

**ANALISIS LAYANAN DIGITAL PLN *MOBILE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PT PLN
(Studi Kasus PT PLN (Persero) ULP Kota Metro)**

A'an Suhandi¹, Bambang Suhada², Deny Edy Widodo³

^{1,2,3}Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro, Provinsi Lampung

Email: aansuhandi.2143@gmail.com¹, basucpc@gmail.com², denywidodo41@gmail.com³

ABSTRAK

Banyaknya pelanggan yang ada di Kota Metro dan jumlah petugas layanan teknis maupun vendor menyebabkan rasio layanan dari petugas terhadap pelanggan kurang maksimal, sehingga dalam peningkatan kualitas layanan yang diberikan PLN adalah dengan menggunakan sistem online yaitu dengan menggunakan aplikasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kinerja kualitas layanan, untuk mengetahui atribut kualitas layanan yang dianggap penting dalam menentukan kepuasan pelanggan dan mengetahui faktor yang dapat berpengaruh terhadap pembentukan kepuasan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Kota Metro. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kuantitatif untuk menggambarkan kinerja kualitas layanan dan kepentingan kualitas layanan dalam menentukan kepuasan pelanggan. Data yang dianalisis dihasilkan dari pengumpulan data melalui kuisioner kualitas layanan dengan lima indikator yaitu bukti fisik, reliability, daya tanggap, jaminan, dan empati. Data dikumpulkan dengan melakukan penskoran jawaban dengan skor 1-5. Data yang telah diperoleh kemudian dilakukan analisis dengan metode IPA (Importance Performances Analisis).

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Metode IPA

ABSTRACT

The large number of customers in Metro City and the number of technical service officers and vendors causes the ratio of service from officers to customers to be less than optimal, so that in improving the quality of service provided by PLN is by using an online system, namely by using an application. The purpose of this study is to determine the level of service quality performance, to determine the attributes of service quality that are considered important in determining customer satisfaction and to determine the factors that can influence the formation of customer satisfaction at PT PLN (Persero) ULP Metro City. This study uses a quantitative descriptive research approach to describe the performance of service quality and the importance of service quality in determining customer satisfaction. The data analyzed were generated from data collection through a service quality questionnaire with five indicators, namely physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data were collected by scoring answers with a score of 1-5. The data that had been obtained was then analyzed using the IPA (Importance Performance Analysis) method.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, IPA Method

I. PENDAHULUAN

PT PLN (Persero) ULP Kota Metro telah berupaya secara maksimal dalam rangka meningkatkan kualitas layanan yakni dengan melaksanakan sosialisasi terkait aplikasi PLN *Mobile* secara menyeluruh baik menggunakan media sosial ataupun secara langsung. Selain itu, PT PLN (Persero) ULP Kota Metro juga telah menyiapkan personil untuk layanan teknik sebanyak 57 orang yang bekerja secara bergantian dan 53 orang personil yang bertugas sebagai pemeriksaan kWh Meter. PT PLN (Persero) ULP Kota Metro terbagi menjadi 4 Posko layanan yaitu Posko Trimurjo, Posko Kota 10, Posko Sekampung dan Posko Batanghari. Juga terdapat 11 Penyulang (Jaringan Tegangan Menengah 20.000 Volt), 824 Trafo Distribusi, Panjang Jaringan Tegangan Menengah 520,95 KMs, dan Panjang Jaringan Tegangan Rendah 1.011,09 KMs.

Banyaknya pelanggan yang ada di Kota Metro dan jumlah petugas layanan teknis maupun vendor menyebabkan rasio layanan dari petugas terhadap pelanggan kurang maksimal, sehingga dalam peningkatan kualitas layanan yang diberikan PLN adalah dengan menggunakan sistem online yaitu dengan menggunakan aplikasi. Penggunaan aplikasi PLN *Mobile* merupakan salah satu inovasi layanan yang diberikan oleh PLN dalam menjawab tantangan era gloobalisasi dan digitalisasi sehingga dapat memudahkan pelanggan dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam layanan. Harapannya dengan menerapkan PLN *Mobile* kendala dalam layanan teknis secara manual dapat diminimalisir. Namun, dalam implementasi penggunaan PLN *Mobile* tentunya juga tidak terlepas dari kendala.

Berdasarkan data hasil prasurevei bahwa ditemukan bahwa jumlah pelanggan PLN yang menggunakan aplikasi *Mobile* PLN lebih sedikit dibandingkan dengan keseluruhan pelanggan. Hal ini mengindikasikan bahwa masih banyak pelanggan yang belum memanfaatkan

kemudahan layanan yang diberikan oleh PLN. Berikut adalah jumlah pelanggan yang menggunakan aplikasi dari bulan Januari-September 2024.

Tabel 1. Data Pengguna Aplikasi *Mobile* PLN di Kota Metro

No	Bulan	Jumlah Keseluruhan pelanggan	Pengguna Aplikasi PLN <i>Mobile</i>	(%)
1	Januari	132.336	34.808	26,3
2	Februari	132.667	35.161	26,5
3	Maret	133.065	35.464	26,7
4	April	133.284	35.701	26,8
5	Mei	133.700	35.872	26,8
6	Juni	134.135	36.243	27,0
7	Juli	134.562	36.417	27,1
8	Agustus	135.017	36.515	27,0
9	September	135.434	36.650	27,1
Rata-rata			35.870	26,8

Sumber: Data diolah dari Dokumen Aplikasi PLN *Mobile* Tahun 2024

Berdasarkan Tabel 1, dapat dijelaskan bahwa pelanggan PLN Metro belum memanfaatkan layanan aplikasi *Mobile* PLN yang disediakan oleh Perusahaan. Pada bulan Januari hanya sebesar 26,3% dari keseluruhan pelanggan yang menggunakan PLN *Mobile*, bulan februari meningkat menjadi 26,5%, pada bulan Maret sebesar 26,7%, pada bulan April sebesar 26,9%, pada bulan Mei sebesar 26,8%, pada bulan Juni sebesar 27,0%, pada bulan Juli sebesar 27,1%, pada bulan Agustus sebesar 27,0%, dan pada bulan September sebesar 27,1% dari keseluruhan pelanggan yang ada. Peningkatan penggunaan aplikasi *Mobile* ini tiap bulannya tidak signifikan. Artinya peningkatannya hanya sedikit sekali. Melihat hal tersebut bahwa layanan yang diberikan oleh perusahaan belum sepenuhnya optimal. Oleh sebab itu, pihak manajerial perlu untuk menganalisis bagaimana cara meningkatkan layanan pelanggan dengan menggunakan aplikasi PLN *Mobile* sehingga pelanggan merasakan

kepuasan dalam menggunakan aplikasi.

Kualitas pelayanan memiliki peran positif dan signifikan dengan kepuasan pelanggan hal ini yang merupakan bila layanan yang diberikan sudah sesuai atau bahkan melebihi harapan pelanggan, maka dalam kualitas pelayanan perlu dipertahankan (Irawan, Mazni, dan Suhada, 2022). Penelitian terkait dengan kualitas layanan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan dilakukan oleh penelitian terdahulu yaitu Wahid dan Purnomo (2022) yang menyebutkan bahwa dengan menggunakan *E-service quality* mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan sebesar 50,1%. Demikian halnya penelitian yang dilakukan oleh Apriliana dan Sukaris (2023) menyebutkan kualitas layanan, berupa *Reliability* seperti ketepatan *levering*, kecepatan pengiriman mampu mengakomodir barang yang bersifat *urgent*. Bukti Fisik meliputi penampilan sopan dan sudah sesuai APD. *Responsiveness* yang meliputi selalu merespon dengan cepat jika terjadi kendala. *Assurance* seperti selalu menjaga kesopanan baik tingkah laku maupun tutur kata. *Empathy* seperti tanggap dan cepat dalam komunikasi. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan cara atau strategi yang bisa dilakukan yaitu menghindari terjadinya miskomunikasi antara perusahaan dan pelanggan, selalu fast respon jika dihubungi oleh pelanggan dan meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan standar di perusahaan pelanggan (Herlani, Suhada, dan Widodo, 2024).

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas dapat diidentifikasi masalah yaitu banyaknya keluhan pelanggan setelah menggunakan aplikasi PLN *Mobile* mengindikasikan bahwa layanan yang diberikan oleh PLN belum memberikan kepuasan yang maksimal kepada pelanggan. Berdasarkan data dari 132.667 pelanggan PLN hanya terdapat 35.870 atau sekitar 27% pelanggan yang menggunakan aplikasi *Mobile* PLN. Sselain itu, masih ada keluhan yang diutarakan oleh pelanggan terkait dengan layanan. Padahal

menurut Penelitian Agung dkk (2022) menyebutkan bahwa layanan yang diberikan oleh PLN dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Selain itu, keluhan yang sering dialami oleh pelanggan menandakan bahwa performa layanan belum optimal. Munculnya banyak keluhan yang dialami oleh pelanggan mengindikasikan bahwa kepuasan pelanggan belum terjamin. Menurut Manurung dan Wahyuni (2023) menjelaskan bahwa memperhatikan layanan kepada pelanggan itu sangat penting dalam memberikan kepuasan pelanggan sehingga layanan harus menjadi sebuah prioritas. Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah tingkat kinerja kualitas layanan digital PLN *Mobile* di PT PLN (Persero) ULP Kota Metro?
2. Apa saja faktor yang dapat berpengaruh terhadap pembentukan kepuasan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Kota Metro?
3. Atribut Kualitas layanan apa yang dianggap penting dalam menentukan kepuasan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Kota Metro?

Tujuan dari analisis ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kinerja kualitas layanan digital PLN *Mobile* di PT PLN (Persero) ULP Kota Metro.
2. Untuk mengetahui atribut kualitas layanan yang dianggap penting dalam menentukan kepuasan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Kota Metro.
3. Untuk mengetahui faktor yang dapat berpengaruh terhadap pembentukan kepuasan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Kota Metro.

II. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Arikunto, (2014) bahwa Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian, yang terjadi sekarang.

Penelitian jenis deskriptif memusatkan perhatian kepada pemecahan masalah-masalah aktual sebagaimana adanya saat penelitian dilaksanakan. Penelitian deskriptif merupakan suatu penelitian yang menggambarkan fakta dan fenomena yang diperoleh dari penelitian. Untuk mengumpulkan data penelitian secara terstruktur dan objektif, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang dipadukan dengan strategi kuisioner. Sugiyono (2019) mendefinisikan penelitian kuantitatif sebagai penelitian yang dilakukan dengan pengolahan data sekunder, observasi, atau pengisian kuisioner sehingga menghasilkan data yang dapat dikuantifikasi. Setelah data dikumpulkan, Teknik statistika ditetapkan untuk menganalisis dan menghasilkan hasil yang dapat dipercaya dan tidak memihak. *Google form* digunakan untuk menyebarkan data kuisioner kepada pelanggan secara langsung untuk mengumpulkan data kuantitatif. Dari keseluruhan responden, hanya 60 tanggapan yang memenuhi kriteria, dengan informasi yang ditentukan dari berbagai factor termasuk jenis kelamin, usia, jenis pekerjaan, tingkat Pendidikan, dan pendapatan konsumen. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan mengukur tingkat kepentingan (importance) dan tingkat kinerja (Performance) dari variabel kualitas layanan yang terdiri dari 5 parameter yaitu bukti fisik, reliability, responses, jaminan, dan empati.

III. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Data Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Kepentingan

Tingkat kepentingan dari kualitas layanan adalah seberapa penting suatu layanan yang diberikan perusahaan bagi pelanggan terhadap kinerja layanan. Sedangkan tingkat kinerja perusahaan merupakan hasil dari kualitas layanan yang diberikan PLN Kota Metro, yang dirasakan langsung oleh pelanggannya. Hasil pengolahan data berdasarkan kuisioner yang diberikan kepada sampel

sebanyak 34 orang untuk tingkat Kesesuaian kinerja dan tingkat kepentingan pada masing-masing atribut dilakukan yaitu:

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{146}{137} \times 100\% = 106,57\%$$

Selengkapnya untuk data kesesuaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dapat dilihat pada table 6 berikut:

Tabel 2 Tingkat Kesesuaian

No	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan	TKI(%)
Atribut	(Xi)	(Yi)	
A1	120	137	87,59
A2	128	142	90,14
A3	125	140	89,29
A4	120	147	81,63
A5	120	144	83,33
A6	115	147	78,23
A7	117	141	82,98
A8	110	143	76,92
A9	105	135	77,78
A10	118	135	87,41
A11	95	147	64,63
A12	110	139	79,14
A13	90	141	63,83
A14	92	146	63,01
A15	125	147	85,03
A16	130	149	87,25
A17	97	137	70,80
A18	103	142	72,54
A19	106	144	73,61
A20	114	137	83,21
A21	127	148	85,81
A22	117	139	84,17
A23	95	140	67,86
A24	90	140	64,29
A25	73	149	48,99

Sumber: Data diolah dari hasil penelitian tahun 2025

Berdasarkan table 6 dapat dijelaskan bahwa hasil perhitungan yang telah dilakukan bahwa dari 25 atribut yang diteliti tingkat

kesesuaian paling rendah diperoleh pada atribut nomor 25 dengan persentase 48,99. Sedangkan pada tingkat kesesuaian paling tinggi adalah pada nomor 2 yaitu 90,14. Semua atribut pada tingkat kesesuaian menunjukkan bahwa semakin baik atribut pelayanan yang diberikan maka akan menghasilkan kualitas layanan yang semakin baik sehingga dalam hal ini akan berdampak pada kepuasan konsumen. Berdasarkan pada skor tingkat kesesuaian yang telah dilakukan maka dapat disajikan kriteria penilaian kualitas layanan pada masing-masing atribut. Adapun kriteria penilaian tersebut dapat disajikan pada table berikut:

Tabel 3. Kriteria Penilaian Kualitas Layanan Berdasarkan Atribut

No Atribut	TKI(%)	Kinerja Kualitas Pelayanan
A1	87,59	Sangat Baik
A2	90,14	Sangat Baik
A3	89,29	Sangat Baik
A4	81,63	Sangat Baik
A5	83,33	Sangat Baik
A6	78,23	Baik
A7	82,98	Sangat Baik
A8	76,92	Baik
A9	77,78	Baik
A10	87,41	Sangat Baik
A11	64,63	Cukup Baik
A12	79,14	Baik
A13	63,83	Cukup Baik
A14	63,01	Cukup Baik
A15	85,03	Sangat Baik
A16	87,25	Sangat Baik
A17	70,80	Baik
A18	72,54	Baik
A19	73,61	Baik
A20	83,21	Sangat Baik
A21	85,81	Sangat Baik
A22	84,17	Sangat Baik
A23	67,86	Baik
A24	64,29	Cukup Baik
A25	48,99	Kurang Baik
Rata-rata Keseluruhan	77,11	Baik

Sumber: Data diolah dari hasil penelitian tahun

2025

Berdasarkan hasil pengolahan data di atas maka dapat diketahui bahwa dari 25 atribut yang digunakan menunjukkan bahwa kualitas layanan pada masing-masing atribut dalam kriteria rata-rata baik. Terdapat satu atribut yang masih dalam kategori kurang baik yaitu pada atribut ke 25, dan ada 4 atribut yang masih dalam kategori cukup baik, 8 atribut dalam kategori baik, dan 12 atribut dalam kategori sangat baik. Demikian pula bahwa secara keseluruhan dari 25 memiliki skor rata-rata 77,11 sehingga dalam kriteria baik.

2. Deskripsi Perhitungan Skor Untuk Penentuan Kuadran

Langkah selanjutnya dalam menganalisis tingkat kualitas pelayanan untuk menciptakan kepuasan pelanggan dilakukan dengan analisis kuadran. Untuk memetakan posisi atribut pada kuadran maka terlebih dahulu dilakukan perhitungan rata-rata kesesuaian pada semua atribut.

- a. Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja Tiap Atribut

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$\bar{X}_i = \frac{120}{34}$$

$$\bar{X}_1 = 3,53$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{n}$$

$$\bar{Y}_i = \frac{137}{34}$$

$$\bar{Y}_1 = 4,03$$

Demikian seterusnya hingga ke atribut 25. Secara lengkap rata-rata pada semua atribut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Nilai Rata-Rata Masing-masing Atribut

Nilai Rata-rata				
No	Skor Kinerja	Tingkat Kinerja	Skor Kepentingan	Tingkat Kepentingan
A1	120	3,53	137	4,03
A2	128	3,76	142	4,18
A3	125	3,68	140	4,12

Nilai Rata-rata				
No	Skor Kinerja	Tingkat Kinerja	Skor Kepentingan	Tingkat Kepentingan
A4	120	3,53	147	4,32
A5	120	3,53	144	4,24
A6	115	3,38	147	4,32
A7	117	3,44	141	4,15
A8	110	3,24	143	4,21
A9	105	3,09	135	3,97
A10	118	3,47	135	3,97
A11	95	2,79	147	4,32
A12	110	3,24	139	4,09
A13	90	2,65	141	4,15
A14	92	2,71	146	4,29
A15	125	3,68	147	4,32
A16	130	3,82	149	4,38
A17	97	2,85	137	4,03
A18	103	3,03	142	4,18
A19	106	3,12	144	4,24
A20	114	3,35	137	4,03
A21	127	3,74	148	4,35
A22	117	3,44	139	4,09
A23	95	2,79	140	4,12
A24	90	2,65	140	4,12
A25	73	2,15	149	4,38
Jumlah	2742	2,37	3556	3,08

Sumber: Data diolah dari hasil penelitian tahun 2025

b. Menghitung Nilai Rata-rata Keseluruhan Atribut

Nilai rata-rata keseluruhan atribut merupakan nilai yang diperoleh dari penjumlahan rata-rata pada masing-masing atribut dibagi dengan jumlah atribut yang ada. Maka dalam hal ini jumlah keseluruhan atribut A1-A25 dibagi dengan 25. Hasil Perhitungan dari Nilai rata-rata keseluruhan atribut pada tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. Nilai Rata-rata Keseluruhan Atribut

Nilai Rata-rata		
No	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan
Atribut	Xi	Yi

Nilai Rata-rata		
No	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan
A1	3,53	4,03
A2	3,76	4,18
A3	3,68	4,12
A4	3,53	4,32
A5	3,53	4,24
A6	3,38	4,32
A7	3,44	4,15
A8	3,24	4,21
A9	3,09	3,97
A10	3,47	3,97
A11	2,79	4,32
A12	3,24	4,09
A13	2,65	4,15
A14	2,71	4,29
A15	3,68	4,32
A16	3,82	4,38
A17	2,85	4,03
A18	3,03	4,18
A19	3,12	4,24
A20	3,35	4,03
A21	3,74	4,35
A22	3,44	4,09
A23	2,79	4,12
A24	2,65	4,12
A25	2,15	4,38
Jumlah / Total	80,65	104,59
Rata-rata	3,23	4,18

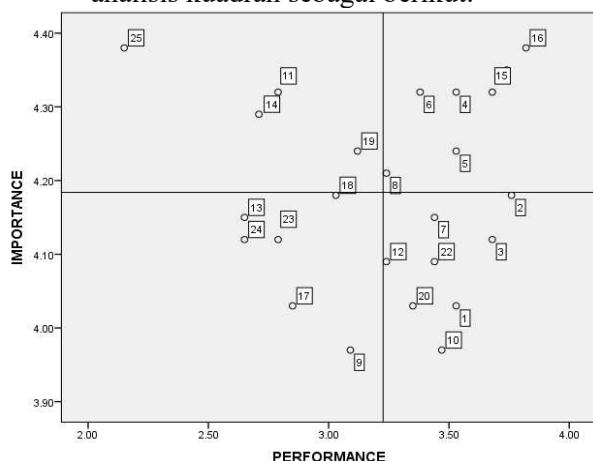
Sumber: Diolah dari hasil penelitian Tahun 2025

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa jumlah total rata-rata pada 25 atribut kualitas layanan tingkat kinerja adalah sebesar 80,65 sehingga diperoleh rata-raa keseluruhan tingkat kinerja adalah 3,23. Kemudian jumlah total rata-rata pada 25 atribut kualitas layanan tingkat kepentingan adalah 104,59 sehingga diperoleh rata-rata keseluruhan tingkat kepentingan sebesar 4,18.

3. Hasil Analisis Kuadran

Berdasarkan nilai rata-rata keseluruhan dari atribut kualitas layanan baik pada tingkat kinerja maupun tingkat

kepentingan, maka dapat digambarkan suatu diagram kartesius dengan tingkat kinerja sebagai sumbu X dan tingkat kepentingan sebagai sumbu Y, sehingga diperoleh 4 kuadran. Analisis kuadran dalam penelitian ini menggunakan bantuan aplikasi SPSS Versi 22 dengan hasil dari analisis kuadran sebagai berikut:



Gambar 3. Kuadran Atribut Kualitas Layanan

Berdasarkan gambar kuadran di atas maka terdapat 4 kuadran yaitu kuadran I, Kuadran II, Kuadran III, dan Kuadran IV. Kuadran I merupakan kuadran yang berisi atribut yang dianggap sangat penting tetapi belum dapat memuaskan pelanggan. Atribut yang berada pada kuadran I adalah Nomor 11,14,18,19, dan 25. Kuadran II merupakan kuadran yang berisi atribut yang sangat penting dan mampu memberikan kepuasan pada pelanggan. Atribut yang berada pada kuadran II adalah nomor 4,5,6,8,15, dan 16. Kuadran III merupakan kuadran yang berisikan atribut kualitas layanan yang dianggap tidak penting dan kurang memberikan kepuasan kepada pelanggan. Atribut yang termasuk pada kuadran ini adalah nomor 9, 13, 17, 23, dan 24. Kuadran IV adalah kuadran yang berisi atribut kualitas layanan yang dianggap tidak penting, namun dapat memberikan kepuasan pelanggan. Adapun Atribut kualitas layanan yang ada pada kuadran IV adalah nomor 1,2,3,7,10,12,20, dan 22.

Pembahasan

1. Tingkat Kinerja Pada Atribut Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian bahwa tingkat kinerja pada atribut kualitas layanan dapat dilihat dari tingkat kesesuaian pada atribut kinerja (Performance) dan kepentingan (Importance). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kriteria dari kinerja kualitas layanan diperoleh ada 12 atribut yang berada pada kategori sangat baik dalam memuaskan pelanggan. Atribut tersebut adalah:

- A1 : Interface aplikasi PLN Mobile mudah dipahami dan intuitif.
- A2 : Kualitas grafis dan visualisasi pada aplikasi PLN Mobile memenuhi harapan pengguna.
- A3 : Kemudahan navigasi dalam aplikasi PLN Mobile meningkatkan kepuasan pengguna.
- A4 : Fitur-fitur yang disajikan dalam aplikasi PLN Mobile memberikan kesan profesional dan berkualitas.
- A5 : Ketersediaan panduan pengguna (user manual) secara jelas dan komprehensif meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi PLN Mobile.
- A7 : Konsistensi kinerja aplikasi PLN Mobile di berbagai kondisi jaringan.
- A10 : Kemampuan pemulihan (recovery) aplikasi PLN Mobile yang cepat saat terjadi kesalahan atau gangguan meningkatkan kepercayaan pengguna.
- A15: Aplikasi PLN Mobile memberikan solusi alternatif atau pilihan kepada pengguna dengan cepat saat terjadi kendala.

A16: Keamanan data pengguna dijamin oleh aplikasi PLN Mobile dengan sistem enkripsi yang kuat.

A20: Dukungan pelatihan atau tutorial dalam aplikasi PLN Mobile memberikan jaminan bahwa pengguna dapat memanfaatkan fitur-fitur secara optimal.

A21: Aplikasi PLN Mobile menyediakan

fitur umpan balik (feedback) untuk mengumpulkan pendapat dan masukan pengguna.

- A22. Tim customer support dalam aplikasi PLN Mobile bersikap ramah dan empatik terhadap masalah yang dihadapi pengguna.

Atribut kualitas layanan tersebut sangat memuaskan pelanggan sehingga atribut tersebut dapat dipertahankan oleh PLN Metro. Selain itu, atribut dalam kualitas layanan juga terdapat atribut-atribut yang berada pada kriteria “baik” sebanyak 8 atribut. Atribut tersebut adalah pada nomor:

- A6 : Aplikasi PLN Mobile memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu.
A8 : Keandalan sistem transaksi pembayaran melalui aplikasi PLN Mobile memberikan kepercayaan pengguna.
A9 : Aplikasi PLN Mobile minim terjadi gangguan atau crash.
A12: Aplikasi PLN Mobile memberikan notifikasi secara tepat waktu terkait dengan pemadaman listrik atau informasi penting lainnya.
A17: Aplikasi PLN Mobile memberikan garansi terhadap transaksi pembayaran yang dilakukan oleh pengguna.
A18: Sertifikasi keamanan (security certification) pada aplikasi PLN Mobile memberikan kepercayaan ekstra kepada pengguna.
A19: Ketersediaan informasi yang jelas mengenai kebijakan privasi dan syarat penggunaan aplikasi PLN Mobile meningkatkan kepercayaan pengguna.
A23: Aplikasi PLN Mobile memberikan solusi yang personal dan sesuai dengan kebutuhan individual pengguna

Kemudian kinerja dari atribut kualitas layanan yang diteliti terdapat 4 atribut dalam kategori cukup baik. Atribut tersebut adalah:

- A11: Layanan customer support dalam

aplikasi PLN Mobile memberikan respon yang cepat terhadap pertanyaan dan masalah pengguna.

- A13 : Proses resolusi masalah teknis dalam aplikasi PLN Mobile dilakukan dengan responsif dan efisien.

- A14 : Fitur "live chat" atau bantuan online dalam aplikasi PLN Mobile mempercepat penyelesaian masalah pengguna.

- A24 : Kemampuan aplikasi PLN Mobile untuk memahami preferensi dan kebutuhan pengguna secara personal meningkatkan pengalaman pengguna.

Selanjutnya, dalam penelitian ini juga terdapat atribut-atribut yang belum memuaskan pelanggan sehingga atribut ini perlu mendapatkan perhatian dan perbaikan. Dengan adanya perhatian dan perbaikan tersebut maka kualitas layanan dapat ditingkatkan. Atribut yang berada pada kategori kurang baik dalam memuaskan pelanggan adalah:

- A25 : Adanya fitur pelaporan masalah (bug reporting) dalam aplikasi PLN Mobile memperlihatkan perhatian pengembang terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna.

Atribut-atribut yang masih memiliki kategori kurang baik dan cukup baik merupakan atribut yang perlu diperhatikan oleh perusahaan. Hal ini karena atribut tersebut masih dapat ditingkatkan menjadi lebih baik sehingga dapat memuaskan konsumen. Meskipun hanya ada satu atribut yang dinyatakan kurang baik dalam memuaskan pelanggan dan empat atribut yang cukup baik dalam memuaskan pelanggan, namun secara keseluruhan kinerja dari kualitas layanan dinyatakan baik dalam memberikan kepuasan pelanggan dalam menggunakan aplikasi PLN Mobile. Pembahasan selanjutnya adalah terkait dengan analisis kuadran. Sebagaimana diketahui bahwa terdapat empat kuadran dalam analisis IPA. Setiap kuadran

memberikan interpretasi yang berbeda. Letak atribut di dalam kuadran tergantung dari skor rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kesesuaiannya. Adapun hasil pemetaan atribut pada kuadran berdasarkan analisis SPSS versi 22 adalah sebagai berikut:

a. Kuadran I Prioritas Utama (*Concentrate Here*)

Kuadran I yang berisikan atribut yang dianggap sangat penting oleh pelanggan tetapi layanannya tidak memuaskan sehingga perusahaan harus meningkatkan kualitas layanannya. Perusahaan yang telah melakukan analisis kuadran perlu memperhatikan dan memusatkan layanan pada atribut di kuadran I ini. Hal ini karena atribut ini dirasa pelanggan sangat penting dalam menentukan kepuasan. Hasil analisis terkait dengan atribut yang masuk dalam kuadran I dari gambar adalah:

A11 : Layanan customer support dalam aplikasi PLN Mobile memberikan respon yang cepat terhadap pertanyaan dan masalah pengguna.

Atribut pertama yang dianggap kurang memberikan kepuasan pada pengguna aplikasi PLN Mobile adalah layanan customer support dalam aplikasi yang cepat terhadap pertanyaan dan masalah pengguna, dimana menurut Sheith (2023) Customer support berperan penting untuk menanggapi semua pertanyaan dan keluhan pelanggan dengan baik. Mereka juga memastikan pertanyaan dan keluhan tersebut sudah diselesaikan dengan efisien. Pada saat ini aplikasi PLN Mobile menurut hasil rata-rata skor yaitu 64,63% sehingga pada kategori cukup, dalam hal ini layanan customer support dirasakan masih belum memberikan layanan yang memadai dan maksimal. Hal ini ditandai dengan proses respon dari pengaduan masalah yang masih

relatif lambat dan kurang memberikan tanggapan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Padahal idealnya pada suatu aplikasi layanan bantuan penanganan masalah pelanggan menjadi suatu hal yang sangat penting. Dengan demikian bahwa atribut ini masih perlu adanya peningkatan kembali.

A14 : Fitur "*live chat*" atau bantuan online dalam aplikasi PLN Mobile mempercepat penyelesaian masalah pengguna.

Atribut kedua yang dianggap belum maksimal dalam memberikan kepuasan pada pengguna aplikasi PLN Mobile adalah fitur "*live chat*" atau bantuan online dalam aplikasi PLN Mobile mempercepat penyelesaian masalah pengguna, dimana menurut Annawaf dan Pusparini (2024) fitur Live Chat merupakan fitur dalam aplikasi yang dapat membantu pengguna untuk menyampaikan keluhan dan menyelesaikan masalah. Pada saat ini aplikasi PLN Mobile dengan fitur Live Chat ini menurut hasil penelitian memperoleh rata-rata skor yaitu 63,01% sehingga pada kategori cukup, dalam hal ini layanan live chat juga dirasakan masih belum memberikan layanan yang memadai dan maksimal.

A18 : Sertifikasi keamanan (*security certification*) pada aplikasi PLN Mobile memberikan kepercayaan ekstra kepada pengguna.

A19 : Ketersediaan informasi yang jelas mengenai kebijakan privasi dan syarat penggunaan aplikasi PLN Mobile meningkatkan kepercayaan pengguna.

A25 : Adanya fitur pelaporan masalah (*bug reporting*) dalam aplikasi PLN Mobile memperlihatkan perhatian pengembang terhadap kualitas

layananyang diberikan kepada pengguna.

b. Kuadran II Pertahankan Prestasi (*Keep Up The Good Work*)

Pada Kuadran II yang berisikan atribut dianggap sangat penting oleh pelanggan dan layanannya sangat memuaskan, sehingga perusahaan harus mempertahankan kualitas layanannya.. Perusahaan yang telah melakukan analisis kuadran perlu memperhatikan dan memeptrahankan layanan pada atribut di kuadran II ini. Hal ini karena atribut ini dirasa pelanggan sangat penting dalam menentukan kepuasan. Hasil analisis terkait dengan atribut yang masuk dalam kuadran II dari gambar adalah:

- A4 : Fitur-fitur yang disajikan dalam aplikasi PLN Mobile memberikan kesan profesional dan berkualitas.
- A5 : Ketersediaan panduan pengguna (user manual) secara jelas dan komprehensif meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi PLN Mobile.
- A6 : Aplikasi PLN Mobile memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu.
- A8 : Keandalan sistem transaksi pembayaran melalui aplikasi PLN Mobile memberikan kepercayaan pengguna.
- A15: Aplikasi PLN Mobile memberikan solusi alternatif atau pilihan kepada pengguna dengan cepat saat terjadi kendala.
- A16: Keamanan data pengguna dijamin oleh aplikasi PLN Mobile dengan sistem enkripsi yang kuat.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat 6 atribut dari kualitas layanan yang berada pada kuadran II. Pada kuadran II ini, atribut kualitas layanan dianggap sangat penting dan telah memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dalam hal ini pelanggan PT

PLN Kota Metro menganggap Fitur yang disajikan pada aplikasi PLN Mobile itu sangat penting. Kelengkapan fitur dan kualitas fitur yang baik akan dapat mempermudah pelanggan dalam bertransaksi maupun menyampaikan keluhan jika terjadi. Lengkapnya fitur pada aplikasi adalah hal yang sangat penting, semakin lengkap fitur yang ada maka aplikasi semakin berkualitas. Kemudian, adanya panduan penggunaan aplikasi juga sangat penting bagi pelanggan. Aplikasi PLN Mobile yang relatif baru dan canggih perlu dan penting untuk diberikan pedoman penggunaan aplikasi. Hal ini karena tidak semua pelanggan memiliki kemampuan yang sama dalam menjalankan atau mengoperasikan Handphone ataupun menggunakan aplikasi, terlebih bagi pengguna pemula dan awam dengan teknologi. Selain itu, tingkat keandalan dan keamanan aplikasi juga merupakan hal yang sangat penting, mengingat aplikasi PLN Mobile juga menyimpan data-data pribadi pelanggan sehingga tingkat keamanan juga perlu diperhatikan.

c. Kuadran III Prioritas Rendah (*Low Priority*)

Pada Kuadran II ini, atribut dianggap tidak penting oleh pelanggan dan layanannya kurang memuaskan. Perusahaan yang memiliki atribut kualitas layanan yang dianggap kurang penting dapat menempatkan atribut ini pada alternatif atau prioritas akhir. Perusahaan harus dapat memilih atribut kualitas layanan yang lebih dianggap penting dalam memberikan kepuasan sebagai prioritas utamanya. Hasil analisis pada kuadran atribut yang terletak di Kuadran III adalah:

- A9 : Aplikasi PLN Mobile minim terjadi gangguan atau crash.
- A13: Proses resolusi masalah teknis dalam aplikasi PLN Mobile dilakukan dengan responsif dan

efisien.

A17 : Aplikasi PLN Mobile memberikan garansi terhadap transaksi pembayaran yang dilakukan oleh pengguna.

A23 : Aplikasi PLN Mobile memberikan solusi yang personal dan sesuai dengan kebutuhan individual pengguna

A24 : Kemampuan aplikasi PLN Mobile untuk memahami preferensi dan kebutuhan pengguna secara personal meningkatkan pengalaman pengguna.

Hasil Analisis menunjukkan bahwa hanya terdapat 4 atribut yang berada pada kuadran III. Artinya ketiga atribut ini merupakan atribut yang memiliki prioritas rendah. PT PLN Kota Metro dapat memperhatikan atribut ini namun atribut ini bukanlah suatu prioritas yang utama. Kenyataan di lapangan bahwa pada aplikasi PLN Mobile sudah jarang terjadi gangguan atau crash dalam penggunaannya. PLN Mobile juga memberikan garansi keamanan pada pelanggan saat bertransaksi dengan pembayaran. Atribut ini kurang begitu penting untuk diprioritaskan sebab pada atribut ini biasanya tingkat munculnya masalah rendah. Sebagai contoh pada atribut transaksi pembayaran, kenyataannya di lapangan pembayaran tidak hanya bisa dilakukan dengan transaksi secara online. Pihak PT PLN Metro juga masih menerma pembayaran listrik secara manual atau pada saat ini pembayaran listrik dapat dilakukan digerei-gerai yang bekerjasama dengan PLN dalam menyediakan token listrik. Dengan demikian atribut ini sudah maksimal dan dianggap kurang begitu penting oleh pelanggan.

d. Kuadran IV Berlebihan (*Possible Overkill*)

Atribut pada kuadran ini dianggap

tidak penting oleh pelanggan tetapi layanannya memuaskan. Atribut pada kualitas layanan ini kurang begitu penting atau dapat dikatakan tanpa adanya atribut ini kualitas layanan sudah baik, namun kehadiran atribut ini juga berkontribusi pada tingkat kepuasan pelanggan bahkan memberikan suatu kepuasan tersendiri bagi pelanggan. Adapun atribut yang masuk pada kuadran ini adalah:

A1 : Interface aplikasi PLN Mobile mudah dipahami dan intuitif.

A2 : Kualitas grafis dan visualisasi pada aplikasi PLN Mobile memenuhi harapan pengguna.

A3 : Kemudahan navigasi dalam aplikasi PLN Mobile meningkatkan kepuasan pengguna.

A7 : Konsistensi kinerja aplikasi PLN Mobile di berbagai kondisi jaringan.

A10 : Kemampuan pemulihan (recovery) aplikasi PLN Mobile yang cepat saat terjadi kesalahan atau gangguan meningkatkan kepercayaan pengguna

A12: Aplikasi PLN Mobile memberikan notifikasi secara tepat waktu terkait dengan pemadaman listrik atau informasi penting lainnya.

A20: Dukungan pelatihan atau tutorial dalam aplikasi PLN Mobile memberikan jaminan bahwa pengguna dapat memanfaatkan fitur-fitur secara optimal.

A22. Tim customer support dalam aplikasi PLN Mobile bersikap ramah dan empatik terhadap masalah yang dihadapi pengguna.

Ada sebanyak delapan atribut yang masuk pada kuadran IV. Atribut ini merupakan atribut yang dianggap kurang penting dalam suatu aplikasi. Artinya bahwa pada aplikasi atribut ini dianggap sebagai atribut tambahan yang dapat memberikan nilai plus pada suatu aplikasi. Namun, pada kenyataan di lapangan, berdasarkan hasil survei pelanggan terhadap aplikasi mobile

PLN, atribut ini memberikan kepuasan yang lebih maksimal dari pada atribut yang dianggap penting. Dengan demikian atribut ini dikenal dengan atribut yang berlebihan namun memberikan dampak kepuasan pelanggan.

2. Atribut yang dianggap Paling Penting dalam Menentukan Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka atribut yang dianggap paling penting dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan adalah atribut yang berada pada kuadran II. Hal ini karena pada kuadran II berisikan atribut yang dianggap sangat penting dan layanan yang diberikan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Melihat hal tersebut maka atribut yang menempati kuadran II seperti fitur-fitur yang disajikan dalam aplikasi PLN Mobile memberikan kesan profesional dan berkualitas, ketersediaan panduan pengguna (user manual) secara jelas dan komprehensif meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi PLN Mobile, aplikasi PLN Mobile memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu, keandalan sistem transaksi pembayaran melalui aplikasi PLN Mobile memberikan kepercayaan pengguna, aplikasi PLN Mobile memberikan solusi alternatif atau pilihan kepada pengguna dengan cepat saat terjadi kendala, dan keamanan data pengguna dijamin oleh aplikasi PLN Mobile dengan sistem enkripsi yang kuat merupakan atribut-atribut yang dianggap penting. Hal ini

didukung oleh hasil penelitian Annawaf dan Pusparini (2024) bahwa atribut pada kuadran II merupakan atribut yang dapat memberikan tingkat kepuasan pelanggan. Adanya fitur aplikasi yang berkualitas didukung dengan tingkat keamanan serta keandalan dari suatu aplikasi akan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal kepada pelanggan.

3. Faktor Yang Berpengaruh dalam Menentukan Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dengan menggunakan metode IPA terutama pada analisis kuadran, maka faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dilihat dari kualitas pelayanannya baik itu dari aspek kepentingan maupun kinerja. Faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan juga dapat dilihat dari letak kuadran. Faktor yang paling berpengaruh dapat diurutkan berdasarkan kuadran yaitu dimulai dari kuadran II, Kuadran I, Kuadran IV, dan Kuadran III. Penentuan faktor ini didasarkan pada tingkat kepentingan suatu atribut dalam memberikan kepuasan pelanggan.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Tingkat kinerja kualitas layanan pada masing-masing atribut diperoleh bahwa terdapat 12 atribut kualitas layanan yang dinyatakan dalam kriteria sangat baik, 8 atribut kualitas layanan dalam kriteria baik, 4 atribut kualitas layanan dalam kriteria cukup baik, dan satu atribut kualitas layanan yang dinyatakan kurang baik. Atribut yang berada dalam kriteria kurang baik tersebut adalah adanya fitur pelaporan masalah (*bug reporting*) dalam aplikasi PLN Mobile memperlihatkan perhatian pengembang terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna. Atribut tersebut perlu diperhatikan oleh perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Atribut yang dianggap sangat penting dalam menentukan kepuasan pelanggan adalah atribut yang berada

pada kuadran II yang berarti mempertahankan prestasi. Ada sebanyak 6 atribut yaitu Fitur-fitur yang disajikan dalam aplikasi PLN Mobile memberikan kesan profesional dan berkualitas. Ketersediaan panduan pengguna (user manual) secara jelas dan komprehensif meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi PLN Mobile. Aplikasi PLN Mobile memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu. Keandalan sistem transaksi pembayaran melalui aplikasi PLN Mobile memberikan kepercayaan pengguna. Aplikasi PLN Mobile memberikan solusi alternatif atau pilihan kepada pengguna dengan cepat saat terjadi kendala, dan keamanan data pengguna dijamin oleh aplikasi PLN Mobile dengan sistem enkripsi yang kuat.

3. Faktor yang paling berpengaruh dalam menentukan tingkat kepuasan dapat diurutkan berdasarkan kuadran yaitu dimulai dari kuadran II, Kuadran I, Kuadran IV, dan Kuadran III. Penentuan faktor ini didasarkan pada tingkat kepentingan suatu atribut dalam memberikan kepuasan pelanggan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian maka diajukan beberapa saran untuk beberapa pihak. Adapun saran tersebut adalah:

1. Bagi perusahaan PLN Kota Metro agar mempertahankan atribut kualitas layanan pada kuadran II dan meningkatkan fitur pelaporan masalah (*bug reporting*) dalam aplikasi PLN Mobile, sehingga ketika terjadi masalah terkait dengan kelistrikan yang ada di rumah pelanggan dapat dilaporkan dengan segera.
2. Bagi Pelanggan/konsumen PT PLN Metro untuk dapat membantu dalam memberikan masukan terkait dengan kualitas layanan yang dianggap penting melalui aplikasi mobile PLN,

sehingga dapat dilakukan perbaikan dengan segera.

3. Bagi peneliti lain, dapat menjadikan hasil penelitian ini menjadi referensi untuk pengembangan penelitian sehingga dapat menjadi wawasan dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan pada perusahaan sehingga mencapai kepuasan pelanggan.

V. DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Jurnal/Artikel:

Agung, P. Deny, M. & Geovani. 2022. Pengaruh E-Service Quality terhadap Kepuasan Pelanggan PLN. *Jurnal Manajemen*. 2(3).

Annaf dan Pusparini. 2022. Analisa Tingkat Kepuasan Pelayanan pada Aplikasi PLN Mobile dengan Metode Service Quality. *Neptunus: Jurnal Ilmu Komputer Dan Teknologi Informasi* Vol.2, No.4 November 2024 e-ISSN: 3031-898X; p-ISSN: 3031-8998, Hal 192-206 DOI: <https://doi.org/10.61132/neptunus.v2i4.453>.

Apriliana A & Sukaris. 2022. Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi Vol 11, No. 2, Desember 2022*

Irawahyuni dan Rahmania. 2023. Peran Kualitas Layanan Pengaduan pada PLN. *Jurnal Manajemen*. 3(2).

Irawan D., Afdal Mazni, & Bambang Suhada. 2022. Pengaruh kualitas layanan dan

fasilitas sarana prasarana terhadap
kepuasan pelanggan Apotek
Maulana Farma di Kota Metro.
Jurnal Simplex. *SIMPLEX:
Journal of Economic
Management*, 2022

Manurung dan Wahyuni 2023. Pengaruh
Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada PT.
PLN (Persero) Cabang Kecamatan
Paya Pasir Medan. *Jurnal Visi
Ekonomi Akuntansi dan
Manajemen* 5.1, 35-44.

Nasution, A. I. L., Sitio, A. L., Siregar, C., &
Nahulae, L. L. (2023). Efektivitas
Penggunaan Aplikasi PLN Mobile
Pada Bagian Pelayanan Pelanggan Di
PLN UP3 Binjai. *Jurnal Kendali
Akuntansi*, 1(4), 388-396.

Sofardana Ganda Herlani, Bambang
Suhada, Deny Edy Widodo. 2024.
Tingkat Kepuasan Masyarakat
Pada Pelayanan Pembuatan Ktp
Elektronik Di Dinas
Kependudukan Dan Pencatatan
Sipil. *SIMPLEX: Journal of
Economic Management*,

Tambunan, H. B., & Hapsari, T. W. D. (2021).
Analisis Opini Pengguna Aplikasi
New PLN Mobile Menggunakan Text
Mining.