

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Implementasi Aplikasi PLN Mobile dalam Mendukung Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan pada PT PLN (Persero) UP3 Padang**

Transformasi digital yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) merupakan salah satu strategi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Salah satu bentuk implementasi transformasi digital tersebut adalah pengembangan aplikasi PLN Mobile, yang berfungsi sebagai media pelayanan terpadu berbasis digital. Aplikasi ini menyediakan berbagai layanan kelistrikan yang sebelumnya hanya dapat diakses secara langsung di kantor pelayanan, seperti pembelian token listrik, pembayaran tagihan, pengajuan pemasangan baru, perubahan daya, pengaduan gangguan, pencatatan meter mandiri, hingga penyampaian informasi terkait penggunaan energi listrik.

Sebagai unit pelaksana pelayanan pelanggan di bawah PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sumatera Barat, PT PLN (Persero) UP3 Padang memiliki peran penting dalam mengimplementasikan penggunaan aplikasi PLN Mobile kepada masyarakat di wilayah kerjanya. Implementasi tersebut tidak hanya berorientasi pada peningkatan jumlah pengguna aplikasi, tetapi juga bertujuan meningkatkan efektivitas pelayanan, mempercepat penyelesaian layanan, mengurangi antrean pelanggan di kantor pelayanan, serta mendukung terciptanya pelayanan yang lebih mudah, cepat, transparan, dan efisien.

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan magang serta wawancara dengan Bapak Afdal Aminuddin Siregar selaku Team Leader Pemasaran PT PLN (Persero) UP3 Padang, diketahui bahwa implementasi PLN Mobile telah menjadi salah satu program prioritas dalam pelayanan pelanggan. Setiap pelanggan yang datang ke kantor pelayanan diarahkan untuk menggunakan aplikasi PLN Mobile sebagai media utama dalam memperoleh layanan kelistrikan. Petugas pelayanan juga memberikan pendampingan kepada pelanggan yang belum memahami cara penggunaan aplikasi sehingga pelanggan dapat mengakses layanan secara mandiri pada kesempatan berikutnya.

Walaupun demikian, implementasi aplikasi PLN Mobile di PT PLN (Persero) UP3 Padang masih menghadapi berbagai tantangan. Berdasarkan hasil observasi, masih terdapat pelanggan yang lebih memilih datang langsung ke kantor pelayanan dibandingkan memanfaatkan aplikasi PLN Mobile. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti rendahnya literasi digital sebagian pelanggan, terutama pada kelompok usia lanjut, kurangnya pemahaman terhadap fitur-fitur yang tersedia di dalam aplikasi, serta kebiasaan masyarakat yang masih merasa lebih nyaman memperoleh pelayanan secara langsung dari petugas. Akibatnya, tujuan digitalisasi pelayanan untuk mengurangi beban pelayanan tatap muka belum sepenuhnya tercapai.

Transformasi digital yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) merupakan salah satu strategi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Salah satu bentuk implementasi transformasi digital tersebut adalah pengembangan aplikasi PLN Mobile, yang berfungsi sebagai media pelayanan terpadu berbasis digital.

Aplikasi ini menyediakan berbagai layanan kelistrikan yang sebelumnya hanya dapat diakses secara langsung di kantor pelayanan, seperti pembelian token listrik, pembayaran tagihan, pengajuan pemasangan baru, perubahan daya, pengaduan gangguan, pencatatan meter mandiri, hingga penyampaian informasi terkait penggunaan energi listrik.

Sebagai unit pelaksana pelayanan pelanggan di bawah PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sumatera Barat, PT PLN (Persero) UP3 Padang memiliki peran penting dalam mengimplementasikan penggunaan aplikasi PLN Mobile kepada masyarakat di wilayah kerjanya. Implementasi tersebut tidak hanya berorientasi pada peningkatan jumlah pengguna aplikasi, tetapi juga bertujuan meningkatkan efektivitas pelayanan, mempercepat penyelesaian layanan, mengurangi antrean pelanggan di kantor pelayanan, serta mendukung terciptanya pelayanan yang lebih mudah, cepat, transparan, dan efisien.

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan magang serta wawancara dengan Bapak Afdal Aminuddin Siregar selaku *Team Leader* Pemasaran PT PLN (Persero) UP3 Padang, diketahui bahwa implementasi PLN Mobile telah menjadi salah satu program prioritas dalam pelayanan pelanggan. Setiap pelanggan yang datang ke kantor pelayanan diarahkan untuk menggunakan aplikasi PLN Mobile sebagai media utama dalam memperoleh layanan kelistrikan. Petugas pelayanan juga memberikan pendampingan kepada pelanggan yang belum memahami cara penggunaan aplikasi sehingga pelanggan dapat mengakses layanan secara mandiri pada kesempatan berikutnya.

Walaupun demikian, implementasi aplikasi PLN Mobile di PT PLN (Persero) UP3 Padang masih menghadapi berbagai tantangan. Berdasarkan hasil observasi, masih terdapat pelanggan yang lebih memilih datang langsung ke kantor pelayanan dibandingkan memanfaatkan aplikasi PLN Mobile. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti rendahnya literasi digital sebagian pelanggan, terutama pada kelompok usia lanjut, kurangnya pemahaman terhadap fitur-fitur yang tersedia di dalam aplikasi, serta kebiasaan masyarakat yang masih merasa lebih nyaman memperoleh pelayanan secara langsung dari petugas. Akibatnya, tujuan digitalisasi pelayanan untuk mengurangi beban pelayanan tatap muka belum sepenuhnya tercapai.

Untuk menganalisis implementasi aplikasi PLN Mobile secara lebih komprehensif, penelitian ini menggunakan teori *service delivery system* yang dikemukakan oleh Lovelock dan Wirtz (2016), yang menyatakan bahwa keberhasilan penyampaian jasa, baik melalui kanal konvensional maupun kanal digital, sangat ditentukan oleh keselarasan empat elemen strategi utama, yaitu *technology, people, process, dan customer*. Keempat elemen tersebut digunakan sebagai dasar analisis dalam menilai sejauh mana implementasi aplikasi PLN Mobile telah mendukung peningkatan kualitas pelayanan pelanggan pada PT PLN (Persero) UP3 Padang.

#### **4.1.1 Technology (Teknologi)**

Menurut Lovelock dan Wirtz (2016), *technology* merupakan elemen penting dalam *service delivery system* karena menjadi sarana utama penyampaian jasa kepada pelanggan, baik dalam bentuk sistem

informasi, aplikasi, maupun infrastruktur pendukung lainnya. Ketersediaan teknologi yang andal akan menentukan sejauh mana pelanggan dapat memperoleh layanan secara mudah, cepat, dan efisien.

Berdasarkan hasil observasi, PT PLN (Persero) UP3 Padang telah menghadirkan aplikasi PLN Mobile sebagai platform digital yang terintegrasi dengan sistem pelayanan PLN secara nasional. Melalui aplikasi ini, pelanggan dapat mengakses berbagai layanan kelistrikan seperti pembelian token, pembayaran tagihan, pengajuan perubahan daya, pengaduan gangguan, hingga pencatatan meter mandiri tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan.

Dari sisi dukungan teknologi internal, kantor PT PLN (Persero) UP3 Padang menyediakan fasilitas berupa jaringan internet, komputer pelayanan, serta perangkat digital yang mendukung petugas dalam membantu proses registrasi maupun penggunaan aplikasi oleh pelanggan. Infrastruktur tersebut memudahkan proses edukasi dan pendampingan bagi pelanggan yang belum familiar dengan aplikasi.

Walaupun demikian, kualitas teknologi yang tersedia belum sepenuhnya optimal, khususnya berkaitan dengan gangguan jaringan internet, proses login yang terkadang lambat, serta keterlambatan sistem dalam memproses beberapa permohonan layanan. Kondisi ini dapat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap keandalan (*reliability*) aplikasi sebagai kanal pelayanan digital.

Secara keseluruhan, aspek *technology* dalam implementasi PLN Mobile di PT PLN (Persero) UP3 Padang sudah tersedia dengan cukup baik, namun keandalan sistem masih perlu ditingkatkan agar dapat sepenuhnya mendukung penyampaian layanan secara konsisten kepada seluruh pelanggan.

#### **4.1.2 People (Sumber Daya Manusia)**

Menurut Lovelock dan Wirtz (2016), *people* merupakan elemen sumber daya manusia yang berperan penting dalam penyampaian jasa, baik sebagai pengelola layanan maupun pendamping pelanggan dalam memanfaatkan kanal digital. Kompetensi dan komitmen petugas sangat memengaruhi kualitas interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan Bapak Afdal Aminuddin Siregar selaku Team Leader Pemasaran, PT PLN (Persero) UP3 Padang telah menempatkan petugas pelayanan pelanggan yang secara aktif mengarahkan pelanggan untuk menggunakan aplikasi PLN Mobile ketika datang ke kantor pelayanan. Petugas memberikan penjelasan mengenai fungsi dan manfaat aplikasi, mendampingi proses registrasi akun, serta memberikan edukasi mengenai penggunaan berbagai fitur yang tersedia.

Selain pelayanan langsung di kantor, penyampaian informasi juga dilakukan melalui media sosial resmi PLN UP3 Padang, pemasangan media promosi berupa banner dan poster, serta kegiatan sosialisasi pada berbagai kegiatan yang melibatkan masyarakat. Pendekatan tersebut

menunjukkan komitmen sumber daya manusia perusahaan dalam mendukung keberhasilan transformasi digital pelayanan.

Meskipun demikian, intensitas edukasi dan sosialisasi yang dilakukan petugas masih bersifat situasional, umumnya dilaksanakan ketika terdapat program tertentu seperti promosi tambah daya, sehingga belum menjangkau seluruh lapisan pelanggan secara merata dan berkelanjutan.

Secara keseluruhan, aspek *people* dalam implementasi PLN Mobile menunjukkan komitmen yang baik dari petugas pelayanan, namun perlu didukung dengan peningkatan intensitas edukasi agar seluruh pelanggan memperoleh pemahaman yang merata mengenai penggunaan aplikasi.

#### **4.1.3 Process (Proses Layanan)**

Menurut Lovelock dan Wirtz (2016), *process* merupakan rangkaian prosedur dan alur kerja yang ditempuh pelanggan dalam memperoleh layanan, mulai dari registrasi hingga penyelesaian kebutuhan pelayanan. Proses yang jelas dan terstruktur akan mendukung penyampaian jasa secara efektif dan efisien.

Berdasarkan struktur organisasi PT PLN (Persero) UP3 Padang, implementasi aplikasi PLN Mobile berada di bawah koordinasi Manager Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan, yang bekerja sama dengan unit pelayanan pelanggan, petugas *front office*, serta unit-unit terkait lainnya. Setiap permohonan layanan yang masuk melalui aplikasi, seperti perubahan daya, penyambungan baru, maupun pengaduan gangguan,

diteruskan kepada unit yang berwenang untuk diproses sesuai prosedur yang berlaku.

Pelaksanaan pelayanan melalui PLN Mobile juga didukung oleh Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan oleh PT PLN (Persero) secara nasional, sehingga proses pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan secara seragam, cepat, dan sesuai standar perusahaan.

Dari sisi pelanggan, proses penggunaan aplikasi meliputi tahapan registrasi akun, pemilihan layanan, hingga penyelesaian transaksi secara mandiri. Petugas turut berperan memastikan proses tersebut dapat dipahami dan dijalankan dengan mudah oleh pelanggan yang baru pertama kali menggunakan aplikasi.

Secara keseluruhan, aspek process dalam implementasi PLN Mobile di PT PLN (Persero) UP3 Padang telah berjalan dengan baik, didukung koordinasi antar unit serta SOP yang jelas, sehingga permohonan layanan pelanggan dapat diproses secara lebih efektif dan terstruktur.

#### **4.1.4 Customer (Kesiapan Pelanggan)**

Menurut Lovelock dan Wirtz (2016), *customer* merupakan elemen yang berkaitan dengan karakteristik, kesiapan, serta tingkat pemahaman pelanggan dalam mengadopsi dan memanfaatkan layanan yang disediakan. Keberhasilan *service delivery* system tidak hanya ditentukan oleh penyedia jasa, tetapi juga oleh kesiapan pelanggan itu sendiri dalam menggunakan kanal layanan yang tersedia.

Berdasarkan hasil observasi, sebagian pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Padang telah mampu memanfaatkan aplikasi PLN Mobile secara mandiri untuk memperoleh berbagai layanan kelistrikan. Namun demikian, masih terdapat pelanggan yang lebih memilih datang langsung ke kantor pelayanan dibandingkan menggunakan aplikasi.

Kondisi tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, di antaranya rendahnya literasi digital sebagian pelanggan, terutama pada kelompok usia lanjut, kurangnya pemahaman terhadap fitur-fitur yang tersedia di dalam aplikasi, serta kebiasaan masyarakat yang masih merasa lebih nyaman memperoleh pelayanan secara langsung dari petugas.

Kesiapan pelanggan dalam mengadopsi layanan digital juga dipengaruhi oleh kepemilikan perangkat telepon pintar serta kualitas jaringan internet pada wilayah tempat tinggal pelanggan, sehingga pemanfaatan aplikasi belum dapat dilakukan secara optimal oleh seluruh pelanggan.

Secara keseluruhan, aspek *customer* masih menjadi tantangan utama dalam implementasi PLN Mobile di PT PLN (Persero) UP3 Padang, sehingga diperlukan peningkatan literasi digital dan pendampingan yang berkelanjutan agar seluruh pelanggan dapat memanfaatkan layanan digital secara optimal.

Berdasarkan hasil analisis terhadap keempat elemen *service delivery* system menurut Lovelock dan Wirtz (2016), dapat disimpulkan bahwa implementasi aplikasi PLN Mobile di PT PLN (Persero) UP3 Padang

telah berjalan dengan cukup baik. Aspek *technology*, *people*, dan *process* pada dasarnya telah mendukung pelaksanaan transformasi digital pelayanan pelanggan, sedangkan aspek *customer* masih menjadi tantangan utama yang perlu mendapat perhatian lebih lanjut. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan literasi digital, sosialisasi, serta pendampingan penggunaan aplikasi secara berkelanjutan agar tujuan implementasi PLN Mobile dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan pelanggan dapat tercapai secara lebih optimal.

#### **4.2 Kendala Implementasi Aplikasi PLN Mobile serta Upaya yang Dilakukan PT PLN (Persero) UP3 Padang**

Implementasi aplikasi PLN Mobile merupakan bagian dari transformasi digital yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Berdasarkan hasil analisis pada subbab 4.1 menggunakan empat elemen *service delivery system* menurut Lovelock dan Wirtz (2016), yaitu *technology*, *people*, *process*, dan *customer*, diketahui bahwa aspek *technology*, *people*, dan *process* telah cukup mendukung implementasi PLN Mobile, sedangkan aspek *customer* masih menjadi tantangan utama. Untuk memudahkan analisis, kendala dan upaya yang dilakukan PT PLN (Persero) UP3 Padang pada subbab ini juga dikelompokkan berdasarkan keempat elemen yang sama, sehingga keterkaitan antara temuan kendala dengan hasil pembahasan pada subbab 4.1 dapat terlihat secara lebih sistematis.

#### 4.2.1 Kendala Implementasi Aplikasi PLN Mobile

- a. *Technology*, kendala pada aspek *technology* berkaitan dengan keandalan sistem sebagai sarana utama penyampaian layanan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, pelanggan sesekali mengalami gangguan jaringan internet saat mengakses aplikasi, proses login yang terkadang berjalan lambat, serta keterlambatan sistem dalam memproses beberapa permohonan layanan. Kondisi ini, meskipun tidak terjadi secara terus-menerus, dapat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap keandalan (*reliability*) PLN Mobile sebagai kanal pelayanan digital.
- b. *People*, kendala pada aspek *people* berkaitan dengan keterbatasan intensitas edukasi yang diberikan kepada pelanggan. Sosialisasi dan pendampingan penggunaan aplikasi yang dilakukan petugas masih bersifat situasional, umumnya hanya dilaksanakan ketika terdapat program tertentu, seperti promosi tambah daya atau kegiatan *Car Free Day*. Di luar momentum tersebut, kegiatan sosialisasi relatif terbatas sehingga penyebaran informasi mengenai manfaat dan cara penggunaan aplikasi belum menjangkau seluruh lapisan pelanggan secara merata dan berkelanjutan.
- c. *Process*, Kendala pada aspek *process* berkaitan dengan belum meratanya pemahaman pelanggan terhadap alur penggunaan aplikasi, mulai dari registrasi akun, pemilihan layanan, hingga penyelesaian transaksi secara mandiri. Sebagian pelanggan yang baru pertama kali menggunakan aplikasi masih memerlukan bantuan petugas dalam menjalankan tahapan tersebut, sehingga proses yang idealnya dapat diselesaikan secara mandiri

oleh pelanggan pada praktiknya masih bergantung pada pendampingan langsung.

- d. *Customer*, Kendala pada aspek *customer* merupakan tantangan utama dalam implementasi PLN Mobile. Kendala ini meliputi rendahnya literasi digital sebagian pelanggan, terutama pada kelompok usia lanjut; kurangnya pemahaman terhadap fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi, di mana sebagian pelanggan hanya mengetahui fungsi aplikasi sebatas pembayaran tagihan listrik; kebiasaan masyarakat yang masih merasa lebih nyaman memperoleh pelayanan secara langsung dari petugas; serta keterbatasan kepemilikan telepon pintar dan kualitas jaringan internet pada wilayah tempat tinggal pelanggan.

#### **4.2.2 Upaya PT PLN (Persero) UP3 Padang dalam Mengoptimalkan Implementasi PLN Mobile**

- a. *Technology*, Upaya pada aspek *technology* dilakukan melalui pengembangan aplikasi yang terus berjalan secara nasional oleh PT PLN (Persero), berupa penyempurnaan tampilan antarmuka (*user interface*), peningkatan keamanan sistem, penambahan fitur layanan, serta perbaikan performa aplikasi. Penyempurnaan tersebut diharapkan dapat meningkatkan pengalaman pengguna (*user experience*) sekaligus memperkuat keandalan aplikasi sebagai kanal pelayanan digital.
- b. *People*, Upaya pada aspek *people* dilakukan melalui edukasi langsung oleh petugas pelayanan kepada pelanggan yang datang ke kantor, mulai dari mengarahkan pelanggan mengunduh aplikasi, membantu proses registrasi akun, hingga menjelaskan penggunaan berbagai fitur yang

tersedia. Selain itu, perusahaan turut memanfaatkan media sosial resmi sebagai sarana penyebaran informasi berupa konten edukatif, video singkat, dan infografis, serta secara rutin meningkatkan pengetahuan petugas mengenai fitur-fitur terbaru pada aplikasi agar mampu membantu pelanggan dengan tepat.

- c. *Process*, Upaya pada aspek *process* dilakukan dengan menjaga koordinasi antarunit dalam menindaklanjuti permohonan layanan yang masuk melalui aplikasi, seperti perubahan daya, penyambungan baru, maupun pengaduan gangguan, sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku secara nasional. Petugas juga berperan memastikan proses penggunaan aplikasi, mulai dari registrasi hingga penyelesaian transaksi, dapat dipahami dan dijalankan dengan mudah oleh pelanggan yang baru pertama kali menggunakan layanan digital.
- d. *Customer*, Upaya pada aspek *customer* dilakukan melalui kegiatan sosialisasi kepada masyarakat pada berbagai kegiatan pelayanan publik, seperti *Car Free Day* dan kegiatan promosi tambah daya, di mana petugas memberikan demonstrasi penggunaan aplikasi sekaligus membantu pelanggan menginstal dan mengaktifkan akun PLN Mobile pada perangkat telepon pintar mereka. Upaya ini bertujuan meningkatkan literasi digital dan kepercayaan pelanggan agar mampu memanfaatkan layanan digital secara mandiri.

Secara keseluruhan, pengelompokan kendala dan upaya berdasarkan keempat elemen *technology*, *people*, *process*, dan *customer* menunjukkan bahwa hambatan yang paling menonjol berada pada aspek *customer*,

sedangkan upaya yang telah dilakukan PT PLN (Persero) UP3 Padang pada dasarnya telah menyentuh keempat elemen tersebut, meskipun perlu dilaksanakan secara lebih rutin dan berkelanjutan agar hasilnya lebih optimal.

#### **4.3 Dampak Implementasi Aplikasi PLN Mobile terhadap Kinerja Internal PT PLN (Persero) UP3 Padang dan Kualitas Pelayanan Pelanggan**

Implementasi aplikasi PLN Mobile tidak hanya memberikan manfaat bagi pelanggan sebagai pengguna layanan, tetapi juga memberikan dampak terhadap kinerja internal perusahaan. Sejalan dengan kendala dan upaya yang telah diuraikan pada subbab 4.2 berdasarkan elemen *technology*, *people*, *process*, dan *customer*, keberhasilan upaya-upaya tersebut pada akhirnya bermuara pada dua dampak utama, yaitu dampak terhadap kinerja internal perusahaan dan dampak terhadap kualitas pelayanan pelanggan sebagai dampak eksternal.

##### **4.3.1 Dampak terhadap Kinerja Internal PT PLN (Persero) UP3 Padang**

Berdasarkan hasil Observasi selama pelaksanaan magang Implementasi aplikasi PLN Mobile telah memberikan perubahan positif terhadap proses kerja di lingkungan PT PLN (Persero) UP3 Padang. Salah satu dampak yang paling terlihat adalah meningkatnya efisiensi pelayanan administrasi. Berbagai permohonan layanan yang sebelumnya harus dilakukan secara langsung di kantor kini dapat diajukan melalui aplikasi sehingga proses administrasi menjadi lebih sederhana dan terdokumentasi secara digital. Penerapan aplikasi PLN Mobile juga membantu mengurangi beban pelayanan pada bagian front office.

Pelanggan yang telah memahami penggunaan aplikasi dapat melakukan pembayaran tagihan, pembelian token, pelaporan gangguan, maupun pengajuan perubahan daya tanpa harus datang ke kantor pelayanan. Kondisi tersebut memberikan kesempatan bagi petugas untuk lebih fokus menangani pelayanan yang memerlukan penanganan secara langsung atau bersifat teknis. Selain meningkatkan efisiensi pelayanan, implementasi aplikasi juga mempercepat proses penyampaian informasi antara pelanggan dan perusahaan. Pengaduan yang disampaikan melalui aplikasi dapat diteruskan secara otomatis kepada unit yang berwenang sehingga proses tindak lanjut menjadi lebih cepat dibandingkan penyampaian secara manual. Hal ini mendukung terciptanya sistem pelayanan yang lebih responsif dan terintegrasi.

Implementasi PLN Mobile juga mendukung pengelolaan data pelanggan yang lebih akurat. Setiap transaksi dan permohonan layanan yang dilakukan melalui aplikasi tersimpan secara digital sehingga memudahkan perusahaan dalam melakukan monitoring, evaluasi, serta penyusunan laporan pelayanan. Meskipun demikian, sejalan dengan kendala pada aspek customer yang diuraikan pada subbab 4.2.1, manfaat tersebut belum dapat dirasakan secara maksimal karena masih terdapat pelanggan yang belum memanfaatkan aplikasi. Akibatnya, perusahaan masih harus menyediakan pelayanan konvensional secara bersamaan sehingga beban kerja petugas pelayanan belum mengalami penurunan secara signifikan.

#### 4.3.2 Dampak terhadap Kualitas Pelayanan Pelanggan Dari sisi pelanggan

Implementasi aplikasi PLN Mobile memberikan berbagai kemudahan dalam memperoleh layanan kelistrikan. Pelanggan tidak lagi bergantung pada jam operasional kantor pelayanan karena sebagian besar layanan dapat diakses selama dua puluh empat jam melalui perangkat telepon pintar. Kemudahan akses tersebut memberikan fleksibilitas bagi pelanggan dalam mengelola kebutuhan layanan kelistrikan sesuai dengan waktu yang diinginkan. Keberadaan aplikasi juga meningkatkan kecepatan pelayanan karena pelanggan tidak perlu lagi mengantre di kantor pelayanan untuk melakukan transaksi yang bersifat administratif. Pembayaran tagihan, pembelian token listrik, pengajuan perubahan daya, maupun pelaporan gangguan dapat dilakukan secara mandiri melalui aplikasi. Selain memberikan kemudahan, aplikasi PLN Mobile juga meningkatkan transparansi pelayanan. Pelanggan dapat memantau status permohonan layanan, memperoleh informasi mengenai tagihan listrik, serta menerima berbagai pemberitahuan secara langsung melalui aplikasi. Transparansi tersebut meningkatkan rasa aman dan kepercayaan pelanggan terhadap proses pelayanan yang diberikan oleh PT PLN (Persero).

Implementasi aplikasi juga memberikan dampak positif terhadap peningkatan kepuasan pelanggan, khususnya bagi pelanggan yang telah terbiasa menggunakan teknologi digital. Namun demikian, sebagaimana telah diuraikan pada kendala aspek customer di subbab 4.2.1, dampak positif tersebut belum dirasakan secara merata oleh seluruh pelanggan.

Sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam memanfaatkan aplikasi sehingga tetap menggunakan pelayanan secara langsung. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi PLN Mobile tidak hanya ditentukan oleh kualitas aplikasi (aspek *technology*), tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan dan kemampuan pelanggan dalam memanfaatkan teknologi digital (aspek *customer*). Berdasarkan hasil pembahasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa implementasi aplikasi PLN Mobile telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan efisiensi kinerja internal PT PLN (Persero) UP3 Padang sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan. Meskipun demikian, optimalisasi manfaat aplikasi masih memerlukan peningkatan sosialisasi, edukasi digital, serta pendampingan kepada pelanggan agar tingkat pemanfaatan aplikasi semakin meningkat dan tujuan transformasi digital perusahaan dapat tercapai secara maksimal.

#### 4.4 Pembahasan

Pembahasan penelitian ini berfokus pada implementasi aplikasi PLN Mobile dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan pelanggan pada PT PLN (Persero) UP3 Padang. Sejalan dengan subbab 4.1, 4.2, dan 4.3, seluruh pembahasan pada subbab ini tetap mengacu pada teori *service delivery system* yang dikemukakan oleh Lovelock dan Wirtz (2016), yaitu *technology, people, process, dan customer*, sebagai satu kerangka analisis yang utuh untuk menilai implementasi, kendala, upaya, dan dampak PLN Mobile secara menyeluruh.

#### 4.4.1 Implementasi PLN Mobile Ditinjau dari Elemen Service Delivery System

Implementasi PLN Mobile di PT PLN (Persero) UP3 Padang dapat dijelaskan melalui empat elemen *service delivery system*. Dari aspek *technology*, aplikasi PLN Mobile telah tersedia sebagai platform digital terintegrasi yang menyediakan berbagai layanan kelistrikan, meskipun keandalan sistem masih perlu ditingkatkan karena sesekali terkendala gangguan jaringan dan proses yang lambat. Dari aspek *people*, petugas pelayanan PT PLN (Persero) UP3 Padang menunjukkan komitmen yang baik dengan aktif mengarahkan dan mendampingi pelanggan menggunakan aplikasi, didukung penyebaran informasi melalui media sosial dan kegiatan sosialisasi, meskipun intensitasnya masih bersifat situasional. Dari aspek *process*, implementasi PLN Mobile didukung oleh koordinasi antarunit serta Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas, sehingga permohonan layanan yang masuk melalui aplikasi dapat diproses secara terstruktur, walaupun sebagian pelanggan yang baru menggunakan aplikasi masih memerlukan pendampingan dalam menjalankan alur layanan secara mandiri. Dari aspek *customer*, kesiapan pelanggan masih menjadi tantangan utama, terutama karena rendahnya literasi digital sebagian pelanggan, kurangnya pemahaman terhadap fitur aplikasi, serta kebiasaan masyarakat yang lebih nyaman dilayani secara langsung oleh petugas. Berdasarkan keempat elemen tersebut, implementasi PLN Mobile di PT PLN (Persero) UP3 Padang dapat dikatakan telah berjalan dengan cukup baik pada aspek *technology*,

*people*, dan *process*, sedangkan aspek *customer* masih membutuhkan penguatan agar pemanfaatan aplikasi dapat lebih merata.

#### 4.4.2 Kendala dan Upaya Implementasi PLN Mobile

Kendala implementasi PLN Mobile juga tersebar pada keempat elemen *service delivery system*. Pada aspek *technology*, kendala berkaitan dengan gangguan jaringan dan keterlambatan sistem. Pada aspek *people*, kendala berkaitan dengan intensitas edukasi dan sosialisasi petugas yang belum merata. Pada aspek *process*, kendala berkaitan dengan belum meratanya kemandirian pelanggan dalam menjalankan alur registrasi hingga penyelesaian transaksi. Pada aspek *customer*, kendala berkaitan dengan rendahnya literasi digital, keterbatasan pemahaman fitur, kebiasaan tatap muka, serta keterbatasan perangkat dan jaringan internet pelanggan. Kendala tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia, kelancaran proses, dan kemampuan pelanggan dalam memanfaatkan layanan digital. Untuk mengatasi kendala tersebut, PT PLN (Persero) UP3 Padang melakukan upaya pada setiap elemen yang sama penyempurnaan aplikasi secara berkelanjutan:

- a. *Technology*: edukasi, pendampingan, dan pemanfaatan media sosial oleh petugas
- b. *people*: penguatan koordinasi antarunit sesuai SOP

- c. *process*: serta sosialisasi dan demonstrasi penggunaan aplikasi secara langsung kepada masyarakat
- d. *customer*: Upaya tersebut dilakukan untuk membantu pelanggan beradaptasi dengan layanan digital dan meningkatkan pemanfaatan fitur aplikasi secara menyeluruh.

#### **4.4.3 Dampak Implementasi PLN Mobile**

Implementasi PLN Mobile memberikan dampak positif terhadap kinerja internal perusahaan, terutama pada elemen *technology* dan *process*, berupa peningkatan efisiensi administrasi, percepatan penyampaian informasi dan pengaduan, serta pengelolaan data pelanggan yang lebih akurat. Dari sisi pelanggan, dampak paling terasa berada pada elemen *customer*, berupa kemudahan akses layanan tanpa batas waktu, kecepatan pelayanan, serta transparansi informasi yang meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap PT PLN (Persero). Namun, dampak positif tersebut belum sepenuhnya dirasakan secara merata, sejalan dengan kendala pada elemen *customer* yang telah diuraikan sebelumnya, karena masih terdapat pelanggan yang memiliki keterbatasan dalam menggunakan teknologi digital. Oleh karena itu, pelayanan konvensional masih diperlukan sebagai bentuk dukungan bagi pelanggan yang belum mampu menggunakan aplikasi secara mandiri.

#### **4.4.4 Sintesis Pembahasan Berdasarkan pembahasan tersebut**

implementasi PLN Mobile di PT PLN (Persero) UP3 Padang telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan

pelanggan apabila ditinjau dari keempat elemen *service delivery system* menurut Lovelock dan Wirtz (2016). Elemen *technology*, *people*, dan *process* pada dasarnya telah mendukung pelaksanaan transformasi digital pelayanan, sedangkan elemen *customer* masih menjadi tantangan utama yang memengaruhi tingkat pemanfaatan aplikasi secara keseluruhan. Upaya edukasi, sosialisasi, dan pendampingan yang dilakukan perusahaan pada keempat elemen tersebut menjadi langkah penting untuk mengatasi kendala yang ada. Dengan demikian, PLN Mobile dapat menjadi sarana yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan pelanggan melalui kemudahan akses, efisiensi waktu, kecepatan, dan transparansi. Namun, optimalisasi implementasinya masih membutuhkan sosialisasi yang berkelanjutan, pendampingan pelanggan, peningkatan kemampuan petugas, serta penyempurnaan layanan digital. Keberhasilan transformasi pelayanan pada akhirnya tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia, kelancaran proses layanan, dan kemampuan pelanggan dalam memanfaatkan teknologi tersebut.