

**IMPLEMENTASI APLIKASI PLN *MOBILE* DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN PADA PT PLN  
(PERSERO) ULP AMUNTAI**

**KARYA TULIS ILMIAH**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Diploma (D3)

pada Program Studi Administrasi Bisnis



**Oleh:  
MARDILA  
202218**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI  
AMUNTAI  
2025**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Karya ini :*

*Penulis persembahkan kepada semua orang-orang yang telah hadir  
dalam kehidupan penulis dan menjadi support system penulis.*

*I really appreciate it.*

## **MOTTO**

**“setiap hari adalah kesempatan baru untuk menjadi lebih baik”**

**SURAT PERNYATAAN**  
**KEASLIAN KARYA TULIS ILMIAH**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MARDILA

NPM : 202218

**Judul KTI : Implementasi Aplikasi PLN *Mobile* Dalam Meningkatkan  
Pelayanan pada PT PLN (Persero) ULP Amuntai**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang saya tulis ini adalah hasil karya sendiri bukan hasil jiplakan atau plagiat dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar diploma di perguruan tinggi manapun.

Sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah penulis atau terbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis diacu dalam naskah ini disebut daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, apabila dikemudian hari ternyata saya terbukti melakukan pelanggaran akademik tersebut di atas, saya bersedia menerima sanksi dicabut ijazah serta gelar yang telah diberikan kepada saya.

Amuntai, Juli 2025  
Yang membuat pernyataan,

  
Mardila

## TANDA PERSETUJUAN

### IMPLEMENTASI APLIKASI PLN *MOBILE* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PADA PT PLN (PERSERO) ULP AMUNTAI

### TUGAS AKHIR

Telah disetujui dan disahkan

Pada tanggal Juli 2025

Untuk mempertahankan didepan Tim Penguji Tugas Akhir

Program Studi Administrasi Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Disetujui

Ketua

Dosen Pembimbing

Program Studi Administrasi Bisnis



**Haris Fadillah, S.Sos. M.A.B CLMA\***  
NIK. 19940609 201509 1 020

A blue ink signature of Eka Santi Agustina.

**Eka Santi Agustina, S.Sos. MM, CIQaR, CIQnR**  
NUPTK. 160766667230433

Disahkan Oleh

Ketua

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai



**Dr. Reno Amrian, S.Sos., M.AP., CAQaR., CIQnR**  
NIK. 19891025 201807 1 030

**PENGESAHAN UJIAN TUGAS AKHIR**  
**IMPLEMENTASI APLIKASI PLN MOBILE DALAM MENINGKATKAN**  
**PELAYANAN PADA PT PLN (PERSERO)**

**ULP AMUNTAI**



Disusun Oleh :

Mardila

NPM: 202218

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Administrasi Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai pada tanggal 26 Juli 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya.

Susunan Tim Penguji

	Nama Lengkap	Tanda Tangan
Ketua	Eka Santi Agustina, S.Sos, MM, CIQaR, CIQnR	
Merangkap		
Anggota		
Sekretaris	Ary Yudianto. S.Sos, MM	
Merangkap		
Anggota		

Amuntai, 26 Juli 2025

Ketua,  
Program Studi Administrasi Bisnis



**Haris Fadillah, S. Sos., M.A.B, CLMA®**  
NIK.19940609 201509 1 020

Ketua,  
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai



**Dr. Reno Arian, S. Sos., M. Ap., CIQnR, CIQaR**  
NIK. 19891025 201807 1 030

## ABSTRAK

MARDILA, NPM : 202218, Judul “**IMPLEMENTASI APLIKASI PLN MOBILE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PADA PT PLN (PERSERO) ULP AMUNTAI**” dibawah bimbingan Ibu Eka Santi Agustina, S.Sos., MM, CIQaR, CIQnR.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya peluncuran PLN *Mobile* pada tahun 2016, sebagai inovasi PT PLN (Persero) untuk meningkatkan pelayanan dan mendekatkan phak PLN dengan pelanggan. Aplikasi ini menyediakan informasi lengkap, sehingga dapat memungkinkan pelanggan mengaksesnya kapan saja dan di mana saja. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ”Implementasi Aplikasi PLN *Mobile* Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada PT PLN (Persero) ULP Amuntai” dengan tujuan untuk mengetahui seberapa efektif implementasi aplikasi PLN Moble tersebut. Sehingga bisa menemukan slusi dari masalah yang terjadi dilapangan. Pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif, data dikumpulkan melalui wawancara langsung dan tidak langsung dari 6 responden dengan 8 pertanyaan penelitian meliputi implementasi (transmisi, kejelasan, konsistensi) dan pelayanan (reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik). Hasil penelitian menunjukkan bahwa PLN *Mobile* memberikan manfaat jelas bagi pelanggan, konsisten menyediakan pelayanan yang mudah, dan benar-benar memudahkan pelanggan dalam menerima layanan. Daya tanggap PLN terhadap keluhan pelanggan cukup cepat, data pelanggan terjamin keamanannya, dan pelayanan sesuai harapan pelanggan. Fitur-fitur aplikasi juga sangat mempermudah pelanggan. Kesimpulannya, implementasi PLN *Mobile* berdampak positif terhadap kualitas pelayanan dan memudahkan pelanggan. Namun, sosialisasi yang kurang mengakibatkan masyarakat belum banyak mengetahui dan menggunakan aplikasi PLN *Mobile* ini. Disarankan kepada pihak PLN agar lebih aktif melakukan sosialisasi, baik secara langsung maupun melalui media sosial, agar penggunaan PLN *Mobile* lebih efektif dan efisien.

**Kata kunci** : Implementasi, PLN Mobile dan Pelayanan

## **ABSTRACK**

**MARDILA, NPM: 202218, Title: “IMPLEMENTATION OF THE PLN MOBILE APPLICATION IN IMPROVING SERVICES AT PT PLN (PERSERO) ULP AMUNTAI”** under the guidance of Mrs. Eka Santi Agustina, S.Sos., MM, CIQaR, CIQnR.

*This research is motivated by the launch of PLN Mobile in 2016, as an innovation by PT PLN (Persero) to improve service and bring PLN closer to its customers. The application provides comprehensive information, enabling customers to access it anytime and anywhere. Therefore, the researcher was interested in conducting this study titled “The Implementation of the PLN Mobile Application in Enhancing Service at PT PLN (Persero) ULP Amuntai” with the aim of determining how effective the implementation of the PLN Mobile application is. This would help identify solutions to issues encountered in the field. This study uses a qualitative method, with data collected through direct and indirect interviews with 6 respondents, using 8 research questions covering implementation (transmission, clarity, consistency) and service (reliability, responsiveness, assurance, empathy, physical evidence). The research results indicate that PLN Mobile provides clear benefits to customers, consistently offers easy-to-use services, and truly simplifies the process of receiving services for customers. PLN’s responsiveness to customer complaints is quite swift, customer data security is ensured, and services meet customer expectations. The application’s features also greatly simplify the process for customers. In conclusion, the implementation of PLN Mobile has a positive impact on service quality and makes it easier for customers. However, insufficient socialization has resulted in the public not yet being widely aware of and using the PLN Mobile app. It is recommended that PLN be more active in conducting socialization, both directly and through social media, to make the use of PLN Mobile more effective and efficient.*

**Keywords:** *Implementation, PLN Mobile, and Service*

## KATA PENGANTAR

Dengan nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang, atas rahmat dan karunia-Nya. Sehingga karya tulis ilmiah dengan judul **"Implementasi Aplikasi PLN *Mobile* Dalam Mendukung Pelayanan pada PT PLN (Persero) ULP Amuntai"** ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

Dalam proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini, banyak sekali sumbangan sumbangan fikiran dan pemberian data yang penulis dapatkan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Reno Affrian, S.Sos., M.AP, CIQnR, CIQaR selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
2. Bapak Haris Fadillah, S.Sos., M.AB, CLMA<sup>®</sup> sebagai ketua Program Studi Administrasi Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Adminitrasi (STIA) Amuntai.
3. Ibu Eka Santi Agustina, S.Sos., MM., CIQnR, CIQaR selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu, memberikan arahan, bimbingan dan masukan kepada penulis sehingga Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Bapak Ary Yudianto, S.Sos, MM selaku dosen penguji sidang saya yang telah memberikan saran dan kritik kepada penulis sehingga Karya Tulis Ilmiah (KTI) bisa ditulis dengan baik dan benar.
5. Bapak Radinal Rary selaku manajer PT PLN (Persero) ULP Amuntai yang telah memberi izin kepada penulis untuk melakukan penelitian ini.
6. Selurus karyawan PT PLN (Persero) ULP Amuntai, terutama Ibu Eka Theresia Lubis selaku *Team Leader* Pelayanan Pelanggan yang telah bersedia

memberikan data dan informasi kepada penulis.

7. Seluruh dosen dan staf tata usaha beserta jajarannya yang ada di Sekolah Tinggi Ilmu administrasi (STIA) Amuntai.
8. Seluruh keluarga dan teman-teman penulis ucapkan terimakasih atas dukungan, motivasi serta do'a sehingga penulis dapat menyelesaikan KTI ini.
9. Seluruh pihak yang terkait dalam penyelesaian Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini yang tidak bisa penuliskan sebutka satu persatu.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini jauh dari kata sempurna, namun penulis berharap semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi yang berkepentingan. Kritik dan saran serta tanggapan yang bersifat membangun akan penulis terima dami kesempurnaan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini.

Amutai, Juli 2025

Penulis

Mardila

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ii
MOTTO .....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KTI .....	iv
TANDA PERSETUJUAN .....	v
PENGESAHAN UJIAN TUGAS AKHIR.....	vi
BERITA ACARA .....	vii
ABSTRAK .....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	4
1.3 Rumusan Masalah .....	5
1.4 Tujuan .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
BAB II LANDASAN TEORI .....	7
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	7

2.2 Kajian Teoritis .....	10
2.3 Kerangka Berfikir.....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>21</b>
3.1 Lokasi Penelitian .....	21
3.2 Pendekatan Penelitian .....	21
3.3 Tipe Penelitian .....	21
3.4 Data dan Sumber Data .....	21
3.5 Desain Operasional Penelitian .....	23
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.7 Teknik Analisis Data.....	26
3.8 Uji Kredibilitas Data .....	26
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>28</b>
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	28
4.2 Hasil .....	37
4.3 Pembahasan.....	51
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>57</b>
5.1 Kesimpulan .....	57
5.2 Saran.....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>60</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Aplikasi PLN Mobile .....	13
Gambar 2. 2 Beranda Aplikasi PLN Mobile .....	14
Gambar 2. 3 Kerangka Berfikir Implementasi Aplikasi PLN Mobile Dalam Meningkatkan Pelayanan pada PT PLN (Persero) ULP Amuntai .....	20
Gambar 4. 1 PT PLN (Persero) ULP Amuntai .....	28
Gambar 4. 2 Logo PT PLN (Persero) .....	29
Gambar 4. 3 Bidang Persegi.....	30
Gambar 4. 4 Logo Petir atau Kilat .....	31
Gambar 4. 5 Logo Tiga Gelombang .....	32
Gambar 4. 6 Struktur Organisasi.....	33

**DAFTAR TABEL**

Tabel 3. 1 Desain Operasional ..... 23