

**STRATEGI PENINGKATAN PENGGUNAAN INOVASI DIGITAL
PLN *MOBILE* OLEH KONSUMEN UNIT LAYANAN
PELANGGAN TULUNG KABUPATEN KLATEN
DENGAN PENDEKATAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM)
TUGAS AKHIR MAGANG**



ACC Ujian Pendadaran (07/08/2023)

Arif Hartono, PhD

Ditulis oleh :

Nama	: Reima Sulistyowati Ahzahro
Nomor Mahasiswa	: 19311228
Program Studi	: Manajemen
Bidang Konsentrasi	: Pemasaran
Instansi Magang	: PT. PLN Rayon Tulung

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2023

HALAMAN JUDUL

**Strategi Peningkatan Penggunaan Inovasi Digital PLN *Mobile*
Oleh Konsumen Unit Layanan Pelanggan Tulung Kabupaten Klaten
Dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM)**

LAPORAN MAGANG



Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir
guna memperoleh gelar sarjana strata-1 di Program Studi Manajemen,
Fakultas Bisnis Dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia

Ditulis Oleh :

Nama : Reima Sulistyowati Ahzahro
Nomor Mahasiswa : 19311228
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran
Instansi Magang : PT. PLN Rayon Tulung

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2023

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

"Dengan ini menyatakan bahwa dalam laporan magang ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai ketentuan yang berlaku."

Yogyakarta, 07 Agustus 2023

Penulis,



Reima Sulistyowati Ahzahro

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN

Telah dipertahankan/diujikan dan disahkan
untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar
sarjana strata- 1 pada Program Studi Manajemen Program Sarjana,
Jurusan Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika,
Universitas Islam Indonesia

Ditulis Oleh :

Nama : Reima Sulistyowati Ahzahro
Nomor Mahasiswa : 19311228
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran
Instansi Magang : PT. PLN Rayon Tulung

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada tanggal : 07 Agustus 2023

Dosen pembimbing :



(Arif Hartono S.E., M.Ec., Ph.D.)

MOTTO

“The Best Way To Get Started Is To Quit Talking And Begin Doing.”

- **Walt Disney** -

*Great Things Are Not Done By Impulse, But By A Series Of Small
Things Brought Together.”*

- Vincent Van Gogh -

*“Sesungguhnya Beserta Kesulitan Itu Ada Kemudahan. Apabila Kamu
Telah Selesai Dari Suatu Urusan, Kerjakanlah Dengan Sungguh-
Sungguh Urusan Yang Lain, Dan Hanya Kepada Tuhanmulah
Hendaknya Kamu Berharap”*

Q.S. : AL Insyirah ayat 6 - 8

ABSTRACT

The development of technology systems has influenced the business processes of companies, driving efficiency in the current era of digitalization. Companies, including the state-owned electricity company (PLN), have shifted from direct consumer services to a digital system with the PLN Mobile application. Launched on October 31, 2016, this application aims to expand consumer reach and provide various services related to the electricity network, including pre-paid and post-paid transactions.

PLN Mobile not only enables consumers to carry out various transactions, but also provides complaint services and requests for new services related to electricity. Thus, consumers can access electricity services anytime and anywhere without having to visit a PLN branch office. This application also provides an opportunity for PLN to encourage marketing through promotions offered to consumers.

In several cities, one of which is Surabaya, it has succeeded in eliminating physical service offices and switching completely to the PLN Mobile application, saving consumers time. However, the use of this application still faces several obstacles, especially in rural areas that are lagging behind in technological developments. Internet network problems and human resources are the main challenges in implementing this application.

To increase the use of the PLN Mobile application, this study applies the TAM Technology Acceptance Model (Technology Acceptance Model) which considers aspects of usability and ease of use. In addition, external variables such as user attitudes, interests of technology users, and the point of view of actual users are also added to the TAM model. The results of the TAM analysis will describe the community's constraints in accepting PLN Mobile technology and help formulate strategies to increase the adoption of this application.

With the TAM analysis, it is expected that the challenges in accepting the PLN Mobile application technology can be overcome and the public will accept and use this application more effectively. This can bring benefits to consumers in obtaining more efficient electricity services and assist PLN in improving services to consumers.

Keywords: *PLN Mobile, Technology Acceptance Model, Digitalization of Consumer Services*

ABSTRAK

Perkembangan sistem teknologi telah mempengaruhi proses bisnis perusahaan, mendorong langkah efisiensi dalam era digitalisasi saat ini. Perusahaan, termasuk Perusahaan Listrik Negara (PLN), beralih dari pelayanan konsumen secara langsung menjadi sistem digital dengan aplikasi PLN *Mobile*. Diluncurkan pada 31 Oktober 2016, aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan jangkauan konsumen dan memberikan berbagai layanan terkait jaringan kelistrikan, termasuk transaksi pra bayar dan pasca bayar.

PLN *Mobile* tidak hanya memungkinkan konsumen untuk melakukan berbagai transaksi, tetapi juga menghadirkan layanan pengaduan dan permintaan layanan baru terkait listrik. Dengan demikian, konsumen dapat mengakses layanan listrik kapan saja dan di mana saja tanpa harus mengunjungi kantor cabang PLN. Aplikasi ini juga memberikan kesempatan bagi PLN untuk mendorong pemasaran melalui promosi yang ditawarkan kepada konsumen.

Di beberapa kota salah satunya Surabaya, telah berhasil menghilangkan kantor pelayanan fisik dan beralih sepenuhnya ke aplikasi PLN *Mobile*, menghemat waktu konsumen. Namun, penggunaan aplikasi ini masih menghadapi beberapa kendala, terutama di daerah pedesaan yang tertinggal dalam perkembangan teknologi. Masalah jaringan internet dan sumber daya manusia menjadi tantangan utama dalam implementasi aplikasi ini.

Untuk meningkatkan penggunaan aplikasi PLN *Mobile*, penelitian ini menerapkan Model Penerimaan Teknologi TAM (*Technology Acceptance Model*) yang mempertimbangkan aspek kegunaan dan kemudahan penggunaan. Di samping itu, variabel eksternal seperti sikap pengguna, minat pengguna teknologi, dan sudut pandang pengguna sesungguhnya juga ditambahkan ke dalam model TAM. Hasil analisis TAM akan menggambarkan kendala masyarakat dalam menerima teknologi PLN *Mobile* dan membantu merumuskan strategi untuk meningkatkan adopsi aplikasi ini.

Dengan analisis TAM, diharapkan bahwa tantangan dalam penerimaan teknologi aplikasi PLN *Mobile* dapat diatasi dan masyarakat akan lebih menerima serta menggunakan aplikasi ini dengan efektif. Hal ini dapat membawa manfaat bagi konsumen dalam mendapatkan layanan listrik yang lebih efisien serta membantu PLN dalam meningkatkan pelayanan kepada konsumen.

Kata Kunci: PLN *Mobile*, Model Penerimaan Teknologi, Digitalisasi Pelayanan Konsumen

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirahim

Assalammualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kepada Allah SWT atas Rahmat dan Hidayah-Nya yang tiada henti sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “**Strategi Peningkatan Penggunaan Inovasi Digital PLN Mobile Oleh Konsumen Unit Layanan Pelanggan Tulung Kabupaten Klaten Dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)***”. Tugas akhir ini merupakan prasyarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) di Program Studi Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Dalam pembuatan tugas akhir ini penulis tidak sendirian karena banyak pihak yang sudah mendukung baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang selalu memberikan kemudahan, kelancaran, kekuatan, kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir magang ini.
2. Bapak Arif Hartono S.E., M.Ec., Ph.D., sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga, petunjuk, saran dan arahnya dalam pembuatan tugas akhir ini.
3. Bapak H. Wardoyo S.E dan Ibu Hj. Retno Maruti, selaku kedua orang tua penulis yang selalu memberikan kasih sayang, dukungannya dan do'a untuk kelancaran penulisan laporan magang.

4. Mas Taufiq Wahyu Bramantyo, selaku orang yang selalu menemani, membimbing penulis dalam berproses menjadi manusia yang lebih baik dan memberikan motivasi juga semangat untuk terus berkembang dan maju demi masa depan yang cerah.
5. Teman – teman Prodi Manajemen angkatan 2019 yang selalu saling mendoakan, menemani, dan mengajak untuk mengerjakan tugas akhir bersama.

Penulis adalah manusia biasa yang tidak sempurna serta tidak lepas dari kesalahan dan kelalaian. Oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca sangat diharapkan agar tugas akhir ini bisa lebih baik lagi. Semoga tugas akhir ini bisa berguna bagi kita semua.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 07 Agustus 2023

Penulis,



Reima Sulistyowati Ahzahro

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR

TUGAS AKHIR BERJUDUL

**STRATEGI PENINGKATAN PENGGUNAAN INOVASI DIGITAL PLN
MOBILE OLEH KONSUMEN UNIT LAYANAN PELANGGAN TULUNG
KABUPATEN KLATEN DENGAN PENDEKATAN TECHNOLOGY
ACCEPTANCE MODEL (TAM)**

Disusun Oleh : **REIMA SULISTYOWATI AHZAHRO**

Nomor Mahasiswa : **19311228**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari, tanggal: Senin, 11 September 2023

Penguji/ Pembimbing TA : Arif Hartono,,S.E., M.Ec., Ph.D.



Penguji : Anas Hidayat,Drs.,M.B.A., Ph.D.



Mengetahui

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia



Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERYTANYAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iv
MOTTO	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Laporan Magang	9
1.4. Manfaat Laporan.....	10
BAB II : LANDASAN TEORI	11
2.1. <i>Acceptance User Model</i>	11
2.2. <i>Digital Innovation</i>	15
2.3. <i>PLN Mobile</i>	17
2.4. Model Pendekatan.....	21
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1 Pendekatan / Metode Penelitian	24
3.2 Tempat dan Waktu Magang	25
3.2.1. Tempat Magang	25

3.2.2. Waktu Magang.....	26
3.3 Unit Analisis.....	26
3.4 Pengumpulan Data	27
3.4.1 Populasi	28
3.4.2 Sampel	28
3.5 Langkah - Langkah Pengolahan Data	29
3.6 Analisis Hasil	29
BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	30
4.1. Analisis Statistika Deskriptif Data Demografi Responden	31
4.2. Analisis Deskriptif Pada Penilaian Objek	36
4.3. Analisis Deskriptif Penilaian Variabel TAM	40
4.4. Pembahasan	49
4.5. Rekomendasi Perumusan Strategi Bagi PT. PLN	51
BAB V : SIMPULAN DAN SARAN	54
5.1. Simpulan.....	54
5.2. Manfaat Penulisan Laporan	56
5.3. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Presentase Jumlah Pengguna PLN <i>Mobile</i> Juni 2022	4
Gambar 1.2 Presentase Jumlah Pengguna PLN <i>Mobile</i> Desember 2022.....	4
Gambar 1.3 Struktur Organisasi ULP Tulung (2022).....	7
Gambar 2.1 <i>Technology Acceptance Model</i>	12
Gambar 2.2 Model Pendekatan	21
Gambar 4.1 Diagram Demografi Jenis Kelamin Responden.....	32
Gambar 4.2 Demografi Umur Responden	33
Gambar 4.3 Demografi Pendidikan Terakhir Responden	34
Gambar 4.4 Demografi Pekerjaan Responden	35
Gambar 4.5 Kegiatan Sosialisasi PLN <i>Mobile</i>	54
Gambar 4.6 Brosur New PLN <i>Mobile</i>	55
Gambar 4. 7 Motivasi Satuan Unit Kerja.....	56

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Progres Pencapaian Pengguna PLN <i>Mobile</i> (2022).....	3
Tabel 4.1 Data Demografi Jenis Kelamin Responden	31
Tabel 4.2 Data Demografi Umur Responden.....	32
Tabel 4.3 Data Demografi Pendidikan Terakhir Responden	33
Tabel 4.4 Demografi Pekerjaan Responden.....	34
Tabel 4.5 Respon Pertanyaan 1	36
Tabel 4.6 Respon Pertanyaan 2	37
Tabel 4.7 Respon Pertanyaan 3	37
Tabel 4.8 Respon Pertanyaan 4	38
Tabel 4.9 Respon Pertanyaan 5	39
Tabel 4.10 Rentang Standar Nilai	40
Tabel 4.11 Analisis Deskriptif <i>Perceived Usefulness</i>	41
Tabel 4.12 Analisis Deskriptif <i>Perceived Ease Of Use</i>	43
Tabel 4.13 Analisis Deskriptif <i>Attitude Toward Using Technology</i>	45
Tabel 4.14 Analisis Deskriptif <i>Behavioral Intention To Use</i>	46
Tabel 4.15 Analisis Deskriptif <i>Actual Technology Use</i>	48

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan sistem teknologi mempengaruhi proses bisnis suatu perusahaan. Diera digitalisasi seperti saat ini mendorong setiap bisnis untuk melakukan efisiensi terhadap proses bisnisnya, melakukan perubahan dari sistem pelayanan konsumen secara langsung mulai di ubah menjadi sebuah sistem digital yang dimana kemudahan untuk melakukan interaksi antara pihak perusahaan dengan konsumen mulai dilakukan oleh banyak perusahaan besar termasuk Perusahaan Listrik Negara.

PLN melakukan investasi pembangunan sistem pelayanan konsumen dengan model digital sejak 31 Oktober 2016 yang diberi nama PLN *Mobile* dengan harapan dapat menjangkau konsumen yang lebih luas. PLN *Mobile* merupakan sebuah aplikasi yang diluncurkan untuk mendapatkan segala jenis pelayanan yang berkaitan dengan jaringan kelistrikan, misalnya pemasangan jaringan listrik baru, penambahan daya, dan masih banyak lagi. Banyak fitur yang disediakan juga dapat mempermudah sistem transaksi PLN dalam pembelian daya listrik pada sistem listrik pra bayar dan pasca bayar. Selain transaksi yang dapat dilakukan menggunakan aplikasi, PLN *Mobile* juga dapat melayani pengaduan kerusakan jaringan listrik, menaikkan atau menurunkan daya listrik, penyambungan jaringan listrik baru dan masih banyak hal lain, sehingga konsumen dapat melakukan aktifitas yang berhubungan dengan jaringan listrik dimanapun dan kapanpun tanpa

harus mendatangi kantor-kantor cabang PLN. Dengan aplikasi PLN *Mobile*, perusahaan juga dapat mendorong sistem pemasaran dari perusahaan PLN, sebagai contoh misal berbagai promosi dapat ditawarkan melalui aplikasi PLN *Mobile* sehingga konsumen tertarik dengan promosi yang dikeluarkan oleh perusahaan.

Peningkatan efisiensi dan efektivitas proses bisnis sudah dilakukan oleh perusahaan PLN, terbukti di beberapa kota besar seperti Surabaya yang sudah meniadakan kantor unit pelayanan PLN dan berganti sepenuhnya mengandalkan aplikasi PLN *Mobile*. Penggunaan aplikasi akan sangat menyingkat waktu bagi konsumen agar tidak harus datang ke kantor unit pelayanan pelanggan untuk mendapatkan fasilitas yang berhubungan dengan sistem kelistrikan. Peningkatan terus menerus digencarkan oleh setiap unit pelayanan pelanggan dari PLN dengan tujuan perpindahan dari pelayanan fisik dengan mendatangi kantor berganti dengan menggunakan aplikasi PLN *Mobile*.

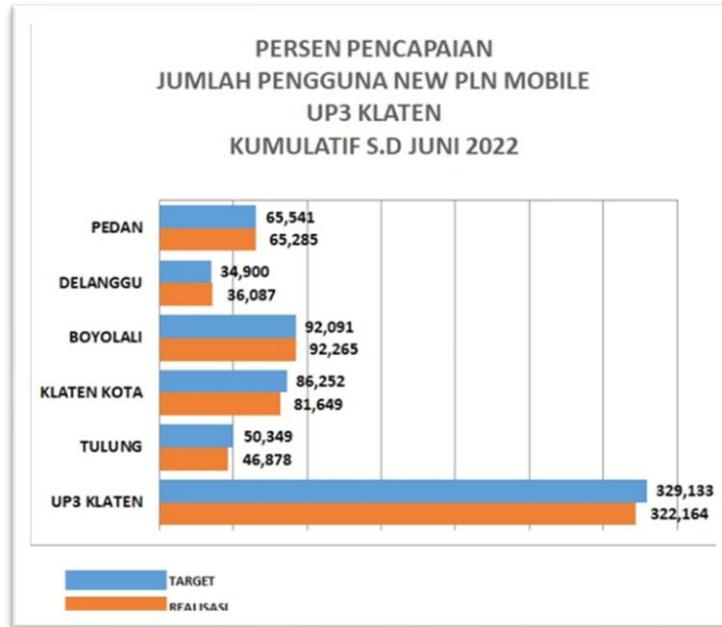
Penggunaan media PLN *Mobile* tidak terlepas dari berbagai kendala, faktor paling utama adalah keadaan masyarakat desa yang masih tertinggal dalam urusan perkembangan teknologi, permasalahan jaringan internet dan kemampuan sumberdaya manusia menjadi permasalahan pokok bagi penerapan aplikasi PLN *Mobile*. Masih banyak pelanggan yang datang untuk urusan-urusan yang berkaitan dengan kelistrikan yang pada akhirnya akan dipandu oleh petugas pelayanan PLN rayon Tulung untuk melayani keinginan pelanggan dengan aplikasi PLN *Mobile*. Fakta menunjukkan bahwa daerah yang menjadi tanggung jawab ULP Tulung masih tertinggal dalam penggunaan aplikasi PLN *Mobile*, pencapaian target yang masih tertinggal dari beberapa unit ULP menunjukkan bahwa ULP Tulung masih harus

meningkatkan kinerjanya dalam penggunaan alokasi PLN *Mobile*. Tabel 1.1 progres pencapaian pengguna PLN *Mobile* menunjukkan bahwa area Rayon Tulung mendapatkan progres pencapaian sebesar 93,1 % dari target pengguna bulan Juni 2022 dan 64,4 % dari target pengguna bulan Desember 2022 data disajikan seperti yang tergambar pada grafik dan tabel berikut.

No.	Kode Unit	ULP	TARGET KUM S.D DES 2022	TARGET KUMULATIF (PERBULAN)	REALISASI KUMULATIF (PERBULAN)	REALISASI HARIAN 15 JUNE 2022	TARGET HARIAN UNTUK MENCAPAI KUMULATIF JUNE 2022	TARGET HARIAN UNTUK MENCAPAI KUMULATIF DESEMBER 2022	GAP UNTUK MENCAPAI TARGET KUMULATIF JUNE 2022	GAP UNTUK MENCAPAI TARGET KUMULATIF DESEMBER 2022	PROGRES KUMULATIF (S.D 16 JUNE 2022)	PROGRES KUMULATIF (S.D 16 DESEMBER 2022)
				JUNI	JUNI		JUNI					
1.	52401	PEDAN	94,338	65,541	65,258	908	23	234	256	32,982	99.6%	69.2%
2.	52402	DELANGGU	47,997	34,900	36,087	238	50	95	-	13,321	103.4%	75.2%
3.	52403	BOYOLALI	132,746	92,091	92,265	989	50	326	-	45,859	100.2%	69.5%
4.	52404	KLATEN KOTA	120,707	86,252	81,649	1124	418	309	4,603	43,508	94.7%	67.6%
5.	52405	TULUNG	72,787	50,349	46,878	484	316	208	3,471	29,269	93.1%	64.4%
		UP3 KLATEN	468,575	329,133	322,164	3,743	857	1,172	8,330	164,939	97.88%	68.75%

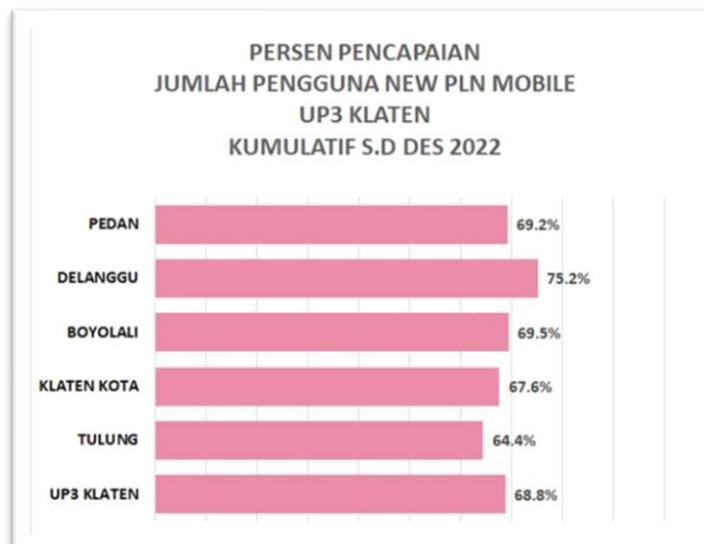
Tabel 1.1 Progres Pencapaian Pengguna PLN *Mobile* (2022)

Sumber : Laporan Bulanan PLN *Mobile* (2022)



Gambar 1.1 Presentase Jumlah Pengguna PLN *Mobile* Juni 2022

Sumber : Laporan Bulanan PLN *Mobile* (2022)



Gambar 1.2 Presentase Jumlah Pengguna PLN *Mobile* Desember 2022

Sumber : Laporan Bulanan PLN *Mobile* (2022)

Berdasarkan gambar 1.2 tentang presentase jumlah pengguna aplikasi PLN *Mobile* menunjukkan bahwa ULP Rayon Tulung selalu berupaya untuk terus meningkatkan jumlah pengguna dari aplikasi PLN *Mobile* diantaranya dengan mengadakan kegiatan sosialisasi dan edukasi penggunaan aplikasi PLN *Mobile*.

Penggunaan teknologi informasi sangat bergantung pada perilaku pengguna aplikasi. Model Penerimaan Teknologi/*Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi. Jogiyanto (2008). Kelebihan TAM yang paling penting adalah TAM merupakan model parsimoni, yaitu model yang sederhana tetapi valid. TAM meneliti dua aspek penelitian yakni aspek kegunaan (*perceived usefulness*) dan aspek kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Kegunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Davis (1985). Sedangkan kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana orang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Davis (1985). TAM memiliki 5 konstruk utama, yaitu: (1) *Perceived usefulness* (kegunaan), (2) *Perceived ease of use* (kemudahan penggunaan), (3) *Attitude toward using technology* (sikap), (4) *Behavioral intention to use* (intensi), dan (5) *Actual technology use* (penggunaan teknologi sesungguhnya). Beberapa tahun setelah kemunculan TAM, banyak penelitian yang mengkaji model ini. Cara perluasan TAM adalah dengan menambahkan variabel eksternal ke dalam model asli TAM. Dalam penelitian ini, pada model TAM akan

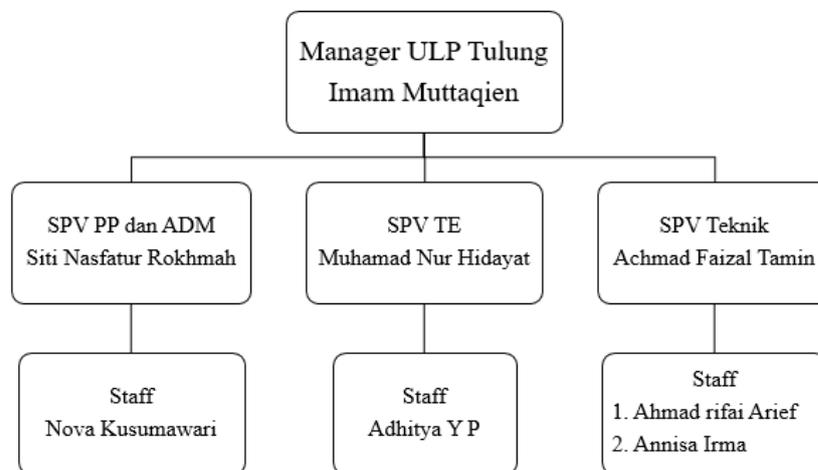
ditambahkan variabel-variabel eksternal yaitu *e-learning self-efficacy*, kerumitan (*complexity*) dan keterbatasan waktu (*lack of time*).

Laporan tugas akhir ini menganalisis penyebab masih sulitnya perkembangan penggunaan PLN *Mobile* di wilayah rayon Tulung dan sekitarnya dengan menggunakan metode analisis TAM (*Technology acceptance model*). Laporan tugas akhir ini akan menggambarkan keadaan yang sesungguhnya tentang kendala masyarakat dalam penerimaan teknologi aplikasi PLN *Mobile*. Kendala akan dilihat dari aspek kemudahan/kesulitan teknologi yang digunakan ataupun pengguna teknologi dinilai karena faktor jaringan maupun sumber daya manusianya belum siap menerima penggunaan teknologi aplikasi PLN *Mobile*. Setelah itu dapat dirumuskan strategi untuk mendorong masyarakat agar bersedia menggunakan PLN *Mobile*.

Pembagian sistem kerja unit pelayanan PLN dibagi berdasarkan peta wilayah jaringan. Di Kabupaten Klaten dan Boyolali terdapat 6 bagian wilayah unit pelayanan pelanggan PLN, seperti ULP Pedan, ULP Delanggu, ULP Boyolali, ULP Klaten Kota, ULP Tulung, dan UP3 Klaten sebagai pusat dari kelima unit pelayanan. PLN Rayon Tulung merupakan salah satu kantor unit pelayanan dan jaringan di wilayah Klaten. Berlokasi di Jl. Raya Jatinom – Boyolali Km.5, Kecamatan tulung, Kabupaten Klaten, Provinsi Jawa Tengah. Unit Tulung memiliki tanggung jawab untuk menangani keluhan masyarakat mengenai permasalahan listrik yang terjadi seperti pelayanan pemasangan baru, perubahan daya, kerusakan jaringan listrik, pemutusan dan penyambungan listrik, dan masih banyak lagi.

Penentuan batas wilayah kerja pada setiap unit layanan pelanggan ditentukan berdasarkan jarak wilayah dengan kantor unit. Wilayah cakupan kerja dari ULP rayon Tulung meliputi beberapa wilayah yang ada di Kabupaten Boyolali dan Kabupaten Klaten. Jumlah cakupan wilayah Kecamatan yang menjadi tanggung jawab ULP Tulung adalah 15 wilayah Kecamatan yakni Kecamatan Mojosongo, Musuk, Sawit, Tamansari, Teras yang berada di wilayah Kab. Boyolali dan Kecamatan Jatinom, Jogonalan, Karangnom, Karangnongko, Kebonarum, Kemalang, Manisrenggo, Ngawen, Polanharjo, dan Tulung berada di wilayah Kabupaten Klaten. Dari 15 wilayah Kecamatan tersebut terdapat 109 Desa yang berada dalam tanggung jawab ULP Tulung.

Berikut merupakan bagan struktur organisasi dari kantor Unit rayon Tulung.



Gambar 1.3 Struktur Organisasi ULP Tulung (2022)

PLN merupakan perusahaan yang sangat mengandalkan pelayanan bagi konsumen dalam proses bisnisnya, karena tidak semua orang dapat mengendalikan aliran listrik dan memahami cara instalasi listrik yang tidak membahayakan kepada konsumen. Seiring berkembangnya sistem pelayanan, PLN Persero menekankan

kepada setiap unit layanan pelanggan agar meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja setiap unit pelayanan untuk meningkatkan penggunaan sistem pelayanan berbasis aplikasi PLN *Mobile*. Sehingga tugas utama dari setiap unit pelayanan pelanggan dari PLN tidak hanya melayani permasalahan dan keluhan pelanggan namun juga harus terus meningkatkan jumlah pengguna dari aplikasi PLN *Mobile*. Termasuk ULP Tulung harus mengadakan program kerja seperti sosialisasi di berbagai wilayah yang bertujuan untuk meningkatkan penggunaan aplikasi PLN *Mobile*. Dengan penggunaan aplikasi PLN *Mobile* perusahaan akan lebih mudah menyelesaikan permasalahan pelanggan secara cepat, efektif dan efisien. Pelanggan juga dapat melaporkan kendala permasalahan kelistrikan kapanpun dan dimanapun. Dalam menjalankan proses bisnis suatu perusahaan tentunya tidak terlepas dari visi dan misi perusahaan, berikut merupakan visi dan misi perusahaan PT. PLN Persero:

a) Visi Perusahaan

PT. PLN (Persero) memiliki visi untuk menjadi perusahaan listrik terkemuka se-Asia Tenggara dan nomor satu dalam Pilihan Pelanggan untuk Solusi Energi

b) Misi Perusahaan

PT. PLN (Persero) dalam mewujudkan Visi tersebut kemudian diturunkan menjadi beberapa misi perusahaan :

1. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait
2. Berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham

3. Menjadikan tenaga listrik sebagai media meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat serta mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi
4. Selalu berupaya menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan

Visi atau tujuan perusahaan untuk menjadi perusahaan energi terkemuka se Asia Tenggara, kemudian diterjemahkan kedalam beberapa misi perusahaan untuk mencapai hal tersebut. Salah satu misi perusahaan yakni berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham merupakan salah satu alasan mengapa perusahaan menciptakan terobosan yang berupa aplikasi *PLN Mobile*. Pelanggan akan lebih dimudahkan dalam urusan kelistrikan karena dapat mengakses segala urusan mengenai sistem kelistrikan yang dibutuhkan sedangkan perusahaan akan lebih efektif dan efisien dalam menjalankan proses kerjanya karena seluruh sistem kerja sudah terhubung dalam satu jaringan yang tentunya lebih dapat menyingkat proses pekerjaan. Dengan dibuatnya sistem jaringan terpusat juga dapat memangkas anggaran yang biasanya dikeluarkan untuk membayar tenaga manusia sekarang sudah digantikan oleh sistem jaringan *online*.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang maka dapat disusun perumusan masalah yaitu:

1. Mengapa tingkat penggunaan *PLN Mobile* oleh konsumen di wilayah kerja unit Tulung rendah?
2. Apakah kendala yang dihadapi konsumen di wilayah kerja unit Tulung dalam menggunakan *PLN Mobile*?

3. Bagaimana strategi yang dapat dijalankan PLN wilayah kerja unit Tulung untuk mendorong tingkat penggunaan PLN Mobile?

1.3. Tujuan Laporan Magang

Tujuan penulisan laporan tugas akhir kegiatan magang ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat penerimaan konsumen PLN di area cakupan wilayah kerja unit Tulung terhadap teknologi aplikasi PLN *Mobile*.
2. Untuk mengetahui kendala penggunaan PLN Mobile oleh konsumen PLN di wilayah kerja unit Tulung.
3. Untuk merumuskan strategi dalam meningkatkan penggunaan aplikasi PLN *Mobile* di wilayah kerja unit Tulung.

1.4. Manfaat Laporan

Manfaat yang dapat diambil dari hasil penulisan laporan adalah :

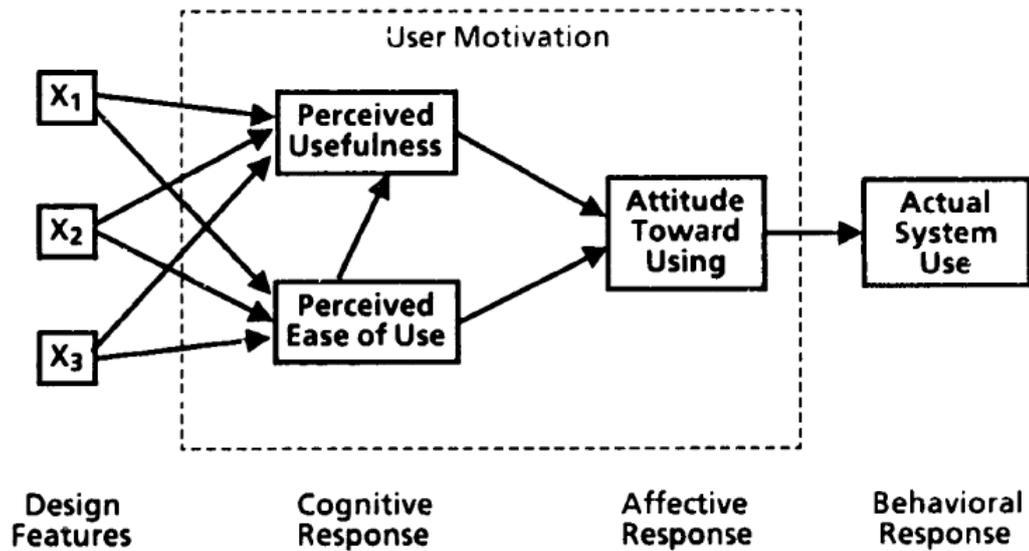
1. Manfaat bagi perusahaan.
 - a. Perusahaan dapat melihat kendala yang terjadi pada masyarakat dalam menggunakan aplikasi PLN *Mobile*.
 - b. Perusahaan dapat menentukan langkah – langkah yang akan dilakukan agar penggunaan aplikasi PLN *Mobile* lebih maksimal.
2. Manfaat bagi penulis
 - a. Sebagai media pembelajaran bagi penulis dalam menganalisis masalah kendala yang terjadi pada perusahaan tempat magang dan membuat solusi dari permasalahan tersebut.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Acceptance User Model

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan kerangka teori yang dikenal luas oleh akademisi atau peneliti untuk menjelaskan faktor-faktor penentu penerimaan teknologi informasi oleh pengguna menurut Usman *et al.*, dalam Rahayu (2023). TAM awalnya dikembangkan oleh Davis (1985) berdasarkan model *Theory of Reasoned Action* (TRA). Keunggulan utama dari TAM adalah kesederhanaannya yang tetap valid. Penerimaan pengguna terhadap penggunaan sistem informasi dipengaruhi oleh dua konstruk utama, yaitu persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*). Davis (1989) mengemukakan bahwa *Perceived Usefulness* merupakan pandangan tentang seberapa besar seorang individu percaya bahwa menggunakan suatu sistem tertentu maupun sebuah teknologi tertentu akan meningkatkan kinerjanya dan *Perceived Ease of Use* merupakan persepsi tentang penggunaan sebuah sistem maupun teknologi dapat memudahkan aktivitasnya. Penelitian mengenai teknologi informasi dengan menggunakan pendekatan teori TAM sudah banyak dilakukan diantaranya penerimaan masyarakat tentang teknologi tentang sistem perbankan *online* oleh Elhajjar dan Ouaida (2019), Baabdullah *et al.* (2019) dan penelitian mengenai perilaku belanja *online* oleh Blagoeva dan Mijoska (2017).



Gambar 2.1 Technology Acceptance Model

(Sumber : Disertasi D. Davis 1985)

Model penerimaan teknologi yang diusulkan ditampilkan dalam Gambar 2.1, dengan panah menggambarkan hubungan sebab-akibat. Menurut model ini, sikap keseluruhan pengguna potensial terhadap penggunaan suatu sistem yang diberikan diasumsikan menjadi faktor penentu utama apakah ia benar-benar menggunakannya. Sikap terhadap penggunaan, pada gilirannya, merupakan fungsi dari dua keyakinan utama: manfaat yang dirasakan dan kemudahan penggunaan yang dirasakan. Kemudahan penggunaan yang dirasakan memiliki efek sebab-akibat terhadap manfaat yang dirasakan. Fitur desain secara langsung mempengaruhi manfaat yang dirasakan dan kemudahan penggunaan yang dirasakan. Karena fitur desain termasuk dalam kategori variabel eksternal dalam paradigma Fishbein, mereka tidak dianggap memiliki efek langsung pada sikap atau perilaku, melainkan hanya memengaruhi variabel-variabel ini secara tidak langsung melalui manfaat yang dirasakan dan kemudahan penggunaan yang dirasakan.

Mengikuti model Fishbein, hubungan-hubungan dalam model ini dianggap bersifat linier.

Berdasarkan gambar 1, TAM memiliki 4 konstruk utama, yaitu: (1) *Perceived usefulness* (kegunaan), (2) *Perceived ease of use* (kemudahan penggunaan), (3) *Attitude toward using technology* (sikap), (4) *Actual technology use* (penggunaan teknologi sesungguhnya) dan Davis menambahkan variabel *Behavioral intention to use* (intensi) Penjelasan masing-masing konstruk adalah sebagai berikut.

1. Konstruk pertama adalah *perceived usefulness* yang disebut juga kegunaan. Kegunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya menurut Davis (1985). Konstruk ini dipengaruhi oleh konstruk kemudahan penggunaan. Terdapat 6 indikator untuk mengukur konstruk kegunaan yaitu pekerjaan lebih cepat selesai (*work more quickly*), meningkatkan kinerja (*job performance*), meningkatkan produktivitas (*increase productivity*), meningkatkan efektivitas kerja (*effectiveness*), memudahkan pekerjaan (*makes job easier*) dan berguna (*useful*).
2. Konstruk kedua adalah *perceived ease of use* yang selanjutnya disebut kemudahan penggunaan. Kemudahan penggunaan didefinisikan oleh Davis (1985) sebagai sejauh mana orang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Konstruk ini memengaruhi konstruk kegunaan, sikap, intensi dan penggunaan teknologi sesungguhnya. Terdapat 6 indikator untuk mengukur konstruk kemudahan penggunaan yaitu

kemudahan sistem untuk dipelajari (*easy of learn*), kemudahan *system* untuk dikontrol (*controllable*), interaksi dengan *system* yang jelas dan mudah dimengerti (*clear and understandable*), fleksibilitas interaksi (*flexibility*), mudah untuk terampil menggunakan *system* (*easy to become skillful*) dan mudah untuk digunakan (*easy to use*) Davis (1989).

3. Konstruk ketiga adalah *attitude toward using technology* yang selanjutnya disebut sikap. Menurut Davis (1989) Sikap dapat didefinisikan sebagai perasaan positif atau negatif dari seseorang jika harus melakukan perilaku yang akan ditentukan. Dalam model TAM, sikap berpengaruh pada intensi serta dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan dan kegunaan. Oleh sebab itu, ada penelitian TAM tidak menyertakan konstruk sikap dalam modelnya.
4. Konstruk keempat adalah *behavioral intention to use* yang selanjutnya disebut intensi. Mengacu pada gambar intensi memiliki pengaruh pada penggunaan teknologi sesungguhnya serta dipengaruhi oleh sikap dan kegunaan. Terdapat 2 indikator untuk mengukur konstruk intensi, yaitu penggunaan sistem untuk menyelesaikan pekerjaan (*carrying out the task*) dan rencana pemanfaatan di masa depan (*planned utilization in the future*) Amoroso dan Gardner, (2004).
5. Konstruk kelima adalah *actual technology use* yang selanjutnya disebut penggunaan teknologi sesungguhnya atau penggunaan. Dalam TAM, penggunaan teknologi sesungguhnya setara dengan istilah perilaku (*Behavior*) pada TRA namun untuk digunakan dalam konteks teknologi. Konstruk ini dipengaruhi langsung oleh intensi dan kegunaan. Terdapat 3

indikator pengukuran konstruk penggunaan teknologi yaitu penggunaan sesungguhnya, frekuensi sesungguhnya dan kepuasan pengguna, Wibowo (2006).

2.2. Digital Innovation

Digital innovation adalah suatu proses yang melibatkan penggunaan dan pemanfaatan teknologi digital untuk menciptakan nilai baru, mengubah, atau meningkatkan produk, layanan, proses bisnis, dan pengalaman pelanggan. Dalam konteks ini, teknologi digital seperti komputer, perangkat *mobile*, internet, kecerdasan buatan (AI), big data, dan teknologi terkait lainnya menjadi elemen kunci yang digunakan untuk menghasilkan solusi baru, meningkatkan efisiensi, dan menghasilkan nilai tambah yang signifikan.

Digital innovation tidak terbatas pada satu industri atau sektor tertentu, melainkan dapat terjadi dalam berbagai bidang seperti teknologi informasi, *e-commerce*, manufaktur, kesehatan, keuangan, transportasi, pendidikan, dan lain sebagainya. Di setiap sektor ini, inovasi digital dapat melibatkan pengembangan aplikasi baru, *platform* digital, model bisnis baru, strategi pemasaran digital, peningkatan layanan pelanggan, pemanfaatan data untuk pengambilan keputusan yang lebih baik, dan transformasi digital secara menyeluruh.

Dalam praktiknya, *digital innovation* melibatkan kolaborasi antara organisasi dan pengembang teknologi, eksperimen dengan teknologi baru, adaptasi terhadap perubahan pasar dan tren teknologi, serta keterlibatan dalam pengambilan risiko dalam menerapkan inovasi digital. Tujuannya adalah untuk menciptakan keunggulan kompetitif, meningkatkan efisiensi operasional, meningkatkan

pengalaman pelanggan, dan mencapai hasil bisnis yang lebih baik melalui penerapan teknologi digital yang inovatif. Dalam era digital yang terus berkembang, *digital innovation* menjadi kunci penting bagi organisasi untuk tetap relevan dan bersaing. Organisasi yang mampu mengadopsi dan menerapkan inovasi digital secara efektif memiliki peluang untuk mengoptimalkan potensi teknologi digital dan meraih keuntungan yang signifikan. Berikut ini adalah beberapa landasan teori yang dapat menjadi dasar untuk mempelajari inovasi digital:

1. Teori Inovasi: Konsep teori inovasi melibatkan studi tentang adopsi, difusi, dan penerimaan inovasi dalam konteks teknologi. Model seperti Model *Diffusion of Innovations* dan *Technology Acceptance Model (TAM)* dapat digunakan untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi dan penerimaan inovasi digital.
2. Teori Disrupsi: Teori Disrupsi menjelaskan bagaimana inovasi yang lebih murah, sederhana, dan mudah diakses dapat mengganggu pasar yang mapan. Dalam konteks inovasi digital, teori disrupsi membantu memahami perubahan yang signifikan yang dihasilkan oleh teknologi digital terhadap model bisnis dan industri yang ada.
3. Teori Transformasi Digital: Konsep transformasi digital melibatkan perubahan yang fundamental dalam operasi, proses bisnis, dan pengalaman pelanggan melalui penerapan teknologi digital. Teori transformasi digital membahas aspek strategi, kepemimpinan, budaya organisasi, dan pengelolaan perubahan yang terkait dengan perubahan digital dalam suatu organisasi.

4. Teori Ekosistem Inovasi: Konsep ekosistem inovasi mengacu pada jaringan kompleks dari berbagai pihak yang saling berinteraksi dalam menciptakan, mengembangkan, dan menerapkan inovasi. Dalam konteks inovasi digital, teori ekosistem inovasi membahas peran dan interaksi antara organisasi, startup, Universitas, Pemerintah, dan Komunitas dalam menciptakan lingkungan inovatif.
5. Teori Strategi Inovasi: Konsep strategi inovasi mencakup pendekatan, metode, dan praktik yang digunakan untuk merancang, mengelola, dan menerapkan inovasi dalam suatu organisasi. Dalam konteks inovasi digital, teori strategi inovasi membahas pentingnya inovasi sebagai sumber daya strategis dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan inovasi digital.

2.3. PLN *Mobile*

Strategi PLN dalam mewujudkan visi untuk menjadi perusahaan listrik terkemuka di Asia Tenggara dan menjadi nomor satu dalam pilihan pelanggan untuk solusi energi diterjemahkan pihak manajemen dengan membangun suatu media untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi konsumen. Hasil investasi pembangunan sistem pelayanan konsumen berbasis elektronik mulai diluncurkan pada 31 oktober 2016 bertepatan pada hari jadi PT. PLN Persero yang ke 71. Bekerjasama dengan PT. Indonesia Comnet Plus sebagai anak perusahaan PLN membangun suatu aplikasi *Mobile Costumer Self Service* yang terintegrasi dengan Aplikasi Pengaduan Dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan

Pelanggan Terpusat (AP2T). Layanan bagi pelanggan PLN ini diharapkan dapat mendukung perbaikan tata kelola Layanan Pengaduan dan Keluhan Pelanggan yang lebih maksimal serta memutus jalur birokrasi dan prosedur. Selain layanan pengaduan masih banyak fitur yang dapat dioperasikan dengan menggunakan layanan aplikasi PLN *Mobile* meliputi :

1. Cek tagihan dan riwayat token
2. Simulasi Permohonan pasang baru, perubahan daya, penyambungan sementara
3. Permohonan pasang baru, perubahan daya, penyambungan sementara
4. Informasi tarif listrik terkini
5. Cek status pengaduan dan permohonan berita terkini dari PLN
6. Promosi dari pihak manajemen PT. PLN Persero
7. Informasi perawatan berkala oleh pihak PLN, dan masih banyak lagi.

Resistensi inovasi adalah suatu fenomena di mana individu, kelompok, atau organisasi menolak atau menghambat adopsi dan penerapan inovasi baru. Resistensi inovasi dapat timbul karena berbagai alasan, termasuk ketidakpercayaan terhadap nilai atau manfaat inovasi, rasa takut terhadap perubahan, kurangnya keterampilan atau pengetahuan untuk menggunakan inovasi, atau kepentingan pribadi atau kelompok yang terancam oleh perubahan tersebut.

Resistensi inovasi dapat muncul dalam berbagai tingkatan, mulai dari individu hingga organisasi secara keseluruhan. Individu mungkin mengalami

resistensi terhadap inovasi jika mereka merasa tidak yakin atau tidak yakin dengan manfaat yang akan diperoleh dari inovasi tersebut. Mereka mungkin juga merasa khawatir tentang perubahan yang diakibatkan oleh inovasi tersebut, seperti perubahan tugas, peran, atau rutinitas kerja yang sudah ada.

Kelompok atau tim dalam suatu organisasi juga dapat mengalami resistensi terhadap inovasi jika inovasi tersebut dianggap mengancam kepentingan atau status quo kelompok. Mereka mungkin memiliki norma atau praktik yang mapan yang dapat terganggu oleh adopsi inovasi baru. Selain itu, organisasi secara keseluruhan juga dapat mengalami resistensi terhadap inovasi jika tidak ada dukungan manajemen yang kuat, ketidakcocokan dengan struktur atau budaya organisasi, atau kurangnya sumber daya yang diperlukan untuk menerapkan inovasi tersebut. Resistensi inovasi dapat menjadi hambatan yang signifikan dalam keberhasilan adopsi inovasi dan perubahan. Penting untuk memahami alasan di balik resistensi tersebut dan mengambil langkah-langkah yang tepat untuk mengatasi hambatan tersebut. Upaya seperti komunikasi yang efektif, pelibatan stakeholders, pelatihan karyawan, dukungan manajemen, dan perencanaan implementasi yang matang dapat membantu mengatasi resistensi inovasi dan memfasilitasi adopsi inovasi yang sukses.

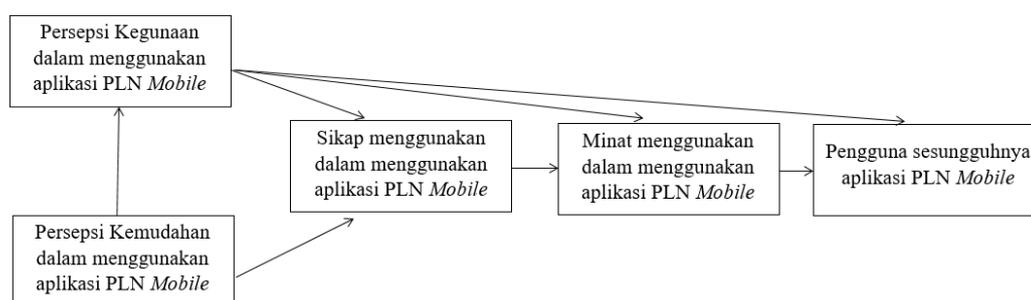
Penyebab resistensi terhadap teknologi atau inovasi dapat bervariasi dan dipengaruhi oleh faktor-faktor individu, sosial, organisasional, dan kontekstual. Beberapa ahli telah mengidentifikasi beberapa penyebab resistensi teknologi yang umum, antara lain:

1. Ketidakpastian dan ketidakjelasan: Ketidakpastian tentang manfaat atau dampak teknologi baru dapat menyebabkan resistensi. Jika individu atau kelompok tidak yakin tentang nilai atau hasil yang akan diperoleh dari teknologi tersebut, mereka cenderung lebih enggan mengadopsinya.
2. Ketidakcocokan dengan nilai dan kepercayaan: Jika teknologi baru tidak sejalan dengan nilai-nilai, kepercayaan, atau norma yang dianut oleh individu atau kelompok, resistensi dapat timbul. Nilai-nilai yang berbeda atau ketidaksesuaian dengan kepercayaan yang sudah ada dapat membuat orang enggan menerima teknologi baru.
3. Perasaan ancaman terhadap pekerjaan atau peran: Jika adopsi teknologi baru dianggap mengancam pekerjaan atau peran individu atau kelompok, resistensi dapat muncul. Ketakutan akan penggantian atau penurunan relevansi dalam pekerjaan atau peran mereka dapat membuat mereka menolak atau menghambat teknologi tersebut.
4. Kurangnya keterampilan atau pengetahuan: Kurangnya keterampilan atau pengetahuan untuk menggunakan teknologi baru dapat menjadi penyebab resistensi. Jika individu atau kelompok merasa tidak siap atau tidak memiliki keterampilan yang diperlukan untuk mengadopsi teknologi baru, mereka cenderung menolak atau menghindarinya.
5. Ketidakcocokan dengan struktur atau budaya organisasi: Jika teknologi baru tidak sesuai dengan struktur atau budaya organisasi yang sudah ada, resistensi dapat terjadi. Jika ada hambatan struktural atau budaya yang

menghambat adopsi teknologi baru, individu atau kelompok dalam organisasi mungkin enggan menerimanya.

6. Kurangnya dukungan manajemen: Dukungan manajemen yang tidak memadai atau kurangnya kepemimpinan yang kuat dalam mendorong adopsi teknologi baru dapat menyebabkan resistensi. Ketika tidak ada dukungan dan komitmen dari manajemen tingkat atas, individu atau kelompok mungkin tidak termotivasi untuk mengadopsi teknologi tersebut.
7. Perubahan rutinitas atau kebiasaan: Perubahan rutinitas atau kebiasaan yang sudah mapan juga dapat menyebabkan resistensi. Jika teknologi baru mengharuskan perubahan signifikan dalam cara kerja atau rutinitas yang sudah ada, individu atau kelompok mungkin enggan mengadopsinya karena kenyamanan dan kebiasaan yang sudah terbentuk.

2.4 Model Pendekatan



Gambar 2.2 Model Pendekatan

Sumber : Diadaptasi dari Jogiyanto (2008)

Penjelasan gambar :

Pembuatan butir pertanyaan dalam kuesioner dilandasi oleh konstruk pembentuk TAM yang terdiri atas 5 konstruk seperti pada gambar 2.2 diatas, yang

kemudian di turunkan kedalam indikator penilaian kuesioner sebagai berikut: konstruk pertama yakni *perceived usefulness* atau persepsi kegunaan, terdapat 5 indikator yaitu apakah dengan menggunakan aplikasi PLN *mobile* menjadikan pekerjaan lebih cepat selesai (*work more quickly*), apakah dengan menggunakan PLN *mobile* dapat meningkatkan kinerja dalam penanganan jaringan listrik (*job performance*), apakah penggunaan aplikasi PLN *mobile* dapat meningkatkan efektivitas dalam mendapatkan pelayanan dari pihak PLN (*effectiveness*), apakah penggunaan aplikasi PLN *mobile* dapat mempermudah kegiatan dalam memperoleh pelayanan PLN (*make job easier*), dan apakah aplikasi PLN *mobile* benar-benar berguna (*useful*).

Konstruk kedua yakni *perceived ease of use* yang selanjutnya disebut kemudahan penggunaan. Terdapat 5 indikator penilaian dalam konstruk ini, apakah aplikasi PLN *mobile* mudah untuk dipelajari (*easy of learn*), apakah aplikasi PLN *mobile* mudah untuk dikontrol (*controllable*), apakah interaksi dengan aplikasi PLN *mobile* jelas dan mudah dimengerti (*clear and understandable*), apakah dalam penggunaan aplikasi PLN *mobile* bersifat fleksibel (*flexibility*), dan apakah aplikasi PLN *mobile* mudah untuk digunakan (*easy to use*).

Konstruk ketiga adalah *attitude toward using technology* yang selanjutnya disebut sikap. Dalam model TAM, sikap berpengaruh pada intensi serta dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan dan kegunaan. Indikator penilaian didasari oleh sikap pengguna dalam menggunakan aplikasi PLN *mobile*.

Konstruk keempat adalah *behavioral intention to use* yang selanjutnya disebut intensi. Mengacu pada gambar 2.2 intensi memiliki pengaruh pada

penggunaan teknologi sesungguhnya serta dipengaruhi oleh sikap dan kegunaan. Terdapat 2 indikator untuk mengukur konstruk intensi, yaitu apakah penggunaan aplikasi PLN *mobile* dipastikan dapat menyelesaikan pekerjaan (*carrying out the task*) dan apakah aplikasi PLN *mobile* benar-benar dapat mengubah sistem di masa depan (*planned utilization in the future*).

Konstruk kelima adalah *actual technology use* yang selanjutnya disebut penggunaan teknologi sesungguhnya atau penggunaan. Konstruk ini dipengaruhi langsung oleh intensi dan kegunaan. Terdapat 3 indikator pengukuran konstruk penggunaan teknologi yaitu bagaimana kondisi pengguna aplikasi sesungguhnya, seberapa besar frekuensi penggunaan dari aplikasi dan bagaimana kepuasan pengguna dalam penggunaan aplikasi PLN *mobile*.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Pendekatan / Metode Penelitian

Penulisan laporan kegiatan magang bertujuan untuk mengetahui kendala yang mempengaruhi efektivitas penggunaan aplikasi PLN *Mobile* dan penerimaan masyarakat desa terhadap PLN *Mobile* dengan menggunakan model penerimaan teknologi atau TAM. Setelah itu dapat dilakukan penyusunan strategi untuk meningkatkan penggunaan PLN *Mobile* oleh masyarakat desa dapat dilakukan. menggunakan metode kuantitatif sederhana berupa pengolahan data numerik sebagai penyajian data dan dasar analisis hasil pengolahan data. Pengumpulan data dengan menggunakan metode kuesioner tertutup terhadap pelanggan PLN dalam menggunakan aplikasi PLN *Mobile*. Kuesioner adalah daftar pertanyaan dalam penelitian yang harus dijawab oleh responden. Setelah jawaban responden terkumpul, jawaban itu akan dipelajari dan dianalisis. Penggunaan metode kuesioner dalam pengumpulan data didasari atas pendekatan TAM yang berupa penerimaan pengguna teknologi atas teknologi tersebut, dalam hal ini pengguna dari aplikasi PLN *Mobile* adalah masyarakat atau konsumen dari perusahaan PLN dalam hal ini yang menjadi subyek adalah masyarakat desa yang berada di wilayah rayon Tulung, sehingga penggunaan kuesioner terhadap pelanggan merupakan langkah tepat yang mencerminkan efektivitas dari aplikasi PLN *Mobile* yang akan dibahas.

Penulis menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner secara tertutup untuk mempermudah responden dalam menentukan pilihan jawaban dari pertanyaan dan pembahasan tidak akan melebar dari konstruk TAM yang diharapkan. Kuesioner tertutup adalah kuesioner penelitian dengan daftar pertanyaan atau pernyataan yang sudah dilengkapi pilihan jawabannya sekaligus. Umumnya, kuesioner tertutup ini menggunakan pilihan jawaban, seperti ya atau tidak dan sebagainya. Penelitian dengan kuesioner tertutup ini termasuk cukup efektif, karena responden bisa langsung memberikan tanda centang (√) dalam kolom jawaban yang disediakan dan sesuai dengan pilihannya.

Penggunaan metode kuantitatif dikarenakan unsur-unsur yang diteliti dapat digambarkan dengan jelas, rinci dan terbukti secara konkrit. Sedangkan metode kuesioner merupakan alat untuk memperoleh informasi yang luas dan berjumlah besar dengan waktu yang relative singkat. Kerangka penelitian diawali dengan mengidentifikasi permasalahan yang menjadi pokok pembahasan penelitian, lalu mendefinisikan setiap variabel konstruk yang ada pada pendekatan TAM seperti, tingkat kerumitan, keterbatasan teknologi, kegunaan, kemudahan penggunaan, motivasi dari pengguna, dan penggunaan teknologi sesungguhnya dari aplikasi *PLN Mobile*.

3.2. Tempat dan Waktu Magang

3.2.1. Tempat Magang

Sebagai syarat untuk memenuhi standar kelulusan, mahasiswa dituntut untuk melakukan kegiatan program pada perusahaan. Penentuan lokasi kegiatan

magang ditentukan secara pribadi dengan mengajukan surat permohonan yang telah disetujui oleh pihak Universitas Islam Indonesia yang ditujukan pada perusahaan yang akan dituju. Dalam hal ini penulis mengajukan permohonan kegiatan program magang kepada perusahaan PT. PLN Persero. Dari pengajuan yang telah diajukan ke PT. PLN maka ditentukan pelaksanaan kegiatan magang akan dilaksanakan di unit layanan pelanggan PT. PLN Rayon Tulung, Kabupaten Klaten, Provinsi Jawa Tengah.

3.2.2. Waktu Magang

Kegiatan magang ini akan dilaksanakan dalam waktu empat bulan, yaitu mulai 11 April 2022 sampai dengan 11 Agustus 2022.

3.3. Unit Analisis

Subyek penelitian yang digunakan dalam penelitian kali ini adalah pelanggan dari PLN di daerah jangkauan rayon Tulung yang belum menggunakan *PLN Mobile*. Sedangkan obyek yang dikaji adalah penerimaan masyarakat mengenai aplikasi *PLN Mobile* untuk memaksimalkan kinerja dari penggunaan aplikasi tersebut dan dari hasil laporan juga dapat digunakan oleh pihak perusahaan untuk menentukan langkah-langkah kebijakan mendukung kemajuan pelayanan perusahaan. Teknik analisis data pada laporan kegiatan magang ini menggunakan analisis deskriptif statistika.

Analisis deskriptif adalah metode statistika yang digunakan untuk menggambarkan, meringkas, dan menganalisis data secara deskriptif. Statistika deskriptif sebagai metode untuk meringkas, menggambarkan, dan memahami data

menggunakan teknik grafis dan ukuran statistik seperti mean, median, dan simpangan baku seperti yang dikemukakan oleh Moore dan McCabe (2017). Tujuan utamanya adalah untuk memberikan gambaran yang jelas tentang karakteristik dasar data yang diamati, seperti tendensi sentral, variabilitas, distribusi, dan hubungan antara variabel. Beberapa teknik yang digunakan dalam analisis deskriptif meliputi:

1. Ukuran Pemusatan Data: Ukuran pemusatan data memberikan gambaran tentang nilai tipikal atau pusat data. Seperti adalah mean (rata-rata), median (nilai tengah), dan modus (nilai yang paling sering muncul).

2. Grafik dan Visualisasi: Grafik dan visualisasi data membantu dalam pemahaman visual tentang pola-pola dalam data.

3.4. Pengumpulan Data

Data diperuntukan dalam pengolahan data penelitian, data yang digunakan adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari informan, dalam penelitian ini data primer berupa :

1. Informasi mengenai keluhan masyarakat mengenai aplikasi PLN *Mobile*
2. Faktor- faktor yang menghambat dalam penggunaan aplikasi PLN *Mobile*.
3. Informasi mengenai apa saja yang diharapkan pelanggan mengenai aplikasi PLN *Mobile*, pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner tertutup yang disebarakan kepada masyarakat umum baik secara kuesioner fisik berupa lembaran kuesioner maupun kuesioner *online* melalui *google form*.

3.4.1. Populasi

Populasi merujuk pada keseluruhan kelompok atau himpunan individu, objek, atau peristiwa yang ingin diteliti atau dipelajari, mencakup semua elemen yang relevan dengan pertanyaan penelitian yang sedang dibahas. Dalam konteks statistika, populasi adalah himpunan lengkap dari semua individu, objek, atau peristiwa yang ingin diketahui atau dipelajari karakteristiknya. Laporan kegiatan magang kali ini memiliki batasan populasi yaitu warga yang berada di area lingkup kerja dari PLN Rayon Tulung yang belum menggunakan aplikasi PLN *Mobile*.

3.4.2. Sampel

Sampel adalah subset atau bagian yang dipilih secara acak dari populasi yang lebih besar. Sampel digunakan untuk mengumpulkan data yang mewakili populasi secara keseluruhan, dengan tujuan membuat inferensi atau kesimpulan tentang populasi tersebut. Pemilihan sampel yang baik harus dilakukan secara acak dan representatif. Secara acak berarti setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk menjadi bagian dari sampel. Sedangkan representatif berarti sampel tersebut mencerminkan karakteristik yang ada di dalam populasi secara proporsional. Parameter sampel yang akan digunakan pada pengumpulan data ini sebagai berikut:

1. Warga yang berdomisili di area cakupan wilayah kerja ULP PLN Rayon Tulung dengan rentang usia 17 sampai 50 tahun.
2. Warga yang mempunyai dan fasih menggunakan *smartphone*.

3. Warga masyarakat yang (sudah/belum) mengetahui tentang aplikasi PLN *Mobile*

3.5. Langkah - Langkah Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan dengan melakukan perhitungan statistik deskriptif yang dapat digunakan sebagai dasar penyajian data agar lebih mudah dibaca dan dipahami. Pengujian statistik sederhana berisi jumlah nilai jawaban yang kemudian dibagi dengan jumlah responden yang ada, sehingga nilai persentase jawaban dapat diketahui. Jumlah persentase kemudian dapat digunakan sebagai bahan analisis laporan kegiatan magang.

3.6. Analisis Hasil

Hasil rekap pengumpulan data kuesioner kemudian dilakukan perhitungan sederhana untuk mendapatkan nilai presentase hasil dari kuesioner. Hasil perhitungan kemudian diterjemahkan kedalam diagram agar lebih mudah dibaca dan dipahami. Dari hasil perhitungan diharapkan dapat dianalisis dari kelima konstruk TAM yaitu tingkat kerumitan, keterbatasan teknologi, kegunaan, kemudahan penggunaan, motivasi dari pengguna, dan penggunaan teknologi sesungguhnya dari aplikasi PLN *Mobile*, kemudian dari analisis dapat diketahui bagian mana yang masih perlu untuk di evaluasi dan perlu diberi perhatian khusus serta langkah apa yang dapat dilakukan dalam usaha meningkatkan penggunaan aplikasi PLN *Mobile*.

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab analisis data dan pembahasan akan di gambarkan lebih jelas hasil penilaian masyarakat tentang pengalaman menggunakan aplikasi PLN *Mobile*. Dari hal tersebut dapat dijadikan panduan bagi pihak PLN untuk mengetahui kendala yang terjadi dalam implementasi aplikasi PLN *Mobile* di masyarakat. Pengolahan data dilakukan dengan merangkum hasil penilaian kuesioner yang kemudian dilakukan analisis statistika deskriptif pada data tersebut. Responden kuesioner berjumlah 300 orang namun data yang dapat digunakan berjumlah 284 dikarenakan ada beberapa narasumber kuesioner yang belum pernah menggunakan aplikasi PLN *Mobile* sehingga data diseleksi dan tidak dapat di gunakan. Penggunaan data responden yang berjumlah 284 orang memiliki prasyarat yakni sudah pernah menggunakan aplikasi PLN *Mobile* sehingga responden dapat menilai secara objektif tentang aplikasi PLN *Mobile*.

Berikut dilakukan analisis statistika deskriptif pada data kuesioner responden untuk mengevaluasi penggunaan aplikasi PLN *Mobile*. Pengolahan data statistika deskriptif mencakup rata-rata penilaian dari para pengguna aplikasi. Rata-rata penilaian ini akan memberikan gambaran tentang bagaimana masyarakat menilai dan merespons penggunaan aplikasi ini. Analisis data akan terbagi menjadi tiga bagian utama. Pertama, akan dilakukan analisis data demografi untuk memahami profil responden, termasuk informasi tentang usia, jenis kelamin, pendidikan, dan sejenisnya. Informasi demografi ini dapat membantu dalam memahami karakteristik kelompok pengguna aplikasi.

Kemudian, akan dilakukan analisis mengenai pandangan responden terhadap objek aplikasi PLN *Mobile*. Hal ini melibatkan pertanyaan yang berfokus pada persepsi mereka tentang fitur-fitur aplikasi, kegunaan, kenyamanan, dan kepuasan pengguna. Analisis dilakukan pada parameter penilaian responden mengenai aplikasi PLN *Mobile*, yang sesuai dengan konstruk pembentuk TAM (*Technology Acceptance Model*). Model ini mencakup faktor-faktor seperti persepsi kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan, yang berkontribusi pada penerimaan teknologi.

4.1. Analisis Statistika Deskriptif Data Demografi Responden

Analisis demografi berisi data pribadi responden yang dapat menggambarkan siapa saja yang menggunakan aplikasi PLN *Mobile*. Data yang diambil mengenai usia, pendidikan, pekerjaan dan jenis kelamin yang akan jelaskan lebih lanjut sebagai berikut:

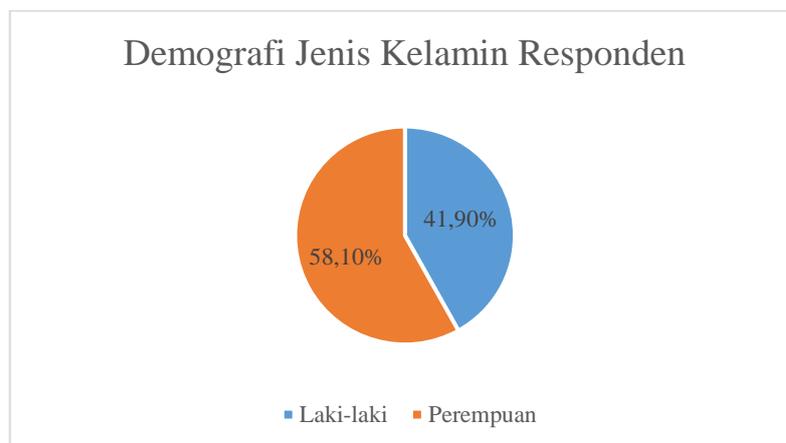
A. Data Jenis Kelamin Responden

Setelah melakukan penyebaran kuisioner kepada 284 responden, diperoleh data mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut:

Tabel 4.1 Data Demografi Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase
Laki-laki	119	41,9 %
Perempuan	165	58,1 %
Jumlah	284	100 %

Sumber : Data Primer



Gambar 4.1 Diagram Demografi Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan tabel 4.1 dan diagram 4.1 menunjukkan bahwa dari 284 orang responden sebanyak 119 responden berjenis kelamin laki-laki presentase sebesar 41,90 %. Sedangkan responden perempuan sebanyak 165 orang dan presentase sebesar 58,10%. Dapat disimpulkan mayoritas responden penelitian adalah perempuan.

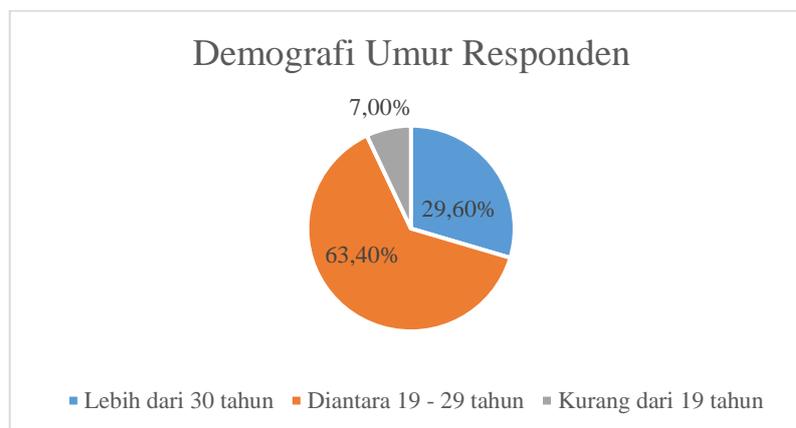
B. Data Umur Responden

Setelah melakukan penyebaran kuisioner kepada 284 responden, diperoleh data mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut:

Tabel 4.2 Data Demografi Umur Responden

Pendidikan Terakhir	Jumlah (Orang)	Persentase
Lebih dari 30 tahun	84	29,6 %
Diantara 19 - 29 tahun	180	63,4 %
Kurang dari 19 tahun	20	7,0 %
Jumlah	284	100 %

Sumber : Data Primer



Gambar 4.2 Demografi Umur Responden

Berdasarkan tabel 4.2 dan gambar diagram 4.2 menunjukkan bahwa dari 284 orang reponden sebanyak 84 responden berusia lebih dari 30 tahun dengan persentase sebesar 29,60 %, sebanyak 180 responden berusia diantara 19-29 tahun dengan persentase 63,40 % dan sebanyak 20 orang berusia kurang dari 19 tahun dengan persentase 7,00 %. Dapat disimpulkan mayoritas responden penelitian adalah orang – orang yang berusia diantara 19-29 tahun.

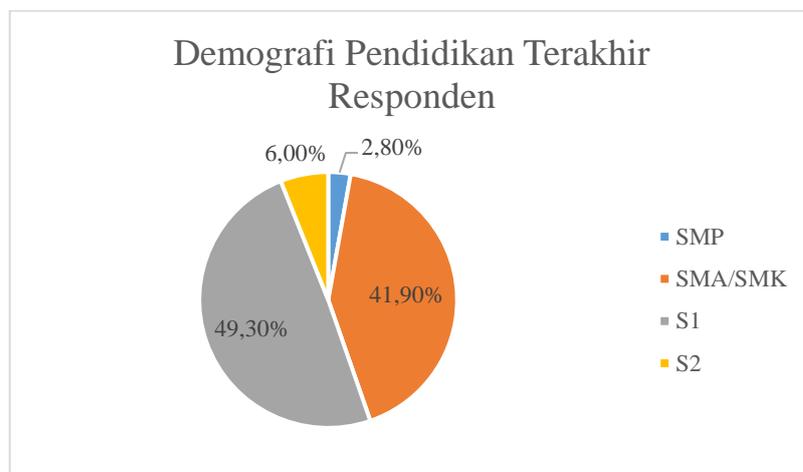
C. Data Demografi Pendidikan Terakhir Responden

Setelah melakukan penyebaran kuisioner kepada 284 responden, diperoleh data mengenai karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir sebagai berikut:

Tabel 4.3 Data Demografi Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan Terakhir	Jumlah (Orang)	persentase
SMP	8	2,80 %
SMA/SMK	119	41,90 %
S1	140	49,30 %
S2	17	6,00 %
Jumlah	284	100 %

Sumber : Data Primer



Gambar 4.3 Demografi Pendidikan Terakhir Responden

Berdasarkan tabel 4.3 dan gambar diagram 4.3 menunjukkan bahwa dari 284 orang responden sebanyak 8 responden memiliki status pendidikan terakhir SMP dengan persentase sebesar 2,80 %, sebanyak 119 responden memiliki status pendidikan terakhir SMA/SMK sederajat dengan persentase 41,90 %, sebanyak 140 orang memiliki status pendidikan S1 dengan persentase 49,30 %, dan sebanyak 17 orang memiliki status pendidikan S2 dengan persentase 6,00 % Dapat disimpulkan mayoritas responden penelitian adalah orang – orang yang memiliki status pendidikan terakhir S1 dan kalangan SMA sederajat.

D. Data Pekerjaan Responden

Setelah melakukan penyebaran kuisioner kepada 284 responden, diperoleh data mengenai karakteristik responden berdasarkan pekerjaan sebagai berikut:

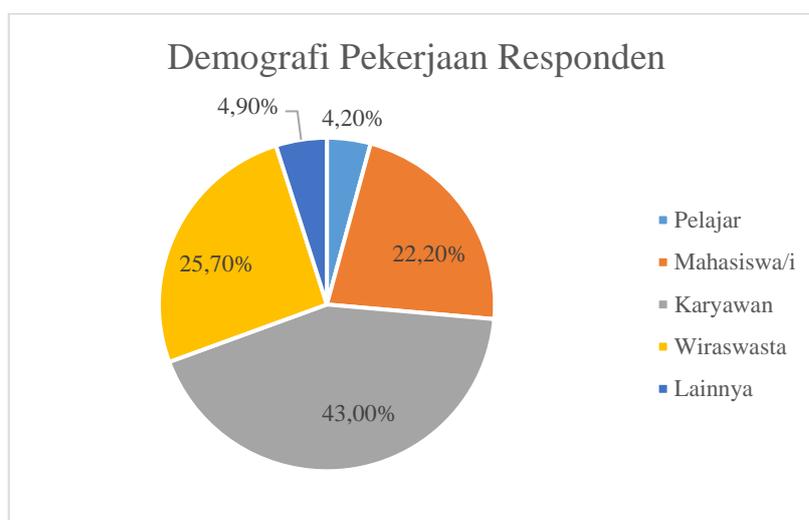
Tabel 4.4 Demografi Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase
Pelajar	12	4,20 %
Mahasiswa/i	63	22,20 %

Tabel 4.4 Tabel Lanjutan

Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase
Karyawan	122	43,00 %
Wiraswasta	73	25,70 %
Lainnya	14	4,90 %
Total	284	100 %

Sumber : Data Primer

**Gambar 4.4 Demografi Pekerjaan Responden**

Berdasarkan tabel 4.4 dan gambar diagram 4.4 menunjukkan bahwa dari 284 orang reponden sebanyak 12 responden memiliki status pekerjaan pelajar dengan persentase sebesar 4,20 %, sebanyak 63 responden memiliki status masih menempuh pendidikan perkuliahan dengan persentase 22,20 %, sebanyak 122 orang memiliki status pekerjaan sebagai Karyawan dengan persentase 43,00 %, sebanyak 73 orang memiliki status pekerjaan wiraswasta dengan persentase 25,70 %, dan sisa 14 orang responden memilih status pekerjaan lainnya dengan persentase 4,90 %. Dapat disimpulkan mayoritas responden penelitian adalah orang – orang yang memiliki status pekerjaan sebagai karyawan.

4.2. Analisis Deskriptif Pada Penilaian Objek

Analisis penilaian objek penelitian berisi data jawaban singkat responden mengenai penggunaan aplikasi PLN *Mobile*. Data yang diambil mengenai pengalaman melaporkan permasalahan kelistrikan, seberapa sering menggunakan aplikasi dan masih banyak lagi sebagai berikut:

A. Pertanyaan 1

Dari pertanyaan kuesioner tentang pernah atau tidaknya responden melaporkan keluhan masalah kelistrikan dapat pada tabel berikut :

Tabel 4.5 Respon Pertanyaan 1

Respon	Jumlah Respon	Persentase
Pernah	209	73,59 %
Tidak Pernah	75	26,41 %
Total	284	100 %

Sumber : Data Primer

Berdasarkan informasi yang terdapat dalam tabel 4.5 di atas, terlihat bahwa dari jumlah keseluruhan 284 responden, sebanyak 209 orang di antaranya pernah melaporkan permasalahan terkait keluhan kelistrikan kepada PLN. Hal ini mengindikasikan bahwa rata-rata masyarakat memiliki keluhan pribadi masing-masing mengenai kelistrikan yang mereka alami dan kemudian melaporkannya kepada perusahaan PLN. Harapan dari pertanyaan ini adalah untuk mengetahui seberapa besar kebutuhan masyarakat akan pelayanan pelanggan dari PLN

B. Pertanyaan 2

Dari pertanyaan kuesioner mengenai apakah terjadi kesulitan atau tidak saat menggunakan aplikasi PLN *Mobile* pada responden dari pertanyaan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.6 Respon Pertanyaan 2

Respon	Jumlah Respon	Persentase
Ya	96	33,80 %
Tidak	188	66,20 %
Total	284	100 %

Sumber : Data Primer

Berdasarkan informasi yang terdapat dalam tabel 4.6 di atas, terlihat bahwa dari jumlah keseluruhan 284 responden, sebanyak 188 orang di antaranya tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi PLN *Mobile*, namun masih 96 diantaranya mengalami kesulitan penggunaan aplikasi PLN *Mobile*. Hal ini mengindikasikan bahwa hampir sebagian masyarakat mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi PLN *Mobile*. Harapan dari pertanyaan ini adalah untuk mengetahui apakah masyarakat mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi PLN *Mobile*.

C. Pertanyaan 3

Dari pertanyaan kuesioner mengenai pendapat masyarakat apakah aplikasi PLN *Mobile* dapat membantu kegiatan masyarakat yang berhubungan dengan kelistrikan dari pertanyaan tersebut respon dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.7 Respon Pertanyaan 3

Respon	Jumlah Respon	Persentase
Ya	237	83,45 %
Tidak	47	16,55 %
Total	284	100 %

Sumber : Data Primer

Berdasarkan informasi yang terdapat dalam tabel 4.7 di atas, terlihat bahwa dari jumlah keseluruhan 284 responden, sebanyak 237 orang menilai bahwa aplikasi PLN *Mobile* sangat membantu kegiatan yang berkaitan dengan kelistrikan di masyarakat. Hal ini mengindikasikan bahwa hampir seluruh responden sepakat bahwa aplikasi sangat berguna bagi pelanggan PLN. Harapan dari pertanyaan ini adalah untuk mengetahui apakah masyarakat tertarik dengan penggunaan aplikasi PLN *Mobile* karena merasa terbantu untuk masalah pelayanan pelanggan dari PLN dan mendapatkan banyak informasi dari PLN yang terdapat di aplikasi tersebut.

D. Pertanyaan 4

Dari pertanyaan kuesioner mengenai pendapat masyarakat apakah aplikasi PLN *Mobile* merupakan terobosan jangka panjang yang dapat menggantikan kantor unit layanan daerah karena semua dapat dikerjakan menggunakan aplikasi dari pertanyaan tersebut respon dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.8 Respon Pertanyaan 4

Respon	Jumlah Respon	Persentase
Ya	252	88,73 %
Tidak	32	11,27 %
Total	284	100 %

Sumber : Data Primer

Berdasarkan informasi yang terdapat dalam tabel 4.8 di atas, terlihat bahwa dari jumlah keseluruhan 284 responden, sebanyak 252 orang menilai bahwa aplikasi PLN *Mobile* merupakan terobosan yang sangat baik dari PLN untuk membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan mengenai kelistrikan dari berbagai fitur yang disediakan pada aplikasi. Hal ini mengindikasikan bahwa

hampir seluruh responden sepakat bahwa aplikasi merupakan inovasi yang baik yang dikeluarkan oleh pihak PLN. Harapan dari pertanyaan ini adalah untuk mengetahui penilaian masyarakat tentang aplikasi PLN *Mobile* apakah akan menjadi terobosan jangka panjang dari PLN yang akan mengganti sistem pelayanan fisik di kantor ULP.

E. Pertanyaan 5

Dari pertanyaan kuesioner mengenai frekuensi masyarakat dalam berinteraksi menggunakan aplikasi PLN *Mobile* dari pertanyaan tersebut respon dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.9 Respon Pertanyaan 5

Respon	Jumlah Respon	Persentase
Sering	207	72,89 %
Jarang	74	26,06 %
Hampir Tidak Pernah	3	1,06 %
Total	284	100 %

Sumber : Data Primer

Berdasarkan informasi yang terdapat dalam tabel 4.9 di atas, terlihat bahwa dari jumlah keseluruhan 284 responden, sebanyak 207 orang sering menggunakan aplikasi PLN *Mobile* untuk berbagai kegiatan seperti membeli token listrik, cek tagihan listrik dan mendapat informasi lainnya dari PLN. Sebanyak 74 orang menjawab jarang menggunakan aplikasi PLN *Mobile* dan sisanya sebanyak 3 orang menjawab hampir tidak pernah menggunakan aplikasi PLN *Mobile*. Hal ini mengindikasikan bahwa banyak pelanggan PLN menggunakan aplikasi untuk mendapatkan pelayanan berkaitan dengan kelistrikan konsumen. Harapan dari

pertanyaan ini adalah untuk mengetahui frekuensi masyarakat dalam penggunaan aplikasi PLN *Mobile*

4.3. Analisis Deskriptif Penilaian Variabel TAM

Sebelum dilakukan penilaian pada tiap analisis, dibuat standar penilaian yang menggambarkan keadaan nyata. Standar penilaian dibagi menjadi 3 bagian yaitu nilai tinggi, sedang, dan rendah. Adapun penghitungan panjang kelas nilai dapat dihitung pada perhitungan sebagai berikut :

$$\text{Panjang Kelas Nilai} = \frac{\text{nilai tertinggi}}{\text{Jumlah Kelas}}$$

$$\text{Panjang Kelas Nilai} = \frac{5}{3}$$

$$\text{Panjang Kelas Nilai} = 1,67$$

Dari perhitungan diatas maka dapat dibuat rentang nilai pada kuesioner sebagai berikut :

Tabel 4.10 Rentang Standar Nilai

No.	Panjang Skor	Standar Nilai
1.	0–1,67	Rendah
2.	1,68–3,34	Sedang
3.	3,35–5	Tinggi

Analisis penilaian variabel TAM berisi data jawaban atas pernyataan responden mengenai penggunaan aplikasi PLN *Mobile*. Data yang diambil mengenai variabel konstruk TAM yaitu sudut pandang kegunaan, sudut pandang kemudahan, sudut pandang kebiasaan pengguna dalam menggunakan aplikasi dan masih banyak lagi yang kemudian rata-rata nilai akan dibandingkan dengan standar

penilaian untuk analisis hasil. Tabel pemaparan hasil perhitungan rata-rata nilai kuesioner dan standar nilai dapat dilihat sebagai berikut:

A. *Perceived Usefulness* (Sudut pandang kegunaan)

Berdasarkan rangkuman hasil nilai kuesioner maka dilakukan perhitungan rata-rata yang akan dijadikan dasar analisis penulisan laporan, adapun hasil perhitungan dan analisis konstruk mengenai sudut pandang kegunaan aplikasi PLN *Mobile* menurut responden dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.11 Analisis Deskriptif *Perceived Usefulness*

No.	Pernyataan	Rata-rata	Standar Nilai
1	Dengan menggunakan aplikasi PLN <i>Mobile</i> , proses penyelesaian masalah kelistriakn jadi lebih cepat.	3,94	Tinggi
2	Menurut saya penggunaan aplikasi PLN <i>Mobile</i> dapat meningkatkan kinerja pelayanan pihak PLN	3,99	Tinggi
3.	Semua urusan pelayanan mengenai jaringan kelistrikan dari PLN lebih efektif	3,90	Tinggi
4.	Penggunaan aplikasi PLN <i>Mobile</i> dapat mempermudah kegiatan saya dalam memperoleh pelayanan PLN	4,23	Tinggi
5.	Menurut saya aplikasi PLN <i>Mobile</i> sangat berguna dengan berbagai macam fitur dan pelayanannya.	3,83	Tinggi
Total		3,98	Tinggi

Sumber : Data primer diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4.11 diatas dapat dilihat bahwa rata-rata skor penilaian dapat dikategorikan pada skor tinggi yang berarti bahwa secara besar responden setuju bahwa aplikasi PLN *Mobile* memang berguna atau memiliki kegunaan khusus dalam urusan kelistrikan konsumen. Informasi yang dapat digali dari pengolahan data diatas yakni dengan skor 3,94 responden yakin bahwa penyelesaian masalah kelistrikan dapat di selesaikan lebih cepat. Hal ini dikarenakan konsumen dapat menginformasikan keluhan kepada pihak PLN dan langsung ditindak lanjuti karena pelaporan langsung masuk kedalam sistem pelayanan pelanggan PLN.

Berkaitan dengan sistem pelaporan yang langsung dapat diproses dengan skor responden sebesar 3,99 berarti bahwa responden yakin proses penanganan masalah akan lebih cepat dengan aplikasi PLN *Mobile*. Pada pernyataan efektivitas kegiatan skor dari responden sebesar 3,90. Selanjutnya pada pernyataan bahwa PLN *Mobile* mempermudah kegiatan dalam memperoleh pelayanan PLN mendapat skor paling tinggi diantara parameter penilaian yang lain yaitu sebesar 4,23, dan yang terakhir mengenai persepsi masyarakat tentang kegunaan aplikasi mendapat rata-rata skor 3,83. Dapat disimpulkan bahwa aplikasi PLN *Mobile* mendapat penilaian yang cukup tinggi dari responden dalam berbagai aspek yang diukur. Rata-rata skor penilaian menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa aplikasi ini memang berguna dan memiliki manfaat khusus dalam urusan kelistrikan konsumen.

B. *Perceived ease of use* (Sudut Pandang kemudahan aplikasi)

Berdasarkan rangkuman hasil nilai kuesioner maka dilakukan perhitungan rata-rata yang akan dijadikan dasar analisis penulisan laporan, adapun hasil perhitungan dan analisis konstruk mengenai sudut pandang kemudahan aplikasi PLN *Mobile* menurut responden dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.12 Analisis Deskriptif *Perceived Ease of Use*

No.	Pernyataan	Rata-rata	Standar Nilai
6.	Menurut saya penggunaan aplikasi PLN <i>Mobile</i> mudah untuk dipelajari	2,46	Sedang
7.	Saya merasa aplikasi PLN <i>Mobile</i> mudah untuk dikontrol	2,48	Sedang
8.	Menurut saya aplikasi PLN <i>Mobile</i> memiliki fitur-fitur yang jelas dan mudah dimenegerti	2,62	Sedang
9.	Bagi saya fitur-fitur yang disediakan dalam aplikasi PLN <i>Mobile</i> sangat beragam dan memiliki fungsi yang lengkap	2,66	Sedang
10.	Bagi saya aplikasi PLN <i>Mobile</i> mudah untuk digunakan	2,37	Sedang
Total		2,52	Sedang

Sumber: Data primer diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4.12 diatas dapat dilihat bahwa rata-rata skor pada indikator kemudahan penggunaan aplikasi sebesar 2,52 dan dalam standar skor yang telah dibuat, rata-rata skor tersebut termasuk indikator sedang. Skor untuk masing-masing indikator penilaian yang pertama mengenai kemudahan aplikasi

untuk dipelajari mendapat skor 2,46, untuk kontrol aplikasi mendapatkan skor responden sebesar 2,48, pada indikator kemudahan fitur-fitur untuk dipahami mendapat skor 2,62, selanjutnya kelengkapan fitur-fitur aplikasi mendapat penilaian dari responden sebesar 2,66, dan yang terakhir pernyataan mengenai apakah aplikasi PLN *Mobile* itu mudah digunakan atau tidak mendapat skor dari responden sebesar 2,37.

Penilaian mengenai kemudahan aplikasi memiliki skor sedang, berdasarkan tabel 4.12 diatas dapat diambil informasi bahwasanya masyarakat masih memiliki kesulitan dalam penggunaan aplikasi. Analisis yang dapat diambil salah satunya dari aspek kemudahan aplikasi adalah sistem verifikasi yang sedikit rumit. Apabila akun yang ada tidak diverifikasi akan ada keterbatasan dalam penggunaan aplikasi seperti sistem pembayaran dan beberapa fitur yang tidak aktif. Analisis selanjutnya mengenai fitur-fitur seperti pembelian token listrik dapat menggunakan aplikasi lain sehingga beberapa masyarakat masih menggunakan pilihan aplikasi lain. Dalam rangkaian peningkatan pengguna seharusnya pihak PLN mempermudah verifikasi akun dan memberikan edukasi kepada masyarakat agar berpindah ke aplikasi PLN *Mobile*.

C. *Attitude toward using technology* (Sikap Pengguna aplikasi PLN *Mobile*)

Berdasarkan rangkuman hasil nilai kuesioner maka dilakukan perhitungan rata-rata yang akan dijadikan dasar analisis penulisan laporan, adapun hasil perhitungan dan analisis konstruk mengenai sudut pandang sikap pengguna aplikasi PLN *Mobile* menurut responden dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.13 Analisis Deskriptif *Attitude Toward Using Technology*

No.	Pernyataan	Rata-rata	Standar Nilai
11.	Menurut saya penggunaan aplikasi PLN <i>Mobile</i> merupakan terobosan yang sangat berguna bagi konsumen	4,21	Tinggi
12.	Aplikasi PLN <i>Mobile</i> telah meningkatkan penilaian saya terhadap pelayanan dari pihak PLN	4,25	Tinggi
13.	Aplikasi PLN <i>Mobile</i> menjadi prioritas saya dalam mengajukan permohonan penyelesaian masalah mengenai jaringan kelistrikan di rumah	4,33	Tinggi
Total		4,26	Tinggi

Sumber : Data primer diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4.13 diatas dapat dilihat bahwa rata-rata skor pada indikator sikap pengguna dalam menggunakan aplikasi PLN *Mobile* sebesar 4,26 dan dalam standar skor yang telah dibuat, rata-rata skor tersebut termasuk indikator tinggi. Pada indikator ini menerangkan tentang sikap pengguna dalam penggunaan aplikasi, seberapa keyakinan pengguna dalam menggunakan aplikasi untuk mendapat pelayanan dari pihak PLN. Skor yang didapat mengenai penilaian responden apakah PLN *Mobile* merupakan terobosan yang berguna mendapat skor 4,21, selanjutnya pada sikap pelanggan tentang peningkatan penilaian *service* PLN dari aplikasi PLN *Mobile* mendapat skor 4,25, dan yang terakhir mengenai penilaian konsumen tentang menjadikan aplikasi PLN *Mobile* untuk menjadi aplikasi utama dalam mendapatkan pelayanan dari pihak PLN mendapat skor 4,33.

Informasi yang dapat diambil dari indikator ini adalah bahwasanya masyarakat memiliki keyakinan bahwa aplikasi PLN *Mobile* merupakan inovasi yang sangat baik yang diluncurkan oleh pihak PLN, terlepas dari masih adanya kekurangan yang masih dapat ditingkatkan oleh pihak PLN.

D. *Behavioral intention to use* (Minat Pengguna aplikasi)

Setelah dilakukan perhitungan rata-rata yang akan dijadikan dasar analisis penulisan laporan, adapun hasil analisis konstruk mengenai sudut pandang minat pengguna aplikasi PLN *Mobile* menurut responden dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.14 Analisis Deskriptif *Behavioral Intention To Use*

No.	Pernyataan	Rata-rata	Standar Nilai
14.	Saya meyakini dengan penggunaan aplikasi PLN <i>Mobile</i> dipastikan dapat menyelesaikan pekerjaan yang berkaitan dengan permasalahan kelistrikan	4,45	Tinggi
15.	Menurut pendapat saya aplikasi PLN <i>Mobile</i> benar-benar dapat mengubah sistem di masa depan	4,44	Tinggi
16.	Menurut saya jika pengembangan terus dilakukan maka pengguna aplikasi PLN <i>Mobile</i> akan terus bertambah	4,42	Tinggi
17.	Saya merasa terbantu dan akan merekomendasikan penggunaan aplikasi PLN <i>Mobile</i> ke seluruh rekan saya	4,48	Tinggi
Total		4,45	Tinggi

Sumber : Data primer diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4.14 dapat diketahui bahwa indikator minat pengguna aplikasi mendapatkan skor 4,45. Sedangkan pada tiap tiap indikator mendapatkan nilai sebagai berikut, yang pertama tentang keyakinan pengguna kepada permasalahan kelistrikan yang akan terselesaikan dengan menggunakan aplikasi PLN *Mobile* mendapat skor 4,45, untuk keyakinan pengguna akan aplikasi PLN *Mobile* yang akan mengganti sistem dimasa depan mendapat skor 4,44, penilaian konsumen tentang minat apabila aplikasi PLN *Mobile* terus berkembang mendapatkan skor 4,42, dan pernyataan terakhir mengenai pendapat konsumen akan merekomendasikan aplikasi kepada pengguna yang lain mendapat skor 4,48.

Dari data diatas dapat dianalisis bahwa aplikasi PLN *Mobile* sebenarnya diminati oleh pelanggan dengan berbagai fitur yang disediakan PLN, terbukti pada skor penilaian mendapat skor tinggi pada setiap butir indikator penilaian, bahkan kebanyakan konsumen akan merekomendasikan kepada pelanggan PLN yang lain agar menjadikan aplikasi PLN *Mobile* menjadi aplikasi utama dalam memperoleh pelayanan dari pihak PLN.

E. *Actual technology use* (Pengguna aplikasi sesungguhnya)

Berdasarkan rangkuman hasil nilai kuesioner maka dilakukan perhitungan rata-rata yang akan dijadikan dasar analisis penulisan laporan, adapun hasil perhitungan dan analisis konstruk mengenai sudut pandang penilaian pengguna sesungguhnya dari aplikasi PLN *Mobile* menurut responden dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.15 Analisis Deskriptif Actual Technology Use

No.	Pernyataan	Rata-rata	Standar Nilai
18.	Aplikasi PLN <i>Mobile</i> adalah suatu trobosan yang sangat membantu pelanggan PLN	4,16	Tinggi
19.	Setiapkali ada keperluan mengenai permasalahan kelistrikan saya selalu menggunakan aplikasi PLN <i>Mobile</i>	4,19	Tinggi
20.	Saya merasa puas dengan kemudahan untuk mendapatkan pelayanan dari PLN dengan menggunakan aplikasi PLN <i>Mobile</i>	4,29	Tinggi
Total		4,21	Tinggi

Sumber : Data primer diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4.15 diatas bahwa penilaian responden tentang penggunaan aplikasi PLN *Mobile* mendapat skor 4,21 dan termasuk penilaian skor yang tinggi. Penilaian dari masing masing indikator yang pertama tentang persepsi konsumen yang merasa terbantu dengan adanya aplikasi PLN *Mobile* mendapat skor 4,16, sedangkan persepsi konsumen untuk menjadikan aplikasi PLN *Mobile* menjadi pilihan utama untuk mendapatkan pelayanan dari pihak PLN mendapat skor 4,19, dan yang terakhir tentang kepuasan pelanggan tentang aplikasi PLN *Mobile* mendapat skor 4,29 dari responden kuesioner.

Dari informasi diatas dapat dianalisis bahwa penilaian berdasarkan persepsi pengguna sesungguhnya dari aplikasi mendapat skor yang tinggi, ini berarti bahwa konsumen merasa terbantu dan merasa puas dengan penggunaan aplikasi PLN *Mobile* sebagai inovasi yang diluncurkan PLN.

4.4. Pembahasan

Penulisan laporan ini bertujuan untuk mengetahui permasalahan yang terjadi mengapa tingkat penggunaan aplikasi PLN *Mobile* di wilayah unit kerja Tulung rendah, untuk mengetahui apa saja kendala yang dihadapi konsumen dalam menggunakan aplikasi PLN *Mobile* dan rekomendasi apa saja yang dapat diberikan untuk PT.PLN Rayon Tulung untuk meningkatkan jumlah pengguna aplikasi PLN *Mobile*. kendala yang dihadapi konsumen dan menjadi alasan mengapa penggunaan aplikasi PLN *Mobile* masih rendah adalah :

1. Kerumitan Penggunaan Aplikasi

Seperti pada masalah yang sudah diungkapkan pada latar belakang masalah bahwasanya para konsumen PLN lebih sering mendatangi kantor unit pelayanan untuk menyelesaikan permasalahan kelistrikan yang terjadi. Dari hasil kuesioner dapat diketahui bahwa kendala utama berkaitan dengan kemudahan aplikasi PLN *Mobile*. Salah satu diantara kerumitan tersebut yang menjadi banyak keluhan adalah masalah verifikasi akun. Apabila akun PLN *Mobile* belum ter verifikasi maka penggunaan aplikasi akan mendapatkan banyak batasan seperti pembayaran dan beberapa fitur lainnya.

2. Masyarakat yang belum familiar dengan penggunaan aplikasi

Salah satu alasan mengapa tingkat penggunaan aplikasi PLN *Mobile* masih rendah yakni dikarenakan pengguna aplikasi PLN *Mobile* di wilayah rayon Tulung yang masih belum familiar dan terbiasa menggunakan aplikasi PLN *Mobile*. Permasalahan tersebut menjadikan konsumen lebih senang

menggunakan aplikasi lain misalnya dalam membeli listrik Prabayar maupun pasca bayar menggunakan aplikasi *e-commerce* yang ada atau dalam menyelesaikan permasalahan lebih memilih untuk mendatangi gerai unit pelayanan pelanggan PLN.

3. Demografi Wilayah Masyarakat yang Belum Maju

Wilayah Tulung merupakan wilayah yang masih belum maju dalam hal teknologi, hal ini menjadikan pengguna aplikasi juga masih rendah penggunaannya.

Berdasarkan pemaparan analisis dari hasil kuesioner di atas bahwasanya aplikasi PLN *Mobile* merupakan suatu inovasi dari PLN yang akan sangat baik apabila terus dilakukan pengembangan dari berbagai aspek. Dari hasil kuesioner didapatkan bahwa responden sebagian besar adalah remaja akhir hingga usia dewasa pada rentang umur 19-29 tahun, sedangkan tingkat pendidikan terbanyak dari pengguna aplikasi adalah SMA sederajat dan S1, selanjutnya untuk pengguna aplikasi terbanyak adalah orang atau konsumen yang memiliki status pekerjaan mahasiswa dan karyawan. Dari data yang sudah dipaparkan sebelumnya dapat dijadikan dasar pengembangan aplikasi agar tepat sasaran dan semakin banyak pengguna aplikasi yang menggunakan aplikasi PLN *Mobile*.

Analisis selanjutnya mengenai objek aplikasi yang dapat diambil dari hasil kuesioner adalah bahwasanya setiap pelanggan PLN memiliki berbagai permasalahan kelistrikan yang mengharuskan mereka mendapatkan pelayanan dari pihak PLN. Namun dari kebanyakan pelanggan tersebut masih mengalami kesulitan penggunaan layanan aplikasi yang telah diluncurkan oleh pihak PLN. Hal tersebut

dimungkinkan karena aplikasi PLN *Mobile* masih belum familiar bagi masyarakat sekitar. Namun setelah masalah tertangani dan konsumen merasakan kepuasan dalam menggunakan aplikasi sehingga para konsumen beranggapan bahwa aplikasi PLN *Mobile* sangat membantu konsumen dalam mendapatkan *service* dari pihak PLN. Dari hasil kuesioner juga dapat dinilai bahwasanya konsumen menilai aplikasi PLN *Mobile* merupakan terobosan atau inovasi yang sangat bermanfaat bagi konsumen PLN dan menjadi aplikasi yang sering digunakan oleh masyarakat.

Analisis terakhir dengan menggunakan dasar pembangkitan indikator penilaian konstruk pada pendekatan TAM. Terdapat 5 konstruk sudut pandang yaitu sudut pandang kegunaan aplikasi, sudut pandang kemudahan aplikasi, sikap pengguna aplikasi, minat pengguna aplikasi dan pengguna aplikasi sesungguhnya. Pada sudut pandang kegunaan aplikasi mendapatkan penilaian dengan skor yang tinggi, hal tersebut menunjukkan keyakinan responden bahwa aplikasi PLN *Mobile* benar – benar berguna dimasyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari pihak PLN.

Dari sudut pandang kemudahan mendapatkan tingkat skor sedang yang menunjukkan bahwa masih ada banyak pengguna aplikasi merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi PLN *Mobile*. Kerumitan yang paling dirasakan adalah ketika melakukan verifikasi akun yang menggunakan banyak persyaratan dari hal tersebut banyak konsumen yang merasa kesulitan terutama konsumen yang tidak terlalu paham akan teknologi. Akibat kesulitan dalam verifikasi menjadikan aplikasi PLN *Mobile* tidak dapat digunakan secara maksimal. Pada poin ini dapat dijadikan dasar pertimbangan pengembangan yang akan dilakukan terhadap PLN *Mobile*.

Mengenai sikap pengguna aplikasi, pada dasarnya konsumen PLN menilai bahwa inovasi aplikasi PLN *Mobile* merupakan terobosan yang baik dari PLN. Dengan adanya inovasi aplikasi PLN *Mobile* meningkatkan penilaian konsumen tentang pelayanan yang baik dari pihak PLN. Dari kuesioner konsumen beranggapan bahwa konsumen PLN menjadikan aplikasi PLN *Mobile* menjadi aplikasi utama dalam mengajukan permohonan pelayanan dari pihak PLN.

Analisis selanjutnya mengenai minat konsumen PLN, mereka yakin dengan penggunaan aplikasi PLN *Mobile* dapat menyelesaikan berbagai macam permasalahan yang dihadapi. Dengan pengembangan yang terus ditingkatkan akan meningkatkan jumlah pengguna bahkan konsumen menjadi salah satu bagian dalam meningkatkan penggunaan aplikasi dengan merekomendasikan konsumen PLN yang lainnya untuk berpindah menggunakan aplikasi PLN *Mobile* dan menjadi aplikasi yang dapat mengubah sistem pelayanan PLN dimasa depan.

Berdasarkan analisis kuesioner mengenai pandangan pengguna aplikasi PLN *Mobile* menilai bawasannya aplikasi PLN *Mobile* merupakan aplikasi yang sangat membantu dalam mendapatkan pelayanan dari PLN terlepas dari kerumitan aplikasi para konsumen akan senantiasa menggunakan aplikasi tersebut. Dari banyak konsumen yang telah menggunakan aplikasi merasa puas atas pelayanan yang diberikan, konsumen beranggapan dengan penggunaan aplikasi *service* yang diberikan lebih efektif karena dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun.

4.5. Rekomendasi Perumusan Strategi Bagi PT. PLN

Berdasarkan uraian pembahasan pada sub bab 4.4 diketahui hal yang harus menjadi pokok perhatian dalam pengembangan aplikasi adalah hal yang berkaitan dengan kemudahan aplikasi. Berikut penulis memberikan rekomendasi *improvement* yang dapat dilakukan oleh perusahaan sebagai berikut :

A. Memberikan Edukasi kepada konsumen

Sepanjang pelaksanaan kegiatan magang penulis diajak untuk memberikan sosialisai tentang penggunaan aplikasi PLN *Mobile*, namun dari sudut pandang penulis acara kegiatan tersebut masih dapat ditingkatkan dari segi intensitas waktu dan jumlah peserta kegiatan sosialisai. Pada kegiatan tersebut dilakukan pembuatan akun secara masal yang langsung terverifikasi oleh aplikasi PLN *Mobile* sehingga konsumen dapat menggunakan aplikasi secara utuh untuk setiap akun yang terdaftar. Dengan dilakukan acara secara terus menerus ini sangat dimungkinkan akan meningkatkan jumlah penggunaan aplikasi dan dapat mengubah sistem pelayanan pelanggan oleh PLN.



Gambar 4.5 Kegiatan Sosialisasi PLN Mobile

B. Melakukan pengembangan aplikasi yang lebih sederhana

Rekomendasi selanjutnya yaitu melakukan pengembangan aplikasi yang lebih mudah dalam hal verifikasi akun. Verifikasi akun adalah hal yang penting dilakukan agar setiap pengguna mendapatkan akses penuh terhadap aplikasi, dengan akun yang terverifikasi konsumen dapat melakukan transaksi didalam aplikasi tersebut yang dapat menambah nilai aplikasi dimata konsumen. Sebagian besar akun yang terdaftar masih belum terverifikasi dikarekan syarat yang cukup rumit untuk mendapatkannya. Pengembangan aplikasi juga harus memperhatikan target pengguna aplikasi agar lebih mudah digunakan di masyarakat dari segi tampilan aplikasi yang mudah dipahami, prosedur yang tidak berbelit-belit menjadikan pelanggan akan menjadikan aplikasi PLN *Mobile* menjadi aplikasi utama dalam urusan jaringan kelistrikan.

C. Merevisi Strategi Promosi di Media Sosial

Aplikasi *PLN Mobile* merupakan sebuah produk yang diluncurkan oleh perusahaan PLN dalam sistem pelayanan konsumen. Sebagaimana sebuah produk dari perusahaan maka dari itu harus dilakukan promosi dengan sistem *marketing* yang baik. Salah satu hal yang dapat dilakukan oleh perusahaan adalah menambah media promosi untuk mengenalkan aplikasi *PLN Mobile* kepada masyarakat. Media promosi tersebut diantaranya penyebaran brosur kepada masyarakat, membuat iklan layanan publik, dan aktif dalam promosi di media sosial.



Gambar 4.6 Brosur New PLN Mobile

D. Menguatkan Setiap Sistem Kerja Pada Satuan Unit Kerja

Menyadari bahwa penggunaan aplikasi PLN *Mobile* masih belum efektif di daerah pedesaan, pengampu kebijakan pada unit layanan pelanggan PT PLN harus senantiasa memberikan motivasi terhadap para unit satuan kerja agar bekerja secara maksimal. Memberikan semangat kerja dan menyadarkan bahwa semua seberapa pun hasil kinerja dan walaupun mungkin dinilai kurang efektif pada saat ini namun harus tetap dikerjakan dengan maksimal. Hasil yang akan didapat saat ini suatu saat akan berdampak besar dimasa yang akan datang selaras dengan perkembangan jaman.



Gambar 4. 7 Motivasi Satuan Unit Kerja

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Dalam penulisan laporan kegiatan magang dapat disimpulkan bahwa aplikasi PLN *Mobile* merupakan sebuah produk inovasi yang mulai diluncurkan oleh PLN mulai tahun 2016 sampai sekarang mengalami perkembangan demi memudahkan keperluan konsumen dalam hal kepengurusan masalah jaringan kelistrikan pelanggan. Seiring berjalannya waktu upaya untuk terus meningkatkan jumlah pengguna aplikasi terus digencarkan. Dalam penulisan laporan kegiatan magang ini berupaya untuk menggali apa yang menjadi faktor yang mempengaruhi penggunaan pelanggan terhadap aplikasi PLN *Mobile* dengan menggunakan pendekatan model Tam (*Technology Acceptance Model*).

Model TAM dibangun dengan menggunakan lima konstruk yakni sudut pandang kegunaan teknologi, sudut pandang kemudahan teknologi, sudut pandang sikap pengguna teknologi, sudut pandang minat dari pengguna teknologi, dan dari sudut pandang pengguna teknologi yang sesungguhnya. Dari kelima konstruk tersebut kemudian diturunkan menjadi indikator penilaian yang akan dijadikan dasar pembangkitan pertanyaan kuesioner. Hasil penilaian dari kuesioner tersebut dijadikan dasar analisis dalam laporan penulisan kegiatan magang.

Responden kuesioner berjumlah 284 responden yang memiliki prasyarat telah mengetahui dan pernah menggunakan aplikasi PLN *Mobile*. Hasil analisis yang telah dipaparkan dalam penulisan laporan kegiatan program magang dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengguna aplikasi terbanyak adalah remaja akhir dengan rentang usia 19 – 29 tahun, berstatus pendidikan terakhir SMA dan S1, dan dengan status sosial mahasiswa dan karyawan.
2. Sebagian besar konsumen beranggapan bahwa aplikasi PLN *Mobile* sangat berguna bagi konsumen, dengan sikap dan minat penggunaan yang mendukung untuk kemajuan sistem pelayanan pelanggan dari pihak PLN. Dari hal tersebut menciptakan penilaian positif dan kepuasan pelayanan sehingga menciptakan citra baik bagi PLN.
3. Dari sekian indikator penilaian, aspek kemudahan aplikasi menjadi poin yang mendapat respon nilai paling rendah diantara aspek yang lain. Salah satu faktornya adalah kerumitan aplikasi pada saat verifikasi akun yang banyak di rasakan oleh konsumen.
4. Fokus utama pengembangan aplikasi haruslah pada kemudahan penggunaan. Berikut adalah tiga rekomendasi perbaikan yang diajukan penulis:
 - A. Memberikan Edukasi kepada Konsumen: Perusahaan perlu meningkatkan intensitas dan jumlah peserta kegiatan sosialisasi tentang penggunaan aplikasi PLN *Mobile*. Hal ini dapat dilakukan melalui acara-acara edukasi dan sosialisasi yang lebih terstruktur dan berkelanjutan. Selain itu, penting juga untuk memastikan bahwa setiap akun yang terdaftar di aplikasi telah diverifikasi secara tepat agar konsumen dapat menggunakan aplikasi dengan seutuhnya. Edukasi

yang tepat dapat meningkatkan jumlah penggunaan aplikasi dan membantu dalam mengubah sistem pelayanan pelanggan oleh PLN.

- B. Melakukan Pengembangan Aplikasi yang Lebih Sederhana: Perusahaan disarankan untuk melakukan pengembangan aplikasi dengan fokus pada kemudahan verifikasi akun. Proses verifikasi akun harus lebih mudah dan tidak berbelit-belit, agar para konsumen dapat dengan mudah mengakses dan menggunakan aplikasi ini. Pengembangan aplikasi juga harus memperhatikan tampilan dan prosedur yang mudah dipahami oleh masyarakat dan menjadi aplikasi utama dalam urusan jaringan kelistrikan.
- C. Merevisi Strategi Marketing PLN: Perusahaan disarankan untuk meningkatkan sistem pemasaran dengan menambah media promosi seperti penyebaran brosur kepada masyarakat, membuat iklan layanan publik, dan aktif dalam promosi di media sosial. Upaya promosi ini akan membantu lebih banyak orang mengetahui tentang aplikasi PLN *Mobile* dan meningkatkan jumlah pengguna aplikasi.

5.2. Manfaat Penulisan Laporan

Dari hasil pemaparan data dan analisis dapat diambil manfaat penulisan laporan diantaranya dapat diketahui bahwa salah satu faktor yang menjadi penghambat berkembangnya aplikasi PLN *mobile* adalah kerumitan aplikasi. Selain faktor yang menghambat peningkatan pengguna, dari penulisan laporan juga diketahui target pengguna aplikasi yang akan mempengaruhi langkah perusahaan

untuk pengembangan aplikasi kedepannya. Dari penulisan laporan juga diberikan rekomendasi langkah yang mungkin dapat membantu PLN meningkatkan jumlah pengguna aplikasi PLN *Mobile* secara umum. Secara keseluruhan, rekomendasi-*improvement* yang diajukan tersebut bertujuan untuk meningkatkan penggunaan aplikasi PLN *Mobile* dan membuatnya lebih mudah diakses dan digunakan oleh masyarakat. Dengan mengimplementasikan rekomendasi ini, diharapkan aplikasi ini akan semakin populer dan bermanfaat dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan oleh PLN.

5.3. Saran

Saran yang dapat diberikan dari program magang ini kepada penulisan sejenis selanjutnya dan juga kepada perusahaan yakni sebagai berikut :

1. Saran bagi perusahaan :
 - a. Perusahaan PLN hendaknya lebih menggali siapa pengguna terbanyak dari aplikasi PLN *Mobile* sebagai dasar arah perkembangan inovasi yang akan dilakukan oleh perusahaan.
 - b. Perusahaan PLN mengembangkan aplikasi pelayanan pelanggan yang lebih mudah dalam hal verifikasi data.

2. Saran bagi penelitian selanjutnya :

Pada penelitian atau kegiatan sejenis yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi PLN mobile lebih digali alasan detail tentang penilaian aplikasi. Mencari responden yang lebih representatif bagi pengguna aplikasi secara nasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Arief, Wibowo. (2006). *Kajian tentang Perilaku Pengguna Sistem Informasi dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)*. Universitas Budi Luhur, Jakarta.
- Baabdullah, Abdullah M. (2019). *Consumer use of mobile banking (M-Banking) in Saudi Arabia: Towards an integrated model*. International Journal Of Information Management. Elsevier
- Blagoeva, K. T., dan Mijoska, M. (2017). *Applying TAM to Study Online Shopping Adoption Among Youth in the Republic of Macedonia*. Management International Conference, 543–554.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design. Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran. Edisi keempat*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Davis, F.D. (1985). *A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New-End User Information Systems: Theory and Results*. Disertasi. Massachusetts Institute of Technology.
- Davis, F. D. (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. MIS Quarterly. Vol. 13 No. 3. h. 319-40.
- Elhajjar, S., & Ouaida, F. (2019). *An analysis of factors affecting mobile banking adoption*. International Journal of Bank Marketing, 38(2), 352–367. <https://doi.org/10.1108/IJBM-02-2019-0055>

- Gardner, Christina dan Donald L Amoroso. (2004). *Development of an Instrument to Measure the Acceptance of Internet Technology by Consumers*. Annual Hawaii International Conference on System Sciences, DOI: 10.1109/HICSS.2004.1265623.
- Jogiyanto. (2008). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Mahardika, Rahayu, *et. al.* (2023). *Inovasi dan Tren Layanan Digital Berbagai Sektor*. Jambi : PT. Sonpedia Publishing Indonesia
- Mani, Zied dan Inès Chouk. (2016). *Drivers of consumers' resistance to smart products*. Journal of Marketing Management, DOI: 10.1080/0267257X.2016.1245212
- Moore, David, George McCabe, dan Bruce Craig. (2017). *Introduction to the Practice of Statistics ninth edition*. Macmillan Learning.
- Pasaribu, Manerep dan Albert Widjaja. (2020). *Strategi dan Transformasi Digital*. Jakarta: PT Gramedia
- Porter, M. E., & Heppelmann, J. E. (2014). *How Smart, Connected Products Are Transforming Companies*. Harvard Business Review, 92(11), 64–88. Retrieved from <https://hbr.org/2015/10/how-smart-connected-products-are-transforming-companies>
- Unit Layanan Pelanggan Rayon Tulung. Laporan Bulanan PLN Mobile Juni 2022. Klaten : PT PLN (Persero) UP3 Klaten

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Magang



FAKULTAS
BISNIS DAN EKONOMIKA

Gedung Prof. Dr. Ace Partadiredja
Ringroad Utara, Condong Catur, Depok
Sleman, Yogyakarta 55283
T. (0274) 881546, 883087, 885376;
F. (0274) 882589
E. fe@uii.ac.id
W. fecon.uii.ac.id

Nomor : 1196/WD2/10/Div.URT/IV/2022
Hal : Permohonan Ijin Magang

Kepada Yth
Pimpinan
PT. PLN (persero) UP3 Klaten
Jl. Perintis Kemerdekaan No.3A, Perakngkal, Jonggrangan, Kec. Klaten Utara, Kabupaten
Klaten, Jawa Tengah 57435

Assalamualaikum warohmatullahi wabarokatuh

Diberitahukan dengan hormat, Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia adalah institusi pendidikan yang memiliki tujuan menciptakan lulusan profesional di bidangnya. Sehubungan dengan hal tersebut, kami memohon kepada Bapak atau Ibu memberikan ijin mahasiswa kami dalam melaksanakan magang di perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin. Mahasiswa tersebut adalah sebagai berikut:

Nama : Reima Sulistyowati Ahzaroh
NIM : 19311228
Alamat : Kenteng
Tempat/Tgl. Lahir : Klaten / 12 Desember 2000
Program Studi : Manajemen
Jenjang : Strata I (S1)
Periode Magang : 11 April 2022 - 11 Agustus 2022

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum warohmatullahi wabarokatuh

Yogyakarta, 04 April 2022
Wakil Dekan Bidang Keagamaan,
Kemahasiswaan, dan Alumni,



Dra. Siti Nursyamsiah, M.M.
NIK: 883110107

Lampiran 2. Surat Permohonan Izin Magang

Nomor : 8 April 2022
Lampiran : -
Sifat : Segera
Perihal : SURAT KETERANGAN MAGANG

Kepada Yth

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Yang bertanda tangan dibawah ini Manajer PT PLN (Persero) ULP Tulung, berdasarkan surat:

Nomor : 1196/WD2/10Div.URT/IV/2022
Tanggal : 04 April 2022
Perihal : Konfirmasi Ijin Tempat Pelaksanaan Magang Mahasiswi S1 Angkatan 2019 – Universitas Islam Indonesia

Menerangkan bahwa mahasiswi dibawah ini:

Nama/NIM : Reima Sulistyowati Ahzahro (19311228)
Jurusan : Manajemen
Universitas : Universitas Islam Indonesia

Diterima untuk melaksanakan Pogram Kerja Magang di PT PLN (Persero) ULP Tulung, mulai tanggal 11 April 2022 – 11 Agustus 2022.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Manager

DODY DWIYANTO

Lampiran 3. Lembar Penilaian Magang



FAKULTAS
BISNIS DAN EKONOMIKA

Gedung Prof. Dr. Ace Partadiredja
Ringroad Utara, Condong Catur, Depok
Sleman, Yogyakarta 55283
T. (0274) 881546, 883087, 885376;
F. (0274) 882589
E. fe@uii.ac.id
W. fecon.uii.ac.id

LEMBAR PENILAIAN MAGANG

Nama : Reima Sulistyowati Ahzahro
Asal Perguruan Tinggi : Prodi Manajemen Universitas Islam Indonesia
Instansi magang : PT. PLN (Persero) Rayon Tulung

Telah menyelesaikan magang di instansi tersebut mulai dari tanggal 11 April 2022 hingga 11 Agustus 2022.

Dengan mempertimbangkan segala aspek, baik dari segi bobot pekerjaan maupun pelaksanaan magang, maka kami memutuskan bahwa yang bersangkutan telah menyelesaikan kewajibannya dengan hasil sebagai berikut:

No.	Aspek Penilaian	Bobot	Nilai (1-10)	Nilai x Bobot
1	Kemampuan menyelesaikan masalah	20%	8	1,8
2	Kemampuan menganalisa dan merancang	20%	8	1,8
3	Kedisiplinan	10%	8	0,8
4	Komunikasi	10%	7	0,7
5	Kerja sama	10%	8	0,8
6	Etos kerja	10%	7	0,7
7	Kepemimpinan	10%	7	0,7
8	Kreativitas	10%	7	0,7
	Nilai Angka	100%		8
	Nilai Huruf			BAIK

Keterangan :

- 1 – 2 : Sangat Buruk
- 3 – 4 : Buruk
- 5 – 6 : Cukup
- 7 - 8 : Baik
- 9-10 : Sangat Baik

Yogyakarta, 18 Agustus 2022

Dosen Pembimbing Pelaksanaan Magang,

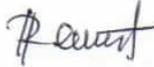
(Arif Hartono, S.E., M.Ec., Ph.D.)

Lampiran 4. Daftar Hadir Magang

DAFTAR HADIR MAGANG Bulan/Tahun: April 2022

Nama Instansi : PT. PLN (Persero) Rayon Tulung
 Nama Mahasiswa : Reima Sulistyowati
 Asal Perguruan Tinggi : Prodi Manajemen Universitas Islam Indonesia

No	Tanggal	Lama kerja	Deskripsi Singkat Aktivitas	Paraf Supervisor
1	11/04/2022	9 Jam	Materi Pripede, COC, Material A60	df
2	12/04/2022	9 Jam	Materi: AMS, Niaga, GIGAP, e- All,	df
3	13/04/2022	9 Jam	Materi : AP ₂ T, AP ₂ T (eis), gudang ULP (Material)	df
4	14/04/2022	9 Jam	Aplikasi diCS & Aplikasi Pengiriman	df
5	18/04/2022	9 Jam	entrik diCS & Arripan	df
6	19/04/2022	9 Jam	entrik diCS (Pemasangan Baru)	df
7	20/04/2022	9 Jam	Input data pelanggan ke PLM Mobile	df
8	21/04/2022	9 Jam	socialisasi pelanggan & pengiriman data	df
9	22/04/2022	9 Jam	entrik pelanggan baru	df
10	25/04/22	9 Jam	socialisasi pelanggan	df
11	26/04/2022	9 Jam	socialisasi pelanggan / w/ Petik	df
12	27/04/2022	9 Jam	Tusbung (Pemutusan & Penyambungan)	df
13	28/04/2022	9 Jam	entrik data idpel	df
14	1/05/2022	10 Jam	Baru ME per tgl 1	df
15	9/05/2022	10 Jam	ritaten Billing management & PB	df
16	10/05/2022	10 Jam	Materi Pelayanan pelanggan & PB	df
17				
18				
19				
20				


 Reima Sulistyowati
 (Mahasiswa)

Kota, Klaten 10 Mei 2022


 Aprilia Suhartiingsih
 (supervisor)

DAFTAR HADIR MAGANG

Bulan/Tahun: Mei 2022

Nama Instansi : PT PLM (Persero) Rayon Tuing
Nama Mahasiswa : Reima Sulistyowati
Asal Perguruan Tinggi : Prodi Manajemen Universitas Islam Indonesia

No	Tanggal	Lama kerja	Deskripsi Singkat Aktivitas	Paraf Supervisor
1	11/05/2022	10 Jam	Materi P2APST (pengelolaan & pengawasan arus)	<i>[Signature]</i>
2	12/05/2022	11 Jam	Aplikasi CS dan Palang Baru (Lembur)	<i>[Signature]</i>
3	13/05/2022	10 Jam	Aplikasi CS dan Palang baru & Arsipan	<i>[Signature]</i>
4	17/05/2022	10 Jam	Pelayanan pelanggan (Penerbitan perunggu listrik)	<i>[Signature]</i>
5	18/05/2022	10 Jam	Pelayanan Pelanggan (Penerbitan perunggu listrik)	<i>[Signature]</i>
6	19/05/2022	10 Jam	Pelayanan pelanggan (Penerbitan perunggu listrik)	<i>[Signature]</i>
7	20/05/2022	10 Jam	Pelayanan pelanggan (Penerbitan perunggu listrik)	<i>[Signature]</i>
8	23/05/2022	10 Jam	Pelayanan pelanggan (Penerbitan perunggu listrik)	<i>[Signature]</i>
9	24/05/2022	10 Jam	Pelayanan pelanggan (Penerbitan perunggu listrik)	<i>[Signature]</i>
10	25/05/2022	10 Jam	Pelayanan pelanggan (Penerbitan perunggu listrik)	<i>[Signature]</i>
11	27/05/2022	10 Jam	PB, PD, Pelayanan pelanggan / komplain	<i>[Signature]</i>
12	30/05/2022	10 Jam	PB, PD, Materi Pedoman prosy Pelay Pelang (penagihan)	<i>[Signature]</i>
13	31/05/2022	10 Jam	Aplikasi CS, PB, PD, arsipan	<i>[Signature]</i>
14	1/06/2022	10 Jam	Bata ME Per tol L	<i>[Signature]</i>
15	2/06/2022	10 Jam	PB, PD, arsipan	<i>[Signature]</i>
16	3/06/2022	10 Jam	PB, AEO, PD, Materi APkt (contact center part)	<i>[Signature]</i>
17	6/06/2022	10 Jam	PB, PD, Arsipan	<i>[Signature]</i>
18	7/06/2022	10 Jam	Aplikasi CS, PB, PD, AEO	<i>[Signature]</i>
19	8/06/2022	10 Jam	PB, PD, Arsipan, AEO, Materi PJBTL	<i>[Signature]</i>
20	9/06/2022	10 Jam	PB, PD, Intrik Idpel kePkt Mobile.	<i>[Signature]</i>

Kota, Klaten 9 Juni 2022

[Signature]
Reima Sulistyowati
(Mahasiswa)

[Signature]
Aprilia Suhartiningih
(supervisor)

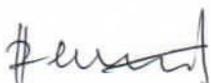
DAFTAR HADIR MAGANG

Bulan/Tahun: Juni 2022

Nama Instansi : PT. PLN (Persero) Rayon tukung
Nama Mahasiswa : Kelma Sulistyowati
Asal Perguruan Tinggi : Prodi Manajemen Universitas Islam Indonesia

No	Tanggal	Lama kerja	Deskripsi Singkat Aktivitas	Paraf Supervisor
1	10/06/2022	10Jam	PB, PD, Arsipkan	#
2	13/06/2022	10Jam	PB, PD, Materi contact center	#
3	14/06/2022	10Jam	PB, PD, AEO, Arsipkan	#
4	15/06/2022	10Jam	PB, PD, Materi Layanan pengawalan	#
5	16/06/2022	10Jam	PB, PD, AEO, Entri PLH Mobile	#
6	17/06/2022	10Jam	PB, PD, Materi PJ BTL, sosialisasi keselamatan khimbau	#
7	20/06/2022	10Jam	PB, PD, Entri PLH Mobile - Ippel	#
8	21/06/2022	10Jam	PB, PD, Entri PLH Mobile Ippel	#
9	22/06/2022	10Jam	Sosialisasi pelayanan di Brangkul	#
10	23/06/2022	10Jam	PB, PD entri PLH Mobile Ippel	#
11	24/06/2022	10Jam	PB, PD, Materi Layanan 3 (tunggul & perogihan)	#
12	27/06/2022	10Jam	PB, PD, Materi Layanan Fungsi pengawalan	#
13	28/06/2022	10Jam	PB, PD, Arsipkan	#
14	29/06/2022	10Jam	PB, PD, Materi PJ BTL	#
15	30/06/2022	10Jam	PB, PD, entri PLH Mobile	#
16	1/07/2022	10Jam	PB, PB	#
17	4/07/2022	10Jam	PB, PD, Arsipkan, Dektravo online	#
18	5/07/2022	10Jam	PB, PD, entri PLH Mobile	#
19	6/07/2022	10Jam	PB, PD, entri PLH Mobile	#
20	7/07/2022	10Jam	PB, PD, Materi Social Media Marketing	#

Kota, Klaten 19 Juni 202022


Kelma Sulistyowati
(Mahasiswa)


Apriana Suhartingsih
(supervisor)

DAFTAR HADIR MAGANG

Bulan/Tahun: Juli 2022

Nama Instansi : PT. PLN (Persero) Region tulong
Nama Mahasiswa : Reima Sulistyowati
Asal Perguruan Tinggi : Prodi Manajemen Universitas Islam Indonesia

No	Tanggal	Lama kerja	Deskripsi Singkat Aktivitas	Paraf Supervisor
1	8/07/2022	10Jam	PB, PD, PLN Mobile, Penyalaan	#
2	11/07/2022	10Jam	PB, PD, Arsipan, PLN mobile	#
3	12/07/2022	10Jam	PB, PD, PLN Mobile, Materi LF Pengawasan	#
4	13/07/2022	10Jam	PB, PD, PLN Mobile	#
5	14/07/2022	10Jam	PB, PD, PLN Mobile, AU	#
6	15/07/2022	10Jam	PB, PD, Materi Layanan pembacaan meter	#
7	18/07/2022	10Jam	PB, PD, PLN Mobile	#
8	19/07/2022	10Jam	PB, PD, Sisir tarif	#
9	20/07/2022	10Jam	PB, PD, PLN Mobile, Arsipan	#
10	21/07/2022	10Jam	PB, PD, PLN Mobile, Uji politik	#
11	22/07/2022	10Jam	PB, PD, PLN Mobile, Arsipan	#
12	25/07/2022	10Jam	PB, PD, PLN Mobile	#
13	26/07/2022	10Jam	PB, PD, PLN Mobile, retur meter	#
14	27/07/2022	10Jam	PB, PD, PLN Mobile	#
15	28/07/2022	10Jam	PB, PD, PLN Mobile, survei tempat sosialisasi	#
16	29/07/2022	10Jam	PB, PD, Sosialisasi PLN Mobile	#
17				
18				
19				
20				

Kota, Klaten 29 Juli 2022


Reima Sulistyowati
(Mahasiswa)


Aprilia Suhartaningih
(supervisor)

LAPORAN BULANAN PELAKSANAAN MAGANG

Lampiran 5. Laporan Bulanan Pelaksanaan Magang

Nama Instansi : PT. PLN (Persero) Rayon Tulung
Nama Mahasiswa : Reima Sulistyowah
Asal Perguruan Tinggi : Prodi Manajemen Universitas Islam Indonesia
Periode waktu 11 April 2022 sampai dengan 11 Agustus 2022

Deskripsi aktivitas dan hasil yang dicapai:

Pelaksanaan kegiatan magang di PT PLN (Persero) kantor ULP Rayon Tulung Kab. Klaten. Pada awal pelaksanaan dilakukan pengenalan terhadap lingkungan kantor, Penj mengenai berbagai kegiatan sehari-hari yg dilakukan di kantor, kegiatan utama yg dilakukan kantor ULP Rayon Tulung adalah melayani customer dengan berbagai laporan yg berhub, dengan kelistrikan baik skala rumah tangga / skala Industri. Pada saat kegiatan magang berlangsung dijelaskan mengenai produk utama di bisnis PT PLN (Persero) yaitu Jmlh penggunaan listrik di masyarakat. Dalam mendukung proses bisnisnya PT PLN mendorong kegiatan service konsumen kearah digitalisasi dengan menggunakan aplikasi, diharapkan dengan penggunaan PLN Mobile Jangkauan pelanggan akan lebih luas dan efisien. Aktivitas rutin yg saya lakukan di kantor melayani konsumen berbagai kebutuhan pendaftan pemadangan baru, perubahan daya, Balik nama dll, PT PLN selalu menitikberatkan pd kepuasan pelanggan karna dg pelayanan yg memuaskan akan menjadikan bisnis yg dilakukan PLN akan terus berkembang dan sesuai visi bisnis yg diJalankan di PLN. Selain pelayanan pelanggan di kantor saya diwajibkan dg kegiatan lapangan seperti Pembacaan ME (meninjau penggunaan listrik di suatu daerah 4/meningkronkan apakah Input & Output daya listrik sesuai penggunaan), kegiatan lainnya yaitu Turbung pemutusan & penyambungan Tanggan listrik bagi pelanggan berskala industri jika ada penunggakan pembayaran listrik di pelanggan dan sudah terbayarkan akan dilakukan penyambungan kembali.

Hambatan yang dihadapi:

Belum ada hambatan

Catatan dari supervisor:

Kota, Klaten, 10-Mei 2022



Reima Sulistyowati
(Mahasiswa)

Menyetujui,



Aprilia Suhartiningih
(supervisor)

Mengetahui,



ARIF HARTONO, S.E., M.Ec., Ph.D.
(dosen pembimbing)

LAPORAN BULANAN PELAKSANAAN MAGANG

Nama Instansi : PT PLN (Persero) Rayon Tulung
Nama Mahasiswa : Reima Sulistyowati
Asal Perguruan Tinggi : Prodi Manajemen Universitas Islam Indonesia
Periode waktu 11 April 2022 sampai dengan 11 Agustus 2022

Deskripsi aktivitas dan hasil yang dicapai:

Pelaksanaan bulan ke-2 pada program magang PT PLN (Persero) tetap menjalankan rutinitas sehari-hari yg ada di kantor rayon tulung, masih seperti bln pertama kegiatan seperti pelayanan keluhan pelanggan (AP2T), PB, PD dan masih banyak kegiatan lain. Hal yg baru pada bln ke-2 ini saya diintruksikan u/ kegiatan uji pelek, Uji pelek adalah kegiatan peninjauan kembali mengenai instalasi yg dilakukan vendor pd saat PB pada konsumen dengan data yg ada di dokumen pengajuan. Selain kegiatan tersebut saya juga dilibatkan untuk mengambil material digudang, diberikan materi mengenai bagaimana SOP yg dilakukan saat akan mengambil kebutuhan alat kelengkapan u/ kebutuhan yg akan digunakan dalam kegiatan lapangan. Kegiatan besar pada bulan ini, adalah penertipan pengurangan listrik diseluruh wilayah yg ikut serta dalam jangkauan Rayon Tulung, setiap pengguna listrik yg melebihi batas jam nyata akan diminta untuk diberikan surat panggilan dalam rangka upaya penertipan. Sebanyak 2.500 data pelanggan yg diberikan surat panggilan u/ klarifikasi atau pengurangan daya yg melebihi tersebut, diberikan arahan agar pengurangan daya sesuai dengan aturan yg telah ditetapkan di pihak PT PLN Rayon Tulung. Hal tersebut merupakan upaya PLN agar masyarakat lebih efisien dalam menggunakan daya listrik. Pada pelaksanaan magang bulan ke-2 saya mulai mengeksplor bahan penelitian yg akan saya angkat menjadi butir penelitian kegiatan magang. Satu hal yg menarik adalah pengu App PLN Mobile yg masih bisa ditingkatkan agar proses kinerja PT PLN Rayon Tulung lebih efektif dan efisien, pada penggunaan App tersebut masih banyak pelanggan yg menghadapi kekeluhitan, maka sebab itu, saya bermaksud meneliti apa yang menjadi kendala di masyarakat semua yg masih jangkauan PLN Tulung dalam penggunaan media PLN Mobile.

Hambatan yang dihadapi:

Belum ada hambatan dan tidak ada kendala

Catatan dari supervisor:

- Mahasiswa sudah cukup mampu dalam melayani pelanggan dan memberi penjelasan sesuai dengan arahan
- Dalam presentasi produk layanan harus mempertimbangkan audiens / mengatur kecepatan berbicara.

Kota, klaten, 29 Juni 2022



Reima Sulistyowati
(Mahasiswa)

Menyetujui,



Aprilia Suhartinirosih
(supervisor)

Mengetahui,



ARIF HARTONO, SE., M. Ed., Ph.D.
(dosen pembimbing)

LAPORAN BULANAN PELAKSANAAN MAGANG

Nama Instansi : PT. PLN (Persero) Rayon Tulung
Nama Mahasiswa : Reima Sulistyowati
Asal Perguruan Tinggi : Prodi Manajemen Universitas Islam Indonesia
Periode waktu 11 April 2022 sampai dengan 11 Agustus 2022

Deskripsi aktivitas dan hasil yang dicapai:

Pelaksanaan bulan ketiga kegiatan Program magang PT PLN Persero, kegiatan Pokok yang diinstruksikan adalah memberikan himbauan kepada masyarakat agar menjaga keamanan dalam penggunaan listrik. Saya ditugaskan untuk menemui masyarakat & memberikan penjelasan tentang kekhawatiran & himbauan, kegiatan ini dilakukan dengan tim teknik dari PT PLN Persero berkunjung ke desa yang menjadi TJ dari unit Layanan Pelanggan rayon Tulung, kegiatan lain yang saya lakukan bersama tim adalah melakukan pendataan Traffic di beberapa wilayah guna pencocokan data Lap agar sesuai dengan tata usaha di kantor. Pengalaman berharga yang saya lakukan di saat kegiatan magang kali ini, saya dibenarkan & mewakili PT untuk menyampaikan sosialisasi mengenai penggunaan Aplikasi PLN Mobile, sebagai usaha PLN meningkatkan efisiensi & produktivitas kerja, perusahaan terus berupaya mengaktifkan penggunaan Aplikasi PLN Mobile. Dengan menggunakan aplikasi tersebut segala urusan mengenai keaktifkan seperti keluhan jaringan listrik, pemasangan baru, penambahan daya dan lain-lain dapat disampaikan melalui aplikasi tersebut yang kemudian akan ditangani oleh tim di kantor PLN. Pada kegiatan sosialisasi tersebut saya sebagai presenter menyampaikan hal-hal kemudahan dan pentingnya menggunakan Aplikasi PLN Mobile pada saat ini. Mengenai Laporan Penelitian magang saya yang bermaksud untuk membahas Penerimaan Masyarakat tentang Aplikasi PLN Mobile kegiatan sosialisasi yang saya lakukan memberikan gambaran kepada saya bahwa masih ada beberapa kalangan masyarakat yang masih belum mengetahui aplikasi PLN Mobile, hal ini dapat dijadikan bahan pembahasan dalam laporan kegiatan magang. Dari uraian tersebut saya merasa menganalisis dengan menggunakan metode TAM (Technology Acceptance Model) yang masih saya pelajari

Hambatan yang dihadapi:

Nervous saat presentasi untuk sosialisasi Aplikasi PLN Mobile

Catatan dari supervisor:

- Mahasiswa cukup mampu dalam menjelaskan produk PLN berupa aplikasi PLN Mobile dengan baik kepada pelanggan dan masyarakat.

Kota, Klaten, 14 Juli 2022



Reima Sulistyowati
(Mahasiswa)

Menyetujui,



Apria Suhartiningih.
(supervisor)

Menagetahui.



ARIF Hartono, SE., M. Ec., Ph. D.
(dosen pembimbing)

Lampiran 6. Lembar Kuesioner Google Form



Strategi Peningkatan Penggunaan Inovasi Digital *New PLN Mobile* Oleh Konsumen Unit Layanan Pelanggan Tulung Kabupaten Klaten

Hal Pengisian Kuesioner

Kepada Yth.
Saudara/Saudari Responden
Di tempat

Assalamualaikum Wr.Wb
Dengan Hormat,

Berkenaan dengan pengantar ini, saya Reima Sulistyowati Ahzahro selaku Mahasiswi S1 aktif program studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia memohon kesediaan Saudara/Saudari untuk mengisi beberapa pertanyaan kuesioner dibawah guna sebagai data penelitian tugas akhir (Magang) yang berjudul "Strategi Peningkatan Penggunaan Inovasi Digital *New PLN Mobile* Oleh Konsumen Unit Layanan Pelanggan Tulung Kabupaten Klaten". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peningkatan penggunaan aplikasi *PLN Mobile* dan mengetahui seberapa besar penilaian masyarakat tentang aplikasi yang telah diluncurkan sehingga dengan analisis yang akan dilakukan pada tahap selanjutnya dapat dijadikan pedoman bagi pihak PLN sebagai dasar pengambilan keputusan demi meningkatkan kualitas pelayanan dari PLN. Saya selaku peneliti akan senantiasa bertanggung jawab atas data - data pribadi Saudara/Saudari dan dengan kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar - besarnya atas antusiasme Saudara/Saudari sekalian.

Adapun kriteria responden yang sesuai pada penelitian ini adalah orang yang telah dan sering menggunakan aplikasi *PLN Mobile*.

Apabila ada pertanyaan terkait penelitian ini, dapat menghubungi saya melalui email : reimazahra@gmail.com

Sebagai wujud terimakasih, saya akan memberikan sejumlah hadiah kepada 5 orang terpilih berupa saldo Gopay/ OVO atau shopeepay masing-masing sebesar Rp 50.000. Sekian lembar pengantar ini, mohon maaf apabila ada yang kurang berkenan, sekalian lagi saya ucapkan Terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Bagian 1 Demografi Responden

Nama *

Jawaban Anda

Alamat *

Jawaban Anda

Jenis Kelamin *

- Laki - laki
- Perempuan

Umur *

- Lebih dari 30 tahun
- Diantara 19 - 29 tahun
- kurang dari 19

Pendidikan Terakhir *

- SMP
- SMA
- S1
- S2
- Yang lain: _____

Pekerjaan *

Pelajar

Mahasiswa/i

Karyawan

Wiraswasta

Yang lain: _____

Fitur Aplikasi PLN Mobile



Bagian 2 Objek Penelitian

Apakah anda pernah melaporkan keluhan mengenai masalah kelistrikan ke pihak *
PLN dengan aplikasi PLN Mobile?

Pernah

Tidak Pernah

Apakah anda merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi PLN *Mobile*? *

- Ya
 Tidak

Apakah anda merasa aplikasi PLN *Mobile* sangat membantu anda dalam menyelesaikan permasalahan kelistrikan? *

- Ya
 Tidak

Apakah aplikasi PLN *Mobile* merupakan terobosan yang akan selalu digunakan di masa depan? *

- Ya
 Tidak

Seberapa sering anda menggunakan aplikasi PLN *Mobile*? *

- Sering
 Jarang

Bagian 3 Kuesioner Parameter

Untuk setiap pilihan jawaban yang menurut Anda sesuai dengan tingkat kesetujuan maupun ketidaksetujuan Anda terhadap pernyataan berikut yang telah disediakan. Terdapat 5 alternatif pilihan jawaban sebagai berikut :

- 1 : Sangat Tidak Setuju
2 : Tidak Setuju
3 : Agak Setuju
4 : Setuju
5 : Sangat Setuju

1. *Perceived Usefulness* (Sudut Pandang Kegunaan Aplikasi)

Berikut merupakan pernyataan mengenai persepsi kegunaan terhadap aplikasi *PLN Mobile*.

Dengan menggunakan aplikasi *PLN Mobile*, proses penyelesaian masalah kelistrikan jadi lebih cepat *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

Menurut saya penggunaan aplikasi *PLN Mobile* dapat meningkatkan kinerja pelayanan pihak PLN *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

Semua urusan pelayanan mengenai jaringan kelistrikan dari PLN lebih efektif *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

Penggunaan aplikasi *PLN Mobile* dapat mempermudah kegiatan saya dalam memperoleh pelayanan PLN *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

Menurut saya aplikasi PLN *Mobile* sangat berguna dengan berbagai macam fitur *
dan pelayanannya

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

2. *Perceived Ease Of Use* (Sudut Pandang Kemudahan Aplikasi)

Berikut merupakan
pernyataan mengenai kemudahan
yang anda rasakan dalam menggunakan aplikasi PLN *Mobile*

Menurut saya penggunaan aplikasi PLN *Mobile* mudah untuk dipelajari *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Saya merasa aplikasi PLN *Mobile* mudah untuk dikontrol *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Menurut saya aplikasi PLN *Mobile* memiliki fitur-fitur yang jelas dan mudah *
dimengerti

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Bagi saya fitur-fitur yang disediakan dalam aplikasi PLN *Mobile* sangat beragam *
dan memiliki fungsi yang lengkap

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

Bagi saya aplikasi PLN *Mobile* mudah untuk digunakan *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

3. *Attitude Toward Using Technology* (Sikap pengguna aplikasi PLN *Mobile*)

Berikut merupakan pernyataan sikap pengguna dari aplikasi PLN *Mobile*.

Menurut saya penggunaan aplikasi PLN *Mobile* merupakan terobosan yang
sangat berguna bagi konsumen *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

Aplikasi PLN *Mobile* telah meningkatkan penilaian saya terhadap pelayanan dari
pihak PLN *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

Aplikasi PLN *Mobile* menjadi prioritas saya dalam mengajukan permohonan penyelesaian masalah mengenai jaringan kelistrikan di rumah *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

4. Behavioral Intention To Use (Minat Pengguna aplikasi)

Berikut merupakan pernyataan mengenai intensi pengguna aplikasi PLN *Mobile*.

Saya meyakini dengan penggunaan aplikasi PLN *Mobile* dipastikan dapat menyelesaikan pekerjaan yang berkaitan dengan permasalahan kelistrikan *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Menurut pendapat saya aplikasi PLN *Mobile* benar-benar dapat mengubah sistem di masa depan *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Menurut saya jika pengembangan terus dilakukan maka pengguna aplikasi PLN *Mobile* akan terus bertambah *

1 2 3 4 5
Sangat Tidak Setuju Sangat Setuju

Saya merasa terbantu dan akan merekomendasikan penggunaan aplikasi PLN *Mobile* ke seluruh rekan saya *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

5. *Actual technology use* (Pengguna Aplikasi Sesungguhnya)

Berikut merupakan pernyataan mengenai pendapat pengguna sesungguhnya terhadap penggunaan aplikasi PLN *Mobile*.

Aplikasi PLN *Mobile* adalah suatu terobosan yang sangat membantu pelanggan PLN *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

Setiap kali ada keperluan mengenai permasalahan kelistrikan saya selalu menggunakan aplikasi PLN *Mobile* *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya merasa puas dengan kemudahan untuk mendapatkan pelayanan dari PLN dengan menggunakan aplikasi PLN *Mobile* *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

Kirim

Kosongkan formulir

Lampiran 7. Foto Magang



Pengecekan Trafo Daya Tinggi



Pengecekan Meteran



Pemasangan Meteran Baru



Sosialisasi 1



Sosialisasi di Kelurahan Kemalang



Sosialisasi Di Kelurahan Kiringan



Sosialisasi Di Kelurahan pandean