasa aplikasi untuk mempermudah penggunaan oleh semua kalangan pengguna aplikasi.
2. Perluas sosialisasi aplikasi dengan media seperti pamflet, tutorial online, dan pelatihan langsung.
3. Menambahkan fitur tambah daya tarif Layanan Khusus aplikasi PLN *Mobile*.

DAFTAR PUSTAKA

- Afan Zaini, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Konsumen “Warung Bek Mu 2” Banjaranyar Paciran Lamongan). *Pemasaran Jasa*, 1(1), 15.
- Afrizon, Afrizon. "Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Prediktor Terhadap Kinerja Perusahaan Pt. Pln (Persero) Rayon Tanjungbatu." *Cash* 4.02 (2021): 97-112.
- Ahmed, Q. U., Umar, A., Taher, M., Susanti, D., Amiroudine, M. Z. A. M., & Latip, J. (2014). Phytochemical Investigation Of The Leaves Of *Tetracera Scandens* Linn. And In Vitro Antidiabetic Activity Of Hypoletin. In *Proceedings Of The International Conference On Science, Technology And Social Sciences (Icstss) 2012* (Pp. 591-608). Springer Singapore.
- Arli, D., & Tjiptono, F. (2014). The End Of Religion? Examining The Role Of Religiousness, Materialism, And Long-Term Orientation On Consumer Ethics In Indonesia. *Journal Of Business Ethics*, 123, 385-400.
- Buiramira Official <https://youtu.be/4N7Q7Acgtxm?si=7Bysfruij6Spqv7N>
- Customer Loyalty. (n.d.). (n.p.): Esensi.
- Dan, K., & Dari, K. (2014). *Keuntungan dan kelemahan dari setiap jenis struktur organisasi*. 2(2).
- Dunwoodie, K., Macaulay, L., & Newman, A. (2023). Qualitative interviewing in the field of work and organisational psychology: Benefits, challenges and guidelines for researchers and reviewers. *Applied Psychology*, 72(2), 863–889. <https://doi.org/10.1111/apps.12414>
- Edukasi Digital Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Data Primer Dengan SPSS <https://youtu.be/uvvTNyaldFE?si=9AkW8kYc1IEk--52>
- Handbook of Marketing Scales: Multi-Item Measures for Marketing and Consumer Behavior Research. (2011). India: SAGE Publications.
- Hughes, Mathew D., et al. "Tunable gold catalysts for selective hydrocarbon oxidation under mild conditions." *Nature* 437.7062 (2005): 1132-1135.
- ILMU MANAJEMEN PEMASARAN. (2023). (n.p.): PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Indrasari, M. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN: pemasaran dan kepuasan pelanggan*. unitomo press.
- Knott, E., Rao, A. H., Summers, K., & Teeger, C. (2022). Interviews in the social sciences. *Nature Reviews Methods Primers*, 2(1). <https://doi.org/10.1038/s43586-022-00150-6>.

- Kobandaha, R., & Wokas, H. R. N. (2016). Analisis efektivitas, kontribusi dan potensi pajak reklame dan pajak hotel terhadap pendapatan asli daerah kota Kotamobagu. *Jurnal EMBA*, 4(1), 1461–1472.
- Komputer, J. I., & Jikem, M. (2022). *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)*. 2(1), 923–926.
- Kotler, Philip., Keller, Kevin Lane . 2012. Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi 13. Bob Sabran. Erlangga Jakarta
- Lestari, A. S., & Sugiyono, S. (2019). Pengaruh Likuiditas, Leverage, Dan Aktivitas Terhadap Profitabilitas Pada Industri Otomotif Di Bei. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (Jirm)*, 8(2).
- Made, N., Sulistyawati, A., & Seminari, N. K. (2015). *KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN INDUS*. 4(8), 2318–2332.
- METODE PENELITIAN KUALITATIF. N.p., Cendikia Mulia Mandiri, 2024.
- Monica, Chintia, And Doni Marlius. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Muaralabuh." *Jurnal Pundi* 7.1 (2023): 53-62.
- Muladi, A. (2021). Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah Di Era Pandemic Covid-19 (Studi Pada Nasabah Pt Bank Syariah Indonesia, Tbk Kcp Bulukumba Sam Ratulangi). *Paper Knowledge. Toward a Media History Of Documents*, 19, 12-26.
- Muzammil, V. K., Muzammil, M., Alfitri, N., & Vicky F. Sanjaya. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Revenue: Lentera Bisnis Manajemen*, 2(01), 21–25. <https://doi.org/10.59422/lbm.v2i01.162>
- Nasution, N., & Nurwani, N. (2022). Analisis Efektivitas Anggaran Dan Realisasi Anggaran Pada Bidang Rehabilitas Bnnp Sumut. *Jurnal Akuntansi AKTIVA*, 3(1), 45–50. <https://doi.org/10.24127/akuntansi.v3i1.2044>
- Pambudi, R. A., Musfiroh, M. F. S., Hinawati, T., & Khabib, A. (2023). Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, Keamanan, Dan Kemudahan Terhadap Minat Mahasiswa Dalam Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia. *Jamasy: Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Perbankan Syariah*, 3(2), 89-109.
- PEDOMAN METODOLOGI PENELITIAN DATA PANEL DAN KUESIONER. (n.d.). (n.p.): Penerbit Adab.
- PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN: pemasaran dan kepuasan pelanggan. (2019). (n.p.): Unitomo Press.
- PENGANTAR APLIKASI MOBILE. (2023). (n.p.): Penerbit Widina.
- Putra, Y. W. S., Dawis, A. M., Novi, N., Natsir, F., Fitria, F., Widhiyanti, A. A. S., ... & Maniah, M. (2023). *Pengantar Aplikasi Mobile*. Penerbit Widina.

- Ramadhan, A. F. (2016). Persepsi Mahasiswa Dalam Menggunakan e-Money. *Jurnal Dinamika Ekonomi Dan Bisnis*, 13(2).
- Robby Yuli Endra https://youtu.be/Mfy3mzvrtcs?Si=Srcz9w_Saibdxitk
- Sanaky, M. M. (2021). Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik*, 11(1), 432–439. <https://doi.org/10.31959/js.v11i1.615>
- Sholeha, L., Djaja, S., & Widodo, J. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi. *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 12(1), 15. <https://doi.org/10.19184/jpe.v12i1.6465>
- Slamet, R., & Wahyuningsih, S. (2022). Validitas Dan Reliabilitas Terhadap Instrumen Kepuasan Ker. *Aliansi : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 17(2), 51–58. <https://doi.org/10.46975/aliansi.v17i2.428>
- Sugiyono, T., Sulistyorini, S., & Rusilowati, A. (2017). Pengembangan Perangkat Pembelajaran Ipa Bervisi Sets Dengan Metode Outdoor Learning Untuk Menanamkan Nilai Karakter Bangsa. *Journal Of Primary Education*, 6(1), 8-20.
- Suryam Dora, D. (2017). No Title *افراد سالم. STUDIES ON VARIATION IN MILK PRODUCTION AND IT'S CONSTITUENTS DURING DIFFERENT SEASON, STAGE OF LACTATION AND PARITY IN GIR COWS M.V.Sc D SURYAM DORA LIVESTOCK*, 6–18.
- Tim Litbang Depdagri Fisipol Ugm Tahun 1991 Tentang Kriteria Kontribusi.
- Ulva, Ulandari. *Analisis Aplikasi Pln Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pt. Pln (Persero) Ulp Kenten Kota Palembang*. Diss. Politeknik Negeri Sriwijaya, 2023.
- Wulandari, T., & Mudinillah, A. (2022). Efektivitas penggunaan aplikasi canva sebagai media pembelajaran ipa mi/sd. *Jurnal Riset Madrasah Ibtidaiyah*, 2(1), 102-118.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Britania Raya: Free Press.
- Zitting, Kirsi-Marja, Nina Vujovic, Robin K. Yuan, Cheryl M. Isherwood, Jacob E. Medina, Wei Wang, Orfeu M. Buxton, Jonathan S. Williams, Charles A. Czeisler, And Jeanne F. Duffy. "Human Resting Energy Expenditure Varies With Circadian Phase." *Current Biology* 28, No. 22 (2018): 3685-3690.