

**PENERAPAN MODEL SERVQUAL PADA PELAYANAN
PASANG BARU *ELECTRIC VEHICLE HOME CHARGING*
(EVHC) PADA PT. PLN (PERSERO) UNIT INDUK
DISTRIBUSI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh:
NI KETUT ELIT TRISIWI
NIM 2215713065**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

**PENERAPAN MODEL SERVQUAL PADA PELAYANAN
PASANG BARU *ELECTRIC VEHICLE HOME CHARGING*
(EVHC) PADA PT. PLN (PERSERO) UNIT INDUK
DISTRIBUSI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:
NI KETUT ELIT TRISIWI
NIM 2215713065

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Ketut Elit Trisiwi

Nim : 2215713065

Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/ Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul:

"Penerapan Model SERVQUAL pada Pelayanan Pasang Baru *Electric Vehicle Home Charging* (EVHC) pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali"

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

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

Badung, 15 Agustus 2025

Yang menyatakan,

The image shows an official stamp of PT. PLN (Persero) on the left, featuring the Garuda Pancasila logo and the text "PT. PLN (PERSERO)". To the right of the stamp is a handwritten signature in black ink. Below the signature is a small rectangular stamp that reads "METERAL TEMPEL" and "F9AMX364178130".

Ni Ketut Elit Trisiwi

NIM. 2215713065

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul **“Penerapan Model SERVQUAL pada Pelayanan Pasang Baru *Electric Vehicle Home Charging* (EVHC) pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali”** ini dengan baik dan tepat pada waktunya.

Adapun tujuan dari Pembuatan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh ijazah Program Studi D3 Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali. Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan tak lepas dari peran serta dukungan dari berbagai pihak yang telah membantu dari terlaksananya Praktik Kerja Lapangan sampai pada tahap penyelesaian Tugas Akhir, Oleh karena itu, pada kesempatan yang baik ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan memberikan fasilitas-fasilitas selama penulis menempuh perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bantuan dan kebijakan demi kelancaran penyusunan Laporan Tugas Akhir.
3. Bapak, I Made Widiantera, S. Psi., M.Si, selaku Kaprodi D3 Administrasi Bisnis yang telah memberi kesempatan kepada penulis

untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

4. Bapak, Gede Pradiva Adiningrat, S.AB., M.AB. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing, memberikan motivasi dan mengarahkan penulis selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya.
5. Ibu, Ni Made Kariati, S.Kom., M. Cs selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing, memberikan motivasi dan mengarahkan penulis selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya.
6. Bapak/Ibu Dosen dan staf pegawai Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengertian dan pemahaman berbagai mata kuliah selama perkuliahan yang sangat bermanfaat dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir Ini, serta bantuan dan pelayanan yang baik atas keperluan penulis di jurusan.
7. Bapak, IB Surya Respati selaku Manajer Sub Bidang Strategi Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan, Bidang Niaga PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali dan Ibu Anisa Nur Handayani selaku *Supervisor* pembimbing lapangan yang mengarahkan penulis selama melakukan Praktik Kerja Lapangan di PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali khususnya pada bidang Niaga, serta memberi izin penulis untuk mengambil data penelitian untuk menyelesaikan tugas akhir.
8. Seluruh Pegawai di PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali khususnya pada Bidang Niaga dan Pelayanan Pelanggan yang

memberikan bimbingan dan pengarahan saat mengambil data penelitian untuk menyelesaikan tugas akhir.

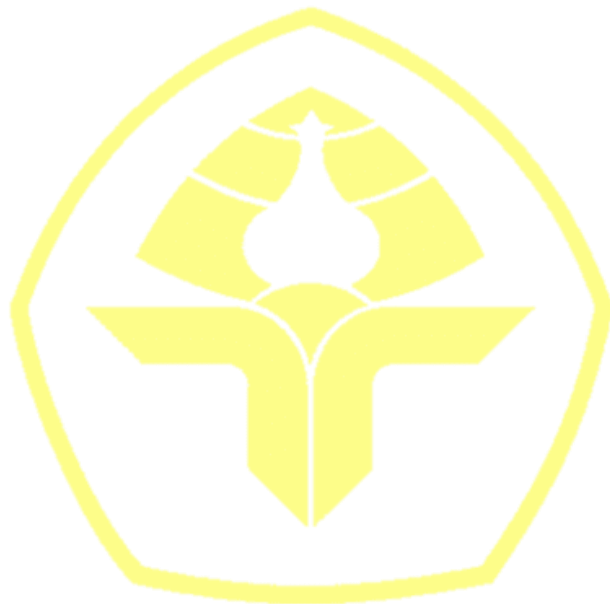
9. Kedua Kakak yang penulis cintai serta kedua orang tua yang penulis kasihi, yang telah memberikan dorongan moral, doa, dan semangat yang tiada henti selama penyusunan Tugas Akhir ini. Terima kasih untuk semua perjuangan dan pengorbanan yang tidak bisa penulis gantikan hanya dengan perjuangan yang sampai disini. Terima kasih untuk selalu kebersamai dan mengusahakan segala hal disetiap perjalanannya.
10. Terima kasih kepada Elit Trisiwi yang telah berjuang dan bertahan hingga sejauh ini, sudah berani untuk memulai dan mengakhiri semua dengan penuh warna disetiap perjalanannya. Terima kasih karena telah selalu melibatkan Ida Sang Hyang Widhi Wasa dalam setiap perjalanannya. Apapun kekurangan dan kelebihanmu, semoga tetap belajar untuk rendah hati dan mari menghargai serta merayakan dirimu sendiri.
11. Sahabat penulis Ari Kencana, terima kasih untuk semua warna yang telah diberikan, untuk semua kasih dan sayang, untuk semua senang dan sedih, serta untuk semua pelajaran dan hal baru yang telah dilalui bersama. Untuk teman-teman dan seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu atas segala dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Terima kasih untuk perjalanan panjang dan tidak pernah meninggalkan.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna dan tidak lepas dari kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat

membangun. Akhir kata, semoga Tugas Akhir ini dapat berguna dan bermanfaat bagi seluruh pihak, baik dari dalam maupun luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Denpasar, 17 Juli 2025

Ni Ketut Elit Trisiwi



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	iv
PRAKATA	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian	11
E. Metode penelitian.....	12
BAB II LANDASAN TEORI.....	23
A. Kualitas Pelayanan	23
B. <i>Electric Vehicle</i> (EV)	29
C. Aplikasi Digital	33
D. Pelanggan	38
E. <i>Flowchart</i>	42
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	45
A. Sejarah Perusahaan	45

B. Bidang Usaha..... 50

C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan 53

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 65

A. Kebijakan Perusahaan..... 65

B. Analisis dan Interpretasi Data 70

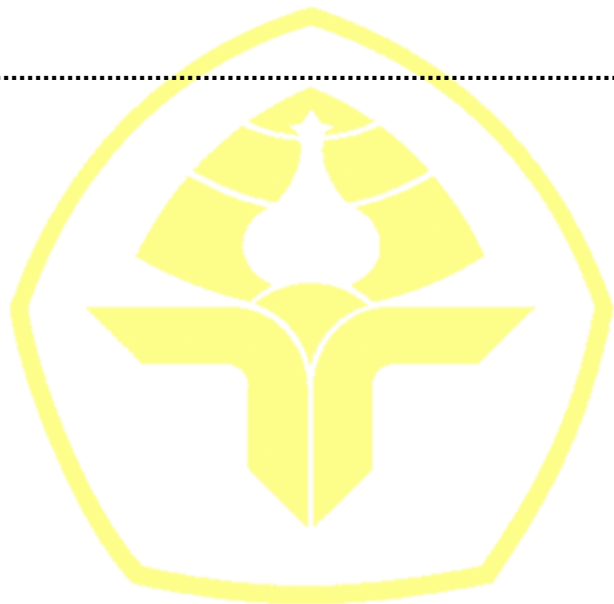
BAB V SIMPULAN DAN SARAN 123

A. Simpulan 123

B. Saran..... 123

DAFTAR PUSTAKA 128

LAMPIRAN 130



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

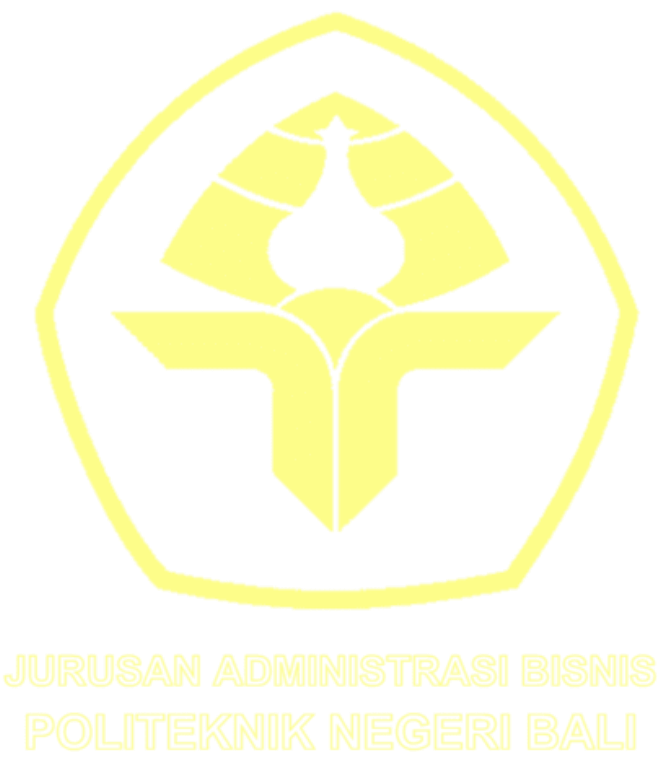
Gambar 3. 1 Kantor PT PLN (Persero) UID Bali47

Gambar 3. 2 Logo PT PLN49

Gambar 3. 3 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) UID Bali.....54

Gambar 3. 4 Struktur Organisasi Bagian Niaga dan Manajemen
Pelanggan55

Gambar 4. 1 Bagan Pelayanan Pasang Baru EV *Home Charging* (EVHC)
pada PT PLN (Persero) UID Bali.....84



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pengguna Aplikasi PLN Mobile7

Tabel 1. 2 Data Pertumbuhan *Electric Vehicle* di Bali.....7

Tabel 1. 3 Data Pengguna Aplikasi PLN Mobile untuk *Home Charging* dan
SPKLU.....8

Tabel 4. 1 Hasil Penelitian..... 111

Tabel 4. 2 Hasil Penelitian..... 119



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: *Draft* Pertanyaan Wawancara

Lampiran 2: Dokumentasi Wawancara

Lampiran 3: Luaran

Lampiran 4: Lembar Bimbingan Tugas Akhir Dosen Pembimbing 1

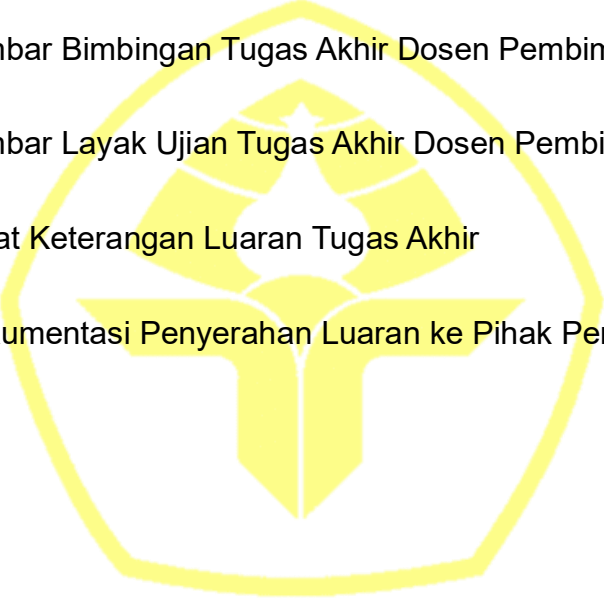
Lampiran 5: Lembar Layak Ujian Tugas Akhir Dosen Pembimbing 1

Lampiran 6: Lembar Bimbingan Tugas Akhir Dosen Pembimbing 2

Lampiran 7: Lembar Layak Ujian Tugas Akhir Dosen Pembimbing 2

Lampiran 8: Surat Keterangan Luaran Tugas Akhir

Lampiran 9: Dokumentasi Penyerahan Luaran ke Pihak Perusahaan



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era modern sekarang ini bisnis transportasi mulai mengalami peningkatan, contohnya yaitu pada elektrifikasi transportasi, penggunaan energi terbarukan, menerapkan konsep *Mobility as A Service* (MaaS) dan *Ride-Sharing* yaitu seperti Gojek dan Grab yang mendorong penggunaan kendaraan bersama (*Car-Pooling*) untuk mengurangi jumlah kendaraan di jalan. Salah satunya yaitu yang berkaitan dengan *green environment* atau gerakan untuk lingkungan yang bersih, sehat, dan seimbang, serta mendukung kehidupan manusia dan alam secara harmonis. *Green environment* mencakup serangkaian kebijakan, praktik, dan inisiatif yang dirancang untuk mengurangi dampak negatif terhadap lingkungan alam dan mendorong praktik bisnis yang ramah lingkungan. Salah satu strategi yang diharapkan untuk mampu mendukung gerakan *green environment* yaitu pada peralihan penggunaan kendaraan listrik. Kendaraan listrik

menawarkan berbagai keuntungan yang sangat relevan untuk memenuhi kebutuhan sektor transportasi akan efisiensi dan keberlanjutan. Dengan kemampuannya untuk mengurangi jejak karbon, kendaraan ini tidak hanya membantu menjaga lingkungan, tetapi juga berkontribusi pada penghematan biaya operasional dalam jangka panjang. Dalam konteks bisnis transportasi, terutama untuk distribusi material konstruksi seperti besi *hollow*, baja, dan bahan bangunan lainnya, teknologi ini semakin diakui sebagai solusi yang efektif. Penggunaan kendaraan listrik dalam proses pengiriman tidak hanya membuat operasional lebih ramah lingkungan, tetapi juga memberikan peluang untuk meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya. Salah satu bisnis kendaraan yang saat ini sedang berkembang untuk mendukung *green environment* adalah adanya kendaraan listrik atau yang lebih dikenal dengan *Electric Vehicle* (EV)

Electric Vehicle (EV) merupakan kendaraan yang menggunakan listrik sebagai sumber utama tenaga untuk menggerakkan motor. Menurut (Pegah Alae, et al., 2023) EV memainkan peran kunci dalam pengembangan sistem transportasi perkotaan yang berkelanjutan dan menawarkan keuntungan, termasuk mengurangi kebisingan, meningkatkan kualitas udara lokal, mengurangi CO₂ karena efisiensi yang lebih tinggi dibandingkan dengan mesin pembakaran internal, memungkinkan integrasi sumber energi terbarukan, dan mengurangi ketergantungan pada bahan bakar sebagai sumber energi. Kendaraan ini mendapatkan energi dari baterai yang dapat diisi ulang melalui sumber listrik, baik di stasiun pengisian kendaraan listrik umum maupun melalui sistem *Home Charging*. Didukung dengan perkembangan era

teknologi sekarang ini yang kian hari terus mengalami peningkatan menghasilkan berbagai alternatif energi lain untuk menghasilkan daya pada penggunaan kendaraan, salah satunya yaitu menggunakan daya listrik.

Mengutip dari Kementerian ESDM dalam peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2019 tentang Percepatan Program Kendaraan Bermotor Listrik Berbasis Baterai (*Battery Electric Vehicle*) untuk Transportasi Jalan. Dengan peraturan tersebut pemerintah juga turut serta memberikan beberapa kebijakan yang diyakinkan dapat mendukung percepatan adopsi kendaraan listrik di Indonesia. Salah satunya yaitu dengan cara pemberian kebijakan insentif pajak, dukungan tarif listrik khusus, pengembangan infrastruktur stasiun pengisian kendaraan listrik umum (SPKLU) dan yang lainnya. Penggunaan kendaraan listrik yang telah didukung oleh pemerintah diyakini untuk menjadi pilihan yang paling tepat menuju energi yang lebih bersih berkelanjutan. Penggunaan kendaraan listrik khususnya mobil listrik diperkirakan akan menjadi salah satu solusi yang baik untuk mengurangi pencemaran lingkungan yang disebabkan oleh emisi karbon kendaraan. Maka dari itu pemerintah menyediakan infrastruktur stasiun pengisian kendaraan listrik umum (SPKLU) ataupun pengembangan EV (*Electric Vehicle*) *home charging* untuk mendukung penggunaan kendaraan listrik yang ramah lingkungan. Seiring meningkatnya penggunaan kendaraan listrik tentunya akan berpengaruh terhadap peningkatan konsumsi listrik, baik di sektor rumah tangga maupun industri. Maka dari itu diperlukan adanya strategi yang tepat dalam melakukan pengelolaan daya listrik termasuk kedalam

peningkatan kapasitas pembangkit, penguatan jaringan distribusi, serta integrasi dengan energi terbarukan. Meningkatnya kebutuhan listrik tentunya akan menimbulkan beberapa tantangan yang harus dihadapi. Salah satunya yaitu tantangan dalam penyediaan tambah daya listrik untuk mencukupi kebutuhan para pelanggan. Selain itu kendaraan listrik memerlukan daya yang cukup besar tergantung dari jenis kendaraan listrik itu sendiri untuk pengisian baterainya atau jika akan dilakukan pemasangan *EV Home Charging*. Salah satu perusahaan yang menyediakan layanan *Electric Vehicle Home Charging* adalah PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali.

PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali memiliki tiga wilayah kerja atau Unit Pelayanan yang terdiri dari UP3 Bali Selatan, UP3 Bali Utara, dan UP3 Bali Timur. Sebagai langkah nyata dalam mendukung transisi menuju energi yang lebih bersih PLN berkomitmen untuk mempercepat perkembangan ekosistem kendaraan listrik di Indonesia. Untuk mewujudkan hal ini, khususnya pada PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali terus membangun dan memperluas jaringan Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum (SPKLU) di berbagai daerah di Bali, sehingga masyarakat dapat lebih mudah beralih ke kendaraan listrik tanpa khawatir mengenai permasalahan pengisian daya. PLN juga memberikan berbagai insentif bagi pengguna kendaraan listrik. Salah satunya adalah pemberian diskon tarif listrik untuk pengisian daya pada malam hari khusus pada penggunaan layanan *Home Charging*, yang memungkinkan pemilik kendaraan listrik mengisi daya dengan biaya lebih hemat. Selain itu juga PT PLN juga menyediakan fasilitas *home*

charging, sehingga pengguna bisa mengisi daya kendaraan mereka langsung dari rumah dengan lebih praktis dan nyaman.

PT PLN (Persero) sebagai penyedia tenaga listrik terbesar di Indonesia memiliki peran penting dalam membantu memenuhi rantai pasok penggunaan listrik. Dengan meningkatnya pengguna kendaraan listrik tentunya kebutuhan akan listrik akan terus mengalami peningkatan. PT PLN (Persero) menyediakan layanan tambah daya listrik bagi pelanggan yang membutuhkan peningkatan kapasitas listrik di rumah atau tempat usahanya. Tentunya dengan ini PT PLN (Persero) juga menyediakan layanan tambah daya listrik untuk memenuhi kebutuhan pelayanan pasang baru *EV Home Charging*. Karena dilihat dari syarat pemasangan baru *EV Home Charging* harus memiliki daya yang cukup untuk mendukung pemasangan pada masing-masing tempat. Menurut Direktur Utama PT PLN Darmawan Prasodjo (situs web PLN 2023), menyebutkan menyebutkan bahwa minimum daya listrik yang dibutuhkan untuk bisa melakukan pemasangan *home charging* yaitu sebesar 7.000 *Volt Ampere* (VA) untuk mobil. Maka dari itu jika jumlah kendaraan listrik bertambah secara signifikan konsumsi listrik dari rumah tangga dan fasilitas umum juga tentunya akan mengalami peningkatan. Tidak sedikit pemilik kendaraan listrik yang melakukan pengisian daya di rumah pada malam hari karena dianggap lebih praktis dan menghemat waktu dalam menunggu pengisian daya. Darmawan Prasodjo menjelaskan PLN menghadirkan promo Super *Everyday*, yaitu promo penyambungan baru (PB) untuk pengisian daya di rumah atau *Home Charging*. Promo ini dapat diikuti oleh semua golongan tarif pelanggan PLN, dengan rincian pelanggan tegangan rendah (TR) 1

Fasa sampai dengan daya 7.700 VA dan Pelanggan TR 3 Fasa sampai dengan daya 13.200 VA. Yang dimana melalui promo ini pelanggan akan mendapatkan diskon tarif tenaga listrik sebesar 30 persen (30%) pada pukul 22.00 WIB – 05.00 WIB dari pemakaian *Home Charging*.

(Handrea & Winahyu ed., Desmon Saing & Suryanto, 2024) menyebutkan hingga saat ini PLN telah berhasil membuat sejumlah terobosan dan solusi TI (Teknologi Informasi) unggulan, salah satunya pada aplikasi PLN Mobile untuk memberikan pelayanan listrik melalui *Mobile apps*, yaitu sebuah *platform* aplikasi versi terbaru yang disediakan oleh PLN. Aplikasi ini memberikan fitur-fitur dan tampilan paling terbaru dari PLN. PLN Mobile dirilis untuk menjawab kebutuhan kelistrikan untuk masyarakat dalam memberikan layanan terbaik yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan dalam menjalankan proses bisnis PLN. Hingga saat ini PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali telah banyak melakukan pemasangan infrastruktur pengisian kendaraan listrik umum baik milik PLN ataupun mitra khususnya di berbagai wilayah di Bali. Saat ini sudah terdapat total 165 jumlah mesin SPKLU PLN dan terdapat 30 mesin SPKLU milik mitra di 99 titik lokasi di wilayah Bali yang telah terpasang dengan berbagai *type* kecepatan *charging*. Mulai dari *Ultra Fast Charging*, *Fast Charging*, *Medium Charging*, dan *Standart Charging*. Saat ini data pelanggan aplikasi PLN Mobile sebanyak 1.733.459 pelanggan dengan rincian data sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Jumlah Pengguna Aplikasi PLN Mobile

DATA PENGGUNA APLIKASI PLN MOBILE PADA PT PLN (Persero) UNIT INDUK DISTRIBUSI BALI	
TAHUN	JUMLAH PENGGUNA
2022	1.456.699
2023	1.693.520
2024	1.730.890

Sumber: PT PLN (Persero) UID Bali

Dilihat pada tabel 1.1 dapat dijelaskan bahwa terdapat peningkatan dari tahun ke tahun hingga tahun 2024 sejumlah 1.730.890 pengguna PLN Mobile. Hal ini sangatlah penting bagi proses bisnis dari PLN. PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali merupakan salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa kelistrikan yang mendukung digitalisasi layanan. Di sisi lain, dari jumlah pengguna PLN Mobile, adapun jumlah pelanggan yang menggunakan PLN Mobile untuk kebutuhan *Electric Vehicle* antara lain sebagai berikut.

Tabel 1. 2 Data Pertumbuhan Electric Vehicle di Bali

DATA PERTUMBUHAN ELECTRIC VEHICLE (EV) DI BALI TAHUN 2022 – 2024	
TAHUN	JUMLAH PENGGUNA
2022	3.279
2023	6.848
2024	8.995

Sumber: BAPENDA Provinsi Bali

Dari data diatas maka dapat diketahui dari jumlah pelanggan PLN Mobile yang fokus pada pelayanan *Electric Vehicle*, terjadi peningkatan

dari tahun 2022 sejumlah 3.279 pelanggan, hingga tahun 2024 sejumlah 8.995 pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna *Electric Vehicle* mulai mengalami peningkatan. Jika dilihat secara spesifik pada layanan yang dimiliki pada PLN Mobile khusus pada *Electric Vehicle*, maka layanan yang disediakan antara lain Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik umum (SPKLU) dimana pengguna bisa mengisi daya baterai kendaraan di PLN dan juga ada yang diberikan layanan melalui *Home Charging*. Secara data jumlah pengguna dua layanan tersebut, maka dapat dilihat pada table berikut ini.

Tabel 1. 3 Data Pengguna Aplikasi PLN Mobile untuk Home Charging dan SPKLU

DATA PENGGUNA APLIKASI PLN MOBILE UNTUK PELAYANAN HOME CHARGING DAN SPKLU			
HOME CHARGING		SPKLU	
TAHUN	JUMLAH PENGGUNA	TAHUN	JUMLAH PENGGUNA
2022	12	2022	-
2023	31	2023	-
2024	49	2024	12.608

Sumber: PT PLN (Persero) UID Bali

Dari data diatas maka dapat diketahui jumlah layanan PLN Mobile *Electric Vehicle* pada layanan SPKLU lebih tinggi dibandingkan dengan layanan *Home Charging*. Sehingga dapat diketahui bahwa penggunaan PLN Mobile kendaraan listrik untuk SPKLU terus mengalami peningkatan. Namun tingginya tingkat lonjakan penggunaan kendaraan listrik mengakibatkan beberapa kendala salah satunya yaitu infrastruktur pengisian kendaraan listrik umum yang masih belum cukup memadai untuk mengakses ke segala tempat. Perkembangan

kendaraan listrik (EV) khususnya di Bali telah mendorong berbagai inovasi di sektor energi, yaitu hadirnya layanan *Electric Vehicle Home Charging* (EVHC) dari PT PLN (Persero) yang dapat diakses melalui aplikasi digital PLN Mobile. Layanan ini merupakan bagian dari upaya transformasi digital PLN untuk mendukung ekosistem kendaraan listrik sekaligus mempermudah pelanggan dalam menikmati layanan kelistrikan yang lebih modern dan praktis. Namun, sebagian besar penelitian sebelumnya lebih berfokus pada pengisian daya di Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum atau SPKLU (*Public Charging Stations*) atau sistem pengisian cepat (*Fast-Charging Infrastructure*), sementara kajian mengenai layanan pengisian di rumah (*Home Charging*) berbasis aplikasi mobile masih sangat terbatas di Indonesia, terkhususnya di wilayah Bali.

Beberapa studi sebelumnya, seperti penelitian oleh (Subagia, 2022), mengukur kepuasan pelanggan terhadap layanan pasang baru listrik rumah tangga, tetapi tidak menyentuh aspek *EV Home Charging* yang memiliki kompleksitas lebih tinggi, seperti persyaratan teknis instalasi, kecepatan respons, dan dukungan purna jual. Selain itu, belum ada penelitian yang mengkaji apakah aplikasi PLN Mobile sudah memenuhi harapan pengguna dalam hal kemudahan pendaftaran, kejelasan informasi, kecepatan proses, dan dukungan teknis terkait pelayanan *EV Home Charging*. Berdasarkan kondisi tersebut, dapat dikatakan bahwa masih terdapat kesenjangan penelitian yang penting untuk diteliti kembali, khususnya terkait evaluasi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan *EV Home Charging* berbasis aplikasi PLN Mobile. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi

referensi bagi pengembangan layanan *EV Home Charging* berbasis digital, sekaligus untuk mendukung percepatan transisi energi di wilayah Bali. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan tujuan untuk mengeksplorasi implementasi layanan tersebut untuk mengidentifikasi kendala-kendala serta teknis dari pemasangan layanan *Home Charging*. Dari hal-hal yang telah dijelaskan tersebut maka penulis tertarik untuk mengambil penelitian dengan judul **"PENERAPAN MODEL SERVQUAL PADA PELAYANAN PASANG BARU *ELECTRIC VEHICLE HOME CHARGING* (EVHC) PADA PT. PLN (PERSERO) UNIT INDUK DISTRIBUSI BALI"**.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana Penerapan model SERVQUAL pada pelayanan pasang baru *Electric Vehicle Home Charging* (EVHC) pada PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam Penerapan model SERVQUAL pada pelayanan pasang baru *Electric Vehicle Home Charging* (EVHC) pada PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana Penerapan model SERVQUAL pada pelayanan pasang baru *Electric Vehicle Home Charging* (EVHC) pada PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali.

2. Dapat mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam Penerapan model SERVQUAL pada pelayanan pasang baru *Electric Vehicle Home Charging* (EVHC) pada PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan mampu untuk memberikan wawasan baru mengenai perkembangan teknologi kendaraan listrik serta implementasi layanan digital di sektor energi. Khususnya mengenai wawasan baru mengenai layanan pasang baru *Electric Vehicle Home Charging* berbasis aplikasi PLN Mobile guna mendukung kebijakan pemerintah untuk mengurangi emisi gas karbon dimasa yang akan datang. Selain itu penelitian ini juga dapat digunakan sebagai sarana untuk memfasilitasi pemahaman terkait sistem manajemen energi, efisiensi pengisian daya, serta regulasi kendaraan listrik di Indonesia. Penelitian ini juga mampu melatih cara berfikir yang teoritis dan sistematis sebagai bahan pertimbangan antara teori yang diperoleh pada saat mengikuti perkuliahan dengan kenyataan yang terdapat di lapangan.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan mampu untuk digunakan sebagai bahan kajian dan digunakan sebagai pedoman referensi bagi mahasiswa dan dosen yang meneliti lebih lanjut mengenai permasalahan yang telah diangkat. Serta

diharapkan mampu untuk ikut serta mendukung implementasi infrastruktur pengisian daya di lingkungan kampus untuk mengadopsi kendaraan listrik sebagai bagian dari sistem transportasi ramah lingkungan.

3. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu untuk dijadikan bahan masukan dan juga referensi kepada pihak perusahaan untuk menetapkan kebijakan mengenai pemberian penanganan pelayanan *Home Charging* melalui aplikasi PLN Mobile, yang nantinya diharapkan dapat memberikan keuntungan untuk perusahaan,

E. Metode penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali yang berlokasi di Jl. Letda Tantular No.1, Dangin Puri Klod, Kecamatan Denpasar Timur, Kota Denpasar, Bali.

2. Objek Penelitian

Adapun yang menjadi objek penelitian penerapan model SERVQUAL pada pelayanan pasang baru *Electric Vehicle Home Charging* (EVHC) pada PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. dimana dengan metode penelitian ini lebih ditekankan pada deskriptif atau analisa. (Miles et al., 2014) menyebutkan data kualitatif merupakan data yang diperoleh dari pengamatan dan interaksi yang mendalam dengan individu atau kelompok, yang mencerminkan pengalaman, perspektif, dan makna yang mereka berikan terhadap suatu fenomena. Jenis penelitian kualitatif deskriptif ini menggunakan data kualitatif dan dideskripsikan secara deskriptif. Dikarenakan sifat metode penelitian kualitatif yang mengarah pada sumber data, maka dapat disimpulkan informasi mengenai peran PLN sebagai penyedia fasilitas utama dalam proses pemberian layanan pasang baru *Electric Vehicle Home Charging* kepada pelanggan sebagai sumber energi untuk pengembangan kendaraan listrik khususnya di Bali. Temuan penelitian ini disajikan dengan bentuk olahan kata atau kutipan melalui wawancara yang ditulis secara deskriptif, serta dilakukan observasi dan dokumentasi untuk mendukung kelengkapan data pada penelitian.

b. Sumber Data Penelitian

Adapun sumber data penelitian yang digunakan yaitu:

1) Data Primer

Data primer adalah jenis data yang dikumpulkan

secara langsung dari sumber aslinya oleh penulis untuk tujuan penelitian. Menurut (Balaka, M. Y. 2022) menyatakan bahwa data primer adalah data basis atau utama yang digunakan dalam penelitian. Data primer adalah jenis data yang dikumpulkan secara langsung dari sumber utamanya seperti melalui wawancara, survei, eksperimen, dan sebagainya. Yang dimana dapat dikatakan penulis melakukan pengamatan secara langsung di lapangan serta melakukan pengumpulan informasi secara langsung melalui metode wawancara terhadap beberapa karyawan dari PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali untuk mendapatkan keterangan-keterangan mengenai informasi yang penulis butuhkan untuk kepentingan dalam penelitian.

2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan jenis data yang telah disimpulkan, diolah, serta sudah diterbitkan oleh pihak lain sebelumnya. Menurut Sugiyono 2016 dalam (Tabina, G. 2024) Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung diterima oleh pengumpul data, bisa melalui orang lain atau lewat dokumen. Data ini memuat informasi yang telah ada sebelumnya yang penulis gunakan untuk mendukung kelengkapan penelitian, baik yang penulis dapatkan melalui website, jurnal, serta dari membaca buku-buku pedoman yang

menangani mengenai pelayanan prosedur yang berkaitan dengan penelitian yang penulis lakukan.

c. Metode Pengumpulan Data Penelitian

1) Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan secara langsung dengan cara mengamati kejadian ataupun fenomena yang terjadi di suatu tempat. Observasi merupakan dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi (Sugiyono, 2022). Pada penelitian ini penulis melakukan observasi secara langsung selama mengikuti Praktik Kerja Lapangan pada perusahaan PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali yang beralamat di Jl. Letda Tantular No.1, Dangin Puri Klod, Kecamatan Denpasar Timur, Kota Denpasar, Bali dalam waktu 6 bulan. Proses observasi dilakukan dengan cara mengamati serta ikut serta bersama dengan *staff* yang bertugas menangani proses pelayanan pasang baru *Electric Vehicle Home Charging* yang berbasis aplikasi PLN Mobile kepada pelanggan.

Selama proses observasi berlangsung, penulis banyak mencatat hal-hal yang mengenai alur cara pendaftaran, promo yang ditawarkan, keunggulan dari penggunaan *EV Home Charging* dibandingkan

dengan SPKLU, serta bagaimana pihak perusahaan berusaha untuk memahami kendala apa yang dialami oleh pelanggan. Berdasarkan observasi yang telah penulis lakukan penulis menemukan temuan mengenai bagaimana perusahaan berusaha dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Serta bagaimana perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dengan kebijakan yang dimiliki yaitu mengenai dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL.

2) Wawancara

Wawancara adalah metode tanya jawab yang dapat dilakukan secara lisan maupun tertulis antara satu orang ataupun lebih untuk mengumpulkan suatu data atau informasi yang dibutuhkan. Menurut Sugiyono (2022), wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Adapun beberapa jenis-

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

jenis dari wawancara diantaranya yaitu wawancara terstruktur merupakan jenis wawancara yang menggunakan daftar pertanyaan yang dibuat dengan cara terstruktur dan telah disiapkan sebelumnya. Yang kedua yaitu jenis wawancara semi-terstruktur, yaitu merupakan jenis wawancara yang dimana pewawancara memiliki panduan pertanyaan yang telah disusun sebelumnya namun proses wawancara dilakukan dengan fleksibel dalam

mengumpulkan informasi tambahan. Dan yang terakhir yaitu wawancara tidak terstruktur, dimana proses wawancara dilakukan dengan cara bebas tanpa pedoman pertanyaan yang sudah disusun dan bersifat baku. Pada penelitian ini penulis menggunakan metode wawancara semi-terstruktur yang sudah penulis lakukan pada saat mengikuti Praktik Kerja Lapangan pada perusahaan dari bulan Agustus 2024 sampai dengan bulan Januari 2025. Responden atau informan dalam proses wawancara ini yaitu terdapat 2 orang staff niaga dan manajemen pelayanan pelanggan yang menangani kualitas pelayanan pada pasang baru *Electric Vehicle Home Charging (EVHC)* di PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali.

Daftar Narasumber:

- A. IB. Surya Respasti, Manajer Sub Bidang Strategi Pemasaran Bidang Niaga dan Pelayanan Pelanggan.

Wawancara dilakukan karena beliau adalah seorang manajer yang memang menangani pada Bidang Pemasaran termasuk ke dalam pengajuan pelayanan pasang baru *EV Home Charging* pada PT PLN (Perser) UID Bali. Selain itu beliau juga seorang pimpinan perusahaan yang membidangi pada Bidang Niaga yang lebih banyak mengetahui mengenai kebijakan pelayanan

ataupun pengawasan terhadap karyawannya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

B. Anisa Nur Handayani, *Supervisor* Sub Bidang Strategi Pemasaran Bidang Niaga dan Pelayanan Pelanggan.

Wawancara dengan *Supervisor* ini dilakukan karena penulis membutuhkan data pendukung mengenai bagaimana proses pelayanan yang terjadi di lapangan serta bagaimana realisasi perusahaan terhadap permintaan pelanggan.

Supervisor disini berperan aktif dalam penanganan langsung mengenai permintaan pengajuan layanan dari pelanggan hingga pada proses pemasangan oleh teknisi yang diarahkan oleh seorang *Supervisor*. Beliau juga selaku seorang yang memang mebidangi pada pelayanan pengajuan pasang baru EV *Home*

Charging pada PT PLN (Persero) UID Bali.

C. Diah Maharani, Pelanggan

Sebagai pelanggan baru yang melakukan pengajuan pelayanan pasang baru EV *Home Charging*. Wawancara ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana realisasi pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan di lapangan. Serta untuk mengetahui apakah perusahaan dapat mengatasi permintaan ataupun

keluhan dari pelanggan dengan sesuai menurut dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL.

D. Ari Jaya Kusuma, Pelanggan

Sebagai pelanggan lama yang telah memiliki pengalaman lebih luas mengenai aplikasi PLN Mobile, wawancara ini dilakukan untuk menilai sejauh mana perusahaan mampu memberikan pelayanan yang konsisten dari waktu ke waktu serta seberapa mudah mengakses fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi PLN Mobile. Selain itu dengan wawancara ini juga akan didapatkan gambaran mengenai perbandingan kondisi dari sebelum dan sesudah penerapan pelayanan didalam aplikasi PLN Mobile.

E. Siti Zahra, Pelanggan

Sebagai pengguna baru aplikasi PLN Mobile, wawancara ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana kesan pertama yang dirasakan ketika melakukan pengajuan layanan khususnya pada pelayanan pasang baru EV *Home Charging* berbasis aplikasi PLN Mobile. Karena baru pertama kali mengajukan layanan, tanggapan dari pelanggan akan sangat mencerminkan bagaimana proses ataupun tahapan yang dilakukan. Apakah aplikasi serta sistem layanan sudah berjalan dengan optimal dan *user-friendly* bagi pengguna baru aplikasi PLN Mobile.

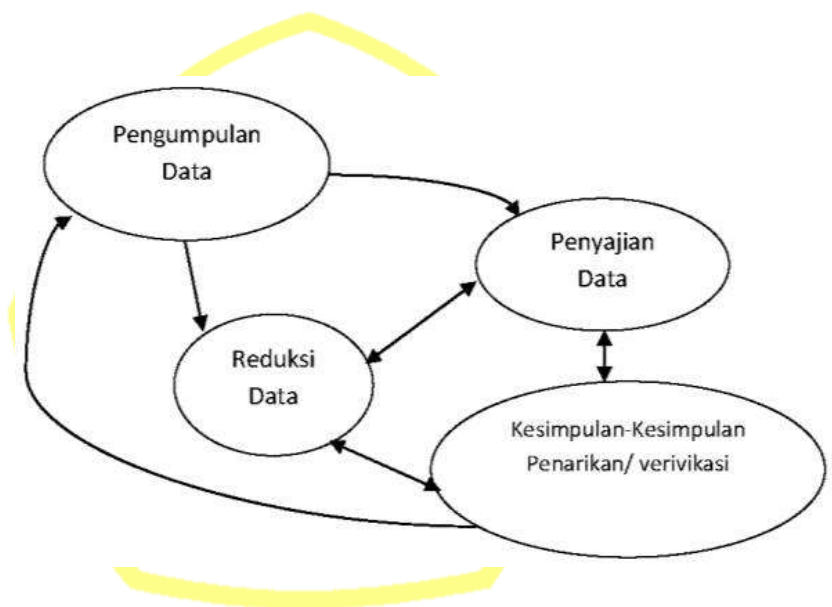
3) Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data dalam penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan, menganalisis, dan menafsirkan berbagai dokumen tertulis, dokumentasi berupa foto, obrolan berbasis media sosial (*Whatsapp*) dan rekaman suara yang berisi informasi relevan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Adapun menurut Sugiyono (2022), dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang menggunakan dokumen tertulis, foto, rekaman dan obrolan melalui *Whatsapp* sebagai sumber informasi. Peneliti melakukan metode dokumentasi untuk mendukung penelitian yang dilakukan baik dengan cara mengambil gambar, membaca dokumen, rekaman suara, atau data digital mengenai proses pelayanan pasang baru *Electric Vehicle Home Charging* pada PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali.

4) Triangulasi Data

Menurut (Miles et al., 2014) triangulasi data adalah strategi untuk meningkatkan validitas data dengan menggunakan lebih dari satu sumber informasi, metode, teori, atau perspektif. (Sugiyono, 2014:330) juga menjelaskan triangulasi data sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Triangulasi

data bertujuan untuk menggabungkan data yang telah diperoleh sebelumnya melalui beberapa metode yaitu seperti observasi, wawancara, serta dokumentasi sehingga didapatkan data yang sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai. Triangulasi merupakan metode sintesa data terhadap kebenarannya dengan menggunakan metode pengumpulan data yang lainnya atau berbagai paradigma triangulasi.



Gambar 1. 1 Analisis Data Miles, M. B. dan Huberman

Sumber: https://www.researchgate.net/figure/Gambar-1-Komponen-Analisis-Data-Miles-M-B-Huberman-A-M1992-20_fig1_331066591

4. Metode Analisis Data

Metode analisis data menurut (Miles et al., 2014) terdiri dari tiga tahap utama yang saling berkaitan yaitu kondensasi data, penyajian data, dan penarikan serta verifikasi kesimpulan. Pada tahap kondensasi data, peneliti memulai dengan mengolah data yang telah dikumpulkan agar lebih

teratur dan bermakna. Hal ini melibatkan pengkodean, pengelompokan data ke dalam kategori tertentu, dan pencarian pola yang dapat membantu memahami fenomena yang sedang diteliti. Selanjutnya setelah data dikondensasi, langkah berikutnya adalah penyajian data. Di sini, informasi yang telah diolah disajikan dalam bentuk format yang lebih mudah dipahami, seperti matriks, diagram jaringan, atau tabel. Dengan cara ini, hubungan antara variabel menjadi lebih jelas dan siap untuk dianalisis lebih lanjut. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada tahap ini peneliti merumuskan interpretasi berdasarkan temuan yang telah diperoleh. Untuk memastikan hasil penelitian lebih akurat dan dapat dipercaya, peneliti melakukan verifikasi melalui refleksi kritis dan triangulasi, yaitu membandingkan berbagai sumber dan metode untuk memastikan keandalan hasil penelitian.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai penerapan model SERVQUAL pada pelayanan pasang baru *Electric Vehicle Home Charging* (EVHC) pada PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada penerapan model SERVQUAL pada pelayanan pasang baru *Electric Vehicle Home Charging* (EVHC), secara umum dapat dikatakan sudah berjalan dengan cukup baik. Dilihat dari hasil observasi yang penulis lakukan secara langsung dan wawancara mendalam dengan pimpinan perusahaan juga *supervisor*, dan beberapa pelanggan. Penerapan SERVQUAL yang terdiri dari *tangibles, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy*, dalam PLN UID Bali dapat dikatakan sudah berjalan dengan cukup baik. Terlihat dari konsistensi dalam operasi layanan, mulai dari tampilan dan kemudahan penggunaan aplikasi dalam dimensi

tangibles, ketepatan waktu dan keandalan proses pemasangan dalam dimensi *reliability*, respons cepat atas keluhan atau permintaan pelanggan dalam dimensi *responsiveness*, jaminan keamanan dan profesionalisme petugas dalam dimensi *assurance*, serta sikap ramah dan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan dalam dimensi *empathy*. Hal ini menunjukkan bahwa PLN telah berhasil menyelaraskan inovasi digital dengan peningkatan kualitas layanan, sehingga membangun kepercayaan pelanggan terhadap layanan pemasangan baru Pengisian Daya EV secara efisien dan berfokus pada kepuasan pengguna. Namun berdasarkan dengan wawancara mendalam yang telah penulis lakukan dengan pimpinan perusahaan, *supervisor*, dan beberapa pelanggan yang melakukan pelayanan pasang baru EV *Home Charging*, dalam penerapannya masih terkendala dalam pemberian pelayanan akan tetapi PLN mampu untuk segera melakukan observasi dengan memperbaikinya untuk mencegah kesalahan yang sama terulang kembali di waktu yang akan datang. Karena keberhasilan dalam pemberian pelayanan akan mencerminkan kesungguhan perusahaan dalam menyenangkan hati pelanggan, tidak hanya menangani aspek teknis, tetapi juga memahami harapan serta emosi pelanggan.

2. Pada penerapan model SERVQUAL pada pelayanan pasang baru *Electric Vehicle Home Charging* (EVHC), terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh pelanggan dan perusahaan, diantaranya yaitu dalam dimensi kualitas pelayanan pelanggan merasa kurang diberikan penjelasan mengenai tata cara penggunaan unit *charger*. Dan jika dilihat pada aplikasinya penjelasan mengenai tata cara penggunaan unit *charger* tersebut masih tergolong minim atau

kurang dapat memberikan penejelasan. Kesalahan perusahaan dalam memperhatikan kemampuan teknisi dalam melakukan instalasi pada *EV Home Charging*, perusahaan tidak melakukan pemilihan teknisi yang benar-benar kompeten di bidangnya untuk melakukan instalasi tersebut. Terbukti dengan adanya kendala unit *charger* yang telah selesai dipasang tidak dapat berfungsi dengan baik, sehingga harus dilakukan perbaikan lagi dan pihak perusahaan harus menjadwalkan ulang untuk instalasi pemasangan layanan tersebut. Serta kurangnya pemahaman perusahaan terhadap kendala yang dihadapi oleh pelanggan di lapangan, yang tidak sesuai dengan apa yang sudah dijanjikan oleh perusahaan. Perusahaan masih kurang berkoordinasi antara teknisi lapangan untuk pengimplementasian yang berjalan secara langsung di lapangan. Karena terdapat kendala apa yang terjadi di lapangan tidak sesuai dengan apa yang sudah perusahaan rencanakan sebelumnya sesuai dengan kebijakan yang dimiliki.

B. Saran

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan kepada PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali mengenai penerapan model SERVQUAL pada pelayanan pasang baru *Electric Vehicle Home Charging* (EVHC) yaitu:

1. Dalam pelaksanaan kualitas layanan untuk pemasangan baru EV *Home Charging* yang menggunakan aplikasi PLN Mobile di PT PLN (Persero) UID Bali, kurangnya materi pendidikan seperti tutorial video atau manual interaktif menunjukkan kelemahan dalam aspek kualitas layanan. Tidak adanya panduan yang jelas dan mudah diakses membuat pelanggan kesulitan memahami cara

menggunakan unit, yang akhirnya berpengaruh negatif terhadap kepuasan serta pandangan mengenai profesionalisme dan keandalan layanan yang disediakan oleh perusahaan. Oleh karena itu, sebagai bagian dari hasil tugas akhir, disarankan untuk mengembangkan media edukasi digital yang terintegrasi di dalam aplikasi PLN Mobile, seperti fitur panduan interaktif, video tutorial berbasis animasi atau dokumentasi visual, serta infografis atau booklet digital yang menjelaskan implementasi penggunaan dengan

2. Untuk mengatasi masalah pemasangan unit *charger* pada *EV Home Charging* yang tidak berfungsi dengan baik, bisa difokuskan pada pengembangan sistem verifikasi teknis dan evaluasi setelah instalasi yang berbasis digital. Hasil dari inisiatif ini bisa berupa desain modul fitur baru dalam aplikasi PLN Mobile yang memungkinkan pelanggan untuk mengisi formulir evaluasi setelah pemasangan, mencatat apakah unit berfungsi dengan baik, serta melaporkan langsung jika ada masalah teknis. Sistem ini akan mendukung perusahaan dalam mendapatkan umpan balik yang cepat dan tepat, sekaligus mendorong teknisi untuk lebih teliti dan bertanggung jawab dalam proses instalasi. Di samping itu, dapat juga dirancang protokol standar pengecekan instalasi yang wajib diisi oleh teknisi sebelum menyelesaikan layanan di lapangan. *Checklist* ini bisa berbentuk digital dan terhubung dengan sistem internal PLN, serta ditandatangani oleh teknisi dan pelanggan untuk memastikan bahwa unit telah terpasang dengan benar dan siap digunakan. Kombinasi antara verifikasi teknis di lapangan dan keterlibatan pelanggan dalam proses konfirmasi hasil instalasi dapat menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan aspek keandalan dalam kualitas layanan.

Dengan inisiatif ini, diharapkan dapat menghasilkan perangkat dan sistem yang nyata untuk diterapkan langsung dalam operasional PT PLN (Persero).

3. Permasalahan seperti keterlambatan dalam penjadwalan, gangguan teknis saat proses instalasi, serta kurangnya kerjasama antar petugas menunjukkan bahwa terdapat inkonsistensi dalam penerapan elemen kualitas pelayanan. Ketidakakuratan waktu layanan dan kurangnya koordinasi di lapangan dapat mempengaruhi pandangan pelanggan tentang profesionalisme dan keandalan layanan yang ditawarkan oleh perusahaan. Disarankan untuk membuat sistem digital untuk koordinasi dan pelaporan teknisi yang terhubung langsung dengan aplikasi PLN Mobile. Sistem ini dapat memiliki fitur seperti penjadwalan otomatis berdasarkan lokasi dan kemampuan teknisi, daftar periksa digital untuk memastikan semua langkah instalasi sudah dilakukan, serta fitur pelaporan langsung dari teknisi setelah layanan selesai. Selain itu, untuk memperkuat elemen kualitas pelayanan, bisa dikembangkan fitur notifikasi dua arah, yang memungkinkan pelanggan dan petugas untuk saling memberikan informasi tentang waktu kedatangan, status instalasi, atau permasalahan teknis yang mungkin terjadi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, H., Riswaya, A. R., & Id, A. (2020). *Aplikasi Pinjaman Pembayaran Secara Kredit Pada Bank Yudha Bhakti*.
- Ahmadi, S., Anam, K., & Widjonarko, W. (2020). Peningkatan Efisiensi Energi Pada Kendaraan Listrik Dengan Elektronik Diferensial Berbasis Ann (Artificial Neural Network). *Elkomika: Jurnal Teknik Energi Elektrik, Teknik Telekomunikasi, & Teknik Elektronika*, 8(3), 642. <https://doi.org/10.26760/Elkomika.V8i3.642>
- B, I., & Anirwan. (2023). *Pelayanan Publik Era Digital: Studi Literatur Digital Era Public Services: Literature Review*. 4(1), 23–31.
- Choldiputri, N. T., Syafei, A. D., Assomadi, A. F., Febrianto, A., & Hermana, J. (2024). Efficiency Study of Substitution of Official Vehicles in Banten Province with Evs (Electric Vehicle) To Reduce Carbon Emissions. *Iop Conference Series: Earth and Environmental Science*, 1307(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/1307/1/012003>
- Gofur, A. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*.
- Melda Kolo, S., & Sri Darma, G. (2020). *Faktor-Faktor Terpenting Yang Mempengaruhi Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pengguna Jaringan 4g Di Denpasar*. 17(1). <http://journal.undiknas.ac.id/index.php/Magister-Manajemen/57>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis_ A Methods Sourcebook*.
- Nurhadi, N. (2020). Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah. *Ekbis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 137. <https://doi.org/10.14421/Ekbis.2018.2.2.1100>
- Putri, S. A., & Kusumasari, I. R. (2025). *Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Melalui Penggunaan Pln Mobile Pada Pt Pln (Persero) Ulp Bojonegoro*.
- Sinollah, & Masruro. (2019). *Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual ± Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga*

Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen).

Subagia, N. (2022). *Prosedur Pelayanan (Instalasi Pasang Baru Listrik Prabayar Pada Pt Pln (Persero) Ulp Karang Pilang Surabaya Barat.*

Sudjoko, C. (2021). *Strategi Pemanfaatan Kendaraan Listrik Berkelanjutan Sebagai Solusi Untuk Mengurangi Emisi Karbon.*
<https://doi.org/10.22146/jpmmpi.v2i2.70354>

Sulistiyawati, N. M. A., & Seminari, N. K. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar.*

Susariantono, B., & Heri, B. (2023). *Survey Penggunaan Aplikasi Digital Dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja Pegawai* (Vol. 2, Issue 2).
<https://doi.org/10.24127/senafti.v2i2.1082459>

Tulus, V., & Sidabutar, P. (2020). Kajian Pengembangan Kendaraan Listrik Di Indonesia: Prospek Dan Hambatannya. In *Jurnal Paradigma Ekonomika* (Vol. 15, Issue 1).

Wibowo, S., & Muflihah, N. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Di Sanjaya Fitnes Jombang. *Jurnal Penelitian Bidang Inovasi & Pengelolaan Industri*, 1(2), 61–68. <https://doi.org/10.33752/Invantri.v1i2.2324>

Yusuf, M., & Purwati, P. D. (2022). *Pengembangan Media E-Ide Untuk Kompetensi Menentukan Pokok Pikiran Siswa Kelas V Sd.*
<https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/ijj>