

**ANALISIS DIMENSI KUALITAS PELAYANAN PADA PENGGUNA
APLIKASI PLN *MOBILE* PT PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN
PELANGGAN (ULP) INDARUNG DI KOTA PADANG**

TUGAS AKHIR

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



Oleh

NABILA RAHAYU FISTALOVA
NIM. 22134053

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERDAGANGAN
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2025**

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**ANALISIS DIMENSI KUALITAS PELAYANAN PADA PENGGUNA
APLIKASI PLN *MOBILE* PT PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN
PELANGGAN (ULP) INDRAMUGI DI KOTA PADANG**

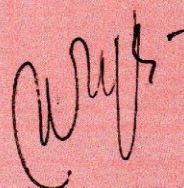
Nama : Nabila Rahayu Fistalova
NIM : 22134053
Program Studi : Manajemen Perdagangan (D3)
Fakultas : Sekolah Vokasi

Diketahui Oleh:
Koordinator Program Studi
Diploma Tiga Manajemen Perdagangan



Ibu Yuki Fitria, SE, MM
NIP. 198207222010122002

Padang, Agustus 2025
Disetujui Oleh:
Pembimbing Tugas Akhir



Whyosi Septrizola, S.E., MM
NIP. 197909052003122001

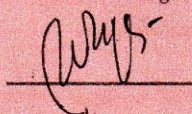
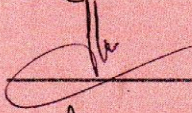
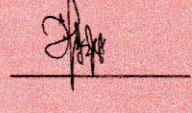
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

ANALISIS DIMENSI KUALITAS PELAYANAN PADA PENGGUNA
APLIKASI PLN *MOBILE* PT PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN
PELANGGAN (ULP) INDARUNG DI KOTA PADANG

Nama : Nabila Rahayu Fistalova
NIM/ TM : 22134053/ 2022
Program Studi : Diploma Tiga (D3) Manajemen Perdagangan
Fakultas : Sekolah Vokasi

*Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir Program
Studi Diploma Tiga (D3) Manajemen Perdagangan Sekolah Vokasi
Universitas Negeri Padang*

Padang, Agustus 2025

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
Whyosi Septrizola, SE., MM	Ketua	
Mike Yolanda, SP, MM	Anggota 1	
Fitria Ridhaningsih, S.E., M.M	Anggota 2	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nabila Rahayu Fistalova
NIM/TM : 22134053/2022
Tempat/ Tanggal Lahir : Tambuo, 16 Mei 2003
Program Studi : Manajemen Perdagangan
Fakultas : Sekolah Vokasi
Alamat : Jl. Cendrawasih, Air Tawar Barat
Judul Tugas Akhir : Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Aplikasi PLN *Mobile* PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Indarung Di Kota Padang.

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 ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani 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 berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Padang, Agustus 2025



Nabila Rahayu Fistalova

ABSTRAK

Nabila Rahayu Fistalova
NIM 22134053

**: Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan pada
Pengguna Aplikasi PLN *Mobile* PT PLN
(Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP)
Indarung di Kota Padang.**

Pembimbing

: Whyosi Septrizola, S.E, MM.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pada pengguna aplikasi PLN *Mobile* PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Indarung di Kota Padang. Metode penelitian yang digunakan adalah observasi dan penelitian sederhana dengan fokus pada penggunaan metode deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan PLN Unit Layanan Pelanggan (ULP) Indarung di Kota Padang yang menggunakan aplikasi PLN *Mobile*, dengan sampel sebanyak 100 orang. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada pengguna aplikasi PLN *Mobile* PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Indarung di Kota Padang secara keseluruhan dinilai “Baik”. Semua aspek dimensi layanan termasuk Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Bukti fisik (*Tangible*), telah diterapkan dengan baik.

**Kata kunci: Dimensi Kualitas Pelayanan, Aplikasi PLN *Mobile*, PT PLN
(Persero), ULP Indarung, dan Kota Padang**

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

ANALISIS DIMENSI KUALITAS PELAYANAN PADA PENGGUNA APLIKASI PLN MOBILE PT PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN (ULP) INDARUNG DI KOTA PADANG

Nama	: Nabila Rahayu Fistalova
NIM	: 22134053
Program Studi	: DIII Manajemen Perdagangan
Fakultas	: Sekolah Vokasi

Diketahui Oleh:

Koordinator Program Studi
Diploma III Manajemen Perdagangan

Padang, Agustus 2025

Disetujui Oleh:

Pembimbing Tugas Akhir

Yuki Fitria, SE, MM.
NIP. 198207222010122002

Whyosi Septrizola, SE., MM.
NIP. 197909052003122001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Nabila Rahayu Fistalova
NIM/TM	: 22134053/2022
Tempat/Tanggal Lahir	: Tambuo, 16 Mei 2003
Program Studi	: Manajemen Perdagangan
Fakultas	: Sekolah Vokasi
Alamat	: Jl. Cendrawasih, Air Tawar Barat
Judul Tugas Akhir	: Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan pada Pengguna Aplikasi PLN <i>Mobile</i> PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Indarung Di Kota Padang.

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 ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji, dan ketua program studi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat ketidakbenaran 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 berlaku di Sekolah Vokasi Universitas Negeri Padang.

Padang, Agustus 2025

Yang menyatakan,

Nabila Rahayu Fistalova

KATA PENGANTAR

Assalamuallaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir yang berjudul: “**Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan pada Pengguna Aplikasi PLN Mobile PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Indarung di Kota Padang.**” Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya yang senantiasa istiqamah dalam meneladani sunnah-sunnah beliau hingga akhir zaman

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak penyusunan Tugas Akhir ini tidak akan terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Whyosi Septrizola, SE., MM, selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah banyak memberikan bimbingan, nasihat dan arahan bagi penulis.
2. Ibu Mike Yolanda, SP, MM. Dan Ibu Fitri Ridhaningsih, SE, M.M, sebagai Dosen Penguji yang telah memberikan saran dan masukan terhadap Tugas Akhir ini.
3. Bapak Dr. Yudi Antomi, M.Si selaku Direktur Sekolah Vokasi Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Yuki Fitria, SE,MM, selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Sekolah Vokasi Universitas Negeri Padang.

5. Bapak Dr. Ramel Yanuarta RE., SE., MSM. Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan kepada penulis selama perkuliahan.
6. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Pengajar Program Studi DIII Manajemen Perdagangan Sekolah Vokasi Universitas Negeri Padang.
7. Bapak/Ibu Staf Administrasi Program Studi DIII Manajemen Perdagangan Sekolah Vokasi Universitas Negeri Padang.
8. Karyawan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Indarung di Kota Padang.
9. Yang teristimewa kedua orang tua tercinta, Papa Nelfis Chandra dan Mama Rita Amriyeni yang selalu memberikan ketulusan doa, kasih sayang dan dukungan yang tak terhingga kepada Penulis. Saudara tercinta abang dan kakak penulis, Frayoga Fistano Eka Putra, Heru Fista Fernanda, Farel Yuliandra Rizky, dan Asnita yang selalu memberikan kasih sayang dan dukungan kepada penulis.
10. Teman-teman angkatan 2022 untuk semangat dan kebersamaan selama perkuliahan ini, sahabat penulis Nafa Aisyah Ibrahim yang selalu memberikan semangat, dukungan dan bantuan dalam segala hal. dan kepada teman seperjuangan (Ismatul Sabillah dan Nabilah Almaviana).
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis demi kelancaran penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran membangun demi

perbaikan masa yang akan datang. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya. *Aamiin Ya Rabbal' Alamiin.*

Padang, Agustus 2025

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	ii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Ruang Lingkup Kualitas Pelayanan	8
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	8
2. Pelayanan	8
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan	11
4. Dimensi Pelayanan	13
5. Karakteristik Pelayanan	14
6. Etika dalam Pelayanan	16
7. Strategi Meningkatkan Pelayanan	17
8. Prinsip-prinsip Pelayanan	18
B. Aplikasi PLN <i>Mobile</i>	18
1. Manfaat dan Kelebihan PLN <i>Mobile</i>	21
2. Fitur Utama Aplikasi PLN <i>Mobile</i>	21
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Bentuk Penelitian Tugas Akhir	24
B. Lokasi Penelitian	24

C. Waktu Penelitian	24
D. Populasi dan Sampel	25
1. Populasi	25
2. Sampel	25
E. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	27
1. Jenis Penelitian	27
2. Sumber Data	28
3. Teknik Pengambilan Sampel	29
4. Skala pengukuran variabel	29
F. Teknik Analisis Data	30
1. Uji Validitas	30
2. Uji Reliabilitas	31
G. Analisis Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
A. Gambaran Umum PT PLN (Persero)	34
1. Sejarah PT PLN (Persero)	34
2. Visi dan Misi PT PLN (Persero)	36
3. Logo PT PLN (Persero)	37
4. Struktur Organisasi	39
B. Hasil Penelitian	40
1. Deskriptif Karakteristik Responden	41
2. Uji Coba Validitas dan Reliabilitas	43
3. Analisis Deskriptif	46
BAB V PENUTUP	55
A. Simpulan	55
B. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	58

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Bobot skor	30
Tabel 2. Interval Tingkat Jawaban Responden	33
Tabel 3. Gambaran Umum Karakteristik Responden	41
Tabel 4. Uji Coba Validitas	44
Tabel 5. Uji Reliabilitas	45
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Indikator Keandalan (<i>Reliability</i>)	46
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Indikator Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	49
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Indikator Jaminan (<i>Assurance</i>)	51
Tabel 9. Disrtibusi Frekuensi Indikator Empati (<i>empathy</i>)	53
Tabel 10. Distribusi Frekuensi Indikator Wujud (<i>Tangible</i>)	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Logo PT PLN (Persero)	37
Gambar 2. Struktur Organisasi PT PLN (Persero) ULP Indarung	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Observasi	60
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian	61
Lampiran 3. Tabulasi Karakteristik Responden	65
Lampiran 4. Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas	68
Lampiran 5. Tabulasi Data Distribusi Kuesioner	69
Lampiran 6. Dokumentasi Pendistribuasian Kuesioner	71

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era digital seperti sekarang, dimana segalanya menjadi cepat, teknologi informasi dan komunikasi juga berperan penting dalam transaksi antara perusahaan dengan pelanggannya. Hampir semua perusahaan di banyak sektor menggunakan berbagai teknologi untuk melakukan kegiatan operasional yang lebih efektif, menyediakan layanan yang lebih luas, dan tentunya fokus utama meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan saat ini mulai merasa nyaman terhadap kemudahan mengakses informasi dan layanan dengan cepat melalui *Mobile*.

Sektor energi listrik merupakan infrastuktur yang sangat penting bagi pengembangan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Harapan pengguna terhadap layanan dalam sektor energi listrik semakin bertambah. Pengguna tidak hanya mengharapkan pasokan listrik yang terpercaya, tetapi juga kemudahan dalam memperoleh informasi mengenai transaksi serta penyelesaian masalah terkait layanan kapan saja dan di mana saja.

PT PLN merupakan perusahaan terbesar di Indonesia, berdiri sejak tahun 1945. PLN atau Perusahaan Listrik Negara adalah badan usaha milik pemerintah yang berfokus pada penyediaan energi listrik di seluruh Indonesia. Istilah “Persero” menggambarkan bahwa perusahaan ini berbentuk perseroan terbatas yang menunjukkan perusahaan sebagai entitas hukum yang memiliki saham dan dipegang oleh negara. Sebagai

penyedia listrik utama, PLN beroperasi di setiap wilayah Indonesia dengan tugas utama, yaitu: memproduksi, menyalurkan, mendistribusi, dan penjualan energi listrik kepada pelanggan. Dalam beberapa situasi, PLN dapat menjalin kerja sama dengan PLN daerah untuk memastikan pasokan listrik yang stabil dan terjangkau bagi masyarakat.

Selain itu, PLN yang merupakan perusahaan milik negara mempunyai tanggung jawab terhadap masyarakat dan lingkungan untuk mengembangkan sumber energi yang dapat diperbaharui, memperbaiki efisiensi energi, dan menjaga kelestarian lingkungan. PLN juga aktif dalam proyek-proyek strategis untuk menjamin ketersediaan pasokan listrik yang cukup bagi perkembangan ekonomi di Indonesia.

Untuk memenuhi kebutuhan listrik di seluruh negara, maka PLN berkolaborasi dengan berbagai pihak, termasuk industri, produsen listrik independen, dan masyarakat umum. Agar dapat meningkatkan layanan pelanggan sebagai bentuk layanan kepada masyarakat, maka penting untuk memiliki strategi komunikasi yang efektif. Dalam laporan ini, fokus penelitian adalah dimensi kualitas pelayanan pada pengguna aplikasi PLN *Mobile*.

Sebagai salah satu unit layanan yang berada di bawah PLN (Persero) UP3 Padang. PT PLN Unit Layanan Pelanggan (ULP) Indarung di Kota Padang memiliki fungsi untuk membantu pengurusan pelayanan pelanggan dan pelayanan jaringan listrik distribusi menjadi lebih dekat dengan ruang lingkup wilayah lebih kecil. Layanan di ULP sangat

berperan signifikan untuk memenuhi kebutuhan dan keperluan kepada pelanggan yang datang dan memberikan apa yang menjadi hak mereka. Dengan demikian, maka ULP Indarung harus memberikan solusi dan penyelesaian atas permintaannya. Oleh karena hal tersebut akan menjadi acuan utama mempengaruhi pelayanan pelanggan saat datang ke ULP Indarung.

Sebagian besar strategi PT PLN (Persero) dalam mewujudkan transformasi digital, untuk menjadi penyedia listrik terkemuka di Asia Tenggara. Pilihan utama pelanggan dalam mendapatkan solusi energi adalah PLN mengambil langkah untuk menciptakan aplikasi yang diberi nama *PLN Mobile*. *PLN Mobile* pertama kali diluncurkan pada tahun 2016. *PLN Mobile* adalah aplikasi *Mobile Customer Self Service* berbasis *Android* dan *iOS*, yang terintegrasi dengan Aplikasi Pengaduan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T).

Menurut Putra, et al. (2023), “Perangkat lunak yang dikenal sebagai aplikasi *Mobile* atau aplikasi seluler dirancang khusus untuk digunakan pada *smartphone* atau komputer.” Aplikasi-aplikasi ini menawarkan layanan serupa dengan yang ada di komputer, tetapi dalam format yang lebih mudah. Salah satu manfaat dari komunikasi digital adalah kemampuannya untuk menghubungkan orang dari jarak jauh. Dengan memanfaatkan teknologi ini, maka individu dapat berbagi informasi kapan saja dan dimana saja hanya menyentuh layar ponsel mereka.

Menurut Devasela dan Sutrabi (2024), “Aplikasi PLN *Mobile* merupakan langkah transformasi yang diambil oleh PLN untuk meningkatkan layanan yang diberikan kepada pelanggannya.” Aplikasi ini dilengkapi dengan berbagai fitur, seperti: cek dan pembayaran tagihan, riwayat dan pembelian token, permohonan pasang baru, hingga permohonan perubahan dan penambahan daya. Pelanggan dapat memilih fitur mana yang akan didapatkan dan digunakan sesuai kebutuhan dan kepentingannya.

Aplikasi PLN *Mobile* bertujuan untuk merubah cara pelayanan kepada pelanggan dari yang sebelumnya sederhana menjadi lebih kekinian dan fungsional. Aplikasi PLN *Mobile* ini memiliki banyak kegunaan yang dapat membantu melayani pelanggan, sebagaimana halnya dengan pelanggan PLN ULP Indarung di Kota Padang. Dengan adanya aplikasi ini, maka pelanggan yang mempunyai keperluan dengan pihak ULP tidak harus meluangkan waktu untuk datang langsung ke lokasi ULP. Pelanggan cukup menggunakan aplikasi melalui *smartphone* yang digunakan, aplikasi tersebut akan terhubung dengan nomor telepon yang telah didaftarkan oleh pelanggan yang terkait dan pelanggan bisa langsung membuat laporan atau sebuah pengajuan dari aplikasi tersebut.

Menurut Erie (2024), “Berdasarkan data terintegrasi Aplikasi PLN *Mobile* hingga April 2024, tercatat sebanyak 613.881 pelanggan di Sumatera Barat telah menggunakan aplikasi ini.” Penggunaanya berada pada 30 Unit Layanan Pelanggan (ULP) di wilayah tersebut, dengan

unduhannya terbanyak berasal dari Kota Padang, yaitu sebanyak 234.118 pelanggan. Sedangkan pengguna aplikasi PLN *Mobile* pada Unit Layanan Pelanggan (ULP) Indarung berkisar sebanyak 59.000 pengguna.

Namun dalam memberikan layanan, sejauh mana pelanggan menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aplikasi PLN *Mobile* masih perlu diperhatikan. Beberapa kendala pada setiap dimensi kualitas pelayanan, seperti: Pada aspek keandalan (*reliability*), sebagian pelanggan mengeluhkan bahwa penggunaan pertama aplikasi terkadang membingungkan dan membutuhkan pendampingan. Pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*), pelanggan mengaku belum selalu mendapatkan informasi yang jelas mengenai waktu pelaksanaan layanan. Pada dimensi jaminan dan kepastian (*assurance*), sebagian pelanggan masih ragu terhadap keamanan data dan transaksi. Pada dimensi empati (*empathy*), pelanggan merasa interaksi layanan masih terkesan formal dan belum sepenuhnya memahami kebutuhan spesifik mereka. Sementara itu, pada dimensi wujud (*tangible*), tampilan aplikasi dinilai cukup baik, beberapa pelanggan menilai desain antarmuka masih perlu diperbarui agar lebih modern dan mudah digunakan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena diatas, maka diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai **“Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan pada Pengguna Aplikasi PLN *Mobile* PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Indarung di Kota Padang.”** Rumusan masalah dalam penelitian

ini adalah: Bagaimana dimensi kualitas pelayanan pada pengguna aplikasi PLN *Mobile* PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Indarung di Kota Padang.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis dimensi kualitas pelayanan pada pengguna aplikasi PLN *Mobile* PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Indarung di Kota Padang.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Penulis

Sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md) pada Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang. Selain itu juga diharapkan dapat menambahkan wawasan dan pengetahuan baru dalam bidang penelitian.

b. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan kontribusi terhadap literatur akademis dalam bidang Manajemen Perdagangan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi evaluasi mengenai sejauh mana aplikasi PLN *Mobile* dalam mencapai tujuan untuk meningkatkan pelayanan

b. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas pemahaman terkait topik yang diteliti.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang menggunakan tema yang serupa.

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan tentang kualitas pelayanan pelanggan aplikasi PLN *Mobile* di PT PLN (Persero) ULP Indarung, Kota Padang, dapat disimpulkan bahwa secara umum, kualitas layanan berada pada tingkat baik. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi PLN *Mobile* berhasil memenuhi harapan pelanggan dalam menyediakan layanan yang cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan di zaman digital.

Setiap dimensi pelayanan yang meliputi: keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), empati (*empathy*), serta wujud (*tangible*), mendapatkan nilai dengan kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan. Aplikasi PLN *Mobile* dianggap mampu menawarkan layanan yang sesuai dengan komitmennya, responsif terhadap kebutuhan pengguna, memberikan rasa nyaman kepada pelanggan, serta memiliki desain yang cukup menarik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Aplikasi PLN *Mobile* memiliki peran yang signifikan dalam membantu transformasi digital PT PLN (Persero) ULP Indarung. Selain itu, aplikasi ini juga berfungsi sebagai solusi strategis untuk memberikan pelayanan publik yang lebih efisien.

B. Saran

Berdasarkan simpulan di atas maka dapat disarankan beberapa hal kepada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Indarung di Kota Padang sebagai berikut:

1. Keandalan (*Reliability*)

Untuk memastikan layanan Aplikasi PLN *Mobile* dapat digunakan dengan benar sejak penggunaan pertama, disarankan agar PT PLN (Persero) menyediakan panduan yang mudah dipahami, memastikan seluruh fitur utama telah diuji secara teknis sebelum digunakan dan melakukan evaluasi berkala berdasarkan umpan balik dari pengguna.

2. Empati (*Empathy*)

PT PLN (Persero) disarankan untuk melengkapi Aplikasi PLN *Mobile* dengan fitur pengaduan yang mudah diakses dan dilengkapi opsi layanan *call back* yang ramah dan responsif. Aplikasi PLN *Mobile* dapat memanfaatkan data penggunaan dan umpan balik pelanggan untuk mempersonalisasi layanan, seperti: memberikan rekomendasi fitur atau penawaran yang relevan.

3. Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)

Untuk meningkatkan rasa aman pelanggan saat bertransaksi di Aplikasi PLN *Mobile*, maka PT PLN (Persero) disarankan agar menerapkan sistem keamanan berlapis, seperti: enkripsi data *end-to-end* dan notifikasi *real-time* untuk setiap transaksi.

4. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Untuk memastikan pelanggan selalu mendapat informasi yang jelas mengenai waktu pelaksanaan layanan, PT PLN (Persero) disarankan untuk menambahkan fitur notifikasi otomatis pada Aplikasi PLN *Mobile* yang menginformasikan jadwal layanan, estimasi waktu pelaksanaan, dan pembaruan status secara *real-time*.

5. Wujud (*Tangible*)

Sebelumnya PT PLN (Persero) mengembangkan fitur-fitur inovatif pada aplikasi PLN *Mobile*, seperti integrasi QR *Code* untuk pembayaran cepat, *voice command* untuk akses menu, serta integrasi dengan dompet digital dan *smart home system*. Aplikasi PLN *Mobile* menggunakan desain antarmuka *user interface* yang bersih, konsisten, dan nyaman di mata, dan perpaduan warna yang sesuai.

DAFTAR PUSTAKA

- Philip Kotler, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 2*. Ciracas, Jakarta : Erlangga.
- Sugiyono, P. D. (2017). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, I. (2013). Aplikasi Analisis dengan program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 11(1), 432–439.
- Hidayah, I. N., Prabowo, B., Bisnis, A., Pembangunan, U., Veteran, N. ", & Timur, J. (2024). Manfaat Penggunaan Aplikasi Pln Mobile Dalam Pelayanan Pelanggan Pln Ulp Bojonegoro. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(2), 250–254. https://jurnalfkip.samawa-university.ac.id/karya_jpm/index
- Hunowu. (2019). Sosialisasi Internet Sehat, Cerdas, Kreatif Dan Produktif Pada Masyarakat Kalijaga Baru. *Valid Jurnal Pengabdian*, 1(3), 1–10.
- Ibnu, hidayat muhamad. (2023). Pengaruh Kompensasi, Kompetensi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pt Satyadaya Mitra Selaras. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 3, 1–9.
- Ikhsan, W. N. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Serambi Kopi Pekanbaru. *Jurnal Bisnis Kompetitif*, 1(2), 190–195. <https://doi.org/10.35446/bisniskompetitif.v1i2.1086>
- Informatika, J. R. (2025). *Machine Translated by Google ANALISIS SENTIMEN LAYANAN APLIKASI MOBILE PLN MENGGUNAKAN NAIVE BAYES , SUPPORT VECTOR MACHINE (SVM) DAN DECISION TREE Machine Translated by Google*. 7(3).
- Lintang, R. (2022). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Biro Perjalanan Pt. Pacto Tour Dan Travel Medan. *Universitas Medan Area*, 7–31.
- Manalu, R. E. N., Al Haura Alya, Ginting Adinda Eloyfani, Syakira Hania, & Amanda Bella. (2023). Analisis Manfaat Penggunaan PLN Mobile Pada Bagian Pelayanan Pelanggan Di PLN Medan Baru. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen*, 2(3), 95–104.
- Ningtyas, M. (2014). Langkah-langkah dilakukan Method Of Succesive Interval (MSI). *Metode Penelitian*, 32–41.
- Nur, M. (2025). Pemanfaatan PLN Mobile Sebagai Solusi Digital Untuk Kemudahan Pelanggan Dalam Layanan Kelistrikan PT PLN UP3 Pinrang. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen Vol.3, No.2 Februari 2025*, 3(2).

Permana, P. (2024). BAB II Tinjauan Pustaka BAB II TINJAUAN PUSTAKA 2.1. 1–64. *Gastronomía Ecuatoriana y Turismo Local.*, 1(69), 5–24.

Rifka Alkhilyatul Ma'rifat, I Made Suraharta, I. I. J. (2024). *No Title 済無No Title No Title No Title*. 2, 306–312.

Saing, D., & Suryanto, S. (2024). Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Aksesibilitas Aplikasi Pln Mobile: Sebuah Telaah Literatur. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 7(3), 4514–4522. <https://doi.org/10.31539/costing.v7i3.9174>

Siti Akromah, & Indah Respati Kusumasari. (2023). Penerapan Aplikasi PLN Mobile Dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan PLN ULP Bojonegoro Kota. *Jurnal Masyarakat Mengabdi Nusantara*, 2(2), 105–116. <https://doi.org/10.58374/jmmn.v2i2.154>

Tjiptabudi, F. M. H., & Ndaumanu, R. I. (2021). Penerapan Metode Hot-Fit Dalam Evaluasi Iclass Sebagai Media Pembelajaran Daring. *Jurnal Sains Komputer Dan Teknologi Informasi*, 4(1), 27–34. <https://doi.org/10.33084/jsakti.v4i1.2796>

https://sumbar.antaranews.com/berita/613761/613881-pelanggan-plnsumbar-sudah-nikmati-aplikasi-pln-mobile?utm_source=chatgpt.com