

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Peneliti melihat beberapa masalah terkait implementasi penggunaan aplikasi PLN *Mobile* pada bagian pelayanan pelanggan terkhusus di wilayah PLN ULP Medan Denai saat ini. Sebelumnya, aplikasi ini hadir merupakan, salah satu upaya dari pihak PLN dalam menjalankan kebijakan amanat Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Jadi, PLN akan menjalankan sesuai amanat undang-undang tersebut. Namun, terdapat masalah dan kendala serta tantangan dalam implementasi penggunaan aplikasi ini di masyarakat, Yaitu ketika peneliti melakukan observasi ke lapangan secara langsung, faktanya informasi yang peneliti dapat kan di masyarakat, masih banyak yang belum mengetahui informasi ini.

Terkhusus tentang adanya pengembangan dan peluncuran aplikasi PLN *Mobile* ini. Akan tetapi, ada juga beberapa masyarakat yang sudah mengetahui dan menggunakan aplikasi PLN *Mobile* ini. Namun, ada beberapa keluhan dari mereka yaitu masyarakat, terkait kinerja pada system dalam aplikasi PLN *Mobile* ini. Seperti, masalah server yang sering down, terutama di awal atau akhir bulan saat banyak pelanggan hendak membayar tagihan listrik. Sistem yang tidak stabil ini, sering membuat transaksi tertunda atau bahkan gagal. Adapun masalah lain yang kerap terjadi adalah ketidakakuratan data. Dan beberapa pelanggan juga melaporkan bahwa tagihan yang muncul di aplikasi terkadang berbeda dengan struk pembayaran sebelumnya. Ada juga kasus di mana pembayaran sudah dilakukan tapi status di aplikasi masih tertera "belum dibayar".

Lalu, Fitur pengaduan yang seharusnya menjadi jembatan komunikasi antara pelanggan dan PLN juga tidak selalu responsif. Banyak pelanggan mengeluhkan lamanya waktu respons, bahkan ada yang tidak mendapat tanggapan sama sekali. *Interface* aplikasi yang kurang *user-friendly* juga menjadi sorotan. Beberapa pengguna, terutama lansia, kesulitan menavigasi menu-menu atau fitur-fitur yang ada.

Hal ini diperparah dengan pembaruan aplikasi yang terkadang justru menimbulkan kebingungan karena perubahan tata letak menu yang signifikan.

Masalah registrasi akun baru juga kerap terjadi. Proses verifikasi nomor telepon atau email kadang tidak berjalan lancar, membuat calon pengguna baru harus menunggu lama atau bahkan menyerah dan akhirnya memilih cara konvensional untuk mengurus kebutuhan kelistrikan mereka. Selain itu, ada juga keluhan terkait notifikasi yang tidak konsisten. Beberapa pelanggan tidak menerima notifikasi tagihan bulanan, sementara beberapa yang lain ada yang mendapat notifikasi berulang untuk hal yang sama.

Jadi, dampak dari berbagai permasalahan ini cukup signifikan. Pelanggan yang frustrasi akhirnya beralih ke metode pembayaran konvensional atau menggunakan aplikasi pihak ketiga, yang sebenarnya bertentangan dengan tujuan awal PLN menghadirkan aplikasi ini yaitu untuk memudahkan pelayanan. Meskipun PLN terus melakukan pembaruan dan perbaikan, tantangan untuk menghadirkan aplikasi yang benar-benar handal dan *user-friendly* masih menjadi tugas dan tanggung jawab yang besar bagi PLN.

Dan dari beberapa keluhan yang ada di masyarakat, terkait kendala dalam penggunaan kinerja pada sistem aplikasi PLN *Mobile* tersebut, membuat beberapa masyarakat kurang tertarik dan percaya untuk menggunakan aplikasi tersebut. Itulah mungkin salah satu yang menjadi alasan menurut peneliti, yang menyebabkan sampai saat ini masih belum terimplementasi dengan baik dan belum sesuai harapan pihak PLN terkait upaya mereka dalam meluncurkan aplikasi ini. Tapi, bukan berarti menutup kemungkinan adanya kemajuan dan perkembangan yang bisa terjadi kedepannya.

Maka dari itu, peneliti tertarik mengambil judul penelitian ini di karenakan peneliti ingin mengetahui bagaimana implementasi penggunaan aplikasi ini secara langsung, baik di masyarakat maupun pihak PLN pada saat ini dan kedepannya. Dan apa sih, yang menyebabkan kendala yang di keluhkan masyarakat itu bisa terjadi, dan alasan apa saja yang membuat masyarakat tidak percaya dan akhirnya tidak menggunakan aplikasi ini. Padahal aplikasi ini di buat sesuai amanat Undang –

Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi yang saat ini masih berlaku.

Kemudian, di luar kendala yang ada, sebenarnya begitu banyak manfaat dan kegunaan yang seharusnya dari Aplikasi PLN *Mobile* ini dapat di akses dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Yaitu, Pelanggan dapat melihat harga listrik, transaksi token, riwayat pemakaian listrik dalam kwh, dan lokasi pembayaran di bank terdekat, serta status dan progres pengaduan dan permintaan melalui aplikasi PLN *Mobile*, serta masih banyak lagi terkait dengan kebutuhan informasi listrik lainnya.

Untuk kita ketahui bersama, PT PLN (Persero) adalah BUMN kelistrikan yang terus berkomitmen dan berinovasi dalam memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan. PLN mengusung agenda Transformasi 2.0 dengan visi menjadi *Top 500 Global Company* dan menjadi pilihan nomor 1 bagi pelanggan untuk Solusi Energi melalui upaya pertumbuhan usaha, implementasi digitalisasi secara *end to end*, menjalankan transisi energi untuk mendukung tercapainya *Net Zero Emissions (NZE)*, serta menghadirkan proses bisnis dengan SDM berkelas dunia.

Jadi, dengan Seiring berjalannya waktu, teknologi informasi di Indonesia juga mengalami perkembangan yang begitu pesat. Khususnya di Indonesia, perkembangan internet sangat penting untuk membantu dan memudahkan organisasi dan masyarakat Indonesia, dalam melakukan berbagai macam aktivitas kehidupan karena dapat memudahkan dan mempercepat untuk mendapatkan semua informasi yang mereka butuhkan. Akhirnya, Semua bisnis di sektor perdagangan dan jasa sekarang harus bersaing dengan perusahaan lain agar dapat bertahan, berkembang, dan memperoleh keunggulan kompetitif mereka karena adanya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi yang semakin cepat.

Sebagai penyedia layanan kelistrikan bagi lebih dari 90 juta pelanggan, PT PLN (Persero) berkomitmen melindungi dan menjaga keamanan data pelanggan. Dan Komitmen ini selaras dengan amanat kebijakan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Dan Salah satu sumber daya terpenting yang dapat membantu suatu perusahaan berhasil adalah informasi. Informasi yang akurat,

tepat waktu, relevan, dan lengkap dapat membantu pengambilan keputusan dan pada akhirnya meningkatkan kinerja dan pertumbuhan bisnis.

Perusahaan yang mengikuti perkembangan zaman dapat menyediakan layanan tidak hanya melalui sistem tradisional, tetapi juga melalui sistem layanan berbasis *mobile*. Salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menerapkan inovasi layanan berbasis *mobile* adalah PT. PLN (Persero), yang telah menciptakan dan mengembangkan layanan dalam bentuk aplikasi yang bernama PLN *Mobile*.

PT. PLN (Persero) Di PLN ULP Medan Denai juga telah berkontribusi untuk terus meningkatkan layanan pelanggan terutama dengan membuat produk pelayanan yang handal, inovatif, dan berkualitas tinggi. PT. PLN (Persero) Di PLN ULP Medan Denai juga telah melakukan inovasi untuk melayani masyarakat dengan mengembangkan aplikasi PLN *Mobile* ini, yang membantu masyarakat mendapatkan pelayanan. Dilengkapi dengan fitur yang membuatnya lebih mudah bagi pelanggan untuk mengakses layanan listrik. Selain itu, PLN *Mobile* berfungsi sebagai tempat untuk mengajukan pengaduan dan saran bagi masyarakat. Karyawan dan staf pekerja PT. PLN (Persero) di PLN ULP Medan Denai terus berusaha mengembangkan visi dan misi perusahaan untuk menjadi perusahaan kelas dunia.

Maka dari itu, peneliti berharap Aplikasi ini dapat menjadi solusi yang tepat, untuk meningkatkan pengelolaan pengaduan dan pengalaman pelanggan, khususnya bagi pelanggan Di PLN ULP Medan Denai. Selain itu, aplikasi ini akan memberikan pelanggan informasi tentang status pekerjaan dan kinerja PT. PLN (Persero). Jadi, peneliti juga menghimbau kepada seluruh masyarakat untuk mencoba dan menggunakan aplikasi PLN *Mobile* ini, karena begitu banyak keuntungan dan manfaat untuk para pelanggan/masyarakat. Sangat mudah sebenarnya mengetahui dan mencari tahu informasi tentang aplikasi PLN *Mobile* ini dari mana saja, sebab sekarang sudah dengan mudah untuk mendapatkan semua informasi dengan adanya kemajuan teknologi yang sangat maju saat ini. Apabila masyarakat Indonesia, terkhusus para pelanggan PLN ULP Medan Denai sudah mengetahui dan menggunakan layanan digital/online ini, maka sudah tercapai lah visi PLN yang sebenarnya yaitu bisa memberikan pelayanan terbaik bagi para pelanggannya.

## **1.2 Perumusan Masalah**

1. Bagaimana implementasi penggunaan aplikasi PLN Mobile pada bagian pelayanan pelanggan di PLN ULP Medan Denai ?

## **1.3 Batasan Masalah**

1. Ruang Lingkup Penelitian: Penelitian ini hanya akan difokuskan pada PLN ULP Medan Denai, terkhusus para masyarakat pelanggan wilayah PLN Medan Denai, tidak mencakup unit pelayanan pelanggan lainnya di wilayah Medan.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana implementasi penggunaan aplikasi PLN Mobile pada bagian pelayanan pelanggan di PLN ULP Medan Denai.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Akademis : Yaitu Penelitian ini dapat menambah wawasan tentang teknologi informasi dalam sektor pelayanan publik khususnya pada bagian pelayanan pelanggan, dan juga dalam konteks perusahaan penyedia layanan listrik. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi peneliti lainnya yang ingin mengeksplorasi penggunaan aplikasi PLN *Mobile* dalam pelayanan publik pada bagian pelayanan pelanggan atau sektor energi.
2. Manfaat Teoritis : - Penelitian ini bisa menguji teori terkait penerapan teknologi yaitu Aplikasi PLN *Mobile* dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan pelanggan.
3. Manfaat Praktis : - Penelitian juga bisa merekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada bagian pelanggan melalui aplikasi PLN *Mobile*, seperti kemudahan akses informasi dan pengaduan.

## **BAB II**

### **URAIAN TEORITIS**

#### **2.1 Teori Penelitian**

Kajian teori atau landasan teori di dalam penelitian adalah serangkaian definisi, konsep, dan juga perspektif tentang sebuah hal yang tersusun secara rapi. Kajian teori merupakan salah satu hal penting di dalam sebuah penelitian. Sebab, hal tersebut menjadi sebuah landasan atau dasar dari sebuah penelitian. Kajian teori yang berkualitas juga akan menentukan kualitas dari sebuah penelitian yang dibuat. Walaupun peraturan setiap perguruan tinggi itu berbeda-beda, tapi setidaknya kajian teori bisa menjadi komposisi yang mendominasi nomor dua setelah hasil penelitian itu sendiri.

Kajian teori seharusnya mengadopsi minimal satu teori yang mendasar yang memang berkaitan dengan topik penelitian. Sebuah kajian teori harus menggunakan teori yang masih relevan untuk mendefinisikan variabel yang ditemukan di dalam sebuah penelitian. Selain hal tersebut, kajian teori juga seharusnya dapat menjawab hipotesis dan juga memberikan jawaban sementara yang sudah disusun. Menurut Kerlinger (1978) berpendapat bahwa teori adalah seperangkat konstruk (konsep), batasan, dan proposisi yang menyajikan suatu pandangan sistematis tentang fenomena dengan merinci hubungan-hubungan antar variabel, dengan tujuan menjelaskan dan memprediksikan gejala tersebut.<sup>1</sup>

Adapun Teori penelitian dibuat dalam penelitian ini berguna untuk mempermudah peneliti dalam menganalisa dan menjelaskan, serta menguraikan dalam hasil penelitian. Menurut peneliti, terdapat dua teori penelitian yang relevan dan bisa digunakan dalam penelitian ini, Yaitu:

#### **2.1.1 Teori Tentang “Implementasi Kebijakan, Menurut T.B. Smith”**

T.B. Smith (dalam Islamy, 2002), bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh 4 variabel-variabel:

---

<sup>1</sup> H.Tachjan. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI Bandung-Puslit KP2WLe mlit Unpad, 2006.

- a. Kebijakan yang Diinginkan (Idealized policy) , yaitu pola interaksi yang digagas oleh perumus kebijakan dengan tujuan untuk mendorong, mempengaruhi, dan merangsang target groups untuk melaksanakannya;
- b. Kelompok Sasaran (Target groups), yaitu bagian dari *policy stakeholder's* yang diharapkan dapat mengadopsi pola-pola interaksi sebagaimana yang diharapkan oleh perumus kebijakan. Dikarenakan kelompok ini menjadi sasaran dari implementasi kebijakan, maka diharapkan dapat menyesuaikan pola-pola perilaku dengan kebijakan yang telah dirumuskan;
- c. Organisasi Pelaksana (Implementing organization), yaitu badan-badan pelaksana yang bertanggung-jawab dalam implementasi kebijakan.
- d. Faktor-faktor Lingkungan (Inveronmental factors) , yaitu unsur-unsur didalam lingkungan yang mempengaruhi implementasi kebijakan, seperti aspek budaya, sosial, ekonomi, dan politik .

Jadi, peneliti dapat menyimpulkan juga dari teori di atas menurut T.B Smith tentang implementasi kebijakan, bahwa implementasi kebijakan tidak akan bisa disebut berhasil, sebelum variabel-variabel seperti; kebijakan yang di inginkan, kelompok sasaran, organisasi pelaksana, dan faktor-faktor lingkungan, ada terlebih dahulu. Barulah kemudian, bisa ditetapkan atau dapat diketahui dan diidentifikasi oleh keputusan-keputusan kebijakan. Kemudian, implementasi juga merupakan suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh berbagai aktor atau Sumber daya manusia, sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran kebijakan itu sendiri.

Adapun berikut ini beberapa penjelasan pengertian implementasi kebijakan menurut para ahli :

1. Menurut George C. Edwards III, implementasi kebijakan merupakan tahap krusial yang menjembatani antara proses pembentukan kebijakan dan dampak

yang dirasakan masyarakat, menekankan bahwa implementasi adalah fase transisi penting dalam siklus kebijakan publik.

2. Merilee S. Grindle berpendapat bahwa implementasi kebijakan bukan sekadar proses administratif rutin, melainkan proses kompleks yang melibatkan konflik kepentingan, pengambilan keputusan, dan distribusi sumber daya, sehingga mencakup dimensi politik tentang siapa mendapatkan apa dari suatu kebijakan.
3. Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai serangkaian tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok, baik dari pemerintah maupun swasta, yang secara terstruktur diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan kebijakan sebelumnya.
4. Michael Howlett dan M. Ramesh menyatakan implementasi kebijakan sebagai proses yang bertujuan melaksanakan kebijakan agar mencapai hasil yang diinginkan oleh pembuat kebijakan, menekankan pada kesesuaian antara pelaksanaan dan tujuan awal kebijakan.
5. Grindle dan Wibawa memaknai implementasi kebijakan sebagai proses penempatan program ke dalam kerangka tujuan kebijakan melalui administrasi dan organisasi yang kemudian diwujudkan menjadi hasil nyata, menekankan aspek operasional dari kebijakan.
6. James P. Lester dan Joseph Stewart memandang implementasi kebijakan dalam pengertian luas sebagai instrumen administratif hukum di mana berbagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik bekerja bersama untuk menjalankan kebijakan demi mencapai dampak atau tujuan yang diinginkan, menekankan kompleksitas kolaborasi multi-pihak dalam implementasi.

### **2.1.2 Teori Tentang “Kualitas Pelayanan, Menurut Parasuraman”**

Kualitas pelayanan merupakan tindakan seseorang kepada pihak lain melalui penyajian produk atau jasa sesuai dengan selera, harapan dan kebutuhan konsumen. Perusahaan dapat memberikan pelayanan yang

sesuai dengan keinginan yang diharapkan konsumen maka kualitas pelayanan perusahaan tersebut baik. Pelayanan yang baik tersebut akan memberikan dorongan kepada konsumen untuk melakukan pembelian ulang di perusahaan tersebut. Parasuraman (2001: 26) mengemukakan konsep kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas pelayanan “RATER” (responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability).<sup>2</sup>

Untuk mengetahui kualitas pelayanan dari perspektif pelanggan, maka organisasi tersebut seyogianya ”*Survive*” agar kinerjanya dapat lebih ditingkatkan lagi. Konsep tentang *service quality* (serviqual) yang dikemukakan para ahli secara universal tidak sama, tetapi semua itu dapat menambah pemahaman kita secara mendalam tentang serviqual tersebut. Salah satu teori tentang serviqual yang banyak dikenal adalah serviqual yang dikemukakan oleh Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990).<sup>3</sup> Mereka Menyusun dimensi pokok yang menjadi faktor utama penentu kualitas layanan jasa sebagai berikut:

1. Reliability (Keandalan). Yaitu kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat.
2. Responsiveness (Daya tanggap). Yaitu kemauan untuk membantu para konsumen dengan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat.
3. Assurance (Jaminan). Yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan, dankesopanan atau kebaikan dari personal serta kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keinginan.
4. Empathy (Empati). Yaitu mencakup menjaga dan memberikan tingkat perhatian secara individu atau pribadi terhadap kebutuhan-kebutuhan konsumen.

---

<sup>2</sup> Layla Hafni, Teddy Chandra. *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. Purwokerto-Malang: CV IRDH.68, 2020.

<sup>3</sup> Ibid

5. Tangible (Bukti langsung). Yaitu meliputi fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan, harga, dan penampilan personal dan material tertulis.

Alasan peneliti memilih kedua teori di atas karena, kedua teori saling berkaitan tidak hanya pada implementasi kebijakan saja, tetapi juga bisa dikaitkan pada implementasi penggunaan dan tidak hanya berkaitan pada kualitas pelayanan saja, tetapi juga bisa dikaitkan pada pelayanan pelanggan. Jadi, apabila teori implementasi kebijakan dan teori kualitas pelayanan tersebut dikaitkan dengan judul penelitian saat ini, yaitu; "IMPLEMENTASI PENGGUNAAN APLIKASI PLN *MOBILE* PADA BAGIAN PELAYANAN PELANGGAN DI PLN ULP MEDAN DENAI" Variabel-variabel yang menjadi penentu keberhasilan, yang ada di teori implementasi kebijakan menurut T.B Smith dan yang ada di teori kualitas pelayanan menurut Parasuraman, dengan kedua teori tersebut menurut peneliti bisa menentukan juga keberhasilan implementasi penggunaan aplikasi PLN *Mobile* pada bagian pelayanan pelanggan di PLN ULP Medan Denai. Karena, ketika dilihat dari penjelasannya bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dan kualitas pelayanan itu dapat dilihat dari variabel-variabel penentu di atas, dan semua variabel tersebut ada dan dapat dikaitkan dengan penelitian saat ini. Sehingga peneliti mendapatkan suatu relevansi atau hubungan di variabel-variabel penentu dari teori-teori tersebut pada penelitian ini.

Adapun variabel yang berkaitan yaitu pada variabel kebijakan yang diinginkan, itu sudah ada ialah amanat/kebijakan Undang-Undang (UU) Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) yang bisa melihat Implementasi Penggunaan Aplikasi PLN *MOBILE*, lalu variabel Kelompok Sasarannya juga ada ialah terutama Masyarakat/Pelanggan PLN ULP Medan Denai, kemudian juga variabel Organisasi pelaksana sudah ada yaitu Petugas PLN di lapangan seperti Biller di PLN ULP Medan Denai, dan yang terakhir variabel Faktor-faktor lingkungannya juga ada yaitu makhluk Sosial ialah masyarakat/pelanggan

yang bisa memengaruhi implementasi penggunaan aplikasi PLN *Mobile* tersebut berjalan atau tidak.

Maka dari itu peneliti yakin memakai teori ini karena relevan dan bisa menjadi parameter keberhasilan implementasi penggunaan aplikasi PLN *Mobile* pada bagian pelayanan pelanggan di PLN ULP Medan Denai.

Kemudian, variabel pada teori kualitas pelayanan, yaitu Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Langsung. Yang mana, ke-lima variabel tersebut merupakan poin-poin yang dapat peneliti gunakan sebagai acuan atau panduan peneliti saat terjun kelapangan langsung. Karena, semua variabel tersebut berhubungan dan bisa di dapatkan informasinya dari masyarakat.

Adapun Manfaat Kualitas Pelayanan, sebagai berikut :

Seiring dengan berkembangnya era globalisasi, tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik semakin dirasakan penting karena masyarakat semakin kritis terhadap produk jasa yang diperolehnya. Kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, terhadap layanan yang diberikan. Kaitannya dengan pelayanan publik, kualitas pelayanan merupakan indikator penting yang dapat menentukan keberhasilan pemenuhan aspek-aspek pelayanan publik. Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005: 115) menyebutkan bahwa terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh sebuah perusahaan dengan adanya kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) Kualitas berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.
- 2) Perusahaan dapat meningkatkan pangsa pasarnya melalui pemenuhan kualitas yang bersifat customer-driven.

- 3) Kualitas dapat mengurangi biaya. Biaya untuk mewujudkan produk berkualitas jauh lebih kecil dibandingkan biaya yang ditimbulkan apabila perusahaan gagal memenuhi standar kualitas.<sup>4</sup>

Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa manfaat dari kualitas pelayanan adalah untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja organisasi yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

### **2.1.3 Pelayanan Pelanggan**

Pelayanan Pelanggan adalah bentuk pemberian layanan atau servis yang diberikan kepada pelanggan atau konsumen. Persaingan yang semakin ketat sekarang ini, dimana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi kepada pemenuhan kepuasan pelanggan sebagai tugas utama. Pelayanan kepada pelanggan merupakan salah satu unsur terpenting dalam komunikasi pemasaran. Pelayanan kepada pelanggan bertujuan memelihara dan meningkatkan hubungan psikologis antara produsen dan pelanggan serta memantau berbagai keluhan pelanggan.<sup>5</sup>

### **2.1.4 Aplikasi PLN *Mobile***

Aplikasi PLN *Mobile* merupakan aplikasi self-service yang terhubung dengan layanan online terpusat untuk pengaduan pemadaman listrik. Dengan adanya aplikasi ini akan memudahkan pelanggan tanpa harus pergi ke kantor ULP di setiap

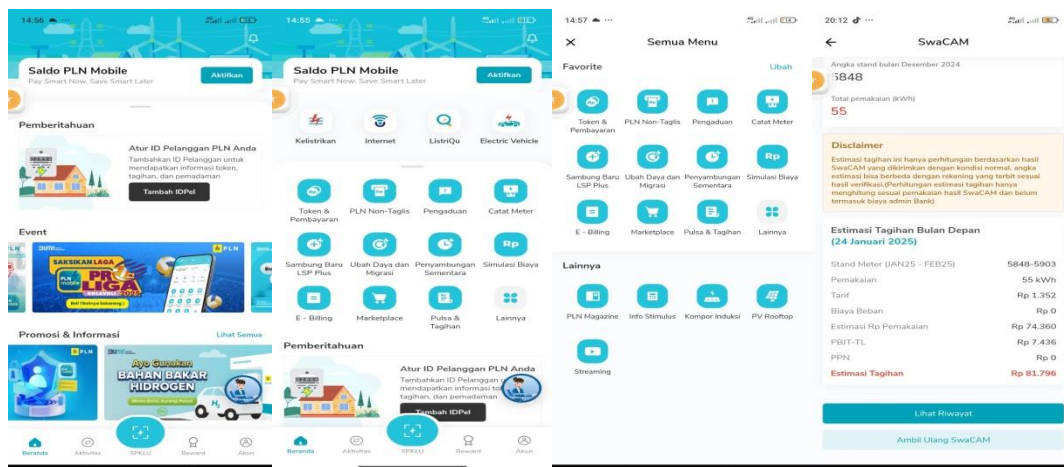
---

<sup>4</sup> Marlini, Wenny, Uswatun Khasanah, and Kirana Adhani Rachma. "Jurnal E-Bis : Ekonomi Bisnis Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Ak 1 Terhadap Kepuasan Calon" 7, no. 2 (2023): 826–38.

<sup>5</sup> Febrina, Devia. "Kualitas Pelayanan Pramusaji Di Rudang Hotel Berastagi Sumatera Utara." SKYLANDSEA PROFESIONAL Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Teknologi 3, no. 1 (2023): 88–93.

daerahnya. Aplikasi ini yang terintegrasi menggabungkan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Layanan Pelanggan Terpusat (AP2T) /Flowchart<sup>6</sup>

Aplikasi PLN *Mobile* seperti yang ditunjukkan oleh PLN merupakan aplikasi yang pertama kali dikeluarkan PT PLN (Persero) yang diluncurkan pada 31 Oktober 2016, bertepatan dengan Hari Listrik Nasional ke-71. Dengan melalui transformasi perusahaan yaitu *customer focus*, maka PT PLN (Persero) meluncurkan kembali aplikasi PLN *Mobile* dengan fitur dan tampilan baru seperti yang ditunjukkan pada Gambar 2.1 sebagai *mobile aps* unggulan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen, memberikan kenyamanan & kemudahan penggunaan, serta pengalaman yang berbeda dibandingkan dengan cara konvensional. Aplikasi PLN *Mobile* juga bertujuan untuk memudahkan konsumen PT PLN (Persero) untuk mendapatkan pelayanan dimana saja dan kapan saja tanpa harus datang langsung ke kantor-kantor PT PLN (Persero) yang tersebar luas di seluruh wilayah Indonesia. Seiring dengan berjalannya waktu aplikasi PLN *Mobile* juga terus mengalami pengembangan agar dapat memberikan pelayanan maksimal ke berbagai kategori pelanggan.



Gambar 2.1 Aplikasi dan Fitur-fitur PLN Mobile

<sup>6</sup> Service, Customer, Siti Akromah, Indah Respati Kusumasari, Administrasi Bisnis, and Increase Customer. "Penerapan Aplikasi PLN Mobile Dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan PLN ULP Bojonegoro Kota" 2, no. 2 (2023): 105–16.

Beberapa fitur yang dapat memudahkan pengguna Aplikasi PLN *Mobile* diantaranya adalah kemudahan pembayaran tagihan & pembelian token melalui beberapa metode meliputi virtual account, debit online, kartu kredit, E-Wallet; kemudahan ubah daya tanpa harus mendatangi kantor PT PLN (Persero); proses catat meter mandiri (SWACAM) dengan mengunggah foto stand meter sehingga sesuai dengan kondisi di lapangan. Selain itu, pelanggan juga dapat melihat pemakaian listrik dan mengecek perkiraan tagihan listrik, sehingga memberikan transparansi dan kemudahan dalam mengelola penggunaan listrik.

Kemudahan pengaduan keluhan & gangguan selama 24 jam; kemudahan memonitor pemakaian listrik pascabayar melalui fitur history penggunaan listrik yang berisi rincian rupiah pembayaran dan energi listrik (kWh) pemakaian setiap bulan; kemudahan memonitor pembelian token melalui history pembelian token prabayar; notifikasi tagihan sebelum jatuh tempo pembayaran; informasi progres penyelesaian gangguan dan tindak lanjut mulai dari pengaduan sampai dengan selesai; serta notifikasi pemeliharaan & pemadaman.<sup>7</sup>

Dan juga di aplikasi PLN *Mobile* terdapat fitur/layanan yang namanya ListriQu. Fitur/layanan ListriQu merupakan perbaikan instalasi listrik di dalam rumah. Jadi, ketika di klik fitur ListriQu, nanti akan muncul arahan identifikasi gangguan. Kemudian, akan ada pertanyaan “Apakah listrik anda padam?”. Lalu, kita bisa pilih “Tidak, Lanjutkan pengaduan ListriQu atau pilih iya, listrik padam”. Fitur/layanan ListriQu ini dibuat sebagai solusi ketika listrik di rumah kita padam. Nah, terdapat 2 kegiatan / penyebab ketika listrik kita padam yaitu karena kegiatan terencana dan kegiatan tidak terencana.

Biasanya itu terjadi pemadaman listrik terencana, yang dilakukan dari pihak PLN dengan waktu yang terjadwal dalam upaya peningkatan keandalan jaringan listrik, seperti penggantian kabel, pemeliharaan gardu distribusi, pemeliharaan pembangkit, penambahan peralatan jaringan. Dan untuk pemadaman terencana selalu diinformasikan baik melalui surat pemberitahuan, media sosial, ataupun notifikasi

---

<sup>7</sup> Tambunan, Handrea Bernando, and Tiva Winahyu Dwi Hapsari. “Analisis Opini Pengguna Aplikasi New PLN Mobile Menggunakan Text Mining.” *Petir* 15, no. 1 (2021): 121–34.

pada aplikasi PLN *Mobile*. Kemudian ada juga fitur atau menu “*Electric Vehicle*” yang di dalam ini terdapat fungsi untuk menyediakan stasiun pengisian kendaraan listrik umum (SPKLU) yang dapat di gunakan untuk mengisi daya.

Seperti yang di sampaikan oleh Manager PLN UP3 Medan , yaitu Bapak Ricki Yakop bahwa “ Pengguna kendaraan listrik tidak perlu khawatir menggunakan kendaraannya untuk mobilitas sehari-hari. Kini, PLN telah menyediakan SPKLU di berbagai lokasi strategis di Sumatera Utara, khususnya di Kota Medan. Untuk mengetahui lokasi tersebut , pengguna kendaraan listrik cukup mengakses fitur “*Electric Vehicle* di aplikasi PLN *Mobile*”. Berikut di bawah ini gambar informasi tentang lokasi SPKLU di Sumatera Utara, yang bersumber dari postingan instagram @plnsumut.

Berikut ini adalah informasi lokasi SPKLU di Sumatera Utara

← **Postingan**

 plnsumut ⋮



**MUDIK PAKE MOBIL LISTRIK  
NGGAK USAH PANIK** | SPKLU PLN  
Selalu Dekat Denganmu

**SPKLU DI SUMATERA UTARA**

Total SPKLU  
**68 Unit**  
52 Lokasi

Total SPLU  
**373 Unit**  
Tersebar

9 UNIT  
14 UNIT  
46 UNIT  
3 UNIT

SCAN HERE  
UNTUK DETAIL LOKASI

The New PLN 4.0  
Unleashing Energy And Beyond

PLN UID Sumatera Utara  
www.pln.co.id

24   

Gambar 2.2 Lokasi SPKLU di SUMUT, di lihat dari Apk. PLN Mobile

Di dalam Fitur Electric Vehicle di aplikasi PLN Mobile, sangat lah lengkap dan mudah untuk di pelajari dalam menggunakannya. Dan dari gambar di atas memang sudah sangat lengkap dan mudah ununtuk mencari lokasi yang bisa kita dapatkan, khususnya di daerah kota Medan. SPKLU PLN di Sumatera Utara di Pulau Sumatera Utara Terdapat sebanyak 13 unit mesin. Dan SPKLU yang tersebar di 10 lokasi, yaitu :

#### Lokasi SPKLU Eksisting

1. SPKLU CITY VIEW MEDAN : Jl. X. M. Adi Sucipto, Suka Damai, Medan Polonia, Medan City, North Sumatra 20217
2. SPKLU PLN -HVT AMIR HAMZAH : Jl. T. Amir Hamzah No.71, Helvetia Tim., Kec. Medan Helvetia, Kota Medan, Sumatera Utara 20117
3. SPKLU PLN ULP BALIGE : Jl. Dr. T.D. Pardede No.14, Kec. Balige, Toba, Sumatera Utara 22312
4. SPKLU PLN ULP BRASTAGI : Jl. Udara No.7, Gundaling 1. Berastagi, Gundaling I, Kec. Berastagi, Kabupaten Karo, Sumatera Utara 22152
5. SPKLU PLN ULP MEDAN KOTA : Jl. Listrik No.B, Petisah Tengah, Kec. Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara 20112
6. SPKLU PLN ULP PANGURURA : Jl. Kejaksan, Kabupaten Samosir, Sumatera Utara 22392
7. SPKLU PLN ULP PARAPAT : Jl. Lintas Sumatera No.44, Tiga Raja, Kec. Girsang Sipangan Bolon, Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara 21174
8. SPKLU PLN ULP RANTAUPRAPAT KOTA : Jl. Lintas Sumatra, Rantauprapat, Kec. Rantau Utara, Kab. Labuhanbatu, Sumatera Utara 21411
9. SPKLU PLN ULP TEBING TINGGI : Jl. Jend. Sudirman No.287, Badak Bejuang, Kec. Tebing Tinggi Kota, Kota Tebing Tinggi, Sumatera Utara 20998
- 10.SPKLU PLN UP3 BINJAI : Jl. Tengku Amir Hamzah No.37, Pahlawan, Kec. Binjai Utara, Kota Binjai, Sumatera Utara 20748

Adapun Cara mengakses fitur SPKLU , Berikut adalah langkah-langkah pengisian daya melalui SPKLU menggunakan aplikasi PLN *Mobile*:

1. Pasang Aplikasi: Pastikan aplikasi PLN Mobile sudah terpasang pada smartphone Anda. Aplikasi ini bisa diunduh melalui PlayStore atau AppStore.
2. Buka Aplikasi dan Masuk: Buka aplikasi dan daftar atau masuk akun. Pastikan GPS Anda aktif saat menggunakan aplikasi PLN Mobile.
3. Pilih Menu Electric Vehicle: Pilih menu Electric Vehicle pada pojok kanan atas layar.
4. Pilih SPKLU: Kemudian pilih menu "SPKLU" di antara pilihan lain.
5. Temukan Lokasi: Lokasi SPKLU yang paling dekat dengan lokasi Anda akan terlihat. Pilihan ini juga bisa disesuaikan menggunakan daftar atau peta.
6. Lakukan Pembayaran: Lanjutkan ke pembayaran y dilakukan dengan transaksi dompet digital.
7. Isi Daya: Setelah membayar, masukkan nozzle pengisian baterai ke tempat pengisian baterai mobil.
8. Sinkronisasi: Tunggu sampai tahap sinkronisasi baterai selesai. Proses pengisian daya akan dimulai setelah sinkronisasi selesai.
9. Pengisian Selesai: Saat pengisian daya selesai, prosesnya akan berhenti otomatis.
10. Cabut Nozzle: Cabut kembali nozzle dan letakkan pada tempatnya di SPKLU.

Di aplikasi PLN Mobile juga terdapat fitur Marketplace, yang merupakan tempat kita bisa belanja nyaman listrik aman secara online. Belanja alat elektronik dan kendaraan listrik di official store marketplace PLN Mobile sebesar Rp 100.000-Rp 500.000, dan bisa juga mendapatkan E-Voucher tambah daya dengan potongan biaya penyambungan Rp 500.000 dengan minimal pembayaran biaya penyambungan Rp 200.000,- dan berlaku untuk konsumen 1 fasa tambah daya hingga 7.700 VA, 3 fasa tambah daya hingga 16.500 VA untuk seluruh golongan tarif.

Ada juga fitur Sambung baru LSP Plus, Penyambungan Sementara, Pulsa&Tagihan, Simulasi Biaya, E-Billing, PLN Magazine, Info Stimulus, Kompor

Induksi, PV Rooftop, Lifestyle, Streaming. Dan ada juga fitur pemberitahuan, Event, Promosi & Informasi.

### **2.1.5 Undang-Undang (UU) Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi**

Berdasarkan perkembangan di era yang serba digital saat ini, terjadi perkembangan pada bidang teknologi informasi yang membawa sebuah perubahan yang sangat besar bagi masyarakat. Masyarakat bisa dengan mudahnya mengunggah sebuah informasi dan dikonsumsi oleh banyak orang. Namun, tidak serta merta informasi yang sifatnya pribadi tersebut bisa dikonsumsi oleh semua orang. Data pribadi adalah sebuah informasi yang sifatnya melekat pada diri dari setiap orang. Jika ditinjau berdasarkan pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, “Data Pribadi adalah data tentang orang perseorangan yang teridentifikasi atau dapat diidentifikasi secara tersendiri atau dikombinasi dengan informasi lainnya baik secara langsung maupun tidak langsung melalui sistem elektronik atau nonelektronik.”(Undang-Undang No. 27 Tahun 2022).<sup>8</sup>

Langkah krusial bagi Indonesia dalam melindungi data sensitif di era digital yang semakin ketat . UU No. 27 Tahun 2022 ditetapkan sebagai respons regulasi komprehensif terhadap kebutuhan perlindungan privasi data , yang sebelumnya telah memiliki landasan hukum yang jelas . dibentuknya UU PDP , meskipun sudah ada beberapa ketentuan dalam Undang - Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) , namun belum cukup untuk mengatasi permasalahan yang timbul akibat pemanfaatan data pribadi yang banyak digunakan di berbagai industri .

Tujuan sasaran UU PDP adalah untuk memberikan perlindungan yang lebih baik terhadap privasi individu , baik yang disediakan oleh pemerintah maupun sektor swasta .UU PDP memiliki tujuan untuk memberikan perlindungan yang lebih baik terhadap privasi individu , baik yang disediakan oleh pemerintah maupun sektor

---

<sup>8</sup> Satria, Muhammad Kamarulzaman, and Hudi Yusuf. “Analisis Yuridis Tindakan Kriminal Doxing Ditinjau Berdasarkan Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi.” JICN: Jurnal Intelek Dan Cendekiawan Nusantara 1, no. 2 (2024): 2442–56.

swasta . Di dalam konteks, organisasi apapun itu , yang mengumpulkan, mentransfer, atau dengan cara lain atau menyimpan informasi pribadi warga negara Indonesia , baik di dalam maupun di luar negeri , diharuskan untuk mematuhi ketentuan yang tercantum dalam perjanjian ini. Baik di dalam maupun di luar negeri , diharuskan mematuhi ketentuan - ketentuan yang tercantum dalam perjanjian tersebut . UU ini juga menguraikan hak setiap orang ,atas data pribadinya , termasuk hak untuk mengakses, melindungi , dan mengelola data pribadinya mereka .

Pengaturan mengenai penegakan hukum dan sanksi atas pelanggaran yang terjadi merupakan salah satu aspek yang paling Penting dalam UU PDP. UU ini menguraikan sanksi yang dapat dikenakan kepada orang pribadi , badan usaha , atau instansi pemerintah yang melakukan pelanggaran privasi data pribadi .dapat diterapkan pada individu , bisnis , atau lembaga pemerintah yang mengganggu privasi data pribadi . Selain itu, UU PDP juga memiliki perlindungan data khusus dan perlindungan data tim untuk memantau dan menilai aktivitas perlindungan data di Indonesia dan untuk mengumpulkan masukan dari publik mengenai perlindungan data .untuk memantau dan menilai aktivitas perlindungan data di Indonesia untuk mengumpulkan masukan dari publik mengenai perlindungan data . .Diyakini bahwa UU PDP dapat meningkatkan keamanan data pribadi , namun penerapannya dalam jangka panjang akan mengakibatkan beberapa masalah . Namun, dengan regulasi yang jelas , diharapkan akan muncul ekosistem digital yang lebih aman dan transparan , yang akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem informasi Indonesia. UU PDP ini tidak hanya merupakan langkah signifikan dalam memastikan perlindungan data pribadi , tetapi juga menciptakan budaya digital yang melindungi privasi dan menegakkan keamanan data .Oleh karena itu , UU No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi sangat penting dalam menjamin privasi dan keamanan data pemerintah Indonesia di era digital . Dengan menerapkan prinsip - prinsip yang jelas dalam melindungi data pribadi dan sanksi bagi pengguna, masyarakat umum akan merasa lebih terlindungi dan semakin yakin terhadap perlindungan data pribadinya.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu peneliti gunakan sebagai referensi dasar, yang berasal dari studi sebelumnya. Penelitian sebelumnya berfungsi sebagai bahan tambahan atau data empiris untuk menambah bahan dan data pengujian penelitian saat ini. Studi sebelumnya yang dipilih adalah studi yang secara langsung berkaitan dengan isu-isu yang diteliti dalam penelitian ini. Mengingat hal ini, peneliti melakukan pemeriksaan terhadap beberapa temuan penelitian sebelumnya yang disajikan dalam bentuk jurnal akademik, yang dianggap relevan untuk penelitian ini, yaitu :

### A. Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Penggunaan PLN *Mobile* UP3 Binjai Untuk Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Pelanggan.

Judul penelitian di atas merupakan penelitian terdahulu yang di lakukan oleh peneliti yang bernama Natria Aminarti, dari Universitas Malikussaleh, Aceh, Indonesia. Dan Bersama rekan nya Rayyan Firdaus. Tujuan dari penelitian terdahulu ini adalah untuk mengetahui pengembangan layanan pelanggan yang efisien melalui pemanfaatan PLN *Mobile* di UP3 Binjai. Metode literatur review yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian dengan menggunakan studi kepustakaan untuk mengumpulkan bahan dari buku dan jurnal ilmiah mengenai penggunaan PLN *Mobile*. hasil penelitiannya, aplikasi PLN *Mobile* memberikan manfaat bagi masyarakat UP3 Binjai yaitu untuk menemukan solusi dari masalah kelistrikan pelanggan, mulai dari pengajuan pemasangan listrik baru, pengecekan tagihan, peralihan daya, menanggapi keluhan dan pemadaman listrik, hingga pembelian token listrik. Namun, ada kelemahan yaitu saat pelanggan mengecek tagihannya, pelanggan tidak dapat melihat informasi berapa jumlah Rupiah yang dikenakan, hanya bulan yang ditagihkan saja. Aplikasi PLN *Mobile* ini juga akan memberikan dampak positif bagi pelanggan dan karyawan PLN karena lebih efisien

serta menghemat waktu dan tenaga pelanggan dan karyawan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan.<sup>9</sup>

## B. Manfaat Penggunaan Aplikasi PLN *Mobile* Dalam Pelayanan Pelanggan PLN ULP BOJONEGORO

Judul penelitian terdahulu di atas merupakan penelitian yang di lakukan oleh Ida Nur Hidayah dan Budi Prabowo. Dari jurusan Administrasi Bisnis, FISIP, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan manfaat penggunaan aplikasi PLN *Mobile* bagi pelayanan pelanggan PLN ULP Bojonegoro. Di era yang serba digital ini, PLN ULP Bojonegoro memanfaatkan teknologi informasi melalui aplikasi PLN *Mobile* untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara kepada pihak pegawai PLN ULP Bojonegoro dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi PLN *Mobile* memberikan banyak manfaat bagi pelanggan, seperti kemudahan mengakses informasi dan layanan kelistrikan, kemudahan dalam melakukan pembayaran tagihan dan pembelian token, serta kemudahan dalam menyampaikan pengaduan dan keluhan. Aplikasi ini juga memberikan dampak positif bagi pegawai PLN ULP Bojonegoro, yaitu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kepada pelanggan. PLN ULP Bojonegoro perlu terus mensosialisasikan dan mengedukasi pelanggan terkait manfaat aplikasi PLN *Mobile* karena masih banyak yang belum mengetahui akan pentingnya memiliki aplikasi PLN *Mobile* ini.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Natria Aminarti, and Rayyan Firdaus. “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Penggunaan PLN *Mobile* UP3 Binjai Untuk Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Pelanggan.” Lokawati : Jurnal Penelitian Manajemen Dan Inovasi Riset 2, no. 4 (2024): 128–39.

<sup>10</sup> Ida Nur Hidayah, Budi Prabowo. “Benefits of Using the Pln *Mobile* Application in Pln Ulp.” KARYA Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat 4, no. 2 (2024): 250–54.

### C. Analisis Manfaat Penggunaan PLN *Mobile* Pada Bagian Pelayanan Pelanggan di PLN ULP Medan Baru

Penelitian terdahulu di atas merupakan karya dari Rizki Edom Noperion Manalu, Alya Al Haura, Adinda Eloyfani Ginting, Bella Amanda, Hania Syakira, Dari Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pelayanan pelanggan dan manfaat PLN *Mobile* di PLN ULP Medan Baru. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali pemahaman mendalam tentang manfaat penggunaan PLN *Mobile* pada bagian pelayanan pelanggan di PLN ULP Medan Baru. Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh penelitian terdahulu ini dapat diperoleh bahwa pelayanan pelanggan dan manfaat PLN *Mobile* di PLN ULP Medan Baru sudah cukup baik dan sangat bermanfaat bagi pelanggan di PLN ULP Medan Baru Kota Medan untuk memenuhi kebutuhan kelistrikan, keluhan dan pengaduan. Akan tetapi, sosialisasi yang belum cukup merata mengakibatkan masih ada pelanggan PLN ULP Medan Baru yang belum menggunakan aplikasi PLN *Mobile*.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Rizki Edom Noperion Manalu, Alya Al Haura, Adinda Eloyfani Ginting, Bella Amanda, and Hania Syakira. "Analisis Manfaat Penggunaan PLN *Mobile* Pada Bagian Pelayanan Pelanggan Di PLN ULP Medan Baru." *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen* 2, no. 3 (2023): 95–104.

Adapun persamaan dan perbedaan, serta kesimpulan dari hubungan penelitian terdahulu, dengan penelitian peneliti saat ini :

Persamaan	Perbedaan
<p>Persamaan dari ketiga penelitian terdahulu yang tertera dari penjelasan di atas sama-sama membahas adanya manfaat dari implementasi penggunaan Aplikasi PLN <i>Mobile</i> tersebut. Dan, sama sama memiliki hasil penelitian yang menunjukkan kelemahan dan solusinya, bahwa masih banyak masyarakat yang belum mengetahui informasi tersebut sehingga solusi dari peneliti terdahulu, pihak PLN kedepannya harus terus mensosialisasikan tentang Aplikasi PLN <i>Mobile</i> ini ke masyarakat/para pelanggan PLN.</p>	<p>Penelitian ini terdapat penjelasan penelitian yang menyangkut pautkan tentang adanya implementasi amanat yang sedang PLN Jalankan yaitu amanat Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP). Dan juga penelitian ini memakai kajian teori tentang implementasi kebijakan menurut T.B Smith dan tentang kualitas pelayanan menurut Parasuraman, yang di gunakan sebagai parameter penelitian ini untuk melihat bagaimana hasil implementasi penggunaan aplikasi PLN <i>Mobile</i> di PLN ULP Medan Denai.</p>
Kesimpulan	
<p>Berdasarkan dari persamaan dan perbedaan terkait penelitian terdahulu maka bisa diambil kesimpulan bahwa Penelitian yang peneliti kaji saat ini memiliki fakta baru dan berbeda dengan penelitian terdahulu lainnya. Pertama, terkait implementasi kebijakan. Di penelitian terdahulu kebanyakan tidak memiliki acuan alasan kenapa timbul adanya Aplikasi PLN <i>Mobile</i> ini. Namun, pada penelitian saat ini, di balik adanya implementasi kebijakan penggunaan aplikasi PLN <i>Mobile</i>, ternyata terkuak alasan, itu adalah salah satu cara PLN dalam menjalankan amanat UU Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP). Itulah yang menjadi komitmen PLN sehingga muncul pengembangan teknologi dan informasi berupa aplikasi yang bernama Aplikasi PLN <i>Mobile</i>, dan pihak PLN berupaya untuk terus berusaha mensosialisasikan pengembangan aplikasi PLN <i>Mobile</i> ini, supaya bisa tercapai tujuan dan harapan mereka sesuai amanat yang ada. Penelitian ini juga merupakan pembaharuan, artinya penelitian ini memberikan warna dan pemahaman baru tentang IMPLEMENTASI PENGGUNAAN APLIKASI PLN <i>MOBILE</i> PADA BAGIAN PELAYANAN PELANGGAN DI PLN ULP MEDAN DENAI dengan menggunakan dasar teori menurut T.B Smith tentang implementasi kebijakan, dan teori menurut Parasuraman tentang kualitas pelayanan.</p>	

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

## 2.3 Kerangka Berfikir

Tabel 2.3 Kerangka Berfikir

