

**IMPLEMENTASI APLIKASI PLN *MOBILE* DALAM PELAYANAN
PELANGGAN PT PLN (PERSERO) UP3 BUKITTINGGI**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Diploma III
Manajemen Perdagangan Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Ahli Madya*



Oleh:

SHINTA THANESSA

NIM.19134082/2019

PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERDAGANGAN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2022

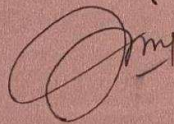
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

IMPLEMENTASI APLIKASI PLN *MOBILE* DALAM PELAYANAN PELANGGAN
PT PLN (PERSERO) UP3 BUKITTINGGI

Nama : Shinta Thanessa
NIM/TM : 19134082 / 2019
Program Studi : Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi

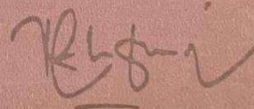
Padang, 18 November 2022

Disetujui Oleh,
Ketua Program Studi
DIII Manajemen Perdagangan



Dina Patrisia, SE, M.Si, Ph.D
NIP. 19751209 199903 2 001

Disetujui Oleh,
Pembimbing Tugas Akhir



Halkadri Fitra, SE, MM, Ak
NIP. 19800809 201012 1 003

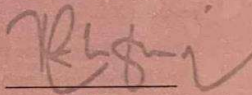
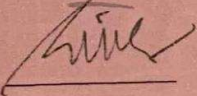
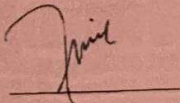
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**IMPLEMENTASI APLIKASI PLN *MOBILE* DALAM PELAYANAN PELANGGAN
PT PLN (PERSERO) UP3 BUKITTINGGI**

Nama : Shinta Thanessa
NIM/TM : 19134082 / 2019
Program Studi : Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi

**Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir Program
Studi (DIII) Manajemen Perdagangan
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang**

Padang, 18 November 2022

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
Halkadri Fitra, SE, MM, Ak	(Ketua)	
Rini Sarianti, SE, M.Si	(Anggota)	
Awisal Fasyni, SP, MM	(Anggota)	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shinta Thanessa
NIM / Tahun Masuk : 19134082 / 2019
Tempat / Tanggal Lahir : Bukittinggi, 25 November 2000
Program Studi : DIII Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Jl. Mandiangin, Kota Bukittinggi
Judul Tugas Akhir : Implementasi Aplikasi PLN *Mobile* dalam Pelayanan Pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Bukittinggi

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir saya adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang di tulis atau di terbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah di tanda tangani asli oleh pembimbing tim penguji dan ketua program studi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang telah berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Padang, Oktober 2022

Yang Menyatakan


Shinta Thanessa



ABSTRAK

Shinta Thanessa : Implementasi Aplikasi PLN *Mobile* dalam Pelayanan Pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Bukittinggi

Pembimbing : Halkadri Fitra, SE, MM, Ak

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi PLN *Mobile* sehingga memudahkan masyarakat memahami penggunaan aplikasi PLN *Mobile* dan mengetahui kendala yang terdapat saat menggunakan aplikasi PLN *Mobile* beserta solusinya. Metode analisis data yang digunakan yaitu observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi PLN *Mobile* memudahkan pelanggan PLN UP3 Bukittinggi melakukan keperluan dan transaksi terkait kelistrikan tanpa harus datang langsung ke kantor PLN UP3 Bukittinggi. Kendala selama menggunakan aplikasi PLN *Mobile* adalah kode *booking* yang tidak keluar pada saat melakukan pembelian token. Solusi atas kendala tersebut yaitu pihak PLN UP3 Bukittinggi akan mengkoordinasikan kepada tim IT PLN dan juga bisa melaporkan pada fitur pengaduan lalu dana akan dikembalikan.

Kata Kunci : Aplikasi, PLN *Mobile*, Pelanggan

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-nya yang telah memberikan kemudahan pada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “**Implementasi Aplikasi PLN Mobile dalam Pelayanan Pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Bukittinggi**”. Tugas akhir ini merupakan salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan program studi Diploma III dan untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini, penulis dibimbing dan dibantu oleh berbagai pihak yang senantiasa memberikan dukungan dan motivasi. Oleh karena itu, perkenankan penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan.
2. Orang tua yang tiada hentinya memberikan kasih sayang, mendoakan, memberikan semangat motivasi dan dukungan untuk penulis.
3. Bapak Prof. Ganefri, Ph.D selaku Rektor Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Dr. Idris, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

5. Ibu Dina Patrisia, SE, M.Si, Ph.D selaku ketua Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

6. Bapak Halkadri Fitra, SE, MM, Ak selaku pembimbing tugas akhir yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, pikiran, bimbingan dan ilmu kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

7. Ibu Rini Sarianti, SE, M.Si dan ibu Awisal Fasyni, SP, MM selaku dosen penguji tugas akhir.

8. Staf dosen serta karyawan/ti Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

9. Kepada rekan-rekan seangkatan lainnya terutama angkatan 2019 yang telah memberikan dukungan, semangat, bantuan dan motivasi dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.

Semoga bantuan, bimbingan dan petunjuk yang bapak/ibu dan rekan-rekan berikan menjadi amal ibadah dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda daro Allah SWT. Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih terdapat kekurangan dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki.

Semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Padang, Oktober 2022

Shinta Thanessa

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Pengertian Implementasi.....	7
B. Pengertian Aplikasi.....	7
C. PLN <i>Mobile</i>	8
D. Pengertian Pelayanan.....	9
E. Pelayanan Elektronik (E-Service)	11
F. E-Service Quality	12
G. Pelanggan	14
1. Pengertian Pelanggan.....	14
2. Jenis Pelanggan	15
BAB III METODE PENELITIAN	16
A. Bentuk Penelitian Tugas Akhir	16
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	16
C. Rancangan Penelitian.....	16
1. Jenis Penelitian	16
2. Tahap Penelitian	17
3. Objek Penelitian.....	18
4. Teknik Pengumpulan Data	18
5. Sumber Data	19

6. Metode Analisis Data.....	19
BAB IV PEMBAHASAN	21
A. PROFIL PERUSAHAAN	21
B. PEMBAHASAN.....	29
BAB V PENUTUP	44
A. Kesimpulan	44
B. Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA.....	46
LAMPIRAN	48

DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar 1.1 Jumlah pelanggan PLN UP3 Bukittinggi.....</i>	<i>3</i>
<i>Gambar 1.2 Jumlah pengguna aplikasi PLN Mobile</i>	<i>3</i>
<i>Gambar 2.1 Aplikasi PLN Mobile.....</i>	<i>9</i>
<i>Gambar 3.1 Logo PLN.....</i>	<i>24</i>
<i>Gambar 3.2 Struktur Organisasi PLN UP3 Bukittinggi.....</i>	<i>25</i>
<i>Gambar 3.3 Info Stimulus.....</i>	<i>35</i>
<i>Gambar 3.4 : Pembayaran Perubahan Daya</i>	<i>37</i>
<i>Gambar 3.5 : Promo Tambah Daya.....</i>	<i>38</i>
<i>Gambar 3.6 Marketplace.....</i>	<i>40</i>
<i>Gambar 3.7 PLN Magazine</i>	<i>41</i>

DAFTAR LAMPIRAN

Surat Observasi.....	48
Pedoman Wawancara.....	49
Dokumentasi Penelitian	51

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang semakin maju di era sekarang ini, membuat perusahaan harus mampu mengikuti perkembangan zaman yang ada. Salah satu bentuk perkembangan teknologi yaitu dibidang teknologi informasi dan komunikasi. Salah satu bukti kemajuan teknologi yang sangat akrab dengan masyarakat yaitu internet. Internet telah memasuki berbagai aspek kehidupan masyarakat seperti hiburan *online*, belanja *online*, aktivitas belajar, dan fitur-fitur internet lainnya. Pengguna internet di Indonesia terus bertumbuh dari tahun ke tahun. Berdasarkan data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), sebelum pandemi *Covid 19* terjadi, terdapat 175 juta pengguna internet di Indonesia. Sedangkan berdasarkan data terbaru dari APJII tahun 2022, pengguna internet di Indonesia mencapai sekitar 210 juta orang.

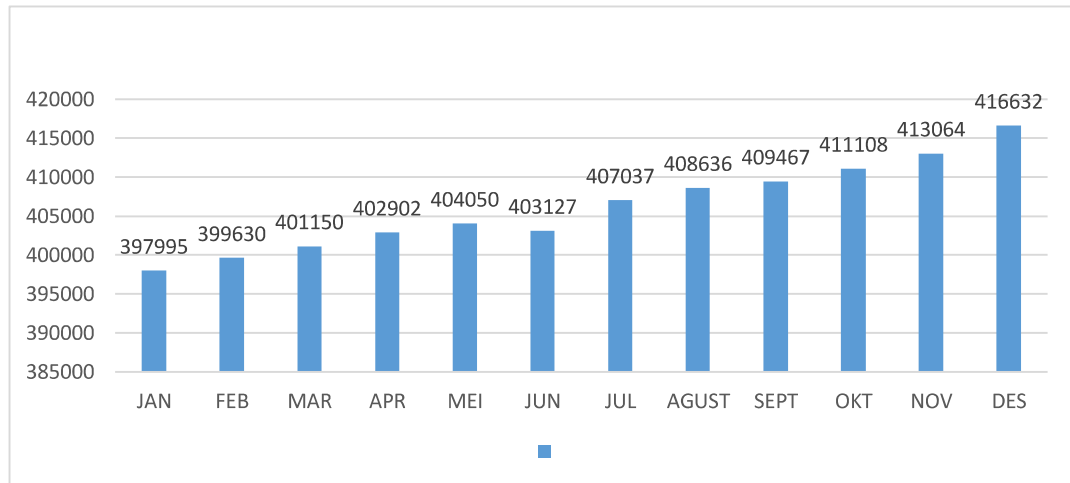
Dengan kemajuan teknologi yang ada, perusahaan-perusahaan pun juga mulai mengembangkan teknologi yang mereka punya demi memberikan kemudahan dalam pelayanannya, salah satunya PLN (Perusahaan Listrik Negara). PT. PLN (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) satu-satunya yang bertanggung jawab terhadap pasokan energi listrik nasional. Sebagai perusahaan yang penjual produk dan jasa, PT. PLN (Persero) harus memberikan pelayanan terbaik demi menciptakan kepuasan dan kemudahan pelanggan. Demi memberikan pelayanan yang terbaik dan kemudahan bagi pelanggan, PT. PLN (Persero) menciptakan sebuah aplikasi bernama *PLN Mobile*. *PLN Mobile*

merupakan aplikasi yang ditujukan untuk mendukung pengabdian kepada masyarakat yang memiliki fitur atau layanan yang dapat memudahkan para pelanggan untuk mengakses layanan listrik PLN. Peluncuran aplikasi PLN *Mobile* juga dilatar belakangi dengan meningkatnya jumlah pengguna internet dan ponsel pintar pada saat sekarang ini, serta keinginan pelanggan untuk dapat menyelesaikan urusannya lebih cepat dan mudah. (Damianus, 2014)

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. (web.pln.co.id)

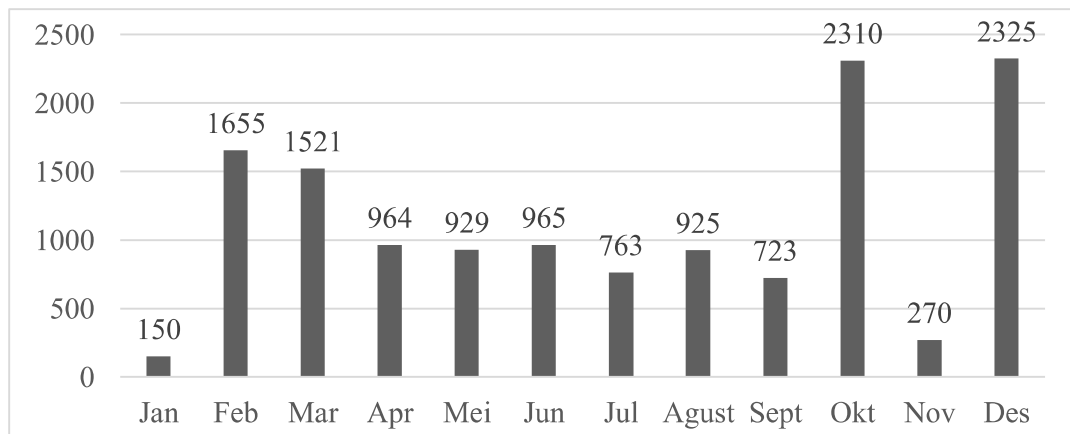
Aplikasi PLN *Mobile* hadir dengan banyak kegunaan yang dapat memudahkan dalam melayani pelanggan, salah satunya adalah pelanggan PLN UP3 Bukittinggi. Berdasarkan sumber data yang didapat dari PT PLN (Persero) UP3 Bukittinggi pada tahun 2021, perbandingan jumlah pelanggan dengan jumlah pengguna aplikasi PLN *Mobile* di PLN UP3 Bukittinggi masih sangat rendah. Total jumlah pelanggan pada PLN UP3 Bukittinggi tahun 2021 sebanyak 4.874.798 orang, sedangkan jumlah pengguna aplikasi PLN *Mobile* pada PLN UP3 Bukittinggi berjumlah 13.500 orang. Namun, jumlah pengguna aplikasi PLN

Mobile diharapkan terus meningkat karena memudahkan pelanggan untuk melakukan transaksi kelistrikan.



Sumber : Data PT.PLN (Persero) UP3 Bukittinggi

Gambar 1.1 Pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Bukittinggi tahun 2021



Sumber : Data PT.PLN (Persero) UP3 Bukittinggi

Gambar 1.2 Pengguna aplikasi PLN Mobile pada PLN UP3 Bukittinggi tahun

Pelanggan yang mempunyai permasalahan kelistrikan dirumah tidak harus mendatangi langsung kantor PLN UP3 Bukittinggi, cukup dengan mengunduh aplikasi PLN Mobile pada *Smartphone* dan akan mendapatkan berbagai kemudahan didalamnya. Bagi pelanggan yang telah membuat laporan atau pengajuan pada aplikasi PLN *Mobile*, maka pihak PLN UP3 Bukittinggi segera memproses laporan tersebut dan menghubungi pelanggan melalui nomor telepon yang sudah didaftarkan untuk mengetahui lebih lanjut permasalahan yang terjadi, kemudian PLN UP3 Bukittinggi akan menindaklanjuti permasalahan yang dilaporkan oleh pelanggan tersebut.

Diharapkan dengan adanya aplikasi PLN *Mobile*, dapat membantu masyarakat tidak perlu mendatangi kantor PLN secara langsung, sehingga dapat menghemat waktu, biaya dan juga terhindar dari pencaloan. Dalam memberikan pelayanan menggunakan aplikasi PLN *Mobile*, juga terdapat adanya kendala seperti aplikasi *error*, fitur tidak bisa digunakan dan lain sebagainya.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengetahui dan meneliti kendala atau permasalahan yang dihadapi pelanggan PLN UP3 Bukittinggi yang melakukan transaksi kelistrikan melalui aplikasi PLN *Mobile*, dengan harapan pihak PLN dapat memberikan peningkatan terhadap aplikasi yang mempengaruhi kualitas pelayanan kepada pelanggan. Penulis melakukan penelitian dengan judul **“Implementasi Aplikasi PLN *Mobile* dalam Pelayanan Pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Bukittinggi”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalahnya adalah :

“Bagaimana aplikasi PLN *Mobile* dapat memberikan kemudahan bagi pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Bukittinggi?”

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk menjelaskan fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi PLN *Mobile* sehingga memudahkan masyarakat memahami penggunaan aplikasi PLN *Mobile* dan mengetahui kendala yang terdapat saat menggunakan aplikasi PLN *Mobile* beserta solusinya.

D. Manfaat Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis berharap mendapatkan banyak manfaat, baik bagi penulis maupun pihak lain. Adapun manfaat yang ingin penulis harapkan, antara lain :

1. Bagi Penulis

Sebagai tambahan ilmu serta memperluas pengetahuan penulis khususnya yang berkaitan dengan pelayanan melalui aplikasi perusahaan yang memudahkan pelanggan dan juga sebagai syarat untuk memenuhi Tugas Akhir Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang dan nantinya juga sebagai pengalaman dalam memasuki dunia kerja.

2. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan referensi bagi penelitian-penelitian berikutnya.

3. Bagi Perusahaan

Dari hasil laporan penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi PT PLN (Persero) UP3 Bukittinggi untuk dapat meningkatkan aplikasi PLN *Mobile* menjadi lebih baik.