

**ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI PLN MOBILE
PADA PT PLN (PERSERO) ULP TOMOHON**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelara Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)*

Pada Program Studi Manajemen Bisnis

Oleh

CECILIA MELISA PONDAAG

NIM: 21 053 037



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI D-IV MANAJEMEN BISNIS**

2025

Cecilia Melisa Pondaag, 2025 “**Analisis Penggunaan Aplikasi PLN Mobile Pada PT PLN (Persero) ULP Tomohon**”. Dibawah Bimbingan Precylyia Ribka Raming, SE., MM dan Dra. Margaretha Anatje Rundengan, Mpd

ABSTRAK

Penelitian ini mengenai analisis penggunaan aplikasi PLN Mobile pada PT PLN (Persero) ULP Tomohon. PT PLN (Persero) merupakan perusahaan yang mengelola ketenagalistrikan di Indonesia yang dituntut untuk selalu meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan serta keandalannya dalam pendistribusian energi listrik (Tarigan & Nasution, 2014). PT PLN (Persero) sebagai satu-satunya perusahaan penyedia listrik milik negara, terus melakukan berbagai inovasi demi memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Salah satu bentuk inovasi yang dilakukan adalah peluncuran aplikasi PLN Mobile yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan kelistrikan secara daring, tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Salah satu masalah yang paling umum dalam penggunaan aplikasi PLN Mobile adalah rendahnya literasi digital pelanggan yang menyebabkan sebagian besar masyarakat belum sepenuhnya memanfaatkan fitur-fitur aplikasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kemudahan penggunaan aplikasi PLN Mobile dalam mengakses layanan kelistrikan seperti pembayaran tagihan listrik. Dalam penelitian ini digunakan pendekatan deskriptif kualitatif, Sumber Data yang digunakan yaitu Data Primer dan Data Sekunder. Teknik pengumpulan data melalui wawancara yang diperoleh dari jawaban para informan. dapat disimpulkan bahwa aplikasi ini berkontribusi positif dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Masih terdapat kendala yang dialami pengguna yaitu kesulitan teknis, serta beberapa keluhan terkait gangguan teknis aplikasi seperti lambatnya respon atau error pada saat digunakan.

Kata Kunci: Penggunaan, Pelayanan, Kemudahan

Cecilia Melisa Pondaag, 2025 “**Analysis of the Use of the PLN Mobile Application at PT PLN (Persero) ULP Tomohon**”. Under the guidance of Precylia Ribka Raming, SE., MM and Dra. Margaretha Anatje Rundengan, Mpd

ABSTRACT

This study analyzes the use of the PLN Mobile application at PT PLN (Persero) ULP Tomohon. PT PLN (Persero) is a company that manages electricity in Indonesia and is required to always improve the quality and quality of service as well as its reliability in the distribution of electrical energy (Tarigan & Nasution, 2014). PT PLN (Persero) as the only state-owned electricity provider company, continues to carry out various innovations to provide the best service to the community. One form of innovation carried out is the launch of the PLN Mobile application which aims to make it easier for people to access various electricity services online, without having to come directly to the service office. One of the most common problems in using the PLN Mobile application is the low digital literacy of customers which causes most people to not fully utilize the application's features. This study aims to analyze the level of ease of use of the PLN Mobile application in accessing electricity services such as paying electricity bills. In this study, a qualitative descriptive approach was used, the Data Sources used were Primary Data and Secondary Data. The data collection technique was through interviews obtained from the answers of informants. It can be concluded that this application contributes positively in supporting the improvement of service quality to customers. There are still obstacles experienced by users, namely technical difficulties, as well as several complaints related to technical problems with the application such as slow responses or errors when used.

Keywords: Usage, Service, Convenience

MOTTO

“Aku memulai dengan Nama Tuhan Yesus dan dengan penuh Keyakinan mengakhiri dengan kata Amin”

“Jangan Takut, Percaya Saja”

(Markus 5:36)

“Diberkatilah orang yang mengandalkan Tuhan, yang menaruh harapannya pada Tuhan”

(Yeremia 17:7)

“Segala perkara dapat kutanggung didalam Dia yang memberi kekuatan kepadaku”

(Filipi 4:13)

“Aku tahu, bahwa Engkau sanggup melakukan segala sesuatu dan tidak ada rencanamu yang gagal”

(Ayub 42:2)

Kupersembahkan Karya ini untuk:

Tuhan Yesus Kristus yang berkenan degan segala

Kebesarnya untuk membuka pintu kemudahan bagi

Anak-anaknya yang lemah.

Papa dan Mama serta Kakak yang tercinta untuk segala

Doa maupun dukungan untuk keberhasilan saya

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh Cecilia Melisa Pondaag

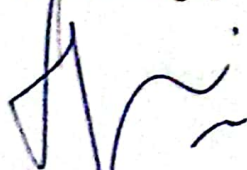
Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Manado, 19 September 2025

Disetujui,

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,



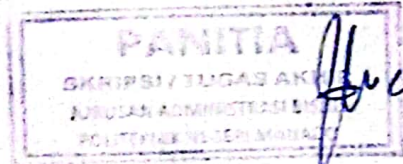
Precylia Ribka Raming, SE., MM

Dra. Margaretha A. Rundengan, M.Pd

NIP. 19870619 201903 2 000

NIP. 19670310 199403 2 002

Ketua Panitia



Juliet P. T. Makinggung, SE., M.Si

NIP. 19730722 200212 2 001

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN
ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI PLN MOBILE PADA PT PLN
(PERSERO) ULP TOMOHON

Oleh

CECILIA MELISA PONDAAG

NIM. 21 053 037

Telah Dipertimbangkan Di Depan Dewan Penguji Dan Dinyatakan Sebagai Salah
Satu Persyaratan Melaksanakan Penelitian Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Terapan Manajemen (S.Tr.M)

Pada tanggal, 19 September 2025

Ketua/Penguji 1



Precylia Ribka Raming, SE., MM

NIP. 19870619 201903 2 000

Penguji 2



Muhammad Kapa Bakary, SE, M.Si

NIP. 19640802 199403 1 002

Penguji 3



Yekky Supit, SE., M.Si

NIP. 19641114 199011 1 002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



Diana R.S Maramis, SE., M.Si

NIP. 19720915 200212 2 001

		POLITEKNIK NEGERI MANADO			
FORMULIR	FM-203 ed.A rev.0	ISSUE: A	Issued: 26-02-2020	UPDATE: 0	Updated: 00-00-0000

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Cecilia Melisa Pondaag
NIM : 21053037
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : DIV Manajemen Bisnis
Judul Skripsi : Analisis Penggunaan Aplikasi PLN Mobile Pada PT.
PLN (Persero) ULP Tomohon

Dengan ini menyatakan bahwa tulisan karya ilmiah berupa Skripsi ini adalah asli karya penulis, tidak ada karya/ data orang lain yang telah dipublikasikan, dan bukan karya orang lain dalam rangka mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi, selain yang diacu dalam kutipan dan/ atau dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang di publikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi, saya bersedia ditindak sesuai peraturan perundang- undangan yang berlaku, dan siap untuk dicabut gelar akademik saya.

Manado, September 2025

Yang membuat pernyataan,



Cecilia Melisa Pondaag
NIM. 21053037

FM-203 ed.A rev.0

BIODATA MAHASISWA

Nama Lengkap : Cecilia Melisa Pondaag
NIM : 21053037
Tempat, Tanggal Lahir : Woloan, 11 Juni 2003
Alamat : Kelurahan Woloan 3 Lingk. 8 Kec. Tomohon Barat
Nama Ayah : Petrus Pondaag
Nama Ibu : Serly Tuerah
Alamat Orang Tua : Kelurahan Woloan 3 Lingk. 8 Kec. Tomohon Barat
Daerah Asal : Kota Tomohon
Judul Skripsi : Analisis Penggunaan Aplikasi PLN Mobile Pada PT PLN (Persero) ULP Tomohon
Dosen Pembimbing : 1. Precylia Ribka Raming, SE., MM
2. Dra. Margaretha Anatje Rundengan, Mpd
Dosen Penguji : 1. Precylia Ribka Raming, SE., MM
2. Muhhamad Kapa Bakary, SE, M.Si
3. Vekky Supit, SE., M.Si



Manado, 19 September 2025

Cecilia Melisa Pondaag

NIM: 21 053 037

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunianya sehingga proses penyusunan Skripsi ini boleh terselesaikan dengan tepat waktu dan sesuai dengan yang diharapkan. Skripsi ini dibuat dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian studi di Politeknik Negeri Manado. Selain itu untuk mengkaji lebih dalam mengenai Analisis Kemudahan Penggunaan Aplikasi PLN Mobile pada PT PLN (Persero) ULP Tomohon.

Tujuan dari penyusunan Skripsi ini untuk membahas tentang Analisis Penggunaan Aplikasi PLN Mobile pada PT PLN (Persero) ULP Tomohon. Penulis menyadari bahwa Skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dra. Maryke Alelo, MBA, selaku Direktur Politeknik Negeri Manado.
2. Dr. Diane Tangian, SH.,M.Si sebagai Wakil Direktur Bidang Akademik Politeknik Negeri Manado
3. Selvie R. Kalele, SE.,M.Si sebagai Wakil Direktur Bidang Keuangan dan Umum Politeknik Negeri Manado
4. Rudolf Estephanus Goliath Mait, ST.,MT sebagai Wakil Direktur Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Politeknik Negeri Manado
5. Juliet P.T. Makinggung, SE.,M.Si sebagai Wakil Direktur Bidang Perencanaan dan Kerjasama Politeknik Negeri Manado, dan Ketua Panitia Tugas Akhir / Skripsi 2025
6. Diana Roweina S. Maramis, SE.,M.Si sebagai Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado.
7. Arifmanuel Kolondam, SE.,MM sebagai Sekertaris Jurusan Administrasi Bisnis
8. Precylia Ribka Raming, SE., MM sebagai Ketua Prodi D4 Manajemen Bisnis sekaligus sebagai Dosen Pembimbing 1

9. Cysca Adeleida Juliana Langi, SE.,M.Si sebagai Kaprodi D3 Manajemen Pemasaran Jurusan Administrasi Bisnis
10. Willem Gilbert Pomantow, SE.,M.Si sebagai Kaprodi D3 Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis
11. Muhhamad Kapa Bakary, SE, M.Si sebagai Dosen Pembahas 2
12. Vekky Supit, SE., M.Si sebagai Sekertaris Panitia Tugas Akhir dan Skripsi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado Tahun 2025, sekaligus Dosen Pembahas 3
13. Dra. Margaretha Anatje Rundengan, Mpd sebagai Dosen Pembimbing 2
14. Seluruh Dosen dan Staff Jurusan Administrasi Bisnis
15. Orangtua dan Kakak penulis serta teman-teman tercinta yang telah membantu dalam segala hal, baik dukungan maupun Doa sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik maupun saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan Skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan juga dapat berguna sebagai bahan referensi dalam penyelesaian karya ilmiah dimasa mendatang.

Manado, 2025

Penulis

Cecilia Melisa Pondaag

NIM. 21 053 037

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
MOTTO	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	vi
SURAT PERNYATAAN	vii
BIODATA MAHASISWA.....	viii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Fokus Penelitian dan Sub Fokus	5
1.4 Tujuan dan Manfaat	6
BAB II	7
KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS	7
2.1 Konsep Penguasaan Aplikasi PLN Mobile.....	7
2.1.1 Pengertian Penggunaan Aplikasi PLN Mobile.....	8
2.1.2 Penilaian Penggunaan Aplikasi PLN Mobile	9

2.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi PLN Mobile ..	10
2.2 Hasil Penelitian Yang Relevan	11
2.3 Penelitian Terdahulu.....	13
2.4 Kerangka Pikir	16
BAB III.....	16
METODOLOGI PENELITIAN	17
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	17
3.2 Pendekatan Penelitian	17
3.3 Data dan Sumber Data	18
3.4 Teknik dan Prosedur Pengumpulan data	19
3.5 Prosedur Analisa Data	19
3.6 Pemeriksaan Keabsahan Data	20
BAB IV	22
HASIL DAN PEMBAHASAN TEMUAN PENELITIAN.....	22
4.1 Sejarah Singkat Perusahaan	22
4.2 Lokasi dan Telepon Perusahaan	24
4.3 Visi dan Misi Perusahaan	24
4.4 Sumber Daya Perusahaan.....	25
4.5 Struktur Organisasi Perusahaan	26
4.6 Uraian Kerja (Job Description)	26
BAB V.....	34
HASIL DAN PEMBAHASAN TEMUAN PENELITIAN.....	34
5.1 Hasil Temuan Penelitian.....	34
5.1.1 Sub Fokus Penggunaan Aplikasi PLN Mobile.....	34
5.2 Pembahasan Temuan Penelitian	50

5.3 Implementasi Temuan Penelitian	51
BAB VI.....	53
PENUTUP.....	53
6.1 Kesimpulan	53
6.2 Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN.....	57

DAFTAR TABEL

Tabel	Teks	Halaman
2. 1	Penelitian Terdahulu.....	13
3. 1	Alokasi dan Waktu Penelitian	17
4. 1	Sumber Daya Perusahaan.....	25
5. 1	Keterangan Informan	34
5. 2	Pertanyaan 1	35
5. 3	Pertanyaan 2	37
5. 4	Pertanyaan 3	39
5. 5	Pertanyaan 4	41
5. 6	Pertanyaan 5	43
5. 7	Pertanyaan 6	45
5. 8	Pertanyaan 7	47
5. 9	Pertanyaan 8	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Teks	Halaman
2. 1	Kerangka Pikir	16
4. 1	Logo Perusahaan Listrik Negara (PLN).....	22
4. 2	Struktur Organisasi PT PLN (Persero) ULP Tomohon	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Teks	Halaman
1. 1	Dokumentasi dengan Informan 1	57
1. 2	Dokumentasi dengan Informan 2	57
1. 3	Dokumentasi dengan Informan 3	57
1. 4	Dokumentasi dengan Informan 4	58
1. 5	Dokumentasi dengan Informan 5	58

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. PLN (Persero) merupakan salah satu dari perusahaan BUMN yang bergerak pada jasa ketenaga listrikan. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah No.18 Tahun 1972, status perusahaan listrik negara (PLN) ditetapkan sebagai perusahaan umum listrik negara dan sebagai pemegang usaha ketenagalistrikan dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum. PT PLN (Persero) merupakan perusahaan yang mengelolah ketenagalistrikan di Indonesia yang dituntut untuk selalu meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan serta keandalannya dalam pendistribusian energi listrik (Tarigan & Nasution, 2014). Hal tersebut sesuai dengan tujuan PT PLN (Persero) yaitu tercapainya kepuasan konsumen (Sudrajat, 2017). Perkembangan digital teknologi saat ini menuntut perusahaan untuk terus berinovasi dalam memberikan pelayanan yang cepat, efisien, dan memuaskan kepada pelanggan. PT PLN (Persero), sebagai perusahaan penyedia listrik nasional, juga turut beradaptasi dengan kemajuan teknologi tersebut melalui pengembangan aplikasi digital, salah satunya adalah PLN Mobile. PT PLN (Persero) sebagai satu-satunya perusahaan penyedia Listrik milik negara, terus melakukan berbagai inovasi demi memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Salah satu bentuk inovasi yang dilakukan adalah peluncuran aplikasi PLN Mobile yang bertujuan untuk mempermudah Masyarakat dalam mengakses berbagai layanan kelistrikan secara daring, tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. PT PLN (Persero) merupakan perusahaan yang mengelolah ketenagalistrikan di Indonesia yang dituntut untuk selalu meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan serta keandalannya dalam pendistribusian energi listrik (Tarigan & Nasution, 2014). PT PLN (Persero) adalah suatu perusahaan besar sebagai jasa penyedia dan penyaluran listrik pada masyarakat yang terbesar di Indonesia, dimana Perusahaan listrik milik negara ini telah banyak memberikan kontribusi yang besar dalam hal memasok kebutuhan listrik untuk masyarakat.

Sebagai bukti nyata kepedulian terhadap pelanggan, PLN meluncurkan aplikasi PLN Mobile yang berada dalam genggamannya dengan smartphone. Yang dirilis pada tanggal 16 oktober 2016 oleh direksi PLN bertepatan dengan upacara hari Listrik Nasional ke-71. Aplikasi PLN Mobile adalah suatu aplikasi Mobile Customer Self Service yang terintegrasi dengan aplikasi pengaduan dan keluhan terpadu (APTK) yang digunakan untuk melakukan pengaduan dan keluhan terpadu, pelanggan lebih mudah mendapatkan informasi dan fitur-fitur, antara lain cek dan riwayat token, pembelian token listrik, permohonan pasang baru, penambahan daya, dan informasi tarif listrik (Gloria Ribka Lengkey et al., 2022).

Aplikasi PLN Mobile bisa didapatkan pelanggan melalui pengunduhan dan penginstalan melalui Google Play Store, App Store, dll. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Chesanti & Setyorini (2018). PLN Mobile merupakan aplikasi yang dihadirkan untuk memudahkan pelanggan memenuhi kebutuhan informasi dan interaksinya dengan PLN (Gloria Ribka Lengkey et al., 2022). Melalui aplikasi PLN, pelanggan dapat dengan mudah mengajukan pengaduan terkait pemadaman listrik, tagihan yang tidak sesuai, atau masalah teknis lainnya. Keberadaan aplikasi ini memberikan sejumlah keuntungan bagi pelanggan maupun PLN sebagai penyedia layanan listrik (Nur Faridah & Riza Harnawati). Kemudahan penggunaan aplikasi menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih baik, meningkatkan kepuasan, dan memberikan kesan positif terhadap keterlibatan perusahaan. Dengan memanfaatkan fitur umpan balik dan evaluasi melalui aplikasi, perusahaan dapat secara terus menerus meningkatkan layanan mereka, menunjukkan komitmen terhadap kualitas, dan membangun hubungan yang positif dengan pelanggan (Manalu et al., 2023).

Aplikasi PLN Mobile merupakan bentuk komitmen PT PLN (Persero) dalam melakukan informasi layanan digital melalui salah satu aspirasi unggulannya yaitu Customer Focus. PLN memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan melalui aplikasi PLN Mobile. Dengan aplikasi PLN Mobile banyak kemudahan yang didapatkan oleh pelanggan beberapa diantaranya adalah dapat mengajukan proses pemasangan

listrik baru dan penambahan daya, pelanggan dapat membeli token listrik maupun membayar tagihan listrik bulanan, bukan hanya itu yang ditawarkan bahkan pelanggan juga bisa membuat laporan gangguan jika terjadi padam listrik dirumahnya, laporan gangguan dapat dipantau sampai dimana progresnya hingga rumah pelanggan kembali menyala.

Aplikasi PLN Mobile merupakan aplikasi layanan PLN yang terdaftar di Google Play Store dengan tujuan agar dapat mempermudah pelanggan dalam melakukan pengaduan, pasang baru, tambah daya dll. Dalam penggunaan aplikasi PLN Mobile ini masih banyak pelanggan yang belum menggunakan aplikasi ini dalam melakukan pengaduan dan keluhan serta belum mengetahui manfaat dan kemudahan dari aplikasi ini.

Aplikasi PLN Mobile merupakan aplikasi yang diciptakan khusus untuk memudahkan pelanggan dalam mengakses berbagai layanan PT PLN (Persero), mulai dari pembelian token listrik, pembayaran tagihan listrik, catat meter mandiri, pengajuan tambah daya, dan pemasangan listrik baru, hingga pengaduan gangguan yang dapat dimonitoring secara realtime bagaimana proses penanganan gangguan hingga selesai (Adina & Nasution, 2021). Hal ini bertujuan untuk memudahkan pelanggan berkomunikasi secara digital terhadap beragam kebutuhan layanan pemanfaatan tenaga listrik dari PT PLN (Persero) di era yang serba digital saat ini (Mboeik et al., 2020).

PLN Mobile adalah aplikasi mobile customer selfservice berbasis mobile yang terintegrasi dengan aplikasi pengaduan dan keluhan terpadu dan aplikasi pelayanan pelanggan terpusat. Aplikasi ini merupakan bentuk sinergi layanan PLN kepada pelanggan, setelah sebelumnya memanfaatkan Contact Center PLN 123, Facebook, dan Web PLN. Aplikasi mobile resmi milik PLN ini berisikan layanan informasi dan komunikasi interaktif antara pelanggan dengan PLN perihal layanan ketenagalistrikan.

Aplikasi PLN Mobile merupakan sebuah inovasi yang dilakukan oleh PLN untuk memberikan kemudahan bagi pelanggan. aplikasi PLN Mobile adalah aplikasi penyedia layanan digital untuk berlangganan listrik yang terintegrasi dengan aplikasi pelayanan pelanggan terpusat digunakan untuk melakukan

pengaduan dan keluhan, memudahkan mendapatkan pelayanan melalui fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi seperti cek dan pembayaran tagihan, riwayat dan pembelian token, permohonan pasang baru, hingga pengajuan perubahan dan penambahan daya. Pelanggan dapat memilih fitur pelayanan yang tersedia pada aplikasi tersebut sesuai dengan kebutuhan dan keperluannya (Ammaludin, 2022).

PT PLN (Persero) ULP Tomohon sebagai salah satu unit layanan pelanggan dibawah PLN Suluttenggo juga mengadopsi penggunaan aplikasi PLN Mobile dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada Masyarakat di wilayah Tomohon dan sekitarnya. Tomohon sebagai salah satu kota berkembang di Sulawesi Utara memiliki kebutuhan kelistrikan yang cukup besar, baik dari sektor rumah tangga, industri kecil, maupun perkantoran. Oleh karena itu, kehadiran layanan berbasis digital menjadi sangat penting untuk memastikan pelanggan dapat memperoleh layanan secara optimal dan responsif. Diwilayah kerja PT PLN ULP Tomohon, penerapan aplikasi PLN Mobile telah menjadi bagian dari strategi peningkatan kualitas layanan pelanggan. Namun, meskipun aplikasi ini menawarkan berbagai kemudahan, masih ditemukan tantangan di lapangan. Sebagian pelanggan belum sepenuhnya memahami fungsi aplikasi, masih terbiasa menggunakan cara konvensional (misalnya membayar langsung di loket) atau mengalami kendala teknis saat mengakses aplikasi. Salah satu masalah yang paling umum dalam penggunaan aplikasi PLN Mobile di PT PLN (Persero) ULP Tomohon adalah rendahnya literasi digital pelanggan yang menyebabkan sebagian besar masyarakat belum sepenuhnya memanfaatkan fitur-fitur aplikasi. Hal ini terlihat dari masih adanya keluhan terkait kesulitan login dan kurangnya pemahaman terhadap menu layanan.

Dari uraian masalah diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul” **Analisis Penggunaan Aplikasi PLN Mobile Pada PT. PLN (Persero) ULP Tomohon**”

1.2 Identifikasi Masalah

- 1) Kurangnya pemahaman pelanggan dalam mengoperasikan fitur aplikasi PLN Mobile

Banyak pelanggan masih mengalami kesulitan dalam memahami fungsi dan cara penggunaan menu utama aplikasi seperti cek tagihan, pengaduan gangguan, tambah daya, pasang baru maupun pembelian token listrik. Hal ini menghambat pemanfaatan aplikasi secara optimal

- 2) Rendahnya keterampilan teknologi digital dikalangan pelanggan tertentu

Sebagian pelanggan khususnya dari kelompok usia lanjut usia atau masyarakat yang kurang terbiasa dengan teknologi menghadapi keterbatasan dalam mengakses dan memanfaatkan layanan berbasis aplikasi digital

- 3) Kurangnya sosialisasi dan edukasi mengenai pentingnya penggunaan aplikasi PLN Mobile

Minimnya informasi dan pendampingan dari pihak PLN mengenai manfaat serta cara penggunaan aplikasi membuat pelanggan masih bergantung pada layanan manual sehingga tingkat adopsi aplikasi PLN Mobile masih rendah

1.3 Fokus Penelitian dan Sub Fokus

- 1) Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada kemudahan penggunaan (ease of use) aplikasi PLN Mobile dalam mendukung pelayanan kelistrikan di PT PLN (Persero) ULP Tomohon

- 2) Sub Fokus Penelitian

- a) Kemudahan Navigasi Aplikasi
- b) Manfaat dan Efektivitas Aplikasi
- c) Strategi Sosialisasi dan Pemanfaatan Aplikasi

1.4 Tujuan dan Manfaat

1) Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk:

Untuk menganalisis tingkat kemudahan penggunaan aplikasi PLN Mobile oleh pelanggan PT PLN (Persero) ULP Tomohon dalam mengakses layanan kelistrikan seperti pembayaran tagihan listrik, tambah daya, pasang baru maupun pembelian token listrik.

2) Manfaat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- 1) Bagi PT PLN (Persero) ULP Tomohon diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai tingkat adopsi dan efektivitas aplikasi PLN Mobile dalam melayani pelanggan serta menyediakan data dan informasi akurat sebagai dasar untuk mengambil keputusan strategis terkait pengembangan dan peningkatan layanan PLN Mobile
- 2) Bagi Peneliti diharapkan dapat menjadi referensi yang relevan dengan topik serupa atau pengembangan aplikasi digital dalam pelayanan publik serta dapat mengaplikasikan teori atau topik yang telah dipelajari sehingga dapat mengembangkan kemampuan analisis dan pemecahan masalah
- 3) Bagi Pihak Akademik diharapkan dapat menjadi bahan kajian tambahan dalam pengembangan kurikulum dan pembelajaran, khususnya pada program studi yang berkaitan dengan manajemen, teknologi informasi dan pelayanan publik.

BAB II

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

2.1 Konsep Penggunaan Aplikasi PLN Mobile

Kemudahan Penggunaan merupakan salah satu aspek penting dalam menilai kualitas suatu aplikasi termasuk aplikasi PLN Mobile yang digunakan oleh pelanggan PT PLN (Persero) ULP Tomohon. Konsep ini merujuk pada sejauh mana pengguna merasa bahwa interaksi dengan aplikasi tersebut tidak menyulitkan, mudah dipahami dan dapat digunakan secara efisien tanpa memerlukan banyak usaha atau keahlian teknis. Dalam konteks PT PLN (Persero) ULP Tomohon kemudahan penggunaan aplikasi PLN Mobile berarti bahwa pelanggan dapat dengan cepat memahami fungsi-fungsi utama aplikasi seperti pengecekan tagihan listrik, pembelian token, pengaduan gangguan, pasang baru, tambah daya, dan layanan lainnya. Konsep ini penting untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan karena aplikasi yang mudah digunakan akan mendorong pelanggan untuk lebih sering memanfaatkan layanan digital PLN, sehingga mendukung transformasi digital yang sedang dijalankan oleh PLN diseluruh unit kerja, termasuk di ULP Tomohon

Konsep ini menjadi krusial karena aplikasi yang mudah digunakan akan mendorong adopsi dan penggunaan yang berkelanjutan, yang pada akhirnya berkorelasi langsung dengan peningkatan kepuasan pelanggan. Sebaliknya aplikasi yang sulit digunakan, membingungkan atau tidak efisien akan menimbulkan frustrasi dan berdampak negatif pada kepuasan pelanggan.

Ada beberapa dimensi kunci dari kemudahan penggunaan yang relevan untuk penelitian ini:

- 1) Kemudahan dipelajari: dimensi ini mengukur seberapa mudah bagi pelanggan baru untuk mulai menggunakan aplikasi PLN Mobile dan menyelesaikan tugas-tugas dasar, seperti melihat tagihan listrik atau melaporkan gangguan.

- 2) Efisiensi: efisiensi merujuk pada seberapa cepat dan mudah pelanggan dapat menyelesaikan tugas-tugas setelah mereka mahir menggunakan aplikasi. Contohnya, seberapa cepat pelanggan bisa melakukan pembayaran listrik atau mengajukan permohonan pasang baru.
- 3) Daya ingat: dimensi ini berkaitan dengan seberapa mudah pelanggan mengingat cara menggunakan aplikasi setelah periode tidak menggunakannya.
- 4) Tingkat kesalahan: ini mengacu pada seberapa sering pelanggan membuat kesalahan saat menggunakan aplikasi dan seberapa mudah kesalahan tersebut dapat diperbaiki.
- 5) Kepuasan subjektif: ini adalah dimensi kualitatif yang mengukur bagaimana perasaan pelanggan saat menggunakan aplikasi.

2.1.1 Pengertian Penggunaan Aplikasi PLN Mobile

Penggunaan aplikasi PLN Mobile dalam penelitian ini diartikan sebagai bentuk pemanfaatan teknologi digital yang disediakan oleh PT PLN (Persero) dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan secara lebih cepat, mudah, dan efisien. Aplikasi ini merupakan inovasi berbasis teknologi informasi yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan pelanggan terkait kelistrikan, seperti pengecekan tagihan, pengajuan pasang baru atau tambah daya, hingga fitur-fitur pendukung lainnya yang membantu mempermudah interaksi antara pelanggan dan PLN.

Dalam konteks Skripsi dengan judul Analisis Penggunaan Aplikasi PLN Mobile pada PT PLN (Persero) ULP Tomohon, penggunaan aplikasi ini mencakup sejauh mana pelanggan memahami, mengakses, serta memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan layanan listrik mereka. Hal ini tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis seperti kemudahan penggunaan dan kecepatan akses tetapi juga berkaitan dengan aspek non teknis seperti kepuasan pelanggan, kenyamanan dan persepsi terhadap kualitas pelayanan PLN. Penggunaan aplikasi PLN Mobile juga menjadi indikator penting dalam mengukur tingkat literasi digital masyarakat khususnya pelanggan di wilayah kerja PLN ULP Tomohon. Dengan semakin meningkatnya kebutuhan akan layanan cepat dan berbasis online, aplikasi

ini diharapkan mampu menjawab tantangan efisiensi pelayanan publik yang selama ini menjadi salah satu focus utama dalam transformasi digital di sektor ketenagalistrikan.

Oleh karena itu, dalam penelitian ini pengertian penggunaan aplikasi PLN Mobile bukan hanya sebatas tindakan pelanggan dalam mengunduh dan membuka aplikasi, melainkan mencakup keseluruhan pengalaman pelanggan dalam berinteraksi dengan aplikasi tersebut, mulai dari proses instalasi, registrasi akun, pemanfaatan fitur utama maupun tambahan hingga kepuasan yang dirasakan setelah menggunakan aplikasi. Dengan demikian, Analisis Penggunaan Aplikasi PLN Mobile pada PT PLN (Persero) ULP Tomohon akan memberikan gambaran mengenai efektivitas penerapan inovasi digital ini dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta mendukung tercapainya kepuasan pelanggan.

2.1.2 Penilaian Penggunaan Aplikasi PLN Mobile

Penilaian penggunaan aplikasi PLN Mobile dalam penelitian kualitatif ini berfokus pada bagaimana pengguna baik pelanggan maupun pihak internal PLN merasakan manfaat, efektivitas serta kendala yang dialami dalam pemanfaatan aplikasi tersebut. Penilaian ini tidak diukur dengan angka atau skor tertentu, melainkan melalui interpretasi pengalaman, persepsi, dan pandangan informan berdasarkan hasil wawancara, observasi maupun dokumentasi yang diperoleh.

Secara umum, penilaian penggunaan aplikasi PLN Mobile dapat dijabarkan ke dalam beberapa aspek yaitu:

1) Kemudahan Akses dan Navigasi

Penilaian dilakukan terhadap sejauh mana aplikasi PLN Mobile mudah diakses oleh pelanggan. hal ini mencakup kemudahan instalasi, tampilan antar muka yang sederhana, serta navigasi menu yang tidak membingungkan. Responden biasanya menilai apakah aplikasi tersebut dapat digunakan dengan mudah tanpa memerlukan kemampuan teknologi yang rumit

2) Fungsi dan Manfaat Aplikasi

Penilaian difokuskan pada seberapa besar manfaat yang dirasakan pelanggan, seperti kemudahan pembayaran tagihan listrik, pengecekan token listrik, serta pemantauan riwayat transaksi. Informan menilai apakah aplikasi benar-benar membantu mereka dalam menghemat waktu dan tenaga dibandingkan dengan cara konvensional

3) Efektivitas dalam Pelayanan

Dari sisi pelayanan, penilaian diarahkan pada seberapa cepat dan tepat aplikasi dalam memberikan respon terhadap kebutuhan pelanggan, misalnya kecepatan konfirmasi pembayaran, kelancaran saat mengakses layanan, maupun ketepatan informasi yang ditampilkan. Hal ini berhubungan dengan efektivitas PLN Mobile dalam meningkatkan mutu layanan PLN kepada Masyarakat

4) Strategi Sosialisasi

Penilaian juga menyentuh pada bagaimana PLN melakukan sosialisasi terkait aplikasi ini. Apakah pelanggan merasa cukup mendapatkan informasi mengenai keberadaan dan cara penggunaan aplikasi. Factor sosialisasi sangat berpengaruh pada tingkat pemahaman dan partisipasi pelanggan dalam memanfaatkan PLN Mobile.

2.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi PLN Mobile

Penggunaan aplikasi PLN Mobile di PT PLN (Persero) ULP Tomohon dipengaruhi oleh beberapa factor yang berkaitan dengan aspek internal maupun eksternal pelanggan. faktor-faktor tersebut antara lain:

1. Kemudahan Navigasi Aplikasi

Tampilan aplikasi yang sederhana, jelas dan mudah dipahami menjadi salah satu penentu utama dalam penggunaan. Jika fitur-fitur seperti pembayaran, hingga pembelian token listrik mudah diakses maka pelanggan akan merasa nyaman dalam menggunakan aplikasi.

2. Manfaat dan Efektivitas Aplikasi

Aplikasi PLN Mobile memberikan manfaat dalam bentuk kemudahan transaksi, penghematan waktu, dan akses informasi listrik yang lebih cepat dibandingkan layanan konvensional. Tingkat efektivitas aplikasi dalam membantu pelanggan memenuhi kebutuhannya turut mendorong tingkat penggunaan.

3. Kendala Teknis Aplikasi

Gangguan sistem, error pada aplikasi, atau pembaruan fitur yang belum optimal dapat menjadi penghambat. Jika kendala teknis sering terjadi, hal ini dapat menurunkan tingkat kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

4. Strategi Sosialisasi dari PLN

Sosialisasi yang dilakukan pihak PLN, baik melalui media sosial maupun interaksi dengan pelanggan sangat berperan dalam meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat akan manfaat aplikasi PLN Mobile.

2.2 Hasil Penelitian Yang Relevan

Berdasarkan berbagai penelitian terdahulu, ditemukan sejumlah hasil yang relevan dengan judul “Analisis Penggunaan Aplikasi PLN Mobile pada PT PLN (Persero) ULP Tomohon”. Penelitian-penelitian sebelumnya umumnya menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi memiliki pengaruh positif terhadap niat maupun intensitas penggunaan. Hal ini berarti semakin sederhana alur layanan, seperti pengecekan tagihan, pembayaran dan pelaporan gangguan maka semakin tinggi pula minat pelanggan untuk menggunakan aplikasi secara berkelanjutan.

Selain itu, kebermanfaatan aplikasi terbukti menjadi factor utama yang menentukan kepuasan pelanggan. aplikasi yang mampu memberikan manfaat nyata misalnya mempercepat proses pengaduan, serta memberikan status layanan akan meningkatkan kepuasan pengguna. Kualitas sistem dan stabilitas aplikasi juga ditemukan berperan penting dalam membangun kepercayaan serta loyalitas.

Temuan lain menunjukkan bahwa kualitas layanan purna justru lebih berpengaruh daripada tampilan antar muka semata. Respon yang cepat terhadap

keluhan pelanggan, pembaruan status pengaduan, serta kepastian penyelesaian gangguan merupakan factor yang sangat memengaruhi pengalaman pengguna. Selain itu, adopsi aplikasi juga didorong oleh factor sosial seperti rekomendasi dari petugas PLN maupun pelanggan.

Di sisi lain, penelitian sebelumnya menegaskan bahwa tingkat literasi digital pelanggan menjadi faktor yang memoderasi kemudahan penggunaan terhadap intensitas penggunaan aplikasi. Pelanggan dengan literasi digital rendah seringkali mengalami kesulitan dalam memanfaatkan fitur, sehingga diperlukan strategi edukasi sederhana seperti panduan visual, factor keamanan dan privasi juga ditemukan berperan besar dalam menjaga kepercayaan pelanggan. kejelasan mengenai penggunaan data, penerapan OTP, serta sistem enkripsi akan membuat pelanggan merasa lebih aman dalam bertransaksi

Selain aspek teknis, pengalaman pelanggan dalam melaporkan gangguan menjadi titik krusial yang menentukan tingkat kepuasan secara keseluruhan. Integrasi dengan berbagai metode pembayaran, termasuk dompet digital maupun perbankan, juga terbukti dapat meningkatkan frekuensi transaksi dan mendorong kenyamanan pengguna. Akhirnya, penelitian terdahulu menekankan pentingnya personalisasi dan pemberian umpan balik secara berkelanjutan.

2.3 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

No	Tahun	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	2020	Sari, R.	Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Penggunaan Aplikasi PLN Mobile	Kualitatif (wawancara & observasi)	Pelanggan merasa terbantu dengan fitur cek tagihan, namun masih terkendala literasi digital
2	2021	Pratama, D.	Peran Aplikasi PLN Mobile dalam Efisiensi Pelayanan Listrik	Kualitatif Deskriptif	Aplikasi meningkatkan efisiensi pengaduan pelanggan, namun masih ada kendala pada kecepatan respon
3	2021	Ningsih, A.	Pemanfaatan Aplikasi PLN Mobile dalam mendukung Layanan Digital	Studi Kasus Kualitatif	Aplikasi mendukung transformasi digital layanan PLN, tetapi belum semua pelanggan memanfaatkannya
4	2022	Wahyudi, B.	Persepsi Pelanggan terhadap	Kualitatif	Mayoritas pelanggan menilai apakah aplikasi

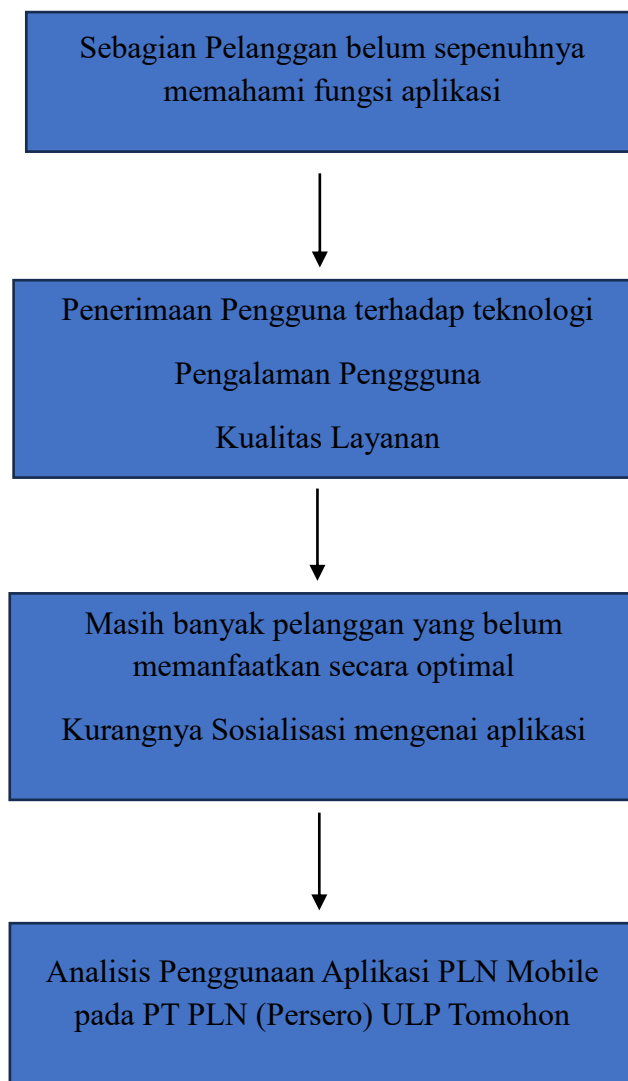
			Kemudahan Akses Aplikasi PLN Mobile		mudah digunakan, meskipun fitur tertentu kurang dipahami pelanggan lanjut usia
5	2022	Fitriani, L	Hambatan dan Tantangan Penggunaan Aplikasi PLN Mobile di masyarakat	Kualitatif Deskriptif	Hambatan utama adalah kurangnya sosialisasi dan rendahnya literasi digital pelanggan
6	2021	Sari,	Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Aplikasi PLN Mobile	Kualitatif (wawancara & observasi)	Aplikasi dinilai membantu pelanggan dalam pembayaran dan pengaduan, namun masih ada kendala aksesibilitas di daerah tertentu
7	2022	Nugroho,	Efektivitas aplikasi PLN Mobile dalam Pelayanan Pelanggan	Kualitatif (Studi Kasus)	Aplikasi mempercepat pelayanan dan transparansi tagihan, tetapi pengguna yang belum terbiasa dengan teknologi merasa kesulitan
8	2020	Putri & Rahman,	Persepsi Masyarakat	Kualitatif (FGD)	Mayoritas responden

			terhadap Digitalisasi Layanan PLN	& Wawancara	menyambut positif digitalisasi, namun masih memerlukan sosialisasi intensif
9	2023	Simajunk, k,	Analisis Pengalaman Penggunaan Aplikasi Layanan Publik	Kualitatif	Tampilan sederhana memengaruhi kepuasan, tetapi fitur yang tidak lengkap membuat pengguna kecewa
10	2021	Lestari,	Hambatan Penggunaan Aplikasi Digital pada Pelanggan Listrik	Kualitatif (wawancara mendalam)	Hambatan utama adalah kurangnya literasi digital dan jaringan internet yang belum merata

Sumber: Diolah Penulis 2025

2.4 Kerangka Pikir

Kerangka Pikir merupakan dasar pemikiran yang disusun peneliti untuk menjelaskan alur logis penelitian yang dilakukan. Kerangka pikir berfungsi untuk menunjukkan bagaimana peneliti menelaah keterkaitan antara pemahaman fungsi aplikasi, pengalaman pengguna, kualitas layanan serta sosialisasi mengenai aplikasi.



Gambar 2. 1

Kerangka Pikir

Sumber: Diolah Penulis 2025

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT PLN (Persero) ULP Tomohon, yang terletak di Jl. Raya Tomohon Kakaskasen, Talete Dua Kec Tomohon Tengah. Waktu Penelitian ini dilaksanakan selama 4 bulan yaitu dari bulan Februari – Mei.

Tabel 3. 1

Alokasi dan Waktu Penelitian

Kegiatan	Waktu	Keterangan
Observasi dan Pengajuan Judul	Mei 2025	Peneliti dan Panitia
Bimbingan Proposal	Juli 2025 – Agustus 2025	Dosen Pembimbing
Pengumpulan dan Pengolahan Data Hasil Penelitian	Agustus 2025	Peneliti
Bimbingan dan Penyusunan	Agustus 2025	Peneliti, Pembimbing 1 & Pembimbing 2
Ujian Skripsi dan Perbaikan Skripsi	September 2025	Peneliti

Sumber: Diolah Penulis 2025

3.2 Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini digunakan pendekatan deskriptif kualitatif yaitu suatu metode penelitian yang berfokus pada pemahaman mendalam terhadap fenomena yang diteliti. Melalui pendekatan ini, peneliti berusaha menggali pengalaman, persepsi dan pendapat baik dari pegawai maupun pelanggan terkait penggunaan aplikasi PLN Mobile di PT PLN (Persero) ULP Tomohon.

Penelitian kualitatif ini bertujuan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai sejauh mana aplikasi PLN Mobile memudahkan pengguna dalam mengakses layanan, memahami manfaat serta efektivitasnya, sekaligus mengidentifikasi kendala yang dihadapi. Selain itu, penelitian ini juga berupaya menelaah strategi sosialisasi dan pemanfaatan aplikasi yang dilakukan oleh PLN dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. dalam penerapannya, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi sehingga informasi yang diperoleh lebih komprehensif dan mampu menggambarkan kondisi lapangan secara nyata. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menangkap makna subjektif dari pengalaman pengguna aplikasi, menginterpretasikan pandangan mereka serta menyajikan analisis yang lebih kontekstual sesuai dengan situasi di ULP Tomohon.

Dengan demikian, pendekatan kualitatif dipandang tepat untuk penelitian ini karena dapat memberikan pemahaman yang lebih detail dan mendalam tentang penggunaan aplikasi PLN Mobile, bukan hanya sekedar menilai dari sisi kuantitas penggunaannya melainkan juga dari pengalaman, kendala dan strategi perbaikan yang relevan bagi peningkatan pelayanan perusahaan.

3.3 Data dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama dilapangan melalui interaksi dengan pihak-pihak yang terlibat dalam penggunaan aplikasi PLN Mobile.

Data primer Syofian Siregar (2017:16) menyebutkan bahwa data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber-sumber yang sudah ada sebelumnya dan telah dipublikasikan. Data ini bersifat pendukung yang memperkaya informasi dalam penelitian. Dalam konteks penelitian ini,

data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti dokumen internal PLN dan situs web resmi PLN.

Data sekunder Sugiyono (2014;224) menyebutkan bahwa data sekunder adalah data pendukung yang diperoleh dari sumber lain atau lewat perantara lain yang berkaitan dengan penelitian.

3.4 Teknik dan Prosedur Pengumpulan data

Dalam penelitian kualitatif ini, teknik pengumpulan data menjadi aspek yang sangat penting untuk memperoleh informasi yang mendalam, akurat serta sesuai dengan fokus penelitian. Data yang dikumpulkan harus mampu menggambarkan pengalaman, persepsi, serta hambatan yang dialami baik oleh pihak internal PLN maupun pelanggan dalam menggunakan aplikasi tersebut. langkah penting teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

a) Wawancara

Digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari informan seperti pegawai PT PLN (Persero) ULP Tomohon dan pelanggan pengguna aplikasi PLN Mobile

b) Observasi

Peneliti melakukan observasi langsung pada aktivitas penggunaan aplikasi PLN Mobile oleh pelanggan maupun pelayanan yang dilakukan pegawai di ULP Tomohon. Observasi ini membantu peneliti memahami bagaimana aplikasi digunakan dalam praktik serta kendala yang dihadapi baik oleh pegawai maupun pelanggan

c) Dokumentasi

Mengumpulkan dokumen terkait seperti laporan penggunaan aplikasi serta catatan internal PLN terkait layanan digital

3.5 Prosedur Analisa Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi. Pelaksanaan analisis data pada penelitian kualitatif dilakukan dengan mencari dan menyusun secara sistematis

yang diperoleh dengan mengorganisasikan, menjabarkan, mensintesiskan, menyusun pola, memilih mana yang penting, dan menarik kesimpulan terhadap data lapangan (Saleh, 2007).

Adapun metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif. Menurut Kristiyantono (2006:196) yaitu analisis berbagai data yang berhasil dikumpulkan peneliti di lapangan. Data tersebut terkumpul baik melalui observasi, wawancara, maupun dokumen-dokumen. Dalam melakukan penelitian, peneliti juga mengacu pada model interaktif yang dikembangkan oleh Matthew B. Miles dan Michael Huberman (dalam Soegiyono, 2006: 247)

1) Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, serta transformasi data mentah yang diperoleh dari lapangan ke dalam bentuk yang lebih terorganisir. Dalam konteks penelitian ini, reduksi data dilakukan setelah peneliti mengumpulkan data melalui kusioner, wawancara atau dokumentasi mengenai persepsi pelanggan terhadap kemudahan penggunaan aplikasi PLN Mobile

2) Penyajian Data

Setelah data di reduksi, tahap berikutnya adalah penyajian data. Penyajian data bertujuan untuk memvisualisasikan data dalam bentuk yang sistematis sehingga memudahkan peneliti dalam memahami informasi yang diperoleh dan dalam mengambil kesimpulan. Penyajian data dilakukan dalam bentuk tabel atau ringkasan agar lebih mudah dipahami.

3) Penarikan Kesimpulan

Menyimpulkan hasil temuan berdasarkan data yang telah disajikan. Tahap ini juga melibatkan verifikasi untuk memastikan kesimpulan yang ditarik kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan

3.6 Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, keabsahan data merupakan aspek penting yang harus dijaga agar hasil penelitian dapat dipercaya. Menurut Lincoln dan Guba

(1985), terdapat empat kriteria yang digunakan untuk menguji keabsahan data, yaitu Kredibilitas, Transferabilitas, Dependabilitas dan Konfirmabilitas. Adapun langkah-langkah pemeriksaan keabsahan data pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Kredibilitas

Kredibilitas data diperoleh dengan memastikan bahwa informasi yang didapat benar-benar sesuai dengan pengalaman nyata informan. Peneliti menggunakan Teknik triangulasi, baik triangulasi sumber (membandingkan informasi dari pegawai PLN dan pelanggan) maupun triangulasi metode (wawancara, observasi dan dokumentasi). Selain itu, dilakukan juga member check, yaitu mengonfirmasi kembali hasil wawancara kepada informan agar tidak terjadi salah tafsir.

2) Transferabilitas

Transferabilitas berkaitan dengan sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan atau digunakan dalam konteks lain yang serupa. Peneliti memberikan deskripsi yang rinci mengenai latar penelitian, kondisi penggunaan aplikasi PLN Mobile, serta karakteristik informan, sehingga pembaca dapat menilai sejauh mana temuan penelitian ini dapat digunakan di unit PLN atau daerah lain

3) Dependabilitas

Dependabilitas menekankan konsistensi hasil penelitian. Peneliti Menyusun prosedur penelitian secara jelas mulai dari tahap perencanaan, pengumpulan data, analisis hingga penarikan kesimpulan.

4) Konfirmabilitas

Konfirmabilitas berkaitan dengan objektivitas data. Peneliti berupaya meminimalkan bias pribadi dengan mendasarkan interpretasi pada data yang diperoleh dari informan, bukan dari asumsi peneliti. Hasil wawancara, observasi dan dokumen pendukung dijadikan bukti tertulis sehingga temuan penelitian dapat diverifikasi.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN TEMUAN PENELITIAN



Gambar 4. 1

Logo Perusahaan Listrik Negara

4.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Berawal di akhir abad 19, bidang pabrik gula dan pabrik ketenagalistrikan di Indonesia mulai ditingkatkan saat beberapa perusahaan asal Belanda yang bergerak di bidang pabrik gula dan pabrik teh mendirikan pembangkit tenaga listrik untuk keperluan sendiri

Antara Tahun 1942-1945 terjadi peralihan pengelolaan perusahaan-perusahaan Belanda tersebut oleh Jepang, setelah Belanda menyerah kepada pasukan tentara Jepang di awal Perang Dunia II

Proses peralihan kekuasaan kembali terjadi di akhir Perang Dunia II pada Agustus 1945, saat Jepang menyerah kepada Sekutu. Kesempatan ini dimanfaatkan oleh para pemuda dan buruh listrik melalui delegasi Buruh/Pegawai Listrik dan Gas yang bersama-sama dengan Pemimpin KNI Pusat berinisiatif menghadap Presiden Soekarno untuk menyerahkan perusahaan-perusahaan tersebut kepada Pemerintah Republik Indonesia. Pada 27 Oktober 1945, Presiden Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik sebesar 157,5 MW.

Pada Tanggal 1 Januari 1961, Jawatan Listrik dan Gas diubah menjadi BPU-PLN (Bada Pemimpin Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak di bidang listrik, gas dan kokas yang dibubarkan pada tanggal 1 Januari 1965. Pada saat yang sama, 2 (dua) perusahaan negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai pengelola tenaga listrik milik negara dan Perusahaan Gas Negara (PGN) sebagai pengelola gas diresmikan.

Pada Tahun 1972, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 18, status Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum.

Seiring dengan kebijakan Pemerintah yang memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan listrik, maka sejak tahun 1994 status PLN

beralih dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dan juga sebagai PKUK dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang

PT. PLN (Persero) UID (Unit Induk Distribusi) Suluttenggo UP3 Manado merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa, dalam bentuk pelayanan jasa. Perusahaan ini melayani pelanggan hingga keseluruh pelosok daerah di wilayah yang tertsebar di kota Manado, Tomohon, Bitung, Minahasa, Minahasa Selatan dan Minahasa Tenggara, untuk menawarkan pemasangan listrik dengan menggunakan listrik Prabayar dan listrik Pascabayar, namun masih banyak masyarakat yang tetap menggunakan listrik pascabayar dan tidak beralih kepada listrik pintar (prabayar) yang merupakan inovasi baru yang di tawarkan oleh PT. PLN (Persero). Dimana inovasi ini dinyatakan lebih menguntungkan tidak hanya kepada pelanggan yang menggunakan listrik pintar (prabayar) tapi juga kepada perusahaan itu sendiri. Saat ini PLN sudah mencanangkan program “ListrikPintar” dimana masyarakat bisa melakukan pasang baru dan tambah daya listrik tanpa harus pergi ke kantor PLN, cukup dengan mengajukan surat permohonan atau mendaftarkan lewat on-line.

Namun dilain hal ada sebagian anggota masyarakat yang memiliki anggapan bahwa betapa sulitnya dalam meminta penambahan daya tenaga listrik, baik dalam hal prosedur pelaksanaan maupun biaya. Padahal biaya penambahan tenaga listrik sangatlah terjangkau dan prosedurnya pun mudah. Pemerintah juga telah menaikkan TDL (tariff dasar listrik), tariff yang disediakan oleh PLN ini sifatnya menyesuaikan, karena tariff listrik ini bisa jadi semakin naik atau malah turun sesuai perubahan indikator yang ditetapkan. Secara garis besar ada 2 golongan dalam klasifikasi daya listrik PLN, yaitu golongan penerima sebagian besar subsidi PLN atau golongan masyarakat yang dianggap kurang mampu (450-900 VA) dan golongan atas yang dianggap mampu dan menerima subsidi lebih tipis (1.300-2.200 VA). Dan yang berniat untuk menaikkan daya listrik dirumahan ada baiknya dipikirkan dengan matang.

4.2 Lokasi dan Telepon Perusahaan

Nama Perusahaan : PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tomohon
Alamat Perusahaan : Jl. Raya Tomohon-Kakaskasen, Talete Dua, Kec. Tomohon Tengah, Kota Tomohon
No Telepon : (0431) 351096

4.3 Visi dan Misi Perusahaan

Visi

Menjadi Perusahaan Listrik Terkemuka se-Asia Tenggara dan Pilihan Pelanggan untuk Solusi Energi.

Misi

- Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.

- Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
- Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

4.4 Sumber Daya Perusahaan

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya PT PLN (Persero) ULP Tomohon memiliki Sumber Daya Manusia. Adapun sumber daya manusia yang ada diperusahaan dilihat dari bidang tugas sebagai berikut:

Tabel 4. 1

Sumber Daya Perusahaan

No	Jabatan	Keterangan
1.	Manajer	1 Orang
2.	Senior Office	1 Orang
3.	Office Kinerja	1 Orang
4.	Tim Leader Teknik	2 Orang
5.	Tim Leader Pelayanan Pelanggan & Administrasi	1 Orang
6.	Tim Leader Transaksi Energi	2 Orang
7.	Tim Leader K3 & Kam	1 Orang
Jumlah		9 Orang

Sumber: Diolah Penulis 2025

4.5 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 4. 2

Struktur Organisasi PT PLN (Persero) ULP Tomohon

4.6 Uraian Kerja (Job Description)

1. Manajer ULP (Unit Layanan Pelanggan)
 - a. Memimpin dan mengelolah seluruh kegiatan operasional ULP
 - b. Menyusun rencana kerja dan strategi pelayanan pelanggan
 - c. Melakukan evaluasi kinerja unit secara berkala
 - d. Menjaga hubungan baik dengan stakeholder lokal dan pelanggan
 - e. Bertanggungjawab terhadap pencapaian target kinerja, revenue
2. Senior Officer
 - 1) Koordinasi Operasional
 - a. Mengoordinasikan pekerjaan staf dan teknisnya dalam unitnya
 - b. Menyusun jadwal kerja dan memastikan target operasional tercapai

c. Menyampaikan laporan kinerja tim kepada atasan langsung

4) Monitoring dan Evaluasi

a. Memantau indikator kinerja unit (misalnya: penyambungan, pemeliharaan, penagihan)

b. Mengevaluasi efisiensi pelaksanaan tugas dilapangan maupun administrasi

5) Pelaporan dan Dokumentasi

a. Membuat laporan mingguan/bulanan terkait kegiatan unitnya

b. Menyusun data pendukung untuk pengambilan keputusan manajerial

6) Pembinaan dan Supervisi

a. Membina dan mengawasi pelaksanaan tugas staff dan petugas pelaksana

b. Menjadi role model dalam kepatuhan terhadap prosedur kerja dan keselamatan (K3)

7) Koordinasi Antar Unit

a. Berkoordinasi dengan unit lain di dalam ULP untuk memastikan kelancaran layanan pelanggan dan distribusi tenaga listrik

b. Menangani eskalasi masalah teknis atau administratif dari staff dibawahnya

8) Pengembangan Sistem Kerja

a. Mengumpulkan perbaikan prosedur atau sistem kerja yang lebih efisien dan aman

b. Melakukan analisis masalah dan memberikan solusi atas hambatan operasional

6. Officer Kinerja

1) Pemantauan dan Evaluasi Kinerja

- a. Memantau pencapaian KPI unit, seperti:
 - SAIDI-SAIFI (indeks keandalan)
 - Tingkat tunggakan
 - Realisasi pendapatan
 - Susut energi Listrik
 - Waktu penanganan gangguan dan penyambungan
- b. Menyusun laporan evaluasi kinerja secara periodik (harian, mingguan, bulanan)

2) Pengumpulan dan Pengolahan Data

- a. Mengumpulkan data operasional dari seluruh unit (teknik, niaga, pelayanan pelanggan)
- b. Mengolah dan menganalisis data untuk mendukung pengambilan keputusan manajerial
- c. Menyajikan data kinerja dalam bentuk grafik, dashboard, atau presentasi

3) Koordinasi dan Konsolidasi Data

- a. Berkoordinasi dengan unit lain dalam pengumpulan dan validasi data kinerja
- b. Menindaklanjuti data yang tidak valid atau tidak sesuai standar pelaporan

4) Perencanaan dan Perbaikan Kinerja

- a. Membantu Menyusun rencana kerja dan strategi peningkatan kinerja

- b. Mengidentifikasi deviasi target dan memberikan rekomendasi tindak lanjut
 - c. Mendukung kegiatan audit internal atau eksternal terkait capaian kinerja
- 7. Supervisor Pelayanan Pelanggan & Administrasi
 - 1) Mengelola administrasi kantor dan keuangan ULP
 - 2) Menyusun laporan keuangan rutin (realisasi anggaran, biaya operasional, dsb)
 - 3) Mendukung pengadaan barang dan jasa Tingkat ULP
 - 4) Bertanggung jawab atas pencatatan asset dan inventaris
- 8. Supervisor Teknik
 - 1) Menangani pemasangan sambung baru dan perbaikan gangguan listrik
 - 2) Melaksanakan kegiatan pemeliharaan instalasi listrik pelanggan dan jaringan distribusi
 - 3) Bertugas sebagai garda terdepan dalam pelayanan teknis kepada pelanggan
 - 4) Memberikan laporan kerja harian kepada atasan langsung
- 9. Staff Teknik
 - 1) Pemeliharaan dan Operasi Jaringan
 - a. Membantu dalam pelaksanaan pemeliharaan jaringan distribusi
 - b. Melaksanakan inspeksi rutin peralatan listrik
 - c. Mendukung penanganan gangguan kelistrikan dan pelaporan gangguan

2) Pekerjaan Teknis Lapangan

- a. Menyiapkan dan mengawal pekerjaan teknis seperti pemasangan baru, perubahan daya, perbaikan jaringan, dan migrasi kWh meter
- b. Menjamin pelaksanaan pekerjaan sesuai SOP keselamatan kerja (K3)

3) Administrasi dan Dokumentasi

- a. Membuat laporan teknis harian/mingguan/bulanan
- b. Menginput data teknis kedalam sistem informasi PLN
- c. Membantu perencanaan pekerjaan teknik dan pengadaan material

4) Koordinasi Tim

- a. Berkoordinasi dengan petugas layanan teknik (Yantek), mitra kerja, dan pihak terkait lainnya
- b. Memberikan dukungan teknis dalam kegiatan proyek dan pelayanan pelanggan

5) Keselamatan dan Kualitas

- a. Memastikan pekerjaan dilakukan sesuai dengan standar mutu dan K3
- b. Melaporkan potensi bahaya kelistrikan dan membantu mitigasi resiko

10. Supervisor Transaksi Energi

- 1) Mengelola kegiatan pencatatan dan pelaporan pemakaian energi listrik pelanggan
- 2) Mengawasi kegiatan pembacaan meter dan pemutakhiran data

- 3) Menyusun laporan transaksi energi dan pendapatan
- 4) Melakukan kontrol terhadap tunggakan dan penagihan

11. Staff JTC.DAL & SUT P2TL (Penerbitan Pemakaian Tenaga Listrik)

1) Pengelolaan Data Alat Ukur dan Pembatas (Dal)

- a. Melakukan update dan validasi data kWh meter, MCB, dan APP pelanggan di sistem PLN (AP2T/ERP/AMI).
- b. Melakukan pencocokan data fisik di lapangan dengan data administrasi
- c. Mengusulkan penggantian alat ukur rusak atau tidak akurat
- d. Menjamin keakuratan dan kelengkapan database alat ukur pelanggan

2) Pemantauan dan Analisis Susut Teknik (SUT)

- a. Memantau angka susut teknik dan susut non-teknik (losses)
- b. Menganalisis penyebab lonjakan susut dan memberikan rekomendasi perbaikan
- c. Bekerja sama dengan tim teknik untuk optimalisasi jaringan agar mengurangi susut

3) Pelaksanaan P2TL (Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik)

- a. Mengidentifikasi potensi pelanggaran pemakaian listrik oleh pelanggan
- b. Menyiapkan dan mendukung pelaksanaan kegiatan pemeriksaan P2TL dilapangan
- c. Membuat laporan hasil temuan dan tindak lanjut pelanggan
- d. Berkoordinasi dengan bagian hukum/penagihan terkait penyelesaian pelanggaran

4) Administrasi & Pelaporan

- a. Menyusun laporan rutin terkait DAL, SUT, dan kegiatan P2TL
- b. Mendokumentasikan bukti pelanggaran dan hasil penertiban sesuai SOP
- c. Memastikan semua kegiatan dicatat dalam sistem dan terdokumentasi dengan baik

12. Supervisor Kesehatan Kerja Serta Lingkungan (K3L & KAM)

1) Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)

- a. Menyusun dan mengimplementasikan program K3 di lingkungan ULP
- b. Melakukan sosialisasi, pelatihan dan inspeksi rutin terkait K3
- c. Memastikan penggunaan APD (Alat Pelindung Diri) oleh seluruh pegawai dan mitra kerja
- d. Menginvestigasi insiden/kejadian kecelakaan kerja dan menyusun tindakan perbaikan
- e. Menyusun laporan K3 bulanan dan melaporkan ke unit induk/area

2) Perlindungan Lingkungan

- a. Memastikan kegiatan operasional ULP tidak mencemari lingkungan
- b. Mengawasi pengelolaan limbah sesuai peraturan pemerintah dan standar PLN
- c. Menyusun laporan lingkungan dan melakukan mitigasi dampak lingkungan

3) Keamanan dan Aset (KA)

- a. Menjaga keamanan fasilitas, aset, dan dokumen penting perusahaan
- b. Melakukan koordinasi dengan petugas keamanan dan pihak eksternal jika diperlukan
- c. Melakukan pendataan dan pengawasan terhadap aset tetap dan inventaris ULP
- d. Mendeteksi potensi resiko kehilangan atau kerusakan aset dan menyusun Tindakan pencegahan

4) Administrasi dan Pelaporan

- a. Membuat laporan rutin bulanan/incidental terkait K3, lingkungan, dan keamanan
- b. Menyusun rencana anggaran tahunan untuk kegiatan K3L & KA
- c. Menyediakan data pendukung untuk audit internal/eksternal

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN TEMUAN PENELITIAN

5.1 Hasil Temuan Penelitian

Dalam penelitian ini digunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara. Data penelitian diperoleh dari jawaban para informan atas pertanyaan yang diajukan peneliti. Proses wawancara dilaksanakan secara langsung dengan informan yaitu kepada pegawai maupun pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Tomohon. Hasil wawancara dengan para informan kemudian ditampilkan dalam bentuk kutipan. Kutipan tersebut memuat tanggapan informan terkait analisis penggunaan aplikasi PLN Mobile pada PT PLN (Persero) ULP Tomohon. Berikut dapat dilihat informasi pada table dibawah ini mengenai data informan dalam wawancara yaitu:

Tabel 5. 1

Keterangan Informan

Informan	Nama Informan	Jabatan
1	Nikita Kalia	TL Transaksi Listrik
2	Aldrin Moningka	Staff
3	Michelle Pondaag	Pelanggan
4	Syena Sewow	Pelanggan
5	Anggi Tuerah	Pelanggan

Sumber: Diolah Penulis 2025

5.1.1 Sub Fokus Penggunaan Aplikasi PLN Mobile

Tabel 5. 2

Pertanyaan 1

Pertanyaan 1	
Bagaimana Pendapat anda mengenai kemudahan penggunaan aplikasi PLN Mobile dalam memberikan layanan kelistrikan?	
Informan	Jawaban Informan
1	Menurut saya aplikasi PLN Mobile sangat membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Jika sebelumnya pelanggan harus datang ke kantor untuk melapor gangguan atau menanyakan tagihan, sekarang semua bisa dilakukan melalui aplikasi.
2	Dari sisi pegawai, aplikasi ini memberikan efisiensi dalam hal administrasi. Data pelanggan, baik mengenai tagihan, pemakaian listrik, maupun riwayat pengaduan sudah tersedia secara digital.
3	Menurut pengalaman saya, aplikasi PLN Mobile sudah cukup efektif, tetapi tantangan terbesarnya adalah literasi digital pelanggan yang berbeda-beda. Ada pelanggan yang sangat lancar menggunakan aplikasi, namun ada juga yang kesulitan bahkan hanya mengunduh.
4	Saya merasa kurang puas menggunakan aplikasi ini. Meskipun fitur yang ada cukup lengkap, tetapi sering kali aplikasi mengalami error atau sulit di akses, terutama ketika jaringan internet tidak stabil.
5	Menurut saya, aplikasi PLN Mobile belum sepenuhnya mudah digunakan. Tampilan menu kadang membingungkan, khususnya bagi pengguna yang kurang paham teknologi. Selain itu, respon pada pengaduan kadang lama, sehingga saya merasa kurang puas dengan layanan aplikasi ini.

Sumber: Diolah Penulis 2025

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, yaitu jawaban informan 1 dan 2 aplikasi PLN Mobile sangat membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan karena para pelanggan sudah tidak perlu datang langsung ke kantor, pelanggan sudah bisa melakukan lewat aplikasi. serta aplikasi ini memberikan efisiensi dalam hal administrasi seperti data pelanggan yang sudah tersedia secara digital. Sedangkan menurut informan 3,4 dan 5 yaitu memiliki tantangan literasi digital seperti pelanggan ada yang lancar menggunakan aplikasi dan ada juga yang kesulitan menggunakan aplikasi. Aplikasi ini juga sering mengalami error dan sulit diakses, tampilan menu dalam aplikasi ini juga membingungkan khususnya bagi pengguna yang kurang paham teknologi.

Tabel 5. 3

Pertanyaan 2

Pertanyaan 2	
Bagaimana pengalaman anda dalam menggunakan aplikasi PLN Mobile, khususnya terkait kemudahan akses dan manfaat yang diperoleh?	
Informan	Jawaban Informan
1	Menurut saya, aplikasi PLN Mobile sangat mempermudah pelayanan kepada pelanggan. banyak fitur yang bisa langsung digunakan tanpa harus datang langsung ke kantor seperti membayar rekening listrik dan pelaporan gangguan.
2	Aplikasi ini cukup efektif karena pelanggan dapat mengakses informasi tagihan maupun histori pemakaian listrik hanya dengan smartphone. Namun, kami juga masih menerima keluhan pelanggan terkait gangguan teknis saat aplikasi mengalami error.
3	Dengan adanya PLN Mobile, proses komunikasi dengan pelanggan lebih cepat. Misalnya ketika ada gangguan listrik, pelanggan bisa langsung melapor melalui aplikasi, dan kami segera menerima notifikasi. Ini sangat memudahkan dalam mempercepat tindak lanjut.
4	Bagi saya, aplikasi ini memudahkan karena tidak perlu lagi datang ke loket untuk membayar listrik. Namun kadang jaringan lambat membuat aplikasi susah dibuka, terutama di jam-jam sibuk
5	Menurut saya aplikasi ini masih agak sulit digunakan, terutama ketika jaringan internet tidak stabil. Kadang fitur yang saya butuhkan tidak terbuka dengan cepat, sehingga terasa kurang maksimal manfaatnya

Sumber: Diolah Penulis 2025

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, yaitu informan 1,2 dan 3 aplikasi PLN Mobile sangat mempermudah pelayanan kepada pelanggan, banyak fitur yang bisa digunakan seperti membayar rekening listrik dan pelaporan gangguan. Aplikasi ini sangat efektif karena pelanggan dapat mengakses informasi tagihan hanya dengan smartphone, aplikasi ini dapat memproses komunikasi dengan pelanggan lebih cepat misalnya ketika ada gangguan pelanggan bisa melapor melalui aplikasi. Sedangkan menurut informan 4 dan 5 aplikasi PLN Mobile memiliki jaringan yang lambat yang dapat membuat aplikasi susah dibuka dan kadang aplikasi ini susah digunakan karena jaringan internet tidak stabil dan kadang fitur yang dibutuhkan tidak terbuka dengan cepat.

Tabel 5. 4

Pertanyaan 3

Pertanyaan 3	
Kendala apa saja yang sering dihadapi pelanggan dalam menggunakan aplikasi PLN Mobile?	
Informan	Jawaban Informan
1	Berdasarkan pengamatan kami, kendala yang paling sering dialami pelanggan adalah masalah jaringan internet. Saat pelanggan berada di area dengan sinyal yang lemah, aplikasi PLN Mobile sulit diakses dan beberapa fitur tidak dapat terbuka dengan lancar
2	Sering juga pelanggan mengeluhkan kesulitan dalam melakukan login. Ada yang lupa password atau nomor terdaftar tidak sesuai, sehingga mereka harus melakukan reset akun yang bagi sebagian pelanggan terasa merepotkan
3	Kendala lainnya yaitu terkait pemahaman penggunaan fitur. Masih ada pelanggan yang belum terbiasa dengan tampilan aplikasi, misalnya saat ingin melakukan pengaduan atau membeli token listrik, mereka kebingungan mencari menu yang sesuai
4	Kalau dari pengalaman saya, aplikasi kadang terasa lambat saat digunakan, terutama pada jam-jam sibuk. Pernah juga gagal melakukan transaksi pembelian token sehingga harus mengulang beberapa kali
5	Bagi saya, kendala utama adalah Ketika aplikasi sedang error. Saat itu, kebutuhan mendesak seperti cek tagihan jadi terhambat padahal informasi tersebut sangat penting untuk kami pelanggan

Sumber: Diolah Penulis 2025

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yaitu ke lima informan memiliki kendala seperti masalah jaringan internet, aplikasi PLN Mobile sulit diakses dan beberapa fitur tidak dapat terbuka dengan lancar. Pelanggan juga sering mengeluhkan kesulitan dalam login. Kendala lainnya yaitu pelanggan belum terbiasa dengan tampilan aplikasi misalnya saat ingin membeli token listrik mereka kebingungan mencari menu yang sesuai. Pelanggan juga pernah gagal melakukan transaksi pembelian token sehingga harus mengulang berapa kali. Aplikasi ini sering kali mengalami error

Tabel 5. 5

Pertanyaan 4

Pertanyaan 4	
Apakah aplikasi ini membantu dalam mempercepat pelayanan kepada pelanggan dibandingkan dengan layanan konvensional?	
Informan	Jawaban Informan
1	Menurut saya, aplikasi ini sebenarnya sudah dirancang untuk mempercepat pelayanan,tetapi kenyataannya sering ada kendala teknis seperti error pada sistem dan gangguan server. Hal ini membuat pelayanan menjadi terhambat, sehingga terkadang kami tetap mengarahkan pelanggan untuk datang langsung ke kantor.
2	Menurut saya, aplikasi ini membuat pelayanan lebih efisien. Jika dahulu proses pembayaran membutuhkan antrean panjang dikantor, kini pelanggan dapat mengakses layanan dari rumah. Hal ini mempercepat pelayanan, terutama untuk layanan administrasi
3	Dengan adanya aplikasi, data pelanggan bisa langsung tercatat dalam sistem sehingga memudahkan pegawai dalam memproses setiap permintaan. Dibandingkan dengan cara konvensional yang membutuhkan waktu pencatatan manual, aplikasi jauh lebih cepat.
4	Saya merasa aplikasi ini sangat membantu karena tidak perlu lagi ke kantor PLN untuk melakukan pembayaran atau mengajukan keluhan. Semua bisa dilakukan lewat ponsel dan responnya cepat
5	Sebagai pelanggan, saya merasa aplikasi PLN Mobile belum benar-benar mempercepat pelayanan. Beberapa kali saya mencoba melakukan pengaduan lewat aplikasi, respon yang saya terima cukup lama.

Sumber: Diolah Penulis 2025

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yaitu informan 1 dan 5 aplikasi PLN Mobile sering ada kendala teknis seperti error pada sistem dan gangguan server yang membuat pelayanan terhambat. Pelanggan juga merasa aplikasi PLN Mobile belum benar-benar mempercepat pelayanan karena ada pelanggan yang melakukan pengaduan lewat aplikasi respon yang diterima cukup lama. Sedangkan menurut informan 2,3 dan 4 aplikasi ini membuat pelayanan lebih efisien karena dahulu proses pembayaran membutuhkan antrean panjang dikantor kini pelanggan dapat mengakses layanan dari rumah. Dengan menggunakan aplikasi PLN Mobile data pelanggan bisa langsung tercatat dalam sistem sehingga memudahkan pegawai dalam memproses setiap permintaan. Aplikasi ini juga sangat membantu karena tidak perlu lagi ke kantor PLN untuk melakukan pembayaran atau mengajukan keluhan semua bisa dilakukan lewat ponsel.

Tabel 5. 6
Pertanyaan 5

Pertanyaan 5	
Bagaimana pandangan anda mengenai tingkat kemudahan penggunaan aplikasi PLN Mobile bagi pelanggan?	
Informan	Jawaban Informan
1	Menurut saya, aplikasi PLN Mobile sangat mudah digunakan oleh pelanggan. fitur-fiturnya sudah tertata rapi, sehingga pelanggan dapat dengan cepat menemukan layanan yang mereka butuhkan tanpa harus datang langsung ke kantor
2	Dari sisi pelayanan, aplikasi ini benar-benar membantu. Banyak pelanggan merasa lebih nyaman karena transaksi seperti pembayaran tagihan atau pengajuan layanan baru bisa dilakukan hanya lewat ponsel
3	Saya melihat aplikasi ini sangat praktis bagi pelanggan. petunjuk penggunaannya jelas, tampilannya sederhana, dan bisa diakses kapan saja sehingga mempercepat proses pelayanan.
4	Menurut saya, aplikasi ini agak sulit digunakan, terutama ketika jaringan internet sedang tidak stabil. Ada beberapa menu yang membingungkan, sehingga saya lebih memilih tetap datang langsung ke kantor PLN
5	Bagi saya pribadi, aplikasi ini sangat memudahkan. Saya tidak perlu lagi mengantre ke kantor PLN, cukup buka aplikasi untuk membayar listrik atau melaporkan gangguan. Semuanya jadi lebih cepat.

Sumber: Diolah Penulis 2025

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yaitu informan 1,2,3 dan 5 aplikasi PLN Mobile mudah digunakan oleh pelanggan karena fitur-fiturnya sudah tertata rapi sehinggal pelanggan dapat dengan cepat menemukan layanan yang mereka butuhkan. Pelanggan juga merasa lebih nyaman karena transaksi seperti pembayaran tagihan bisa dilakukan hanya lewat ponsel. Aplikasi PLN Mobile juga sangat praktis bagi pelanggan karena penggunaanya jelas serta tampilannya sederhana dan bisa di akses kapan saja. Aplikasi ini juga mempermudah pelanggan karena tidak perlu lagi mengantre ke kantor. Sedangkan menurut informan 4 aplikasi ini agak sulit digunakan terutama ketika jaringan internet sedang tidak stabil, karena ada beberapa menu yang membingungkan.

Tabel 5. 7

Pertanyaan 6

Pertanyaan 6	
Bagaimana pengalaman anda dalam menggunakan aplikasi PLN Mobile untuk kebutuhan listrik anda sehari-hari?	
Informan	Jawaban Informan
1	Menurut saya aplikasi PLN Mobile sangat membantu, khususnya dalam hal pembayaran listrik. Saya tidak perlu mengantre lagi diloket, cukup melalui aplikasi prosesnya cepat dan mudah. Hal ini membuat pelayanan lebih efisien dan pelanggan merasa terbantu.
2	Menurut saya masih ada kekurangan, terutama dalam hal kecepatan aplikasi. Saat beban pengguna banyak, aplikasi terasa lambat. Jadi, meskipun fitur lengkap, pengguna jadi kurang nyaman dan terkadang tetap memilih cara manual
3	Pengalaman saya menggunakan aplikasi PLN Mobile sangat positif. Layanan seperti pengaduan gangguan listrik bisa dilakukan langsung lewat aplikasi tanpa harus datang ke kantor. Respon juga lebih cepat dibandingkan sebelumnya. Hal ini membuat saya merasa pelayanan PLN lebih modern.
4	Saya sangat puas karena aplikasi ini memudahkan saya untuk mengecek tagihan listrik setiap bulan. Notifikasi pembayaran sangat jelas dan saya tidak pernah lagi terlambat membayar.
5	Sejujurnya saya kurang puas, karena aplikasi sering mengalami kendala teknis seperti sulit login atau tiba-tiba error saat dibutuhkan. Hal ini membuat saya tetap harus datang ke kantor PLN untuk memastikan layanan berjalan dengan baik

Sumber: Diolah Penulis 2025

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yaitu 1,3 dan 4 aplikasi PLN Mobile sangat membantu khususnya dalam hal pembayaran listrik. Karena tidak perlu mengantre lagi di loket, cukup melalui aplikasi yang prosesnya cepat dan mudah. Dalam menggunakan PLN Mobile juga sangat positif responnya lebih cepat hal ini membuat pelayanan PLN lebih modern. Aplikasi ini juga memudahkan pelanggan untuk mengecek tagihan listrik setiap bulan, notifikasinya sangat jelas dan tampilannya juga sederhana sehingga mudah dipahami. Sedangkan menurut informan 2 dan 5 aplikasi ini masih ada kekurangan terutama dalam hal kecepatan aplikasi, saat beban pengguna banyak aplikasi menjadi lambat. Aplikasi ini juga sering mengalami kendala teknis seperti sulit login atau tiba-tiba error saat dibutuhkan.

Tabel 5. 8
Pertanyaan 7

Pertanyaan 7	
Menurut anda, bagaimana peran PLN Mobile dalam meningkatkan kualitas pelayanan?	
Informan	Jawaban Informan
1	Dengan adanya aplikasi PLN Mobile, kami sebagai pegawai bisa memantau keluhan pelanggan secara real-time. Proses koordinasi menjadi lebih mudah, sehingga pelayanan kepada masyarakat terasa lebih profesional dan transparan.
2	Saya sangat puas karena PLN Mobile memudahkan kami dalam menyampaikan informasi terkait tagihan, pemadaman terencana, maupun promo layanan. Hal ini membuat pelanggan merasa lebih diperhatikan dan terlayani dengan baik
3	Menurut saya, PLN Mobile sangat membantu meningkatkan kualitas pelayanan karena pelanggan bisa langsung melaporkan gangguan tanpa harus datang ke kantor. Hal ini membuat penanganan lebih cepat dan pelayanan semakin efektif
4	Saya merasa PLN Mobile belum maksimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Kadang aplikasi sulit diakses saat jaringan internet lemah, dan respon terhadap laporan gangguan juga tidak selalu cepat. Hal ini membuat saya kurang puas terhadap layanan
5	Menurut saya, PLN Mobile sangat bermanfaat karena memudahkan untuk mengecek tagihan listrik, membeli token, dan melaporkan gangguan kapan saja. Saya merasa lebih praktis dan puas dengan pelayanan yang ada sekarang

Sumber: Diolah Penulis 2025

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yaitu 1,2,3 dan 5 aplikasi PLN Mobile bisa memantau keluhan pelanggan secara real-time, proses koordinasi menjadi lebih mudah. Aplikasi PLN Mobile juga sangat mempermudah dalam menyampaikan informasi terkait tagihan, pemadaman terencana, maupun promo layanan. PLN Mobile sangat membantu meningkatkan kualitas pelayanan karena pelanggan bisa melaporkan tanpa harus datang langsung ke kantor, hal ini membuat pelayanan lebih cepat. PLN Mobile juga sangat bermanfaat karena memudahkan untuk mengecek tagihan listrik, membeli token dan melaporkan gangguan kapan saja. Karena itu pelanggan merasa lebih puas dan praktis dengan pelayanan yang ada sekarang. Sedangkan menurut informan 4 PLN Mobile belum maksimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Karena kadang aplikasi sulit diakses dan jaringan internet lemah serta respon terhadap laporan gangguan juga tidak selalu cepat hal ini membuat pelanggan kurang puas dengan layanan yang diberikan.

Tabel 5. 9

Pertanyaan 8

Pertanyaan 8	
Apakah tampilan dan navigasi aplikasi PLN Mobile menurut anda sudah jelas dan memudahkan? Jika belum, apa yang perlu di tingkatkan?	
Informan	Jawaban Informan
1	Tampilan aplikasi PLN Mobile menurut saya sudah cukup jelas dan mudah dipahami. Menu-menu yang ada sudah tersusun rapi sehingga memudahkan kami dalam menjelaskan kepada pelanggan. navigasinya juga cukup sederhana, sehingga mempercepat pekerjaan kami
2	Saya merasa tampilan dan navigasi aplikasi ini sangat membantu, terutama dalam memberikan pelayanan. Ikon dan menu dibuat sederhana, sehingga pelanggan tidak bingung saat menggunakan. Menurut saya tidak perlu banyak perbaikan, hanya terus ditingkatkan kecepatan aksesnya
3	Menurut saya, meskipun aplikasinya sudah cukup baik, tetapi masih ada beberapa bagian yang kurang jelas. Misalnya, beberapa menu masih membingungkan bagi pengguna baru. Perlu adanya tampilan yang lebih interaktif dan panduan singkat di awal penggunaan
4	Bagi saya aplikasi ini mudah digunakan. Tampilan yang sederhana membuat saya tidak perlu mencari terlalu lama menu yang dibutuhkan, seperti pembayaran atau pengaduan.
5	Saya merasa tampilan aplikasinya agak membingungkan, terutama untuk pertama kali digunakan. Ada beberapa istilah teknis yang kurang dipahami pelanggan biasa.

Sumber: Diolah Penulis 2025

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 1,2 dan 4 tampilan aplikasi PLN Mobile sudah cukup jelas dan mudah dipahami. Menu-menu yang ada sudah tersusun rapi dan navigasinya cukup sederhana. Tampilan dan navigasi aplikasi ini sangat membantu terutama dalam memberikan pelayanan. Ikon dan menu dibuat sederhana sehingga pelanggan tidak bingung saat menggunakan. Tampilan yang sederhana membuat pelanggan tidak perlu terlalu lama mencari menu yang dibutuhkan seperti pembayaran. Sedangkan menurut informan 3 dan 5 ada beberapa bagian yang kurang jelas misalnya pada menu masih membingungkan bagi pengguna baru. Perlu adanya tampilan yang lebih interaktif dan panduan singkat di awal penggunaan agar lebih memudahkan. Ada juga beberapa istilah teknis yang kurang dipahami pelanggan biasa.

5.2 Pembahasan Temuan Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, ditemukan bahwa penggunaan aplikasi PLN Mobile memberikan dampak positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan, meskipun masih terdapat berbagai kendala yang dialami pegawai maupun pelanggan. Sebagian besar informan menyatakan bahwa aplikasi PLN Mobile sangat membantu dalam memberikan kemudahan pelayanan. Pelanggan tidak harus datang langsung ke kantor PLN atau mengantre ke loket karena berbagai layanan sudah tersedia secara digital. Aplikasi ini dinilai efisien terutama untuk pembayaran tagihan listrik, pembelian token, pengecekan informasi tagihan, hingga penyampaian informasi promo. Dengan hanya menggunakan smartphone, pelanggan bisa mengakses layanan kapan saja dan dimana saja. Hal ini membuat pelayanan lebih cepat, modern serta meningkatkan kepuasan pelanggan. selain itu, aplikasi PLN Mobile juga dianggap memudahkan komunikasi antara pelanggan dengan pihak PLN. Laporan gangguan listrik misalnya, bisa langsung dilaporkan lewat aplikasi tanpa harus menunggu lama. Informan menilai fitur-fitur yang tersedia sudah cukup lengkap, dan navigasi aplikasi cenderung sederhana sehingga memudahkan pelanggan dalam mencari menu yang dibutuhkan. Namun, hasil wawancara juga mengungkapkan bahwa tidak semua pengalaman pengguna berjalan mulus. Beberapa informan menyampaikan adanya tantangan literasi

digital, terutama bagi pelanggan yang kurang terbiasa menggunakan teknologi. Mereka sering merasa kebingungan dalam mencari menu tertentu atau memahami istilah teknis yang digunakan.

Kendala lain yang banyak ditemui adalah terkait masalah jaringan internet. Aplikasi sulit diakses ketika jaringan tidak stabil, beberapa fitur lambat terbuka dan bahkan kadang terkadang tidak merespon dengan baik. Hal ini mengakibatkan aplikasi sering error, gagal login, atau gagal memproses transaksi pembelian token sehingga pelanggan harus mengulang beberapa kali. Pada saat beban pengguna tinggi, aplikasi juga kerap menjadi lambat. Selain kendala teknis, masih ada pelanggan yang menilai bahwa aplikasi belum sepenuhnya mempercepat pelayanan. Error pada sistem atau gangguan server sering membuat proses pelayanan terhambat. Respon terhadap laporan pelanggan juga kadang tidak selalu cepat, sehingga Sebagian pelanggan masih merasa kurang puas.

Secara keseluruhan aplikasi ini memberikan banyak manfaat nyata bagi pelanggan maupun pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Aplikasi ini memudahkan akses layanan dan mempercepat transaksi. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang harus diperbaiki terutama stabilitas jaringan, error sistem, tampilan menu yang membingungkan dan literasi digital pelanggan.

5.3 Implementasi Temuan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penggunaan aplikasi PLN Mobile pada PT PLN (Persero) ULP Tomohon, implementasi dari temuan yang diperoleh menunjukkan bahwa aplikasi ini sudah memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan meskipun masih terdapat kendala yang perlu diperbaiki.

- 1) Implementasi penggunaan PLN Mobile mampu mengubah pola pelayanan konvensional menjadi layanan digital. Pelanggan tidak perlu lagi datang ke kantor untuk membayar tagihan, membeli token, atau melaporkan gangguan. Semua kebutuhan tersebut dapat dilakukan melalui aplikasi hanya dengan menggunakan smartphone. Hal ini

menunjukkan bahwa PLN Mobile berhasil diimplementasikan sebagai Solusi pelayanan berbasis teknologi yang lebih efisien, cepat dan modern

- 2) Temuan penelitian ini juga memperlihatkan bahwa implementasi aplikasi ini meningkatkan efektivitas komunikasi dan efisiensi kerja. Laporan gangguan, pengecekan tagihan, serta penyampaian informasi dapat diproses lebih cepat sehingga memperpendek waktu layanan. Bagi pegawai data pelanggan yang masuk melalui aplikasi langsung tercatat di sistem sehingga lebih mudah dalam menindaklanjuti setiap permintaan. Dengan demikian, aplikasi ini telah diimplementasikan untuk mendukung proses digitalisasi pelayanan di ULP Tomohon

Namun implementasi di lapangan juga memperlihatkan adanya tantangan teknis dan non teknis. Dari sisi teknis, aplikasi masih sering mengalami kendala seperti error, sulit di akses ketika jaringan internet tidak stabil serta lambat ketika jumlah pengguna meningkat. Dari sisi non teknis masih terdapat pelanggan yang kurang memahami teknologi digital sehingga merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi terutama dalam menemukan menu atau memahami istilah teknis. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi PLN Mobile masih perlu di optimalkan agar dapat digunakan dengan baik oleh semua kalangan pelanggan.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penggunaan aplikasi PLN Mobile pada PT PLN (Persero) ULP Tomohon, dapat disimpulkan bahwa aplikasi ini berkontribusi positif dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Pengguna menilai bahwa tampilan dan alur penggunaan aplikasi sudah cukup sederhana serta mudah dipahami, sehingga mempermudah pelanggan dalam mengakses berbagai layanan seperti pembayaran tagihan listrik, pasang baru maupun perubahan daya. Aplikasi ini juga membantu pelanggan dalam menghemat waktu dan tenaga karena berbagai kebutuhan kelistrikan dapat dilakukan secara praktis tanpa harus datang langsung ke kantor PLN. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi mampu memberikan pelayanan yang cepat, efisien, dan responsive terhadap kebutuhan pelanggan. Strategi sosialisasi perlu ditingkatkan agar pemahaman dan keterjangkauan informasi dapat merata disemua lapisan masyarakat, terutama bagi pelanggan yang kurang terbiasa menggunakan teknologi digital. Masih terdapat kendala yang dialami pengguna yaitu kesulitan teknis, serta beberapa keluhan terkait gangguan teknis aplikasi seperti lambatnya respon atau error pada saat digunakan.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penggunaan aplikasi PLN Mobile pada PT PLN (Persero) ULP Tomohon, terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan sebagai upaya peningkatan kualitas layanan dan optimalisasi pemanfaatan aplikasi:

1. Kemudahan Navigasi Aplikasi

Disarankan agar pihak PLN terus melakukan evaluasi dan pengembangan pada tampilan antarmuka aplikasi. penyederhanaan menu, serta

penambahan fitur panduan singkat akan membantu pengguna, khususnya pelanggan baru agar lebih cepat memahami dan memanfaatkan aplikasi

2. Manfaat dan Efektivitas Aplikasi

PLN perlu memperluas integrasi layanan dalam aplikasi agar manfaat yang dirasakan pelanggan semakin besar. Misalnya, menambahkan fitur notifikasi yang lebih personal terkait tagihan atau informasi promo layanan. Selain itu pengembangan sistem yang lebih cepat juga penting untuk meningkatkan efektivitas aplikasi dalam mendukung pelayanan.

3. Strategi Sosialisasi dan Pemanfaatan Aplikasi

Agar aplikasi PLN Mobile semakin dikenal dan digunakan luas, PLN perlu meningkatkan kegiatan sosialisasi baik secara langsung maupun melalui media digital. Pelatihan singkat, penyuluhan dimasyarakat, serta pemanfaatan media sosial dapat menjadi strategi efektif. Dengan demikian, pelanggan tidak hanya mengetahui aplikasi ini tetapi juga terdorong untuk menggunakannya dalam kebutuhan kelistrikan sehari-hari

DAFTAR PUSTAKA

JURNAL

- Adina, C. P., & Nasution, N. (2021). Proses Rebranding Aplikasi New PLN Mobile oleh Humas PT. PLN Persero.
- Chesanti, P. C., & Setyorini, R. (2018). Pengaruh E-Service Quality terhadap kepuasan pelanggan sebagai pengguna Aplikasi PLN Mobile. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 18(1), 10–17.
- Fikri, I. (2024). *Implementasi Aplikasi Pln Mobile Dalam Membantu Aktivitas Pemasaran Pada Pt Pln (Persero) Ulp Kalasan* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia).
- Gloria Ribka Lengkey, Mandey, S. L., & Soepono, D. (2022). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi Pln Mobile Pelanggan Pt.Pln (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon. *Jurnal EMBA*, 4(5), 62–71.
- Hamzah, A., & Irawan, D. (2023). The analisis kepuasan pengguna aplikasi PLN Mobile menggunakan metode Technology Acceptance Model (TAM). *ZONAsi: Jurnal Sistem Informasi*, 5(2), 214-227.
- Haq, A. A. (2022). Penggunaan Aplikasi Pln Mobile Sebagai Sarana Komunikasi Digital dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *COMSERVA: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 2(7), 1192-1200.
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknis Praktis Riset Komunikasi*. Edisi Cetakan Ke-1. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Manalu, R. E. N., Haura, A. Al, Ginting, A. E., Amanda, B., & Syakira, H. (2023). Analisis Manfaat Penggunaan PLN Mobile Pada Bagian Pelayanan Pelanggan Di PLN ULP Medan. *Ebismen: Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen*, 2(3), 95–104.

- Mboeik, C., Andung, P. A., & Mandaru, S. S. E. (2020). Praktik Digital Public Relations dalam Upaya Meningkatkan Citra Positif Perusahaan PT. PLN (Persero) UIW NTT. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 5(2), 40–54.
- Nur Faridah, A., & Riza Hernawati. (2022). Efektivitas Pelayanan Ketenagalistrikan melalui Aplikasi PLN Mobile dalam Menangani Keluhan. *Bandung Conference Series: Public Relations*, 2(1), 204–208. <https://doi.org/10.29313/bcspr.v2i1.658>
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*". Bandung: Alfabeta
- Sudrajat, D. P. G. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (PERSERO) Area Bogor. Universitas Pasundan.
- Tarigan, C. G., & Nasution, M. A. (2014). Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN Cabang Binjai. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 2(2), 146–153.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa*. Andi Publisher

LAMPIRAN

1. Lampiran 1. 1 Dokumentasi dengan Informan 1



2. Lampiran 1. 2 Dokumentasi dengan Informan 2



3. Lampiran 1. 3 Dokumentasi dengan Informan 3



4. Lampiran 1. 4 Dokumentasi dengan Informan 4



5. Lampiran 1. 5 Dokumentasi dengan Informan 5



Daftar Pertanyaan

- 1) Bagaimana pendapat anda mengenai kemudahan penggunaan aplikasi PLN Mobile dalam memberikan layanan kelistrikan?
- 2) Bagaimana pengalaman anda dalam menggunakan aplikasi PLN Mobile, khususnya terkait kemudahan akses dan manfaat yang diperoleh?
- 3) Kendala apa saja yang sering dihadapi pelanggan dalam menggunakan aplikasi PLN Mobile?
- 4) Apakah aplikasi ini membantu dalam mempercepat pelayanan kepada pelanggan dibandingkan dengan layanan konvensional?

- 5) Bagaimana pandangan anda mengenai tingkat kemudahan penggunaan aplikasi PLN Mobile bagi pelanggan?
- 6) Bagaimana pengalaman anda dalam menggunakan aplikasi PLN Mobile untuk kebutuhan listrik anda sehari-hari?
- 7) Menurut anda, bagaimana peran PLN Mobile dalam meningkatkan kualitas pelayanan?
- 8) Apakah tampilan dan navigasi aplikasi PLN Mobile menurut anda sudah jelas dan memudahkan? Jika belum, apa yang perlu di tingkatkan?