

## Analisis Minat Penggunaan Aplikasi PLN Mobile Pada Generasi Milenial (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Syariah dan Dakwah IAIN Sorong)

**Efa Rubawati Syaifuddin**

Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam , Institut Agama Islam Negeri (IAIN),  
Sorong-Papua Barat Daya

**Muhammad Husen**

Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam , Institut Agama Islam Negeri (IAIN),  
Sorong-Papua Barat Daya

**Rahmawati Sukma Lestari**

Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam , Institut Agama Islam Negeri (IAIN),  
Sorong-Papua Barat Daya

**ABSTRACT.** PT PLN (Persero) has developed and adopted a digital application platform which aims to make things easier for the public through the synergy of PLN services to customers through digital-based applications. This research aims to find out how much influence or positive impact is provided by BUMN through the PLN mobile application to the community, especially the millennial generation. This research explains the usability level of the PLN mobile application through a quantitative approach using descriptive analysis. Obtained data Using systematic random sampling data collection techniques from 100 respondents and 60% of respondents who knew the PLN Mobile application, the results showed that KPI and Economics study program students were the ones who knew the most about the PLN Mobile application and 40 people (40%) answered " don't know about the PLN mobile application.

**Keywords:** PLN Mobile Application, BUMN, Adoption, Customer Satisfaction

**ABSTRAK.** PT PLN (Persero) telah mengembangkan dan mengadopsi platform aplikasi digital yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat melalui sinergi layanan PLN kepada pelanggan melalui aplikasi berbasis digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh atau dampak positif yang diberikan oleh BUMN melalui aplikasi PLN mobile kepada masyarakat, terkhusus generasi milenial. Penelitian ini menjelaskan tingkat *usability* dari aplikasi PLN mobile melalui pendekatan kuantitatif dengan menggunakan analisis deskriptif. Diperoleh data Dengan menggunakan teknik penarikan data *systematic random sampling* dari 100 responden dan 60% responden yang mengetahui aplikasi PLN Mobile didapatkan hasil bahwa mahasiswa program studi KPI dan Ekonomi menjadi yang paling banyak mengetahui tentang aplikasi PLN mobile dan 40 orang (40%) lainnya menjawab "tidak" mengetahui terkait aplikasi PLN mobile.

**Kata kunci:** Aplikasi PLN mobile, BUMN, adopsi, kepuasan pelanggan

### PENDAHULUAN

Perusahaan-perusahaan penyedia layanan bagi masyarakat saat ini semakin gencar untuk menyediakan layanan yang lebih efisien, seperti pengembangan aplikasi berbasis online. Hal ini diupayakan karena, penyedia layanan menyadari terkait semakin kompleksnya kebutuhan manusia disaat ini. Dengan banyaknya kebutuhan manusia mendorong perusahaan-perusahaan untuk mengembangkan pemasaran produk mereka, salah satunya adalah melalui sebuah aplikasi yang tersambung dengan internet.

Berdasarkan data survei terbaru oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada triwulan I 2023 tercatat sebanyak 210 juta atau sekitar 77% (persen) penduduk Indonesia telah terkoneksi dengan internet.<sup>1</sup> Kehadiran perangkat telekomunikasi yang semakin canggih menjadi faktor pendukung dalam peningkatan keuntungan suatu perusahaan, dengan menghadirkan berbagai fitur yang sekiranya banyak digunakan dan disukai oleh masyarakat. Manusia akan lebih dominan menggunakan alternatif yang dapat memudahkan kegiatan sehari-hari mereka. Oleh karena itu, aplikasi berbasis online seringkali menjadi pilihan utama bagi sebagian masyarakat.

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari sebuah inovasi diperlukan suatu evaluasi terus menerus untuk membuktikannya. Dikatakan oleh Tarkzadeh & Doll dalam Marlindawati dan Indriani bahwa terdapat lima faktor yang dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna, yaitu: Isi (content), Akurasi (accuracy), Bentuk (format), ketepatan waktu (timelines), dan kemudahan pengguna (easy of use).<sup>2</sup> *Usability* adalah sejauh mana sebuah produk berhasil memuaskan para penggunanya dan bagaimana keefektifan tersebut berlangsung. Lertwongsatien dan Wongpinunwatana dalam D Sugandini mengungkapkan bahwa konsumen atau pengguna yang memiliki pemahaman relatif lebih tinggi, memiliki peluang lebih tinggi untuk tingkat pengadopsian e-commerce.<sup>3</sup> Sejalan ini memang terlihat bahwa dampak dari internet relatif tinggi yang dapat menjamin keuntungan terhadap citra perusahaan dan kepuasan pelanggan.

Salah satu perusahaan yang menerapkan inovasi layanan berbasis online adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Keberadaan BUMN telah diatur dalam perundang-undangan Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara. Ada sekitar 115 perusahaan BUMN yang dikelola oleh Pemerintah Indonesia, perusahaan-perusahaan tersebut menjalankan bisnis di berbagai sektor, mulai dari finance hingga sektor infrastruktur, utilitas, dan transportasi.<sup>4</sup> Perusahaan dalam lingkup BUMN telah memiliki aplikasinya sendiri, agar memudahkan pengguna nya. Beberapa perusahaan dan aplikasinya seperti: BRI mobile (Bank Bri), My

---

<sup>1</sup> "APJII: Pengguna Internet Indonesia Tembus 210 Juta Pada 2022," *DataIndonesia.Id*, <https://dataindonesia.id/digital/detail/apjii-pengguna-internet-indonesia-tembus-210-juta-pada-2022>.

<sup>2</sup> Marlindawati dan P. Indriani, "PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA ELEARNING DENGAN PENERAPAN MODEL END USING COMPUTING SATISFACTION (EUCS) (Studi Kasus: Universitas Bina Darma dan STMIK MDP)," *J. Ilm. Matrik*, vol. 18, no. 1, pp. 55–66, 2016

<sup>3</sup> D Sugandini, dkk, 'Adopsi Aplikasi Berbasis Android', *Eksos LPPM*, 2.2 (2020), 149–56.

<sup>4</sup> Putri Ayu Lestari, Ismiarta Aknuranda, and Admaja Dwi Herlambang, "Evaluasi Usability Pada Antarmuka Pengguna Aplikasi PLN Mobile Menggunakan Metode Evaluasi Heuristik," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* 3, no. 3 (2019): 2269–2275.

Pertamina (Pertamina), My Telkomsel (PT. Telkom Indonesia, Tbk), PLN mobile (PT. PLN Persero), dsb.<sup>5</sup>

Dalam bidang ketenagalistrikan PLN menginovasikan adopsi teknologi berbasis aplikasi yaitu PLN mobile. Sebelum hadirnya layanan PLN mobile, PT. PLN (persero) terlebih dahulu memanfaatkan platform-platform sosial media seperti Facebook, Twitter (@pln\_123), Web PLN, dan *Contact Center 123*. Merupakan layanan (*Mobile Customer Self Service*) dimana pelanggan dapat mengajukan pengajuan layanan listrik (pasang baru dan tambah daya), pelaporan catat meter mandiri (*SwaCam*), pengaduan, pembayaran listrik (membeli token maupun membayar tagihan), dan sebagainya.<sup>6</sup> Semua kegiatan tersebut dapat dilakukan oleh pelanggan dengan lebih mudah menggunakan aplikasi, pelanggan dapat melakukan pembayaran langsung menggunakan *Virtual Account bank*, dompet digital maupun layanan kartu kredit hanya dalam satu genggaman dan tidak perlu berinteraksi dengan petugas.<sup>7</sup> Terlebih lagi, PLN mobile dirilis pertama kali pada tahun 2016 tetapi pengguna nya masih belum banyak, sehingga pihak PLN mobile mengembangkan berbagai fitur yang memudahkan pelanggan. Terbukti, pada tahun 2021 jumlah pengguna aplikasi PLN mobile melampaui target sebanyak 16,2 juta pengguna, dimana beberapa tahun belakang merupakan masa pandemi dimana masyarakat diwajibkan untuk menjaga jarak dan mengurangi aktivitas tatap muka sehingga layanan aplikasi berbasis online dinilai menjadi pilihan yang tepat.<sup>8</sup>

Kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk atau jasa. Pelanggan akan merasa puas jika mendapatkan nilai atau manfaat dari suatu produk atau jasa. Kualitas e-service adalah kemampuan sebuah situs untuk menyediakan fasilitas untuk kegiatan belanja, pembelian, dan distribusi secara efektif dan efisien melalui internet.<sup>9</sup> Nilai dari pelanggan dan kepuasan (*Customer Value and Satisfaction*) merupakan kombinasi antara mutu, jasa, dan harga (*quality, service, price*) dari segi kinerja suatu produk yang sesuai dengan harapan pelanggan. Faktor lain yang mampu menjadi tolak ukur kesuksesan suatu usaha yang melibatkan peran pelanggan atau pengguna adalah kemampuan berkomunikasi yang efektif, sehingga dapat menghasilkan kepercayaan pelanggan. Kondisi kepuasan pelanggan terjadi jika sebuah persepsi dinilai lebih besar adanya

---

<sup>5</sup> “Daftar Perusahaan BUMN Persero Dan Tbk Di Indonesia,” *lifepal.co.id* (n.d.), <https://lifepal.co.id/media/daftar-perusahaan-bumn/>.

<sup>6</sup> Aplikasi PLN Mobile

<sup>7</sup> Bastian (34 tahun), Junior Administrasi Pelanggan, wawancara, Kota Sorong, 09 November 2022

<sup>8</sup> Bastian (34 tahun), Junior Administrasi Pelanggan, wawancara, Kota Sorong, 09 November 2022

<sup>9</sup> M. H. Kusuma and S. E. Rahim, ‘The Effectiveness of the New PLN Mobile Application in Improving Service Quality, Customer Satisfaction, and Electrifying Lifestyle during the New Normal Period in Tanjung Pandan City’, *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 913.1 (2021).

dibandingkan dengan harapan, sebaliknya sebuah kondisi ketidakpuasan terjadi bila persepsi lebih kecil dibandingkan harapan.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian merupakan cara ilmiah yang membantu peneliti untuk mendapatkan berbagai data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Di dalam penelitian ini terkait dengan analisis *usability* dan pengadopsian aplikasi PLN mobile terhadap Mahasiswa Fakultas Syariah dan Dakwah IAIN Sorong, Papua Barat Daya, maka jenis penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif berupa angket atau kuesioner dengan menggunakan analisis deskriptif. Metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti terkait populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel biasanya dilakukan secara acak, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen penelitian, analisis data yang bersifat kuantitatif/statistik bertujuan untuk menguji hipotesis atau dugaan sementara.<sup>10</sup>

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dalam bentuk kuesioner melalui *google form* dan juga bertanya langsung kepada beberapa responden. Kami mengumpulkann sebanyak 100 responden dengan kuesioner yang harus diisi berkaitan dengan nama, email atau nomer handphone, jenis kelamin, program studi dan semester. Dan beberapa pertanyaan seputar aplikasi PLN mobile terkait tingkat kepuasan pengguna aplikasi PLN mobile.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **PLN *mobile***

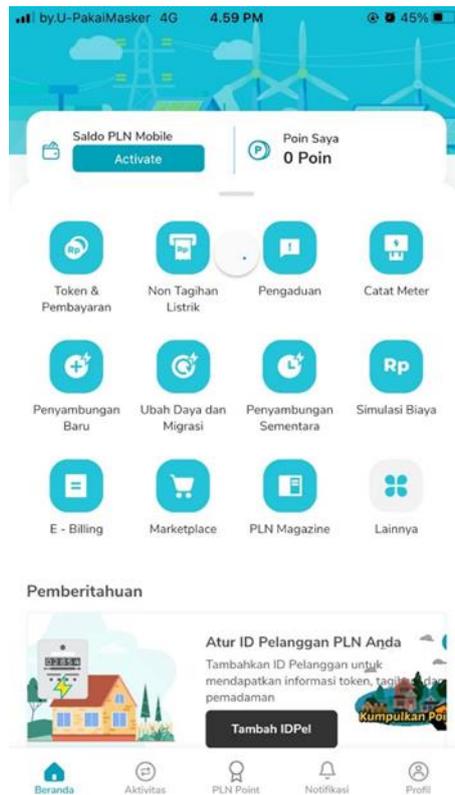
PLN sebagai perusahaan pelayanan publik menghadirkan layanan baru bagi masyarakat berupa aplikasi PLN mobile, merupakan sebuah aplikasi berbasis digital (*Mobile Customer Self Service*) yang terhubung dengan berbagai fitur didalamnya, seperti Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T).<sup>11</sup> Dengan adanya aplikasi PLN *mobile* diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam hal ketenagalistrikan seperti melakukan pembayaran listrik, penambahan daya dan lain sebagainya. Saat masa pandemi *covid-19* PLN menghadirkan layanan yang dinilai sangat tepat terlebih selama masa pandemi masyarakat diminta untuk mengurangi aktivitas yang melibatkan kerumunan dan tatap muka, dengan adanya layanan ketenagalistrikan berbasis

---

<sup>10</sup> Sugiharto and Mulawarman, *Bahan Ajar Teori & Pendekatan Konseling*, 2019.

<sup>11</sup> "PLN Luncurkan Aplikasi Pengaduan Dan Keluhan Terpadu," *Tirto.Id*, <https://tirto.id/pln-luncurkan-aplikasi-pengaduan-dan-keluhan-terpadu-bZwr>.

online menjadi solusi masyarakat dan juga dapat mengefisienkan waktu karena tidak perlu datang jauh-jauh ke kantor pusat PLN.



**Gambar 2.** Tampilan utama aplikasi PLN *mobile*<sup>12</sup>

Beberapa fitur dari aplikasi PLN mobile, antara lain:

1. Pembelian Token dan Pembayaran Tagihan Listrik.
2. Catat Meter (SwaCam)
3. Ubah Daya
4. Pengaduan
5. Simulasi Biaya.
6. Aktivitas
7. Notifikasi Tagihan
8. PLN poin
9. PLN Magazine
10. Marketplace PLN
11. Penyambungan baru

---

<sup>12</sup>. Aplikasi PLN Mobile

Aplikasi PLN mobile sudah dirilis tepatnya sejak 9 Agustus 2016 dengan awal-awal jumlah penginstall hanya lima ratus ribu pengguna,<sup>13</sup> padahal saat itu terdapat pelanggan PLN sekitar 77 juta. Entah kurangnya sosialisasi dari pihak penyedia layanan terkait PLN mobile atau kurangnya minat masyarakat pada masa itu, dikarenakan pembayaran listrik secara konvensional (prabayar) dinilai lebih dapat diatur pemakaiannya.<sup>14</sup> PLN mobile dapat diinstall melalui *Playstore* maupun *Appstore*, dapat dilihat bahwa jumlah penginstall aplikasi PLN mobile naik semenjak masa pandemi. Saat ini ada sekitar lebih dari 10 juta *download* dengan rating 4,8/5 di *playstore* dan baru diupdate pada 30 September 2023 tentunya dengan sistem yang lebih baik dari sebelumnya. Update baru dari aplikasi PLN mobile seperti:

1. New Gamification
2. Tukar Baterai di SPBKLU
3. Pelapor Stand Meter Kompor Induksi
4. Implementasi Data Masking
5. Bug Fixing

Khusus di daerah Sorong, Papua Barat Daya, suplai listrik disediakan oleh PLTMG (Pembangkit Listrik Tenaga Mesin Gas) melalui PLN. PLTMG Sorong menjadi pembangkit pertama yang digasifikasi dari lima puluh dua pembangkit di seluruh Indonesia.<sup>15</sup> PLTMG adalah pembangkit listrik yang menggunakan mesin berjenis torak sebagai penggerak untuk memutar generator yang memiliki prinsip kerja siklus Energi Otto Empat Langkah.<sup>16</sup> Pembangkit Listrik Tenaga Mesin Gas (PLTMG) yang berbahan bakar LNG (Liquified Natural Gas) dinilai lebih efisien dibandingkan dengan Pembangkit Listrik Tenaga Diesel (PLTD) yang berbahan bakar solar.<sup>17</sup>

Kendala pada aplikasi PLN mobile biasanya berupa (bug) atau error yang dapat menyebabkan aplikasi/software tak berjalan dengan semestinya. Jika sudah terjadi kendala atau keluhan terkait kelistrikan, biasanya masyarakat Sorong yang tidak tahu atau kurang paham menggunakan aplikasi PLN mobile langsung datang melaporkan keluhan mereka ke kantor PLN. Keluhan yang dilaporkan juga beragam seperti: mati lampu, tidak bisa mengisi pulsa listrik, pada meter bertuliskan “periksa”. Namun, sebenarnya keluhan dan laporan tersebut

---

<sup>13</sup>. Aplikasi Play store

<sup>14</sup>. Yudi (30 tahun), Teknik Mesin, *wawancara*, Kota Sorong, 8 November 2022.

<sup>15</sup> Yudi (30 tahun), Teknik Mesin, *wawancara*, Kota Sorong, 8 November 2022.

<sup>16</sup> Muhammad fadli, ‘Analisis Teknis Dan Ekonomis Efek Rasio Kompresi Pada Pembangkit Listrik Tenaga Mesin Gas (Pltmg) Menggunakan Siklus Energi ...’, 2021.

<sup>17</sup> “Pembangkit Listrik Tenaga Gas (PLTG): Pengertian, Prinsip Kerja Dan Peralatan,” *HaloEdukasi.Com*, <https://haloedukasi.com/pembangkit-listrik-tenaga-gas>.

sudah tercover semua didalam aplikasi PLN mobile. Masyarakat hanya perlu memahami dan mempelajari lebih terkait penggunaan aplikasi, sehingga mereka dapat merasakan kemudahan dalam memakai aplikasi PLN mobile.

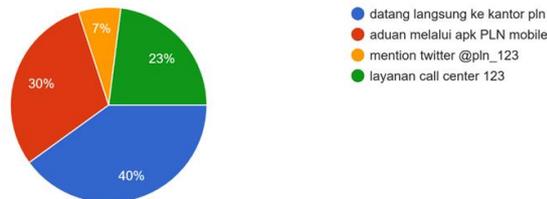
Dari banyaknya keuntungan dan kemudahan memakai aplikasi PLN mobile, ada beberapa hal yang menjadi pertimbangan masyarakat Sorong belum mendownload atau memakai aplikasi tersebut, kemungkinan karena belum banyaknya masyarakat yang mengenal akan teknologi terlebih lagi mereka yang sudah berusia lanjut. Kemungkinan lainnya adalah masyarakat mempunyai handphone tetapi mereka belum mengenal atau mengetahui aplikasi PLN mobile. Untuk mengetahui apakah masyarakat telah menggunakan aplikasi PLN mobile biasanya pihak PLN bertanya kepada masyarakat yang melapor ke kantor PLN apakah mereka sudah mengetahui terkait aplikasi PLN mobile atau belum. Pihak PLN mencari umpan balik dari masyarakat, terlebih lagi bagi mereka yang mempunyai perangkat digital seperti handphone. Perbedaan antara Prabayar dan Pascabayar juga disebut menjadi faktor lain dari belum banyaknya penggunaan aplikasi PLN mobile di masyarakat. Pembelian token listrik dengan Prabayar dikatakan lebih menghemat pengeluaran, dikarenakan bisa mengatur pemakaian sendiri. Sedangkan pascabayar, sudah ditentukan tenggat waktu pembayaran yang dimana bila terlambat membayar akan dikenakan biaya tambahan atau bahkan pemotongan aliran listrik. Tenggat waktu pembayaran biasanya jatuh pada tanggal 20 setiap bulan.

### **Penggunaan Aplikasi PLN Mobile bagi Generasi Milenial**

Berbagai layanan pengaduan terkait kelistrikan disediakan PLN melalui berbagai platform seperti; aplikasi PLN mobile, twitter, facebook, web pln, call center 123, atau datang langsung ke kantor PLN terdekat. Sebanyak 40% memilih untuk “datang langsung ke kantor PLN” untuk melakukan pengaduan terkait kendala dikarenakan biasanya pada aplikasi yang bersifat online terdapat kendala berupa (bug) atau error yang dapat menyebabkan aplikasi/software tidak berjalan semestinya. Jika sudah terjadi kendala atau keluhan terkait kelistrikan, biasanya masyarakat Sorong yang tidak tahu atau kurang paham menggunakan aplikasi PLN mobile langsung datang melaporkan keluhan mereka ke kantor PLN. Selanjutnya 30% memilih “aduan melalui aplikasi PLN mobile” artinya segala bentuk keluhan dan laporan tersebut sudah tercover semua didalam aplikasi PLN mobile. Masyarakat hanya perlu memahami dan mempelajari lebih terkait penggunaan aplikasi, sehingga mereka dapat merasakan kemudahan dalam memakai aplikasi PLN mobile. Memilih “call center 123” sebanyak 23% berdasarkan beberapa jawaban responden bahwa terkait masalah kelistrikan di rumah para mahasiswa IAIN Sorong menaruh kewajiban tersebut kepada orangtua mereka dan

biasanya bagi generasi X akan memilih menggunakan layanan *call center* karena dinilai lebih praktis dan dan kurang memahami akan teknologi. Dan 7% lainnya mention melalui twitter @pln\_123 biasanya merupakan mahasiswa yang lebih paham dalam menggunakan sosial media.

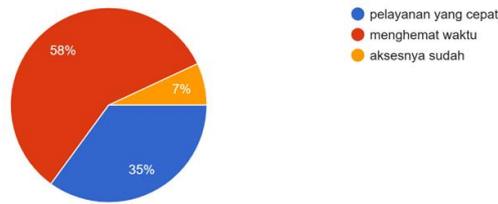
layanan apa yang biasa anda gunakan dalam pengaduan kelistrikan?  
100 jawaban



Sementara itu, terkait alasan tidak mendownload aplikasi PLN mobile sedikit lebih beragam. Sebanyak 49% menjawab tidak mendownload aplikasi PLN mobile karena “tidak mengetahui apk PLN mobile” dari beberapa analisis dari data yang kami dapatkan bahwa hal tersebut terjadi karena kurangnya sosialisasi pada pihak PLN kepada masyarakat langsung, meskipun demikian ternyata dari pihak PLN Mobile sendiri sudah gencar mensosialisasikan khususnya di tempat keramaian (Ramayana, Mega, dan Saga). Selanjutnya (43%) lain dengan jawaban beragam, mulai dari tidak mendownload karena “ruang penyimpanan penuh” dan “tidak tahu cara pakai” dan sebagian lainnya karena “sudah mendownload PLN Mobile”. Dan ada 8% responden menjawab “tidak punya smartphone” hal ini memungkinkan terjadi pada mahasiswa yang masih menumpang handphone kepada orangtua atau mereka mempunyai namun handphone tersebut tidak berjalan dengan semestinya (error).

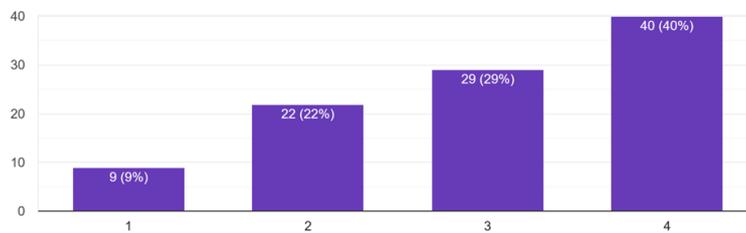
Dalam pertanyaan terkait “Keuntungan apa yang paling anda rasakan saat memakai layanan PLN mobile?” terdapat 58% menjawab “menghemat waktu” hal ini dapat dirasakan langsung oleh para pengguna terlebih lagi bagi mereka yang biasa mengisi token listrik secara konvensional dan beralih ke token digital. Terdapat 35% menjawab karena “pelayanan yang cepat” diketahui hal ini berbeda dengan ketika melaporkan masalah kelistrikan langsung ke kantor PLN yang tentunya akan memakan waktu yang lebih lama. Selanjutnya 7% menjawab “menghemat waktu” karena kebanyakan dari mahasiswa memiliki kegiatan atau tugas baik di kampus maupun luar kampus sehingga PLN Mobile dipilih untuk lebih mengefisienkan waktu para mahasiswa.

keuntungan apa yang paling anda rasakan saat memakai layanan PLN mobile?  
100 jawaban



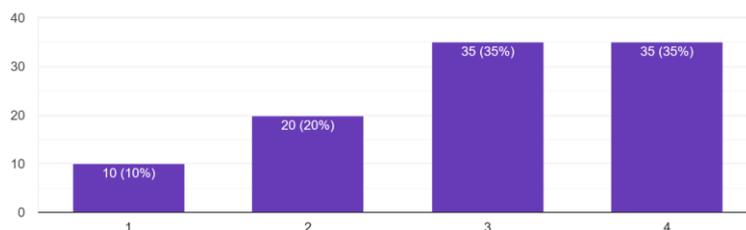
Empat pertanyaan terakhir terkait kepuasan pelanggan dengan menggunakan skala likert. Sangat Tidak Setuju (STS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS), dan Tidak Setuju (TS).

aplikasi PLN mobile mudah digunakan?  
100 jawaban

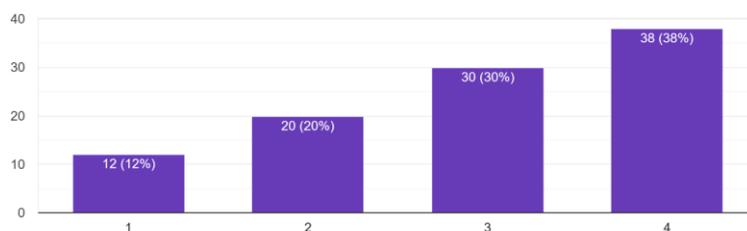


Dari data diatas, membuktikan bahwa memudahkan Mahasiswa, karena dari beberapa sumber pendukung yang kami dapati dari Mahasiswa IAIN Sorong yang memahami terkait aplikasi PLN mobile, ia merasa terbantu sekali dengan adanya PLN mobile, karena terdapat fitur token dan pembayaran yang memudahkan beliau membayar tagihan tanpa harus pergi ke kantor pos untuk membayar listrik dan fitur mengecek daya listrik agar mengetahui berapa pengeluaran listrik yang harus dibayar perbulan.

pengguna dapat memperoleh informasi yang dicari dari aplikasi PLN mobile dengan cepat?  
100 jawaban



penggunaan aplikasi PLN mobile cukup efisien dari segi waktu?  
100 jawaban



Penggunaan aplikasi PLN mobile cukup efisien dari segi waktu?

Sangat Tidak Setuju : (12%)

Tidak Setuju : (20%)

Setuju : (30%)

Sangat Setuju : (38%)

Berdasarkan data di atas, dominan mahasiswa Fakultas Syariah dan Dakwah IAIN Sorong setuju apabila aplikasi PLN cukup mengefisienkan waktu mereka karena ketika ada kendala kelistrikan di rumah dapat langsung hubungi melalui PLN Mobile<sup>18</sup>, dengan persentase 30% Mahasiswa setuju dan 38% sangat setuju dan sisanya adalah sangat tidak setuju/tidak setuju.

Pengguna dapat memperoleh informasi yang dicari dari Aplikasi dengan cepat?

Sangat Tidak Setuju : (10%)

Tidak Setuju : (20%)

Setuju : (35%)

Sangat Setuju : (35%)

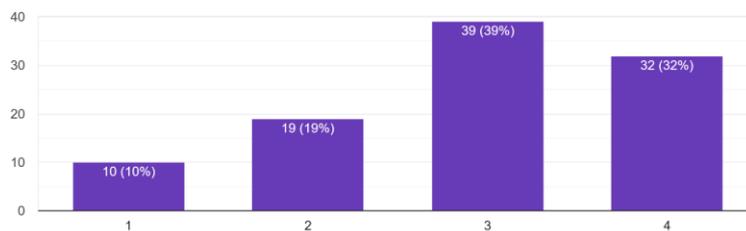
Berbagai fitur dihadirkan dalam aplikasi PLN Mobile: 1) Pembelian Token dan Pembayaran Tagihan Listrik. 2) Catat Meter. 3) Ubah Daya. 4) Pengaduan. 5) Simulasi Biaya. 6) Aktivitas. 7) Notifikasi Tagihan. 8) PLN poin. 9) PLN Magazine, dsb.<sup>19</sup> Dari hasil yang didapat terdapat 35% mahasiswa setuju, karena hanya tinggal membuka aplikasi PLN Mobile anda langsung mengetahui berapa jumlah pembayaran yang harus di bayar tanpa pergi ke kantor pos lagi.<sup>20</sup>

<sup>18</sup> Anwar (21 tahun), Mahasisiwa IAIN Sorong, *wawancara*, Kota Sorong, 12 November 2022.

<sup>19</sup> Aplikasi PLN Mobile

<sup>20</sup> Anwar (21 tahun), Mahasisiwa IAIN Sorong, *wawancara*, Kota Sorong, 12 November 2022.

secara keseluruhan, apakah anda puas dengan aplikasi PLN mobile?  
100 jawaban



Secara keseluruhan, apakah anda puas dengan aplikasi PLN mobile?

Sangat Tidak Setuju : (10%)

Tidak Setuju : (19%)

Setuju : (39%)

Sangat Setuju : (32%)

Dapat disimpulkan bahwa dari 100 responden mahasiswa IAIN Sorong Fakultas Syariah dan Dakwah dengan perbandingan 30:70 respon negatif (-) dan respon positif (+) terhadap kepuasan pengguna PLN Mobile.

## KESIMPULAN

Aplikasi PLN resmi dirilis pada tanggal 9 Agustus 2016 dengan awal-awal jumlah penginstall hanya lima ratus ribu pengguna, PLN mobile dapat diinstall melalui *Playstore* maupun *Appstore*, dapat dilihat bahwa jumlah penginstall aplikasi PLN mobile naik semenjak masa pandemi Saat ini ada sekitar lebih dari 10 juta *download* dengan rating 4,8/5 di *playstore* dan baru diupdate pada 30 September 2023 tentunya dengan sistem yang lebih baik dari sebelumnya. Aplikasi ini adalah bentuk kepedulian dari pihak PLN untuk memudahkan para pelanggan untuk melakukan transaksi maupun mencari informasi.

Dari fitur-fitur aplikasi PLN mobile, antara lain: Pembelian Token dan Pembayaran Tagihan Listrik, Catat Meter (SwaCam), Ubah Daya, Pengaduan, Simulasi Biaya, Aktivitas, Notifikasi Tagihan, PLN poin, PLN Magazine, Marketplace PLN, Penyambungan baru. Dengan menggunakan teknik penarikan data Systematic random sampling dengan membagi populasi sebanyak n bagian dan mengambil sampel pada setiap bagian di mulai dari bagian pertama secara acak. Maka didapatkan hasil bahwa mahasiswa program studi KPI dan Ekonomi menjadi yang paling banyak mengetahui tentang aplikasi PLN mobile.

Aplikasi PLN mobile ini lebih mudah karna pelanggan tidak perlu datang lagi ke Kantor PLN untuk melakukan pengaduan, pembayaran, dan lain-lain melalui aplikasi PLN mobile yang ada di smartphone masing-masing. Dan terkait kendala pada aplikasi PLN mobile

biasanya berupa (bug) atau error yang dapat menyebabkan aplikasi/software tak berjalan dengan semestinya. Jika sudah terjadi kendala atau keluhan terkait kelistrikan, biasanya masyarakat Kota Sorong yang tidak tahu atau kurang paham menggunakan aplikasi PLN mobile langsung datang melaporkan keluhan mereka ke kantor PLN.

Dapat disimpulkan bahwa dari 100 responden mahasiswa IAIN Sorong Fakultas Syariah dan Dakwah dengan perbandingan 30:70 respon negatif (-) dengan Sangat Tidak Setuju 10% dan Tidak Setuju 19% kemudian respon positif (+) dengan Sangat Setuju 32% dan Setuju 39% terhadap kepuasan pengguna PLN Mobile.

## DAFTAR PUSTAKA

Aplikasi PLN mobile.

Aplikasi Play Store.

Anwar (21 tahun), Mahasiswa IAIN Sorong, wawancara, Kota Sorong, 12 November 2023.

Agung (20 tahun), Mahasiswa IAIN Sorong, wawancara, Kota Sorong, 15 November 2023.

Bastian (34 tahun), Junior Administrasi Pelanggan, wawancara, Kota Sorong, 09 November 2023.

Ella Online, "Teknik Pembuatan Kuisioner," 19 Agustus (2018), <https://www.mobilestatistik.com/kuisioner/>.

Fadli, Muhammad, 'Analisis Teknis Dan Ekonomis Efek Rasio Kompresi Pada Pembangkit Listrik Tenaga Mesin Gas (Pltmg) Menggunakan Siklus Energi, 2021.

Indri (54 tahun), Ibu Rumah Tangga, wawancara, Kota Sorong, 12 November 2023.

Kusuma dan Rahim, 'The Effectiveness of the New PLN Mobile Application in Improving Service Quality, Customer Satisfaction, and Electrifying Lifestyle during the New Normal Period in Tanjung Pandan City', *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 913.1 2021.

Lestari, Putri Ayu, Dkk, 'Evaluasi Usability Pada Antarmuka Pengguna Aplikasi PLN Mobile Menggunakan Metode Evaluasi Heuristik', *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3.3, 2019.

"Makalah Identifikasi Masalah Pambatansa" (UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA AL I GHAZALI (UNUGHA), n.d.).

Marlindawati and P. Indriani, "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Elearning Dengan Penerapan Model End Using Computing Satisfaction (EUCS) (Studi Kasus: Universitas Bina Darma dan STMIK MDP)," *J. Ilm. Matrik*, vol. 18, no. 1, 2016.

Pranatawijaya, Viktor Handrianus and Ressa Priskila, 'Pengembangan Aplikasi Kuesioner Survey Berbasis Web Menggunakan Skala Likert Dan Guttman', 2019.

Putri Ayu Lestari, Ismiarta Aknuranda, and Admaja Dwi Herlambang, "Evaluasi Usability Pada Antarmuka Pengguna Aplikasi PLN Mobile Menggunakan Metode Evaluasi Heuristik," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* 3, no. 3 (2019).

Sugandini, Dkk, *Adopsi Aplikasi Berbasis Android*, *Eksos LPPM*, 2.2, 2020.

Sugiharto and Mulawarman, *Bahan Ajar Teori & Pendekatan Konseling*

Totok (34 tahun), pengangguran, *wawancara*, Kota Sorong, 11 November 2023.

Viktor Handrianus Pranatawijaya and Ressa Priskila, 'Pengembangan Aplikasi Kuesioner Survey Berbasis Web Menggunakan Skala Likert Dan Guttman', 5.November (2019)

Yudi (30 tahun), Teknik Mesin, *wawancara*, Kota Sorong, 8 November 2023.

Yusril (20 tahun), Surveyor PLN, *wawancara*, Kota Sorong, 13 November 2023.