

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan Program

Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga

Politeknik Negeri Bali

Oleh:

LUH PUTU OKTALAKSMI PUJA

NIM. 2115764006

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

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

Oleh:

LUH PUTU OKTALAKSMI PUJA

NIM. 2115764006

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan
Perubahan Daya melalui Aplikasi *PLN Mobile* pada PLN ULP
Manakarra

2. Penulis

a. Nama : Luh Putu Oktalaksmi Puja

b. NIM : 2115764006

3. Jurusan : Administrasi Niaga

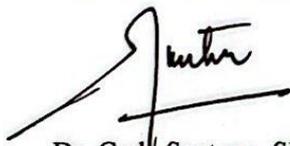
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 31 Agustus 2022

Menyetujui:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Gede Santanu, SE., MM.

NIP. 196007241990031002



I Gusti Ketut Gede, SE., MM.

NIP. 196112081988111001

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

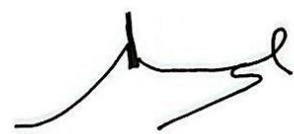
**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PERUBAHAN DAYA MELALUI APLIKASI *PLN MOBILE*
PADA PLN ULP MANAKARRA**

Oleh:
LUH PUTU OKTALAKSMI PUJA
NIM. 2115764006

Disahkan:
Ketua Penguji,

Penguji I,

Penguji II,



Kasiani, SE., M.Si.

Dr. Gede Santanu, SE., MM.

Dr. Majid Wajdi, M. Pd.

NIP. 196204211990032002

NIP. 196007241990031002

NIP. 196212081990111001

Mengetahui
Jurusan Administrasi Niaga

Badung, 31 Agustus 2022
Prodi Manajemen Bisnis Internasional



Dr. I Ketut Samra, M.Si.

NIP. 196710211992031002



Cokorda Gede Putra Yudistira, S.E., M.M.

NIP. 196808271993031002

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“Accept the thing you can’t change, or Change the things you can’t accept.”

Persembahan

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Perubahan Daya melalui Aplikasi *PLN Mobile* pada PLN ULP Manakarra” tepat pada waktunya. Dengan terselesainya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih dan persembahan kepada:

1. Bapak, Ibu, dan adik-adik yang telah memberikan dukungan serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan penulis.
2. Keluarga besar PLN UP3 Mamuju ULP Manakarra yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian sehingga dapat memperlancar proses pembuatan skripsi ini.
3. Bapak dan Ibu Dosen Pembimbing, Penguji, dan Pengajar yang telah membimbing serta banyak memberikan arahan, motivasi, dan petunjuk, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Teman-teman RPL Manajemen Bisnis Internasional atas dukungan dan motivasinya dalam menyelesaikan skripsi ini.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa skripsi dengan judul: “Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Perubahan Daya melalui Aplikasi *PLN Mobile* pada PLN ULP Manakarra” adalah karya asli saya.

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

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

Badung, 31 Agustus 2022

Yang menyatakan

Luh Putu Oktalaksmi Puja

NIM. 2115764006

ABSTRAK

Penelitian ini dibuat bertujuan untuk menganalisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan perubahan daya melalui aplikasi *PLN Mobile* pada PLN ULP Manakarra. Metode *customer satisfaction index* (CSI) digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur secara berkala untuk memperbaiki kekurangan yang ada, dan meningkatkan pelayanan yang dinilai oleh konsumen menjadi nilai lebih bagi perusahaan. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah konsumen perubahan daya pada *PLN Mobile* di PLN ULP Manakarra periode Juli-Desember 2021 yang diambil secara acak. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *accidental sampling*. Peneliti menggunakan sampel sebanyak 88 responden untuk mewakili populasi yang ada. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu, berdasarkan hasil penghitungan, didapatkan nilai *customer satisfaction index* (CSI) sebesar 88,37% yang berada pada kisaran 81% - 100% yang artinya secara umum kepuasan konsumen PLN ULP Manakara pengguna *PLN Mobile* berada pada kriteria sangat puas.

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

ABSTRACT

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

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

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Perubahan Daya melalui Aplikasi *PLN Mobile* pada PLN ULP Manakarra” tepat pada waktunya.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Diploma IV Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali. Skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya tidak terlepas dari bantuan, saran, pendapat, dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. I Ketut Santra, M.Si. selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan untuk menuntut ilmu di Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.
3. Bapak Cokorda Gede Putra Yudistira, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi D4 Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.
4. Bapak I Nyoman Suka Sanjaya, S.S, M.TESOL., Ph.D. selaku Koordinator Program RPL Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan dalam menjalani Program Studi RPL MBI ini di Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.

5. Bapak Dr. Gede Santanu, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran, motivasi, serta dukungan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.
6. Bapak I Gusti Ketut Gede, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk serta dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
7. Bapak/Ibu Dosen Penguji dan Pengajar beserta Pegawai di Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali khususnya Program RPL Manajemen Bisnis Internasional yang telah memberikan bekal pembelajaran dan ilmu pengetahuan serta bantuan pelayanan yang baik selama ini.
8. Keluarga Besar PLN UP3 Mamuju ULP Manakarra yang telah memberikan dukungan dalam melakukan penelitian ini sehingga dapat memperlancar pengerjaan skripsi ini.
9. Keluarga tercinta yaitu Bapak, Ibu, dan Adik-adik yang telah banyak memberikan dukungan moral, mendukung, dan menyemangati sampai skripsi ini terselesaikan.
10. Teman-teman RPL Manajemen Bisnis Internasional dan seluruh sahabat yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang selalu setia menemani dan memberikan dorongan dalam penyusunan skripsi ini.

Skripsi ini akan lebih sempurna jika mendapat masukan dari pembaca. Maka dari itu, penulis mengharapkan kritik dan saran bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada semua pihak.

Badung, 31 Agustus 2022

Penulis,

Luh Putu Oktalaksmi Puja

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN	vi
<i>ABSTRACT</i>	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1. Manfaat Teoritis	9
1.4.2. Manfaat Praktis	9
a. Bagi Perusahaan	9
b. Bagi Politeknik Negeri Bali	9
c. Bagi Mahasiswa	10
1.5. Sistematika Penulisan.....	10

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1. Kerangka Teori.....	12
2.1.1. Kepuasan Konsumen.....	12
a. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	12
b. Faktor-faktor Pendorong Kepuasan Konsumen	14
c. Manfaat Kepuasan Konsumen	15
d. Cara Mengukur Kepuasan Konsumen.....	16
2.1.2. <i>E-Service Quality</i>	17
a. <i>Reliability</i> (Keandalan)	17
b. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	18
c. <i>Privacy / Security</i> (Privasi / Keamanan)	18
d. <i>Information Quality / Benefit</i> (Kualitas Informasi / Manfaat)	18
e. <i>Ease of Use / Usability</i> (Kemudahan Penggunaan / Kegunaan)	18
f. <i>Web Design</i>	19
2.1.3. <i>Customer Satisfacton Index</i> (CSI).....	19
2.2. Kajian Empiris.....	20
2.3. Kerangka Teoritis	22
BAB III. METODE PENELITIAN.....	23
3.1. Populasi dan Sampel	23
3.1.1. Populasi	23
3.1.2. Sampel.....	24
3.2. Data Penelitian	25
3.2.1. Sumber Data.....	25
a. Sumber Data Primer	25
b. Sumber Data Sekunder.....	25
3.2.2. Jenis Data	26
a. Data Kuantitatif	26
b. Data Kualitatif	26
3.2.3. Metode Pengumpulan Data	26
3.3. Formulasi Penelitian.....	27

3.3.1. Uji Instrumen.....	27
a. Uji Validitas	28
b. Uji Reliabilitas.....	28
3.3.2. Teknik Analisis Data.....	29
a. Analisis Statistik Deskriptif	29
b. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	29
1) Menentukan <i>Mean Importance Score</i> (MIS) dan <i>Mean Satisfaction Score</i> (MSS)	30
2) Membuat <i>Weight Factors</i> (WF) atau Faktor Hitung	30
3) Membuat <i>Weight Score</i> (WS) atau Skor Tertimbang.....	30
4) Menentukan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	32
4.1.1. Profil PLN	32
4.1.2. Visi dan Misi PLN.....	33
a. Visi PLN.....	33
b. Misi PLN	33
4.2. Analisis Penelitian dan Pembahasan	33
4.2.1. Analisis Penelitian.....	33
a. Deskripsi Objek Penelitian (Karakteristik Responden)	33
1) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
2) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	34
3) Karakteristik Responden Berdasarkan Golongan Tarif.....	35
4) Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan	36
b. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	37
1) Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan Kinerja.....	37
2) Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan Harapan	38
c. Hasil Statistik Deskriptif	39
d. Hasil <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	42
4.2.2. Pembahasan.....	45
4.3. Implikasi Penelitian.....	47

4.3.1. Implikasi secara Teoritis	47
4.3.2. Implikasi secara Praktis.....	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	48
5.1. Kesimpulan.....	48
5.2. Saran.....	48

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Hasil Indeks Kepuasan Konsumen PLN.....	4
Tabel 1.2. Jumlah Pengguna PLN Mobile per 11 Februari 2022.....	6
Tabel 1.3. Jumlah Keluhan Perubahan Daya Tahun 2022	7
Tabel 2.1. Kajian Empiris	20
Tabel 3.1. Perubahan Daya pada PLN Mobile di PLN ULP Manakarra	23
Tabel 3.2. Skala Likert Kinerja.....	27
Tabel 3.3. Skala Likert Harapan	27
Tabel 3.4. Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index (CSI).....	31
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	35
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Golongan Tarif	35
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan.....	36
Tabel 4.5. Validitas Variabel Kualitas Layanan Kinerja	37
Tabel 4.6. Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan Kinerja.....	38
Tabel 4.7. Validitas Variabel Kualitas Layanan Harapan.....	38
Tabel 4.8. Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan Harapan	38
Tabel 4.9. Rentang Skala	40
Tabel 4.10. Tingkat Kepuasan	41
Tabel 4.11. Atribut pada Aplikasi PLN Mobile.....	42
Tabel 4.12. Analisis Customer Satisfaction Index (CSI).....	44

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Halaman Muka PLN Mobile	5
Gambar 2.1. Kerangka Teoritis.....	22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	53
Lampiran 2. Identitas Responden.....	58
Lampiran 3. Tabulasi Data Variabel Kualitas Layanan Kinerja	60
Lampiran 4. Tabulasi Data Variabel Kualitas Layanan Harapan	62
Lampiran 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Lampiran 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	64
Lampiran 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Golongan Tarif.....	65
Lampiran 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan	65
Lampiran 9. Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan Kinerja.....	66
Lampiran 10. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan Kinerja	66
Lampiran 11. Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan Harapan	67
Lampiran 12. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan Harapan	67

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada era modern saat ini, energi menjadi salah satu kebutuhan dasar yang sangat penting untuk mendukung kegiatan masyarakat. Penggunaan energi mencakup hampir semua elemen usaha dan kegiatan sehari-hari. Ketergantungan masyarakat terhadap energi menyebabkan terjadinya peningkatan konsumsi dan kebutuhan masyarakat terhadap energi tersebut. Hal ini menyebabkan diperlukannya produk atau layanan yang berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen.

Badan usaha milik negara (BUMN) selaku badan usaha di Indonesia yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 1998 dan Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 1998 merupakan salah satu pelaku kegiatan ekonomi yang penting dalam perekonomian nasional. BUMN sebagai penyedia utama ketersediaan dan kecukupan energi di Indonesia diharapkan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin lama semakin meningkat. Salah satu energi yang sangat diperlukan oleh masyarakat luas saat ini adalah energi listrik.

PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) atau PLN adalah sebuah BUMN yang menangani seluruh aspek kelistrikan, baik pembangunan, ketersediaan jaringan, dan penyaluran energi listrik di Indonesia. PLN melayani kepentingan umum dan bergerak di bidang pelayanan informasi, permohonan pasang baru dan perubahan daya, pelayanan pengaduan konsumen, pelayanan restitusi, pencatatan meteran, pelayanan penertiban pemakaian tenaga listrik (P2TL), dan sebagainya. PLN di Indonesia memiliki dua program listrik yang ditawarkan, yaitu listrik pasca bayar dan listrik Prabayar.

PLN ULP Manakara merupakan salah satu Unit Layanan Pelanggan PLN yang berada dalam naungan PLN UP3 Mamuju Unit Induk Wilayah Sulawesi Selatan, Tenggara, dan Barat yang bertugas untuk melayani masyarakat yang berada di Sulawesi Barat khususnya masyarakat Kabupaten Mamuju, serta Mamuju Tengah dan Mamasa.

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

Menurut Sunyoto (2015: 140), kepuasan konsumen adalah salah satu alasan konsumen untuk berbelanja pada suatu tempat. Apabila konsumen merasa puas

dengan suatu produk, mereka cenderung akan terus membeli dan menggunakannya kembali. Menurut Sangadji (2013: 181), kepuasan konsumen adalah suatu keadaan di mana harapan konsumen terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima konsumen. Jika produk tersebut di bawah harapan, konsumen akan kecewa. Sebaliknya, jika produk tersebut memenuhi harapan, konsumen akan puas.

Kepuasan konsumen menjadi elemen penting dalam peningkatan kinerja pemasaran dalam suatu perusahaan. Kepuasan yang dirasakan oleh konsumen dapat meningkatkan intensitas membeli dari konsumen tersebut. Dengan terciptanya kepuasan, maka mendorong terciptanya loyalitas konsumen terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Kepuasan diukur dari sebaik apa harapan konsumen terpenuhi. Sedangkan, loyalitas konsumen adalah ukuran konsumen untuk mau melakukan pembelian lagi.

Guna dapat memberikan pelayanan yang terbaik terhadap para konsumen, pada tahun 2021, PLN melakukan pengukuran kepuasan konsumen yang dilakukan oleh Lembaga Survei Independen PLN. Pengukuran survei kepuasan konsumen dilaksanakan terhadap 17.000 responden yang meliputi konsumen, eks- konsumen, dan konsumen pesaing PLN yang tersebar di 22 unit induk wilayah / distribusi dan anak perusahaan (PLN Batam) dengan total 69 UP3 yang menjadi area sampel. Pengukuran tersebut dilaksanakan pada bulan Oktober-Desember tahun 2021 di mana PLN masih menghadapi tantangan akibat kondisi pandemi COVID-19. Berdasarkan hasil pengukuran kepuasan konsumen tersebut, PLN berhasil memperoleh indeks kepuasan konsumen sebesar 95,17%. Hasil survei tersebut meningkat 4,42 % jika dibandingkan dengan pencapaian indeks kepuasan

konsumen tahun 2020 yaitu sebesar 90,75%. Berikut adalah hasil indeks kepuasan konsumen untuk masing-masing regional dan anak perusahaan pada Tabel 1.1:

Tabel 1.1. Hasil Indeks Kepuasan Konsumen PLN

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

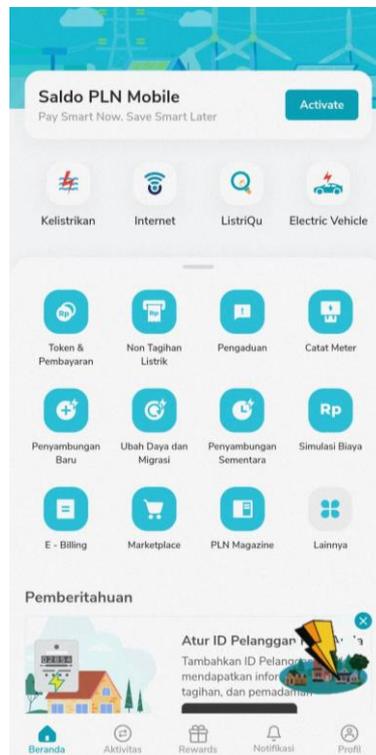
Sumber: PLN Kantor Pusat

Berdasarkan Tabel 1.1 tersebut, terlihat bahwa indeks kepuasan konsumen PLN sudah baik dan bahkan meningkat dari tahun sebelumnya. Namun, Regional Sulawesi, Maluku, Papua, dan Nusa Tenggara, di mana PLN ULP Manakarra tergabung di dalamnya, memiliki indeks kepuasan konsumen paling kecil di antara regional-regional lain dan anak perusahaan PLN di seluruh Indonesia. Bahkan, nilai yang diperoleh jauh lebih rendah dari rata-rata nasional. Hal ini menunjukkan bahwa perlu adanya perbaikan-perbaikan kembali untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan.

Salah satu hal yang dilakukan adalah Transformasi PLN “*Power Beyond Generation*”, khususnya aspirasi *customer focused* sangat berperan terhadap pencapaian kepuasan konsumen. Aspirasi ini bertujuan untuk memberikan kepuasan konsumen melalui pelayanan andal, terintegrasi, dan terkonsolidasi yang memiliki kualitas level dunia. Aspirasi *customer focused* diwujudkan melalui peluncuran dua program terbaru dari PLN yang diharapkan agar dapat meningkatkan mutu pelayanan terkait produk-produk pelayanan PLN di lapangan, dan semakin mendekatkan perusahaan dengan konsumen, yaitu dengan program

Optimalisasi Pelayanan Teknik (*Yantek Optimization*), dan pada bidang pelayanan konsumen dengan melakukan *Relaunch PLN Mobile*.

Aplikasi *PLN Mobile* merupakan aplikasi *mobile self-service* yang terintegrasi dengan aplikasi induk pelayanan konsumen seperti Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) dan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT). Melalui *New PLN Mobile* dan aplikasi pelayanan pendukung, PLN dapat memberikan kemudahan bagi konsumen untuk mengakses berbagai layanan PLN dalam satu genggam kapan pun dan di mana pun.



Gambar 1.1. Halaman Muka *PLN Mobile*

Aplikasi *PLN Mobile* ini diharapkan akan membantu dan memudahkan para konsumen dalam memperoleh informasi maupun layanan listrik. Fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi *PLN Mobile* yaitu permohonan pasang baru, permohonan perubahan daya, simulasi biaya, pengaduan keluhan, serta informasi-informasi

lainnya. PLN gencar memperkenalkan aplikasi *PLN Mobile* kepada para konsumen sebagai salah satu terobosan dalam hal pelayanan konsumen. Untuk dapat menjadi aplikasi yang dapat memenuhi kepuasan konsumen, setidaknya terdapat 6 (enam) indikator yang berpengaruh dan menjadi tolak ukur di dalamnya. Menurut Ladhari (2010) dan Rahayu (2018: 22), dimensi-dimensi tersebut adalah *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *privacy / security* (privasi / keamanan), *information quality / benefit* (kualitas informasi / manfaat), *ease of use / usability* (kemudahan penggunaan / kegunaan), dan *web design* (desain situs).

Antusiasme konsumen dalam menggunakan aplikasi *PLN Mobile* khususnya di Sulawesi Barat mulai terlihat. Sampai dengan tanggal 11 Februari tahun 2022, jumlah pengguna aktif *PLN Mobile* di Sulawesi Barat berjumlah 53.724 pengguna. Berikut merupakan rekapitulasi pengguna *PLN Mobile* pada Tabel 1.2:

Tabel 1.2. Jumlah Pengguna *PLN Mobile* per 11 Februari 2022

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

Sumber: PLN UP3 Mamuju

Salah satu fitur yang paling banyak digunakan pada aplikasi *PLN Mobile* oleh konsumen adalah fitur perubahan daya. COVID-19 membuat sebagian besar aktivitas masyarakat dilakukan dari rumah. Hal ini menyebabkan meningkatnya kebutuhan listrik dan tingginya minat konsumen untuk menambah kapasitas daya listrik mereka. PLN selaku penyedia jasa berkomitmen untuk memberikan kemudahan ke masyarakat dalam melakukan aktivitas yang berkaitan dengan

kebutuhan energi listrik tersebut. Untuk meningkatkan antusiasme konsumen untuk menggunakan aplikasi *PLN Mobile* khususnya untuk perubahan daya, PLN memberikan promo-promo yang hanya didapatkan melalui aplikasi *PLN Mobile*. Promo-promo yang ditawarkan di aplikasi *PLN Mobile* contohnya adalah promo Tambah Daya Super Dahsyat di mana konsumen cukup membayar Rp 202.100 untuk perubahan daya, promo Tambah Daya Super Merdeka yang diluncurkan menjelang peringatan Hari Kemerdekaan Indonesia, serta terdapat promo khusus selama bulan Ramadhan untuk rumah ibadah hanya dengan membayar Rp 150.000.

Meskipun *PLN Mobile* telah menjadi aplikasi baru yang telah mempermudah proses pelayanan perubahan daya PLN kepada konsumen, namun masih banyak keluhan yang muncul dalam pelaksanaan perubahan daya di lapangan. Tercatat terdapat 54 keluhan yang masuk mengenai perubahan daya sepanjang tahun 2021. Berikut adalah rekapitulasi keluhan perubahan daya tahun 2021 pada Tabel 1.3:

Tabel 1.3. Jumlah Keluhan Perubahan Daya Tahun 2022

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

Sumber: APKT (Diolah)

Jika keluhan-keluhan dari konsumen ini dibiarkan, akan berdampak kepada penurunan kepuasan konsumen. Ketidakpuasan konsumen dalam menggunakan

layanan *PLN Mobile* akan menyebabkan konsumen tidak ingin lagi menggunakan ulang layanan tersebut. Minat seorang konsumen untuk menggunakan ulang suatu layanan sangat ditentukan oleh pengalaman setelah membeli atau menggunakan layanan (Tjiptono & Chandra, 2016). Jika konsumen mereka puas dan terbantu dengan layanan yang digunakannya, maka konsumen akan kembali menggunakan layanan tersebut untuk kegiatan berikutnya. Namun, jika konsumen tidak puas, maka konsumen tidak akan menggunakan kembali layanan yang sama.

Oleh karena itu, diperlukan analisis faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pengguna fitur perubahan daya aplikasi *PLN Mobile* pada PLN ULP Manakarra, sehingga keluhan yang masuk akan berkurang, dan kepuasan konsumen dapat meningkat. Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Perubahan Daya melalui Aplikasi *PLN Mobile* pada PLN ULP Manakarra”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang di atas, maka yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: “Bagaimana kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan perubahan daya melalui aplikasi *PLN Mobile* pada PLN ULP Manakarra?”.

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: “Untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan perubahan daya melalui aplikasi *PLN Mobile* pada PLN ULP Manakarra”.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pemikiran, pemahaman, dan pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya pemasaran, serta dapat dijadikan sebagai pijakan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan pelayanan konsumen.

1.4.2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi ke perusahaan dalam hal kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Dan, perusahaan dapat mempertimbangkannya untuk perbaikan bagian-bagian dalam pelayanan yang masih belum maksimal, serta untuk tercapainya tujuan dan kesuksesan dari perusahaan.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan dan pengetahuan. Serta, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan bagi mahasiswa dalam penelitian yang akan datang.

c. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan dalam mengimplementasikan teori yang sudah didapat selama ini, serta dapat memperluas wawasan bagi mahasiswa yang meneliti bidang pelayanan.

1.5. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi hasil penelitian yang meliputi manfaat teoritis dan manfaat praktis. dan sistematika penulisan.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tinjauan pustaka terdiri dari telaah teori yang membahas variabel penelitian yaitu *e-service quality*, kepuasan konsumen, dan *customer index satisfaction*; kajian empiris; serta kerangka teoritis.

BAB III. METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan, yang meliputi populasi dan sampel, data penelitian, seperti sumber data, jenis data, metode pengumpulan data, formulasi penelitian: uji instrumen, dan teknik analisis data.

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi pembahasan mengenai penelitian yang dilakukan, meliputi gambaran umum perusahaan, hasil analisis, pembahasan penelitian, serta implikasi hasil penelitian.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memberikan kesimpulan dari hasil penelitian serta saran bagi perusahaan maupun untuk penelitian selanjutnya.

BAGIAN PENUTUP**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN**

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

5.1.1. Berdasarkan analisis deskriptif, dapat diketahui bahwa skor rata-rata tingkat kepuasan konsumen yang didapatkan adalah 389 yang masuk dalam kategori Sangat Puas. Tingkat kepuasan tertinggi yaitu pada atribut aplikasi *PLN Mobile* mudah untuk diakses dan dieksplorasi dengan skor total 401. Ini berarti bahwa tingkat kepuasan konsumen PLN ULP Manakara pengguna *PLN Mobile* adalah **sangat puas**.

5.1.2. Berdasarkan hasil penghitungan, didapatkan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 88,37% yang berada pada kisaran 81% - 100% yang artinya secara umum kepuasan konsumen PLN ULP Manakara pengguna *PLN Mobile* berada pada kriteria **sangat puas**. Hal ini berarti Pelayanan Perubahan Daya melalui PLN Mobile telah dapat memberikan kinerja memuaskan dan sesuai harapan bagi para penggunanya.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, maka peneliti memberikan saran kepada pihak PLN ULP Manakara sebagai berikut:

5.2.1. Pihak PLN ULP Manakara perlu memerhatikan tingkat kepuasan konsumen

5.2.2. Pihak PLN ULP Manakara juga harus mempertimbangkan kualitas layanan (*e-service quality*) pada aplikasi *PLN Mobile* dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Karena, *e-service quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada aplikasi *PLN Mobile*.

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, L. R. (2005). *Kepuasan pelanggan: pengukuran dan penganalisisan dengan SPSS*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Berliana, M., & Zulestiana, D. A. (2020). Pengaruh e-service quality terhadap customer satisfaction dan loyalty pada pengguna Gopay di Indonesia. *REMIK: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 4(2), 223-229.
- Biringkanae, A. (2018). Analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di PT PLN (Persero) Rayon Rantepao Kabupaten Toraja Utara. *EkoSainT*, 6(7), 17-29.
- Chandra, A. S., Rahyuda, K., & Suprapti, N. W. S. (2015). Pengaruh e-servqual terhadap customer satisfaction, trust, dan repeat usage. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 4(6), 381-398.
- Chesanti, P. C., & Setyorini, R. (2017). Pengaruh E-service quality terhadap kepuasan pelanggan sebagai pengguna aplikasi PLN Mobile. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 18(1), 10-17.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jahanshahi, A. A., Gashti, M. A. H., Mirdamadi, S. A., Nawaser, K., & Khaksar, S. M. S. (2011). Study the effects of customer service and product quality on customer satisfaction and loyalty. *International Journal of Humanities and Social Science*, 1(7), 253-260.
- Jonathan, H. (2013). Analisis pengaruh e-service quality terhadap customer satisfaction yang berdampak pada customer loyalty PT Bayu Buana Travel Tbk. *The Winners*, 14(2), 104-112.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2017). *Manajemen pemasaran* (edisi pertama). Jakarta: Erlangga.
- Ladhari, R. (2010). Developing e-service quality scales: a literature review. *Journal of retailing and consumer services*, 17(6), 464-477.
- Rahayu, E. (2018). *Pengaruh e-service quality terhadap e-customer satisfaction dan e-customer loyalty pada toko online Shopee: studi kasus pada pengguna toko online Shopee* (Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Rahmatika, S., & Madiawati, P. N. (2020). Pengaruh e-service quality dan promosi terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening PLN Mobile. *eProceedings of Management*, 7(1), 1289-1303.
- Razak, I., Nirwanto, N., & Triatmanto, B. (2016). The impact of product quality and price on customer satisfaction with the mediator of customer value. *IISTE: Journal of Marketing and Consumer Research*, 30, 59-68.
- Sangadji, S. (2013). *Perilaku konsumen: himpunan jurnal penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Setyabudi, D. I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media.

- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2015). *Strategi pemasaran*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service (CAPS).
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.