

# Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan di PLN Persero: Studi Literatur dari PLN Seluruh Indonesia

Siti Fauziah<sup>1</sup>, Afina Putri Vindiana<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Manajemen, Institut Teknologi Indonesia

## ARTICLE INFO

### Article history:

Received Dec 06, 2024

Revised Dec 18, 2024

Accepted Dec 22, 2024

### Keywords:

Kualitas layanan,  
Kepuasan pelanggan,  
PT PLN (Persero),  
Inovasi,  
Teknologi

## ABSTRACT

Kualitas layanan merupakan faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terutama dalam sektor penyediaan energi listrik. PT PLN (Persero), sebagai penyedia listrik utama di Indonesia, menghadapi berbagai tantangan dalam menjaga dan meningkatkan kualitas layanan guna memenuhi ekspektasi pelanggan. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan PT PLN (Persero) dengan pendekatan studi literatur dari berbagai penelitian sebelumnya. Dimensi kualitas layanan yang digunakan dalam penelitian ini meliputi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil analisis menunjukkan bahwa kelima dimensi tersebut memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Infrastruktur yang memadai, keandalan pasokan listrik, responsivitas terhadap keluhan pelanggan, jaminan layanan yang terpercaya, serta sikap empati dari petugas menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, inovasi dan pemanfaatan teknologi, seperti aplikasi PLN Mobile dan sistem pengaduan online, turut berperan dalam memperbaiki aksesibilitas layanan. Namun, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi, seperti peningkatan infrastruktur di daerah terpencil, peningkatan efisiensi layanan digital, serta optimalisasi manajemen keluhan pelanggan. Oleh karena itu, PT PLN (Persero) perlu terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan agar dapat mempertahankan loyalitas pelanggan dan meningkatkan kepuasan secara berkelanjutan.

*This is an open access article under the [CC BY-NC](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/) license.*



## Corresponding Author:

Siti Fauziah,  
Program Studi Manajemen,  
Institut Teknologi Indonesia  
Email: [fauziahhidayati58195@gmail.com](mailto:fauziahhidayati58195@gmail.com)

## 1. PENDAHULUAN

Di era modern ini, baik organisasi maupun sektor publik dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka berikan, baik dalam bentuk produk maupun jasa. Kemajuan teknologi dan aliran informasi yang cepat telah mendorong setiap organisasi untuk berinovasi dalam menciptakan produk yang tidak hanya memenuhi kebutuhan tetapi juga memberikan kepuasan kepada pelanggan. Salah satu aspek yang sangat penting dalam mempertahankan keberlangsungan dan daya saing perusahaan adalah kualitas pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. (Susanto, 2024)

PT PLN (Persero), sebagai Badan Usaha Milik Negara yang bertanggung jawab dalam penyediaan tenaga listrik di Indonesia, menghadapi tantangan yang besar dalam menyediakan layanan yang optimal bagi masyarakat. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor kunci yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Keandalan pasokan listrik,

responsivitas terhadap keluhan, penggunaan teknologi untuk mempermudah akses pelanggan, serta komitmen untuk perbaikan berkelanjutan adalah beberapa elemen penting yang harus diperhatikan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Namun, meskipun berbagai langkah telah diambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan, PT PLN (Persero) masih menghadapi beragam tantangan dalam menjaga konsistensi kualitas layanan serta memenuhi harapan dan ekspektasi pelanggan. (Dolly, 2014)

Pengelolaan kualitas pelayanan yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan pada gilirannya memperkuat loyalitas mereka terhadap perusahaan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, serta mengkaji strategi yang diterapkan oleh PT PLN (Persero) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan mengatasi tantangan yang dihadapi.

### RUMUSAN MASALAH

- Apa saja dimensi kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di PT PLN (Persero)?
- Bagaimana strategi yang diterapkan oleh PT PLN (Persero) untuk meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan?
- Apa saja tantangan yang dihadapi oleh PT PLN (Persero) dalam Upaya meningkatkan kepuasan pelanggan?
- Bagaimana pengaruh inovasi dan teknologi dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan di PT PLN (Persero)?

### LANDASAN TEORI

#### Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menciptakan nilai bagi pelanggan dan ketika kepuasan tercapai, perusahaan juga memperoleh manfaat, seperti terjalinnya hubungan yang harmonis dengan pelanggan, hal ini dapat menciptakan landasan yang kuat untuk kepuasan serta mendorong rekomendasi positif dari pelanggan yang pada gilirannya dapat menarik minat untuk membeli atau menggunakan layanan perusahaan tersebut. (Sumbodo, 2021)

#### Kualitas Layanan

*Service Quality* adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan cara yang tepat serta menyeimbangkan harapan mereka, perusahaan yang menyediakan layanan perlu melakukan interaksi langsung antara pelanggan dan penyedia layanan, dalam hal ini ada beberapa faktor seperti sikap dan keterampilan karyawan dalam menyampaikan informasi menjadi sangat penting dan menjadi penentu dalam memberikan pelayanan yang baik. (Ibrahim, 2019)

#### Dimensi *Service Quality*

*Service Quality* memiliki 5 (lima) dimensi dalam pengukuran kepuasan pelanggan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. (Prihatiningrum, 2022)

- Tangible
- Responsiveness
- Reliability
- Assurance
- Empathy

### PENELITIAN TERDAHULU

| Nama Peneliti dan Tahun  | Judul   | Hasil   |
|--|---|---|
| Silvia Herawati Rim bani, Ghea Aulia Dwinova, Nursaeful Rohman, Luthfianeu Febrianika, Aa Kartiwa (Herawati, 2024) | <i>Implementation of Quality Management on Service Quality at PT PLN (PERSERO) UP3 Sumedang</i> | PT PLN (Persero) UP3 Sumedang telah menerapkan manajemen mutu yang berfokus pada kepuasan pelanggan dengan strategi utama, seperti peningkatan keandalan pasokan listrik, responsivitas pengaduan, pemanfaatan teknologi, pelatihan karyawan, dan komitmen pada perbaikan berkelanjutan. Langkah-langkah ini berhasil |

| Nama Peneliti dan Tahun  | Judul  | Hasil   |
|--|--|---|
|  |  | <p>meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan serta efisiensi operasional perusahaan.</p> <p>Strategi yang diterapkan meliputi pengembangan layanan digital, penguatan sistem pengaduan, dan kolaborasi dengan komunitas lokal. Namun, tantangan yang dihadapi meliputi perlunya memperkuat pelayanan digital, edukasi penggunaan listrik yang efisien, serta kelancaran sistem pengaduan.</p> <p>Secara keseluruhan, keberhasilan dalam meningkatkan kualitas pelayanan bergantung pada pemahaman harapan pelanggan dan implementasi strategi yang fokus pada kebutuhan mereka, sambil menghadapi tantangan dengan inovasi dan perbaikan berkelanjutan.</p>   |
| Mira Veranita, dan Hani Hatimatunnisani (Veranita, 2021)                   | Kualitas Pelayanan Publik Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan PLN (Persero) Rayon Bandung Selatan      | <p>Kualitas pelayanan yang diterapkan oleh PT PLN (Persero) Rayon Bandung Selatan menunjukkan hasil yang cukup baik, dengan variabel seperti Assurance, Tangible, Reliability, Responsiveness, dan Empathy berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Strategi yang diterapkan meliputi perhatian terhadap kenyamanan fasilitas fisik, pelayanan yang ramah, ketepatan waktu, serta respons cepat terhadap keluhan pelanggan. Namun, tantangan yang dihadapi meliputi perlunya perbaikan fasilitas seperti ruang tunggu dan toilet, penggunaan teknologi yang lebih canggih untuk antrian digital, serta penguatan sosialisasi terkait biaya perubahan daya listrik untuk menghindari praktik calo. Meskipun demikian, perusahaan terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan pelanggan yang optimal.</p> |
| Nama Peneliti dan Tahun  | Judul  | Hasil   |
| Yusran A. Kau, Elfis Mus Abdul, Olfis Ishak, Warno Panigoro (Yusran, 2023) | Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Sebagai Pengguna Aplikasi PLN Mobile                | <p>Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT PLN (Persero) ULP Limboto melalui Aplikasi PLN Mobile menunjukkan bahwa variabel seperti Responsiveness dan Contact berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sementara variabel lainnya seperti Efficiency, Fulfillment, System Availability, dan Privacy tidak memberikan pengaruh signifikan. Strategi yang diterapkan PLN (Persero) fokus pada meningkatkan responsivitas dan saluran kontak yang memadai untuk memperbaiki pengalaman pelanggan, namun tantangan yang dihadapi adalah perlunya peningkatan pada aspek efisiensi, ketersediaan sistem, dan perlindungan privasi yang lebih baik agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.</p>   |
| Vanny Agung, Widayanto, Handojo Djoko Waloejo (Agung, 2022)                | Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) Kota Semarang | <p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT PLN (Persero) Semarang, yang menegaskan bahwa pelayanan yang baik dan inovasi yang mempermudah proses layanan sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Strategi yang diterapkan PLN (Persero) Semarang berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan yang cepat, akurat, dan inovatif, serta respons terhadap keluhan pelanggan secara proaktif. Tantangan yang dihadapi dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan antara lain adalah</p>  |

| Nama Peneliti dan Tahun   | Judul   | Hasil  |
|---|---|--|
|   |   | memastikan pelayanan yang lebih cepat dan akurat serta menangani keluhan pelanggan dengan solusi yang efektif agar dapat mempertahankan kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang.   |
| Perianto, Ida Ayu Made Er Meytha Gayatri, Rinto Noviantoro (Perianto, 2021) | Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN (PERSERO) ULP Tais Kecamatan Seluma | Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan sikap karyawan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Tais Kecamatan Seluma, dengan nilai koefisien determinasi sebesar 68,6%, yang mengindikasikan bahwa kedua faktor tersebut berperan besar dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Strategi yang diterapkan PLN (Persero) berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan dan sikap positif petugas, yang terbukti berkontribusi pada kepuasan pelanggan. Namun, tantangan yang dihadapi dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan meliputi perlunya terus memperbaiki kualitas layanan dan memastikan sikap yang konsisten serta responsif dari karyawan dalam menghadapi beragam kebutuhan pelanggan.  |
| Azwar Anas Manurung dan Citra Wahyuni (Manurung, 2023)                      | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN (PERSERO) Cabang Kecamatan Paya Pasir Medan   | Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT PLN (Persero), yang terlihat dari nilai signifikansi yang kurang dari 5% dan t-hitung yang lebih besar dari t-tabel. Strategi yang diterapkan oleh PLN (Persero) berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan, yang terbukti mempererat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Meskipun demikian, tantangan yang dihadapi dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan mencakup perlunya pemeliharaan kualitas pelayanan secara konsisten, serta responsivitas yang tinggi terhadap kebutuhan dan keluhan pelanggan agar dapat mempertahankan dan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan dalam jangka panjang.  |
| Nama Peneliti dan Tahun   | Judul   | Hasil  |
| Tiena G. Amran, dan Ponti Ekadeputra (Amran, 2021)                          | Pengukuran Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Kano dan <i>Root Cause Analysis</i> (Studi Kaus PLN Tangerang)   | Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PT PLN (Persero) memiliki berbagai atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, dengan beberapa atribut seperti kemudahan penambahan daya online, pengaduan melalui SMS center, dan pembayaran online mendapat penilaian tinggi dari pelanggan. Strategi yang diterapkan oleh PLN mencakup pengembangan inovasi layanan yang mempermudah pelanggan, seperti kejelasan informasi, transparansi biaya, serta peningkatan kenyamanan di lokasi pembayaran. Meskipun demikian, tantangan yang dihadapi meliputi kebutuhan untuk memperbaiki kejelasan informasi mengenai produk dan layanan, serta meningkatkan kenyamanan tempat pembayaran dan penggantian alat stand meter. Dengan satisfaction index sebesar 61,36%, PLN perlu fokus pada penyempurnaan layanan yang lebih transparan dan nyaman guna meningkatkan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan. |
| Hidayat dan Maya Setiawardani (Hidayat, 2017)                               | Service Quality dan Implikasinya Terhadap Kepuasan Pelanggan  | Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Tol Purbaleunyi secara keseluruhan sudah baik, dengan kelima dimensi service quality—reliability, assurance, tangible, empathy, dan responsiveness—mendapatkan penilaian yang positif.  |

| Nama Peneliti dan Tahun                                       | Judul  | Hasil  |
|---|--|--|
|   |  | Kepuasan pelanggan juga tercatat dalam kategori baik, dengan pernyataan tertinggi terkait kepastian pelanggan akan puas dengan layanan tol tersebut. Strategi yang diterapkan oleh pengelola tol mencakup peningkatan berbagai aspek layanan untuk memastikan kenyamanan dan keandalan. Namun, tantangan yang dihadapi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan meliputi perlunya terus menjaga konsistensi kualitas layanan, mengoptimalkan responsivitas terhadap keluhan, dan memastikan kenyamanan fasilitas yang dapat mendukung pengalaman pelanggan yang lebih baik.   |
| Nama Peneliti dan Tahun                                       | Judul  | Hasil  |
| Fadil Ikhsan, Silvia Uslianti, Ratih Rahmawati (Ikhsan, 2023) | Pengukuran Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan PT PLN Pontianak Dengan Metode Service Quality, Zone Of Tolerance (ZOT) Dan Importance Performance Analysis (IPA) | Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PT. PIN Kota Pontianak masih perlu ditingkatkan, terlihat dari adanya banyak gap negatif antara persepsi dan ekspektasi pelanggan, terutama pada atribut terkait assurance, seperti kompensasi atas kesalahan petugas. Meskipun ada beberapa atribut yang sudah memuaskan pelanggan, banyak aspek pelayanan yang belum memenuhi harapan pelanggan. Strategi yang diterapkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan termasuk perbaikan pada kompensasi kesalahan, peningkatan pelatihan bagi petugas, serta sosialisasi yang lebih intensif mengenai pelayanan dan penanganan keluhan. Tantangan utama yang dihadapi adalah meningkatkan kualitas pelayanan di area yang memiliki gap tinggi, serta memastikan bahwa pelanggan merasa puas dengan penanganan keluhan dan informasi yang diberikan oleh petugas.                                  |
| Novi Firananda (2016)   | Kualitas Pelayanan PT PLN (PERSERO) Rayon Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau Provinsi Kalimantan Timur  | Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau sudah cukup baik, dengan dimensi-dimensi pelayanan seperti Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy menunjukkan hasil yang memuaskan bagi pelanggan. Namun, meskipun kualitas pelayanan secara umum sudah dinilai baik, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki agar seluruh pelanggan merasa puas. Strategi yang diterapkan oleh PLN termasuk peningkatan kualitas pelayanan di berbagai dimensi, namun tantangan yang dihadapi adalah memastikan konsistensi dan penyempurnaan pelayanan agar tidak ada pelanggan yang merasa kurang puas. Perbaikan dalam hal responsivitas, komunikasi yang lebih jelas, dan peningkatan fasilitas serta sistem pelayanan masih menjadi fokus utama untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang optimal. |

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini berjenis kualitatif menggunakan pendekatan studi literatur. Metode ini dipilih untuk menggali informasi yang relevan dari berbagai sumber yang ada mengenai kualitas pelayanan, strategi yang diterapkan oleh PLN (Persero), serta tantangan yang dihadapi dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Dimensi Kualitas Layanan yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan di PT PLN (Persero)

Kepuasan pelanggan di PT PLN (Persero) dipengaruhi oleh beberapa dimensi kualitas layanan yang mencakup aspek fisik, keandalan, responsivitas, jaminan, dan empati. Setiap dimensi ini memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pengalaman pelanggan dalam berinteraksi dengan perusahaan.

- *Tangible*: Salah satu faktor yang paling terlihat oleh pelanggan adalah bukti fisik dari layanan yang diberikan oleh PLN (Persero), seperti infrastruktur dan fasilitas publik yang disediakan. Fasilitas yang nyaman dan representatif, seperti ruang tunggu yang bersih, kantor pelayanan yang mudah diakses, serta kebersihan dan kenyamanan fasilitas pendukung lainnya, sangat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Fasilitas fisik yang baik menunjukkan bahwa perusahaan menghargai kenyamanan pelanggan, yang secara langsung meningkatkan kepuasan mereka.
- *Reliability*: Keandalan pasokan listrik merupakan aspek utama yang diharapkan oleh pelanggan PLN. Masyarakat mengandalkan PLN untuk memastikan pasokan listrik yang stabil dan tanpa gangguan. Upaya untuk meminimalkan pemadaman listrik, baik yang direncanakan maupun yang tidak terduga, menjadi kunci dalam mempertahankan kepercayaan pelanggan. Keandalan ini juga mencakup keakuratan informasi terkait pemeliharaan jaringan dan pemberitahuan sebelumnya mengenai gangguan pasokan yang dapat terjadi, yang memberikan rasa aman dan nyaman bagi pelanggan.
- *Responsiveness*: Responsivitas dalam menanggapi keluhan dan kebutuhan pelanggan menjadi faktor penting dalam kepuasan. Pelanggan sangat menghargai ketika permintaan atau masalah mereka ditanggapi dengan cepat dan tepat. Meningkatkan responsivitas dengan menyediakan berbagai saluran komunikasi, seperti aplikasi berbasis mobile dan layanan pengaduan online, dapat mempercepat proses penyelesaian masalah. Kecepatan dan efektivitas dalam menangani keluhan pelanggan adalah indikator utama dalam menentukan apakah mereka merasa dihargai dan puas.
- *Assurance*: Jaminan atau keyakinan yang diberikan oleh staf terhadap kualitas layanan dan keamanan sangat berperan dalam membangun kepercayaan pelanggan. Pelanggan akan merasa lebih nyaman apabila mereka mendapatkan penjelasan yang jelas mengenai layanan yang diberikan dan merasa aman dalam menggunakan listrik. Kompetensi dan sikap profesional staf dalam menyampaikan informasi serta kemampuan mereka dalam menangani berbagai situasi mendesak berkontribusi besar terhadap peningkatan kepuasan pelanggan.
- *Empathy*: Dimensi empati menekankan pada kemampuan perusahaan untuk memahami dan merespon kebutuhan serta masalah pelanggan secara individu. Pelanggan lebih cenderung merasa puas jika mereka merasa diperhatikan secara personal, dan masalah mereka mendapatkan perhatian khusus. Kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan, seperti memberi solusi yang sesuai dengan kondisi mereka, dan membangun hubungan yang lebih dekat dapat memperkuat loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.

#### Strategi yang Diterapkan Oleh PT PLN (Persero) Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Kepada Pelanggan

Untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, PT PLN (Persero) telah mengimplementasikan berbagai strategi. Salah satu langkah utama adalah meningkatkan infrastruktur jaringan listrik di seluruh wilayah. Pembangunan dan pemeliharaan jaringan yang lebih kuat dan tahan lama membantu mengurangi frekuensi gangguan pasokan dan memperpanjang waktu operasional listrik, yang pada akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.

Strategi lain yang diambil oleh PLN adalah pemanfaatan teknologi digital, seperti pengembangan aplikasi mobile untuk mempermudah akses pelanggan terhadap layanan PLN. Aplikasi ini memungkinkan pelanggan untuk melakukan transaksi, melaporkan gangguan, serta menerima informasi mengenai status layanan secara real-time. Penggunaan teknologi ini tidak hanya mempercepat proses penyelesaian masalah, tetapi juga memperbaiki komunikasi antara perusahaan dan pelanggan, meningkatkan transparansi, serta mengurangi waktu tunggu dalam penyelesaian keluhan.

Selain itu, PLN juga fokus pada peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan karyawan. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan staf dalam memberikan layanan yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan. Staf yang terlatih dengan baik dapat memberikan pelayanan yang lebih profesional, membantu mempercepat penyelesaian masalah, serta memberikan rasa aman dan nyaman kepada pelanggan.

### **Tantangan yang Dihadapi Oleh PT PLN (Persero) dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan**

Meskipun telah banyak dilakukan upaya untuk meningkatkan kualitas layanan, PLN masih menghadapi sejumlah tantangan yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Salah satunya adalah masalah fasilitas fisik yang belum sepenuhnya memadai di semua titik pelayanan. Beberapa kantor pelayanan pelanggan masih belum dilengkapi dengan fasilitas yang cukup modern atau nyaman, yang dapat menurunkan kualitas pengalaman pelanggan saat berinteraksi langsung dengan PLN.

Selain itu, meskipun teknologi seperti aplikasi PLN Mobile memberikan kemudahan bagi pelanggan, masih terdapat tantangan terkait dengan efisiensi dan penggunaan teknologi tersebut. Beberapa pelanggan mengeluhkan kesulitan dalam mengakses fitur tertentu pada aplikasi atau mengalami keterlambatan dalam pengolahan data. Peningkatan fungsionalitas dan kecepatan aplikasi ini menjadi hal yang sangat penting agar pelanggan dapat merasakan kenyamanan dalam mengakses layanan dengan lebih efektif.

Konsistensi pelayanan juga menjadi tantangan yang harus dihadapi PLN, terutama dalam hal pengelolaan keluhan. Terkadang, pelanggan merasa kecewa apabila masalah mereka tidak segera mendapatkan tindak lanjut yang jelas. Untuk itu, penting bagi PLN untuk memperkuat sistem pengelolaan pengaduan, memastikan respons yang cepat dan penanganan keluhan yang lebih terorganisir dan efisien.

### **Pengaruh Inovasi dan Teknologi dalam Meningkatkan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan di PT PLN (Persero)**

Inovasi dan pemanfaatan teknologi memiliki peran yang sangat besar dalam meningkatkan kualitas layanan di PT PLN (Persero). Dengan adanya aplikasi berbasis mobile dan sistem pengaduan online, PLN dapat memberikan respons yang lebih cepat terhadap keluhan pelanggan dan meningkatkan transparansi dalam penyampaian informasi. Pelanggan kini dapat lebih mudah mengakses informasi terkait tagihan, pemadaman listrik, serta status pengaduan mereka, yang pada akhirnya membantu meningkatkan tingkat kepuasan mereka.

Teknologi juga memungkinkan PLN untuk melakukan pemantauan secara real-time terhadap pasokan listrik dan memberikan informasi mengenai gangguan yang terjadi. Dengan informasi yang lebih akurat dan cepat, pelanggan dapat merencanakan aktivitas mereka dengan lebih baik. Selain itu, teknologi memungkinkan PLN untuk mengumpulkan data pelanggan yang lebih tepat, yang dapat digunakan untuk meningkatkan layanan di masa depan.

## **4. KESIMPULAN**

Peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan di PT PLN (Persero) merupakan hasil dari berbagai upaya yang mencakup peningkatan infrastruktur, penggunaan teknologi, pelatihan karyawan, serta penguatan sistem pengaduan. Dimensi kualitas layanan seperti *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Meskipun masih terdapat beberapa tantangan dalam hal fasilitas, konsistensi pelayanan, dan penggunaan teknologi, inovasi yang diterapkan oleh PLN terus berperan besar dalam meningkatkan pengalaman pelanggan. Dengan fokus yang terus-menerus pada peningkatan kualitas layanan, PLN diharapkan dapat memperkuat hubungan dengan pelanggan dan meningkatkan tingkat kepuasan mereka secara berkelanjutan.

**REFERENSI**

- Agung, V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi*.
- Amran, T. G. (2021). Pengukuran Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Kano dan Root Cause Analysis (Studi Kasus PLN Tangerang). *Jurnal Teknik Industri*.
- Dolly, A. (2014). Peran PT PLN (Perusahaan Listrik Negara) Dalam Pelayanan Listrik di Kampung Biatan Bapinang Kecamatan Biatan Lempake Berau. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 82-94.
- Herawati, S. (2024). Implementation of Quality Management on Service Quality. *Sintesa*, 32-38.
- Hidayat, R. S. (2017). Service Quality dan Implikasinya Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*.
- Ibrahim, M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB)*, 175-182.
- Ikhsan, F. (2023). PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN PADA PELANGGAN PT. PLN PONTIANAK DENGAN METODE SERVQUAL, ZOT, DAN IPA. *Jurnal Teknik Industri Undip*.
- Manurung, A. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) Cabang Kecamatan Paya Pasir Medan. *Jurnal Visi Ekonomi Akuntansi dan Manajemen*.
- Perianto. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) ULP Tais Kecamatan Seluma. *Journal of Indonesian Management*.
- Prihatiningrum, A. (2022). Analisa Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking pada Nasabah Bjb Cabang Tangerang Menggunakan Metode Servqual. *Journal Of Information System Research (JOSH)*, 367-373.
- Sumbodo. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Servqual dan Basis IPA Pada Supermarket di PT X. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*.
- Susanto, A. (2024, Aug 06). *Tahunan, Konsumsi Listrik di Banten naik 8%* . Diambil kembali dari Radio Republik Indonesia: <https://www.rri.co.id/daerah/881762/tahunan-konsumsi-listrik-di-banten-naik-8-persen>
- Veranita, M. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) Bandung Selatan. *Jurnal E-Bis (Ekonomi Bisnis)*, 249-259.
- Yusran. (2023). Pengaruh E-Servqual Terhadap Kepuasan Pelanggan Sebagai Pengguna Aplikasi PLN Mobile. *JEMAI: Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*.