

# ***E-SERVICE* DI PT PLN (PERSERO) ULP SERIRIT**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh  
Made Deasy Dina Prawita  
NIM 1915713078**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

# ***E-SERVICE* DI PT PLN (PERSERO) ULP SERIRIT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh  
**Made Deasy Dina Prawita**  
**NIM 1915713078**

**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**BADUNG**  
**2022**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Made Deasy Dina Prawita  
NIM : 1915713078  
Prodi/Jurusan : Administrasi Niaga/D3 Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul:

“*E-Service* Di PT PLN (Persero) ULP Seririt”

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 dan disebutkan pada daftar pustaka.

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

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 29 Agustus 2022  
Yang menyatakan,



Made Deasy Dina Prawita  
NIM. 1915713078

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

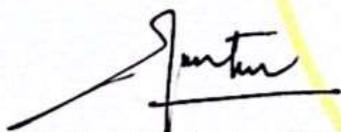
1. Judul Tugas Akhir : *E-Service* Di PT PLN (Persero) ULP Seririt
2. Penulis
  - a. Nama : Made Deasy Dina Prawita
  - b. NIM : 1915713078
3. Jurusan : Administrasi Niaga
4. Program Studi : Administrasi Bisnis

Badung, 29 Agustus 2022

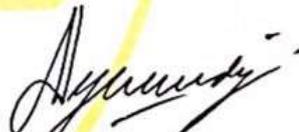
Pembimbing I,

Menyetujui,

Pembimbing II,



Dr. Gede Santanu, SE., MM  
NIP. 196007241990031002



Cokorda Gede Putra Yudistira, SE., MM  
NIP. 196808271993031002

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

## E-SERVICE DI PT PLN (PERSERO) ULP SERIRIT

Oleh:

MADE DEASY DINA PRAWITA

NIM. 1915713078

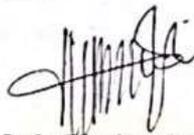
Disahkan Oleh:

Ketua Penguji



**Dr. Gede Santanu, SE., MM**  
NIP. 196007241990031002

Penguji I



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

Penguji II



**Dra. Ni Luh Putu Inten Rumini, M.Agb**  
NIP. 196210101989112001

Mengetahui  
Jurusan Administrasi Niaga  
Ketua



**Dr. Ketut Santia, M.Si**  
NIP. 196710211992031002

Badung, 29 Agustus 2022  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Ketua,



**I Made Widiyantara, S.Psi., M.Si.**  
NIP. 197902182003121002

## **Abstrak**

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui *e-service* yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) ULP Seririt dan untuk mengetahui perbandingan kualitas pelayanan perusahaan sebelum dan sesudah adanya *e-service*. Penelitian ini dilakukan karena merupakan alternatif saluran komunikasi kepada pelanggan yang dapat meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dan mendapat kemudahan bertansaksi baik bagi pelanggan maupun perusahaan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang dimana data tersebut diperoleh dari observasi langsung dan melakukan wawancara bebas terpimpin dengan narasumber yang terlibat dalam aktivitas perusahaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *e-service* yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) ULP Seririt adalah berbentuk aplikasi bernama New PLN Mobile. Kualitas pelayanan setelah adanya *e-service* jauh lebih baik dibandingkan sebelum adanya *e-service*.

Kata Kunci : layanan, *e-service*, aplikasi New PLN Mobile, kualitas pelayanan, kelistrikan

## Prakata

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nyalah penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir dengan judul “**E-Service Di PT PLN (Persero) ULP Seririt**” tepat pada waktunya. Laporan Tugas Akhir ini penulis susun berpedoman pada data-data yang penulis peroleh selama melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada PT PLN Persero ULP Seririt, dan juga dari buku dan jurnal yang berhubungan dengan permasalahan yang penulis teliti. Tujuan penyusunan laporan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi persyaratan memperoleh ijazah Diploma III Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan, baik dalam bentuk moral maupun material oleh berbagai pihak, maka dari itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. I Ketut Santra, M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan PKL.
3. I Made Widiantra, S.Psi, M.Si, selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis yang telah membimbing dan memberikan informasi selama menyusun laporan Tugas Akhir.

4. Dr. Gede Santanu, SE., MM dan Cokorda Gede Putra Yudistira, SE., MM, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya.
5. Seluruh Dosen Jurusan Administrasi Niaga beserta *staff* yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan dorongan selama penulis mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
6. I Wayan Murtika selaku Manajer PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Seririt yang telah memberikan izin melakukan PKL dan pengambilan data di perusahaan.
7. Mohammad Agus Asyari selaku Supervisor Bidang Pelayanan Pelanggan dan Administrasi yang telah memberikan izin melakukan PKL di bidang Pelayanan Pelanggan dan Administrasi dan bersedia membagi ilmunya kepada penulis selama melakukan PKL.
8. Kadek Yuni Damayanti dan Putu Utami Dewi selaku *staff* perusahaan yang membimbing dan bersedia membagi ilmunya kepada penulis selama melakukan PKL.
9. I Made Arya Supartana selaku pegawai PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Seririt yang memberikan bantuan berupa motivasi, dukungan, pendapat dan informasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan laporan Tugas Akhir.
10. Putu Roni Arisa selaku *staff* perusahaan yang memberikan dukungan dan fasilitas selama proses pembuatan Tugas Akhir.

11. Seluruh karyawan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Seririt yang telah banyak memberikan bantuan berupa informasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan laporan Tugas Akhir.
12. Made Ody Sudiantara dan Ketut Neti selaku orang tua penulis, serta seluruh keluarga yang selalu setia memberikan dukungan serta iringan doa yang tulus sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
13. Teman-teman dan sahabat yang telah memberikan bantuan baik saran, informasi, pendapat maupun masukan kepada penulis dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa melimpahkan anugrah-Nya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian laporan Tugas Akhir ini. Besar harapan penulis, semoga laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang memerlukan. Laporan Tugas Akhir ini akan lebih sempurna jika ada kritik dan saran yang membangun dari pembaca.

Singaraja, 18 Juli 2022

Penulis

## Daftar Isi

Halaman Judul .....	ii
Surat Pernyataan Keaslian Karya Tugas Akhir .....	iii
Lembar Persetujuan Pembimbing.....	iv
Lembar Pengesahaan .....	v
Abstrak.....	vi
Prakata.....	vii
Daftar Isi.....	x
Daftar Gambar .....	xi
Daftar Lampiran .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Pokok Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Metode Penelitian.....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>16</b>
A. Manajemen Sumber Daya Manusia .....	16
B. Manajemen Pelayanan Publik .....	21
C. <i>E-Service</i> .....	22
D. Kinerja.....	24
E. Efektivitas Kerja.....	25
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>29</b>
A. Sejarah Perusahaan.....	29
B. Bidang Usaha .....	30
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan .....	31
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
A. Kebijakan Perusahaan .....	36
B. Analisis Interpretasi Data .....	37
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>71</b>
A. Simpulan.....	71
B. Saran .....	72
Daftar Pustaka .....	74
Lampiran .....	76

## Daftar Gambar

Gambar 1. 1	Statistik Penggunaan Internet 2021 .....	3
Gambar 1. 2	Analisis Data Penelitian Kualitatif .....	12
Gambar 3. 1	Bagan Struktur Organisasi PT PLN Persero ULP Seririt	32
Gambar 4. 1	Halaman Utama Palikasi <i>New PLN Mobile</i> .....	40
Gambar 4. 2	Tampilan Saldo <i>New PLN Mobile</i> .....	41
Gambar 4. 3	Tampilan Menu Kelistrikan .....	42
Gambar 4. 4	Tampilan Menu Internet .....	43
Gambar 4. 5	Tampilan Menu Electric Vehicle.....	44
Gambar 4. 6	Tampilan Menu Token & Pembayaran .....	45
Gambar 4. 7	Pembelian Token Listrik Pascabayar .....	46
Gambar 4. 8	Tampilan Menu Pengaduan .....	48
Gambar 4. 9	Tampilan Menu Catat Meter.....	49
Gambar 4. 10	Tampilan Menu Penyambungan Baru .....	50
Gambar 4. 11	Tampilan Menu Ubah Daya dan Migrasi .....	52
Gambar 4. 12	Tampilan Menu PS .....	54
Gambar 4. 13	Tampilan Menu Simulasi Biaya.....	56
Gambar 4. 14	Tampilan Menu Marketplace.....	57
Gambar 4. 15	Promo di <i>Marketplace</i> .....	58
Gambar 4. 16	Tampilan Menu <i>PLN Magazine</i> .....	58
Gambar 4. 17	Tampilan Menu Lainnya <i>PLN Mobile</i> .....	59
Gambar 4. 18	Tampilan Menu <i>Gamification PLN Mobile</i> .....	61
Gambar 4. 19	Tampilan Menu <i>Profile New PLN Mobile</i> .....	63
Gambar 4. 20	Penilaian & Ulasan Aplikasi <i>New PLN Mobile</i> .....	64

## Daftar Lampiran

Lampiran 1. Pendapat Pihak Internal Mengenai <i>E-Service New PLN Mobile</i> .....	77
Lampiran 2. Pendapat Pihak Enternal Mengenai <i>E-Service New PLN Mobile</i> .....	80

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

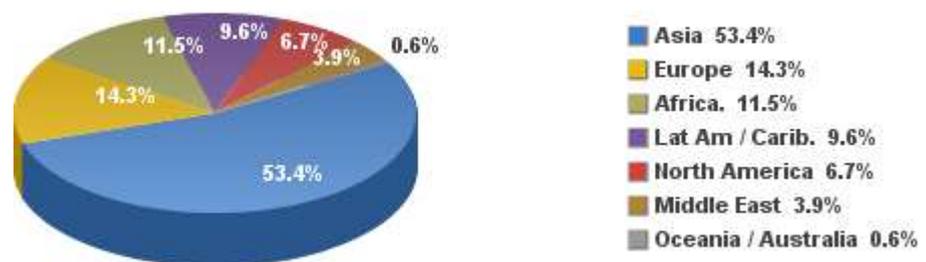
#### **A. Latar Belakang**

Pandemi Covid-19 masih belum berakhir di Indonesia. Meskipun pemerintah telah melonggarkan kebijakan pemakaian masker bagi masyarakat yang beraktivitas di luar ruangan atau area terbuka, masyarakat tetap disarankan untuk melakukan protokol kesehatan dengan baik. Berdasarkan postingan foto di Instagram Presiden Republik Indonesia yakni Joko Widodo pada tanggal 17 Mei 2022 mengemukakan “Jika masyarakat sedang beraktivitas di luar ruangan atau di area terbuka yang tidak padat orang, maka diperbolehkan untuk tidak menggunakan masker. Namun, untuk kegiatan di ruangan tertutup dan transportasi publik, tetap harus menggunakan masker”. Dari penjelasan tersebut, dapat kita tahu bahwa kegiatan seperti ajar mengajar, pertemuan penting/*meeting*, dan kegiatan dalam ruangan lainnya masih disarankan untuk menggunakan masker dan dilakukan secara *online*, tak terkecuali kegiatan perusahaan untuk melayani masyarakat juga disarankan secara *online*.

Adanya perubahan aktivitas masyarakat secara drastis yang dulunya dilakukan secara *offline* kini dilakukan secara *online* dapat memberikan dampak yang besar bagi masyarakat itu sendiri. Salah satunya dapat dirasakan oleh perusahaan yang dulu menggunakan sistem penjualan atau pelayanan secara tatap muka dituntut untuk melakukan perubahan dan membuat inovasi. Kondisi seperti ini mengharuskan perusahaan untuk lebih kompetitif serta memiliki strategi yang tepat dalam menjalankan bisnisnya dengan mengandalkan teknologi dan internet.

Teknologi yang berkembang semakin pesat mengakibatkan masyarakat hidup berdampingan dengan teknologi itu sendiri. Pemasaran, penjualan, pendidikan, pelayanan dan lainya kini memanfaatkan teknologi sebagai media dari aktivitas tersebut. Dengan adanya kemajuan teknologi sekarang ini, batasan jarak dan waktu dapat dipersempit sehingga semuanya terasa lebih efektif dan efisien.

## Internet Users Distribution in the World - 2021



Source: Internet World Stats - [www.internetworldstats.com/stats.htm](http://www.internetworldstats.com/stats.htm)  
 Basis: 5,168,780,607 Internet users in March 31, 2021  
 Copyright © 2021, Miniwatts Marketing Group

Gambar 1. 1 Statistik Penggunaan Internet 2021  
 Sumber : *Internet World Stats*

Berdasarkan data yang diperoleh dari *website Internet World Stats*, statistik internet Asia diperbarui untuk 30 Juni 2021, Indonesia menduduki peringkat ke-3 sebagai Negara pengguna internet terbanyak di Asia, yakni sebanyak 212,354,070 pengguna. Tak bisa dipungkiri, internet menjadi bagian dari kehidupan yang tak bisa dipisahkan, terutama oleh banyak generasi muda masa kini. Internet berperan penting untuk memudahkan kehidupan serta meringankan pekerjaan manusia. Internet dapat selalu berkembang diiringi dengan kesadaran masyarakat mengenai banyaknya manfaat yang dapat diperoleh dari pengaplikasian internet, sehingga tren penggunaan internet cenderung terus meningkat. Hal inilah yang banyak dijadikan dasar bagi suatu perusahaan untuk menggunakan internet sebagai sarana dalam melakukan bisnis, contohnya dengan menawarkan layanan elektronik atau *e-service*.

Internet adalah saluran utama dari *e-service*. Menurut Jeong (2007) *E-Service* merupakan layanan *online* yang tersedia di internet, dimana transaksi yang valid dalam membeli dan menjual adalah suatu hal yang mungkin terjadi, sebagai hal yang berbeda dari *website* tradisional yang hanya menyediakan informasi dan tidak ada transaksi *online* yang dapat terjadi. Pemanfaatan teknologi dan internet di masa pandemi seperti layanan elektronik yang disebut dengan *e-service* ini dapat menjadi salah satu cara mengurangi kasus covid-19. Hal itu dapat terjadi karena *e-service* dapat meminimalisir terjadinya suatu pertemuan atau kerumunan masyarakat.

Berdasarkan paparan tersebut, maka penulis tertarik meneliti tentang *e-service* di sebuah perusahaan. Penulis melaksanakan penelitian di sebuah perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yakni PT PLN Persero Unit Layanan Pelanggan Seririt. Penulis tertarik meneliti *e-service* di perusahaan tersebut karena selain jarak tempat tinggal dengan lokasi penelitian dekat, juga penulis pernah melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di perusahaan tersebut dan mengobservasi terdapat suatu permasalahan terkait *e-service* yang dilakukan. Melihat kondisi jangkauan wilayah perusahaan dalam melayani penyaluran energi listrik di Area Bali bagian Utara terdiri dari 6 Kecamatan, 58 Desa, 220 Dusun, dengan luas wilayah  $452,3km^2$  pelanggan mengalami kesulitan dalam melakukan

transaksi karena jarak tempuh yang jauh. Selain itu, juga melihat kondisi perusahaan dimana loket yang terdiri dari 2 orang dengan 59.029 pelanggan tentunya mengalami kewalahan dalam melayani pelanggan. Pentingnya hal ini diteliti karena merupakan alternatif saluran komunikasi kepada pelanggan yang dapat meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dan mendapat kemudahan bertansaksi baik bagi pelanggan maupun perusahaan. Oleh karena itu, penulis melaksanakan penelitian dengan judul ***E-Service Di PT PLN Persero ULP Seririt.***

#### **B. Pokok Masalah**

- 1) Bagaimana *e-service* yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) ULP Seririt ?
- 2) Bagaimana perbandingan kualitas pelayanan perusahaan sebelum dan sesudah adanya *e-service* ?

#### **C. Tujuan Penelitian**

- 1) Untuk mengetahui *e-service* yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) ULP Seririt.
- 2) Untuk mengetahui perbandingan kualitas pelayanan perusahaan sebelum dan sesudah adanya *e-service*.

#### **D. Manfaat Penelitian**

- 1) Manfaat Teoritis  
Penelitian diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai *e-service*. Juga diharapkan sebagai

sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dapat dipelajari di bangku perkuliahan

## 2) Manfaat Praktis

- a) Bagi penulis, kegiatan penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pengalaman yang berharga untuk meningkatkan kemampuan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan. Wawasan tentang dunia kerja juga semakin luas, diharapkan dapat diimplementasikan di dunia kerja yang dapat memberikan kontribusi pengetahuan tentang *e-service* di perusahaan yang akan di tempati.
- b) Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber belajar bukan hanya dari buku dan dosen dalam menambah wawasan dan ilmu pengetahuan tentang *e-service* di perusahaan. Selain itu, dapat memberikan inspirasi dan gambaran bagi pembaca untuk diimplementasikan di dunia kerja nantinya.
- c) Bagi perusahaan, diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen untuk meningkatkan kualitas kerja dalam mencapai tujuan perusahaan.

## E. Metode Penelitian

### 1) Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di PT PLN (Persero) ULP Seririt, Jalan Sudirman No. 91-119, Kecamatan Seririt, Kabupaten Buleleng,

Bali 81153. Peneliti memilih lokasi penelitian didasari oleh jarak lokasi penelitian yang cukup dekat dengan tempat tinggal peneliti. Peneliti juga pernah bertugas didalam perusahaan tersebut dalam rangka melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL). Selain alasan tersebut, pihak perusahaan juga sudah menerima dan bersedia akan diadakannya penelitian didalamnya.

## 2) Objek Penelitian

Pada penelitian ini, yang menjadi objek penelitian adalah *e-service* di sebuah perusahaan. Menurut Sugiyono (2013:38) pengertian objek penelitian adalah suatu atribut atau sifat nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variabel tertentu yang diterapkan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Objek penelitian ini berjenis primer, yaitu objek yang dibutuhkan dari sumber pertama. Sumber pertama yang dimaksudkan disini adalah hasil pengambilan data dari sumbernya langsung.

## 3) Sumber Data

Sumber data dari penelitian ini berjenis data primer, yakni menurut Sugiyono (2018:456) data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Data diperoleh dari

observasi langsung dan melakukan wawancara dengan narasumber yang terlibat dalam aktivitas perusahaan.

#### 4) Jenis Data

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah data kualitatif. Data kualitatif dalam penelitian ini yaitu gambaran umum tentang objek penelitian, meliputi sejarah perusahaan, bidang usaha, objek penelitian, serta struktur organisasi dari perusahaan PT PLN (Persero) ULP Seririt

#### 5) Teknik Pengumpulan Data

- a) Teknik observasi, menurut Sugiyono (2018:229) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Melalui kegiatan observasi peneliti dapat belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Teknik observasi yang dilakukan pada penelitian ini adalah observasi partisipasi. Observasi partisipasi merupakan kegiatan observasi dimana peneliti terlibat secara langsung terhadap kegiatan sehari-hari perusahaan. Observasi dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya di PT PLN (Persero) ULP Seririt.

- b) Teknik wawancara, menurut Yusuf (2014:372) wawancara adalah suatu kejadian atau proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi secara langsung atau bertanya secara langsung mengenai suatu objek yang diteliti. Jenis wawancara yang digunakan oleh peneliti adalah wawancara bebas terpimpin. Menurut Arikunto (2016:199) Wawancara bebas terpimpin adalah wawancara yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara bebas namun masih tetap berada pada pedoman wawancara yang sudah dibuat. Pertanyaan akan berkembang pada saat melakukan wawancara. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dengan penelitian
- c) Studi dokumen, menurut Sugiyono (2018:476) studi dokumen adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Teknik pengumpulan data dengan studi dokumen, yakni dengan mempelajari dokumen-dokumen yang diberikan perusahaan untuk mendapatkan informasi yang berhubungan dengan penelitian.

## 6) Teknik Analisis Data

- a) Teknik analisis naratif, berfokus pada penggunaan cerita dan pengalaman yang dibagikan oleh responden saat mengikuti penelitian tersebut. Jadi, kejujuran dan keterbukaan para responden sangat dibutuhkan dalam hal ini. Metode penelitian ini digunakan untuk membuat interpretasi tentang penilaian pelanggan, proses operasional, perasaan karyawan terhadap pekerjaannya, dan lain-lain. Dengan menggunakan teknik ini, dapat membantu kita memahami dan mengembangkan kultur atau budaya suatu organisasi seperti perusahaan. Menurut Webster dan Metrova, narasi (*narrative*) adalah suatu metode penelitian di dalam ilmu-ilmu sosial. Inti dari metode ini adalah kemampuannya untuk memahami identitas dan pandangan dunia seseorang dengan mengacu pada cerita-cerita (narasi) yang ia dengarkan ataupun tuturkan di dalam aktivitasnya sehari-hari. Analisis data naratif ini adalah metode yang digunakan ketika akan menganalisis konten dari berbagai macam sumber yang ada. Contohnya seperti melakukan wawancara dengan para responden, melakukan observasi di lapangan maupun berbagai survei. Data bisa dalam bentuk seperti catatan jurnal, transkrip wawancara,

pengamatan seseorang, penulisan otobiografi, buletin, dan teks-teks lainnya.

b) Analisis wacana, yaitu analisis yang fokusnya ada pada analisis konteks sosial, yakni pada tempat di mana komunikasi antara peneliti dan responden tersebut dilakukan. Jenis metode analisis wacana dapat dibedakan menjadi tiga pendekatan. Berdasarkan saluran yang digunakan, peserta komunikasi, dan tujuan komunikasi.

1) Berdasarkan saluran yang digunakan: wacana tulis dan wacana lisan.

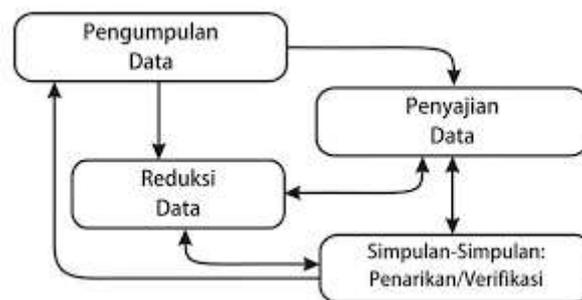
2) Berdasarkan peserta komunikasi: monolog, dialog, dan polilog.

3) Berdasarkan tujuan komunikasi: wacana deskripsi, eksposisi, argumentasi, persuasi, dan narasi.

Selain itu analisis wacana juga biasanya melihat lingkungan sehari-hari dari para responden. Jadi, ketika sedang melakukan analisis, semua informasi tentang lingkungan tempat tinggal responden juga digunakan untuk mendukung hasilnya nanti.

Dalam penelitian kualitatif, konseptualisasi, kategorisasi, dan deskripsi dikembangkan atas dasar “kejadian” yang diperoleh ketika kegiatan lapangan berlangsung. Karenanya,

antara kegiatan pengumpulan data dan analisis data tidak mungkin dipisahkan satu sama lain. Keduanya berlangsung secara simultan, prosesnya berbentuk siklus dan interaktif, bukan linier. Miles dan Huberman (1992:20) menggambarkan proses analisis data penelitian kualitatif sebagai berikut.



Gambar 1. 2 Analisis Data Penelitian Kualitatif

Sumber : Miles dan Huberman

#### a) Pengumpulan Data

Menurut Moleong, pengumpulan data di lapangan tentu berkaitan dengan teknik penggalan data, dan berkaitan pula dengan sumber dan jenis data. Sumber data dalam penelitian kualitatif berupa: (1) kata-kata dan (2) tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen atau sumber data tertulis, foto, dan statistik. Kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancarai merupakan sumber data utama. Sumber data utama dicatat melalui catatan tertulis atau melalui

perekaman video/audio tapes, pengambilan foto, atau film. Sedangkan sumber data tambahan yang berasal dari sumber tertulis dapat dibagi atas sumber buku dan majalah ilmiah, sumber dari arsip, dokumen pribadi, dan dokumen resmi. Oleh karena itu, catatan lapangan sangat dibutuhkan untuk digunakan dalam pengumpulan data selama di lapangan. Bentuk catatan lapangan ini terdiri dari: (1) catatan fakta: data kualitatif hasil pengamatan dan wawancara dalam bentuk uraian rinci maupun kutipan langsung, (2) catatan teori: hasil analisis peneliti di lapangan untuk menyimpulkan struktur masyarakat yang ditelitinya, serta merumuskan hubungan antara topik-topik (variabel) penting penelitiannya secara induktif sesuai fakta-fakta di lapangan, (3) catatan metodologis: pengalaman peneliti ketika berupaya menerapkan metode kualitatif di lapangan.

b) Reduksi Data.

Menurut Sugiyono (2018:247-249) Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya, pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan

mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

c) Penyajian Data

Menurut Sugiyono, dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, *flowchart*, pictogram dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data dapat terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan mudah dipahami. Selain itu, dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya namun yang sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, dan tersusun sehingga akan semakin mudah dipahami.

d) Penarikan Kesimpulan.

Langkah terakhir dalam menganalisis penelitian kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Menurut Sugiyono (2018:252-253) kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan perumusan

masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada dilapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa :

1. *E-Service* yang dilaksanakan di PT PLN Persero ULP Seririt berbentuk aplikasi bernama *New PLN Mobile*. Aplikasi *New PLN Mobile* dilengkapi dengan beberapa fitur, yakni menu kelistrikan, internet, listrik, *electric vehicle*, token & pembayaran, non tagihan listrik, pengaduan, catat meter, penyambungan baru, ubah daya dan migrasi, penyambungan sementara, simulasi, *e-billing*, *marketplace*, *PLN Magazine*, dan lainnya. Aplikasi *New PLN Mobile* hadir untuk memberikan pelayanan dan pengalaman terbaik kepada masyarakat terkait ketenagalistrikan. Dengan menggunakan aplikasi *New PLN Mobile* layanan dapat diakses dengan mudah, cepat, dimanapun dan kapanpun.
2. Perbandingan kualitas pelayanan sebelum dan sesudah adanya aplikasi *New PLN Mobile*. Sebelum adanya *e-service* yang bernama *New PLN Mobile*, layanan kelistrikan dilakukan melalui *Website* PLN, *Contact Center* 123, dan datang langsung ke kantor layanan yang

mengharuskan pelanggan menempuh jarak jauh yang menghabiskan waktu, biaya dan tenaga. Sedangkan, sesudah adanya *e-service* berbentuk aplikasi *New PLN Mobile* ini, dapat memudahkan pelanggan dalam layanan kelistrikan. Waktu, biaya, dan tenaga pelanggan dapat dipergunakan untuk kegiatan lain yang lebih bermanfaat dibandingkan pelaporan langsung ke kantor layanan. Selain itu, pelanggan yang datang langsung ke kantor terkait permohonan/gangguan/keluhan berkurang karena adanya *e-service*. Hal itu tentunya dapat meringankan tugas *staff* bagian loket yang berhubungan langsung dengan pelanggan mendapatkan lebih sedikit komplain dan melayani lebih sedikit pelanggan. Oleh karena itu, dapat dikatakan kualitas pelayanan setelah adanya *e-service* jauh lebih baik dibandingkan sebelum adanya *e-service*.

## **B. Saran**

Berdasarkan dari hasil dan pembahasan, maka peneliti dapat memberikan saran yang nantinya dapat berguna untuk membantu PT PLN (Persero) ULP Seririt dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui *e-service*. Adapun saran yang diberikan adalah hendaknya perusahaan khususnya bidang Pelayanan Pelanggan dan Administrasi memberikan pemantapan pemahaman tentang *product knowledge* pada anggota perusahaan. *Product knowledge* yang dimaksud adalah tentang aplikasi *New PLN Mobile*. Karyawan perlu mengetahui bagaimana cara menggunakan aplikasi, cara mengatasi gangguan

yang terjadi selama layanan kelistrikan berlangsung melalui aplikasi dan lainnya. Hal itu perlu dilakukan agar pelanggan nantinya paham bagaimana cara penggunaannya.

## Daftar Pustaka

- Cermati.com. "Kenali 9 Fitur PLN Mobile hingga Cara Laporkan Gangguan Listrik Online" <https://www.cermati.com/artikel/kenali-9-fitur-pln-mobile-hingga-cara-lapor-gangguan-listrik-online>. (Diakses, 24 Mei 2022).
- Deepublish. "Manfaat Penelitian: fungsi, Jenis dan Contoh" <https://penerbitbukudeepublish.com/pengertian-manfaat-penelitian/>. (Diakses 25 April 2022).
- Duniadosen.com. "Pengertian Teknik Analisis Data Menurut Para Ahli dan Macam-macamnya" <https://www.duniadosen.com/teknik-analisis-data/>. (Diakses, 11 April 2022).
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik*. Bandung: Sumber Sari Indah.
- Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Electronic Government Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. E-Book: APTIKOM.
- Internetworldstats.com. "Internet 2022 Usage In Asia" <https://www.internetworldstats.com/stats3.htm#asia>. (Diakses 25 Mei 2022).
- Kompas.com. "Prinsip dan Asas Pelayanan Publik" <https://nasional.kompas.com/read/2022/03/10/02000061/prinsip-dan-asas-pelayanan-publik#:~:text=Prinsip%20Pelayanan%20Publik,Kepastian%20waktu>. (Diakses 11 April 2022).
- Larasati, Sri. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Deepublish.
- Moleong, Lexy J. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Nadhif,A.Z., & Niswah,F. 2018. "Inovasi Layanan PLN Mobile di PT. PLN (Persero) Area Surabaya Selatan". Submitted
- Putri Adina, Camelia. 2021. "Proses Rebranding Aplikasi New PLN Mobile Oleh Humas PT. PLN Persero". Submitted
- Qudsi, Pisciesha. 2016. "Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Listrik Pintar Prabayar di PT. PLN

(Persero) Area Pelayanan Surabaya". *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, Vol.4, hal. 1-2

Ruslan, Rosady. 2007. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Salim & Syahrums. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Citapustaka Media

Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta

[www.pln.co.id](http://www.pln.co.id) (iakses, 16 April 2022)

Zaenal dan Wijaya. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.