



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

Reima Sulistyowati Ahzahro<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup> Department of Management, Faculty of Business and Economics, Universitas Islam Indonesia

\*Corresponding author, E-mail: [sulistyowatireima@gmail.com](mailto:sulistyowatireima@gmail.com)

INFORMASI ARTIKEL	ABSTRAK
<p><i>Section</i> Artikel Laporan Magang</p> <hr/> <p><i>Sejarah Artikel</i> Artikel Diserahkan: 20/09/2023 Diterima: 20/09/2023 Tersedia secara online: 25/09/2023</p> <hr/> <p><i>Kata Kunci</i> digitalisasi pelayanan konsumen PLN Mobile <i>technology acceptance model</i></p>	<p>Perkembangan teknologi mengubah bisnis perusahaan dengan efisiensi digitalisasi, seperti PLN yang beralih ke aplikasi PLN Mobile untuk layanan listrik, aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan jangkauan konsumen dan menyediakan layanan terkait jaringan listrik, termasuk transaksi pra bayar dan pasca bayar. PLN berhasil menghilangkan kantor fisik di beberapa kota seperti Surabaya, namun kendala muncul di daerah pedesaan karena masalah jaringan internet dan sumber daya manusia. Penelitian ini menerapkan <i>technology acceptance model</i> (TAM) dengan mempertimbangkan kegunaan, kemudahan penggunaan, sikap pengguna, minat pengguna teknologi, dan sudut pandang pengguna. Hasil analisis TAM diharapkan mampu mengatasi kendala penerimaan teknologi PLN Mobile dan mendukung strategi untuk meningkatkan penggunaan aplikasi ini, memberikan manfaat efisiensi layanan listrik bagi konsumen, serta memperkuat pelayanan PLN kepada konsumen.</p>

©2023 PT Solusi Edukasi Berdikari: Publishers. All rights Reserved

### PENDAHULUAN

Perkembangan sistem teknologi mempengaruhi proses bisnis suatu perusahaan. Di era digitalisasi seperti saat ini mendorong setiap bisnis untuk melakukan efisiensi terhadap proses bisnisnya, melakukan perubahan dari sistem pelayanan konsumen secara langsung mulai di ubah menjadi



sebuah sistem digital yang dimana kemudahan untuk melakukan interaksi antara pihak perusahaan dengan konsumen mulai dilakukan oleh banyak perusahaan besar termasuk Perusahaan Listrik Negara.

PLN melakukan investasi pembangunan sistem pelayanan konsumen dengan model digital sejak 31 Oktober 2016 yang diberi nama PLN Mobile dengan harapan dapat menjangkau konsumen yang lebih luas. PLN Mobile merupakan sebuah aplikasi yang diluncurkan untuk mendapatkan segala jenis pelayanan yang berkaitan dengan jaringan kelistrikan, misalnya pemasangan jaringan listrik baru, penambahan daya, dan masih banyak lagi.

Banyak fitur yang disediakan juga dapat mempermudah sistem transaksi PLN dalam pembelian daya listrik pada sistem listrik pra bayar dan pasca bayar. Selain transaksi yang dapat dilakukan menggunakan aplikasi, PLN Mobile juga dapat melayani pengaduan kerusakan jaringan listrik, menaikkan atau menurunkan daya listrik, penyambungan jaringan listrik baru dan masih banyak hal lain, sehingga konsumen dapat melakukan aktifitas yang berhubungan dengan jaringan listrik dimanapun dan kapanpun tanpa harus mendatangi kantor-kantor cabang PLN.

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

Penggunaan media PLN Mobile tidak terlepas dari berbagai kendala, faktor paling utama adalah keadaan masyarakat desa yang masih tertinggal dalam urusan perkembangan teknologi, permasalahan jaringan internet dan kemampuan sumberdaya manusia menjadi permasalahan pokok bagi penerapan aplikasi PLN Mobile.

Fakta menunjukkan bahwa daerah yang menjadi tanggung jawab ULP Tulung masih tertinggal dalam penggunaan aplikasi PLN Mobile, pencapaian target yang masih tertinggal dari beberapa unit ULP menunjukkan bahwa ULP Tulung masih harus meningkatkan kinerjanya dalam penggunaan alokasi PLN Mobile. Pada tabel 2. progres pencapaian pengguna PLN Mobile menunjukkan bahwa area Rayon Tulung mendapatkan progres pencapaian sebesar 93,1 % dari target pengguna bulan Juni 2022 dan 64,4 % dari target pengguna bulan Desember 2022 (PT PLN (Persero) UP3 Klaten Unit Layanan Pelanggan Rayon Tulung, 2022).

**Tabel 1.** Progres Pencapaian Pengguna PLN Mobile

No.	Kode Unit	ULP	Target Kum S.D Des 2022	Target kumulatif (Perbulan)	Realisasi Kumulatif (Perbulan)	Realisasi Harian 15 Juni 2022	Target Harian untuk Mencapai
				Juni	Juni		Kumulatif Juni 2022
1.	52401	PEDAN	94.338	65.541	65.258	908	23
2.	52402	DELANGGU	47.997	34.900	36.087	238	50
3.	52403	BOYOLALI	132.746	92.091	92.265	989	50
4.	52404	KLATEN KOTA	120.707	86.252	81.649	1124	418
5.	52405	TULUNG	72.787	50.349	46.878	484	316
		UP3 KLATEN	468.575	329.133	322.164	3.743	857

Sumber: PT PLN (Persero) UP3 Klaten Unit Layanan Pelanggan Rayon Tulung (2022)

Pada pembahasan artikel ini menganalisis penyebab masih sulitnya perkembangan penggunaan PLN Mobile diwilayah rayon Tulung dan sekitarnya dengan menggunakan metode

analisis TAM (*technology acceptance model*). Penelitian magang ini akan menggambarkan keadaan yang sesungguhnya tentang kendala masyarakat dalam penerimaan teknologi aplikasi PLN Mobile.

Kendala akan dilihat dari aspek kemudahan/kesulitan teknologi yang digunakan ataupun pengguna teknologi dinilai karena faktor jaringan maupun sumber daya manusianya belum siap menerima penggunaan teknologi aplikasi PLN Mobile. Setelah itu dapat dirumuskan strategi untuk mendorong masyarakat agar bersedia menggunakan PLN Mobile.

**Tabel 2.** Progres Pencapaian Pengguna PLN Mobile

No.	Kode Unit	ULP	Target Harian untuk Mencapai Kumulatif Desember 2022	Gap untuk Mencapai Target Kumulatif Juni 2022	Gap untuk Mencapai Target Kumulatif Desember 2022	Progres Kumulatif (s.d 16 Juni 2022)	Progres Kumulatif (s.d 16 Desember 2022)
1.	52401	PEDAN	234	256	32.982	99,6%	69,2%
2.	52402	DELANGGU	95	-	13.321	103,4%	75,2%
3.	52403	BOYOLALI	326	-	45.859	100,2%	69,5%
4.	52404	KLATEN KOTA	309	4.603	43.508	94,7%	67,6%
5.	52405	TULUNG	208	3.471	29.269	93,1%	64,4%
		UP3 KLATEN	1.172	8.330	164.939	97,88%	68,75%

Sumber: PT PLN (Persero) UP3 Klaten Unit Layanan Pelanggan Rayon Tulung (2022)

Penggunaan teknologi informasi sangat bergantung pada perilaku pengguna aplikasi. Model penerimaan teknologi/*technology acceptance model* (TAM) merupakan salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi (Hartono, 2007).

Kelebihan TAM yang paling penting adalah TAM merupakan model parsimoni, yaitu model yang sederhana tetapi valid. TAM meneliti dua aspek penelitian yakni aspek kegunaan (*perceived usefulness*) dan aspek kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Kegunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya (Davis, 1989).

Sedangkan kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana orang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. TAM memiliki 5 konstruk utama, yaitu: (1) *Perceived usefulness* (kegunaan), (2) *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan), (3) *attitude toward using technology* (sikap), (4) *behavioral intention to use* (intensi), dan (5) *actual technology use* (penggunaan teknologi sesungguhnya) (Davis Jr, 1986).

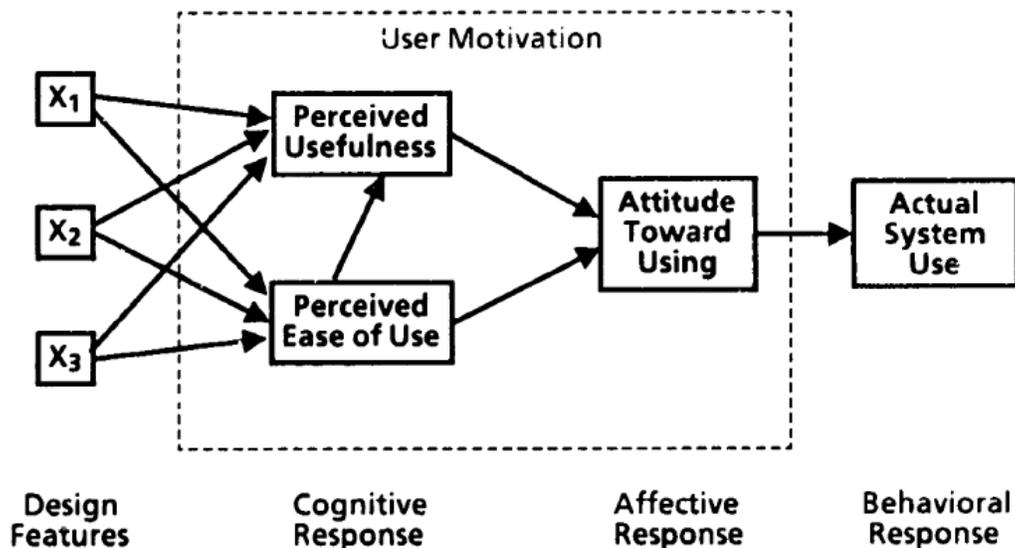
Beberapa tahun setelah kemunculan TAM, banyak penelitian yang mengkaji model ini. Cara perluasan TAM adalah dengan menambahkan variabel eksternal ke dalam model asli TAM. Dalam penelitian ini, pada model TAM akan ditambahkan variabel-variabel eksternal yaitu *e-learning self-efficacy*, kerumitan (*complexity*) dan keterbatasan waktu (*lack of time*).

Berdasarkan uraian latar belakang maka dapat disusun perumusan masalah pada penelitian ini yaitu: (1) Mengapa tingkat penggunaan PLN Mobile oleh konsumen di wilayah kerja unit Tulung rendah?; (2) Apakah kendala yang dihadapi konsumen di wilayah kerja unit Tulung dalam menggunakan PLN Mobile?; (3) Bagaimana strategi yang dapat dijalankan PLN wilayah kerja unit Tulung untuk mendorong tingkat penggunaan PLN Mobile?

## KAJIAN PUSTAKA

### *Technology Acceptance Model (TAM)*

*Technology acceptance model* (TAM) merupakan kerangka teori yang dikenal luas oleh akademisi atau peneliti untuk menjelaskan faktor-faktor penentu penerimaan teknologi informasi oleh pengguna (Mardikaningsih *et al.*, 2023). TAM awalnya dikembangkan oleh Davis Jr (1986) berdasarkan model *theory of reasoned action* (TRA). Keunggulan utama dari TAM adalah kesederhanaannya yang tetap valid. Penerimaan pengguna terhadap penggunaan sistem informasi dipengaruhi oleh dua konstruk utama, yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Davis (1989) mengemukakan bahwa *perceived usefulness* merupakan pandangan tentang seberapa besar seorang individu percaya bahwa menggunakan suatu sistem tertentu maupun sebuah teknologi tertentu akan meningkatkan kinerjanya dan *perceived ease of use* merupakan persepsi tentang penggunaan sebuah sistem maupun teknologi dapat memudahkan aktivitasnya. Penelitian mengenai teknologi informasi dengan menggunakan pendekatan teori TAM sudah banyak dilakukan diantaranya penerimaan masyarakat tentang teknologi tentang sistem perbankan *online* oleh (Baabdullah *et al.*, 2019; Elhajjar dan Ouaida, 2020) dan penelitian mengenai perilaku belanja *online* oleh (Blagoeva dan Mijoska, 2017).



Gambar 1. *Technology Acceptance Model*

Sumber: Davis Jr (1986)

*Technology acceptance model* yang diusulkan ditampilkan dalam gambar 1, dengan panah menggambarkan hubungan sebab-akibat. Menurut model ini, sikap keseluruhan pengguna potensial terhadap penggunaan suatu sistem yang diberikan diasumsikan menjadi faktor penentu utama apakah ia benar-benar menggunakannya. Sikap terhadap penggunaan, pada gilirannya, merupakan fungsi dari dua keyakinan utama: manfaat yang dirasakan dan kemudahan penggunaan yang dirasakan. Kemudahan penggunaan yang dirasakan memiliki efek sebab-akibat terhadap manfaat yang dirasakan. Fitur desain secara langsung mempengaruhi manfaat yang dirasakan dan kemudahan penggunaan yang dirasakan.

Karena fitur desain termasuk dalam kategori variabel eksternal dalam paradigma Ajzen dan Fishbein (1980), mereka tidak dianggap memiliki efek langsung pada sikap atau perilaku, melainkan hanya memengaruhi variabel-variabel ini secara tidak langsung melalui manfaat yang dirasakan dan kemudahan penggunaan yang dirasakan. Mengikuti model Ajzen dan Fishbein (1980), hubungan-hubungan dalam model ini dianggap bersifat linier.

### **Digital Innovation**

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

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

Dalam praktiknya, *digital innovation* melibatkan kolaborasi antara organisasi dan pengembang teknologi, eksperimen dengan teknologi baru, adaptasi terhadap perubahan pasar dan tren teknologi, serta keterlibatan dalam pengambilan risiko dalam menerapkan inovasi digital. Tujuannya adalah untuk menciptakan keunggulan kompetitif, meningkatkan efisiensi operasional, meningkatkan pengalaman pelanggan, dan mencapai hasil bisnis yang lebih baik melalui penerapan teknologi digital yang inovatif. Dalam era digital yang terus berkembang, *digital innovation* menjadi kunci penting bagi organisasi untuk tetap relevan dan bersaing. Organisasi yang mampu mengadopsi dan menerapkan inovasi digital secara efektif memiliki peluang untuk mengoptimalkan potensi teknologi digital dan meraih keuntungan yang signifikan.

### **PLN Mobile**

Strategi PLN dalam mewujudkan visi untuk menjadi perusahaan listrik terkemuka di Asia Tenggara dan menjadi nomor satu dalam pilihan pelanggan untuk solusi energi diterjemahkan pihak manajemen dengan membangun suatu media untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi konsumen. Hasil investasi pembangunan sistem pelayanan konsumen berbasis elektronik mulai diluncurkan pada 31 oktober 2016 bertepatan pada hari jadi PT. PLN Persero yang ke 71. Bekerjasama dengan PT. Indonesia Comnet Plus sebagai anak perusahaan PLN membangun suatu aplikasi *mobile customer self service* yang terintegrasi dengan aplikasi pengaduan dan keluhan terpadu (APKT) dan aplikasi pelayanan pelanggan terpusat (AP2T). Layanan bagi pelanggan PLN ini diharapkan dapat mendukung perbaikan tata kelola layanan pengaduan dan keluhan pelanggan yang lebih maksimal serta memutus jalur birokrasi dan prosedur. Selain layanan pengaduan masih banyak fitur yang dapat dioperasikan dengan menggunakan layanan aplikasi PLN Mobile meliputi:

1. Cek tagihan dan riwayat token
2. Simulasi permohonan pasang baru, perubahan daya, penyambungan sementara
3. Permohonan pasang baru, perubahan daya, penyambungan sementara

4. Informasi tarif listrik terkini
5. Cek status pengaduan dan permohonan berita terkini dari PLN
6. Promosi dari pihak manajemen PT. PLN Persero
7. Informasi perawatan berkala oleh pihak PLN, dan masih banyak lagi.

## **METODE PENELITIAN MAGANG**

### **Pendekatan**

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

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

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

### **Unit Analisis**

Subyek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan dari PLN di daerah jangkauan rayon Tulung yang belum menggunakan PLN Mobile. Sedangkan obyek yang dikaji adalah penerimaan masyarakat mengenai aplikasi PLN Mobile untuk memaksimalkan kinerja dari penggunaan aplikasi tersebut dan dari hasil laporan juga dapat digunakan oleh pihak perusahaan

untuk menentukan langkah-langkah kebijakan mendukung kemajuan pelayanan perusahaan. Teknik analisis data pada laporan kegiatan magang ini menggunakan analisis statistika deskriptif.

Analisis deskriptif adalah metode statistika yang digunakan untuk menggambarkan, meringkas, dan menganalisis data secara deskriptif. Statistika deskriptif sebagai metode untuk meringkas, menggambarkan, dan memahami data menggunakan teknik grafis dan ukuran statistik seperti *mean*, *median*, dan simpangan baku seperti yang dikemukakan oleh (Moore, McCabe dan Craig, 2017). Tujuan utamanya adalah untuk memberikan gambaran yang jelas tentang karakteristik dasar data yang diamati, seperti tendensi sentral, variabilitas, distribusi, dan hubungan antara variabel. Beberapa teknik yang digunakan dalam analisis deskriptif meliputi:

1. Ukuran pemusatan data: Ukuran pemusatan data memberikan gambaran tentang nilai tipikal atau pusat data. Seperti adalah *mean* (rata-rata), *median* (nilai tengah), dan *modus* (nilai yang paling sering muncul).
2. Grafik dan visualisasi: Grafik dan visualisasi data membantu dalam pemahaman visual tentang pola-pola dalam data.

### Pengumpulan Data

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

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

### Analisis Deskriptif Penilaian Variabel TAM

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

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

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

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

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

**Tabel 3.** Rentang Standar Nilai

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

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

## HASIL ANALISIS

Penggunaan data responden yang berjumlah 284 orang memiliki prasyarat yakni sudah pernah menggunakan aplikasi PLN *Mobile* sehingga responden dapat menilai secara objektif tentang aplikasi PLN *Mobile*.

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

Kemudian, akan dilakukan analisis mengenai pandangan responden terhadap objek aplikasi PLN *Mobile*. Hal ini melibatkan pertanyaan yang berfokus pada persepsi mereka tentang fitur-fitur aplikasi, kegunaan, kenyamanan, dan kepuasan pengguna. Analisis dilakukan pada parameter penilaian responden mengenai aplikasi PLN *Mobile*, yang sesuai dengan konstruk pembentuk TAM (*technology acceptance model*).

### Analisis Statistika Deskriptif Data Demografi Responden

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

#### Data Jenis Kelamin Responden

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

**Tabel 4.** Data Demografi Jenis Kelamin Responden

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

Sumber: Data Primer (2023)

Berdasarkan tabel 3. menunjukkan bahwa dari 284 orang reponden sebanyak 119 responden berjenis kelamin laki-laki presentase sebesar 41,90 %. Sedangkan responden perempuan sebanyak

165 orang dan presentase sebesar 58,10%. Dapat disimpulkan mayoritas responden penelitian adalah perempuan.

### Data Umur Responden

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

**Tabel 5.** Data Demografi Umur Responden

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

Sumber: Data Primer (2023)

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa dari 284 orang reponden sebanyak 84 responden berusia lebih dari 30 tahun dengan persentase sebesar 29,60 %, sebanyak 180 responden berusia diantara 19-29 tahun dengan persentase 63,40 % dan sebanyak 20 orang berusia kurang dari 19 tahun dengan persentase 7,00 %. Dapat disimpulkan mayoritas responden penelitian adalah orang – orang yang berusia diantara 19-29 tahun.

### Data Demografi Pendidikan Terakhir Responden

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

**Tabel 6.** Data Demografi Pendidikan Terakhir Responden

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

Sumber: Data Primer (2023)

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa dari 284 orang reponden sebanyak 8 responden memiliki status pendidikan terakhir SMP dengan persentase sebesar 2,80 %, sebanyak 119 responden memiliki status pendidikan terkhir SMA/SMK sederajat dengan persentase 41,90 %, sebanyak 140 orang memiliki status pendidikan S1 dengan persentase 49,30 %, dan sebanyak 17 orang memiliki status pendidikan S2 dengan persentase 6,00 % Dapat disimpulkan mayoritas responden penelitian adalah orang–orang yang memiliki status pendidikan terakhir S1 dan kalangan SMA sederajat.

**Data Pekerjaan Responden**

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

**Tabel 7.** Demografi Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase
Pelajar	12	4,20 %
Mahasiswa/i	63	22,20 %
Karyawan	122	43,00 %
Wiraswasta	73	25,70 %
Lainnya	14	4,90 %
Total	284	100 %

Sumber: Data Primer (2023)

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa dari 284 orang reponden sebanyak 12 responden memiliki status pekerjaan pelajar dengan persentase sebesar 4,20%, sebanyak 63 responden memiliki status masih menempuh pendidikan perkuliahan dengan persentase 22,20%, sebanyak 122 orang memiliki status pekerjaan sebagai karyawan dengan persentase 43,00%, sebanyak 73 orang memiliki status pekerjaan wiraswasta dengan persentase 25,70%, dan sisa 14 orang responden memilih status pekerjaan lainnya dengan persentase 4,90%. Dapat disimpulkan mayoritas responden penelitian adalah orang-orang yang memiliki status pekerjaan sebagai karyawan.

**Analisis Deskriptif Pada Penilaian Objek**

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

**Pertanyaan 1**

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

**Tabel 8.** Respon Pertanyaan 1

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

Sumber: Data Primer (2023)

Berdasarkan informasi yang terdapat dalam tabel 7 di atas, terlihat bahwa dari jumlah keseluruhan 284 responden, sebanyak 209 orang di antaranya pernah melaporkan permasalahan terkait keluhan kelistrikan kepada PLN.

Hal ini mengindikasikan bahwa rata-rata masyarakat memiliki keluhan pribadi masing-masing mengenai kelistrikan yang mereka alami dan kemudian melaporkannya kepada perusahaan PLN. Harapan dari pertanyaan ini adalah untuk mengetahui seberapa besar kebutuhan masyarakat akan pelayanan pelanggan dari PLN.

### Pertanyaan 2

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

**Tabel 9.** Respon Pertanyaan 2

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

Sumber: Data Primer (2023)

Berdasarkan informasi yang terdapat dalam tabel 8 di atas, terlihat bahwa dari jumlah keseluruhan 284 responden, sebanyak 188 orang di antaranya tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi PLN Mobile, namun masih 96 diantaranya mengalami kesulitan penggunaan aplikasi PLN Mobile. Hal ini mengindikasikan bahwa hampir sebagian masyarakat mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi PLN Mobile. Harapan dari pertanyaan ini adalah untuk mengetahui apakah masyarakat mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi PLN Mobile.

### Pertanyaan 3

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

**Tabel 10.** Respon Pertanyaan 3

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

Sumber: Data Primer (2023)

Berdasarkan informasi yang terdapat dalam tabel 7 di atas, terlihat bahwa dari jumlah keseluruhan 284 responden, sebanyak 237 orang menilai bahwa aplikasi PLN Mobile sangat membantu kegiatan yang berkaitan dengan kelistrikan di masyarakat. Hal ini mengindikasikan bahwa hampir seluruh responden sepakat bahwa aplikasi sangat berguna bagi pelanggan PLN. Harapan dari pertanyaan ini adalah untuk mengetahui apakah masyarakat tertarik dengan penggunaan aplikasi PLN Mobile karena merasa terbantu untuk masalah pelayanan pelanggan dari PLN dan mendapatkan banyak informasi dari PLN yang terdapat di aplikasi tersebut.

#### Pertanyaan 4

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

**Tabel 11.** Respon Pertanyaan 4

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

Sumber: Data Primer (2023)

Berdasarkan informasi yang terdapat dalam tabel 10 di atas, terlihat bahwa dari jumlah keseluruhan 284 responden, sebanyak 252 orang menilai bahwa aplikasi PLN Mobile merupakan terobosan yang sangat baik dari PLN untuk membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan mengenai kelistrikan dari berbagai fitur yang disediakan pada aplikasi. Harapan dari pertanyaan ini adalah untuk mengetahui penilaian masyarakat tentang aplikasi PLN Mobile apakah akan menjadi terobosan jangka panjang dari PLN yang akan mengganti sistem pelayanan fisik di kantor ULP.

#### Pertanyaan 5

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

**Tabel 12.** Respon Pertanyaan 5

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

Sumber: Data Primer (2023)

Berdasarkan informasi yang terdapat dalam tabel 11 di atas, terlihat bahwa dari jumlah keseluruhan 284 responden, sebanyak 207 orang sering menggunakan aplikasi PLN Mobile untuk berbagai kegiatan seperti membeli token listrik, cek tagihan listrik dan mendapat informasi lainnya dari PLN. Sebanyak 74 orang menjawab jarang menggunakan aplikasi PLN Mobile dan sisanya sebanyak 3 orang menjawab hampir tidak pernah menggunakan aplikasi PLN Mobile. Hal ini mengindikasikan bahwa banyak pelanggan PLN menggunakan aplikasi untuk mendapatkan pelayanan berkaitan dengan kelistrikan konsumen.

Harapan dari pertanyaan ini adalah untuk mengetahui frekuensi masyarakat dalam penggunaan aplikasi PLN Mobile Berdasarkan informasi yang terdapat dalam tabel 11 di atas, terlihat bahwa dari jumlah keseluruhan 284 responden, sebanyak 207 orang sering menggunakan aplikasi PLN Mobile untuk berbagai kegiatan seperti membeli token listrik, cek tagihan listrik dan mendapat informasi lainnya dari PLN.

Sebanyak 74 orang menjawab jarang menggunakan aplikasi PLN Mobile dan sisanya sebanyak 3 orang menjawab hampir tidak pernah menggunakan aplikasi PLN Mobile. Hal ini mengindikasikan bahwa banyak pelanggan PLN menggunakan aplikasi untuk mendapatkan pelayanan berkaitan dengan kelistrikan konsumen. Harapan dari pertanyaan ini adalah untuk mengetahui frekuensi masyarakat dalam penggunaan aplikasi PLN Mobile.

**Perceived Usefulness (Sudut Pandang Kegunaan)**

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

**Tabel 13.** Analisis Deskriptif *Perceived Usefulness*

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

Sumber: Data Primer (2023)

Berdasarkan tabel 13 diatas dapat dilihat bahwa rata-rata skor penilaian dapat dikategorikan pada skor tinggi yang berarti bahwa secara besar responden setuju bahwa aplikasi PLN Mobile memang berguna atau memiliki kegunaan khusus dalam urusan kelistrikan konsumen. Informasi yang dapat digali dari pengolahan data diatas yakni dengan skor 3,94 responden yakin bahwa penyelesaian masalah kelistrikan dapat di selesaikan lebih cepat. Berkaitan dengan sistem pelaporan yang langsung dapat diproses dengan skor responden sebesar 3,99 berarti bahwa responden yakin proses penanganan masalah akan lebih cepat dengan aplikasi PLN Mobile. Pada pernyataan efektivitas kegiatan skor dari responden sebesar 3,90.

Selanjutnya pada pernyataan bahwa PLN Mobile mempermudah kegiatan dalam memperoleh pelayanan PLN mendapat skor paling tinggi diantara parameter penilaian yang lain yaitu sebesar 4,23; dan yang terakhir mengenai persepsi masyarakat tentang kegunaan aplikasi mendapat rata-rata skor 3,83. Rata-rata skor penilaian menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa aplikasi ini memang berguna dan memiliki manfaat khusus dalam urusan kelistrikan konsumen.

**Perceived Ease of Use (Sudut Pandang Kemudahan Aplikasi)**

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

**Tabel 14.** Analisis Deskriptif *Perceived Ease of Use*

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

Sumber: Data Primer (2023)

Berdasarkan tabel 14 diatas dapat dilihat bahwa rata-rata skor pada indikator kemudahan penggunaan aplikasi sebesar 2,52 dan dalam standar skor yang telah dibuat, rata-rata skor tersebut termasuk indikator sedang. Skor untuk masing-masing indikator penilaian yang pertama mengenai kemudahan aplikasi untuk dipelajari mendapat skor 2,46; untuk kontrol aplikasi mendapatkan skor responden sebesar 2,48; pada indikator kemudahan fitur-fitur untuk dipahami mendapat kan skor 2,62; selanjutnya kelengkapan fitur-fitur aplikasi mendapat penilaian dari responden sebesar 2,66; dan yang terakhir pernyataan mengenai apakah aplikasi PLN *Mobile* itu mudah digunakan atau tidak mendapat skor dari responden sebesar 2,37.

Penilaian mengenai kemudahan aplikasi memiliki skor sedang, berdasarkan tabel 14 diatas dapat diambil informasi bahwasanya masyarakat masih memiliki kesulitan dalam penggunaan aplikasi. Analisis yang dapat diambil salah satunya dari aspek kemudahan aplikasi adalah sistem verifikasi yang sedikit rumit. Apabila akun yang ada tidak diverifikasi akan ada keterbatasan dalam penggunaan aplikasi seperti sistem pembayaran dan beberapa fitur yang tidak aktif. Analisis selanjutnya mengenai fitur-fitur seperti pembelian token listrik dapat menggunakan aplikasi lain sehingga beberapa masyarakat masih menggunakan pilihan aplikasi lain. Dalam rangkaian peningkatan pengguna seharusnya pihak PLN mempermudah verifikasi akun dan memberikan edukasi kepada masyarakat agar berpindah ke aplikasi PLN Mobile.

**Attitude Toward Using Technology (Sikap Pengguna Aplikasi PLN Mobile)**

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

**Tabel 15.** Analisis Deskriptif *Attitude Toward Using Technology*

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

Sumber: Data Primer (2023)

Berdasarkan tabel 15 diatas dapat dilihat bahwa rata-rata skor pada indikator sikap pengguna dalam menggunakan aplikasi PLN Mobile sebesar 4,26 dan dalam standar skor yang telah dibuat, rata-rata skor tersebut termasuk indikator tinggi. Pada indikator ini menerangkan tentang sikap pengguna dalam penggunaan aplikasi, seberapa keyakinan pengguna dalam menggunakan aplikasi untuk mendapat pelayanan dari pihak PLN.

Skor yang didapat mengenai penilaian responden apakah PLN Mobile merupakan terobosan yang berguna mendapat skor 4,21; selanjutnya pada sikap pelanggan tentang peningkatan penilaian *service* PLN dari aplikasi PLN *Mobile* mendapat skor 4,25; dan yang terakhir mengenai penilaian konsumen tentang menjadikan aplikasi PLN *Mobile* untuk menjadi aplikasi utama dalam mendapatkan pelayanan dari pihak PLN mendapat skor 4,33. Informasi yang dapat diambil dari indikator ini adalah bahwasanya masyarakat memiliki keyakinan bahwa aplikasi PLN Mobile merupakan inovasi yang sangat baik yang diluncurkan oleh pihak PLN, terlepas dari masih adanya kekurangan yang masih dapat ditingkatkan oleh pihak PLN.

### ***Behavioral Intention to Use (Minat Pengguna Aplikasi)***

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

**Tabel 16.** Analisis Deskriptif *Behavioral Intention to Use*

No.	Pernyataan	Rata-rata	Standar Nilai
14.	Saya meyakini dengan penggunaan aplikasi PLN Mobile dipastikan dapat menyelesaikan pekerjaan yang berkaitan dengan permasalahan kelistrikan	4,45	Tinggi
15.	Menurut pendapat saya aplikasi PLN Mobile benar-benar dapat mengubah sistem di masa depan	4,44	Tinggi
16.	Menurut saya jika pengembangan terus dilakukan maka pengguna aplikasi PLN Mobile akan terus bertambah	4,42	Tinggi

No.	Pernyataan	Rata-rata	Standar Nilai
17.	Saya merasa terbantu dan akan merekomendasikan penggunaan aplikasi PLN Mobile ke seluruh rekan saya	4,48	Tinggi
	Total	4,45	Tinggi

Sumber: Data Primer (2023)

Berdasarkan tabel 16 dapat diketahui bahwa indikator minat pengguna aplikasi mendapatkan skor 4,45. Sedangkan pada tiap-tiap indikator mendapatkan nilai sebagai berikut, yang pertama tentang keyakinan pengguna kepada permasalahan kelistrikan yang akan terselesaikan dengan menggunakan aplikasi PLN Mobile mendapat skor 4,45; untuk keyakinan pengguna akan aplikasi PLN Mobile yang akan mengganti sistem dimasa depan mendapat skor 4,44; penilaian konsumen tentang minat apabila aplikasi PLN Mobile terus berkembang mendapatkan skor 4,42; serta pernyataan terakhir mengenai pendapat konsumen akan merekomendasikan aplikasi kepada pengguna yang lain mendapat skor 4,48.

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

### **Actual Technology Use (Pengguna Aplikasi Sesungguhnya)**

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

**Tabel 17.** Analisis Deskriptif *Actual Technology Use*

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

Sumber: Data Primer (2023)

Berdasarkan tabel 17 diatas bahwa penilaian responden tentang penggunaan aplikasi PLN Mobile mendapat skor 4,21 dan termasuk penilaian skor yang tinggi. Penilaian dari masing masing indikator yang pertama tentang persepsi konsumen yang merasa terbantu dengan adanya aplikasi PLN Mobile mendapat skor 4,16; sedangkan persepsi konsumen untuk menjadikan aplikasi PLN Mobile menjadi pilihan utama untuk mendapatkan pelayanan dari pihak PLN mendapat skor 4,19;

dan yang terakhir tentang kepuasan pelanggan tentang aplikasi PLN Mobile mendapat skor 4,29 dari responden kuesioner.

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

## **Pembahasan**

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

1. Kerumitan penggunaan aplikasi → Seperti pada masalah yang sudah diungkapkan pada latar belakang masalah bahwasanya para konsumen PLN lebih sering mendatangi kantor unit pelayanan untuk menyelesaikan permasalahan kelistrikan yang terjadi. Dari hasil kuesioner dapat diketahui bahwa kendala utama berkaitan dengan kemudahan aplikasi PLN *Mobile*. Salah satu diantara kerumitan tersebut yang menjadi banyak keluhan adalah masalah verifikasi akun. Apabila akun PLN *Mobile* belum terverifikasi maka penggunaan aplikasi akan mendapatkan banyak batasan seperti pembayaran dan beberapa fitur lainnya.
2. Masyarakat yang belum familiar dengan penggunaan aplikasi → Salah satu alasan mengapa tingkat penggunaan aplikasi PLN *Mobile* masih rendah yakni dikarenakan pengguna aplikasi PLN *Mobile* diwilayah rayon Tulung yang masih belum familiar dan terbiasa menggunakan aplikasi PLN *Mobile*. Permasalahan tersebut menjadikan konsumen lebih senang menggunakan aplikasi lain misalnya dalam membeli listrik Prabayar maupun pasca bayar menggunakan aplikasi *e-commerce* yang ada atau dalam menyelesaikan permasalahan lebih memilih untuk mendatangi gerai unit pelayanan pelanggan PLN.
3. Demografi wilayah masyarakat yang belum maju → Wilayah Tulung merupakan wilayah yang masih belum maju dalam hal teknologi, hal ini menjadikan pengguna aplikasi juga masih rendah penggunaannya.

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Rekomendasi Perumusan Strategi Bagi PT. PLN**

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

#### **A. Memberikan Edukasi Kepada Konsumen**

Sepanjang pelaksanaan kegiatan magang penulis diajak untuk memberikan sosialisasi tentang penggunaan aplikasi PLN Mobile, namun dari sudut pandang penulis acara kegiatan tersebut masih

dapat ditingkatkan dari segi intensitas waktu dan jumlah peserta kegiatan sosialisasi. Pada kegiatan tersebut dilakukan pembuatan akun secara masal yang langsung terverifikasi oleh aplikasi PLN Mobile sehingga konsumen dapat menggunakan aplikasi secara utuh untuk setiap akun yang terdaftar. Dengan dilakukan acara secara terus menerus ini sangat dimungkinkan akan meningkatkan jumlah penggunaan aplikasi dan dapat mengubah sistem pelayanan pelanggan oleh PLN.

#### B. Melakukan Pengembangan Aplikasi yang Lebih Sederhana

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

#### C. Merevisi Strategi Promosi di Media Sosial

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

#### D. Memperkuat Setiap Sistem Kerja pada Satuan Unit Kerja

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

## KESIMPULAN

### Kesimpulan

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

Model TAM dibangun dengan menggunakan lima konstruk yakni sudut pandang kegunaan teknologi, sudut pandang kemudahan teknologi, sudut pandang sikap pengguna teknologi, sudut pandang minat dari pengguna teknologi, dan dari sudut pandang pengguna teknologi yang sesungguhnya. Dari kelima konstruk tersebut kemudian diturunkan menjadi indikator penilaian yang akan dijadikan dasar pembangkitan pertanyaan kuesioner. Hasil penilaian dari kuesioner tersebut dijadikan dasar analisis dalam laporan penulisan kegiatan magang. Responden kuesioner berjumlah 284 responden yang memiliki prasyarat telah mengetahui dan pernah menggunakan aplikasi PLN Mobile. Hasil analisis yang telah dipaparkan dalam penulisan laporan kegiatan program magang dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengguna aplikasi terbanyak adalah remaja akhir dengan rentang usia 19–29 tahun, berstatus pendidikan terakhir SMA dan S1, dan dengan status sosial mahasiswa dan karyawan.
2. Sebagian besar konsumen beranggapan bahwa aplikasi PLN Mobile sangat berguna bagi konsumen, dengan sikap dan minat penggunaan yang mendukung untuk kemajuan sistem pelayanan pelanggan dari pihak PLN. Dari hal tersebut menciptakan penilaian positif dan kepuasan pelayanan sehingga menciptakan citra baik bagi PLN.
3. Dari sekian indikator penilaian, aspek kemudahan aplikasi menjadi poin yang mendapat respon nilai paling rendah diantara aspek yang lain. Salah satu faktornya adalah kerumitan aplikasi pada saat verifikasi akun yang banyak di rasakan oleh konsumen.
4. Fokus utama pengembangan aplikasi haruslah pada kemudahan penggunaan. Berikut adalah tiga rekomendasi perbaikan yang diajukan penulis:
  - A. Memberikan Edukasi kepada Konsumen: Perusahaan perlu meningkatkan intensitas dan jumlah peserta kegiatan sosialisasi tentang penggunaan aplikasi PLN Mobile. Hal ini dapat dilakukan melalui acara-acara edukasi dan sosialisasi yang lebih terstruktur dan berkelanjutan. Selain itu, penting juga untuk memastikan bahwa setiap akun yang terdaftar di aplikasi telah diverifikasi secara tepat agar konsumen dapat menggunakan aplikasi dengan seutuhnya. Edukasi yang tepat dapat meningkatkan jumlah penggunaan aplikasi dan membantu dalam mengubah sistem pelayanan pelanggan oleh PLN.
  - B. Melakukan Pengembangan Aplikasi yang Lebih Sederhana: Perusahaan disarankan untuk melakukan pengembangan aplikasi dengan fokus pada kemudahan verifikasi akun. Proses verifikasi akun harus lebih mudah dan tidak berbelit-belit, agar para konsumen dapat dengan mudah mengakses dan menggunakan aplikasi ini. Pengembangan aplikasi juga harus memperhatikan tampilan dan prosedur yang mudah dipahami oleh masyarakat dan menjadi aplikasi utama dalam urusan jaringan kelistrikan.
  - C. Merevisi Strategi Marketing PLN: Perusahaan disarankan untuk meningkatkan sistem pemasaran dengan menambah media promosi seperti penyebaran brosur kepada masyarakat, membuat iklan layanan publik, dan aktif dalam promosi di media sosial. Upaya promosi ini akan membantu lebih banyak orang mengetahui tentang aplikasi PLN Mobile dan meningkatkan jumlah pengguna aplikasi.

## Manfaat Penulisan Laporan

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

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

## REFERENSI

- Ajzen, I. dan Fishbein, M. (1980) *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. Englewood: Prentice-Hall.
- Baabdullah, A.M. *et al.* (2019) "Consumer use of mobile banking (M-Banking) in Saudi Arabia: Towards an integrated model," *International Journal of Information Management*, 44, hal. 38–52. Tersedia pada: <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.09.002>.
- Blagoeva, K.T. dan Mijoska, M. (2017) "Applying TAM to Study Online Shopping Adoption Among Youth in the Republic of Macedonia," in *Management International Conference*. Treviso: University of Primorska, Faculty of Management, Slovenia, Lomonosov Moscow State University, Moscow School of Economics, Russian Federation Juraj Dobrila University of Pula, Faculty of Economics and Tourism, Croatia Association for the Study of East Europ, hal. 543–554. Tersedia pada: <http://hdl.handle.net/20.500.12188/5959>.
- Davis, F.D. (1989) "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology," *MIS Quarterly*, 13(3), hal. 319–340. Tersedia pada: <https://doi.org/10.2307/249008>.
- Davis Jr, F.D. (1986) *A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems : theory and results*. Massachusetts Institute of Technology. Tersedia pada: <https://dspace.mit.edu/handle/1721.1/15192>.
- Elhajjar, S. dan Ouaida, F. (2020) "An analysis of factors affecting mobile banking adoption," *International Journal of Bank Marketing*, 38(2), hal. 352–367. Tersedia pada: <https://doi.org/10.1108/IJBM-02-2019-0055>.
- Hartono, J. (2007) *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi Offset. Tersedia pada: <https://doi.org/978-979-29-0029-3>.
- Mardikaningsih, R. *et al.* (2023) *Inovasi & Tren Layanan Digital Berbagai Sektor*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Moore, D.S., McCabe, G.P. dan Craig, B.A. (2017) *Introduction to the Practice of Statistics*. 9 ed. New York: W. H. Freeman.
- PT PLN (Persero) UP3 Klaten Unit Layanan Pelanggan Rayon Tulung (2022) *Laporan Bulanan PLN Mobile Juni 2022*. Klaten.