

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

Ihsanul Fikri,

Judul: Implementasi Aplikasi PLN Mobile Dalam Membantu Aktivitas Pemasaran pada PT PLN (Persero) ULP Kalasan (2024)

Rumusan Masalah :

Bagaimana aplikasi PLN *Mobile* memberikan layanan dan penawaran? Bagaimana dampak dari Aplikasi PLN *Mobile* terhadap aktivitas pemasaran di PT PLN (Persero) ULP Kalasan?

Hasil Penelitian :

Aplikasi PLN *Mobile* merupakan sebuah inovasi digital berbentuk aplikasi yang dapat digunakan untuk melayani pelanggan secara efektif dan efisien. Hal ini dapat membantu pelanggan maupun perusahaan dalam segala layanan dari PT PLN (Persero). Kualitas pelayanan memiliki dampak yang berpengaruh terhadap aktivitas pemasaran dimana dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan pengaruh terhadap pelanggan dalam menggunakan berbagai layanan yang ditawarkan oleh PLN. Inovasi PLN pada aplikasi PLN *Mobile* masih memiliki banyak kendala, baik dari pengguna maupun perangkat aplikasi PLN *Mobile* sendiri. Dalam inovasi digital tidak bisa dipungkiri bahwa perangkat dapat digunakan oleh semua pelanggan, masih banyak terdapat pelanggan yang merasa bahwa aplikasi ini malah mempersulit mereka dalam menggunakan layanan yang ditawarkan PLN sehingga walaupun aplikasi telah dijalankan, layanan secara langsung tetap mereka optimalkan.

Siti Karomah dan Indah Respita Kusumasari,

Judul : Penerapan Aplikasi PLN Mobile Dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan PLN ULP Bojonegoro Kota (2023)

Rumusan Masalah :

penulis menemukan beberapa masalah, salah satunya, yaitu mendapat keluhan langsung dari pelanggan mengenai sulitnya menggunakan aplikasi

PLN *Mobile* dan banyak dari mereka yang tidak tahu adanya dan manfaat dari aplikasi PLN *Mobile*. Hal ini mendorong PLN ULP Bojonegoro Kota untuk selalu mengedukasi dan memberikan wawasan kepada pelanggannya mengenai pentingnya aplikasi PLN *Mobile* untuk membantu memberikan pelayanan kepadanya

Hasil Penelitian :

Dalam penerapan aplikasinya, layanan dan pengaduan yang masuk melalui aplikasi PLN *Mobile* masih banyak kendala, mulai dari pengguna hingga perangkat yang digunakan. ULP Bojonegoro Kota sering menerima keluhan langsung dari pelanggan mengenai kesulitannya menggunakan aplikasi dan tidak banyak yang tahu adanya aplikasi PLN *Mobile* ini. Hal ini mendorong ULP Bojoengoro Kota untuk mengedukasi dengan melakukan sosialisasi dan memberikan ide kepada pelanggannya agar mereka memahami pentingnya memiliki aplikasi PLN *Mobile*. Berbagai kendala muncul dan ULP Bojonegoro Kota berusaha untuk mengedukasi pelanggan mengenai pentingnya memiliki aplikasi PLN *Mobile* sehingga memudahkan pelanggan dalam melakukan aktivitas yang berhubungan dengan kelistrikan tanpa harus datang ke kantor.

Rini Astuti, dkk,

Judul : Efektivitas Penggunaan Aplikasi PLN *Mobile* Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada PT. PLN (Persero) ULP Amuntai (2025)

Rumusan Masalah :

Bagaimana efektivitas penggunaan aplikasi PLN *Mobile* dalam meningkatkan pelayanan pada PT. PLN (Persero) Amuntai?

Hasil Penelitian :

Dari hasil penelitian tentang Efektivitas Penggunaan Aplikasi PLN *Mobile* Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada PT. PLN (Persero) ULP Amuntai, yang telah peneliti lakukan dapat disimpulkan, yaitu: Efektivitas Penggunaan Aplikasi PLN *Mobile* dalam Meningkatkan Pelayanan pada PT. PLN (Persero) ULP Amuntai dikategorikan cukup efektif. Hal ini dapat dilihat dari indikator yang efektif, yaitu: Pertama, pelayanan mudah, cepat dan akurat. Kedua, kecepatan respon. Ketiga, waktu pemrosesan

pengaduan. Keempat, kualitas pelayanan meningkat. Adapun indikator yang cukup efektif, yaitu: fitur mudah dipahami, kepuasan pelanggan, lebih efisien. Indikator yang belum efektif, yaitu: Informasi Penggunaan. Selanjutnya indikator kurang efektif, yaitu: sasaran yang dituju, sosialisasi merata ,jumlah pengguna. Disamping itu terdapat faktor –faktor yang mempengaruhi Efektivitas Penggunaan Aplikasi PLN *Mobile* dalam Meningkatkan Pelayanan pada PT. PLN (Persero) ULP Amuntai terbagi menjadi dua, yaitu: faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung ialah kemudahan mengakses PLN *Mobile* dan pelayanan yang diberikan menjadi lebih cepat. Sedangkan faktor penghambatnya ialah kelompok usia yang lebih tua dan tingkat pendidikan serta kurangnya sosialisasi.

Agung Nurrahman, dkk.

Judul : Pemanfaatan Weebbsite Sebagai Bentuk Digitalisasi Pelayanan Publik di kabupaten Garut (2021)

Rumusan Masalah :

mengkaji dan menganalisis bagaimana pemanfaatan website sebagai bentuk digitalisasi pelayanan publik di Kabupaten Garut terutama pada website dari Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Garut?

Hasil Penelitian :

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Garut memanfaatkan website <http://visitgarut.garutkab.go.id> dan ditinjau dari 3 (tiga) elemen digitalisasi pelayanan publik, diketahui bahwa Pemerintah Kabupaten Garut telah melakukan support dalam bentuk command center sebagai pusat layanan informasi digital. Namun, masih terdapat infrastruktur yang kurang memadai sehingga berimplikasi pada eror nya fitur menu pada website tersebut. Dilihat dari kapasitas yang terdiri dari sumber daya manusia dan ketersediaan infrastruktur, maka diketahui bahwa Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Garut memiliki sumber daya manusia yang cukup memadai. Hal ini tercermin dalam informasi yang disajikan pada website cukup update. Namun, Pemerintah Kabupaten Garut perlu melakukan peningkatan kemampuan dan keterampilan bagi pegawai dalam bentuk pelatihan dan

bimbingan teknis. Dilihat dari elemen value, diketahui bahwa pemerintah telah memanfaatkan website sebagai media komunikasi dan interaksi antara pemerintah dan masyarakat, sebagai media keterbukaan informasi publik dan media promosi kegiatan pariwisata dan kebudayaan.

Pembeda dari penelitian peneliti dengan, ihsanul Fikri, pertama, variabelnya adalah membantu aktivitas pemasaran sedangkan penelitian peneliti variabelnya merupakan pelayanan. Kedua, tempat yang diteliti adalah PT PLN (Persero) ULP Kalasan, sedangkan yang diteliti peneliti yaitu PT PLN (Persero) ULP Amuntai. Kemudian pembeda dengan penelitian Siti Karomah dan Indah Respita Kusumasari, pertama, meneliti penerapan aplikasi PLN *Mobile* sedangkan yang diteliti oleh peneliti yaitu implementasi aplikasi PLN *Mobile*. Kedua, tempat atau lokasi yang dipilih adalah PLN ULP Bojonegoro Kota sedangkan peneliti PT PLN (Persero) ULP Amuntai. Pembeda penelitian Rini Astuti, dkk, meneliti efektivitas penggunaan aplikasi PLN *Mobile* sedangkan penelitian peneliti mengenai implementasi aplikasi PLN *Mobile*. Pembeda dengan penelitian Agung Nurrahman, dkk. Yaitu, objek penelitiannya adalah website yang bernama *E-Government* sedangkan yang diteliti oleh peneliti yaitu Aplikasi PLN *Mobile*.

2.2 Kajian Teoritis

1. Pengertian Implementasi

Implementasi adalah proses mewujudkan sesuatu yang telah direncanakan. Ini melibatkan tindakan nyata untuk menerapkan ide, rencana, metode, atau kebijakan dalam praktik. Dalam berbagai bidang dan konteks, implementasi adalah cara mengoperasikan atau

mewujudkan suatu rencana menjadi sesuatu yang nyata. Kemudian penerapan rencana tersebut akan berfungsi sesuai tujuan yang diinginkan.

Menurut Nurdin dan Usman (2002:70) Implementasi adalah aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem, implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan. Tujuan implementasi secara umum adalah untuk memastikan bahwa rencana, kebijakan, program, atau sistem yang telah disusun dapat terlaksana dengan baik. Dengan begitu akan dapat mencapai hasil yang diinginkan. Implementasi memastikan setiap detail berjalan sesuai harapan, mulai dari tahap awal hingga hasil akhir. Proses ini melibatkan banyak elemen, seperti perencanaan matang, sumber daya yang tepat, dan evaluasi yang berkesinambungan.

Edward dalam Subarsono (2011:90- 92) mengemukakan bahwa terdapat empat variabel yang mempengaruhi (Faktor) implementasi, yakni :

- a. komunikasi, yaitu keberhasilan implementasi kebijakan masyarakat agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, dimana yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus diransminikan kepada kelompok sasaran (*target group*), sehingga akan mengurangi distorsi implementasi.
- b. Sumberdaya, meskipun isi kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan

sumberdaya untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan berjalan efektif.

- c. Disposisi, adalah watak dan karakteristik yang dimiliki implementor, seperti komitmen, kejujuran sifat demokratis.
- d. Birokrasi, struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan.

Indikator Teori Implementasi George Edward III Dalam Agustino (2008) Dari Segi Komunikasi yaitu seperti transmisi, kejelasan dan konsistensi.

- a. Transmisi merupakan suatu proses pemindahan atau penyampaian sesuatu bis juga disebut dengan mekanisme atau proses yang memungkinkan sesuatu untuk berpindah atau menyebar.
- b. Kejelasan mengacu pada kualitas sesuatu yang mudah dipahami, tidak ambigu dan transparan.
- c. Konsistensi merupakan tentang melakukan sesuatu secara teratur dan stabil untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Dari berbagi teori yang dijabarkan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa, pengertian implementasi menurut peneliti adalah sebuah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok untuk mencapai sebuah tujuan.

2. Aplikasi PLN *Mobile*

Gambar 2. 1
Aplikasi PLN Mobile

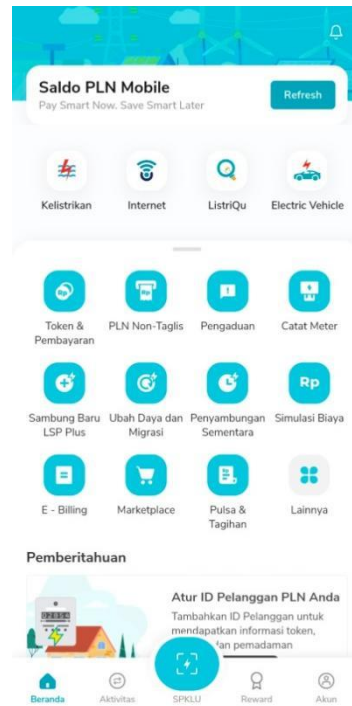


Sumber: <https://images.app.goo.gl/g7114aFkiVnFEVp87> diakses pada hari Kamis, 13 Maret 2025 pukul 23.52 WITA

PT PLN (Persero) memiliki aplikasi sebagai sarana dalam menunjang aktivitas pelayanannya yaitu Aplikasi PLN *Mobile*. Aplikasi PLN *Mobile* merupakan suatu aplikasi digital yang dibuat oleh PT PLN (Persero) dengan tujuan untuk memberikan pelayanan listrik melalui *mobile* aplikasi yang rilis pada 31 Oktober 2016. Berdasarkan data internal PLN, hingga Desember 2024 jumlah pengguna PLN Mobile mencapai 52.480.387, meningkat dibandingkan dengan posisi Desember 2023 yang tercatat sebanyak 47.026.369 pengguna (Ibrahim, 2025). 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 PLN *Mobile* memiliki beberapa layanan daring diantaranya adalah untuk pembayaran tagihan listrik, pembelian token, catat angka meter mandiri, tambah daya, pengaduan gangguan & keluhan, memonitor pembelian token, memonitor pemakaian listrik pascabayar, notifikasi tagihan,

notifikasi padam, informasi progres penyelesaian gangguan, hingga pemeliharaan jaringan listrik.

Gambar 2. 2
Beranda Aplikasi PLN Mobile



Sumber: Aplikasi *PLN Mobile* diakses pada hari Jum'at, 14 Maret 2025 Pukul 10.08 WITA

Aplikasi *PLN Mobile* memiliki beberapa fitur untuk mempermudah pelanggan dalam aktivitas pelayanannya, seperti :

- a. Saldo *PLN Mobile*, yaitu fitur yang berfungsi untuk membeli token listrik bagi pelanggan prabayar. Saldo ini juga dapat digunakan untuk membayar tagihan listrik bagi pelanggan pascabayar.
- b. Kelistrikan, yaitu fitur memudahkan pelanggan dalam mengakses layanan kelistrikan, seperti pembelian token, pembayaran tagihan, dan pengaduan gangguan.
- c. Internet, yaitu fitur untuk memilih layanan internet, mengecek jangkauan, dan mencari produk elektronik.

- d. listrikQu, yaitu fitur untuk memperbaiki instalasi listrik di rumah pelanggan. Fitur ini juga dapat digunakan untuk membeli komponen instalasi listrik.
- e. *Electric Vehicle*, yaitu fitur untuk mengakses layanan kendaraan listrik. Fitur ini dapat membantu pelanggan menemukan titik pengisian daya kendaraan listrik.
- f. Token dan Pembayaran, yaitu fitur untuk membeli token listrik dan membayar tagihan listrik.
- g. PLN *Non-Taglis*, yaitu fitur untuk layanan PLN yang menyediakan jasa pembayaran tagihan listrik di luar tagihan bulanan.
- h. Pengaduan, yaitu fitur untuk melaporkan gangguan listrik kepada PLN.
- i. Catat Meter, yaitu fitur untuk mengetahui perkiraan tagihan listrik bulanan.
- j. Pasang Baru Satu Pintu, yaitu fitur untuk mengajukan pemasangan listrik baru secara *online*.
- k. Ubah Daya dan Migrasi, yaitu fitur untuk menambah kapasitas daya listrik dan beralih dari sistem pascabayar ke prabayar.
- l. Penyambungan Sementara, yaitu fitur untuk meningkatkan daya secara sementara ketika mengadakan acara besar di rumah.
- m. Simulasi Bayar, yaitu fitur untuk mengetahui estimasi biaya penyambungan atau perubahan daya listrik.
- n. *E-Billing*, yaitu fitur untuk mengecek tagihan listrik, membeli token listrik, dan melakukan pembayaran tagihan listrik.

- o. *Marketplace*, yaitu fitur untuk membantu Usaha Mikro Kecil (UMK) memasarkan produknya kepada pelanggan. Fitur ini juga memungkinkan pelanggan untuk berbelanja sambil memenuhi kebutuhan listriknya.
- p. Pulsa dan Tagihan, yaitu fitur untuk membeli token listrik dan membayar tagihan listrik.
- q. SPKLU, yaitu fitur untuk menemukan lokasi Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum (SPKLU) terdekat, serta mendapatkan panduan arah menuju lokasi tersebut.

Dari hemat peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa aplikasi PLN *Mobile* merupakan aplikasi pendukung yang berguna untuk mempermudah pelanggan dalam melakukan transaksi. Tentunya dengan berbagai fitur yang diberikan mempermudah pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih efektif dan efisien, hal ini dapat dipertegas dengan tanpa batasan drasi dan waktu akses.

3. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Pelayanan dapat dilakukan secara langsung antara orang dengan orang, atau antara orang dengan mesin. Tujuan pelayanan memberikan kepuasan kepada pelanggan, memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan, memberikan kemudahan-kemudahan kepada orang lain dan memberikan rasa menyenangkan kepada orang lain.

Menurut Monir dalam Larasati Lallo (2015:7) mengatakan

pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan atau faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Faktor-faktor yang memengaruhi pelayanan sangat beragam dan kompleks. Berikut adalah beberapa faktor utama yang perlu diperhatikan menurut Moenir (2017-88):

a. Faktor Internal:

- 1.) Sumber daya manusia yaitu seperti kompetensi dan keterampilan karyawan, motivasi dan sikap kerja karyawan, pelatihan dan pengembangan karyawan dan kesejahteraan karyawan yang ada di PT PLN (Persero) ULP Amuntai
- 2.) Sarana dan prasarana yaitu seperti ketersediaan dan kualitas peralatan, kondisi fasilitas fisik dan teknologi yang digunakan oleh PT PLN (persero) ULP Amuntai.
- 3.) Proses pelayanan yaitu seperti efisiensi dan efektivitas prosedur kejelasan dan kemudahan alur pelayanan dan standar operasional pelayanan yang ada di PT PLN (Persero) ULP Amuntai.
- 4.) Budaya Organisasi yaitu seperti orientasi pada pelanggan, komunikasi internal dan kepemimpinan yang ada di PT PLN (Persero) ULP Amuntai.

b. Faktor Eksternal:

- 1.) Kebutuhan dan harapan pelanggan yaitu seperti perubahan

preferensi pelanggan, tingkat ekspektasi pelanggan dan umpan balik pelanggan.

- 2.) Persaingan yaitu berupa kualitas layanan pesaing, inovasi layanan pesaing dan strategi pemasaran pesaing.
- 3.) Lingkungan sosial dan budaya yaitu berupa nilai-nilai dan norma masyarakat, kondisi sosial ekonomi dan perkembangan teknologi.
- 4.) Kebijakan dan regulasi yaitu berupa peraturan pemerintah, standar industri dan kebijakan organisasi.

Menurut Parasuraman et al. (1988) mengungkapkan ada 22 faktor penentu *service quality* yang dirangkum ke dalam lima faktor dominan atau lebih dikenal dengan istilah SERVQUAL, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. (Steven Darwin, et, al., 2014)

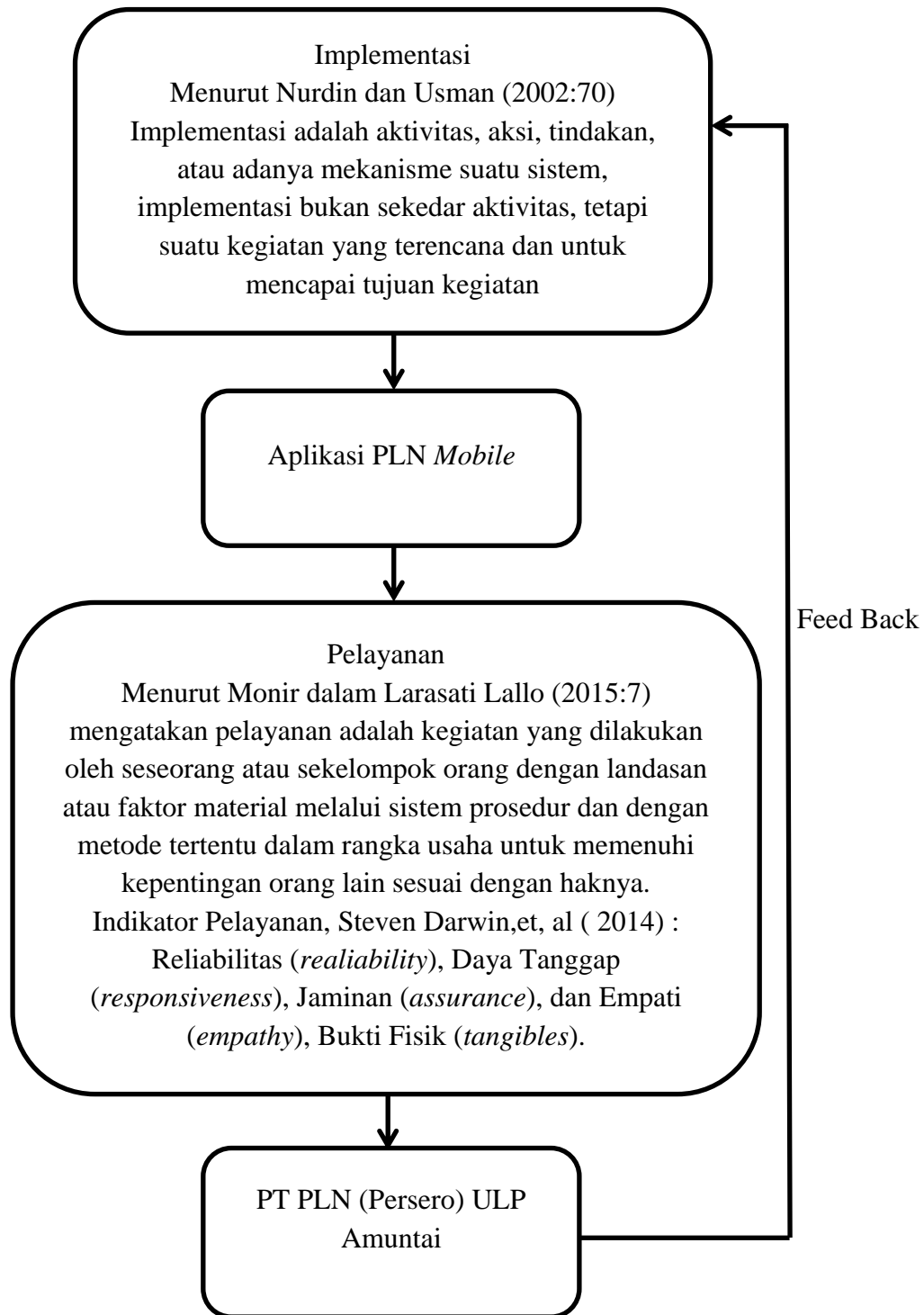
- a. *Reliability*. Kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Dalam arti luas, keandalan berarti bahwa perusahaan memberikan janji-janjinya tentang penyediaan, penyelesaian masalah, dan harga yang ada di PT PLN (persero) ULP Amuntai.
- b. *Responsiveness*. Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan yang datang ke PT PLN (Perseo) ULP Amuntai.

- c. *Assurance*. Pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan pelanggan terhadap PT PLN (Persero) ULP Amuntai.
- d. *Emphaty*. Kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu spesial, dan kebutuhan mereka dapat dimengerti dan dipenuhi oleh PT PLN (Persero) ULP Amuntai.
- e. *Tangible*. Berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, staff dan bangunannya. Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen di PT PLN (Persero) ULP Amuntai.

Dari beberapa penjelasan dan teori pelayanan yang ada di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan seseorang kepada orang lain yang dilakukan guna memberikan sesuatu sesuai dengan apa yang di harapkan sesuai dengan SOP atau prosedur yang telah ada.

2.3 Kerangka Berfikir

Gambar 2. 3 Kerangka Berfikir Implementasi Aplikasi PLN Mobile Dalam Meningkatkan Pelayanan pada PT PLN (Persero) ULP Amuntai



Sumber : Data diolah, 2025