

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai efektivitas Aplikasi PLN Mobile dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Depok Kota yang dianalisis menggunakan Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003), dapat disimpulkan bahwa efektivitas aplikasi PLN Mobile belum sepenuhnya efektif dalam meningkatkan pelayanan pelanggan. Simpulan ini didasarkan pada temuan bahwa keenam fenomena yang dianalisis meliputi, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih seluruhnya masih menyisakan catatan, bukan hanya pada satu aspek tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa ketidaksempurnaan bersifat sistemik dan tersebar di seluruh dimensi efektivitas, bukan sekadar kekurangan yang terisolasi pada satu fenomena saja.

Namun, aspek keandalan sistem masih menunjukkan celah, yaitu munculnya gangguan berupa loading lama atau *force close* yang justru terjadi pada momen kritis lonjakan akses akibat gangguan kelistrikan massal. Kualitas informasi juga telah terpenuhi dari sisi kelengkapan, keakuratan data transaksional, format penyajian, kemudahan pemahaman, dan relevansi, meskipun masih terdapat catatan pada pemutakhiran informasi yang bersifat dinamis, khususnya estimasi waktu penyelesaian gangguan dan pembaruan konten promosi.

Dari sisi kualitas layanan, aspek jaminan (assurance) dan daya tanggap (responsiveness) secara umum telah terpenuhi melalui transparansi sistem pelacakan laporan dan penerapan SLA di bawah satu jam, tetapi aspek empati (empathy) dinilai belum sepenuhnya optimal karena lambannya respons terhadap keluhan personal yang bersifat non-transaksional, khususnya di luar jam kerja formal. Kondisi ini bersifat sistemik karena dikonfirmasi berulang oleh pengguna dari berbagai segmen. Sementara itu, penggunaan aplikasi telah sesuai dengan tujuan layanan yang disediakan dan berjalan secara rutin mengikuti siklus kebutuhan kelistrikan pelanggan, meskipun pihak internal PLN mengakui masih terdapat kesenjangan antara jumlah unduhan aplikasi dan tingkat penggunaan aktif pada sebagian pelanggan.

Kepuasan pengguna secara keseluruhan tergolong positif, tercermin dari kepuasan terhadap kemudahan dan tampilan sistem serta kelengkapan dan keakuratan informasi. Kepuasan terhadap kualitas layanan terpenuhi secara umum, meskipun masih dipengaruhi oleh pengalaman pengguna terhadap keandalan sistem dan kepastian tindak lanjut pengaduan. Aspek manfaat bersih telah memberikan dampak positif berupa peningkatan kedisiplinan dan kinerja pegawai, percepatan proses pelayanan, serta peningkatan produktivitas bagi pengguna melalui efisiensi waktu dan kemudahan akses layanan. Dengan demikian, secara keseluruhan aplikasi PLN Mobile dapat dinyatakan belum efektif dalam meningkatkan pelayanan pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Depok Kota. Aplikasi ini telah menunjukkan kontribusi positif yang nyata, khususnya pada layanan transaksional rutin, namun keberadaan catatan pada seluruh dimensi, mulai dari kesenjangan

literasi digital, ketergantungan pada kualitas jaringan, keterbacaan tampilan, kesenjangan adopsi, hingga penguatan aspek personal dalam pelayanan menunjukkan bahwa aplikasi ini masih memerlukan penyempurnaan lebih lanjut sebelum dapat dikategorikan efektif secara menyeluruh, sebagaimana diuraikan dalam saran penelitian ini.

4.2 Saran

Berdasarkan faktor-faktor penghambat yang telah diuraikan pada bagian kesimpulan, penulis menyampaikan saran sebagai berikut:

1. Peningkatan Kapasitas Sistem pada Kondisi Beban Akses Puncak

a. Masalah

Aplikasi PLN Mobile mengalami gangguan berupa loading lama atau force close yang berulang kali terjadi pada momen kritis, yaitu saat terjadi gangguan kelistrikan massal ketika volume akses pelanggan meningkat tajam secara bersamaan.

b. Saran

PT PLN (Persero) ULP Depok Kota disarankan untuk berkoordinasi dengan tim TI pusat guna meningkatkan kapasitas server dan infrastruktur, khususnya melalui penerapan mekanisme auto-scaling atau load balancing pada saat terjadi lonjakan akses. Selain itu, diperlukan pengujian beban sistem (stress testing) secara berkala agar aplikasi tetap dapat diandalkan justru pada momen ketika pelanggan paling membutuhkan layanan pelaporan gangguan.

2. Penguatan Layanan di Luar Jam Kerja Formal

a. Masalah

Keluhan pelanggan yang bersifat personal dan mendesak, khususnya pada malam hari atau akhir pekan, cenderung mendapat respons yang lebih lambat dibandingkan pada jam kerja normal, sehingga aspek empati dan responsivitas belum sepenuhnya optimal.

b. Saran

PT PLN (Persero) disarankan untuk memperkuat mekanisme layanan siaga (standby service) di luar jam kerja, misalnya melalui penambahan kapasitas tim on-call pada malam hari dan akhir pekan, penerapan chatbot dengan eskalasi otomatis ke petugas jaga, serta pemberian notifikasi konfirmasi tindak lanjut secara berkala kepada pelanggan yang melaporkan gangguan, sehingga pelanggan tidak merasa diabaikan meskipun proses penanganan belum selesai.

3. Peningkatan Transparansi Status Tindak Lanjut Laporan Non-Transaksional

a. Masalah

Sebagian pelanggan masih merasa ragu apakah laporan gangguan yang dikirimkan benar-benar diproses, karena tidak selalu disertai konfirmasi status yang jelas, berbeda dengan layanan transaksional yang sudah dilengkapi notifikasi otomatis.

b. Saran

PT PLN (Persero) disarankan untuk menambahkan fitur pembaruan status secara real-time pada laporan gangguan, misalnya

notifikasi bertahap mulai dari laporan diterima, ditugaskan ke petugas lapangan, hingga selesai ditangani, sehingga pelanggan memperoleh kepastian dan transparansi yang setara dengan layanan transaksional.

4. Pemutakhiran Informasi yang Bersifat Dinamis

a. Masalah

Masih terdapat keterlambatan pembaruan pada informasi yang bersifat dinamis, seperti estimasi waktu penyelesaian gangguan kelistrikan dan konten promosi yang sudah tidak berlaku namun masih ditampilkan pada aplikasi.

b. Saran

PT PLN (Persero) disarankan untuk melakukan pemutakhiran berkala terhadap konten informasi non-transaksional, termasuk menghapus atau memperbarui informasi promo yang telah kedaluwarsa, serta menyediakan estimasi waktu penanganan gangguan yang lebih akurat dan diperbarui secara berkala agar pelanggan memiliki gambaran yang jelas mengenai proses penyelesaian.

5. Peningkatan Literasi Digital bagi Pelanggan Lanjut Usia

a. Masalah

Sebagian pelanggan lanjut usia masih memerlukan pendampingan langsung untuk memahami istilah teknis maupun cara penggunaan aplikasi PLN Mobile. Lebih lanjut, sebagian

pelanggan usia lebih matang menyampaikan bahwa ukuran huruf pada aplikasi tergolong kecil sehingga kurang nyaman dibaca, meskipun tata letak dan warna tampilan secara umum sudah dinilai baik.

b. Saran

PT PLN (Persero) ULP Depok Kota disarankan untuk mempertahankan dan memperluas program pendampingan langsung di loket ULP, serta menyelenggarakan pelatihan literasi digital sederhana secara berkala khusus bagi pelanggan lanjut usia, sehingga manfaat digitalisasi layanan dapat dirasakan secara merata oleh seluruh segmen pelanggan. Selain itu, PT PLN (Persero) disarankan untuk menyediakan opsi pengaturan ukuran huruf (font scaling) atau mode aksesibilitas pada aplikasi, sehingga pengguna dapat menyesuaikan tampilan teks sesuai kebutuhan penglihatan masing-masing tanpa mengubah keseluruhan desain antarmuka bagi pengguna lain.

6. Strategi Konversi Pengguna Insidental Menjadi Pengguna Aktif

a. Masalah

Terdapat kesenjangan antara jumlah unduhan aplikasi dengan tingkat penggunaan rutin, karena sebagian pelanggan hanya memasang aplikasi untuk sekali kebutuhan, seperti melapor keluhan, dan setelah itu jarang digunakan kembali untuk transaksi bulanan.

b. Saran

PT PLN (Persero) disarankan untuk mendorong keterlibatan pengguna secara berkelanjutan, misalnya melalui pengiriman notifikasi pengingat pembayaran, informasi promo yang relevan, atau edukasi fitur-fitur aplikasi melalui *push notification*, sehingga pelanggan yang sebelumnya hanya menggunakan aplikasi secara insidental dapat terdorong menjadi pengguna aktif dan rutin.