

SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION WITH PLN MOBILE APPLICATION ACCESSIBILITY : A LITERATURE REVIEW

KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP AKSESIBILITAS APLIKASI PLN *MOBILE* : SEBUAH TELAHAH LITERATUR

Desmon Saing^{1*}, Suryanto^{1,2}

Department of Human Resource Development, Postgraduate School of Universitas Airlangga
Surabaya, East Java 60115, Indonesia¹
Faculty of Psychology, Universitas Airlangga
Surabaya, East Java 60115, Indonesia²

desmon.saing-2023@pasca.unair.ac.id^{1*}, suryanto@psikologi.unair.ac.id^{1,2}

ABSTRACT

This research explores the relationship between Service Quality and Customer Satisfaction with Accessibility in the PLN Mobile Application. This study discusses in detail the benefits of the PLN Mobile Application to support the PT PLN (Persero) Transformation program through big aspirations, one of which is Customer Focus. PLN Mobile is a PLN electricity service application for customers (Mobile Customer Self Service) which is integrated with the Integrated Complaints and Complaints Application (APKT) and the Centralized Customer Service Application (AP2T) where the PLN Mobile application can be downloaded via the Play Store and App Store. PT PLN has continuously provided feature updates and various other services to customers since this application was launched, until now the PLN Mobile Application has been used for more than 3 (three) years and has been downloaded by more than 10 (ten) million downloaders with a Rating Stars 4.8 out of 5 Scale (01/29/2024). This study synthesizes the results through several case studies where the emphasis on the importance of transformation carried out by PLN is through the development of the PLN Mobile application. The discussion was held to describe the practicalities and see the influence that occurred from the development of the application and to convey the obstacles found from this literary study and to provide recommendations for further research including exploring the accessibility of the PLN Mobile application to improve Service Quality and Customer Satisfaction.

Keywords: *Service Quality & Customer Satisfaction; PLN Mobile.*

ABSTRAK

Penelitian ini menggali hubungan antara Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan terhadap Aksesibilitas pada Aplikasi PLN *Mobile*. Studi ini secara detail membahas manfaat pada Aplikasi PLN *Mobile* untuk pendukung program Transformasi PT PLN (Persero) melalui aspirasi besar, salah satunya *Customer Focus*. PLN *Mobile* merupakan aplikasi layanan kelistrikan PLN terhadap pelanggan (*Mobile Customer Self Service*) yang terintegrasi dengan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) dimana aplikasi PLN *Mobile* dapat didownload melalui Play Store dan App Store. Secara berkelanjutan PT PLN terus memberikan update fitur dan beragam layanan lainnya kepada pelanggan sejak aplikasi ini diluncurkan, hingga pada saat ini Aplikasi PLN *Mobile* sudah digunakan lebih dari 3 (tiga) tahun dan sudah di download lebih dari 10 (sepuluh) juta downloader dengan perolehan Rating Bintang 4,8 dari skala 5 (29/01/2024). Studi ini mensintesis hasilnya melalui beberapa studi kasus dimana menekankan pentingnya Transformasi yang dilakukan PLN salah satunya melalui Perkembangan aplikasi PLN *Mobile*. Diskusi dilakukan untuk menggambarkan implikasi praktis dan melihat Pengaruh yang terjadi dari perkembangan aplikasi tersebut serta dapat menyampaikan kendala-kendala yang ditemukan dari Telaah Literatur ini serta dapat memberikan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya termasuk eksplorasi Aksesibilitas aplikasi PLN *Mobile* untuk meningkatkan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci : *Kualitas Layanan & Kepuasan Pelanggan Dan PLN Mobile.*

PENDAHULUAN

Selama hampir 75 tahun PLN telah menghadapi berbagai tantangan yang dilalui untuk melistriki tanah air. Listrik saat ini tak hanya jadi alat penerang (Yuliana, et all., 2019) melainkan tetapi telah menjadi penggerak kehidupan. Listrik tidak hanya menjadi energi pada masa kini, tetapi juga masa yang akan datang. Pesatnya perkembangan teknologi informasi yang terjadi pada akhir-akhir ini sangat mempengaruhi kebutuhan masyarakat

modern akan suatu layanan untuk dapat memberikan kemudahan, kecepatan, dan kepraktisan dalam memperoleh suatu produk layanan (Dody, K, D. & I Wayan, B. 2021). Hal ini membawa PLN untuk terus bergerak maju dan menerapkan transformasi guna menyiapkan kebutuhan listrik hingga masa yang akan datang. Dimana PLN Memiliki Visi : “Menjadi Perusahaan Listrik Terkemuka se-Asia Tenggara dan #1 Pilihan Pelanggan untuk Solusi Energi”. Seiring dengan proses transformasi yang

dilakukan, tak cukup hanya dengan melakukan kebijakan dan strategi pada aspek teknis dan proses bisnis saja. Namun penting juga dalam membangun aspek budaya (people) melalui penggunaan sistem informasi (Sistem Digital). Dimana pada zaman sebelumnya juga perihal pelaporan/pengaduan Gangguan Teknis hingga permohonan Pasang Baru dan Tambah Daya harus datang ke kantor unit PLN Rayon atau sekarang di sebut Unit Layanan Pelanggan (ULP) sehingga pelanggan masih terbatas oleh waktu dan jarak. Dari hal-hal tersebut PLN terus berkomitmen untuk melakukan Transformasi melalui berbagai terobosan pada 4 aspirasi besar yaitu *Lean, Green, Innovative* dan *Customer Focus*. Transformasi PLN, khususnya aspirasi *Customer Focus* (Latif & Erma, 2022) sangat berperan terhadap layanan dan kepuasan pelanggan. Aspirasi ini bertujuan untuk memberikan kepuasan pelanggan melalui layanan andal dan terintegrasi. PT PLN (Persero) telah meluncurkan program Transformasi Sejak 21 April 2020, dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Dengan Program Transformasi tersebut, diharapkan perusahaan dapat menjadi semakin sehat, bisa bergerak lebih lincah dalam menjalankan mandat negara untuk memberikan pelayanan kelistrikan kepada pelanggan dan mampu merespons secara responsif berbagai peluang bisnis. Dengan berbagai kebijakan, strategi dan penguatan SDM yang telah dilakukan. Hingga saat ini PLN telah berhasil membuat sejumlah terobosan dan solusi TI (Teknologi Informasi) unggulan salah satunya pada aplikasi PLN *Mobile* untuk memberikan pelayanan listrik melalui *Mobile apps* (Handrea, B, T. & Tiva Winahyu, D, H. 2022), sebuah *platform* aplikasi versi terbaru yang disediakan oleh PLN. Aplikasi ini memberikan fitur-fitur dan tampilan paling terbaru dari PLN. PLN *Mobile* dirilis untuk menjawab kebutuhan kelistrikan untuk masyarakat dengan berpegang pada *Customer Focus* dalam memberikan layanan terbaik yang bertujuan untuk meningkatkan Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan dalam menjalankan proses bisnis PLN. 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 Perubahan Daya dan Penyambungan Baru, hingga Pengaduan Gangguan yang dapat dimonitoring secara real-time bagaimana proses penanganan gangguan hingga selesai. Dengan menggunakan satu aplikasi dalam satu gengaman, pelanggan dapat mengakses layanan yang lengkap dan terkini (Lesmana, A. & Tengku Ezni, B. 2023) Aplikasi PLN *Mobile* sebelumnya dioperasikan melalui *Call Center 123*, media sosial, dan Website PLN. Dengan menggunakan aplikasi ini proses permohonan dan pelaporan dari pelanggan diharapkan dapat menjadi lebih efektif dan efisien dari waktu, jarak dan biaya berhubung untuk

menghubungi *Call Center 123* diperlukannya biaya panggilan normal, belum lagi saat pengaduan/laporan yang disampaikan harus menunggu konfirmasi/disposisi ke unit terkait yang membutuhkan waktu yang lebih lama.

Aplikasi PLN *Mobile* terintegrasi terhadap aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) yang pada dasarnya dimiliki oleh bagian Pelayanan Teknik yang dapat digunakan oleh Petugas Pelayanan Teknik (Yantek) dalam melihat dan menerima laporan-laporan dari pelanggan terkhususnya laporan gangguan listrik untuk langsung ditindaklanjuti oleh petugas tersebut. PLN *Mobile* juga terintegrasi terhadap Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) yang merupakan sumber utama dari Data Induk Langgan (Rahma, I. H. & Nanis, Susanti, 2018) di PT PLN (Persero) yang digunakan secara langsung oleh Pegawai PLN sebagai tools dalam melakukan pengisian dan perubahan data pelanggan. PLN *Mobile* merupakan salah satu alat komunikasi Digital bagaimana upaya PLN dapat berinteraksi kepada pelanggan dalam meningkatkan kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan dalam menjalankan Proses Bisnis Kelistrikannya hingga pada saat ini, dimana Kelebihan dari komunikasi digital adalah membuat kualitas komunikasi tidak memiliki batasan karena jarak. Komunikasi digital memudahkan seseorang untuk menyampaikan suatu pesan dengan sangat mudah dan efektif, hanya dengan sentuhan jari pada layar *smartphone* seseorang dapat saling bertukar informasi kapanpun dan dimanapun. Namun dari semua kemudahan tersebut tetap memperhatikan dan memberlakukan regulasi hukum terkait komunikasi digital untuk menciptakan rasa aman dan nyaman kepada pengguna sarana komunikasi digital termasuk bagi pelanggan yang menggunakan aplikasi PLN *Mobile* sehingga diperlukannya data pelapor dan lokasi gangguan untuk memverifikasi dan mempercepat proses penanganan gangguan yang diperlukan. Melalui penelitian ini diharapkan dapat memperoleh evaluasi menyeluruh mengenai Aksesibilitas pemanfaatan PLN *Mobile* terhadap Layanan dan Kepuasan Pelanggan sehingga hal tersebut akan menjadi langkah penting dalam memastikan keberhasilan implementasi teknologi ini dan meningkatkan pelayanan PLN kepada pelanggan yang merupakan komitmen dari PLN untuk melaksanakan Transformasi khususnya pada *Customer Focus* sehingga PLN dapat mampu menyesuaikan Perkembangan zaman terhadap kebutuhan Energi Listrik yang semakin meningkat. Layanan Teknologi informasi (TI) tentunya harus didukung menggunakan layanan teknologi informasi yang memiliki kualitas tinggi yang bisa dikelola dengan manajemen layanan TI (Risky, M, S. & Chandra. Winoto. 2023). Adanya perkembangan pada bidang teknologi informasi yang semakin modern dan telah terintegrasi (Reza,

Muhammad I. & Diana, Hertati. 2023) seperti sekarang ini mengharuskan PT PLN (Persero) untuk melakukan Transformasi.

METODE PENELITIAN

Dalam melaksanakan penelitian ini, langkah awal yang dilakukan dan untuk ditempuh melalui sebuah desain penelitian yang difokuskan pada telaah literatur. Pada pelaksanaan tahap ini, peneliti melakukan beberapa kajian mendalam terhadap literatur-literatur terkait untuk memahami kerangka konseptual, teori-teori yang relevan terhadap penelitian ini, dan temuan-temuan sebelumnya yang berkaitan dengan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Aksesibilitas Aplikasi PLN *Mobile*. Pencarian literatur ini dilakukan melalui berbagai sumber terpercaya seperti Google Scholar dan Science Direct. Namun, peneliti juga mengakui pentingnya mekanisme Hand-Searching sebagai pelengkap, di mana peneliti secara manual menyisir jurnal-jurnal terkait untuk menemukan artikel-artikel relevan yang mungkin terlewat selama proses indeksasi. Pendekatan yang cermat ini memastikan bahwa penelitian ini didukung oleh dasar literatur yang kokoh dan holistic sehingga memberikan kelanjutan-kelanjutan dan perbandingan penelitian yang lebih jelas untuk mempermudah pelaksanaan studi *Literature Review* ini. Pencarian literatur dilakukan dengan menggunakan kata kunci yang tepat dan relevan. Untuk jurnal nasional, pencarian difokuskan dengan kata kunci “Aplikasi PLN *Mobile*” Peneliti menjalankan kriteria inklusi yang ketat, memilih hanya artikel-artikel jurnal yang dipublikasikan dalam lima tahun terakhir (2018-2023) dan terkait dengan bidang studi business, management, and accounting,

Setelah dilakukannya proses pemilihan yang ketat dengan melakukan perbandingan antara jurnal-jurnal yang diperoleh, peneliti berhasil mengidentifikasi 9 jurnal yang memenuhi kriteria inklusi yang telah ditetapkan, yaitu terdapat 9 jurnal nasional dengan rincian 3 jurnal terindeks SINTA 2 terdapat 1 Jurnal, terindeks SINTA 3 terdapat 3 jurnal dan terdapat jurnal dengan terindeks SINTA 4 ada 5 jurnal. Jurnal-jurnal ini menjadi sumber data utama dalam penelitian ini, menyediakan kerangka kerja yang kokoh untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang diajukan. Data yang berhasil diperoleh dari jurnal-jurnal ini akan diolah dengan seksama dan dianalisis secara mendalam. Dalam pelaksanaan penelitian ini dalam *Literature Review* akan memfokuskan pada beberapa hal sebagai dasar Telaah yang akan dilakukan antara lain :

A. Kualitas Layanan.

Kualitas Pelayanan ditentukan oleh kemampuan suatu perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan hingga apa yang diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain,

faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Nilai kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan petugas untuk memberikan respon pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Apabila pelayanan/jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan/jasa bisa dibilang baik dan memuaskan sehingga membuat pelanggan tersebut semakin percaya akan kualitas pelayanan yang diberikan dalam mencapai *Customer Focus*.

B. Kepuasan Pelanggan.

Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan atau pun kualitas layanan yang diterima terhadap kinerja yang diharapkan atau pun feedback dari suatu hal yang dilakukan. Kepuasan pelanggan sebagai hasil dari perbandingan antara harapan produk atau jasa/layanan dan kenyataan yang diterima seseorang sehingga tanggapan pelanggan dapat terpenuhi atas kebutuhannya.

C. Aksesibilitas PLN *Mobile*.

Aksesibilitas (atau keteraksesan, ketercapaian) adalah derajat kemudahan dicapai untuk suatu hal, terhadap suatu objek, pelayanan ataupun lingkungan. Dalam hal ini bahwa aksesibilitas merupakan ukuran kemudahan untuk dijangkau. Salah satunya fungsi dan harapan dari PLN untuk memberikan informasi kelistrikan dan dapat memudahkan proses penanganan kebutuhan kepada pelanggan sebagai pemberi pengaduan mau pun dari PLN sebagai petugas untuk menagani proses kelistrikan tersebut. Kualitas layanan yang berbasis aplikasi seperti PLN *Mobile* adalah kemampuan layanan elektronik yang mampu memfasilitasi pelanggan untuk berinteraksi secara efektif dengan kualitas layanan aplikasi PLN *Mobile* yang teruji untuk mendapatkan tingkat Pelayanan dan kepuasan terhadap pelanggan yang lebih baik. Sehingga dalam hal ini fasilitas aplikasi PLN *Mobile* salah satu sebagai tolak ukur untuk mengukur Percepatan penanganan Pengaduan Pelanggan, Informasi Update terkait Promo maupun informasi Tagihan Listrik dan Pembelian Token serta melalui aplikasi ini dapat mengukur tingkat apakah tingkat pelayanan dan fasilitas yang diterima pelanggan dapat diperoleh terhadap Rating Bintang yang ada di aplikasi PLN *Mobile* termasuk pemberian ulasan dari aplikasi PLN *Mobile* di Play Store (Ainur, Moh. Et all. 2023) dan App Store.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Analisis Jurnal

No	Penulis	Tahun	Jurnal	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
1	Ika Rahma Hidayati Dan Nanis Susanti.	2018	Jurnal Ekonomi Manajemen (JEM17), Vol. 3, No. 2, Hal. 75 – 104.	Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Pelayanan Elektronik Dan Promosi Pada Aplikasi PLN <i>Mobile</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN Distribusi Jawa Timur Di Surabaya.	Pendekatan Kuantitatif dengan menggunakan teknik Observasi kelapangan dan Survei Kuisisioner sebanyak 60 responden Pelanggan.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Dari hasil kuisisioner, variabel yang paling dominan terhadap pengaruh Kepuasan Pelanggan yakni Kepercayaan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Elektronik / <i>E-Service Quality</i>. ❖ Dari hasil kuisisioner, variabel Promosi paling tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, hal ini bisa terjadi disebabkan karena Perusahaan kurang membuat inovasi atau strategi promosi yang baru dalam mengenalkan Aplikasi PLN <i>Mobile</i> kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa tidak puas.
2	Latif Prasetyohadi Dan Erma Suryani.	2022	Jurnal Sains & Komputer Informatika (J-SAKTI), Vol. 6, No. 2, Hal. 1076 – 1086.	Analisis Minat Penggunaan Fitur Permohonan Layanan Pln Pada Aplikasi New PLN <i>Mobile</i> Dengan Menggunakan Metode TAM 3.	Pendekatan Kuantitatif dengan menggunakan teknik Observasi kelapangan dan Survei Kuisisioner sebanyak 900 responden Pelanggan.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Seberapa sering pengguna akan memanfaatkan fitur permohonan di aplikasi PLN <i>Mobile</i> dipengaruhi oleh Loyalitas pelanggan untuk terus menggunakan fitur permohonan layanan di aplikasi PLN <i>Mobile</i> yang dipengaruhi oleh Kepercayaan pelanggan terhadap penggunaan fitur permohonan layanan di aplikasi PLN <i>Mobile</i> dapat meningkatkan produktifitasnya dan Persepsi pelanggan bahwa dengan menggunakan fitur permohonan layanan di aplikasi PLN <i>Mobile</i> akan membantu pelanggan.
3	Ketut Dody Darmawan Dan I Wayan Bagia.	2022	International Journal of Social Science and Business, Vol. 6, No. 1, Hal 60 – 65.	Service Quality Before and After the Implementation of the PLN <i>Mobile</i> Application at PT PLN (Persero) Customer Service Unit.	Pendekatan Kuantitatif Eksploratif melalui teknik Survei Kuisisioner sebanyak 200 responden Pelanggan.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Tingkat kualitas pelayanan pelanggan pada Manual PLN dikategorikan “Cukup” yang artinya masih belum efektif dan efisien dalam mendapatkan pelayanan dari PT PLN (Persero) Unit Pelayanan Kuta Badung Bali. ❖ Tingkat kualitas pelayanan pelanggan setelah diterapkannya aplikasi PLN <i>Mobile</i> dikategorikan “Sangat Tinggi” artinya pelanggan merasa puas terhadap pelayanan PLN atas efisiensi waktu untuk mendapatkan pelayanan atau layanan dari

							PT PLN (Persero) Kuta Badung Bali Satuan Pelayanan ❖ Terdapat pengaruh yang kuat dan perbedaan yang signifikan terhadap kualitas pelayanan pelanggan sebelum dan sesudah penerapan Aplikasi PLN <i>Mobile</i> pada PT PLN (Persero) Unit Pelayanan Kuta Badung Bali.
4	Handrea Bernando Tambunan Dan Tiva Winahyu Dwi Hapsari.	2022	PETIR: Jurnal Pengkajian dan Penerapan Teknik Informatika, Vol. 15, No. 1, Hal. 121 – 134.	Analisis Opini Pengguna Aplikasi New PLN <i>Mobile</i> Menggunakan Metode Text Mining.	Pendekatan Kuantitatif melalui Metode text mining melalui media Twitter dengan tweet yang membahas PLN <i>Mobile</i> .		❖ Analisis sentimen menunjukkan bahwa sebagian besar kluster pelanggan menunjukkan sentimen yang sangat positif terhadap keberadaan aplikasi New PLN <i>Mobile</i> . ❖ Berdasarkan hasil text mining, PT PLN (Persero) perlu mensosialisasikan lebih lanjut eksistensi aplikasi New PLN <i>Mobile</i> dengan fitur barunya yang mampu memenuhi seluruh kebutuhan pelanggan terkait pelayanan ketenagalistrikan.
5	M Risky Syaputra Dan Winoto Chandra.	2023	Jurnal Jupiter, Vol. 15, No. 1, Hal. 347 – 354.	Evaluasi Usability Aplikasi PLN <i>Mobile</i> Menggunakan Metode System Usability Scale.	Pendekatan Kuantitatif melalui teknik Observasi lapangan dan Survei Kuisisioner sebanyak 40 responden Pelanggan dan adanya studi literature.		❖ Aplikasi PLN <i>Mobile</i> dapat diterima oleh pengguna nya dan telah berada di atas standar nilai rata-rata usability yang telah ditetapkan. ❖ Rata-rata responden memberikan tanggapan positif, hal tersebut lebih banyak dibandingkan dengan responden yang memberikan tanggapan negatif. Namun persentase responden yang memberikan respon netral juga tidak kalah besarnya.
6	Moh. Ainur Rohman, Suhartono Dan Totok Chamidy.	2023	Techno.COM : Jurnal Teknologi Informasi, Vol. 22, No. 2, Hal 358 – 372.	Bidirectional GRU dengan Attention Mechanism pada Analisis Sentimen PLN <i>Mobile</i> .	Metode Eksperimen pada Aplikasi PLN <i>Mobile</i>		❖ Aplikasi PLN <i>Mobile</i> masih terdapat perbaikan algoritma <i>deep learning</i> yang diatasi dengan metode menggunakan bidirectional GRU dengan mengkombinasikan global attention dan word2vec sebagai <i>word embedding</i> metode yang diusulkan mengungguli dengan akurasi 97.48%, f1-score 97.65%. ❖ Adapun saran untuk penelitian selanjutnya adalah meningkatkan performa Menggunakan attention <i>mechanism</i> yang lain seperti self-attention, <i>multi-head attention</i> dan <i>hierarchical attention</i> .

7	Aji Lesmana Dan Tengku Ezni Balqiah.	2023	PETRA IJBS : Enhancing Customer Loyalty and E-WOM: The Role of Electronic and Non-Electronic Service Quality and Customer Satisfaction (PLN <i>Mobile</i> Application).	Enhancing Customer Loyalty and E-WOM: The Role of Electronic and Non-Electronic Service Quality and Customer Satisfaction (PLN <i>Mobile</i> Application).	Pendekatan Kuantitatif melalui Observasi Lapangan dan Survei Kuisisioner sebanyak 452 responden Pelanggan.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Kualitas Pelayanan Elektronik tidak berpengaruh signifikan terhadap Customer e-loyalty sedangkan Service Quality berpengaruh positif dan signifikan berdampak pada loyalitas elektronik Pelanggan. ❖ Customer eLoyalty berpengaruh positif dan signifikan terhadap EWOM yang menunjukkan pelanggan puas dan loyal lebih cenderung berbagi pengalaman positif mereka melalui platform elektronik, sehingga memengaruhi persepsi calon pelanggan dan keputusan pembelian.
8	Shintya Yuliana, Nor Norisanti Dan Faizal Mulia.	2019	JOMB : Journal of Management and Bussines, Vol. 1, No. 2, Hal 356 – 364.	Peran Kualitas Pelayanan Dengan Aplikasi PLN <i>Mobile</i> Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.	Pendekatan Kuantitatif dengan menggunakan teknik Observasi lapangan dan Survei Kuisisioner sebanyak 100 responden Pelanggan.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum PDAM Tirta Mon Kabupaten Utara. ❖ Kualitas pelayanan sangat berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. ❖ Bahwa Variabel Pelayanan sangat berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan melalui adanya Aplikasi PLN <i>Mobile</i> yang dapat menghubungkan Pelanggan dengan PLN secara <i>real-time</i> dimana saja dan kapan saja.
9	Muhammad Reza Ifaldiansyah Dan Diana Hertati	2023	Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP), Vol. 12, No. 3, Hal. 347 – 354.	Efektivitas Program Pemasangan Listrik Baru Menggunakan Aplikasi PLN <i>Mobile</i> di Wilayah Kerja Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Surabaya Selatan.	Metode Deskriptif dengan Pendekatan Kualitatif dengan menggunakan Teknik Wawancara dan Observasi.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Pelaksanaan program berjalan efektif karena penanganan yang dilakukan oleh pelaksana program sudah baik dan memuaskan bagi pelanggan yang membutuhkan layanan. ❖ Adanya data-data yang dapat ditampilkan pada sistem tersebut menjadikan bagian pemasaran dan pelayanan pelanggan memiliki referensi yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan ketika melakukan evaluasi mengenai program di PLN <i>Mobile</i>.

Peneliti melakukan sintesis dan analisis mendalam terhadap ke-9 jurnal yang telah direview. Dari 9 jurnal tersebut dapat kita lihat hasil penelitian yang terdahulu menilai dan menganalisis aplikasi PLN *Mobile* Berupa :

A. Dampak Aplikasi PLN *Mobile*.

Berdasarkan *Press Release* No. 542.PR/STH.00.01/I/2021 tanggal 21 Oktober 2021 oleh Ahmad Hidayat bahwa aplikasi PLN *Mobile* diluncurkan sejak 18 Desember 2020 setelah dilakukannya Komitmen Transformasi dari PLN pada tanggal 21 April 2020 hingga saat ini sudah di download oleh jutaan jumlah pelanggan dari Play Store dan App Store. Melalui hal ini dari 9 jurnal yang di review tersebut yang membahas terkait penggunaan fitur dari aplikasi PLN *Mobile* melalui beberapa metode pendekatan kuantitatif yang dilakukan dengan Observasi dan Survei Kuisisioner kepada beberapa pelanggan pengguna aplikasi tersebut. Berdasarkan penelitian dari 9 jurnal yang di review dari hasil kuisisioner dan observasi yang dilakukan, maka diperoleh dampak sebagai berikut ini :

- Dampak Positif

1. Aplikasi PLN *Mobile* memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi Pembayaran Tagihan Listrik, Pembilan Token termasuk permohonan Penyambungan Baru dan Perubahan Daya.
2. Aplikasi PLN *Mobile* memberikan kemudahan dalam berinteraksi untuk menerima informasi kelistrikan dan membuat pengaduan kelistrikan yang terjadi kapan saja dan dimana saja.
3. Melalui Aplikasi PLN *Mobile* semua proses riwayat pembelian termasuk riwayat pengaduan dapat tersampaikan secara efektif dan efisien tanpa harus datang ke kantor PLN pada unit setempat yang dapat di pantau informasi terbarunya melalui aplikasi tersebut.
4. Pada kemampuan Aplikasi PLN *Mobile* dapat memberikan notifikasi perihal tagihan yang belum dibayar, sisa token yang akan habis bahkan dapat melacak secara update posisi petugas saat akan mengunjungi lokasi pengaduan gangguan dari Pelanggan.
5. Selain efisiensi waktu dan jarak, penggunaan aplikasi PLN *Mobile* jauh lebih hemat dibandingkan menggunakan *Call Center* 123 karena aplikasi PLN *Mobile* hanya menggunakan Akses internet sedangkan *Call Center* 123 memerlukan biaya pulsa yang lebih banyak dibandingkan dengan membeli paket internet.

- Dampak Negatif

1. Kemudahan dari aplikasi PLN *Mobile* dalam mengirimkan laporan pengaduan dapat mengakibatkan pada waktu bersamaan jumlah Pengaduan semakin bertambah dalam jumlah yang besar sehingga dengan jumlah petugas terhadap jumlah pengaduan tersebut membuat

durasi penanganan bertambah. Pengaduan pelanggan yang tidak segera ditangani akibat menumpuknya tugas karyawan yang akhirnya pengaduan tidak dapat dikelola dengan baik. Hal ini terjadi beberapa factor seperti kondisi cuaca yang buruk, force majeure dan jumlah petugas tidak sebanding dengan jumlah gangguan biasanya.

2. Masih ditemukan bahwa laporan pengaduan menggunakan data yang tidak valid sehingga membuat kesulitan petugas untuk melakukan tindakan penanganan.
3. Dikarenakan aplikasi PLN *Mobile* membutuhkan sinyal internet, maka pada daerah-daerah tertentu yang tidak memiliki akses internet tidak dapat menggunakan aplikasi tersebut.
4. Pada saat-saat tertentu aplikasi PLN *Mobile* masih mengalami error atau keluar secara tiba-tiba dari aplikasi tersebut.

B. Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan. - Dampak Positif

1. Dalam melaksanakan transformasi proses bisnis, PLN dapat menjangkau pelanggannya tanpa dibatasi oleh waktu dan jarak sehingga melalui aplikasi PLN *Mobile* dapat mempermudah percepatan penanganan gangguan.
2. Tingkat kualitas pelayanan pelanggan pada Manual PLN dikategorikan “Cukup” yang artinya masih belum efektif dan efisien dalam mendapatkan pelayanan dari PT PLN (Persero). Namun Tingkat kualitas pelayanan pelanggan setelah diterapkannya aplikasi PLN *Mobile* dikategorikan “Sangat Tinggi” artinya pelanggan merasa puas terhadap pelayanan PLN atas efisiensi waktu dan jarak untuk mendapatkan pelayanan atau layanan dari PT PLN (Persero) dimana hal ini dapat dilihat langsung dari pemberian Rating Bintang pada aplikasi Play Store dan App Store bernilai 4,8 untuk ulasan aplikasi tersebut.
3. Analisis sentimen menunjukkan bahwa sebagian besar kluster pelanggan menunjukkan sentimen yang sangat positif terhadap keberadaan aplikasi New PLN *Mobile*.
4. Semua catatan digital tersimpan dalam database yang dapat diakses oleh petugas pelayanan gangguan dan *Call Center* termasuk pelanggan yang melakukan pengaduan maupun permohonan.

- Dampak Negatif

1. Dari hasil Kuisisioner terhadap salah satu 9 jurnal tersebut diperoleh informasi bahwa sosialisasi aplikasi PLN *Mobile* masih perlu dilanjutkan kembali secara berlanjut dan merata sehingga edukasi dan fungsi dari fitur aplikasi PLN *Mobile* semakin banyak yang mengetahui.
2. Masih ditemukan ada fitur yang belum bisa digunakan yaitu berupa fitur pengisian saldo untuk aplikasi PLN *Mobile*.

KESIMPULAN

Dengan menghubungkan temuan-temuan ini, gambaran yang kompleks dan mendalam tentang pengelolaan Tingkat Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap penggunaan aplikasi PLN *Mobile* maka untuk mendukung revolusi 4.0 telah mengubah gaya hidup kita di berbagai sektor, seperti membantu pekerjaan kita sehari-hari dengan kecanggihan alat-alat teknologi masa kini dalam menjalankan operasional setiap hari. Oleh karena itu, aplikasi PLN *Mobile* telah menunjukkan kemampuannya untuk mampu mentransfer data dengan cepat dan akurat melalui jaringan secara efektif dan efisien. Dimana semakin baik suatu Kualitas Pelayanan Elektronik / *E-Service Quality* yang diberikan PT PLN (Persero) maka tingkat Kepuasan Pelanggan pun juga semakin meningkat. Sehingga diperlukannya penyempurnaan aplikasi PLN *Mobile* berupa :

1. Melakukan perbaikan algoritma dari aplikasi PLN *Mobile*.
2. Melakukan analisis kembali perihal aplikasi yang beberapa kali terjadinya Error.
3. Dari hasil kuisioner, variabel Promosi merupakan variabel yang paling tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, hal ini bisa terjadi disebabkan karena Perusahaan kurang membuat inovasi atau strategi promosi yang baru dalam mengenalkan Aplikasi PLN *Mobile* kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa tidak kurang puas. Oleh karena itu diperlukannya penambahan teknik-teknik dan macam-macam jenis promosi di PLN *Mobile* untuk meningkatkan daya tarik pelanggan terhadap promise yang diberikan.
4. PT PLN (Persero) perlu menyediakan kapasitas sever yang cukup besar untuk menyimpan data data saat komunikasi digital berlangsung sehingga menghindari Error saat digunakan khususnya pada saat penggunaan dalam waktu bersamaan meningkat.

Selain diperlukannya kebaruan dan perbaikan dari aplikasi PLN *Mobile*, untuk mendukung dalam meningkatkan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan maka dari hasil evaluasi jurnal-jurnal tersebut diperlukannya :

1. PT PLN (Persero) perlu mensosialisasikan lebih lanjut dan merata eksistensi dari aplikasi PLN *Mobile* dengan fitur barunya yang mampu memenuhi seluruh kebutuhan pelanggan terkait pelayanan ketenagalistrikan.
2. Mempertimbangkan jumlah petugas penanganan Pengaduan/Pelaporan terhadap jumlah Pengaduan/Pelaporan yang signifikan bertambah dapat menghindari penumpukan jumlah Pengaduan/Pelaporan yang belum ditangani mengingat durasi waktu yang terjadi.

Dari hal-hal tersebut berdasarkan analisa terhadap 9 jurnal yang dilakukan, maka dapat

disimpulkan bahwa Aplikasi PLN *Mobile* hadir sebagai platform digital unggulan yang diharapkan mampu memberikan kemudahan serta pengalaman layanan listrik yang berbeda, sehingga sarana komunikasi digital menggunakan Aplikasi PLN *Mobile* sangat berpengaruh untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan dan membantu memfasilitasi komunikasi yang efektif antara pelanggan dengan petugas pelayanan dan *Call Center*. Adapun tantangan dalam menggunakan sarana komunikasi digital dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan antara lain :

1. Perusahaan PT PLN (Persero) diharapkan mampu memberikan Keandalan Jaringan Listrik yang berkelanjutan hingga ke pelosok desa.
2. Adanya Pelayanan baik terhadap petugas yang berkompten untuk memberikan informasi dan penjelasan yang akurat dan sesuai.
3. Kemampuan daya tanggap Perusahaan untuk membantu pelanggan dalam memberikan percepatan dan efisiensi waktu.
4. Kepastian, Pengetahuan dan Kesopanan pegawai serta kemampuan pegawai dalam menyampaikan kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggan.
5. Transformasi berkelanjutan dalam melakukan analisa Kualitas Pelayanan (Afriyadi & Anggreyany, 2021).

Dengan ini maka PLN *Mobile* berperan penting untuk melihat secara digital Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan yang mempercepat dan mempermudah berinteraksi tanpa dibatasi oleh waktu dan jarak.

DAFTAR PUSTAKA

- Yuliana, Shintya. Nor, Norisanti. & Faizal, Mulia. (2019). Peran Kualitas Pelayanan Dengan Aplikasi PLN *Mobile* Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Journal of Management and Bussines*, 1(2), 356–364.
<https://doi.org/10.31539/jomb.v1i2.698>
- Prasetyohadi, Latif. & E, Suryani. (2022). Analisis Minat Penggunaan Fitur Permohonan Layanan PLN Pada Aplikasi New PLN *Mobile* Dengan Menggunakan Metode TAM 3. *Jurnal Sains Komputer & Informatika (J-SAKTI)*, 6(2), 1076–1086.
<https://tunasbangsa.ac.id/ejurnal/index.php/jsakti>
- Rohman, S. & Abdul, F. W. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang Ninja Express di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Logistik Indonesia*, 5(1), 73–85.
<https://doi.org/10.31334/logistik.v5i1.1188>
- Dody, Ketut, D. & I, Wayan, B. (2021). Service Quality Before and After the Implementation of

the PLN *Mobile* Application at PT PLN (Persero) Customer Service Unit. (PETIR) : *Jurnal Pengkajian dan Penerapan Teknik Informatika*, 6(1), 60–65.

<https://dx.doi.org/10.23887/ijssb.v6i1>

Handrea, B. T. & Tiva, Winahyu D. H. (2022). Analisis Opini Pengguna Aplikasi New PLN *Mobile* Menggunakan Metode Text Mining. (PETIR) : *Jurnal Pengkajian dan Penerapan Teknik Informatika*, 15(1), 121–134.

<https://doi.org/10.33322/petir.v15i1.1352>

Risky, M, S. & Chandra, Winoto. (2023). Evaluasi Usability Aplikasi PLN *Mobile* Menggunakan Metode System Usability Scale : *Jurnal Penelitian Ilmu Dan Teknologi Komputer*, 15(1), 347–354.

<https://repository.binadarma.ac.id/7223/>

Rahma, I. H. & Nanis, Susanti. (2018). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Pelayanan Elektronik Dan Promosi Pada Aplikasi PLN *Mobile* Terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN Distribusi Jawa Timur Di Surabaya : *Jurnal Ekonomi Manajemen (JEM17)*, 3(2), 75 – 104.

[https://jurnal.untag-](https://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/JEM17/article/view/3459)

[sby.ac.id/index.php/JEM17/article/view/3459](https://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/JEM17/article/view/3459)

Ainur, Moh. Et all. (2023). Bidirectional GRU dengan Attention Mechanism pada Analisis Sentimen PLN *Mobile*. *Jurnal Teknologi Informasi*, 22(2), 358–372.

<https://publikasi.dinus.ac.id/index.php/technoc/article/view/7876>

Lesmana, A. & Tengku Ezni, B. 2023 : Enhancing Customer E-Loyalty and E-WOM: The Role of Electronic and Non-Electronic Service Quality and Customer Satisfaction (PLN *Mobile* Application). *PETRA IJBS : Internasional Journal Of Business Studies*, 6(2), 201–212.

<https://doi.org/10.9744/petraijbs.6.2.201-212>.

Reza, Muhammad I. & Diana, Hertati. (2023). Efektivitas Program Pemasangan Listrik Baru Menggunakan Aplikasi PLN *Mobile* di Wilayah Kerja Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Surabaya Selatan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 12(3), 347–354.

<https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/2684>.

Afriyadi, R., & Anggreyany, P. R. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pt. Pln (Persero) Area Sukabumi–Rayon Sukabumi Kota. *ECONEUR (Journal of Economics and Entrepreneurship)*, 6(1), 9–19.

<https://econeur.polteksmi.ac.id/index.php/econeur/article/view/24>.

Mentang, JJ, Ogi, IW, & Samadi, RL (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Marina Hash Di Manado Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(4), 680–690.

<https://doi.org/10.35794/emba.v9i4.36503>.