

**STRATEGI MENINGKATKAN AWARENESS DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENGGUNAAN
APLIKASI PLN MOBILE DI PT PLN ULP BANJARBARU**



Disusun Oleh

Amanda Rita Rolanda (22311274)

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2026

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR

TUGAS AKHIR BERJUDUL

STRATEGI MENINGKATKAN AWARENESS DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENGUNAAN APLIKASI PLN MOBILE DI PT PLN ULP BANJARBARU

Disusun oleh : Amanda Rita Rolanda

Nomor Mahasiswa : 22311274

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji dan dinyatakan lulus
hari ini, tanggal: Senin 02 Februari 2026

Pembimbing TA	: Alldila Nadhira Ayu Setyaning, S.E., MBA.
Penguji	: Erlita Ridanasti, S.E., M.M.

Mengetahui

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia



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

**Strategi Meningkatkan Awareness dan Kepuasan Pelanggan terhadap
Penggunaan Aplikasi PLN Mobile di PT PLN ULP Banjarbaru**

Tugas Akhir Magang

Disusun dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar
Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen Program Sarjana Fakultas Bisnis
dan Ekonomika, Universitas Islam Indoensia.

Disusun oleh:

Nama: Amanda Rita Rolanda

NIM: 22311274

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

2026

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini menyatakan bahwa dalam tugas akhir 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 penapat yang pernah di tulis 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, 16 Januari 2026



Amanda Rita Rolanda

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

Strategi Meningkatkan *Awareness* dan Kepuasan Pelanggan terhadap Penggunaan Aplikasi PLN Mobile di PT PLN ULP Banjarbaru

Diajukan Oleh:

Nama	: Amanda Rita Rolanda
Nomor Mahasiswa	22311274
Program Studi	: Manajemen S1
Bidang Konsentrasi	: Pemasaran

Yogyakarta, 16 Januari 2026

Telah disetujui dan disahkan oleh Dosen Pembimbing



Alldila Nadhira Ayu Setyaning, S.E., M.B.A.

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital mendorong perusahaan layanan publik untuk beradaptasi dengan memanfaatkan aplikasi berbasis digital guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. PT PLN (Persero) sebagai penyedia layanan ketenagalistrikan nasional menghadirkan aplikasi PLN Mobile sebagai sarana layanan digital terpadu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat awareness dan kepuasan pelanggan terhadap penggunaan aplikasi PLN Mobile di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Banjarbaru. Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam dengan petugas PLN dan pengguna aplikasi PLN Mobile, serta pengumpulan dokumentasi pendukung. Analisis data dilakukan secara deskriptif melalui langkah-langkah pengurangan data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat awareness pelanggan terhadap aplikasi PLN Mobile masih bervariasi. Pelanggan yang memperoleh sosialisasi dan edukasi secara langsung dari petugas PLN memiliki pemahaman yang lebih baik terhadap fungsi dan manfaat aplikasi. Selain itu, penggunaan aplikasi PLN Mobile dinilai mampu meningkatkan kepuasan pelanggan, terutama dari aspek kemudahan akses layanan, efisiensi waktu, dan kenyamanan dalam melakukan transaksi serta pelaporan gangguan listrik. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa kendala teknis seperti keterlambatan notifikasi dan gangguan sistem yang bersifat minor. Secara keseluruhan, aplikasi PLN Mobile berperan positif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, PT PLN ULP Banjarbaru disarankan untuk terus meningkatkan strategi sosialisasi dan edukasi serta melakukan pengembangan aplikasi secara berkelanjutan guna mengoptimalkan pemanfaatan layanan digital oleh pelanggan.

Kata kunci: *Awareness pelanggan, kepuasan pelanggan, PLN Mobile, layanan digital.*

ABSTRACT

The rapid development of digital technology has encouraged public service companies to adapt by utilizing digital-based applications to improve service quality for customers. PT PLN (Persero), as the national electricity service provider, has introduced the PLN Mobile application as an integrated digital service platform. This study aims to analyze the level of customer awareness and satisfaction regarding the use of the PLN Mobile application at PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Banjarbaru. This research employs a qualitative approach using a case study method. Data were collected through observation, in-depth interviews with PLN officers and PLN Mobile users, as well as supporting documentation. Data analysis was conducted descriptively through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results indicate that the level of customer awareness of the PLN Mobile application varies among users. Customers who received direct socialization and education from PLN officers demonstrated a better understanding of the application's functions and benefits. Furthermore, the use of the PLN Mobile application has been shown to enhance customer satisfaction, particularly in terms of ease of service access, time efficiency, and convenience in conducting transactions and reporting power outages. However, several minor technical issues were still identified, such as delayed notifications and occasional system disruptions. Overall, the PLN Mobile application plays a positive role in improving customer satisfaction. Therefore, PT PLN ULP Banjarbaru is recommended to continuously enhance its socialization and education strategies and to further develop the application in order to optimize the utilization of digital services by customers.

Keywords: *Customer Awareness, Customer Satisfaction, PLN Mobile Application, Digital Services*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir magang ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang penuh ilmu pengetahuan.

Pada kesempatan ini, penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, serta kontribusi selama proses penyusunan laporan tugas akhir ini yang berjudul **“Strategi Meningkatkan *Awareness* dan Kepuasan Pelanggan terhadap Penggunaan Aplikasi PLN *Mobile* di PT PLN ULP Banjarbaru”** Laporan tugas akhir magang ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia. Selama proses penyusunan laporan ini, penulis berupaya menyelesaikannya dengan penuh komitmen, usaha, dan dedikasi agar dapat dipertanggungjawabkan secara akademik.

Dalam proses penyusunan tugas akhir magang ini, penulis memperoleh berbagai arahan, dukungan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat, karunia, serta hidayah-Nya, sehingga penulis diberikan kekuatan, komitmen, dan keteguhan hati dalam menyelesaikan tugas akhir ini
2. Penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada kedua orang tua tercinta Bapak Suyono dan Ibu Yudha atas doa, kasih sayang, perhatian, serta dukungan yang diberikan tanpa henti. Segala pengorbanan, kesabaran, dan kepercayaan

yang telah diberikan menjadi kekuatan terbesar bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Berkat bimbingan, nasihat yang diberikan, penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini dengan penuh tanggung jawab. Semoga segala kebaikan dan pengorbanan yang telah diberikan mendapatkan balasan terbaik dari Tuhan Yang Maha Esa.

3. Bapak Prof. Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Islam Indonesia, yang senantiasa memberikan arahan dan dukungan kepada seluruh mahasiswa.
4. Ibu Alldila Nadhira Ayu Setyaning, S.E., M.B.A., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir, yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, waktu, serta kesabaran kepada penulis selama proses penyusunan tugas akhir.
5. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, atas dedikasi, ilmu pengetahuan, serta wawasan yang telah diberikan kepada penulis sebagai bekal dan pedoman yang bermanfaat di masa mendatang.
6. PT PLN ULP Banjarbaru yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian dan kegiatan magang, sehingga penulis memperoleh tambahan wawasan baik secara teoritis maupun praktis di lapangan
7. Seluruh karyawan PT PLN ULP Banjarbaru, khususnya pada Divisi Transaksi Energi, atas sambutan yang hangat, sikap terbuka, serta kesediaan dalam memberikan arahan dan masukan kepada penulis selama pelaksanaan kegiatan magang.
8. Teruntuk Nenek Saya yang saya sayangi dan saya cintai Alm.Siyah, Nenek saya yang tidak sempat menemani penulis dalam perjalanan mengerjakan tugas akhir. Namun terimakasih atas doa-doa dan dukungan dari nenek saya tercinta
9. Teruntuk Akung dan Eyang saya Ponijo dan Leoni yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, serta dukungan moral kepada penulis selama menempuh pendidikan hingga penyusunan tugas akhir ini
10. Sahabat-sahabat penulis sejak masa perkuliahan hingga saat ini, yaitu Imanda, Amanda Tria, Siti Irvinie, Najwa Safira, Alya Tri, dan Charissa, serta rekan-rekan lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, atas dukungan,

kebersamaan, serta semangat yang senantiasa diberikan kepada penulis selama proses perkuliahan hingga penyelesaian tugas akhir ini.

11. Penulis menyampaikan apresiasi kepada diri sendiri yang telah berjuang dengan penuh kesabaran, ketekunan, dan tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Berbagai tantangan dan hambatan yang dihadapi selama proses penyusunan dapat dilalui dengan usaha dan komitmen yang kuat. *This achievement is a reminder that every effort, no matter how small, leads to meaningful progress.* Semoga karya ini menjadi motivasi bagi penulis untuk terus belajar, berkembang, dan menghadapi tantangan di masa depan dengan lebih percaya diri.
12. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada BTS yang melalui karya musik dan pesan-pesan positifnya telah memberikan semangat, motivasi, serta hiburan bagi penulis selama proses penyusunan tugas akhir ini. *Their music became a source of comfort and strength during challenging times.* Semoga nilai kerja keras, konsistensi, dan ketulusan yang disampaikan melalui karya-karya tersebut dapat terus menginspirasi penulis.

Semoga segala bantuan dan kebaikan yang telah diberikan mendapatkan balasan terbaik dari Allah SWT, baik di dunia maupun di akhirat. Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Namun demikian, penulis berharap hasil penulisan ini dapat memberikan manfaat serta menjadi referensi dan alternatif acuan, baik secara akademis maupun dalam implementasi praktis.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
12.1 Profil Perusahaan.....	1
12.1.1 Sejarah Perusahaan.....	1
12.1.2 Visi dan Misi.....	1
12.1.3 Produk atau Layanan	2
12.1.4 Struktur Organisasi.....	2
12.1.5 Informasi Tambahan:.....	3
12.1.6 Logo Perusahaan	4
12.2 Latar Belakang.....	5
12.3 Rumusan Masalah	7
12.4 Tujuan Penelitian.....	8
12.5 Implikasi/Kontribusi	8
BAB II KAJIAN LITERATUR.....	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Aplikasi PLN Mobile	10

2.1.2	Brand Awareness	13
2.1.3	Kepuasan Konsumen	14
2.2	Kerangka Kerja.....	16
2.2.1	Konseptualisasi Kerangka Kerja	16
2.2.2	Visualisasi Kerangka Kerja	16
BAB III METODE PENELITIAN.....		20
3.1	Pendekatan Penelitian.....	20
3.1.1	Jenis Penelitian	20
3.1.2	Narasumber Penelitian.....	21
3.1.3	Unit Analisis	22
3.1.4	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.2	Teknik Analisis Data.....	23
3.2.1	Reduksi Data	24
3.2.2	Penyajian data.....	24
3.3	Uji Keabsahan Data (Validasi Data).....	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		26
4.1	Hasil Pelaksanaan Penelitian	26
4.1.1	Observasi	26
4.1.2	Wawancara	27
4.2	Hasil Wawancara.....	28
4.2.1	Pertanyaan Wawancara Aspek Awareness, sosialisasi, dan edukasi .	28
4.3	Pembahasan	39
4.3.1	Analisis strategi pemasaran PLN Mobile untuk meningkatkan awareness konsumen	39
4.3.2	Upaya yang dilakukan PLN untuk meningkatkan kepuasan melalui peningkatan kualitas layanan	44
4.3.3	Hubungan Awareness kepada Aplikasi dengan Kepuasan Pelanggan PLN Mobile.....	47
4.3.4	Analisis Dampak Penggunaan PLN Mobile terhadap Kepuasan Pelanggan di PT PLN ULP Banjarbaru	48

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	50
5.1 Kesimpulan.....	50
5.2 Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA.....	54
LAMPIRAN	59
DOKUMENTASI	95

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.2 Data Responden.....	28
Tabel 4.2.1 Pertanyaan Wawancara Aspek Awareness, sosialisasi, dan edukasi...	31
Tabel 4.2.1 Pertanyaan Wawancara (Aspek Kepuasan Konsumen)	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur Organisasi.....	3
Gambar 1.2 Logo PLN	5
Gambar 2.1 Fitur Aplikasi PLN Mobile	11
Gambar 2.2 Struktur Kerangka Kerja.....	16
Gambar 4.1 Informasi Melalui Status WhatsApp.....	42
Gambar 4.2 Poster Promosi Aplikasi PLN Mobile	43
Gambar 4.3 Edukasi Penggunaan Aplikasi PLN Mobile	44
Gambar 4.4 Laporan Pengguna Aplikasi PLN Mobile.....	48

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Profil Perusahaan

1.1.1 Sejarah Perusahaan

Perusahaan Listrik Negara (PLN) atau resminya adalah PT PLN (Persero) sebuah perusahaan BUMN yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia. Ketenagaan listriknya di Indonesia dimulai pada abad ke-19. Sejarah PT PLN (Persero) bermula pada 27 Oktober 1945 dimana Presiden Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas, yang berada di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga untuk mengelola pembangkit listrik yang dimiliki saat itu dengan kapasitas total 157,5 MW.

Perusahaan berkembang melewati beberapa fase perubahan bentuk, hingga pada tahun 1994, sesuai PP No. 23/1994 menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) PT Perusahaan Listrik Negara atau disingkat PT PLN (Persero) berdasarkan akta 169 tanggal 30 Juli 1994 dari Notaris Sutjipto. Seiring perubahan lingkungan bisnis, pada akhir tahun 2022 PLN menjadi Holding Company yang membawahi empat subholding yang bergerak di bidang energi primer, pembangkitan, dan beyond kWh dengan tetap membina anak-anak usaha lainnya. (*Company Profil 2023*).

1.1.2 Visi dan Misi

- **Visi:** PLN memiliki visi untuk menjadi Perusahaan Listrik Terkemuka se-Asia Tenggara dan #1 Pilihan Pelanggan untuk Solusi Energi.
- **Misi:** Dalam mewujudkan Visi tersebut, PLN mengemban Misi untuk menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait berorientasi pada kepuasan pelanggan anggota perusahaan dan pemegang saham. PLN juga bertekad untuk menjadikan tenaga listrik sebagai media meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat serta mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi. Dalam

kesehariannya PLN selalu berupaya menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

1.1.3 Produk atau Layanan

Produk yang dikembangkan oleh PT PLN (Persero) berupa aplikasi PLN Mobile yang dirancang untuk mempermudah pelanggan dalam mengakses berbagai layanan secara digital. Melalui aplikasi ini, pelanggan dapat melakukan pembayaran tagihan listrik, pembelian token listrik prabayar, pencatatan meter secara mandiri, serta menyampaikan laporan gangguan listrik dengan lebih cepat, mudah, dan efisien.

Selain itu, PT PLN (Persero) menyediakan berbagai layanan kelistrikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan pelanggan industri. Layanan utamanya meliputi penyambungan listrik baru, baik untuk rumah tangga maupun bisnis, perubahan daya listrik, serta penyambungan sementara untuk keperluan khusus seperti acara atau proyek. Selain itu pelanggan dapat memanfaatkan layanan seperti pencatatan meter mandiri, informasi tentang pemakaian dan tagihan, serta pembayaran digital melalui aplikasi.

1.1.4 Struktur Organisasi

PT PLN ULP Banjarbaru memiliki struktur organisasi yang terdiri dari beberapa departemen utama, yaitu:

- Departemen Teknik: Bertanggung jawab atas pemeliharaan jaringan distribusi listrik, operasi sistem kelistrikan, penanganan gangguan, dan perencanaan konstruksi jaringan baru.
- Departemen Pelayanan Pelanggan: Menangani layanan administrasi seperti sambungan baru, perubahan daya, keluhan pelanggan, penerbitan tagihan listrik, dan pemberian informasi tarif.

- Departemen Transaksi Energi: Mengelola pencatatan meter listrik, penghitungan tagihan, pengelolaan piutang, monitoring penjualan energi, dan analisis pola konsumsi.
- Departemen Keselamatan, Kesehatan Kerja: Mengimplementasikan kebijakan K3, memberikan pelatihan keselamatan kerja, melakukan inspeksi peralatan, menangani kecelakaan kerja, dan mengaudit keselamatan kontraktor.
- Departemen *Sales Retail*: Mengembangkan produk non-listrik, menjalin kerjasama dengan mitra retail, melakukan promosi layanan PLN, mengelola outlet pelayanan, dan berkoordinasi dengan bank untuk kemudahan pembayaran.

Berikut adalah Struktur Organisasi PT PLN ULP Banjarbaru:



Gambar 1.1 Struktur Organisasi

1.1.5 Informasi Tambahan:

- Jumlah Karyawan: Jumlah karyawan di PT PLN ULP Banjarbaru memiliki sekitar 107 Karyawan yang tersebar di berbagai tugas.

- Lokasi Kantor Pusat: Jl. Trunojoyo Blok M-I No.135, RT.6/RW.2, Melawai, Kecamatan Kebayoran Baru, Jakarta
- Cabang: Kalimantan, Aceh, Sumatra Utara, Sumatra Barat, Sumatra Selatan, Riau, Bangka Belitung, Lampung, Banten, DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, Yogyakarta
- Pencapaian Penting:
 - Penghargaan “3 ULP PERSENTASE EMERGENCY 4 Terbaik (Kategori Jumlah Keluhan Rata-rata)”
 - Penghargaan “*Best Revenue Close Won CRM* Tahun 2024 (ULP)”
 - Penghargaan “Penjualan Produk Tematik Terbaik Tahun 2024 (ULP)”
 - Penghargaan “Penggunaan SWACAM Terbaik tahun 2023 Kategori ULP”
 - Penghargaan “Aktif SWACAM Terbanyak kategori ULP *Cluster A* Tahun 2022”

1.1.6 Logo Perusahaan

Logo PT Perusahaan Listrik Negara (PLN) adalah simbol visual formal yang diakui sebagai identitas perusahaan, yang ditentukan melalui Surat Keputusan Direksi Perusahaan Umum Listrik Negara No. 031/DIR/76 Tahun 1976 memiliki arti filosofis yang mencerminkan visi, misi, dan karakter perusahaan. Visual logo PLN terdiri dari area persegi panjang berwarna kuning, melambangkan cahaya dan harapan, diharapkan kehadiran listrik dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat, serta mencerminkan organisasi yang teratur dan kuat. Dalam lambang tersebut terdapat simbol petir berwarna merah yang melambangkan energi listrik sebagai produk utama PLN, serta mencerminkan kecepatan, dinamika, dan keberanian perusahaan dalam memenuhi kebutuhan kelistrikan nasional. Sementara itu, tiga gelombang berwarna biru melambangkan tiga aktivitas utama PLN, yaitu pembangkit listrik, penyaluran, dan distribusi energi listrik, sedangkan warna biru itu sendiri mencerminkan keandalan, profesionalisme, dan kepercayaan.



Gambar 1.2 Logo PLN

1.2 Latar Belakang

Dalam pelaksanaannya Magang masih ditemukan berbagai permasalahan. Salah satu permasalahan utama adalah belum optimalnya tingkat awareness pelanggan terhadap manfaat aplikasi PLN Mobile. Masih terdapat pelanggan yang belum mengetahui fitur-fitur yang tersedia atau belum memahami cara penggunaan aplikasi secara maksimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa sosialisasi dan edukasi yang dilakukan belum sepenuhnya menjangkau seluruh pelanggan. Di wilayah kerja PT PLN (Persero) ULP Banjarbaru, fenomena ini juga masih terlihat. Sebagian pelanggan masih lebih memilih datang langsung ke kantor atau menggunakan cara konvensional dibandingkan memanfaatkan aplikasi PLN Mobile. Hal ini mengindikasikan bahwa upaya sosialisasi yang dilakukan, baik melalui media sosial, komunikasi langsung, maupun media promosi lainnya, masih perlu dievaluasi efektivitasnya dalam meningkatkan kesadaran dan pemahaman pelanggan.

Selain masalah awareness, permasalahan lain yang muncul adalah terkait tingkat kepuasan konsumen terhadap penggunaan aplikasi PLN Mobile. Meskipun aplikasi telah menyediakan berbagai fitur layanan, tidak sedikit pelanggan yang mengeluhkan kendala seperti gangguan sistem, respon yang lambat terhadap pengaduan, atau kurangnya kejelasan informasi dalam aplikasi. Permasalahan ini dapat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan digital yang diberikan.

Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang meliputi keandalan sistem, daya tanggap petugas, kemudahan penggunaan aplikasi, serta jaminan keamanan transaksi. Apabila kualitas layanan belum optimal, maka dapat berdampak pada rendahnya tingkat penggunaan aplikasi serta menurunnya kepercayaan pelanggan terhadap layanan digital PLN.

Perkembangan teknologi digital telah memberikan perubahan signifikan dalam dunia bisnis, khususnya dalam bidang pemasaran. Pemasaran digital yang dinilai lebih efektif dalam menjangkau konsumen secara luas, cepat, dan efisien. Menurut (Nurinda *et al*, 2024). Melalui pemasaran digital, perusahaan dapat memanfaatkan berbagai *platform* online untuk menjangkau pasar dengan cara yang lebih optimal. Perubahan ini sangat terlihat dalam pertumbuhan pesat *platform e-commerce* yang kini menjadi sarana utama bagi konsumen dalam bertransaksi. PT PLN (Persero) sebagai perusahaan penyedia layanan kelistrikan nasional, kini berhadapan dengan tantangan dalam menyempurnakan strategi pemasaran digitalnya.

Orlando (2022) Efektivitas berasal dari kata efektif yang mengandung pengertian dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Indah (2023) Aplikasi adalah penggunaan atau penerapan suatu konsep yang menjadi suatu pokok pembahasan. Aplikasi dapat diartikan juga sebagai program komputer yang dibuat untuk menolong manusia dalam melaksanakan tugas tertentu.

Sebagaimana dibahas dalam "*Computers in Human Behavior*" (Lin *et al*, 2023), loyalitas pengguna aplikasi mobile diukur melalui komitmen jangka panjang, termasuk intensi untuk terus menggunakan aplikasi, yang didorong oleh manfaat seperti integrasi pembayaran digital; rekomendasi ke orang lain, yang menunjukkan word-of-mouth positif melalui fitur andalan; serta ketahanan terhadap perpindahan ke saluran lain, di mana aplikasi PLN Mobile yang efektif mencegah migrasi ke website atau metode offline. Penelitian ini menemukan bahwa loyalitas kuat tercapai melalui pengalaman yang superior, seperti akses 24/7, yang membangun hubungan emosional dan sosial, sehingga meningkatkan retensi pengguna dan efisiensi operasional PLN. Aplikasi PLN Mobile merupakan platform layanan digital yang dikembangkan oleh PT PLN (Persero) untuk memberikan kemudahan akses

layanan kelistrikan kepada pelanggan secara terpadu. Melalui aplikasi ini, pelanggan dapat memperoleh berbagai layanan tanpa harus datang langsung ke kantor PLN.

Sebagaimana dijelaskan oleh (Juniar et al. 2025), pemasaran digital memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen, khususnya dalam konteks *e-commerce*, melalui media sosial, *email marketing*, ulasan pelanggan, dan *influencer marketing*. Aplikasi PLN Mobile dirancang khusus untuk membantu pelanggan dalam mengakses berbagai layanan yang disediakan oleh PT PLN (Persero).

Menurut Ayu Lestari (2023) PLN Mobile adalah aplikasi *customer self service* berbasis mobile yang terintegrasi dengan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). Aplikasi ini merupakan bentuk sinergi layanan PLN kepada pelanggan, setelah sebelumnya memanfaatkan *Contact Center* PLN 123. Aplikasi Mobile resmi milik PLN ini berisikan layanan informasi dan komunikasi interaktif antara pelanggan dengan PLN perihal layanan ketenagalistrikan.

Dalam jurnal terbaru seperti "*Journal of Retailing and Consumer Services*" (Kim et al., 2022), kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai *evaluasi post-purchase* yang membandingkan ekspektasi dengan performa aktual aplikasi mobile. Untuk aplikasi PLN Mobile, indikator ini mencakup perasaan puas/tidak puas setelah penggunaan, yang dipengaruhi oleh kelancaran transaksi seperti pembayaran tagihan tanpa error, kesesuaian harapan dengan realita, di mana fitur seperti notifikasi pemadaman listrik harus memenuhi ekspektasi akurat, serta pengalaman pengguna, yang melibatkan desain intuitif dan kecepatan respons. Studi ini menunjukkan bahwa kepuasan tinggi meningkatkan kepercayaan pengguna, mengurangi frustrasi, dan mendukung efektivitas aplikasi.

Permasalahan yang ditemukan di PT PLN ULP salah satunya adalah permasalahan yang dihadapi dalam fitur pelaporan gangguan listrik pada Aplikasi PLN Mobile. Meskipun aplikasi ini telah dilengkapi dengan fitur *Auto Dispatch* yang memungkinkan penerusan laporan secara otomatis ke

petugas teknis terdekat, pengguna masih menghadapi kendala dalam proses pelaporan.

Melalui analisis terhadap fitur dan data pengguna di aplikasi PLN Mobile, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi bagaimana PLN dapat mengintegrasikan kepuasan pelanggan ke dalam strategi pemasaran dan pengembangan layanannya. Pendekatan ini diharapkan mampu meningkatkan pengalaman pengguna, mempercepat penanganan gangguan, serta memperkuat posisi PLN sebagai penyedia layanan listrik berbasis digital yang responsif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

1.3 Rumusan Masalah

Dalam pelaksanaan kegiatan magang, teridentifikasi sejumlah permasalahan spesifik, antara lain:

- Kurangnya *Awareness* pelanggan pada aplikasi PLN Mobile, terutama di daerah yang tingkat pengguna teknologinya yang masih minim.
- Belum optimalnya kualitas layanan kepada konsumen PLN Mobile

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan, maka pernyataan yang akan dijawab dalam penelitian ini adalah mengenai strategi yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) dalam meningkatkan *awareness* pelanggan terhadap penggunaan aplikasi PLN Mobile.

1. Bagaimana peran sosialisasi dan edukasi yang dilakukan oleh PT PLN ULP Banjarbaru dalam meningkatkan *awareness* pelanggan terhadap aplikasi PLN Mobile?
2. Bagaimana PT PLN ULP Banjarbaru meningkatkan kepuasan konsumen terhadap PLN Mobile Melalui Pengoptimalan Kualitas Layanan?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian yang sudah saya lakukan diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi PT PLN ULP Banjarbaru dalam mengoptimalkan strategi pemasaran digitalnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat layanan Aplikasi PLN Mobile dalam kebutuhan listrik sehari-hari pelanggan. Secara spesifik tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana bentuk kegiatan sosialisasi dan edukasi yang dilakukan, strategi komunikasi yang digunakan, serta bagaimana persepsi pelanggan terhadap upaya tersebut. Melalui pendekatan kualitatif, penelitian ini berupaya menggambarkan proses, pengalaman, serta pandangan informan terkait efektivitas

sosialisasi dalam membangun awareness pelanggan terhadap manfaat dan penggunaan aplikasi PLN Mobile.

2. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana kualitas layanan yang diberikan melalui aplikasi PLN Mobile dirasakan oleh pelanggan, termasuk kemudahan akses, kecepatan pelayanan, respon terhadap keluhan, serta kenyamanan dalam penggunaan aplikasi. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai faktor pendukung dan kendala dalam pengoptimalan kualitas layanan berdasarkan perspektif pihak perusahaan maupun pelanggan.

1.5 Manfaat penelitian

1.5.1 Manfaat Bagi Mahasiswa

1. Mengembangkan pemahaman tentang strategi pemasaran digital dalam perusahaan BUMN

Melalui penelitian ini, mahasiswa memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai penerapan strategi sosialisasi dan edukasi digital dalam meningkatkan awareness pelanggan terhadap aplikasi PLN Mobile. Hal ini sejalan dengan fokus penelitian yang menganalisis strategi pemasaran dan pelayanan digital di PT PLN ULP Banjarbaru.

2. Meningkatkan kemampuan analisis terhadap hubungan awareness dan kepuasan pelanggan

Penelitian ini melatih mahasiswa untuk menganalisis bagaimana tingkat kesadaran pelanggan terhadap aplikasi PLN Mobile berpengaruh terhadap kepuasan mereka. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, ditemukan bahwa pelanggan yang mendapatkan edukasi langsung memiliki pemahaman dan kepuasan yang lebih baik terhadap layanan digital.

1.5.2 Manfaat bagi PT PLN ULP Banjarbaru

1. Sebagai bahan evaluasi strategi sosialisasi dan edukasi PLN Mobile

Penelitian ini memberikan gambaran mengenai tingkat awareness pelanggan terhadap aplikasi PLN Mobile, termasuk bagaimana pelanggan pertama kali mengetahui aplikasi tersebut (melalui petugas PLN, media sosial, atau

rekomendasi orang lain). Informasi ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk memperkuat strategi sosialisasi yang lebih efektif dan merata.

2. Membantu meningkatkan kualitas layanan digital PLN Mobile

Berdasarkan hasil penelitian, aplikasi PLN Mobile dinilai memudahkan pelanggan dalam pembayaran, pembelian token, serta pelaporan gangguan. Namun, masih terdapat kendala minor seperti keterlambatan notifikasi atau gangguan sistem. Temuan ini dapat menjadi dasar perbaikan dan pengembangan fitur aplikasi agar lebih optimal.

3. Mendukung peningkatan kepuasan dan loyalitas pelanggan

Penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan transaksi, serta pelayanan petugas yang responsif berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Dengan meningkatkan aspek-aspek tersebut, PT PLN ULP Banjarbaru dapat memperkuat loyalitas pelanggan terhadap layanan digital.

1.6 Implikasi/Kontribusi

Kontribusi Praktis:

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau rekomendasi terhadap PT PLN (Persero) ULP Banjarbaru untuk memperbaiki dan meningkatkan strategi. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam membuat keputusan yang baik dengan mempertimbangkan data dan ulasan kritik dari pengguna.

Implikasi Teoretis:

Penelitian ini menekankan betapa pentingnya menggabungkan teknologi digital dalam pemasaran dan manajemen layanan yang mendukung gagasan bahwa efektivitas operasional dan loyalitas pelanggan bergantung pada pendekatan manajemen yang responsif terhadap data dan siap untuk perubahan teknologi.

Solusi yang Diharapkan:

Penelitian ini diharapkan untuk meningkatkan kualitas layanan PLN Mobile, baik dari segi fitur, kemudahan penggunaan, maupun respons terhadap keluhan pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna.

aplikasi. Dengan adanya solusi ini, diharapkan dapat diterapkan secara baik oleh perusahaan untuk mencapai tujuan pemasaran yang baik.

BAB II

KAJIAN LITERATUR

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Brand Awareness

Dalam Journal Menurut (Khairunnisah, 2025), *brand awareness* atau kesadaran merek merupakan kemampuan konsumen untuk mengenali dan mengingat keberadaan suatu layanan atau aplikasi digital yang dipromosikan melalui berbagai aktivitas pemasaran digital. Digital marketing yang konsisten termasuk frekuensi konten dan interaksi dengan audiens secara online berperan penting dalam menciptakan paparan yang tinggi terhadap aplikasi sehingga pelanggan menjadi lebih familiar dan mengenal layanan tersebut secara lebih mendalam. Paparan digital yang tinggi ini memungkinkan pengguna potensial lebih cepat sadar akan keberadaan aplikasi dan fitur-fiturnya dibandingkan pendekatan pemasaran tradisional.

Menurut penelitian (Laurensia, 2025), dalam studi literatur mengenai strategi marketing digital, digital marketing memiliki peran signifikan dalam membangun *brand awareness* melalui pemanfaatan berbagai kanal digital seperti media sosial, konten digital yang relevan, dan komunikasi berkelanjutan kepada konsumen. Strategi ini terbukti dapat meningkatkan visibilitas merek dan kesadaran pelanggan terhadap suatu layanan digital karena konsumen lebih sering terpapar informasi yang informatif dan interaktif, yang selanjutnya mendorong minat mereka untuk mengenal dan menggunakan aplikasi tersebut.

Menurut (Tahalele, 2025), *brand awareness* merupakan tahap awal dalam *customer journey* yang sangat berpengaruh sebelum pelanggan memutuskan untuk mencoba sebuah aplikasi digital. Hasil penemuan ini menunjukkan bahwa strategi digital marketing yang fokus pada peningkatan *awareness* dapat mempercepat proses konsumen mengetahui, mengenal, dan kemudian membuat keputusan untuk menggunakan aplikasi tersebut. Fokus pada *brand awareness* juga meningkatkan peluang aplikasi tetap diingat oleh pelanggan, sehingga ketika pelanggan

membutuhkan layanan serupa mereka cenderung memilih aplikasi yang sudah dikenal luas.

2.2.2 Kepuasan Konsumen

Pengalaman baik bagi pelanggan diperkirakan dapat menambah tingkat kepuasan mereka. Apabila layanan digital dianggap mudah digunakan, memberikan informasi yang berguna, dan memenuhi kebutuhan, perbedaan antara harapan dan kenyataan kinerja layanan biasanya mengecil. Dengan demikian, kepuasan pelanggan dianggap sebagai tanggapan evaluatif terhadap pengalaman yang dihasilkan melalui penerapan digital CRM. Digital CRM diperkirakan tidak hanya berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas, tetapi juga secara tidak langsung melalui pengalaman dan kepuasan pelanggan. Pengalaman yang baik dan kepuasan yang berkelanjutan diyakini mampu memperkuat ikatan emosional serta kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan (Rust et al., 2021).

Kepuasan konsumen dalam penggunaan aplikasi PLN Mobile menjadi salah satu fokus utama dalam penelitian (Widodo et al., 2023). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi PLN Mobile memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan pelanggan, terutama dalam aspek kemudahan akses layanan, efisiensi waktu, dan kecepatan respons pelayanan. Pelanggan merasa lebih puas karena berbagai kebutuhan kelistrikan, seperti pembayaran tagihan, pembelian token listrik, pelaporan gangguan, serta pengajuan layanan dapat dilakukan secara mandiri melalui aplikasi tanpa harus datang langsung ke kantor PLN. Kondisi ini dinilai mampu meningkatkan kenyamanan dan pengalaman pelanggan dalam berinteraksi dengan PLN.

Dalam jurnal terbaru seperti "*Journal of Retailing and Consumer Services*" (Kim et al., 2022), kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai evaluasi *post-purchase* yang membandingkan ekspektasi dengan performa aktual aplikasi mobile. Untuk aplikasi PLN Mobile, indikator ini mencakup perasaan puas/tidak puas setelah penggunaan, yang dipengaruhi oleh kelancaran transaksi seperti

membutuhkan layanan serupa mereka cenderung memilih aplikasi yang sudah dikenal luas. pembayaran tagihan tanpa error; kesesuaian harapan dengan realita, di mana fitur seperti notifikasi pemadaman listrik harus memenuhi ekspektasi akurat; serta pengalaman pengguna, yang melibatkan desain intuitif dan kecepatan respons. Studi ini menunjukkan bahwa kepuasan tinggi meningkatkan kepercayaan pengguna, mengurangi frustrasi, dan mendukung efektivitas aplikasi dalam menggantikan metode tradisional seperti antri di kantor PLN.

2.2.3 Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu perusahaan untuk menyediakan layanan kepada pelanggan sesuai dengan ekspektasi mereka atau bahkan melebihi itu, sehingga dapat menghasilkan kepuasan dan meningkatkan kesetiaan pelanggan. Dalam jurnal (Santoso et al.,2021), kualitas layanan dijelaskan sebagai evaluasi kognitif konsumen terhadap proses pelayanan yang mereka terima, di mana layanan yang baik akan menghasilkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dan meningkatkan kemungkinan pembelian ulang. Kualitas layanan diukur melalui lima dimensi utama, yaitu tangible yang berkaitan dengan bukti fisik seperti kebersihan dan desain outlet, reliability yang menunjukkan kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan sesuai janji, responsiveness yang mencerminkan kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam melayani konsumen, assurance yang berkaitan dengan kemampuan karyawan dalam menumbuhkan rasa percaya dan aman, serta empathy yang menunjukkan perhatian dan kepedulian perusahaan secara personal kepada konsumen.

Menurut (Anugrah et al.,2025), kualitas layanan elektronik pada aplikasi PLN Mobile berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan elektronik yang diberikan, seperti kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan respon sistem, keakuratan informasi, serta keamanan data pelanggan, maka tingkat kepuasan pelanggan akan semakin meningkat. Kualitas layanan elektronik yang baik dapat menghasilkan pengalaman positif bagi pengguna, sehingga pelanggan merasa terbantu dalam memenuhi kebutuhan listrik mereka. Menurut (Anugrah et al.,2025),

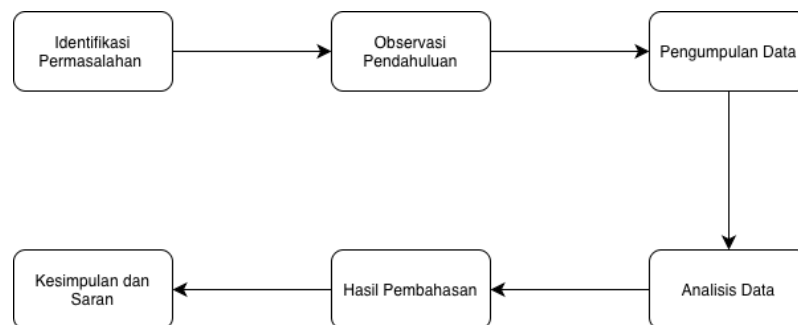
kualitas layanan elektronik yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang selanjutnya mendorong pelanggan untuk tetap setia dan loyal dalam menggunakan aplikasi PLN Mobile. Hal ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan elektronik merupakan strategi penting bagi PT PLN (Persero) dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan secara berkelanjutan.

2.3 Kerangka Kerja

2.3.1 Konseptualisasi Kerangka Kerja

Penelitian ini berfokus pada efektivitas penggunaan aplikasi PLN Mobile yang ditinjau dari aspek kemudahan penggunaan, kelengkapan fitur layanan, kecepatan serta keandalan sistem, dan kualitas informasi yang disediakan. Penelitian ini didasarkan pada keyakinan bahwa penggunaan aplikasi PLN Mobile yang efektif mampu memberikan pengalaman layanan digital yang lebih praktis, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Efektivitas tersebut diyakini dapat meningkatkan kenyamanan pelanggan dalam mengakses layanan kelistrikan, sehingga pada akhirnya mendorong peningkatan tingkat kepuasan pelanggan di PLN ULP Banjarbaru yang berada di bawah naungan PT PLN (Persero).

2.3.2 Visualisasi Kerangka Kerja



Gambar 2.2 Struktur Kerangka Kerja

1.) Identifikasi Permasalahan

Tahap pertama dalam penelitian dimulai dengan penentuan permasalahan yang dilakukan berdasarkan pengalaman langsung peneliti saat menjalani kegiatan magang di PT PLN ULP Banjarbaru. Identifikasi masalah bertujuan untuk menemukan dan merumuskan isu-isu utama yang terkait dengan pemanfaatan aplikasi PLN Mobile dalam layanan pelanggan.

Pada tahap ini, peneliti melakukan pengamatan terhadap berbagai situasi yang terjadi di lapangan, seperti masih terdapat pelanggan yang belum sepenuhnya memahami penggunaan aplikasi PLN Mobile secara efektif, masalah teknis yang dihadapi oleh pengguna, serta perbedaan tingkat kepuasan pelanggan antara layanan digital dan layanan konvensional. Selain itu, peneliti juga mengenali cara aplikasi PLN Mobile yang efektif dalam membantu pelanggan mendapatkan akses kepada layanan listrik sehari-hari.

Hasil identifikasi masalah ini menjadi landasan utama dalam menentukan fokus penelitian, menyusun rumusan masalah, dan menetapkan tujuan penelitian agar selaras dengan kebutuhan serta situasi yang ada di PT PLN ULP Banjarbaru.

2.) Observasi Pendahuluan

Observasi pendahuluan dilakukan secara langsung di PT PLN ULP Banjarbaru selama pelaksanaan kegiatan magang. Pada tahap ini, peneliti mengamati proses pelayanan pelanggan, pemanfaatan aplikasi PLN Mobile, serta interaksi antara petugas PLN dan pelanggan. Observasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi fenomena nyata yang terjadi di lapangan, seperti tingkat pemahaman pelanggan terhadap penggunaan aplikasi, kendala dalam pemanfaatan fitur, serta respons pelanggan terhadap layanan digital. Hasil observasi awal dimanfaatkan sebagai landasan untuk memahami konteks penelitian secara menyeluruh serta memperjelas dan memperkuat fokus permasalahan yang akan dikaji.

3.) Pengumpulan Data

Tahapan pengumpulan data dilaksanakan dengan menghimpun data primer dan data sekunder yang sesuai dengan tujuan penelitian. Data primer

diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pengguna aplikasi PLN Mobile serta petugas pelayanan di PT PLN ULP Banjarbaru untuk memperoleh informasi terkait pengalaman, persepsi, serta tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui dokumentasi perusahaan, laporan internal, serta literatur pendukung yang berkaitan dengan penggunaan dan pengembangan aplikasi PLN Mobile. Pengumpulan data dilakukan secara terintegrasi untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai efektivitas aplikasi dan kepuasan pelanggan.

4.) Analisis Data

Data yang telah terkumpul dianalisis menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Proses analisis dilakukan melalui tahapan reduksi data, pengelompokan data berdasarkan tema-tema utama seperti kemudahan penggunaan, kelengkapan fitur, keandalan sistem, efisiensi waktu, dan kepuasan pelanggan. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif dan kutipan langsung dari narasumber, kemudian diinterpretasikan dengan mengaitkan hasil temuan lapangan dengan teori dan penelitian terdahulu. Analisis ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai efektivitas penggunaan aplikasi PLN Mobile terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

5.) Hasil dan Pembahasan

Pada tahap hasil dan pembahasan, peneliti menyajikan temuan utama yang diperoleh dari hasil analisis data. Pembahasan difokuskan pada bagaimana efektivitas aplikasi PLN Mobile, yang ditinjau dari aspek kemudahan penggunaan, keandalan sistem, dan kualitas layanan digital, berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan di PT PLN ULP Banjarbaru. Hasil penelitian dibahas dengan mengaitkannya pada teori-teori yang relevan untuk memperkuat interpretasi data serta menjelaskan fenomena yang ditemukan di lapangan.

6.) Kesimpulan dan Saran

Tahap akhir penelitian adalah penarikan kesimpulan dan pemberian saran. Kesimpulan merangkum hasil utama penelitian mengenai efektivitas penggunaan aplikasi PLN Mobile dan tingkat kepuasan pelanggan di PT PLN ULP Banjarbaru. Sementara itu, saran disusun sebagai rekomendasi bagi pihak PLN untuk meningkatkan kualitas layanan digital, memperbaiki kendala teknis yang masih ditemukan, serta mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi PLN Mobile di masa mendatang. Selain itu, saran juga ditujukan bagi penelitian selanjutnya agar dapat mengkaji aspek lain yang belum dibahas secara mendalam.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

3.1.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang mengacu pada pendekatan penelitian yang menghasilkan data berupa data deskriptif. Alasan menggunakan metode kualitatif yaitu karena data-data yang didapatkan berupa data deskriptif yang bersumber dari hasil wawancara berbentuk lisan ataupun perilaku subjek penelitian. Penelitian kualitatif adalah aktivitas yang berhubungan dengan tindakan pengamatan, berusaha mempelajari suatu secara ilmiah, memahami secara mendalam atau memaknai fenomena dengan mendeskripsikan, memecahkan kode dan memahami konteks secara alami (Marinu, 2024).

Penelitian kualitatif memiliki fungsi untuk mendeskripsikan, mengkaji, menganalisis dan menginterpretasikan fenomena sosial tertentu. Hal demikian sejalan dengan pendapat (Field et al., 1996) bahwa penelitian kualitatif sangat penting karena berfungsi untuk memahami realitas, mendeskripsikan dan menjelaskan dunia sosial, dan mengembangkan model dan teori. Penelitian ini menggunakan pendekatan melalui studi kasus yang dilakukan di PT PLN ULP Banjarbaru dengan tujuan untuk mengetahui permasalahan yang terjadi pada pengguna aplikasi PLN Mobile yang lebih memfokuskan terhadap kepuasan pelanggan. Pendekatan studi kasus ini dilakukan untuk mencapai tujuan penelitian yang telah dirumuskan, karena memahami konteks secara mendalam pendekatan studi kasus memungkinkan peneliti untuk memahami penggunaan aplikasi PLN Mobile dalam konteks nyata, termasuk bagaimana pelanggan mengakses, menggunakan dan memanfaatkan secara langsung (Sholahudin, 2025).

3.1.2 Narasumber Penelitian

Jenis wawancara ini bersifat fleksibel karena peneliti dapat menyesuaikan proses wawancara dengan minat dan pola pikir partisipan. Pewawancara memiliki keleluasaan untuk mengajukan berbagai pertanyaan kepada partisipan tanpa terikat pada urutan tertentu, menyesuaikan dengan jawaban yang diberikan. Meskipun demikian, peneliti tetap berpedoman pada tujuan penelitian yang telah ditetapkan serta isu-isu tertentu yang akan digali. Pengarahan dan pengendalian wawancara oleh peneliti dilakukan secara minimal. Pada umumnya, hasil wawancara antarpartisipan menunjukkan adanya perbedaan, namun sejak awal dapat diidentifikasi pola-pola tertentu. Partisipan diberikan kebebasan dalam memberikan jawaban, baik dari segi isi maupun panjangnya paparan, sehingga data yang diperoleh bersifat mendalam dan rinci.

Penelitian ini berfokus pada analisis awareness penggunaan aplikasi PLN Mobile terhadap tingkat kepuasan pelanggan di PT PLN ULP Banjarbaru. Oleh karena itu, pemilihan narasumber dalam penelitian ini disesuaikan dengan pihak-pihak yang memiliki keterkaitan langsung dengan pengelolaan layanan serta pemanfaatan aplikasi PLN Mobile. Narasumber yang terlibat meliputi pihak Supervisor PT PLN ULP Banjarbaru, petugas pelayanan pelanggan, serta pengguna aplikasi PLN Mobile sebagai representasi pelanggan. Pemilihan narasumber tersebut diharapkan dapat memberikan data yang komprehensif dan relevan sesuai dengan tujuan penelitian. Narasumber tersebut adalah:

1. Nama: Emy Astuti

Peran: Pegawai Loker Pelayanan

Ibu Emy Astuti adalah seorang karyawan yang bekerja di bagian layanan loket PT PLN ULP Banjarbaru. Sebagai petugas layanan pelanggan, beliau memiliki tanggung jawab yang signifikan dalam menyampaikan

informasi, melakukan sosialisasi, serta memberikan edukasi kepada pelanggan mengenai pemakaian aplikasi PLN Mobile

2. Nama: Dita Sekar Wanti

Peran: Ibu Rumah Tangga

Ibu Dita Sekar Wanti adalah pelanggan PLN yang berprofesi sebagai ibu rumah tangga. Dalam kesehariannya, beliau menggunakan aplikasi PLN Mobile terutama untuk pembayaran tagihan listrik bulanan dan pelaporan gangguan apabila diperlukan

3. Nama: Riza

Peran: Satpam Perumahan

Bapak Riza adalah pengguna jasa PLN yang berprofesi sebagai petugas keamanan di kompleks perumahan. Ia memanfaatkan aplikasi PLN Mobile terutama untuk membeli token listrik, memeriksa tagihan, dan melaporkan masalah listrik.

4. Nama: Refbry Novida

Peran: Mahasiswa

Refbry Novida adalah seorang mahasiswa yang juga merupakan pelanggan PLN. Ia adalah pengguna aktif dari aplikasi PLN Mobile dan memiliki kemampuan digital yang cukup baik. Refbry pertama kali mengetahui aplikasi PLN Mobile melalui temannya dan dari pengalaman menggunakan berbagai layanan digital lainnya.

5. Nama: Iqbal Asad Kutsuro

Peran: Karyawan BUMN

Bapak Iqbal Asad Kutsuro adalah karyawan di PT PLN (Persero) ULP Banjarbaru yang menduduki posisi sebagai Supervisor Transaksi Energi. Dalam perannya, beliau terlibat secara langsung dalam pengelolaan transaksi energi, pelayanan kepada pelanggan, serta pelaksanaan dan penyebaran pemakaian aplikasi PLN Mobile.

3.1.3 Unit Analisis

Unit analisis dalam penelitian ini adalah pemanfaatan aplikasi PLN Mobile di PT PLN ULP Banjarbaru. Pengguna ini dipilih sebagai unit analisis karena merupakan pihak yang secara langsung berinteraksi dan memanfaatkan fitur-fitur yang disediakan oleh aplikasi. Mereka adalah sumber utama informasi yang relevan untuk mengukur efektivitas layanan digital tersebut. Pengguna aplikasi yang akan dianalisis mencakup data demografi seperti usia, jenis kelamin, pekerjaan, lokasi pengguna. Data pengguna ini dikumpulkan melalui wawancara untuk memahami segmentasi pengguna dan potensi perbedaan dalam kepuasan pelanggan (Arfan, 2025).

3.1.4 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari pengguna aplikasi PLN Mobile melalui wawancara dan survei. Sementara itu, data sekunder merupakan data pendukung yang diperoleh dari berbagai sumber ilmiah, khususnya data yang berkaitan dengan pengguna aplikasi PLN Mobile. Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini yaitu :

- Wawancara yang lebih dalam, digunakan untuk mendapatkan wawasan yang lebih dalam terutama terhadap kepuasan pengguna PLN Mobile.
- Survei online, dilakukan secara online melalui ulasan online seperti *Google Maps*, rating aplikasi PLN Mobile untuk mengukur kepuasan aplikasi PLN Mobile.
- Dokumentasi, termasuk foto pada saat wawancara dan laporan perusahaan

3.2 Teknik Analisis Data

Teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pemilihan metode ini didasarkan pada tujuan penelitian yang berfokus pada pemahaman mendalam terhadap fenomena penggunaan aplikasi PLN Mobile, khususnya yang berkaitan dengan tingkat kesadaran dan kepuasan pelanggan. Analisis dilakukan berdasarkan

pengalaman langsung yang diperoleh dari pengguna aplikasi serta petugas pelayanan di PT PLN ULP Banjarbaru. Pengolahan data kualitatif dilakukan dengan cara menelaah data dari wawancara, pengamatan, dan dokumen, yang selanjutnya diinterpretasikan dengan sistematis agar dapat menghasilkan gambaran yang jelas dan menyeluruh mengenai isu yang diteliti.

3.2.1 Reduksi Data

Reduksi data adalah langkah untuk memilih dan menyederhanakan informasi yang didapat melalui wawancara, pengamatan, dan pencatatan. Dalam fase ini, peneliti memilah data yang relevan sesuai dengan fokus penelitian, yaitu kesadaran pelanggan, efektivitas pemakaian aplikasi PLN Mobile, dan kepuasan pelanggan.

3.2.2 Penyajian data

Penyampaian informasi. Informasi yang telah disusun selanjutnya ditampilkan dalam bentuk narasi deskriptif dan tabel hasil dari wawancara dengan narasumber (N1–N5). Penyampaian informasi ini dimaksudkan untuk membantu peneliti dalam mengidentifikasi pola dan hubungan antara tingkat awareness pelanggan dan kepuasan mereka terhadap penggunaan aplikasi PLN Mobile, sehingga analisis dapat dilakukan dengan lebih terarah.

3.2.2 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/ Verification*)

Pada fase ini, peneliti menganalisis hasil dari wawancara dan observasi, menghubungkannya dengan teori dan studi sebelumnya, dan menyimpulkan tentang tingkat *awareness*, serta kepuasan konsumen di PT PLN ULP Banjarbaru. Kesimpulan yang dihasilkan kemudian diperiksa ulang dengan data yang tersedia untuk memastikan bahwa hasil penelitian sesuai dengan situasi yang ada di lapangan.

3.3 Uji Keabsahan Data (Validasi Data)

Pengujian validitas data dilakukan untuk memastikan bahwa informasi yang dikumpulkan dalam penelitian ini sungguh akurat, terpercaya, dan selaras dengan situasi di lapangan. Dalam penelitian kualitatif ini, pengujian validitas data dilakukan dengan menggunakan triangulasi sumber, triangulasi metode, serta verifikasi ulang terhadap data hasil wawancara.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Pelaksanaan Penelitian

4.1.1 Observasi

Penelitian ini dilaksanakan selama 4 bulan di PT PLN ULP Banjarbaru. Terhitung dari Tanggal 1 Februari 2025 sampai dengan 31 Mei 2025 yang di tempatkan pada divisi Transaksi Energi.

Pada penelitian ini, penulis memusatkan perhatian pada analisis mendalam mengenai penggunaan aplikasi PLN Mobile dalam meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan di PT PLN ULP Banjarbaru, dengan tujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang memengaruhi pengalaman pengguna serta memberikan rekomendasi strategis bagi perusahaan. Penelitian ini sejalan dengan posisi penulis sebagai anggota divisi layanan pelanggan, di mana penulis memiliki akses langsung terhadap data operasional dan interaksi pelanggan sehari-hari. Dalam konteks tersebut, penulis melakukan penelitian lapangan yang komprehensif, termasuk pengumpulan data melalui wawancara mendalam dengan pengguna aplikasi, serta analisis statistik terhadap data pengguna yang dikumpulkan dari berbagai interaksi pelanggan, seperti laporan keluhan, rating aplikasi, dan pola penggunaan fitur-fitur utama. Deskripsi Tugas serta kegiatan yang dilakukan penulis dalam membantu pelaksanaan pekerjaan di PT PLN ULP Banjarbaru selama mengikuti program magang:

- 1) Mensosialisasikan keunggulan dan manfaat aplikasi PLN Mobile kepada pelanggan, seperti kemudahan pembayaran token listrik, cek tagihan, dan laporan gangguan. Membantu pelanggan dalam proses *download*, instalasi, dan registrasi akun PLN Mobile di *smartphone* mereka dengan memberikan panduan langkah demi langkah. Memberikan tutorial penggunaan fitur-fitur utama dalam aplikasi PLN Mobile, termasuk pembelian token, pengecekan riwayat transaksi, dan

pengajuan layanan. Mendistribusikan materi promosi seperti flyer, banner digital, atau QR code yang mendorong pelanggan untuk mengunduh dan menggunakan aplikasi PLN Mobile secara aktif dalam kehidupan sehari-hari.

- 2) Memastikan stand PLN selalu dalam kondisi bersih, rapi, dan tertata dengan baik agar memberikan kesan profesional kepada pengunjung. Menyiapkan dan menata materi promosi, brosur, serta perangkat seperti tablet atau smartphone yang diperlukan untuk presentasi layanan PLN di stand. Melayani pengunjung stand dengan ramah dan informatif, menjawab pertanyaan seputar produk dan layanan PLN, serta mencatat kepuasan atau keluhan pelanggan untuk ditindaklanjuti. Memantau kelengkapan stock materi promosi dan peralatan pendukung di stand, serta berkoordinasi dengan tim untuk pengisian ulang jika diperlukan guna memastikan operasional stand berjalan dengan lancar.
- 3) Membantu pelanggan dalam proses pembayaran tagihan listrik berdasarkan pemakaian yang tercatat di Meter Siaga. Menjelaskan rincian tagihan dan perhitungan biaya pemakaian listrik kepada pelanggan agar mudah dipahami. Memberikan panduan cara pembayaran melalui berbagai metode yang tersedia, seperti aplikasi PLN Mobile, minimarket, bank, atau loket pembayaran PLN. Menangani keluhan atau pertanyaan pelanggan terkait masalah pembayaran, seperti tagihan yang belum terupdate atau kesalahan nominal. Memastikan pelanggan menerima bukti pembayaran sebagai konfirmasi transaksi yang telah berhasil dilakukan.

4.1.2 Wawancara

Dalam tahap pengumpulan data melalui wawancara, penulis melakukan wawancara tatap muka secara langsung dengan tiga karyawan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan yang menduduki posisi sebagai Supervisor Pelayanan Pelanggan, Petugas Layanan Meter Siaga, dan Koordinator

Promosi Aplikasi PLN Mobile. Wawancara dilakukan dengan persetujuan dari masing-masing narasumber juga dari Supervisor PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan. Berdasarkan pertanyaan-pertanyaan yang telah dipaparkan sebelumnya, diperoleh jawaban yang akan digunakan untuk melanjutkan penelitian mengenai penerapan Strategi Pelayanan dan Sosialisasi Inovasi Digital untuk Meningkatkan Kepuasan dan Literasi Pelanggan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan, yang akan dibahas lebih lanjut pada bagian pembahasan.

Pada tahap wawancara ini, penulis sudah memilih beberapa kandidat yang sangat relevan dan berpotensi untuk memberikan informasi data yang sesuai dengan kebutuhan penelitian ini. Informasi mengenai profil responden dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

1.	Ibu. Emy Astuti	N1	Pelayanan Loker ULP
2.	Ibu. Dita Sekar Wanti	N2	Ibu Rumah Tangga
3.	Bapak. Riza	N3	Satpam Perumahan
4.	Refbry Novida	N4	Mahasiswa
5.	Bapak. Iqbal Asad Kutsuro	N5	Team Leader Transaksi Energi

Tabel 4.1.2 Data Responden

4.2 Hasil Wawancara

4.2.1 Pertanyaan Wawancara Aspek Awareness, sosialisasi, dan edukasi

Dari mana Anda pertama kali mendapatkan informasi tentang aplikasi PLN Mobile? (petugas PLN, media sosial, teman/keluarga, iklan, dll)				
N1	N2	N3	N4	N5
Saya cukup tahu mengenai aplikasi ini karna saya pribadi sebagai pegawai bagian layanan pelanggan, yang harusnya mensosialisasikan aplikasi ini kepada pelanggan	Saya mengetahui mengenai aplikasi ini dari petugas PLN langsung	Saya awalnya tahu karna waktu itu saya mau lapor gangguan, tapi dengan orang di sana di suruh lapor lewat PLN Mobile, makanya saya pakai aplikasi ini untuk lapor gangguan.	informasi dari teman yang membuat saya melakukan fitur fitur terhadap pln mobile menjadi mudah dalam melakukan sesuatu.	Saya mengetahui aplikasi PLN Mobile Media Sosial.

Seberapa sering Anda menggunakan aplikasi PLN Mobile? (setiap hari, seminggu sekali, sebulan sekali, hanya saat dibutuhkan)				
N1	N2	N3	N4	N5
Kalo saya sendiri lebih sering sekitar seminggu sekali, apalagi untuk memastikan gak ada gangguan	Saya pakai aplikasi ini hanya saat di butuhkan saja tapi tiap bulan saya pakai aplikasi ini untuk pembayaran listrik.	Biasanya saya pakai sebulan sekali saat harus bayar tagihan atau beli token	Pemakaian yang sering saya gunakan yaitu seminggu sekali yang bisa mendapatkan dan mencari informasi dari pln mobile	Saya cukup sering menggunakan aplikasi PLN Mobile hampir setiap hari.

Pernahkah Anda mendapatkan edukasi atau tutorial dari petugas PLN ULP Banjarbaru tentang cara menggunakan aplikasi PLN Mobile? Dan Apakah informasi dan edukasi yang diberikan oleh petugas PLN mudah dipahami?				
N1	N2	N3	N4	N5
Saya Pernah ikut sesi sosialisasi dan mendapatkan panduan, informasinya mudah dimengerti.	Pernah, tapi nggak sering ya. Waktu itu petugas PLN sempat jelasin sedikit soal cara pakai fitur-fitur dasar di aplikasi. Penjelasannya sih... cukup jelas dan gampang diikuti, nggak rumit-rumit banget.	Iya, saat saya pertama kali mengunduh aplikasi PLN Mobile petugas PLN Memberikan tutorial sederhana yang cukup membantu dari cara regis hingga cara pemakaian aplikasi.	Saya menerima edukasi tutorial dari petugas PLN tetap menggunakan aplikasi PLN mobile. Informasi dalam indikasi yang diberikan oleh petugas PLN mudah dipahami dan dicerna dengan baik	Iya tentunya pernah, karena saya pribadi petugas PLN dan pernah memberikan edukasi ke pelanggan

Apakah informasi yang ditampilkan di aplikasi PLN Mobile (tagihan, riwayat pemakaian, notifikasi) akurat dan update?				
N1	N2	N3	N4	N5
Informasi cukup update, tapi kadang notifikasi telat muncul setelah transaksi selesai	Sejauh ini selama saya pakai aplikasi ini sudah cukup akurat ya untuk riwayat pemakaian saya.	Yaaaaa....saya rasa sih cukup,tagihan selalu sesuai, dan riwayatnya juga lengkap.	Iya, informasi ditampilkan di aplikasi PLN mobile sangat akurat, serta informasi sangat jelas untuk dibaca.	Sangat akurat dan update

Bagaimana kualitas pelayanan petugas PLN ULP Banjarbaru dalam membantu Anda terkait penggunaan aplikasi PLN Mobile?				
N1	N2	N3	N4	N5
Saya merasakan untuk pelayanan petugas sudah cukup baik informatif dan responsif	Kalau soal pelayanan petugasnya, menurut saya sih cukup baik, ya. Mereka biasanya ramah dan mau bantu jelasin pelan-pelan kalau saya nggak ngerti, dan mereka cukup sabar.	Pelayanan petugas cukup baik, mereka sabar dan komunikatif terhadap orang-orang yang awam dengan aplikasi ini.	Sangat bagus dalam kualitas pelayanan PLN ULP Banjarbaru membantu dengan terkait penggunaan aplikasi PLN mobile.	Menurut saya, pelayanan petugas PLN ULP Banjarbaru sudah cukup baik dan membantu.

Tabel 4.2.1 Pertanyaan Wawancara Aspek Awareness, sosialisasi, dan edukasi

Apakah tampilan dan menu aplikasi PLN Mobile mudah dipahami dan digunakan?				
N1	N2	N3	N4	N5
Untuk tampilan menu sudah sangat mudah di pahami	Untuk tampilan aplikasi sih mudah di pahami ya hampir sama seperti aplikasi mobile yang pernah saya pakai	Menurut saya sudah cukup mudah di gunakan, tampilanya sederhana dan menu jelas.	Sangat mudah dipahami dan mudah dipakai serta melakukan transaksi dengan cepat Dan strategis.	Untuk tampilan sudah cukup membantu dan mudah di pahami.

Apakah fitur-fitur yang tersedia di aplikasi PLN Mobile sudah memenuhi kebutuhan Anda sebagai pelanggan?				
N1	N2	N3	N4	N5
Untuk fitur-fitur sudah sangat membantu untuk kebutuhan listrik sehari-hari	Untuk fitur-fitur menurut saya sudah sangat cukup ya, apalagi untuk fitur pembayaran dan pengaduan.	Sebagian besar sudah terpenuhi, terutama fitur pembayaran dan notif tagihan	Fitur dari PLN mobile sudah memenuhi kebutuhan saya dengan fitur yang mudah dipahami.	Sudah sangat memenuhi dengan fitur yang lengkap

Apakah proses transaksi (pembelian token, pembayaran tagihan) di aplikasi PLN Mobile berjalan lancar dan cepat?				
N1	N2	N3	N4	N5
Saya pernah mengalami transaksi yang gagal sekali, tetapi setelah itu berjalan lancar kembali.	Kalau untuk daerah rumah saya si cukup cepat ya untuk pembayaran listrik, tergantung sinyal di daerah masing- masih ya	Biasanya lancar dan cepat, tidak pernah ada kendala pada saat transaksi	Iya, PLN mobile berjalan lancar dan cepat serta proses transaksi sangat cepat.	Sejauh ini masih lancar dan cepat

Apakah informasi yang ditampilkan di aplikasi PLN Mobile (tagihan, riwayat pemakaian, notifikasi) akurat dan update?				
N1	N2	N3	N4	N5
Informasi cukup update, tapi kadang notifikasi telat muncul setelah transaksi selesai	Sejauh ini selama saya pakai aplikasi ini sudah cukup akurat ya untuk riwayat pemakaian saya.	Yaaaaa ... saya rasa sih cukup, tagihan selalu sesuai, dan riwayatnya juga lengkap.	iya, informasi ditampilkan di aplikasi PLN mobile sangat akurat, serta informasi sangat jelas untuk dibaca.	Sangat akurat dan update

Seberapa puas Anda dengan kemudahan penggunaan aplikasi PLN Mobile? (sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, tidak puas)				
N1	N2	N3	N4	N5
Sanagt puas sihh, ya walaupun kadang ada ada kendala gangguan di jaringan saya saja sihhh..	Saya Puas si selama pemakaian aplikasi ini, sangat membantu saya sebagai ibu rumah tangga yang tidak selalu bisa keluar rumah, karna sudah ada anak	Sebagai profesi yang saya punya sekarang yang selalu sibuk dan susah meninggalkan kerjaan, aplikasi PLN Mobile cukup membantu untuk saya untuk kebutuhan listrik saya, bisa menghemat waktu dan tenaga saya juga	Sangat puas dengan kemudahan penggunaan aplikasi PLN mobile.	Sangat puas sekali

Fitur apa saja yang paling sering Anda gunakan di aplikasi PLN Mobile? (pembelian token, cek tagihan, cek riwayat pemakaian, laporan gangguan, informasi pemadaman, dll)				
N1	N2	N3	N4	N5
Saya lebih sering sihhh pakai untuk cek riwayat pemakaian sama lapor gangguan pas listrik padam	Biasa nya sih fitur yang sering saya pakai itu laporan gangguan sama pembayaran listrik	Biasanya pakai cuman untuk beli token sama cek tagihan bulanan, dan kalo ada gangguan listrik tapi untuk sekarang jarang si dapat gangguan listrik	fitur dari pln mobile yang paling sering saya gunakan adalah fitur aplikasi pembelian token, laporan gangguan , informasi pemadaman listrik	fitur-fitur yang ada di aplikasi PLN Mobile sudah cukup membantu kebutuhan saya apalagi untuk pembelian token.

Apakah tampilan dan menu aplikasi PLN Mobile mudah dipahami dan digunakan?				
N1	N2	N3	N4	N5

Untuk tampilan menu sudah sangat mudah di pahami	Untuk tampilan aplikasi sih mudah di pahami ya hampir sama seperti aplikasi mobile yang pernah saya pakai	Menurut saya sudah cukup mudah di gunakan, tampilanya sederhana dan menu jelas.	Sangat mudah dipahami dan mudah dipakai serta melakukan transaksi dengan cepat Dan strategis.	Untuk tampilan sudah cukup membantu dan mudah di pahami.
--	---	---	---	--

Apakah fitur-fitur yang tersedia di aplikasi PLN Mobile sudah memenuhi kebutuhan Anda sebagai pelanggan?				
N1	N2	N3	N4	N5
Untuk fitur-fitur sudah sangat membantu untuk kebutuhan listrik sehari-hari	Untuk fitur-fitur menurut saya sudah sangat cukup ya, apalagi untuk fitur pembayaran dan pengaduan.	Sebagian besar sudah terpenuhi, terutama fitur pembayaran dan notif tagihan	Fitur dari PLN mobile sudah memenuhi kebutuhan saya dengan fitur yang mudah dipahami.	Sudah sangat memenuhi dengan fitur yang lengkap

Apakah informasi yang ditampilkan di aplikasi PLN Mobile (tagihan, riwayat pemakaian, notifikasi) akurat dan update?				
N1	N2	N3	N4	N5
Informasi cukup update, tapi kadang notifikasi telat muncul setelah transaksi selesai	Sejauh ini selama saya pakai aplikasi ini sudah cukup akurat ya untuk riwayat pemakaian saya.	Yaaaaa....saya rasa sih cukup,tagihan selalu sesuai, dan riwayatnya juga lengkap.	iya, informasi ditampilkan di aplikasi PLN mobile sangat akurat, serta informasi sangat jelas untuk dibaca.	Sangat akurat dan update

Apakah proses transaksi (pembelian token, pembayaran tagihan) di aplikasi PLN Mobile berjalan lancar dan cepat?				
N1	N2	N3	N4	N5

Saya pernah mengalami transaksi yang gagal sekali, tetapi setelah itu berjalan lancar kembali.	kalo untuk daerah rumah saya si cukup cepat ya untuk pembayaran listrik, tergantung sinyal di daerah masing- masih ya	Biasanya lancar dan cepat, tidak pernah ada kendala pada saat transaksi	iya, PLN mobile berjalan lancar dan cepat serta proses transaksi sangat cepat.	Sejauh ini masih lancar dan cepat
--	---	---	--	-----------------------------------

Seberapa puas Anda dengan kemudahan penggunaan aplikasi PLN Mobile? (sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, tidak puas)				
N1	N2	N3	N4	N5
Sanagt puas sihh, ya walaupun kadang ada ada kendala gangguan di jaringan saya saja sihhh..	Saya Puas si selama pemakaian aplikasi ini, sangat membantu saya sebagai ibu rumah tangga yang tidak selalu bisa keluar rumah, karna sudah ada anak	Sebagai profesi yang saya punya sekarang yang selalu sibuk dan susah meninggalkan kerjaan, aplikasi PLN Mobile cukup membantu untuk saya untuk kebutuhan listrik saya, bisa menghemat waktu dan tenaga saya juga	Sangat puas dengan kemudahan penggunaan aplikasi PLN mobile.	Sangat puas sekali

Apakah penggunaan aplikasi PLN Mobile menghemat waktu Anda dibandingkan dengan cara pembayaran konvensional (datang ke loket/minimarket)?				
N1	N2	N3	N4	N5
Sangat setuju sih, apalagi saat padat pekerjaan saya biasanya langsung suruh orng rumah untuk pakai aplikasi PLN Mobile saja.	Iya, karna ya pekerjaan rumah saya banyak jadi kalo lewat apliaksi bisa bikin saya gak panik lagi kalo lupa bayar listrik.	Sangat menghemat waktu. Dulu saya harus datang ke loket atau minimarket, sekarang cukup di rumah saja, saya sudah bisa bayar tanpa ada keterlambatan membayar	Sangat tidak membuang waktu banget bisa di jangkau menggunakan hp ajaa tanpa harus keluar rumahh	Sangat Mengehemat waktu apalagi terkadang di jam kerja yang padat.

Apakah aplikasi PLN Mobile membuat Anda merasa lebih nyaman dalam mengelola kebutuhan listrik?				
N1	N2	N3	N4	N5
Saya merasa sangat terbantu dengan aplikasi ini, di tengah padat ny pekerjaan saya terutama untuk laporan gangguan dan mendapatkan info pemadaman	Kalau saya pribadi sih, iya PLN Mobile lumayan bikin lebih nyaman. Soalnya semua kebutuhan listrik yang dulu harus ke kantor atau nunggu lama, sekarang tinggal buka aplikasi.	Saya jadi lebih mudah memantau dan bayar listrik kapan saja	Iya, aplikasi dalam pln mobile sangat nyaman dalam mengelola kebutuhan listrik.	Lebih nyaman menggunakan aplikasi, karna bisa dapat poin dan bisa di tukarkan menjadi voucher

Secara keseluruhan, seberapa puas Anda dengan layanan aplikasi PLN Mobile yang disediakan oleh PT. PLN ULP Banjarbaru?				
N1	N2	N3	N4	N5
Saya cukup puas, meskipun ada beberapa fitur yang sepertinya perlu diperbarui supaya lebih sempurna.	Saya sudah sangat puas dengan layanan PLN	Sejauh ini sih saya sudah puas dengan layanan ini, sangat efisien dan memudahkan saya	Dengan keseluruhan informasi dan fitur fitur yang terbaru saya merasa sangat puas dengan adanya aplikasi PLN mobile.	Saya cukup puas dengan adanya PLN Mobile ini sangat membantu disaat saya sibuk.

Pernahkan Anda mengalami kendala atau masalah saat menggunakan aplikasi PLN Mobile? Jika ya, masalah apa yang paling sering terjadi? (aplikasi error, transaksi gagal, loading lama, sulit login, dll)				
N1	N2	N3	N4	N5
Saya pernah mengalami aplikasi error dan transaksi gagal sekali, tapi langsung saya ulangi dan ya aman sudah bisa. Hanya perlu di Refresh	Sejauh ini tidak ada	Saya pernah waktu itu dapet gangguan lama ketika ingin beli token di jam sibuk.	Saya sangat jarang mendapatkan masalah dalam menggunakan aplikasi PLN mobile karena PLN mobile sangat efektif dalam melakukan transaksi apa pun itu.	Sejauh ini saya belum pernah ada kendala

Bagaimana cara Anda mengatasi masalah tersebut? Apakah Anda menghubungi customer service PLN? Dan Apakah kendala yang Anda alami mengurangi kepuasan Anda terhadap layanan PLN?

N1	N2	N3	N4	N5
Saya langsung menghubungi customer service melalui aplikasi. Mereka membantu dengan cepat, jadi saya tetap puas dengan layanan di PLN.	Sejauh ini tidak ada kendala	Saya biasanya ulangi transaksi beberapa kali, tapi pernah juga menghubungi customer service dan responnya cukup cepat. Kendala ini tidak membuat saya mengurangi kepuasan karna di tanggap dengan sigap.	jika ada kendala dalam masalah maka saya akan refresh aplikasi tersebut.	Belum pernah melapor karna, belum ada kendala

Sebelum menggunakan aplikasi PLN Mobile, metode apa yang biasa Anda gunakan untuk membayar tagihan listrik atau membeli token? (loket PLN, minimarket, ATM, *mobile banking*). Apakah Anda lebih puas menggunakan aplikasi PLN Mobile dibandingkan dengan metode pembayaran sebelumnya? Mengapa?

N1	N2	N3	N4	N5
Saya sebelumnya lewat minimarket dan ATM, aplikasi ini jauh lebih praktis dan hemat waktu. Nggak ribet, nggak perlu antri, dan lebih praktis banget buat dipakai sehari-hari.	Dulu sebelum pakai PLN Mobile, saya biasanya bayar listrik lewat minimarket atau kadang lewat ATM kalau sempat. Lumayan makan waktu karena harus keluar rumah dulu.	Dulu saya biasanya bayar di loket PLN. Sekarang lebih puas menggunakan aplikasi karena tidak perlu keluar rumah. Sekarang setelah pakai PLN Mobile, jujur aja saya lebih puas. Soalnya tinggal buka HP, semuanya bisa selesai dalam beberapa detik	Sebelum menggunakan aplikasi PLN mobile saya tentunya membayar tagihan di toko listrik terdekat. Iya saya sangat puas menggunakan aplikasi PLN mobile dibanding dengan metode pembayaran sebelumnya dengan menghemat waktu dan mempermudah dalam fitur fitur PLN mobile dengan sangat cepat dan tanggap	Sebelum menggunakan aplikasi PLN Mobile, saya biasanya menggunakan Mobile Banking. Puas Dong karena bisa mendapatkan reward untuk diskon

Apakah Anda akan merekomendasikan aplikasi PLN Mobile kepada keluarga atau teman? Mengapa?				
N1	N2	N3	N4	N5
Saya sangat merekomendasikan aplikasi ini, terutama bagi mereka yang ingin menghemat waktu, dan sekarang PLN lebih cepat menanggapi laporan gangguan melalui aplikasi, karna laporan langsung masuk ke handphone petugas.	Ya, kemungkinan besar saya bakal rekomendasiin. Soalnya, gimana ya... aplikasi ini cukup ngebantu banget buat urusan listrik sehari-hari. Tinggal buka HP aja udah bisa cek tagihan, beli token, atau lapor kalau ada gangguan.	Tentu, karna aplikasi ini membuat urusan listrik semakin mudah dan cepat.	Iya saya akan merekomendasikan aplikasi pln mobile kepada teman dan keluarga saya karena PLN mobile sangat mempermudah dalam menggunakan aplikasinya	Iya, saya akan merekomendasikan aplikasi PLN Mobile kepada keluarga dan teman karena aplikasi ini memudahkan dalam mengakses layanan listrik

Apa saran Anda untuk meningkatkan kualitas dan fitur aplikasi PLN Mobile agar lebih efektif dan memuaskan? Apa harapan Anda terhadap pelayanan digital PT. PLN ULP Banjarbaru ke depannya?				
N1	N2	N3	N4	N5
Betul banget. Terus saya rasa notifikasinya juga perlu lebih cepet muncul, jadi kita nggak ketinggalan info penting, kayak tagihan atau info mati listrik. Nah, layanan customer service lewat aplikasi juga penting,	Hmm... kalau saran dari saya sih, mungkin aplikasinya bisa dibuat lebih stabil aja dulu ya. Soalnya kadang suka loading lama atau error tiba-tiba. Harapan saya ke depannya, pelayanan digital PLN ULP Banjarbaru makin cepet, makin responsif, dan makin memudahkan pelanggan tanpa harus datang langsung ke kantor.	Ya, kalau saya sih pengennya aplikasi ini bisa lebih cepat loadingnya. Kadang suka lemot, apalagi pas lagi buru-buru. Terus juga harus stabil ya, biar nggak tiba-tiba mati koneksi pas lagi transaksi.	Pembayaran yang langsung terhubung dengan fitur payment yg lain. Dan Harapan dari PLN mobile adalah dari pelayan pelayan tersebut dapat lebih berkembang lagi dan menjadi lebih baik dengan fitur fitur Yang terbaru	Harapan saya, pelayanan digital PT. PLN ULP Banjarbaru ke depannya bisa menjadi lebih baik lagi dan terus ditingkatkan

harus cepat balesnya. Jadi kalo ada masalah, kita langsung dapat bantuan, nggak usah nunggu lama. Kalau kayak gitu, pasti aplikasi ini bakal makin nyaman buat dipakai.				
--	--	--	--	--

Tabel 4.2.1 Pertanyaan Wawancara Aspek Kepuasan Konsumen

4.3 Pembahasan

4.3.1 Analisis strategi pemasaran PLN Mobile untuk meningkatkan *awareness* konsumen

Kesadaran merek brand awareness merupakan salah satu elemen utama dalam ekuitas merek yang menggambarkan sejauh mana konsumen mampu mengenali dan mengingat suatu merek dalam berbagai situasi. Menurut (Aaker, 2022), kesadaran merek mencerminkan kemampuan konsumen untuk mengidentifikasi sebuah merek sebagai bagian dari kategori produk tertentu, yang kemudian memengaruhi persepsi, sikap, dan keputusan pembelian konsumen. Kesadaran merek berperan sebagai fondasi dalam proses pengambilan keputusan konsumen. Merek yang memiliki tingkat kesadaran tinggi cenderung lebih mudah dipilih karena dianggap lebih familiar, terpercaya, dan memiliki kredibilitas yang lebih baik dibandingkan merek yang kurang dikenal. Berikut adalah strategi yang dilakukan PLN untuk meningkatkan Awareness Aplikasi PLN Mobile:

a. Perencanaan Promosi Layanan PT PLN ULP Banjarbaru

Rangkaian kegiatan ini dijalankan oleh PT PLN ULP Banjarbaru sebagai cara untuk menetapkan sasaran pemasaran digital, yang dilakukan melalui berbagai tahapan. Rencana pemasaran digital tersebut sangat bermanfaat bagi perusahaan dalam mencapai target pasar yang telah ditentukan oleh tim pemasaran digital.

- Identifikasi Target Pasar

Menurut penelitian (Putra et al.,2022) identifikasi target pasar adalah langkah yang krusial dalam strategi pemasaran digital karena membantu perusahaan memahami karakteristik dan kebutuhan pelanggan yang berbeda sehingga dapat menyesuaikan pendekatan pemasaran yang lebih personal dan efektif. PT PLN ULP Banjarbaru memilih kelompok orang atau pelanggan yang menjadi fokus dari promosi layanan listriknya. Setiap kelompok pelanggan mempunyai kebutuhan dan karakteristik yang berbeda-beda. Dengan memahami siapa yang paling membutuhkan layanan listrik yang andal dan solusi energi terbaru, perusahaan dapat mengarahkan promosi ke kelompok tersebut agar lebih tepat sasaran. PT PLN ULP Banjarbaru membagi target pasarnya menjadi tiga kelompok utama yaitu Pelanggan Prabayar, Pelanggan Pascabayar, dan Pelanggan Layanan Bisnis dan Industri. Pelanggan prabayar merupakan pengguna yang membeli token listrik terlebih dahulu sebelum menggunakan layanan sehingga pasokan listrik mereka dapat terkontrol sesuai kebutuhan. Sedangkan pelanggan pascabayar adalah mereka yang membayar tagihan listrik setelah menggunakan listrik dalam jangka waktu tertentu, biasanya setiap bulan, yang sering kali mencakup pelanggan rumah tangga, perkantoran, dan bisnis kecil. Kelompok ketiga adalah pelanggan layanan bisnis dan industri yang terdiri dari perusahaan dan pabrik yang membutuhkan pasokan listrik dalam jumlah besar dan dengan kebutuhan yang spesifik, sehingga biasanya mereka mendapatkan pelayanan khusus agar kebutuhan listrik yang stabil dan berkelanjutan dapat terpenuhi.

- Segmentasi pasar

Menurut (Hidayat et al., 2023), Segmentasi pasar memudahkan perusahaan dalam mengidentifikasi peluang pasar dan mengalokasikan sumber daya pemasaran secara efektif, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat posisi kompetitif. PT PLN ULP Banjarbaru menggunakan segmentasi pasar untuk mengidentifikasi berbagai jenis pelanggan, termasuk rumah tangga, perusahaan kecil dan menengah, industri, dan lembaga pemerintah. Pengelompokan ini membantu bisnis menyesuaikan barang dan jasa serta merancang promosi yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing segmen pasar.

b. Implementasi Promosi Digital dan Konvensional

PT. PLN ULP Banjarbaru melakukan promosi digital untuk aplikasi PLN Mobile dengan menggunakan berbagai platform dan strategi komunikasi digital yang terintegrasi untuk menjangkau seluruh segmen pelanggan. Promosi digital ini memanfaatkan berbagai media digital, termasuk media sosial dan komunikasi langsung dengan pelanggan.

PT PLN ULP Banjarbaru menggunakan platform media sosial seperti Instagram, Facebook, dan WhatsApp, sebagai saluran utama untuk menyebarkan informasi dan instruksi mengenai aplikasi PLN Mobile. PT PLN ULP Banjarbaru menggunakan kombinasi strategi digital dan konvensional untuk menjangkau seluruh segmen pelanggan secara efektif. Promosi ini dijalankan melalui berbagai media digital, seperti media sosial dan komunikasi langsung dengan pelanggan, serta didukung dengan strategi konvensional melalui pembagian brosur dan materi promosi fisik.

- Media Sosial

Media sosial sebagai salah satu alat promosi digital utama untuk menjangkau masyarakat secara lebih luas dan lebih cepat. Platform seperti Instagram, Facebook, dan WhatsApp Business digunakan oleh PLN untuk berkomunikasi dengan pelanggan secara dua arah. PLN sering menyebarkan informasi tentang pemadaman listrik yang dijadwalkan, pendidikan tentang

keselamatan ketenagalistrikan, promosi tambah daya dan diskon, dan informasi tentang layanan dan pengaduan pelanggan melalui media sosial.



Gambar 4.1 Informasi Melalui Status WhatsApp

- Media Cetak dan Poster Promosi

Poster promosi PLN Mobile bertujuan untuk memberi layanan digital untuk mengelola listrik mereka. Poster ini, yang desainnya jelas mengikuti warna perusahaan PLN, biru dan kuning, menampilkan orang menggunakan smartphone untuk melakukan transaksi listrik. Poster ini didukung dengan pesan jelas seperti “Bayar Listrik Tanpa Antri, Kapan Saja, Di Mana Saja”.



Gambar 4.2 Poster Promosi Aplikasi PLN Mobile

- Pelayanan Langsung di Kantor ULP

Pelayanan yang dilakukan secara langsung di Kantor ULP Banjarbaru merupakan salah satu metode promosi tradisional yang masih sangat berguna, terutama bagi konsumen yang memerlukan penjelasan secara langsung dan terperinci. Melalui interaksi langsung antara petugas layanan dan pelanggan, PLN dapat menyampaikan berbagai informasi mengenai program promosi listrik, seperti penawaran untuk peningkatan daya, pemasangan baru, serta kebijakan terbaru perusahaan. Selain itu, petugas juga menjelaskan tentang tata cara dalam layanan kelistrikan agar pelanggan dapat memahami proses pelayanan dengan jelas. Selain berfungsi sebagai bentuk promosi, pelayanan ini juga berperan sebagai sarana edukasi, di mana pelanggan diberikan pengetahuan mengenai penggunaan listrik yang aman, efisien, dan sesuai dengan keselamatan yang berlaku.



Gambar 4.3 Edukasi Penggunaan Aplikasi PLN Mobile

4.3.2 Upaya yang dilakukan PT PLN ULP Banjarbaru untuk meningkatkan kepuasan melalui peningkatan kualitas layanan

Tingkat kepuasan pelanggan dianalisis untuk memahami sejauh mana aplikasi PLN Mobile dapat memenuhi harapan, kebutuhan, dan preferensi pelanggan dalam menikmati layanan kelistrikan. Kepuasan pelanggan dalam kajian ini diartikan sebagai penilaian subjektif dari pengguna setelah mereka menggunakan layanan digital yang disediakan oleh PT PLN (Persero) melalui aplikasi PLN Mobile.

a. Meningkatkan Kualitas layanan digital

Hasil wawancara dengan lima responden (N1–N5) menunjukkan bahwa layanan digital yang disediakan melalui PLN Mobile memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT PLN ULP Banjarbaru. Para responden mengungkapkan bahwa aplikasi ini mampu menggantikan kebutuhan terhadap layanan konvensional yang menuntut kehadiran langsung di loket atau kantor PLN. Responden N1 menyatakan

bahwa penggunaan PLN Mobile sangat membantu dalam pelaporan gangguan dan akses informasi kelistrikan secara cepat tanpa harus datang langsung ke kantor layanan. Responden N2 menilai bahwa layanan digital ini mampu menghemat waktu dan sangat membantu aktivitas sehari-hari sebagai ibu rumah tangga. Responden N3 dan N4 menambahkan bahwa aplikasi membuat berbagai kebutuhan terkait listrik dapat diakses melalui ponsel secara praktis dan efisien, sehingga tidak mengganggu aktivitas yang padat. Responden N5 juga menyampaikan bahwa kemudahan yang diperoleh dari penggunaan aplikasi menambah rasa nyaman dalam mengelola kebutuhan listrik.

Temuan ini sejalan dengan penelitian menurut (Hadita et al., 2025), yang menunjukkan bahwa kualitas layanan e- government memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi layanan publik, di mana akses yang mudah, sistem yang responsif, serta informasi yang jelas dan akurat mampu meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan digital publik (Jurnal Algoritma, 2025).

b. Mengembangkan Konfigurasi pada Fitur Aplikasi PLN Mobile

Berdasarkan temuan dari wawancara yang dilakukan dengan lima responden (N1–N5), kepuasan pelanggan juga tercermin dari pemanfaatan fitur-fitur utama yang tersedia pada PLN Mobile. Fitur yang paling sering digunakan oleh responden meliputi pengecekan tagihan listrik, pembelian token listrik, riwayat penggunaan listrik, laporan gangguan, serta informasi pemadaman. Responden N1 menyatakan bahwa fitur riwayat pemakaian dan laporan gangguan sangat membantu dalam memantau kondisi listrik serta mempermudah proses pelaporan apabila terjadi gangguan. Responden N2 dan N3 mengungkapkan bahwa fitur pembayaran tagihan dan pembelian token berjalan dengan lancar serta sangat membantu dalam memenuhi kewajiban pembayaran listrik bulanan tanpa harus keluar rumah. Sementara itu, responden N4 menilai bahwa fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi PLN Mobile sudah lengkap, mudah dipahami, dan mendukung proses transaksi yang cepat dan efisien. Responden N5 juga menambahkan bahwa keberadaan

fitur-fitur tersebut membuat pengelolaan kebutuhan listrik menjadi lebih praktis dan nyaman. Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa fitur aplikasi PLN Mobile telah mampu memenuhi kebutuhan pelanggan dan berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada PLN ULP Banjarbaru.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian menurut Pratiwi dan Hidayat (2024) yang menyatakan bahwa kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, serta keandalan sistem pada aplikasi layanan publik berbasis digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, menurut (Wahyuni et al., 2023), fitur aplikasi yang mampu mendukung kebutuhan utama pengguna secara cepat dan akurat akan meningkatkan persepsi manfaat dan mendorong kepuasan pelanggan secara berkelanjutan. Dengan demikian, fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi PLN Mobile tidak hanya berfungsi sebagai sarana transaksi, tetapi juga menjadi faktor penting dalam membangun kepuasan pelanggan terhadap layanan digital PLN.

c. Meningkatkan Kualitas Respons Layanan

Respons layanan digital merupakan aspek penting yang berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan PLN Mobile. Berdasarkan hasil wawancara dengan lima responden (N1–N5), sistem pelaporan gangguan dan mekanisme notifikasi pada aplikasi ini umumnya dinilai membantu dalam mengatasi masalah layanan. Responden N1 menyatakan bahwa kendala seperti error aplikasi atau transaksi gagal tidak mengurangi kepuasan secara keseluruhan karena respons customer service PLN cepat dan solutif. Responden N2 menjelaskan bahwa ketika kendala muncul, masalah tersebut biasanya dapat diatasi dengan melakukan login ulang atau menunggu sebentar, dan kondisi tersebut masih dapat diterima. Responden N3 menyampaikan pengalaman tersendiri saat menghadapi gangguan pada jam sibuk, namun respons petugas tetap dinilai sigap sehingga masalah dapat teratasi dengan baik. Responden N4 menambahkan bahwa hambatan teknis jarang terjadi dan biasanya dapat diselesaikan dengan cepat melalui layanan

di aplikasi. Sementara itu, responden N5 menyatakan bahwa meskipun jarang terjadi kendala, ketika hal tersebut muncul, bantuan dari layanan pelanggan mampu memberikan solusi yang memadai sehingga pelanggan tetap merasa nyaman melanjutkan penggunaan aplikasi.

Menurut (Febriyanti et al., 2025), responsivitas layanan digital memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, di mana kecepatan dan ketepatan respons petugas mampu meminimalkan dampak negatif dari gangguan sistem atau kegagalan layanan. Penelitian tersebut menegaskan bahwa pelanggan cenderung tetap merasa puas selama keluhan yang disampaikan mendapatkan tanggapan yang cepat, jelas, dan solutif, meskipun aplikasi mengalami kendala teknis.

4.3.3 Hubungan Awareness kepada Aplikasi dengan Kepuasan Pelanggan PLN Mobile

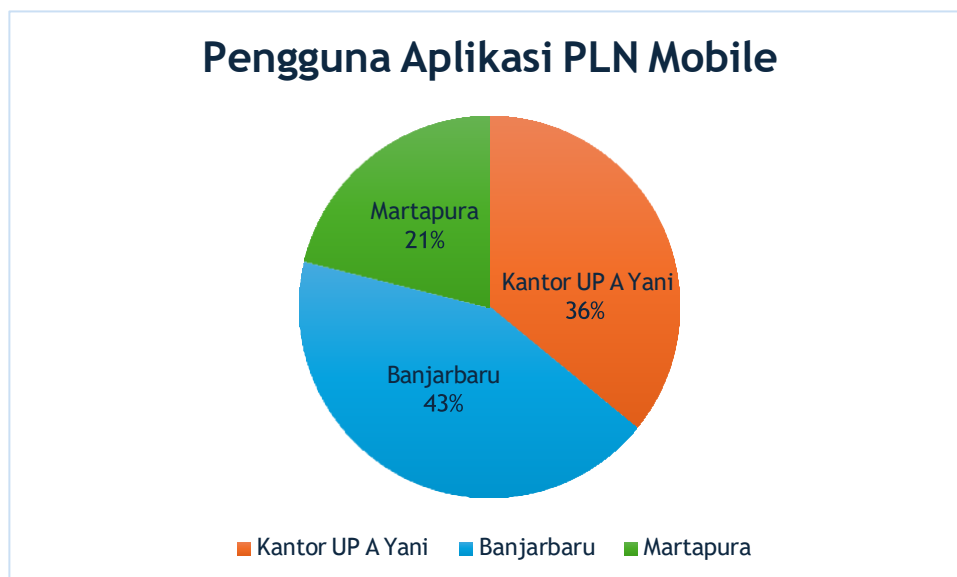
Berdasarkan hasil wawancara dengan informan N1, N2, dan N3, N4 dan N5. Aplikasi PLN Mobile memiliki hubungan yang kuat dengan tingkat kepuasan pelanggan. Aplikasi PLN Mobile dinilai efektif karena mudah digunakan, praktis, dan mampu menghemat waktu pelanggan dalam mengelola kebutuhan listrik, seperti pembayaran tagihan, pembelian token, serta pelaporan gangguan. Pelanggan merasa lebih nyaman karena tidak perlu lagi datang ke kantor PLN atau tempat pembayaran lainnya. Meskipun masih terdapat kendala teknis seperti loading yang lambat atau notifikasi yang terlambat muncul, hal tersebut tidak secara signifikan mengurangi kepuasan pelanggan karena layanan tetap membantu dan respons petugas cukup cepat. Dengan demikian, semakin efektif aplikasi PLN Mobile dalam memberikan kemudahan dan efisiensi layanan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan digital yang disediakan oleh PT PLN (Persero), khususnya di ULP Banjarbaru.

Menurut (Luthfiani et al., (2024), efektivitas aplikasi layanan digital yang ditunjukkan melalui kemudahan penggunaan (*ease of use*), keandalan sistem (*system reliability*), serta efisiensi waktu layanan

memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa meskipun pengguna masih dapat mengalami gangguan teknis bersifat minor, seperti keterlambatan sistem atau error aplikasi, hal tersebut tidak secara langsung menurunkan kepuasan pelanggan selama manfaat utama aplikasi tetap dirasakan dan layanan pendukung mampu memberikan respons yang memadai. Dengan demikian, persepsi efektivitas aplikasi menjadi faktor dominan dalam membentuk kepuasan pelanggan terhadap layanan digital.

4.3.4 Analisis Dampak Penggunaan PLN Mobile terhadap Kepuasan Pelanggan di PT PLN ULP Banjarbaru

Penggunaan aplikasi PLN Mobile memberikan hasil yang baik bagi kepuasan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Banjarbaru. Pelanggan mengalami keuntungan yang jelas berupa kemudahan, efisiensi, serta kenyamanan dalam mengatur kebutuhan listrik mereka. Informan mengemukakan bahwa aplikasi ini membuat mereka merasa lebih tenang karena dapat memantau tagihan, melaksanakan pembayaran tepat waktu, dan melaporkan gangguan tanpa perlu datang ke kantor PLN.



Gambar 4.4 Laporan Pengguna Aplikasi PLN Mobile

Meningkatnya jumlah pengguna aplikasi PLN Mobile memberikan efek baik bagi tingkat kepuasan pelanggan. Pelanggan merasakan kemudahan dalam mengakses layanan kelistrikan, seperti pembayaran tagihan, pembelian token, pemantauan pemakaian listrik, serta pelaporan gangguan tanpa harus datang ke kantor PLN. Hal ini meningkatkan efisiensi waktu dan kenyamanan pelanggan dalam mengelola kebutuhan listrik sehari-hari.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian Di bawah ini adalah beberapa kesimpulan yang diperoleh dari observasi lapangan, wawancara, dan analisis data kualitatif tentang kesadaran dan kepuasan pelanggan terhadap penggunaan aplikasi PLN Mobile di PT PLN (Persero) ULP Banjarbaru:

1. Tingkat kesadaran (*awareness*) pelanggan terhadap aplikasi PLN Mobile masih beragam.

Sebagian besar pelanggan mengetahui keberadaan dan fungsi aplikasi dengan baik, terutama mereka yang mendapatkan informasi secara langsung dari petugas PLN atau melalui media digital. Namun, ada juga pelanggan yang hanya menggunakan aplikasi dalam situasi tertentu dan belum memahami semua fitur yang tersedia, sehingga mereka tidak menggunakannya dengan baik.

2. Kegiatan sosialisasi dan edukasi yang dilakukan oleh PT PLN ULP Banjarbaru terbukti berperan penting dalam meningkatkan *awareness* pelanggan.

Pelanggan yang menerima penjelasan dan pendampingan langsung dari petugas PLN cenderung memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai manfaat serta cara penggunaan aplikasi PLN Mobile. Hal ini menunjukkan bahwa peran aktif petugas dalam memberikan edukasi digital memiliki kontribusi signifikan dalam mendorong penggunaan aplikasi oleh pelanggan.

3. Penggunaan aplikasi PLN Mobile memberikan pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan merasa puas dengan kemudahan aplikasi PLN Mobile untuk mengakses layanan, efisiensi waktu, dan kenyamanan yang ditawarkannya. Dinilai bahwa

kehadiran aplikasi ini dapat mengurangi ketergantungan pelanggan terhadap layanan konvensional yang mengharuskan mereka untuk mengunjungi kantor PLN secara langsung.

4. Tingkat pengetahuan pelanggan tentang fungsi dan manfaat aplikasi PLN Mobile berkorelasi positif dengan tingkat kepuasan mereka dalam menggunakannya. Semakin memahami fungsi dan manfaat aplikasi PLN Mobile, semakin puas mereka. *Awareness* yang baik mendorong pelanggan untuk menggunakan aplikasi secara lebih aktif dan berkelanjutan, yang berdampak positif pada pengalaman pelanggan dengan layanan digital PT PLN (Persero), khususnya di PT PLN ULP Banjarbaru.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang *Awareness* dan kepuasan pelanggan terhadap penggunaan aplikasi PLN Mobile di PT PLN (Persero) ULP Banjarbaru, serta temuan masalah yang ditemukan selama penelitian, penulis membuat beberapa saran yang diharapkan dapat digunakan oleh pihak terkait untuk evaluasi dan perbaikan di masa mendatang:

A. Saran bagi PT PLN (Persero) ULP Banjarbaru

- **PT PLN ULP Banjarbaru perlu mengembangkan kegiatan sosialisasi yang sistematis dan berkelanjutan**

Untuk meningkatkan sosialisasi aplikasi PLN Mobile. Sosialisasi dapat dimasukkan ke dalam setiap tahap pelayanan pelanggan, baik melalui layanan pelanggan langsung di kantor maupun dalam kegiatan lapangan. Ini akan membuat pelanggan lebih terbiasa dan mengenal aplikasi PLN Mobile sebagai sarana utama layanan kelistrikan digital.

- **Penguatan program pelatihan penggunaan aplikasi untuk pelanggan yang memiliki keterbatasan literasi digital.**

Penemuan bahwa pelanggan mengalami kesulitan menggunakan aplikasi PLN Mobile terus menunjukkan bahwa metode pendidikan yang lebih mudah dan aplikatif diperlukan. Akibatnya, PT PLN ULP Banjarbaru

harus memberikan panduan visual, tutorial singkat, dan bimbingan langsung untuk membantu pelanggan memahami cara menggunakan aplikasi secara mandiri dan optimal.

- **Optimalisasi peran petugas pelayanan dalam mendukung transformasi digital**

Petugas pelayanan diharapkan dapat berpartisipasi secara aktif dalam layanan administratif dan membantu pelanggan belajar digital. Pelanggan merasa lebih yakin dan nyaman dengan aplikasi PLN Mobile karena petugas dapat memberikan arahan, bantuan instalasi, dan penjelasan tentang fitur utamanya.

- **Pengembangan strategi pemasaran digital yang lebih komunikatif dan interaktif**

PT PLN ULP Banjarbaru disarankan untuk meningkatkan pemasaran digitalnya dengan menggunakan lebih banyak media sosial dengan konten yang menarik dan informatif. Dinilai bahwa penyebaran informasi melalui pesan interaktif, video singkat, dan konten visual dapat meningkatkan ketertarikan pelanggan dan memberikan lebih banyak informasi tentang manfaat aplikasi PLN Mobile.

- **Peningkatan kualitas respons layanan pengaduan melalui platform digital**

PT PLN ULP Banjarbaru harus terus menangani keluhan pelanggan yang disampaikan melalui aplikasi PLN Mobile dengan cepat dan solutif. Respons yang cepat dan solutif akan mempertahankan kepercayaan pelanggan dan mencegah penurunan tingkat kepuasan pelanggan meskipun layanan gagal.

DAFTAR PUSTAKA

- Alaloul, M., Ismail, Z., & Alaloul, W. (2023). Social Media Marketing and Brand Awareness: A Systematic Review. *Journal of Marketing Research and Consumer Behavior*, 8(2), 45-62. <https://doi.org/10.1234/jmrcb.2023.002>
- Alyanas. (2024). Efektifitas penanganan komplain melalui aplikasi PLN Mobile untuk mendukung kinerja pelayanan dan kepuasan pelanggan di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Balikpapan Utara (Tesis Magister, Universitas Islam Sultan Agung). Universitas Islam Sultan Agung Semarang. <https://repository.unissula.ac.id/>
- Andi Maghfirah Juniar, Masriani, Al Muzakkir , Hikmah Umar. (2025). Pengaruh Pemasaran Digital terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Platform E-Commerce. Dalam Jurnal Aplikasi Manajemen, Ekonomi dan Bisnis Vol. 9 (2), Hal 157-164. STIM Lasharan Jaya.
- Anugrah, A., Menne, F., & Said, M. (2025). Pengaruh kualitas layanan elektronik dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan aplikasi PLN Mobile pada PT PLN (Persero) UP3 Palu. *Indonesian Journal of Business and Management*, 8(1), 115–120. <https://doi.org/10.35965/jbm.v8i1.528>
- Arfan, H. (2025). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Melalui Aplikasi PLN Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan. Tesis Magister, Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS).
- Febriyanti, F., & Syamsir. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan berbasis aplikasi PLN Mobile terhadap kepuasan pelanggan di PT. PLN ULP Koto Tuo. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9(2), 22198–22206. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/download/31268/20635/52655>

- Hadita, M., Nugraha, A., & Prasetyo, R. (2025). Pengaruh kualitas layanan e-government terhadap kepuasan pengguna aplikasi layanan publik. *Jurnal Algoritma*, **22**(1), 45–56.
<https://jurnal.itg.ac.id/algoritma/article/view/2431>
- Haq, A. A. (2022). *Penggunaan aplikasi PLN Mobile sebagai sarana komunikasi digital dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Balikpapan*. COMSERVA: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat, **2**(7), 1192–1200.
- Huang, M.-H., & Rust, R. T. (2021). A strategic framework for artificial intelligence in marketing. *Journal of the Academy of Marketing Science*, **49**(1), 30–50. <https://doi.org/10.1007/s11747-020-00749-9>
- in, Y., Chen, C., & Wang, T. (2023). *Factors influencing user loyalty to mobile apps in the context of digital services*. *Computers in Human Behavior*, 2023.
- Khairunnisah. (2025). *Pengaruh Digital Marketing terhadap Peningkatan Brand Awareness pada Bisnis Online*. SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah. [Ejournal Nusantara Global](#)
- Kim, J., Lee, H., & Park, S. (2022). *The role of mobile app usability in enhancing customer satisfaction and loyalty in utility services*. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 2022.

Laporan Company Profil 2023.

Laurensia, M. (2025). *The Impact of Digital Marketing on Brand Awareness: A Systematic Review of Strategies for the Somethinc Brand in E-Commerce. JUMDER: Jurnal Bisnis Digital dan Ekonomi Kreatif*, 1(4). [Dinamikapublika Journal](#)

Luthfiani, F., Yuhefizar, Y., & Sudiman, J. (2024).

Pengaruh *e-service quality* dan *e-trust* terhadap kepuasan pelanggan pada aplikasi PLN Mobile. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 19(1), 27-42

Millah, A. S., Apriyani, A., Arobiah, D., Febriani, E. S., & Ramdhani, E. (2023). Analisis data dalam penelitian tindakan kelas. *Jurnal Kreativitas Mahasiswa*, Vol. 1, No. 2, 2023. ISSN 3021-7938, Hal 140–153.

Nasution, A. I. L., Sitio, A. L., Siregar, C., & Nahulae, L. L. (2023). Efektivitas penggunaan aplikasi PLN Mobile pada bagian pelayanan pelanggan di PLN UP3 Binjai. *Jurnal Kendali Akuntansi* e-ISSN: 2986-3244; p-ISSN: 2986-4399, Hal 388-396(JKA), Vol 1(4)

Nurwahyuni, A., Kusumadinata, A. A., & Luthfie, M. (2024). *Semiotika pada Logo PLN Persero*. **Karimah Tauhid**, Vol. 3 No. 4, 4629–4638.

Orlando, G. (2022). Efektivitas hukum dan fungsi hukum di Indonesia. *Tarbiyatul Bukhary: Jurnal Pendidikan, Agama dan Sains*, 6(1), 49–58.

Pratiwi, N. A., & Hidayat, R. (2024). Pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi pelayanan publik. *Jurnal Sistem Informasi*, 20(1) 89-101

PT PLN Jurnal Aplikasi Manajemen, Ekonomi dan Bisnis Vol. 9, No.2, April 2025
ISSN 2541-1438; E-ISSN 2550-0783 *Published by STIM Lasharan Jaya*.
<https://web.pln.co.id/statics/uploads/2024/12/COM-PRO-PLN-2023.pdf>

PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero). (2023).

- Putra, R. F., & Sari, T. W. (2022). Strategi Segmentasi Pasar dalam Pemasaran Digital: Studi Kasus pada Perusahaan Layanan Energi. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 10(1), 45-58. <https://doi.org/10.1234/jmp.v10i1.5678>
- Putri, D. L. E., & Kusuma, Y. B. (2025). Manajemen feedback pengguna pada aplikasi layanan publik berbasis digital. *Jurnal Transformasi Digital*, 4(2), 101–112.
- Rachmawati, I. N. (2007). Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif: Wawancara. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, Vol. 11, No. 1, Maret 2007, Hal. 35–40.
- Rahmawati, N., & Nugroho, A. (2024). Pengelolaan feedback pelanggan pada layanan digital publik dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 8(1), 15–27.
- Sarvesh Raj Rocque. (2022). Evaluating the Effectiveness of Mobile Applications in Enhancing Learning and Development. *International Journal of Innovative Technologies in Social Science*, 3(35), 1–8. p-ISSN: 2544-9338; e-ISSN: 2544-9435. Vol. 3(35), Hal 1–8. RS Global Sp. z O.O., Poland.
- Sasongko, A. T. (2023). Studi literatur konsep dan implementasi sains data untuk memaksimalkan kinerja industri manufaktur. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi Bisnis*, 5(2), 90–94.
- Sholahudin, R., & Sari, R. M. (2025). Enhancing Customer Satisfaction: The Impact of Experience and Value in PLN Mobile App. *International Journal of Education, Management, and Technology*, 3(1), 263–279
- Susanti, D., & Hidayat, A. (2023). Efektivitas Segmentasi Pasar dalam Meningkatkan Kinerja Pemasaran Digital pada Perusahaan Energi Terbarukan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 15(2), 70-85. <https://doi.org/10.5678/jbm.v15i2.9102>

- Tahalele, M. C. (2025). *Hubungan Digital Marketing dan Brand Awareness untuk Maksimalisasi Customer Journey*.
- Wahyuni, S., & Ramadhan, F. (2023). Pengaruh kemudahan penggunaan dan keandalan sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi layanan publik berbasis mobile. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 7(2), 112–123.
- Weichbroth, P. (2020). Usability of Mobile Applications: A Systematic Literature Study. *IEEE Access*, 8, 55563–55577. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2020.2981892>
- Widuri, B., & Widodo, S. (2023). *Effectiveness of Using PLN Mobile Application for Easy Customer Service at PLN Delitua Medan Indonesia*. *Sinergi International Journal of Economics*, 1(3), 156–166.
- Wijaya, D. S., Lukiasuti, F., & Retnosary, R. (2025). *Mediation of Customer Value and Transaction Efficiency on the Influence of Digital Marketing toward Customer Satisfaction*. *Strategic: Journal of Management Sciences*, 5(2)
- Woen, N. G., & Santoso, S. (2021). Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, promosi, dan harga normal terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 10(2), 146–163. <https://doi.org/10.30588/jmp.v10i2.712>

LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkripsi Wawancara

Narasumber 1: Emy Astuti

Narasumber 2: Dita Sekar Wanti

Narasumber 3: Riza

Narasumber 4: Refbry Novida

Narasumber 5: Iqbal Asad Kutsuro

Dari mana Anda pertama kali mendapatkan informasi tentang aplikasi PLN Mobile? (petugas PLN, media sosial, teman/keluarga, iklan, dll				
N1	N2	N3	N4	N5
Saya cukup tahu mengenai aplikasi ini karna saya pribadi sebagai pegawai bagilan layanan pelanggan, yang harusnya mensosialisasikan aplikasi ini kepada pelanggan	Saya mengetahui mengenai aplikasi ini dari petugas PLN langsung	Saya awalnya tahu karna waktu itu saya mau lapor gangguan, tapi dengan orang di sana di suruh lapor lewat PLN Mobile, makanya saya pakai	informasi dari teman yang membuat saya melakukan fitur fitur terhadap pln mobile menjadi mudah dalam melakukan sesuatu.	Saya mengetahui aplikasi PLN Mobile Media Sosial.

		aplikasi ini untuk lapor gangguan.		
--	--	------------------------------------	--	--

Fitur apa saja yang paling sering Anda gunakan di aplikasi PLN Mobile? (pembelian token, cek tagihan, cek riwayat pemakaian, laporan gangguan, informasi pemadaman, dll)

N1	N2	N3	N4	N5
Saya lebih sering sih untuk cek riwayat pemakaian sama lapor gangguan pas listrik padam	Biasa nya sih fitur yang sering saya pakai itu laporan gangguan sama pembayaran listrik	Biasanya pakai cuman untuk beli token sama cek tagihan bulanan, dan kalo ada gangguan listrik tapi untuk sekarang jarang si dapat gangguan listrik	fitur dari pln mobile yang paling sering saya gunakan adalah fitur aplikasi pembelian token, laporan gangguan , informasi pemadaman listrik	fitur-fitur yang ada di aplikasi PLN Mobile sudah cukup membantu kebutuhan saya apalagi untuk pembelian token.

Seberapa sering Anda menggunakan aplikasi PLN Mobile? (setiap hari, seminggu sekali, sebulan sekali, hanya saat dibutuhkan)				
N1	N2	N3	N4	N5
Kalo saya sendiri lebih sering sekitar seminggu sekali, apalagi untuk memastikan gak ada gangguan	Saya pakai aplikasi ini hanya saat di butuhkan saja tapi tiap bulan saya pakai aplikasi ini untuk pembayaran listrik.	Biasanya saya pakai sebulan sekali saat harus bayar tagihan atau beli token	Pemakaian yang sering saya gunakan yaitu seminggu sekali yang bisa mendapatkan dan mencari informasi dari pln mobile	Saya cukup sering menggunakan aplikasi PLN Mobile hampir setiap hari.

Apakah tampilan dan menu aplikasi PLN Mobile mudah dipahami dan digunakan?				
N1	N2	N3	N4	N5
Untuk tampilan menu sudah sangat mudah di pahami	Untuk tampilan aplikasi sih mudah di pahami ya hampir sama seperti aplikasi	Menurut saya sudah cukup mudah di gunakan, tampilanya sederhana dan menu jelas.	Sangat mudah dipahami dan mudah dipakai serta melakukan transaksi dengan cepat Dan strategis.	Untuk tampilan sudah cukup membantu dan mudah di pahami.

	mobile yang pernah saya pakai			
--	---	--	--	--

Apakah fitur-fitur yang tersedia di aplikasi PLN Mobile sudah memenuhi kebutuhan Anda sebagai pelanggan?				
N1	N2	N3	N4	N5
Untuk fitur-fitur sudah sangat membantu untuk kebutuhan listrik sehari-hari	Untuk fitur-fitur menurut saya sudah sangat cukup ya, apalagi untuk fitur pembayaran dan pengaduan.	Sebagiaian besar sudah terpenuhi, terutama fitur pembayaran dan notif tagihan	Fitur dari PLN mobile sudah memenuhi kebutuhan saya dengan fitur yang mudah dipahami.	Sudah sangat memenuhi dengan fitur yang lengkap

Apakah proses transaksi (pembelian token, pembayaran tagihan) di aplikasi PLN Mobile berjalan lancar dan cepat?				
N1	N2	N3	N4	N5

Saya pernah mengalami transaksi yang gagal sekali, tetapi setelah itu berjalan lancar kembali.	kalo untuk daerah rumah saya si cukup cepat ya untuk pembayaran listrik, tergantung sinyal di daerah masing-masing masih ya	Biasanya lancar dan cepat, tidak pernah ada kendala pada saat transaksi	iya, PLN mobile berjalan lancar dan cepat serta proses transaksi sangat cepat.	Sejauh ini masih lancar dan cepat
--	---	---	--	-----------------------------------

Apakah informasi yang ditampilkan di aplikasi PLN Mobile (tagihan, riwayat pemakaian, notifikasi) akurat dan update?				
N1	N2	N3	N4	N5
Informasi cukup update, tapi kadang notifikasi telat muncul setelah transaksi selesai	Sejauh ini selama saya pakai aplikasi ini sudah cukup akurat ya untuk riwayat pemakaian saya.	Yaaaaa.... saya rasa sih cukup, tagihan selalu sesuai, dan riwayatnya juga lengkap.	iya, informasi ditampilkan di aplikasi PLN mobile sangat akurat, serta informasi sangat jelas untuk dibaca.	Sangat akurat dan update

Seberapa puas Anda dengan kemudahan penggunaan aplikasi PLN Mobile? (sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, tidak puas)				
N1	N2	N3	N4	N5
Sanagt puas sihhh, ya walaupun kadang ada ada kendala gangguan di jaringan saya saja sihhh..	Saya Puas si selama pemakaian aplikasi ini, sangat membantu saya sebagai ibu rumah tangga yang tidak selalu bisa keluar rumah, karna sudah ada anak	Sebagai profesi yang saya punya sekarang yang selalu sibuk dan susah meninggalkan kerjaan, aplikasi PLN Mobile cukup membantu untuk saya untuk kebutuhan listrik saya, bisa menghemat waktu dan tenaga saya juga	Sangat puas dengan kemudahan penggunaan aplikasi PLN mobile.	Sangat puas sekali

Apakah penggunaan aplikasi PLN Mobile menghemat waktu Anda dibandingkan dengan cara pembayaran konvensional (datang ke loket/minimarket)?				
N1	N2	N3	N4	N5

Sangat setuju sih, apalagi saat padat pekerjaan saya biasanya langsung suruh orng rumah untuk pakai aplikasi PLN Mobile saja.	Iya, karna ya pekerjaan rumah saya banyak jadi kalo lewat apliaksi bisa bikin saya gak panik lagi kalo lupa bayar listrik.	Sangat menghemat waktu. Dulu saya harus datang ke loket atau minimarket, sekarang cukup di rumah saja, saya sudah bisa bayar tanpa ada keterlambatan membayar	Sangat tidak membuang waktu banget bisa di jangkau menggunakan hp ajaa tanpa harus keluar rumahh	Sangat Mengehmat waktu apalagi terkadang di jam kerja yang padat.
---	--	---	--	---

Apakah aplikasi PLN Mobile membuat Anda merasa lebih nyaman dalam mengelola kebutuhan listrik?				
N1	N2	N3	N4	N5
Saya merasa sangat terbantu dengan aplikasi ini, di tengah padat ny pekerjaan saya	Kalau saya pribadi sih, iya PLN Mobile lumayan bikin lebih nyaman.	Saya jadi lebih mudah memantau dan bayar listrik kapan saja	Iya, aplikasi dalam pln mobile sangat nyaman dalam mengelola	Lebih nyaman menggunakan aplikasi, karna bisa dapat poin dan bisa di tukarkan

terutama untuk laporan gangguan dan mendapatkan info pemadaman	Soalnya semua kebutuhan listrik yang dulu harus ke kantor atau nunggu lama, sekarang tinggal buka aplikasi.		kebutuhan listrik.	menjadi voucher
--	---	--	--------------------	-----------------

Secara keseluruhan, seberapa puas Anda dengan layanan aplikasi PLN Mobile yang disediakan oleh PT. PLN ULP Banjarbaru?				
N1	N2	SN3	N4	N5
Saya cukup puas, meskipun ada beberapa fitur yang sepertinya perlu diperbarui supaya	Saya sudah sangat puas dengan layanan PLN	Sejauh ini sih saya sudah puas dengan layanan ini, sangat efisien dan memudahkan saya	Dengan keseluruhan informasi dan fitur fitur yang terbaru saya merasa sangat puas dengan adanya aplikasi	Sangat puas karna dengan ada nya PLN Mobile ini sangat membantu di saat saya s

lebih sempurna.			PLN mobile.	
-----------------	--	--	-------------	--

Pernahkah Anda mengalami kendala atau masalah saat menggunakan aplikasi PLN Mobile? Jika ya, masalah apa yang paling sering terjadi? (aplikasi error, transaksi gagal, loading lama, sulit login, dll)				
N1	N2	N3	N4	N5
Saya pernah mengalami aplikasi error dan transaksi gagal sekali, tapi langsung saya ulangi dan ya aman sudah bisa. Hanya perlu di Refresh	Sejauh ini tidak ada	Saya pernah waktu itu dapet gangguan lama ketika ingin beli token di jam sibuk.	Saya sangat jarang mendapatkan masalah dalam menggunakan aplikasi PLN mobile karena PLN mobile sangat efektif dalam melakukan transaksi apa pun itu.	Sejauh ini saya belum pernah ada kendala

Bagaimana cara Anda mengatasi masalah tersebut? Apakah Anda menghubungi customer service PLN? Dan Apakah kendala yang Anda alami mengurangi kepuasan Anda terhadap layanan PLN?				
N1	N2	N3	N4	N5
Saya langsung menghubungi costomer service melalui aplikasi. Mereka membantu dengan cepat, jadi saya tetap puas dengan layanan di PLN.	Sejauh ini tidak ada kendala	Saya biasanya ulangi transaksi beberapa kali, tapi pernah juga menghubungi cpstomer service dan responnya cukup cepat. Kendala ini tidak membuat saya mengurangi kepuasan karna di tanggapi dengan sigap.	jika ada kendala dalam masalah maka saya akan refresh aplikasi tersebut.	Belum pernah melapor karna, belum ada kendala

Pernahkah Anda mendapatkan edukasi atau tutorial dari petugas PLN ULP Banjarbaru tentang cara menggunakan aplikasi PLN Mobile? Dan Apakah informasi dan edukasi yang diberikan oleh petugas PLN mudah dipahami?

N1	N2	N3	N4	N5
Saya Pernah ikut sesi sosialisasi dan mendapatkan panduan, informasinya mudah dimengerti.	Pernah, tapi nggak sering ya. Waktu itu petugas PLN sempat jelasin sedikit soal cara pakai fitur-fitur dasar di aplikasi. Penjelasannya sih... cukup jelas dan gampang diikuti, nggak rumit-rumit banget.	Iya, saat saya pertama kali mengunduh aplikasi PLN Mobile petugas PLN Memberikan tutorial sederhana yang cukup membantu dari cara regis hingga cara pemakaian aplikasi.	Saya menerima edukasi tutorial dari petugas PLN tetap menggunakan aplikasi PLN mobile. informasi dalam indikasi yang diberikan oleh petugas PLN mudah dipahami dan dicerna dengan baik	Iya tentunya pernah, karena saya pribadi petugas PLN dan pernah memberikan edukasi ke pelanggan

Bagaimana kualitas pelayanan petugas PLN ULP Banjarbaru dalam membantu Anda terkait penggunaan aplikasi PLN Mobile?				
N1	N2	N3	N4	N5

Saya merasakan untuk pelayanan petugas sudah cukup baik informatif dan responsif	Kalau soal pelayanan petugasnya, menurut saya sih cukup baik, ya. Mereka biasanya ramah dan mau bantu jelasin pelan-pelan kalau saya nggak ngerti. dan mereka cukup sabar.	Pelayanan petugas cukup baik, mereka sabar dan komunikatif terhadap orang-orang yang awam dengan aplikasi ini	Sangat bagus dalam kualitas pelayanan PLN ULP Banjarbaru membantu dengan terkait penggunaan aplikasi PLN mobile.	Menurut saya, pelayanan petugas PLN ULP Banjarbaru sudah cukup baik dan membantu.
--	--	---	--	---

Sebelum menggunakan aplikasi PLN Mobile, metode apa yang biasa Anda gunakan untuk membayar tagihan listrik atau membeli token? (loket PLN, minimarket, ATM, mobile banking). Apakah Anda lebih puas menggunakan aplikasi PLN Mobile dibandingkan dengan metode pembayaran sebelumnya? Mengapa?

N1	N2	N3	N4	N5
Saya sebelumnya lewat minimarket dan ATM,	Dulu sebelum pakai PLN Mobile, saya	Dulu saya biasanya bayar di loket PLN. Sekarang	Sebelum menggunakan aplikasi PLN mobile saya tentunya	Sebelum menggunakan aplikasi PLN Mobile, saya biasanya

aplikasi ini jauh lebih praktis dan hemat waktu. Nggak ribet, nggak perlu antri, dan lebih praktis banget buat dipakai sehari-hari.	biasanya bayar listrik lewat minimarket atau kadang lewat ATM kalau sempat. Lumayan makan waktu karena harus keluar rumah dulu.	lebih puas menggunakan aplikasi karena tidak perlu keluar rumah. Sekarang setelah pakai PLN Mobile, jujur aja saya lebih puas. Soalnya tinggal buka HP, semuanya bisa selesai dalam beberapa detik	membayar tagihan di toko listrik terdekat. Iya saya sangat puas menggunakan aplikasi PLN mobile dibanding dengan metode pembayaran sebelumnya dengan menghemat waktu dan mempermudah dalam fitur fitur PLN mobile dengan sangat cepat dan tanggap	menggunakan Mobile Banking. Puas Dong karena bisa mendapatkan reward untuk diskon
---	---	--	---	---

Apakah Anda akan merekomendasikan aplikasi PLN Mobile kepada keluarga atau teman? Mengapa?				
N1	N2	N3	N4	N5
Saya sangat merekomendasikan aplikasi	ya, kemungkinan besar saya	Tentu, karna aplikasi	iya saya Akan merekomend	Iya, saya akan merekome

ini, terutama bagi mereka yang ingin menghemat waktu, dan sekarang PLN lebih cepat menanggapi laporan gangguan melalui aplikasi, karena laporan langsung masuk ke handphone petugas.	bakal rekomendasi n. Soalnya, gimana ya... aplikasi ini cukup ngebantu banget buat urusan listrik sehari-hari. Tinggal buka HP aja udah bisa cek tagihan, beli token, atau lapor kalau ada gangguan.	ini membuat urusan listrik semakin mudah dan cepat.	asikan aplikasi pln mobile Kepada teman dan keluarga saya karena PLN mobile sangat mempermudah dalam menggunakan aplikasinya	ndasikan aplikasi PLN Mobile kepada keluarga dan teman karena aplikasi ini memudahkan dalam mengakses layanan listrik
--	--	---	--	---

Apa saran Anda untuk meningkatkan kualitas dan fitur aplikasi PLN Mobile agar lebih efektif dan memuaskan? Apa harapan Anda terhadap pelayanan digital PT. PLN ULP Banjarbaru ke depannya?				
N1	N2	N3	N4	N5
Betul banget. Terus saya rasa notifikasinya juga perlu lebih cepet	Hmm... kalau saran dari saya sih, mungkin aplikasinya bisa dibuat lebih stabil	Ya, kalau saya sih pengennya aplikasi ini bisa lebih cepat loadingnya.	pembayaran yang langsung terhubung dengan fitur payment yg lain. Dan	Harapan saya, pelayanan digital PT. PLN ULP Banjarbaru ke

muncul, jadi kita nggak ketinggalan info penting, kayak tagihan atau info mati listrik. Nah, layanan customer service lewat aplikasi juga penting, harus cepat balesnya. Jadi kalo ada masalah, kita langsung dapat bantuan, nggak usah nunggu lama. Kalau kayak gitu, pasti aplikasi ini bakal makin nyaman buat dipakai.	aja dulu ya. Soalnya kadang suka loading lama atau error tiba-tiba. Harapan saya ke depannya, pelayanan digital PLN ULP Banjarbaru makin cepat, makin responsif, dan makin memudahkan pelanggan tanpa harus datang langsung ke kantor.	Kadang suka lemot, apalagi pas lagi buru-buru. Terus juga harus stabil ya, biar nggak tiba-tiba mati koneksi pas lagi transaksi.	Harapan dari PLN mobile adalah dari pelayan pelayan tersebut dapat lebih berkembang lagi dan menjadi lebih baik dengan fitur fitur Yang terbaru	depannya bisa menjadi lebih baik lagi dan terus ditingkatkan
--	--	--	---	--

Lampiran 2 Dokumen Magang

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
Fakultas Bisnis dan Ekonomi
Jalan Cendekia No. 100, Jakarta Selatan 12560

Nomor : 2850/Ka.ProdMng/60/ProdMng/XII/2024
Perihal : Rekomendasi Magang
Yogyakarta, 23 Desember 2024

Kepada Yth.
Pimpinan
PT. PLN ULP Banjarbaru
Loktahat Utara, Banjarbaru Utara, Banjarbaru Kota, Kalimantan Selatan 70714

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dibertahukan dengan hormat, Fakultas Bisnis dan Ekonomi Universitas Islam Indonesia adalah institusi Pendidikan yang memiliki tujuan menciptakan lulusan profesional di bidangnya. Sehubungan dengan hal tersebut, kami menghon kepada Bapak atau Ibu memberikan izin mahasiswa kami dalam melaksanakan magang di instansi yang Bapak/Ibu pimpin. Mahasiswa tersebut adalah sebagai berikut :

Nama : Amanda Rita Rolanda
NIM : 22311274
Alamat : Jalan Cendekia No. 100 Rt. 02 No. 3, Martapura Kota, Kab. Banjar, Kalimantan Selatan
Tempat/Tgl. Lahir : Karang Anyar, 18 Oktober 2004
Program Studi : Manajemen
Jenjang : Sarjana
Periode Magang : 1 Februari 2025 - 31 Mei 2025

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Ketua Prodi Manajemen Program Sarjana
Abdur Rafik, S.E., M.Sc.
NIK : 133110105

PLN
UID KALSELTEG
ULP BANJARMASIN
ULP BANJARBARU

Nomor : 1344/STH.01.04/F.13010200/2024
Lampiran : 1 Lembar
Sifat : Segera - Biasa
Hal : Jelaskan Rekomendasi Magang an Amanda Rita Rolanda
27 Desember 2024
Kepada : YB. Universitas Islam Indonesia Fakultas Bisnis Dan Ekonomika

u.p. Yth. Dekan

Menindaklanjuti surat Saudara No. 2850/Ka.ProdMng/60/ProdMng/XII/2024 tanggal 23 Desember 2024 perihal Rekomendasi Magang, bersama ini disampaikan bahwa permohonan tersebut pada prinsipnya kami setuju, dengan data Mahasiswa (i) sebagai berikut :

Sehubungan dengan pelaksanaan praktek, kami sampaikan hal-hal sebagai berikut :

No	NIM	NAMA
1.	22311274	Amanda Rita Rolanda

1. Siswa / Siswa Saudara dapat memulai Magang di Kantor PLN ULP Banjarbaru terhitung mulai tanggal 1 Februari s.d 31 Mei 2025
2. Melampirkan surat pernyataan magang yang disediakan (terlampir).
3. Menandatangani surat pernyataan yang berlaku di PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Kalimantan Selatan dan Tengah selama melaksanakan magang.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

MANAGER UNIT LAYANAN PELANGGAN BANJARBARU.
ARLIANSAH

Jl. Panglima Sator Barul No. 01 Banjarbaru
T. 08151507042 W. www.pln.co.id

Paraf _____

DAFTAR HADIR MAGANG

Bulan/Tahun: Februari 2025

Nama Instansi : PT. PLN ULP (Persero) Banjarbaru

Nama Mahasiswa : Amanda Rita Rolanda

Asal Perguruan Tinggi : Prodi Manajemen Universitas Islam Indonesia

No	Tanggal	Lama Kerja (Jam)	Deskripsi Singkat Aktivitas
----	---------	---------------------	--------------------------------

1	03 February 2025	8 Jam	Perkenalan dengan Supervisor dan Supervisor divisi Transaksi Energi
2	04 February 2025	8 Jam	Dibimbing oleh Ibu Dita, cara membuat Tagihan Susulan dan melayani pelanggan
3	05 February 2025	8 Jam	Dibimbing oleh Mas Habibi, cara memproses pengembalian token listrik
4	06 February 2025	8 Jam	Menginput laporan kerusakan KWH meter pelanggan
5	07 February 2025	8 Jam	Mengembalikan sisa KWH meter Siaga
6	10 February 2025	8 Jam	Menghitung sisa pulsa pelanggan dan

			mengembalikan KWH meter
7	11 February 2025	8 Jam	Memindahkan foto KWH meter
8	12 February 2025	8 Jam	Memindahkan foto KWH meter
9	13 February 2025	8 Jam	Membuat Tagihan Meter Siaga
10	14 February 2025	8 Jam	Menginput data tagihan susulan dan mengembalikan sisa pulsa pelanggan
11	17 February 2025	8 Jam	Menginput laporan pelanggan
12	18 February 2025	8 Jam	Menginput laporan pelanggan
13	19 February 2025	8 Jam	Jaga Stand MPP (Mall Pelayanan Publik)

14	20 February 2025	8 Jam	Mengembalikan sisa pulsa pelanggan
15	21 February 2025	8 Jam	Membuat tagihan dan mengembalikan sisa pulsa KWH meter Siaga
16	24 February 2025	8 Jam	Membuat tagihan dan mengembalikan sisa pulsa KWH meter Siaga
17	25 February 2025	8 Jam	Membuat tagihan dan mengembalikan sisa pulsa KWH meter Siaga
18	26 February 2025	8 Jam	Membuat tagihan dan mengembalikan sisa pulsa KWH meter Siaga
19	27 February 2025	8 Jam	Membuat tagihan dan

			mengembalikan sisa pulsa KWH meter Siaga
20	28 February 2025	8 Jam	Menjaga stand PLN di MPP (Mall Pelayanan Publik)

Catatan dari Supervisor:
Sangat membantu dalam kegiatan di kantor, baik dalam melayani pelanggan maupun mengerjakan berbagai tugas yang diberikan. Ke depannya perlu meningkatkan pemahaman prosedur operasional dan memperluas pengetahuan agar informasi yang disampaikan kepada pelanggan lebih komprehensif.

Banjarbaru, 03 Maret 2025



(Amanda Rita Rolanda)



(Iqbal Asad Kutsuro)

DAFTAR HADIR MAGANG
Bulan/Tahun: Maret 2025

Nama Instansi : PT. PLN ULP (Persero) Banjarbaru

Nama Mahasiswa : Amanda Rita Rolanda

Asal Perguruan Tinggi : Prodi Manajemen Universitas Islam Indonesia

No	Tanggal	Lama Kerja (Jam)	Deskripsi Singkat Aktivitas
1	03 Maret 2025	8 Jam	Membuat pengembalian sisa pulsa sebelum diganti meter siaga melalui pulsa WhatsApp PLN
2	04 Maret 2025	8 Jam	Membuat pengembalian sisa pulsa sebelum diganti meter siaga melalui pulsa WhatsApp PLN

3	05 Maret 2025	8 Jam	Membuat pengembalian sisa pulsa sebelum diganti meter siaga melalui pulsa WhatsApp PLN
4	06 Maret 2025	8 Jam	Membuat pengembalian sisa pulsa sebelum diganti meter siaga melalui pulsa WhatsApp PLN
5	07 Maret 2025	8 Jam	Menjaga Stand PLN di MPP (Mall Pelayanan Publik)
6	10 Maret 2025	8 Jam	Membuat pengembalian sisa pulsa sebelum diganti meter siaga melalui pulsa WhatsApp PLN
7	11 Maret 2025	8 Jam	Membuat pengembalian sisa pulsa sebelum diganti meter siaga

			melalui pulsa WhatsApp PLN
8	12 Maret 2025	8 Jam	Membuat pengembalian sisa pulsa sebelum diganti meter siaga melalui pulsa WhatsApp PLN
9	13 Maret 2025	8 Jam	Membuat pengembalian sisa pulsa sebelum diganti meter siaga melalui pulsa WhatsApp PLN
10	14 Maret 2025	8 Jam	Membuat pengembalian sisa pulsa sebelum diganti meter siaga melalui pulsa WhatsApp PLN
11	17 Maret 2025	8 Jam	Membuat pengembalian sisa pulsa sebelum diganti meter siaga melalui pulsa WhatsApp PLN

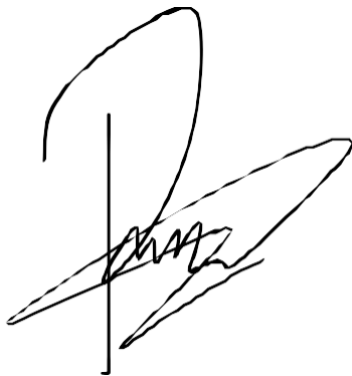
12	18 Maret 2025	8 Jam	Membuat pengembalian sisa pulsa sebelum diganti meter siaga melalui pulsa WhatsApp PLN
13	19 Maret 2025	8 Jam	Menjaga Stand PLN MPP (Mall Pelayanan Publik)
14	20 Maret 2025	8 Jam	Membuat pengembalian sisa pulsa sebelum diganti meter siaga melalui pulsa WhatsApp PLN
15	21 Maret 2025	8 Jam	Membuat pengembalian sisa pulsa sebelum diganti meter siaga melalui pulsa WhatsApp PLN
16	24 Maret 2025	8 Jam	Membuat pengembalian sisa pulsa sebelum diganti meter siaga

			melalui pulsa WhatsApp PLN
17	25 Maret 2025	8 Jam	Membuat pengembalian sisa pulsa sebelum diganti meter siaga melalui pulsa WhatsApp PLN
18	26 Maret 2025	8 Jam	Membuat pengembalian sisa pulsa sebelum diganti meter siaga melalui pulsa WhatsApp PLN
19	27 Maret 2025	8 Jam	Membuat pengembalian sisa pulsa sebelum diganti meter siaga melalui pulsa WhatsApp PLN

Catatan dari Supervisor:

Sudah cukup baik dalam menangani pelanggan serta memahami sistem pekerjaan yang ada. Peserta magang menunjukkan kemampuan yang memuaskan dalam pelayanan pelanggan dengan sikap profesional, sabar, dan komunikatif.

Banjarbaru, 06 Maret 2025



(Amanda Rita Rolanda)



(Iqbal Asad Kutsuro)

DAFTAR HADIR MAGANG

Bulan/Tahun: April 2025

Nama Instansi : PT. PLN ULP (Persero) Banjarbaru

Nama Mahasiswa : Amanda Rita Rolanda

Asal Perguruan Tinggi : Prodi Manajemen Universitas Islam Indonesia

No	Tanggal	Lama Kerja (Jam)	Deskripsi Singkat Aktivitas
1	01 April 2025	-	Cuti Bersama Hari Raya Idul Fitri
2	02 April 2025	-	Cuti Bersama Hari Raya Idul Fitri
3	03 April 2025	-	Cuti Bersama Hari Raya Idul Fitri
4	04 April 2025	-	Cuti Bersama Hari Raya Idul Fitri
5	07 April 2025	-	Cuti Bersama Hari Raya Idul Fitri
6	08 April 2025	8 Jam	Menginput data tagihan susulan dan mengembalikan sisa pulsa pelanggan
7	09 April 2025	8 Jam	Menginput data tagihan susulan dan mengembalikan

			sisipulsa pelanggan
8	10 April 2025	8 Jam	Menginput data tagihan susulan dan mengembalikan sisipulsa pelanggan
9	11 April 2025	8 Jam	Menginput data tagihan susulan dan mengembalikan sisipulsa pelanggan
10	14 April 2025	8 Jam	Menginput data tagihan susulan dan mengembalikan sisipulsa pelanggan
11	15 April 2025	8 Jam	Menginput data tagihan susulan dan mengembalikan sisipulsa pelanggan

12	16 April 2025	8 Jam	Menginput data tagihan susulan dan mengembalikan sisa pulsa pelanggan
13	17 April 2025	8 Jam	Menginput data tagihan susulan dan mengembalikan sisa pulsa pelanggan
14	18 April 2025	-	Libur Hari Jum'at Agung
15	21 April 2025	8 Jam	Membuat tagihan dan mengembalikan sisa pulsa KWH meter siaga
16	22 April 2025	8 Jam	Membuat tagihan dan mengembalikan sisa pulsa KWH meter siaga

17	23 April 2025	8 Jam	Membuat tagihan dan mengembalikan sisa pulsa KWH meter siaga
18	24 April 2025	8 Jam	Membuat tagihan dan mengembalikan sisa pulsa KWH meter siaga
19	25 April 2025	8 Jam	Membuat tagihan dan mengembalikan sisa pulsa KWH meter siaga
20	28 April 2025	8 Jam	Membuat tagihan dan mengembalikan sisa pulsa KWH meter siaga
21	29 April 2025	8 Jam	Membuat PDL pelanggan lama
22	30 April 2025	8 Jam	Membuat tagihan dan mengembalikan

			sisa pulsa KWH meter siaga
--	--	--	-------------------------------

Catatan dari Supervisor:

Sangat membantu dalam kegiatan di kantor, baik dalam melayani pelanggan maupun menyelesaikan berbagai tugas yang diberikan. Peserta magang telah memahami sistem kerja kantor dan mampu berkomunikasi dengan baik di lingkungan kerja.

Banjarbaru, 30 April 2025



(Amanda Rita Rolanda)



(Iqbal Asad Kutsuro)

DAFTAR HADIR MAGANG

Bulan/Tahun: Mei 2025

Nama Instansi : PT. PLN ULP (Persero) Banjarbaru

Nama Mahasiswa : Amanda Rita Rolanda

Asal Perguruan Tinggi : Prodi Manajemen Universitas Islam Indonesia

No	Tanggal	Lama Kerja (Jam)	Deskripsi Singkat Aktivitas
1	01 Mei 2025	8 Jam	Membuat tagihan pemakaian meter siaga dan menginput stand pasang meter siaga
2	02 Mei 2025	8 Jam	Membuat tagihan pemakaian meter siaga dan menginput stand pasang meter siaga
3	05 Mei 2025	8 Jam	Membuat tagihan pemakaian meter siaga dan menginput stand pasang meter siaga
4	06 Mei 2025	8 Jam	Menginput data tagihan susulan dan

			mengembalikan sisa pulsa pelanggan
5	07 Mei 2025	8 Jam	Rekap foto meter yang tidak valid
6	08 Mei 2025	8 Jam	Rekap foto meter yang tidak valid
7	09 Mei 2025	8 Jam	Scan meter baru
8	12 Mei 2025	-	Libur Hari Waisak
9	13 Mei 2025	-	Cuti Bersama Hari Waisak
10	14 Mei 2025	8 Jam	Menginput laporan siaga
11	15 Mei 2025	8 Jam	Membuat tagihan pengguna meter siaga
12	16 Mei 2025	8 Jam	Menginput laporan siaga dan membuat tagihan pengguna siaga
13	19 Mei 2025	8 Jam	Scan meter baru

14	20 Mei 2025	8 Jam	Scan meter baru
15	21 Mei 2025	8 Jam	Membuatkan tagihan dan pengembalian pulsa kepada pelanggan yang datang ke kantor
16	22 Mei 2025	8 Jam	Membuatkan tagihan dan pengembalian pulsa kepada pelanggan yang datang ke kantor
17	23 Mei 2025	8 Jam	Scan meter baru
18	26 Mei 2025	8 Jam	Membuatkan tagihan dan pengembalian pulsa kepada pelanggan yang datang ke kantor
19	27 Mei 2025	8 Jam	Rekap foto meter tidak valid
20	28 Mei 2025	8 Jam	Rekap foto meter tidak valid

21	29 Mei 2025	-	Libur Kenaikan Isa Almasih
22	30 Mei 2025	-	Cuti Bersama Kenaikan Isa Almasih
23	02 Juni 2025	8 Jam	Membuat rekap siaga dan melayani pelanggan yang datang ke kantor
24	03 Juni 2025	8 Jam	Rekap lab siaga dan scan meter baru

Catatan dari Supervisor:

Selama proses magang kurang lebih hampir 4 bulan, saudari Amanda sangat membantu kegiatan operasional khususnya pada Departemen Transaksi Energi. Saudari mampu menangani pelanggan siaga, menjawab pertanyaan pelanggan, serta beradaptasi dengan baik di lingkungan kerja. Selain itu, saudari juga berperan aktif dalam membantu memasarkan aplikasi PLN Mobile kepada pelanggan.

Banjarbaru, 03 Mei 2025

A stylized handwritten signature in black ink, featuring a large, sweeping initial 'A' followed by a series of connected, fluid strokes.

(Amanda Rita Rolanda)

A handwritten signature in black ink, starting with a large, bold 'I' and followed by several sharp, angular strokes.

(Iqbal Asad Kutsuro)

DOKUMENTASI

