

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA DAN KUALITAS
LAYANAN APLIKASI PLN MOBILE DI KOTA JAMBI
MEGGUNAKAN METODE SERVQUAL**

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Diajukan oleh :

Muhamad Nadhif Raihan

8040190446

Untuk Persyaratan Penelitian Dan Penulisan Tugas Akhir

Sebagai Akhir Proses Studi Strata 1

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA
2022**

IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN

Judul Proposal : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA DAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI PLN MOBILE DI KOTA JAMBI MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL.

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata 1

Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Muhamad Nadhif Raihan
- b. NIM : 8040190446
- c. Jenis Kelamin : Laki-Laki
- d. Tempat/Tgl.lahir : Jambi/04 Agustus 2000
- e. Alamat : Jl.Sukasari Rt.39
- f. No.Telpon : 089602674647
- g. Email : mhdnadhifrh@gmail.com

1. Latar Belakang

Dilihat dari perkembangan teknologi yang ada, Dengan berkembangnya kualitas pelayanan elektronik (*e-service quality*) akan membuat pelayanan online menjadi lebih efektif dan menarik sehingga membantu perusahaan dalam mencapai level tertinggi terhadap kepuasan pelanggan.

Semakin meningkatnya perkembangan internet perusahaan juga harus mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan promosi, Semakin baik promosi maka semakin baik juga kepuasan pelanggan, Promosi yang dilakukan PT. PLN (Persero) melalui aplikasi PLN *Mobile* yaitu mensosialisasikan aplikasi tersebut kepada konsumen agar dapat mengetahui manfaat layanan dari aplikasi dan konsumen bisa merasa puas terhadap aplikasi tersebut.

PLN *Mobile* merupakan suatu aplikasi layanan PLN kepada pelanggan (*Mobile customer self service*) setelah sebelumnya memanfaatkan *Contact center* 123, Facebook, Twitter dan Web PLN. Melalui aplikasi 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/progress permohonan dan pengaduan, Aplikasi ini juga memberikan informasi kepada pelanggan terkait status-status pekerjaan PT PLN (Persero). PLN *Mobile* juga menjanjikan pelanggan dapat informasi cepat, Tepat dan akurat.[1]

Menjaga dan mempertahankan loyalitas pelanggan bukan pekerjaan yang mudah, kunci agar dapat mempertahankan sikap loyalitas adalah dengan kemampuan perusahaan yang diwajibkan mampu memberikan kepuasan kepada

pelanggan secara berkesinambungan. Kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evolusi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan bahwa pada persaingan yang semakin ketat ini, semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga hal ini menyebabkan setiap badan usaha harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Kepuasan Pelanggan yang diberikan aplikasi PLN Mobile merupakan sebuah wadah untuk menampung pengaduan dan keluhan konsumen sehingga konsumen merasa puas terhadap aplikasi tersebut.

Tujuan dari peluncuran aplikasi PLN Mobile ini adalah untuk meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap pelayanan yang tersedia. Akibatnya loyalitas tidak dapat dipaksakan meskipun loyalitas itu dapat diukur dan dikelola. Loyalitas pelanggan dapat ditunjukkan dalam bentuk pembelian ulang terhadap suatu produk yang ditawarkan perusahaan, makin banyak pelanggan yang melakukan pembelian ulang akan memperbesar laba perusahaan. Yang dimaksud dalam loyalitas pelanggan pada aplikasi PLN Mobile agar konsumen mau mencoba aplikasi PLN Mobile yang terdapat berbagai manfaat atau kelebihannya. Diantaranya pelanggan bisa mendapatkan informasi kelistrikan terkini secara valid, resmi, mudah dan cepat. Dan terciptanya keterbukaan informasi yang berimbang dalam batasan dan kaedah kode etik keamanan berlaku.

Namun meskipun merupakan aplikasi baru yang telah dirancang untuk mempermudah proses pelayanan dari PT. PLN kepada pelanggan, aplikasi ini masih memiliki beberapa permasalahan. Berdasarkan hasil pra penelitian yang dilakukan oleh penulis, banyaknya keluhan terhadap aplikasi PLN Mobile tersebut, maka perlu dilakukan pengukuran terhadap pelayanan PLN Mobile sehingga PT. PLN dapat melakukan perbaikan. Jika keluhan dari pelanggan dibiarkan akan berdampak kepada kepuasan pelanggan. Ketidakpuasan pelanggan dalam menggunakan layanan PLN Mobile menyebabkan pelanggan tidak akan

menggunakan ulang layanan tersebut, dan lebih memilih untuk mendapatkan proses pelayanan secara manual dengan langsung datang ke kantor PLN terdekat. Minat seorang pelanggan untuk menggunakan ulang suatu layanan sangat ditentukan oleh pengalaman setelah membeli atau menggunakan layanan . Jika pelanggan mereka puas dan terbantu dengan layanan yang digunakannya maka pelanggan akan kembali menggunakan layanan tersebut untuk kegiatan berikutnya, namun jika pelanggan tidak puas maka pelanggan tidak akan menggunakan kembali layanan yang sama.[2]

Dengan adanya situasi tersebut maka permasalahan ini layak di teliti lebih lanjut untuk mengetahui seberapa besar *e-service quality* dan loyalitas pelanggan terhadap penggunaan aplikasi PLN Mobile. Hal-hal di atas menjadi latar belakang peneliti untuk melakukan penelitian yang berjudul “ Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Dan Kualitas Layanan Aplikasi PLN Mobile Di Kota Jambi Menggunakan Metode Servqual “

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan di atas, Dapat di rumuskan permasalahan yang akan di kaji oleh penulis dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana *E-Service Quality* pada aplikasi PLN Mobile?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan pada aplikasi PLN Mobile?
3. Bagaimana Loyalitas pelanggan pada aplikasi PLN Mobile?
4. Berapa besar pengaruh *E-Service Quality* terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada aplikasi PLN Mobile?

3. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini di lakukan untuk menganalisa pengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pengguna aplikasi PLN Mobile Di Kota Jambi.
2. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan PT PLN (Persero) Di Kota jambi sebagai pengguna Aplikasi PLN Mobile.

4. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui factor-faktor apa saja yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi PLN Mobile Di Kota Jambi.
2. Mengetahui besarnya kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Aplikasi PLN Mobile.
3. Menentukan rekomendasi kedepannya dalam pengembangan aplikasi PLN Mobile dan factor apa saja yang harus di jaga atau ditingkatkan agar kepuasan pengguna Aplikasi PLN Mobile tidak menurun.

b. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Menambah pengetahuan tentang metode pengukuran kepuasan pengguna layanan untuk suatu perusahaan.
2. Memberikan informasi untuk PT PLN (Persero) Di Kota Jambi mengenai analisis kepuasan pengguna Aplikasi PLN Mobile Di Kota Jambi, Hal ini dapat di jadikan bahan pertimbangan dalam pembuatan kebijakan di dalam perusahaan.

5. Landasan Teori

a. Analisis

Analisis merupakan suatu kegiatan berfikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungan satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu. Analisis adalah proses pemecahan suatu masalah kompleks menjadi bagian-bagian kecil sehingga bisa lebih mudah dipahami.

Noeng Muhadjir [3] mengemukakan :

“Upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Sedangkan untuk meningkatkan pemahaman tersebut analisis perlu dilanjutkan dengan berupaya mencari makna.”

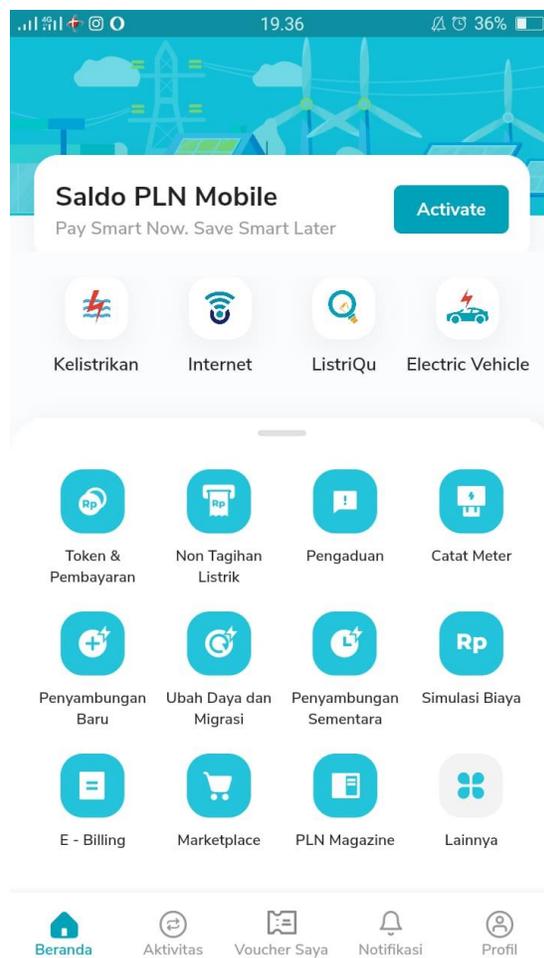
Menurut Jogiyanto [4] :

“Analisis dapat didefinisikan sebagai penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh ke dalam bagian-bagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan, kesempatan, hambatan yang terjadi dan kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikannya”.

jadi dapat di simpulkan, Analisis adalah kegiatan memecahkan suatu masalah dengan cara mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan atau aktivitas yang terdiri dari serangkaian kegiatan seperti mengurai, Membedakan dan memilah sesuatu untuk di kelompokkan kembali menurut kriteria tersebut.

b. PLN Mobile

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). Dengan PLN Mobile pelanggan lebih mudah untuk mengakses layanan seperti mendapatkan informasi tentang tagihan listrik, penambahan daya, wadah aduan masyarakat maupun informasi lainnya yang berkaitan dengan layanan listrik. Aplikasi PLN Mobile ini dapat digunakan oleh semua kalangan masyarakat.[5]



c. Servqual

Servqual (Service Quality) adalah metode yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithml dan Berry pada serangkaian studi mereka terhadap enam sector pelayanan: perbaikan peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, koneksi telepon jarak jauh, bank, pengecer, dan dealer investasi.

Model ini terkait dengan model kepuasan pelanggan yang biasanya didasarkan pada pendekatan yang dikonfirmasi. Pendekatan ini menekankan bahwa jika karakteristik kinerja lebih besar dari harapan atribut yang relevan, Kepuasan (dan kualitas layanan) akan meningkat dan sebaliknya. Dalam konsep *Servqual* kualitas layanan didefinisikan sebagai penilaian global atau sikap terhadap prioritas suatu layanan.

Pada penelitian pertamanya mengidentifikasi 10 dimensi utama, khususnya keandalan, tanggung jawab, kompetensi, aksesibilitas, kesopanan, komunikasi, keandalan, keamanan, persepsi pelanggan, dan bukti fisik. Namun dalam penelitian lanjutan, ketiga pakar ini menyempurnakan dan merangkum dimensi-dimensi ini. Karena itu ada 5 dimensi utama. Yaitu:

1. Reliabilitas (reliability), yaitu, kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat dan memuaskan.
2. Daya tanggap (responsiveness), ialah, kesediaan staf untuk membantu klien dan menyediakan layanan yang bertanggung jawab.

3. Jaminan (assurance), termasuk pengetahuan staf, kompetensi, kesopanan dan keandalan, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan.
4. Empati (empathy), termasuk kemudahan komunikasi, hubungan yang baik, perhatian secara pribadi dan pemahaman akan kebutuhan individu pelanggan.
5. Bukti fisik (tangibles), termasuk fasilitas fisik, peralatan untuk karyawan, dan fasilitas komunikasi.[6]

d. Statistical Product And Service Solution (Spss)

SPSS adalah software khusus untuk pengolahan data statistic yang paling populer dan paling banyak digunakan diseluruh dunia. SPSS dipakai dalam berbagai riset pasar, pengendalian dan perbaikan mutu (quality improvement), serta riset-riset sains [7]. Kepopuleran SPSS ini dijadikan sebagai alat untuk pengolahan data. SPSS dikembangkan oleh seorang tokoh bernama Norman H. Nie, C. Hadlai Hull, dan Dale H. Bent paada tahun 1968. SPSS merupakan program terkenal yang digunakan untuk analisis statistik pada ilmu sosial. Tidak hanya itu, SPSS juga digunakan sebagai penelitian pasar, penelitian kesehatan, penelitian pendidikan, survei perusahaan dan lain-lain. Beberapa aktivitas dapat dilakukan dengan mudah yaitu dengan menggunakan pointing dan clicking mouse. Cara kerjanya sederhana, yaitu data yang anda input oleh SPSS akan dianalisis dengan suatu paket analisis. Menyediakan akses data, persiapan dan manajemen data, analisis data dan pelaporan. SPSS didukung oleh OLAP (Online Analytical Processing) yang akan memudahkan dalam pemecahan pengolahan dan akses data dari berbagai perangkat lunak yang lain, seperti Microsoft Excel atau Notepad.

6. Metodologi Penelitian

a. Alat Dan Bahan Penelitian

Penelitian yang di lakukan ini membutuhkan alat bantu berupa perangkat keras maupun perangkat lunak serta bahan penelitian yang di gunakan untuk menganalisis suatu aplikasi mobile.

Adapun perangkat keras yang di gunakan dalam penyusunan tugas akhir ini adalah satu unit laptop Toshiba K3EJ5UK dengan spesifikasi sebagai berikut :

1. Processor : Intel(R) Core(TM) i3 CPU M 350@
2.27GHz 2.27 GHz.
2. Memori : 4.00 GB
3. Penyimpanan : 120 GB SSD + 500 GB HDD
4. Sistem Operasi : Windows 10 64-bit Operating System

Kemudian perangkat lunak yang di gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

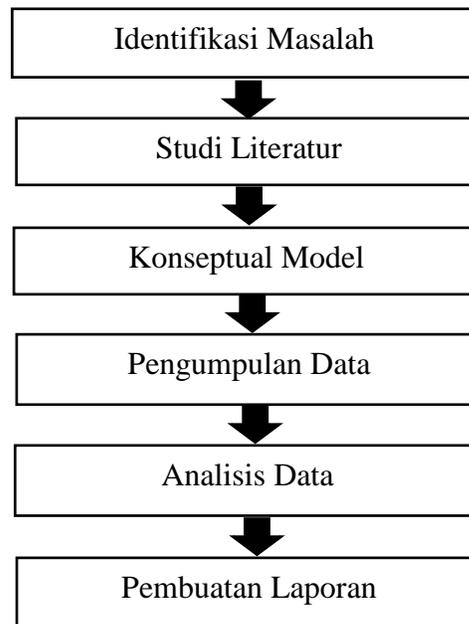
1. Google chrome
2. Google form
3. Microsoft word
4. Microsoft excel
5. Mendeley

b. Metode Penelitian

a) Kerangka kerja penelitian

Untuk membantu dalam penyusunan penelitian ini maka perlu adanya susunan kerangka kerja (Frame work) guna memperjelas tahapan-tahapan atau sistematika yang akan dilakukan. Tahapan atau sistematika penelitian dilaksanakan untuk menghasilkan output yang teridentifikasi oleh factor yang secara konseptual dan dilakukan

pengembangan model penelitian serta menghasilkan penelitian yang akurat. Adapun kerangka kerja dari proses-proses seperti pada dibawah ini.



Berdasarkan kerangka kerja yang telah digambarkan pada gambar diatas maka dapat diuraikan pembahasan masing – masing tahap dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah adalah proses penentuan yang juga merupakan suatu proses penelitian yang paling penting dalam melakukan penelitian diantara proses lain, karena indentifikasi laporan yang baik akan menentukan kualitas dari penelitian. Pada tahap ini dilakukan penggalian informasi terhadap tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi PLN Mobile untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna aplikasi PLN Mobile.

2. Studi Literatur

Pada tahap ini penulis menambah wawasan dan pengetahuan guna mendalami topik yang diangkat dalam penelitian ini dengan mempelajari dan memahami teori dan konsep yang bersumber pada buku, jurnal serta artikel-artikel ilmiah dari internet sedangkan buku-buku referensi didapatkan dari berbagai sumber seperti internet.

3. Konseptual Model

Pada tahapan Konseptual model diawali dengan indentifikasi faktor-faktor yang diperoleh dari kegiatan studi literatur lalu membuat konsep yang dapat menggambarkan pengaruh kualitas aplikasi PLN Mobile terhadap tingkat kepuasan pengguna.

4. Pengumpulan Data

Pada penelitian ini pengumpulan data menggunakan metode Kuesioner, metode ini merupakan metode pengumpulan data dengan memberikan kuesioner kepada pengguna aplikasi PLN Mobile berupa pertanyaan dalam bentuk google form untuk diisi dan yang berhubungan dengan objek penelitiannya yaitu tingkat kepuasan pengguna.

5. Analisis Data

Meliputi berbagai data yang dikumpulkan penulis untuk mendukung jalannya proses penelitian ini. Adapun jenis data yang dikumpulkan yaitu data primer, dan data sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner yang dibagikan dan Data sekunder yaitu data yang diperlukan sebagai pendukung data primer (buku, jurnal, data-data penelitian terdahulu, penelitian sejenis).

6. Pembuatan Laporan

Tahapan akhir dalam penelitian ini yaitu pembuatan laporan penelitian. Melalui laporan penelitian ini pembaca dapat mengetahui proses tahapan penelitian, Bagaimana analisis dan pengolahan data dilakukan yang disusun sebagai laporan, dan dapat dijadikan dokumentasi bagi penelitian selanjutnya.

b) Metode Pengumpulan Data

1. Metode angket (Kuesioner)

Metode pengumpulan data adalah cara-cara atau prosedur yang sistematis dan standar yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data. Untuk melengkapi data-data dalam penelitian ini, penulis menggunakan Teknik kuesioner dengan skala likert. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi PLN Mobile untuk mengetahui tingkat ekspektasi yang dirasakan pengguna dengan menggunakan skala Likert, dimana responden diminta untuk memilih salah satu dari 5 alternatif jawaban yang telah disediakan

2. Populasi, Sampel Dan Teknik Sampling

2.1 Populasi

Pada penelitian ini populasi yang digunakan adalah pengguna dari aplikasi PLN Mobile. Dalam penelitian ini jumlah populasi tidak diketahui, maka untuk memudahkan penentuan jumlah sampel yang diambil ditentukan dengan teknik pengambilan sampel non-probability sampling (tidak seluruh populasi diambil).

2.2 Metode Dan Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel dengan menggunakan pertimbangan-pertimbangan tertentu. Pertimbangan yang digunakan yaitu berdasarkan karakteristik responden seperti jenis kelamin dan usia.

Sampel sebagian yang diambil populasi adalah sampel penelitian, sampel terdiri atas sejumlah anggota yang dipilih dari populasi. Dengan kata lain, sejumlah tetapi tidak semua, elemen populasi akan membentuk sampel. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 100 responden pengguna aktif aplikasi PLN Mobile. Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah responden adalah menggunakan rumus Rao Purba.

$$n = \frac{Z^2}{4(Moe)^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

Z = Tingkat distribusi normal pada taraf signifikan 5% = 1,96

Moe = Margin of error, yaitu tingkat kesalahan maksimal pengambilan sampel yang masi dapat ditoleransi atau yang diinginkan sebesar 10% atau 0,10.

Apabila dilakukan perhitungan menggunakan rumus diatas,
maka jumlah minimum sampel yang diperoleh adalah

$$n = \frac{1.96^2}{4(0.10)^2} = \frac{1.96^2}{4(0.01)} \frac{3.8416}{0.04} = \mathbf{96.04}$$

Jadi, jumlah sampel yang seharusnya digunakan adalah sebanyak 96 responden. Namun dalam penelitian ini sampel ditentukan menjadi 100 responden untuk mengantisipasi kuesioner yang tidak dapat digunakan dalam penelitian ini.

7. Jadwal Penelitian

Untuk mendapatkan hasil yang maksimal dan sesuai dengan waktu yang di berikan, Penulis membuat rencana jadwal penelitian dengan jadwal sebagai berikut :

No	KEGIATAN	Oktober				November				Desember				Januari			
		2022				2022				2022				2023			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Identifikasi Masalah	■	■	■	■												
2	Studi Literatur				■	■	■										
3	Konseptual Model							■	■	■							
4	Pengumpulan data											■	■	■	■	■	■
5	Analisis Data													■	■	■	■
6	Pembuatan Laporan	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

8. Daftar Pustaka

- [1] P. C. Chesanti dan R. Setyorini, “Pengaruh E-Service Quality terhadap Kepuasan Pelanggan sebagai Pengguna Aplikasi.... (Puspa Chairunnisa Chesanti,dkk) PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI PENGGUNA APLIKASI PLN MOBILE THE EFFECT OF E-SERVICE QUALITY ON CUSTOMER S,” *J. Penelit. Pendidik.*, no. Jonathan 2013, 2018.
- [2] S. Rahmatika dan P. N. Madiawati, “Pengaruh E-Service Quality dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening PLN Mobile The Effect of E-Service Quality and Promotion on Customer Loyalty through Customer Satisfaction as Intervening Variables,” *e-Proceeding Manag.*, vol. 7, no. 1, hal. 1289–1303, 2020.
- [3] A. Rijali, “Analisis Data Kualitatif Ahmad Rijali UIN Antasari Banjarmasin,” vol. 17, no. 33, hal. 81–95, 2018.
- [4] N. W. Y. Dewi dan G. A. R. S. Dewi, “Analisis Sistem Akuntansi Aset Biologis Perusahaan Akuakultur (Studi Kasus Pada CV Dewata Laut),” *Semin. Nas. Ris. Inov.*, hal. 758–766, 2017.
- [5] arieffujianto, “Analisis Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi Pln Mobilemenggunakan Metode Eucs (End User Computing Satisfaction),” 2019.
- [6] VA Ririhena, “Bab II Landasan Teori,” *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, hal. 8–24, 2019.
- [7] M. M. Yahya, M. Jariyah, dan I. Walli, “Pelatihan Aplikasi Spss Untuk Pemecahan Masalah,” vol. 2, no. 2, hal. 154–160, 2021, [Daring]. Tersedia pada: <https://e-journal.uniflor.ac.id/index.php/mahajana/article/view/897>

