



**Analisis SWOT terhadap Strategi Transformasi Digital Aplikasi PLN Mobile
dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan pada PLN (Persero) Unit
Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Malang Unit Layanan Pelanggan
(ULP) Batu**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

Oleh:
Agung Rachmad Nuriyanto
NPM. 22001081415



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Analisis SWOT Strategi Transformasi Digital Aplikasi PLN Mobile dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan di PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Malang Unit Layanan Pelanggan (ULP) Batu”. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi strategi transformasi digital yang diimplementasikan melalui penggunaan PLN Mobile Application dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan di PLN. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis SWOT, yang akan mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman terkait implementasi PLN Mobile Application, serta dampaknya terhadap efektivitas pelayanan pelanggan di wilayah tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi PLN Mobile memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas layanan pelanggan. Meskipun PLN ULP Batu memiliki kekuatan dan peluang yang dapat dimanfaatkan, namun juga terdapat kelemahan dan ancaman yang perlu diatasi. Strategi yang direkomendasikan adalah memanfaatkan kekuatan internal untuk mengintegrasikan layanan keuangan ke dalam aplikasi, meningkatkan keamanan data dan berinovasi untuk menghadapi ancaman dari kompetitor, meningkatkan kesadaran dan adopsi aplikasi melalui kampanye sosialisasi dan umpan balik dari pengguna, serta meningkatkan literasi digital dan mendiversifikasi layanan untuk mengurangi dampak ancaman eksternal.

Penelitian ini menekankan pentingnya transformasi digital dalam meningkatkan kualitas layanan pelanggan di PLN. Aplikasi PLN Mobile telah mendapatkan respon positif dari masyarakat karena kemudahan penggunaan dan kemampuannya dalam merespon keluhan pelanggan dengan cepat. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi PLN dalam mengembangkan layanan yang lebih baik dan responsif untuk memenuhi kebutuhan pelanggan di masa yang akan datang.

Kata Kunci : Analisis SWOT, Strategi Transformasi Digital, Aplikasi PLN Mobile, Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan

UNISMA

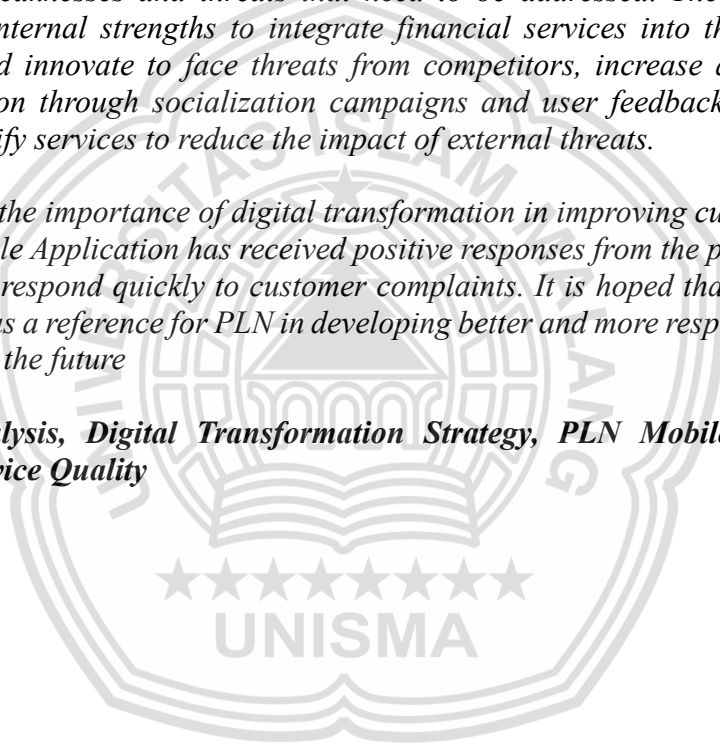
ABSTRACT

This research is titled "SWOT Analysis of Digital Transformation Strategy of PLN Mobile Application in Improving Customer Service Quality at PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Malang Unit Layanan Pelanggan (ULP) Batu". This research aims to evaluate the digital transformation strategy implemented through the use of PLN Mobile Application in improving customer service quality at PLN. The method used in this research is SWOT analysis, which will identify the strengths, weaknesses, opportunities, and threats related to the implementation of PLN Mobile Application, as well as its impact on the effectiveness of customer service in the region.

The results of the research show that PLN Mobile Application has great potential to improve customer service quality. Although PLN ULP Batu has strengths and opportunities that can be utilized, there are also weaknesses and threats that need to be addressed. The recommended strategies are to utilize internal strengths to integrate financial services into the application, improve data security and innovate to face threats from competitors, increase awareness and adoption of the application through socialization campaigns and user feedback, and improve digital literacy and diversify services to reduce the impact of external threats.

This research emphasizes the importance of digital transformation in improving customer service quality at PLN. PLN Mobile Application has received positive responses from the public due to its ease of use and ability to respond quickly to customer complaints. It is hoped that the results of this research can be used as a reference for PLN in developing better and more responsive services to meet customer needs in the future

Keywords : SWOT Analysis, Digital Transformation Strategy, PLN Mobile Application, Improving Customer Service Quality



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Revolusi Industri 4.0 telah menghadirkan perubahan mendalam dalam berbagai aspek kehidupan, terutama pada sektor industri. Transformasi ini ditandai dengan integrasi teknologi cerdas dan sistem otomasi yang menjadi katalisator utama dalam mengubah pola operasional tradisional. Dalam konteks ini, pemanfaatan teknologi digital dan internet berperan sebagai fondasi utama, memungkinkan peralihan berbagai tugas manusia ke sistem berbasis kecerdasan buatan dan robotik. Namun, penerapan Revolusi Industri 4.0 di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan, terutama dalam kesiapan infrastruktur digital dan adaptasi tenaga kerja. Kesenjangan antara harapan dan kenyataan dalam penerapan teknologi ini perlu didukung oleh data melalui survei pendahuluan guna mengidentifikasi faktor-faktor penyebab permasalahan serta memberikan justifikasi teori yang relevan.

Pandemi Covid-19 telah mempercepat adopsi teknologi digital secara masif di seluruh dunia, termasuk di Indonesia. Perubahan ini mendorong masyarakat dari berbagai wilayah, baik perkotaan maupun daerah terpencil, untuk beradaptasi dengan teknologi digital. Kebiasaan baru seperti bekerja dari rumah (work from home), berbelanja daring, melakukan transaksi keuangan online, hingga pembelajaran jarak jauh semakin menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari. Namun, percepatan digitalisasi ini juga

mengungkap kesenjangan dalam akses terhadap infrastruktur teknologi dan energi yang masih belum merata di seluruh wilayah. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan ketimpangan ini, baik dari perspektif empiris maupun teoritis.

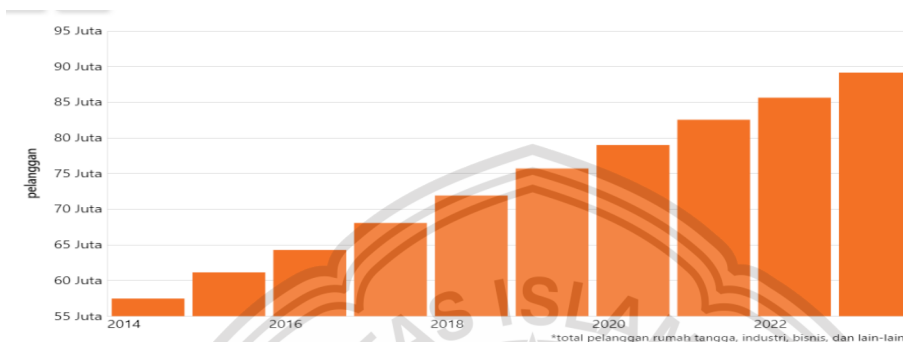
PT PLN (Persero), sebagai perusahaan milik negara yang bertanggung jawab atas penyediaan energi listrik di Indonesia, memiliki peran strategis dalam memastikan pasokan listrik tetap tersedia, meskipun di tengah kondisi yang penuh tantangan. Dalam periode 2010 hingga 2020, jumlah pelanggan PLN meningkat secara signifikan, mencapai 79 juta pelanggan dengan pertumbuhan sebesar 4,4% dibandingkan tahun sebelumnya. Mayoritas pelanggan, sekitar 72,6 juta, berasal dari sektor rumah tangga, sedangkan sekitar 4 juta pelanggan berasal dari sektor bisnis. Peningkatan jumlah pelanggan ini menuntut PLN untuk terus meningkatkan kualitas layanan guna menjangkau masyarakat di seluruh pelosok negeri, mulai dari desa terpencil hingga wilayah perkotaan. Namun, tantangan utama yang dihadapi adalah bagaimana memastikan pemerataan akses listrik serta menjaga kualitas pelayanan yang optimal bagi seluruh pelanggan.

Dalam menghadapi tantangan Revolusi Industri 4.0 yang semakin kompleks serta disrupsi akibat pandemi, PLN dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal dan berkelanjutan. Transformasi digital menjadi strategi penting yang dapat meningkatkan kualitas layanan pelanggan dan memastikan kepuasan pelanggan tetap terjaga. Sebagaimana diungkapkan oleh Daryoso (2010:4), layanan pelanggan merupakan faktor yang memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu,

penelitian ini akan mengkaji bagaimana peran transformasi digital dalam mendukung pelayanan PLN, terutama dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan energi listrik di tengah dinamika perubahan.

Jumlah Pelanggan PLN (2014-2023)

Gambar 1. 1 Jumlah Pelanggan PLN 2014 - 2023



Sumber: Perusahaan Listrik Negara, PT (Persero), PLN, 2024

Kemajuan teknologi telah mendorong pengembangan berbagai aplikasi digital untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. PT PLN (Persero) merespons perkembangan ini dengan menghadirkan inovasi berupa 'Aplikasi PLN Mobile.' Aplikasi ini dirancang sebagai langkah strategis untuk mengikuti kemajuan teknologi sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan. Aplikasi PLN Mobile merupakan integrasi dari beberapa layanan utama, seperti Mobile Customer Service Mandiri, Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terintegrasi (APKT), serta Aplikasi Layanan Pelanggan Terpusat (AP2T). Dengan adanya integrasi ini, pelanggan dapat menyampaikan pengaduan dan mengakses berbagai layanan secara terpadu melalui satu platform. Penelitian ini akan menganalisis efektivitas aplikasi ini dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, efisiensi layanan, serta transformasi digital yang diimplementasikan oleh PLN.

Pelayanan yang berkualitas memiliki peran penting dalam industri jasa, terutama dalam menangani pengaduan dan menciptakan dampak positif bagi masyarakat secara luas. Menurut Rohaeni dan Marwa (2018), manusia secara alami berupaya memenuhi kebutuhannya, dan salah satu cara untuk mencapai kepuasan tersebut adalah melalui pelayanan yang berkualitas. Namun, dalam konteks digitalisasi layanan, masih terdapat berbagai tantangan dalam penerapan aplikasi berbasis teknologi, seperti tingkat pemahaman pelanggan terhadap aplikasi, kecepatan respons terhadap pengaduan, serta efektivitas layanan dalam menyelesaikan permasalahan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengidentifikasi tantangan-tantangan tersebut dan mengkaji solusi yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan kualitas layanan digital PLN.

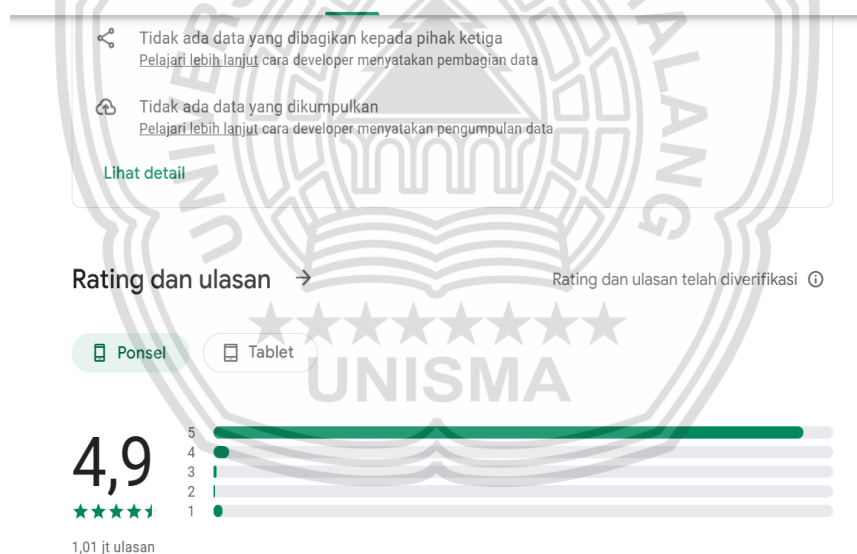
Gambar 1. 2 Tampilan Aplikasi PLN Mobile



Sumber : google playstore

Aplikasi PLN Mobile adalah bentuk konkret dari program transformasi PLN dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Dengan aplikasi ini, pelanggan dapat dengan mudah mengakses informasi terkait keluhan serta keluhan yang paling sering disampaikan, memungkinkan PLN untuk merumuskan strategi dalam menemukan solusi terbaik untuk berbagai permasalahan. Kini, pelanggan tidak lagi perlu mengunjungi kantor pelayanan, cukup menggunakan smartphone untuk memeriksa penggunaan listrik dan tagihan yang harus dibayarkan. Pengaduan dan keluhan juga dapat diajukan langsung melalui aplikasi, sehingga memberikan kenyamanan bagi pelanggan dalam mendapatkan layanan yang mereka perlukan.

Gambar 1. 3 Rating Aplikasi PLN Mobile pada Playstore



Sumber : google playstore

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan. Kualitas pelayanan itu sendiri dapat diartikan sebagai ukuran yang menentukan apakah suatu barang atau jasa mampu memenuhi harapan atau kebutuhan pelanggan.

Menurut Putri dan Utomo (2017), kualitas pelayanan menjadi indikator penting untuk menilai sejauh mana suatu barang atau jasa memberikan manfaat yang sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang baik tidak hanya menjadi alat evaluasi, tetapi juga menjadi tolak ukur penting dalam menentukan nilai dan keandalan barang atau jasa yang ditawarkan. Hal ini menegaskan bahwa keberhasilan suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan..

Fenomena transformasi digital dalam berbagai layanan PT PLN (Persero) mencerminkan perubahan signifikan dalam cara perusahaan memberikan pelayanan kepada pelanggan. Salah satu inisiatif penting dalam hal ini adalah strategi digitalisasi pelayanan yang dikenal dengan sebutan Digital Moonshot, yang menjadi orientasi Direktur Utama PT PLN (Persero) Darmawan Prasajo. Sebelumnya, beberapa layanan PLN dilakukan secara manual, seperti pendaftaran pada sistem internal PLN (AP2T). Kini, layanan tersebut telah beralih ke sistem digital dengan memanfaatkan Aplikasi PLN Mobile. Transformasi ini telah mendapatkan berbagai apresiasi, termasuk pengakuan atas kepemimpinan CEO PLN dalam digitalisasi, menjadikan PLN sebagai teladan pelayanan publik berbasis teknologi di Asia dan dunia. Penelitian ini akan membandingkan strategi transformasi digital PLN dengan studi kasus lain untuk memahami perbedaannya serta memberikan rekomendasi agar strategi digitalisasi yang diterapkan lebih efektif dan berkelanjutan.

Meskipun PLN telah berkomitmen menerapkan transformasi digital, pemahaman mengenai kelebihan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam

implementasi Aplikasi PLN Mobile di unit layanan tertentu masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan analisis SWOT untuk mengevaluasi penerapan Aplikasi PLN Mobile dalam meningkatkan kualitas layanan pelanggan di PLN ULP Batu. Keistimewaan PLN ULP Batu terlihat dari beberapa aspek, seperti karakteristik pelanggan yang beragam, termasuk sektor pariwisata dominan serta pertanian dan perkebunan yang memanfaatkan listrik untuk irigasi modern dan penyimpanan hasil panen, dengan stabilitas pasokan listrik sebagai kebutuhan utama bagi sektor perhotelan, restoran, dan tempat wisata. Dari segi kondisi geografis, distribusi listrik di kawasan pegunungan menghadapi tantangan medan yang sulit, tetapi juga memiliki potensi energi terbarukan, seperti PLTS (Pembangkit Listrik Tenaga Surya, serta kebutuhan listrik unik akibat iklim dingin, misalnya untuk pemanas ruangan di sektor wisata. Keunggulan layanan PLN ULP Batu meliputi pemanfaatan teknologi canggih, seperti sistem otomatisasi jaringan untuk meningkatkan keandalan distribusi listrik, dukungan prioritas bagi sektor pariwisata sebagai pilar utama ekonomi Kota Batu, serta komitmen terhadap inisiatif ramah lingkungan melalui pemanfaatan energi baru terbarukan. Dengan mempertimbangkan berbagai keunikan dan tantangan tersebut, penelitian ini bertujuan mengidentifikasi strategi terbaik dalam meningkatkan kualitas layanan melalui analisis SWOT terhadap Aplikasi PLN Mobile. Hasil penelitian diharapkan dapat berkontribusi dalam mengoptimalkan transformasi digital PLN, khususnya di ULP Batu. Penelitian ini disusun dalam bentuk skripsi dengan judul *Analisis SWOT terhadap Strategi Transformasi Digital melalui Aplikasi PLN Mobile dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan*

Pelanggan pada PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Malang, Unit Layanan Pelanggan (ULP) Batu.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil analisis SWOT terhadap strategi transformasi digital melalui penggunaan Aplikasi PLN Mobile dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Malang, Unit Layanan Pelanggan (ULP) Batu?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis strategi transformasi digital melalui Aplikasi PLN Mobile dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan di PT PLN (Persero) UP3 Malang dan ULP Batu, dengan mengevaluasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman (analisis SWOT) dalam implementasinya.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan konsep dan pemikiran mengenai implementasi transformasi digital dalam pelayanan bisnis. Penelitian ini bertujuan untuk memperkaya literatur akademik dengan memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang dampak transformasi digital terhadap peningkatan kualitas pelayanan pelanggan. Temuan dari penelitian ini juga diharapkan menjadi dasar untuk penelitian lebih lanjut yang berfokus pada pengembangan teori dalam bidang pelayanan digital dan kualitas pelayanan dan berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) terkait strategi transformasi digital dalam meningkatkan pelayanan pelanggan di sektor ketenagalistrikan.

2. Manfaat praktis

a) Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pertimbangan dan masukan yang bernilai bagi perusahaan dalam memperbaiki implementasi transformasi pelayanan. Temuan dari penelitian ini dapat dijadikan landasan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan, sehingga dapat lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dan Memberikan rekomendasi bagi PT PLN (Persero) dalam mengoptimalkan pemanfaatan Aplikasi PLN Mobile guna meningkatkan kualitas layanan pelanggan di ULP Batu.

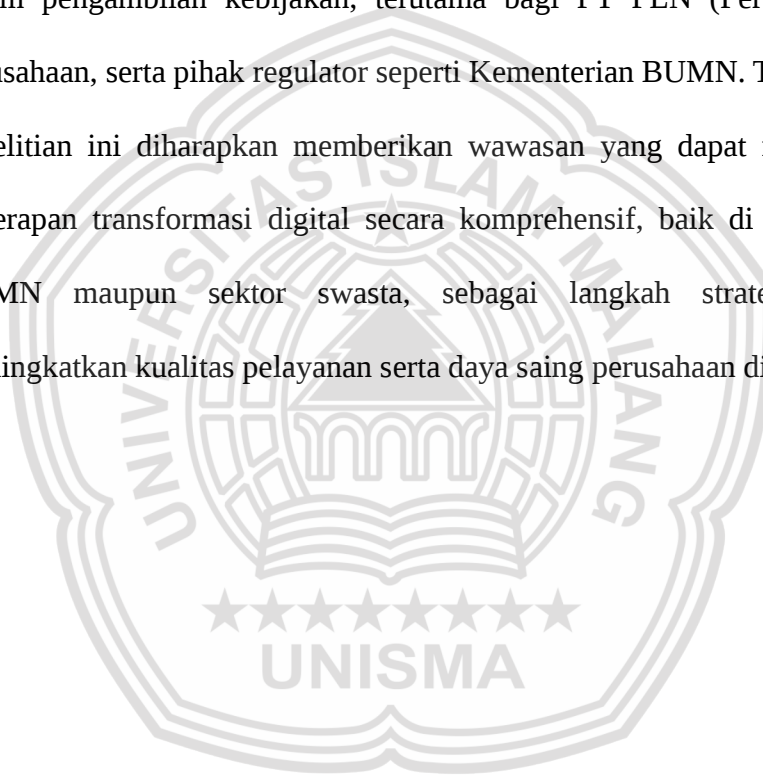
b) Bagi stakeholder eksternal atau mitra kerja

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi yang relevan bagi pihak eksternal atau mitra kerja mengenai pentingnya

transformasi pelayanan dalam menghadapi perkembangan teknologi informasi. Selain itu, penelitian ini juga memberikan wawasan tentang perspektif pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, yang dapat mendukung pengambilan keputusan strategis untuk meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi.

c) Kegunaan Kebijakan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan, terutama bagi PT PLN (Persero), anak perusahaan, serta pihak regulator seperti Kementerian BUMN. Temuan dari penelitian ini diharapkan memberikan wawasan yang dapat mendukung penerapan transformasi digital secara komprehensif, baik di perusahaan BUMN maupun sektor swasta, sebagai langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta daya saing perusahaan di era digital.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini berjudul "Analisis SWOT terhadap Strategi Transformasi Digital Aplikasi PLN Mobile dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan pada PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Malang Unit Layanan Pelanggan (ULP) Batu." Hasil analisis menunjukkan bahwa posisi strategi PLN berada di Kuadran II dalam matriks SWOT, yang menandakan bahwa strategi yang diterapkan mendukung peningkatan layanan pelanggan melalui transformasi digital.

1. Potensi Transformasi Digital:

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi PLN Mobile memiliki potensi besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan, terutama dalam efisiensi pengelolaan layanan, kemudahan akses, dan percepatan respon terhadap keluhan pelanggan.

2. Kekuatan dan Peluang:

Aplikasi PLN Mobile menawarkan jangkauan layanan yang luas serta integrasi fitur digital, yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Pemanfaatan kemajuan teknologi serta meningkatnya penggunaan smartphone memberikan peluang bagi PLN untuk

terus mengembangkan fitur yang lebih responsif, seperti sistem pembayaran terintegrasi dan pelaporan gangguan yang lebih efisien.

3. Kelemahan dan Ancaman:

Meskipun memiliki keunggulan, PLN ULP Batu masih menghadapi tantangan dari persaingan industri dan risiko keamanan data. Oleh karena itu, peningkatan sistem keamanan serta inovasi berkelanjutan diperlukan agar aplikasi tetap relevan. Selain itu, edukasi pelanggan mengenai penggunaan aplikasi dan literasi digital juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan adopsi teknologi.

4. Strategi yang Direkomendasikan:

Berdasarkan hasil analisis SWOT, strategi yang direkomendasikan meliputi:

- a. Strategi SO (Strengths-Opportunities): Memanfaatkan kekuatan internal untuk mengintegrasikan layanan keuangan dalam aplikasi guna meningkatkan kenyamanan pelanggan.
- b. Strategi ST (Strengths-Threats): Meningkatkan keamanan data dan terus berinovasi untuk menghadapi tantangan dari kompetitor.
- c. Strategi WO (Weaknesses-Opportunities): Mengedukasi pelanggan dan meningkatkan adopsi aplikasi melalui kampanye sosialisasi serta umpan balik pengguna.
- d. Strategi WT (Weaknesses-Threats): Meningkatkan literasi

digital serta diversifikasi layanan untuk mengurangi dampak ancaman eksternal.

5. Posisi Strategis:

PLN ULP Batu berada pada Kuadran II dalam analisis SWOT, yang menunjukkan bahwa meskipun memiliki kekuatan yang solid, tantangan yang dihadapi memerlukan strategi diversifikasi untuk mengatasi hambatan yang ada.

6. Penerimaan Masyarakat:

Aplikasi PLN Mobile telah mendapatkan sambutan positif dari masyarakat berkat kemudahan penggunaannya dan kemampuannya dalam merespons keluhan pelanggan dengan cepat. Dengan lebih dari 51 juta unduhan dan rating 4,9, aplikasi ini menunjukkan penerimaan yang sangat baik, bahkan meraih penghargaan internasional seperti Merdeka Awards 2024.

7. Dampak Positif:

Transformasi digital ini telah memberikan dampak positif terhadap pelayanan PLN, menjadikannya lebih responsif, efisien, dan inovatif, serta memberikan manfaat nyata bagi pelanggan.

8. Rekomendasi untuk PLN:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi PLN dalam mengembangkan layanan yang lebih inovatif, aman, dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan daya saing di industri kelistrikan.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu dikemukakan sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya:

1. Lingkup Penelitian yang Terbatas

Penelitian ini hanya berfokus pada PLN ULP Batu, sehingga hasil analisis SWOT yang diperoleh belum mencerminkan kondisi secara keseluruhan di unit-unit PLN lainnya. Penelitian lanjutan di unit lain diperlukan agar dapat memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai implementasi dan efektivitas Aplikasi PLN Mobile di berbagai wilayah.

2. Keterbatasan Variabel dan Data

Penelitian ini hanya menganalisis aspek strategis menggunakan metode analisis SWOT, tanpa melakukan pengujian kuantitatif terhadap dampak Aplikasi PLN Mobile terhadap kepuasan pelanggan secara statistik. Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan penggunaan metode statistik inferensial untuk mengukur pengaruh spesifik dari transformasi digital terhadap variabel kepuasan pelanggan.

3. Keterbatasan Responden dan Waktu Penelitian

Waktu penelitian yang terbatas membatasi jumlah responden yang dapat diwawancarai atau diamati. Selain itu, faktor keterbatasan akses terhadap data pelanggan dan informasi internal PLN juga menjadi kendala dalam memperoleh data yang lebih rinci.

4. Aspek Teknologi dan Integrasi

Studi ini belum secara mendalam mengeksplorasi potensi pengembangan fitur tambahan serta kerja sama dengan aplikasi fintech lain dalam ekosistem digital. Ke depan, diperlukan penelitian lebih lanjut terkait integrasi Aplikasi PLN Mobile dengan layanan keuangan digital untuk meningkatkan kenyamanan dan efisiensi pengguna.

5. Kendala dalam Pengukuran Dampak

Penelitian ini tidak menggunakan metode eksperimen atau uji coba langsung untuk mengukur dampak transformasi digital terhadap kualitas layanan pelanggan. Penelitian berikutnya dapat menggunakan metode survei dengan sampel lebih besar atau analisis time-series untuk mengevaluasi perubahan kepuasan pelanggan sebelum dan sesudah penerapan inovasi digital.

5.3 Saran

Berdasarkan keterbatasan yang telah disebutkan, penelitian mendatang disarankan untuk:

1. Melakukan penelitian di unit lain guna mendapatkan gambaran SWOT yang lebih menyeluruh terhadap Aplikasi PLN Mobile.
2. Menggunakan metode kuantitatif untuk menganalisis dampak aplikasi terhadap kepuasan pelanggan secara statistik.
3. Mengeksplorasi aspek integrasi teknologi dan strategi digitalisasi yang lebih luas dalam ekosistem layanan PLN.

4. Memanfaatkan teknik pengumpulan data yang lebih variatif, seperti survei berbasis pelanggan atau analisis big data dari penggunaan aplikasi.
5. Dengan adanya penelitian lanjutan yang lebih komprehensif, diharapkan Aplikasi PLN Mobile dapat terus berkembang dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi pelanggan serta meningkatkan efisiensi operasional PLN secara keseluruhan.



DAFTAR PUSTAKA

- Akromah, Siti, dan Indah Respati Kusumasari. 2023. “Penerapan Aplikasi PLN Mobile dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan PLN ULP Bojonegoro Kota.” *Jurnal Masyarakat Mengabdikan Nusantara*, 2(2): 105–116. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur. Diakses 28 Juni 2024.
- Aminarti, Natria, dan Rayyan Firdaus. 2024. “Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam Penggunaan Aplikasi PLN Mobile UP3 Binjai untuk Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Pelanggan.” *Jurnal Penelitian Manajemen dan Inovasi Riset*, 2(4): 128–139. Universitas Malikussaleh. Diakses 29 Juni 2024.
- Databoks. 2024. “Pertumbuhan Jumlah Pelanggan PLN sampai 2023.” Databoks Katadata. Diakses dari <https://databoks.katadata.co.id> pada 28 Juni 2024.
- Duffie, Darrell, dan Ke Wang. 2007. “Multi-Period Corporate Failure Prediction with Stochastic Covariates.” *Journal of Financial Economics*, 83: 635–665.
- Evanthi, Ayuda. 2008. “Prediksi Default Risk Obligasi Korporasi di Bursa Efek Surabaya Periode Tahun 2002–2005.” Skripsi. Fakultas Ekonomi, Universitas Airlangga.
- Haq, Asad Amaluddin. 2022. “Penggunaan Aplikasi PLN Mobile sebagai Sarana Komunikasi Digital dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan.” *Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, 2(7): 1192–1200. Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi Mahakam Samarinda. Diakses 28 Juni 2024.
- Lee, Suk Hun, dan Jorge L. Urrutia. 1996. “Analysis and Prediction of Insolvency in the Property-Liability Insurance Industry: A Comparison of Logit and Hazard Models.” *Journal of Risk and Insurance*, 63(1): 121–130.
- Mayo, Herbert R. 2003. *Investment: An Introduction*. Edisi Ketujuh. USA: South Western.
- Melicher, Ronald W., dan Edgar A. Norton. 2003. *Finance: Introduction to Institutions, Investment, and Management*. Edisi Kesebelas. USA: John Wiley & Sons, Inc.
- Muryono, Desta Andri. 2022. “Pengaruh Penggunaan Aplikasi PLN Mobile sebagai Implementasi E-Service Quality dalam Transformasi Digitalisasi Pelayanan PT. PLN (Persero) terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Jurnal Akuntansi*, 10(3): 13–23. Universitas Hasanuddin. Diakses 28 Juni 2024.
- . 2022. “Pengaruh Penggunaan Aplikasi PLN Mobile sebagai Implementasi E-Service Quality dalam Transformasi Digitalisasi Pelayanan PT PLN

(Persero) terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Jurnal Ekonomi*, 7(3): 15–27. Universitas Hasanuddin Makassar. Diakses 29 Juni 2024.

Nasution, Annio Indah Lestari, Ayu Lestari Sitio, dkk. 2023. “Efektivitas Penggunaan Aplikasi PLN Mobile pada Bagian Pelayanan Pelanggan di PLN UP3 Binjai.” *Jurnal Kendali Akuntansi*, 1(4): 388–396. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Diakses 28 Juni 2024.

Pujiati, Nila Puspa, dan Tatiek Nurhayati. 2023. “Peran Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelanggan pada Aplikasi PLN Mobile untuk Menciptakan Kepuasan Pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Kudus Kota.” *Jurnal Ilmiah Sultan Agung*, 11(3): 736–743. Universitas Islam Sultan Agung. Diakses 28 Juni 2024.

Pujiati, Nila Puspa. 2022. “Peran Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelanggan pada Aplikasi PLN Mobile untuk Menciptakan Kepuasan Pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Kudus Kota.” *Jurnal Ekonomi*, 8(2): 27–34. Universitas Islam Sultan Agung. Diakses 28 Juni 2024.

Putra, Dika Muzaqi Eka. 2019. “Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen pada Pengguna Pasta Gigi Pepsodent di Banjarnegara.” *Jurnal Ekonomi*, 2(8): 9–17. Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Diakses 5 Juli 2024.

Putra, I Gusti Nyoman Alit Brahma. 2017. “Analisis SWOT sebagai Strategi Meningkatkan Keunggulan pada UD. Kacang Sari di Desa Tamblang.” *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 9(2). Universitas Pendidikan Ganesha. Diakses 6 Juli 2024.

Ramadanty, Yuhanida, dan Maylanny Christin. 2023. “Integrated Marketing Communication Strategy of PLN UP3 Bandung in the Use of the Aplikasi PLN Mobile Application.” *Journal of Humanities and Social Sciences Innovation*, 3(5): 831–836. Universitas Telkom. Diakses 28 Juni 2024.

Riyadin. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan, Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus pada Desa Pekalongan).” *Jurnal Simplex*, 2(1): 41–50. Universitas Muhammadiyah Metro. Diakses 29 Juni 2024.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.