

## PEMANFAATAN APLIKASI NEW PLN MOBILE DALAM MEMBERIKAN KEMUDAHAN DI PLN ULP MEDAN TIMUR

Oleh:

Yudhistira

Magister Ilmu Komunikasi, Universitas Darma Agung

Email:

[booster.medan@gmail.com](mailto:booster.medan@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Perangkat lunak New PLN Mobile adalah suatu sistem atau teknologi yang memiliki peran penting dalam berbagai aktivitas di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Baru. Dalam Era Globalisasi saat ini, keberhasilan perusahaan sangat bergantung pada keunggulan teknologi yang digunakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran aplikasi New PLN Mobile dalam memberikan kemudahan bagi pelanggan di PLN ULP Medan Timur. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi New PLN Mobile memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam melakukan pengajuan penyambungan sementara listrik, pengaduan mengenai kelistrikan, pembelian token, dan pembayaran tagihan listrik. Aplikasi ini juga membantu memenuhi kebutuhan listrik masyarakat secara *online* tanpa harus pergi ke kantor Unit Layanan Pelanggan milik PLN. Dalam hal ini, aplikasi New PLN Mobile berperan sebagai wadah pengaduan atau saran dari masyarakat, sehingga pengguna dapat menggunakan New PLN Mobile untuk memudahkan pekerjaannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, aplikasi New PLN Mobile memiliki peran penting dalam memberikan kemudahan bagi pelanggan di PLN ULP Medan Timur.

**Kata kunci:** New PLN Mobile, ULP Medan Timur, Peran Aplikasi, Pelayanan.

### **ABSTRACT**

*New PLN Mobile Application is a system or technology that has an important role in various activities at PT PLN (Persero) Medan Baru Customer Service Unit. In the current Era of Globalization, the success of the company depends heavily on the superiority of the technology used. This study aims to determine the role of the New PLN Mobile application in providing convenience for customers at PLN ULP Medan Timur. This research uses descriptive methods with data collection techniques through interviews and questionnaires. The results showed that the New PLN Mobile application provides convenience for customers in applying for temporary electricity connections, complaints about electricity, purchasing tokens, and paying electricity bills. This application also helps meet people's electricity needs online without having to go to the PLN Customer Service Unit office. In this case, the New PLN Mobile application acts as a forum for complaints or suggestions from the public, so that users can use New PLN Mobile to facilitate their work in providing services to the community. Therefore, the New PLN Mobile application has an important role in providing convenience for customers at PLN ULP Medan Timur.*

**Keywords:** New PLN Mobile, ULP Medan Timur, Role of Application, Service.

## 1. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi dan terus berkembang di era ini, memaksa setiap perusahaan harus mampu mengikuti perkembangan yang ada. Salah satu bentuk perkembangan teknologi yaitu di bidang Teknologi Informasi (TI). Kemajuan teknologi informasi yang sangat akrab dengan kehidupan masyarakat sekarang ini salah satunya adalah internet. Internet telah memasuki berbagai aspek kehidupan, seperti adanya hiburan *online*, belanja *online*, dan fitur-fitur lainnya yang serba digital dengan menggunakan internet.

Berdasarkan catatan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pengguna internet di Indonesia terus mengalami peningkatan yang sangat signifikan setiap tahunnya. Tahun 1998 tercatat hanya 500 ribu orang yang menggunakan internet, namun pada tahun 2012 pengguna internet meningkat secara drastis menjadi 63 juta orang. Angka tersebut terus melonjak menjadi 210 juta orang pada tahun 2022. Dan kini pada tahun 2023, jumlah penetrasi internet di Indonesia telah mencapai 78,19 persen pada 2023 atau menembus 215.626.156 jiwa dari total populasi yang sebesar 275.773.901 jiwa.

Yuan et al (2010) menyatakan bahwa perkembangan yang pesat di bidang teknologi informasi (TI) memiliki pengaruh terhadap perubahan dunia industri jasa. *The Global Economy* tahun 2019, kualitas layanan publik Indonesia menempati peringkat 82 dari 176 negara, sedangkan posisi 5 (lima) besar negara dengan layanan terbaik adalah Finlandia, Norwegia, Belanda, Swedia, dan Jerman. Peringkat ini menggambarkan bahwa pelayanan publik di Indonesia masih sangat rendah jika dibandingkan dengan negara lain.

Perusahaan yang memberikan pelayanan untuk seluruh masyarakat Indonesia salah satunya adalah PT PLN (Persero). Perusahaan Listrik Negara atau dengan nama resmi PT PLN (Persero) adalah sebuah BUMN yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia. Setelah beberapa kali melakukan

perubahan, di awal 2023, sedikitnya ada 3-unit yang menjadi tugas utama PLN sesuai dengan tugas pokok dan fungsi (Tupoksi).

Pertama, Unit Induk Pembangunan (UIP) yang menangani pembangunan transmisi dan jaringan. Unit ini di bawah kendali Direktur Manajemen Proyek dan Energi Baru Terbarukan (MP & EBT), Wiluyo Kusdiharto. Kedua, Unit Induk Distribusi (UID) yang melayani pemasangan instalasi listrik baru, pelayanan gangguan listrik, dan perubahan daya yang dikendalikan oleh Direktur Distribusi Adi Priyanto. Ketiga, Penyaluran dan Pusat Pengaturan Beban (P3B) di bawah kendali Direktur Transmisi dan Perencanaan Sistem Evy Haryadi.

Sebagai perusahaan yang menyediakan pelayanan publik di Indonesia, di bawah kendali Direktur Utamanya Darmawan Prasodjo, PLN terus bertransformasi untuk melakukan perbaikan guna memberikan kepuasan kepada pelanggan. Berdasarkan hasil diskusi dengan General Manager PLN Unit Induk Distribusi Sumatera Utara (UID Sumut) sebelumnya, Tonny Bellamy, diketahui bahwa PT PLN sekarang telah menyediakan fitur pelayanan berbasis online. Dengan pelayanan tersebut, pelanggan tidak perlu lagi langsung datang ke kantor pelayanan terdekat untuk mendapatkan pelayanan atau menyampaikan keluhan terhadap pelayanan PT PLN.

Realisasi dalam memberikan pelayanan maksimal kepada pelanggan, diawali saat PLN mulai mengembangkan fitur pelayanan dengan menyediakan jasa call center untuk melayani pelanggan. Seiring dengan perkembangan teknologi ini formasi PT PLN kemudian menggunakan situs online. Setelah menggunakan pelayanan berbasis internet, PLN kembali meluncurkan beberapa aplikasi baru dimana aplikasi tersebut dapat digunakan melalui smartphone.

Ketika itu, PLN mengeluarkan aplikasi yang dapat digunakan pada smartphone diantaranya yaitu untuk

aplikasi pengecekan tagihan, aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T), New PLN Mobile Learning, Tagihan PLN dan Reminder, New PLN Mobile, Info PLN, dan PLN Token Rekening. Dan pada 7 tahun lalu, PT PLN meluncurkan aplikasi New PLN Mobile sebagai pengembangan dari aplikasi sebelumnya.

Tepat pada tanggal 31 Oktober 2016, New PLN Mobile resmi diluncurkan. Aplikasi tersebut merupakan sinergi layanan PLN kepada pelanggan setelah sebelumnya memanfaatkan Contact Center 123, Facebook, Twitter, Email, dan Web PLN. Melalui aplikasi New PLN Mobile, pelanggan dapat mengetahui berbagai info mulai dari tagihan rekening listrik, transaksi token, riwayat pemakaian Kwh listrik, lokasi pembayaran melalui banking terdekat, serta info status atau progres permohonan dan pengaduan.

Transformasi PT PLN (Persero) untuk meningkatkan layanan kepada pelanggan melalui penyempurnaan aplikasi New PLN Mobile, baik dari frontend maupun backend, berhasil mendapatkan pengakuan positif dari berbagai pihak. Aplikasi super yang membawa kemudahan dan kecepatan layanan kepada pelanggan PLN ini bahkan saat ini mendapatkan rating di Google PlayStore 4,8 dari skala 5, dengan sekitar 24,8 juta pengguna dan lebih dari 35 juta ID Pelanggan terdaftar.

Aplikasi New PLN Mobile merupakan bagian dari transformasi yang PLN lakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Sejak diluncurkan dengan tampilan dan berbagai fitur baru pada akhir tahun 2020 lalu, secara berkesinambungan PLN terus memberikan update fitur dan beragam layanan kepada pelanggan.

New PLN Mobile adalah layanan aplikasi yang terdiri dari enam fitur layanan, yaitu layanan permohonan, pengaduan, feedback, informasi, tarif listrik, dan FAQ. Layanan permohonan terdiri dari permohonan pasang baru,

permohonan perubahan data, dan permohonan penyambungan sementara.

Layanan informasi terdiri dari pengecekan tagihan, pengecekan riwayat token, simulasi permohonan, informasi tarif listrik terbaru, berita terkini seputar PLN, dan informasi pemadaman. Layanan pengaduan berisi status pengaduan yang dilakukan. Dan fitur terbaru, PLN menambah dengan swacam yang bias memudahkan pelanggan mengecek tagihan dengan memotret Kwh meter.

Berdasarkan wawancara dengan 30 orang pelanggan PT.PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Medan Timur yang menggunakan layanan New PLN Mobile, diperoleh informasi bahwa pelanggan mengaku lebih mudah dalam mendapatkan pelayanan, meski ada yang masih merasa banyak kekurangan dari layanan. Dari 30 orang yang dilakukan wawancara, ada yang menyatakan puas dengan layanan yang

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### A. Teori New media

New media digunakan untuk mendeskripsikan konten yang tersedia menggunakan berbagai bentuk komunikasi elektronik yang dimungkinkan melalui penggunaan teknologi komputer. Umumnya, frase new media ini menggambarkan konten yang tersedia sesuai permintaan melalui Internet. Konten ini dapat dilihat di perangkat apa pun dan memberikan cara bagi orang-orang untuk dapat berinteraksi dengan konten secara real-time dengan menyertakan komentar pengguna dan memudahkan orang untuk berbagi konten secara online dan sosial dengan teman dan rekan kerja (Nugroho, 2020).

Umumnya format bagi media baru adalah bentuk media yang bersifat komputasi dan mengandalkan komputer untuk redistribusi. Beberapa contoh new media adalah animasi komputer, permainan komputer, interface komputer, instalasi komputer interaktif, situs web, dan dunia

maya. New media juga sering kali dikontraskan dengan old media, seperti televisi, radio, dan media cetak, meskipun para ahli dalam studi komunikasi dan media mengkritik perbedaan yang tidak fleksibel berdasarkan cara lama dan kebaruan. Media baru atau new media merupakan istilah yang digunakan untuk berbagai teknologi komunikasi dengan digitalisasi dan ketersediaannya yang luas untuk penggunaan pribadi sebagai alat komunikasi (McQuail, 2011:148).

## B. Aplikasi New PLN Mobile

Aplikasi New PLN Mobile adalah platform digital unggulan yang dikembangkan oleh Perusahaan Listrik Negara (PLN) untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan meningkatkan pelayanan. Aplikasi ini hadir dengan fitur dan tampilan baru yang dirancang untuk memberikan kemudahan serta pengalaman layanan listrik yang berbeda. Beberapa fitur utama dari aplikasi ini antara lain:

1. Pembelian token bagi pelanggan pra-bayar
2. Pembayaran tagihan listrik bagi pelanggan pasca-bayar
3. Monitor penggunaan listrik
4. Kemudahan transaksi untuk pembayaran tagihan dan pembelian token listrik yang bekerja sama dengan beberapa Bank dan Fintech
5. Layanan pengubahan daya
6. Swadaya catat angka meter (Swacam)
7. Layanan pengaduan pelanggan

Aplikasi New PLN Mobile ini membantu memenuhi kebutuhan listrik masyarakat secara online tanpa harus pergi ke kantor Unit Layanan Pelanggan milik PLN. Sejak diluncurkan pada Oktober 2016, aplikasi ini telah menjadi salah satu pilihan pelanggan dalam kemudahan memperoleh informasi yang diberikan oleh PLN. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Siti Akromah dan Indah Respati Kusumasari (2023), aplikasi New PLN Mobile terbukti dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Namun, terdapat beberapa kelemahan dalam penggunaan aplikasi ini, seperti kesulitan dalam menjalankan aplikasi, kesalahan dalam memasukkan kode referensi, dan fitur terkait cek tagihan PLN yang tidak dapat diakses. Aplikasi New PLN Mobile dapat diunduh melalui App Store dan Play Store. Aplikasi ini tersedia untuk perangkat berbasis Android dan iOS. Pelanggan dapat memanfaatkan fitur-fitur yang disediakan oleh aplikasi ini untuk memenuhi kebutuhan listrik mereka dengan lebih mudah dan efisien. New PLN Mobile adalah aplikasi Mobile customer self-service berbasis Mobile yang terintegrasi dengan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). Aplikasi ini merupakan bentuk sinergi layanan PLN kepada pelanggan, setelah sebelumnya memanfaatkan Contact Center PLN 123, Facebook, Twitter dan Web PLN (Haq, 1193).

Aplikasi Mobile resmi milik PLN ini berisikan layanan informasi dan komunikasi interaktif antara pelanggan dengan PLN perihal layanan ketenagalistrikan. Aplikasi ini menyajikan data terpadu pelanggan dengan tingkat validasi, akurasi, dan keamanan data yang dapat dipertanggungjawabkan.

## C. Komunikasi Pemasaran

Teori pemasaran melibatkan konsep-konsep dan strategi-strategi yang digunakan oleh perusahaan untuk memahami kebutuhan konsumen, membangun merek yang kuat, dan meningkatkan penjualan produk atau layanan mereka. Salah satu teori pemasaran yang penting adalah orientasi pasar, di mana perusahaan fokus pada keinginan dan kebutuhan konsumen. Dengan memahami pasar secara mendalam, perusahaan dapat mengembangkan produk yang sesuai dengan preferensi konsumen, menciptakan strategi harga yang bersaing, serta merancang kampanye promosi yang efektif. Teori ini menekankan pentingnya mendengarkan konsumen untuk

menciptakan nilai yang berkelanjutan dalam hubungan bisnis.

Selain itu, teori pemasaran juga mencakup konsep bauran pemasaran atau marketing mix. Bauran pemasaran melibatkan empat elemen kunci: produk, harga, promosi, dan distribusi. Dalam pengelolaan produk, perusahaan harus memahami keunikan produk mereka dan bagaimana produk tersebut memenuhi kebutuhan konsumen. Penetapan harga yang tepat juga sangat penting; harga yang terlalu tinggi dapat mengurangi minat konsumen, sementara harga terlalu rendah dapat merusak citra merek. Selain itu, promosi melibatkan berbagai metode, mulai dari iklan tradisional hingga pemasaran digital dan media sosial. Distribusi yang efisien juga menjadi fokus penting, mengamankan bahwa produk dapat dengan mudah diakses oleh konsumen.

Terakhir, teori pemasaran juga mencakup aspek pemasaran sosial dan tanggung jawab sosial perusahaan. Pemasaran sosial melibatkan penggunaan teknik-teknik pemasaran untuk mencapai perubahan sosial positif, seperti mengubah perilaku konsumen agar lebih ramah lingkungan atau meningkatkan kesadaran akan masalah sosial. Sementara itu, tanggung jawab sosial perusahaan menekankan pentingnya perusahaan untuk memberikan kontribusi positif pada masyarakat, misalnya melalui kegiatan-kegiatan amal atau inisiatif lingkungan. Integrasi teori-teori ini membantu perusahaan membangun hubungan yang berkelanjutan dengan konsumen dan masyarakat secara keseluruhan, menciptakan nilai jangka panjang bagi semua pihak yang terlibat (Wicaksana & Rachman, 2018).

#### D. Informasi

Informasi merupakan hal yang sangat mendasar dalam kegiatan pengambilan suatu keputusan agar tidak terjadi kesalahan. Menurut Anggraeni dan Irviani (2017:13) menjelaskan bahwa informasi

adalah sekumpulan data atau fakta yang diorganisasi atau diolah dengan cara tertentu sehingga mempunyai arti bagi penerima. Informasi merupakan suatu data yang telah diolah, diklasifikasikan dan diinterpretasikan serta digunakan untuk proses pengambilan keputusan.

#### E. Kepuasan Pelanggan

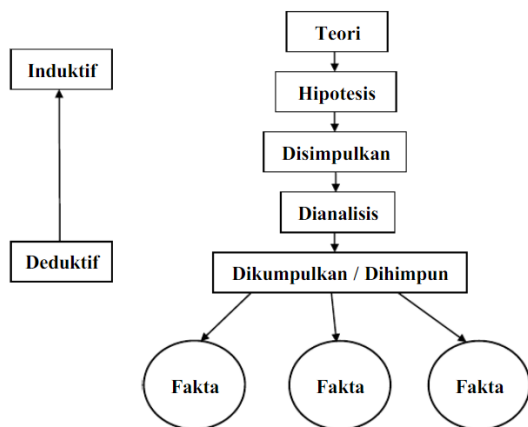
Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Kepuasan pelanggan memiliki hubungan kausal dengan kepuasan karyawan dan pemahaman tentang peran kepuasan karyawan sangat penting dalam konteks ini (Kotler, 2017). Sedangkan menurut Pasuraman (2014) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan pelanggan terhadap satu jenis pelayanan yang didapatkannya. Kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca pembelian mereka dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, kegembiraan atau kesenangan. Tidak mengherankan bahwa perusahaan telah menjadi terobsesi dengan kepuasan pelanggan, mengingat hubungannya yang langsung dengan kesetiaan pelanggan, pangsa pasar dan keuntungan (Wahid & Ratmono, 2022).

Kualitas layanan mempengaruhi sikap relatif dan kepuasan dengan department store. Kepuasan mempengaruhi sikap relatif, pembelian kembali, dan rekomendasi tetapi tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas. Membina sikap relatif yang menguntungkan dan membuat pelanggan merekomendasikan produk atau layanan memegang kunci untuk mendorong loyalitas. (Sivadas, E. and Baker-Prewitt, J.L.: 2000).

Kualitas layanan yang tidak berwujud memiliki dampak positif pada kepercayaan yang dirasakan, namun hubungan langsung antara kualitas layanan yang tidak berwujud dan risiko yang dirasakan tidak didukung. Kepuasan pelanggan memiliki dampak

positif pada niat untuk mengunjungi kembali dan kepercayaan yang diterima secara positif mempengaruhi kepuasan. Hasilnya memiliki implikasi bagi manajer layanan di sektor ritel dan e-commerce dan menawarkan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana saluran layanan yang berbeda memengaruhi persepsi dan niat pelanggan untuk mengunjungi kembali (Zyad Alzaydi: 2021).

Berdasarkan penelitian ini, dapat digambarkan alur pikir penelitian kualitatif ini dapat dilihat pada gambar 2.1 sebagai berikut.



### 3. METODE PENELITIAN

#### A. Sumber Data

##### Data Primer

Data primer dalam penelitian ini merujuk pada informasi yang dikumpulkan secara langsung dari sumber asli, yaitu pelanggan PLN ULP Medan Timur yang telah menggunakan Aplikasi New PLN Mobile. Data ini diperoleh melalui metode wawancara mendalam, observasi, serta analisis dokumen. Wawancara akan dilakukan dengan sejumlah pelanggan yang mewakili beragam penggunaan aplikasi, untuk memahami pengalaman serta persepsi mereka terkait kemudahan yang diberikan oleh aplikasi ini. Observasi akan memungkinkan pengamatan langsung terhadap interaksi pelanggan dengan Aplikasi New PLN Mobile di lingkungan PLN ULP Medan Timur. Analisis dokumen akan mencakup transaksi pelanggan

melalui aplikasi serta data internal PLN terkait implementasi Aplikasi New PLN Mobile. Data primer ini menjadi sumber utama untuk memahami dampak serta efektivitas Aplikasi New PLN Mobile dalam memberikan kemudahan kepada pelanggan di PLN ULP Medan Timur.

##### Data Sekunder

Data ini berupa laporan, artikel, jurnal ilmiah, dokumen internal PLN, serta literatur terkait yang membahas peran aplikasi serupa dalam lingkup industri. Data sekunder akan digunakan untuk mendukung analisis dan konteks dalam penelitian ini. Informasi yang diperoleh dari data sekunder akan membantu membandingkan temuan dengan penelitian terdahulu, memperkuat argumen, serta memberikan konteks yang lebih luas mengenai isu yang diteliti. Data sekunder berfungsi sebagai pelengkap dan pendukung dalam menjawab pertanyaan penelitian serta memberikan perspektif yang lebih komprehensif terkait peran Aplikasi New PLN Mobile dalam memberikan kemudahan kepada pelanggan di PLN ULP Medan Timur.

#### Teknik Pengumpulan Data

##### a. Observasi

Observasi dilakukan oleh peneliti adalah untuk memperoleh pemahaman tentang lokasi serta konteks sosial, sehingga perspektif menyeluruh mengenai lingkungan penelitian saat kegiatan berlangsung dapat terbentuk. Dalam sumber "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, observasi dibagi menjadi empat bentuk, yakni partisipasi pasif, partisipasi moderat, partisipasi aktif, dan partisipasi lengkap. Dalam konteks ini, peneliti berperan sebagai partisipan pasif yang mengamati kegiatan yang berlangsung di lokasi penelitian, namun tidak secara aktif terlibat dalam kegiatan tersebut (Sugiyono, 2013).

##### b. Wawancara

Kegiatan wawancara yang dilakukan oleh peneliti adalah untuk memperoleh informasi berdasarkan sudut pandang atau pandangan individu secara pribadi. Esterberg (2002) mengidentifikasi beberapa jenis wawancara, termasuk wawancara terstruktur, semi terstruktur, dan tidak terstruktur. Dalam kasus ini, peneliti memutuskan untuk menggunakan pendekatan wawancara semi terstruktur. Pendekatan ini termasuk dalam kategori wawancara mendalam (in-depth interview), di mana pelaksanaannya lebih fleksibel jika dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari jenis wawancara ini adalah untuk mendapatkan informasi yang lebih terbuka, di mana pihak yang diwawancarai diminta memberikan pendapat dan pandangan mereka.

#### Analisis Data

Tahap pertama yang dilakukan adalah dengan mentranskrip data hasil wawancara berupa verbatim. Setelah itu, penulis melakukan pengkodean kata-kata dari hasil transkrip tersebut.

Selanjutnya, kutipan hasil wawancara tersebut, digunakan untuk memperkuat argumen dari hasil penelitian yang digunakan. Hal tersebut bertujuan untuk memberikan kesempatan kepada pembaca untuk menguji argumen penulis dengan melihat langsung ekstrak data aslinya.

#### Verifikasi Data

Tahap ini merupakan aspek yang sangat krusial dalam penelitian, di mana peneliti merangkum data dari fase awal hingga hasil akhir keseluruhan proses riset dengan mengatur data secara sistematis dan menghubungkan alur. Jenis data yang diperoleh melibatkan elemen audio dan visual, dan dikelompokkan berdasarkan pertanyaan penelitian. Berikut adalah data yang terkumpul:

- a. Data responden Pengguna Aplikasi New PLN Mobile yaitu masyarakat sekitar PLN ULP Medan Timur.

- b. Data tentang penggunaan fitur pilihan pengguna yang tersedia pada Aplikasi New PLN Mobile
- c. Data tentang hasil evaluasi kepuasan pelanggan terhadap fitur yang digunakan pada Aplikasi New PLN Mobile.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Informasi mengenai responden disajikan dalam penelitian ini untuk memberikan pemahaman tambahan mengenai kondisi dan latar belakang mereka, yang dapat memberikan wawasan tambahan terhadap hasil penelitian. Penyajian gambaran umum mengenai responden dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan profil yang jelas terkait dengan data yang dikumpulkan. Penelitian ini adalah penelitian lapangan, di mana data tanggapan dari responden dikumpulkan melalui metode pengambilan informasi yang melibatkan mereka secara langsung melalui wawancara.

Responden yang terlibat dalam penelitian ini ada 8 orang merupakan pelanggan PLN ULP Medan Timur yang menggunakan Aplikasi New PLN Mobile. Adapun data responden dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut ini.

**Tabel 4.1.** Daftar Nama Pelanggan Pengguna Aplikasi New PLN Mobile

No	Nama	Usia (Tahun)	Keterangan
1	Viki	30	user
2	Kurniawan	35	user
3	Fahri	27	user
4	Daniel	31	user
5	Jafar	28	user
6	Dwi Fani	20	user
7	Fatimah	19	user
8	Robby	37	user

**Sumber: Peneliti (2023)**

Wawancara ini dilakukan selama 30 menit masing-masing responden yang terdiri dari masyarakat sekitar Kantor PLN ULP Medan Timur dan lokasi yang berbeda, pada hari Rabu tanggal 02 Agustus 2023

mulai pukul 10.00 wib sampai dengan selesai.

### Pelaksanaan Penelitian

Peneliti melakukan pengambilan data secara langsung melalui metode wawancara kepada responden yang menggunakan layanan aplikasi New PLN Mobile dengan menggunakan beberapa pertanyaan penting yang mengarah pada fungsi maupun peranan aplikasi New PLN Mobile. Adapun pertanyaan yang digunakan peneliti sebagai berikut.

**Tabel. 4.2.** Daftar Pertanyaan Wawancara

No	Pertanyaan
1.	Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan Aplikasi New PLN Mobile sebagai sarana
2.	Apa saja fitur-fitur yang Anda gunakan dalam Aplikasi New PLN Mobile untuk berkomunikasi
3.	Bagaimana menurut Anda, efektivitas Aplikasi New PLN Mobile dalam memberikan
4.	Bagaimana Aplikasi New PLN Mobile membantu meningkatkan keterlibatan Anda sebagai
5.	Sejauh ini, apakah Anda merasa Aplikasi New PLN Mobile membantu mengatasi
6.	Bagaimana perbandingan pengalaman Anda dalam berkomunikasi dengan PLN UP3 Medan Timur melalui Aplikasi
7.	Apakah Anda merasa Aplikasi New PLN Mobile memberikan kemudahan akses informasi
8.	Bagaimana pendapat Anda mengenai antarmuka dan tampilan Aplikasi New PLN Mobile?
9.	Apakah Anda pernah mengalami kendala atau masalah teknis dalam menggunakan Aplikasi New PLN
10.	Bagaimana menurut Anda Aplikasi New PLN Mobile dapat

**Sumber:** Peneliti (2023)

### Temuan dari Wawancara

Hasil wawancara dengan responden mengungkapkan berbagai aspek terkait peran Aplikasi New PLN Mobile dalam memberi kemudahan kepada pelanggan di PLN ULP Medan Timur. Hasil jawaban dari responden di muat dalam temuan dalam bentuk kata yang dapat dianalisa dalam penilaian terhadap peranan aplikasi New PLN Mobile dapat dilihat pada tabel 4.3. berikut ini.

**Tabel. 4.3.** Tabel Kode Jawaban

No	Kode Berdasarkan Jawaban
1	Efektifitas
2	Fitur Aplikasi
3	Kendala
4	Kepuasan
5	Membantu
6	Waktu Penyelesaian

**Sumber:** Peneliti (2023)

### Kemudahan Akses Informasi

Wawancara dengan responden mengungkapkan bahwa Aplikasi New PLN Mobile memberikan kemudahan akses informasi terkait tagihan listrik, jadwal pemadaman, dan informasi penting lainnya. Responden menyoroti bahwa aplikasi ini membantu mereka untuk mendapatkan

Setelah pertanyaan wawancara dijawab oleh responden peneliti melakukan analisa pada jawaban responden dengan metode pengkodean dan melakukan perhitungan pada kata yang sering muncul (Word Frequency Query). Dapat dilihat pada tabel 4.5. dibawah ini.

**Tabel. 4.5.** Nodes Kata yang sering muncul (Word Frequency Query)

Name	Files	References
Efektifitas	5	8
Fitur Aplikasi	8	32
Kendala	7	13
Kepuasan	1	1
Membantu	8	44
Waktu Penyelesaian	7	14



Berdasarkan data tabel 4.5. peneliti melakukan pengolahan data wawancara yang dilakukan pada 8 responden, dimana berdasarkan jawaban yang diberikan oleh responden ditemukan 6 kata yang sering muncul terhadap penilaian aplikasi New PLN Mobile.

### Analisa Jawaban Responden

Tabel.4.6. Analisa Jawaban Responden

No	Keterangan	Data	Reference	Coverage
1	Efektifitas	Data	1	0,43
		Data	1	0,36
		Data	3	3,00
		Data	4	1,22
		Data	1	1,12
2	Fitur Aplikasi	Data	3	1,70
		Data	6	4,61
		Data	5	6,55
		Data	3	4,37
		Data	3	4,29
		Data	4	4,09
		Data	3	4,60
		Data	5	10,30
3	Kendala	Data	1	0,71
		Data	1	1,74
		Data	2	2,42
		Data	3	3,00
		Data	2	1,06
		Data	2	2,56
		Data	2	2,91
4	Kepuasan	Data	1	1,74
5	Membantu	Data	4	1,60
		Data	9	7,64
		Data	3	2,19
		Data	6	4,68
		Data	6	6,24
		Data	7	7,05
		Data	5	7,89
6	Waktu Penyelesaian	Data	3	2,28
		Data	2	1,41
		Data	2	2,74
		Data	3	1,90
		Data	1	0,63
		Data	1	1,32
		Data	2	1,74

Keterangan tabel 4.6

1. Keterangan sebagai indikator penilaian terhadap Aplikasi New PLN Mobile.
2. Data: data berdasarkan responden yang menjawab pertanyaan wawancara dari peneliti yang terdiri dari Data 1 sampai dengan Data 8
3. Reference: referensi ini berdasarkan kata atau kode yang bersumber jawaban dari data responden ke berapa.
5. Coverage: persentase seberapa sering muncul nodes atau kode pada references jawaban data responden.

### Kontribusi Positif Aplikasi New PLN Mobile

Berdasarkan hasil analisa dan perhitungan data responden / pengguna Aplikasi New PLN Mobile, kontribusi positif yang ditawarkan oleh Aplikasi New PLN Mobile dalam memberikan kemudahan kepada pelanggan di PLN ULP Medan Timur. Faktor-faktor ini mencakup kemudahan akses informasi, efisiensi dalam pembayaran tagihan, dan peningkatan kualitas layanan pelanggan. Hal ini terlihat dari persentasi coverage yang dihasilkan dari nodes "Membantu" dibandingkan dengan nodes lainnya.

Name	In Folder	References	Coverage
Data 1	Files\Wawancara	4	1,60%
Data 2	Files\Wawancara	9	7,64%
Data 3	Files\Wawancara	3	2,19%
Data 4	Files\Wawancara	6	4,68%
Data 5	Files\Wawancara	6	6,24%
Data 6	Files\Wawancara	7	7,05%
Data 7	Files\Wawancara	5	7,89%
Data 8	Files\Wawancara	4	3,77%

Dapat dilihat pada Gambar 4.1. semua responden rata-rata memberikan jawaban dengan kata "Membantu" yang dapat memastikan bahwa aplikasi New PLN Mobile ini sangat membantu pengguna dalam banyak hal untuk mempermudah pelayanan.

### 6. SIMPULAN

Dalam penelitian ini, kami telah melakukan analisis mendalam terhadap peran Aplikasi New PLN Mobile dalam memberi kemudahan kepada pelanggan di PLN ULP Medan Timur. Hasil penelitian

ini memberikan gambaran yang lebih jelas tentang sejauh mana aplikasi ini telah memengaruhi pengalaman pelanggan dan efisiensi layanan PLN. Berdasarkan temuan-temuan penelitian, berikut adalah kesimpulan utama:

1. Aplikasi New PLN Mobile Membantu Meningkatkan Kemudahan Akses Informasi: Aplikasi ini telah berhasil memberikan kemudahan akses informasi terkait tagihan listrik, jadwal pemadaman, dan layanan pelanggan PLN. Pelanggan dapat dengan cepat mengakses informasi ini tanpa harus datang ke kantor PLN. Efisiensi dalam Pembayaran Tagihan: Aplikasi ini telah membantu pelanggan dalam proses pembayaran tagihan listrik, membuatnya lebih cepat dan efisien. Sebagian besar responden merasa puas dengan kemudahan pembayaran melalui aplikasi ini.
2. Aplikasi memberikan kemudahan: Meskipun aplikasi ini memberikan berbagai kemudahan, masih ada tantangan dalam penanganan keluhan pelanggan melalui aplikasi. Beberapa responden merasa bahwa proses ini perlu ditingkatkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Altifani, J. (2024). Sosialisasi pendidikan tinggi dalam upaya meningkatkan kualitas SDM di Kabupaten Bener Meriah, Aceh. 1(3), 208–215. <https://doi.org/10.25008/altifani.v1i3.167>
- Chesanti, P. C., & Setyorini, R. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Sebagai Pengguna Aplikasi Pln Mobile. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 18(1), 10–17. <https://doi.org/10.17509/jpp.v18i1.11064>
- Constantinides, E. (2004). Influencing the online consumer's behaviour: The Web experience. *Internet Research*, 14(2), 111–126. <https://doi.org/10.1108/10662240410530835>
- Denzin, K.N., Lincoln, S, Y. (1994). *Hand Book of Qualitative Research*. Sage Publications.
- Haq, A. A. (1193). Penggunaan Aplikasi Pln Mobile Sebagai Sarana Komunikasi Digital dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *COMSERVA: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 2(7), 1192–1200. <https://doi.org/10.36418/comserva.v2i07.447>
- IDCloudHost. (2021). *Teori New Media: Pengertian, Fungsi, dan Manfaatnya*. IDCloudHost.
- John W, C. (2021). *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Pustaka Pelajar.
- Kottler, P. (2017). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 (13th ed.)*.
- Mamis, S. (2020). Teknologi Informasi Dan Komunikasi Sebagai Media Baru Dalam Komponen Pembelajaran. *AI-MUNZIR*, 13(2). <https://doi.org/10.31332/am.v13i2.2049>
- McLuhan, M. (2013). *Understanding Media: The Extension of Man*. In *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar (Vol. 6, Issue August)*.
- MURYONO, D. A. (2022). PENGARUH PENGGUNAAN APLIKASI PLN MOBILE SEBAGAI IMPLEMENTASI E-SERVICE QUALITY DALAM TRANSFORMASI DIGITALISASI PELAYANAN PT PLN (PERSERO) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN. Universitas Hasanuddin Makassar.

- Nia, L., & Loisa, R. (2019). Pengaruh Penggunaan New Media Terhadap Pemenuhan Kebutuhan (Studi Tentang Media Sosial Facebook Dalam Pemenuhan Informasi di Kalangan Ibu Rumah Tangga). *Prologia*, 3(2). <https://doi.org/10.24912/pr.v3i2.6393>
- Nugroho, A. (2020). Teori New Media: Pengertian, Konsep dan Karakteristiknya. <https://qwords.com/blog/teori-new-media/>.
- Pamungkas, C. (2017). Global village dan Globalisasi dalam Konteks ke-Indonesiaan. *Jurnal Global & Strategis*, 9(2), 245. <https://doi.org/10.20473/jgs.9.2.2015.245-261>
- Parasuraman, A., Berry, L.L., and Zeithaml, A. V. (1988). SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, Spring, 64(1), 12–40.
- Pratiwi, S. S., & Oktarina, T. (2020). Analisis Perilaku Pengguna Aplikasi PLN Mobile Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2 (UTAUT 2). *Bina Darma Conference on Computer Science*, 2, 428–439.
- sugiyono. (2013). Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R and D,. Sugiyono.
- Tambunan, H. B., & Hapsari, T. W. D. (2021). Analisis Opini Pengguna Aplikasi New PLN Mobile Menggunakan Text Mining. *Petir*, 15(1), 121–134. <https://doi.org/10.33322/petir.v15i1.1352>
- Wahid, N., & Ratmono, R. (2022). Pengaruh E-Service Quality Dan Kemudahan Aplikasi PLN Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan (Pada Unit Layanan Pelanggan PLN Metro). *Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI*, 2(3), 740–750. <https://doi.org/10.24127/diversifikasi.v2i3.1324>
- Wicaksana, A., & Rachman, T. (2018). Konsep Pemasaran Digital Komunikasi Pemasaran Digital Berbasis Umkm Kearifan Lokal Pada Olahan Khas Pontianak Kue Bingka. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 3(1), 10–27. <https://medium.com/@arifwicaknaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
- Zeithaml, Valarie A. and Bitner, M. J. (2002). *Service Marketing (Int'l Edit)*. McGraw Hill Inc.