

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI PLN MOBILE DENGAN PENDEKATAN METODE *E-SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

Muhammad Ichram Salam ¹⁾, Anis Saleh ²⁾, A Dwi Wahyuni P. ³⁾

¹²³⁾Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, sIndonesia

Email : ichrammuh02@gmail.com¹⁾, anis.saleh@umi.ac.id²⁾, dwi.wahyuni@umi.ac.id³⁾

INFORMASI ARTIKEL

Diterima:
15/04/2024

Diperbaiki:
03/05/2024

Disetujui:
29/05/2024

Diterbitkan:
30/06/2024

ABSTRAK

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan PT.PLN terhadap pelayanan aplikasi PLN Mobile serta untuk mengetahui prioritas utama layanan pada aplikasi PLN Mobile yang perlu dilakukan perbaikan dengan menggunakan metode *E-Service Quality* dan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Desain/Metodologi/Pendekatan: Penelitian ini menggunakan metode *E-Service Quality* dan *Importance Performance Analysis*

Temuan/Hasil: Berdasarkan perhitungan menggunakan metode *E-Servqual*, terdapat gap negatif antara nilai perspsi dan harapan pelanggan. Selain itu, perhitungan tingkat kesesuaian pada metode *Importance Performance Analysis* nilai rata-rata keseluruhan atribut yang diperoleh adalah 89,93%, nilai tersebut masih dibawah 100%.

Dampak: Pelanggan belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, sehingga perlu dilakukan perbaikan pada layanan yang diberikan.

Kesimpulan: Terdapat 6 atribut pada kuadran I (*concentrate here*) yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan adalah atribut atau pernyataan pada P9, P10, P11, P15, P16, dan P17. Dengan melakukan perbaikan yang sesuai dengan rekomendasi pada atribut-atribut tersebut, diharapkan dapat memperbaiki pengalaman pengguna, meningkatkan kualitas layanan, dan akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap aplikasi PLN Mobile.

Kata kunci: PLN Mobile, *E-Service Quality*, IPA, Kepuasan Pelanggan.



DOI: <https://doi.org/10.3926/japsi.v2i2.1078>

2024 The Author(s). This open-access article is distributed under a Creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license.

Situs web: <https://jurnal.fti.umi.ac.id/index.php/JAPSI>

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang bertujuan dalam memberikan manfaat langsung kepada masyarakat, seperti pendidikan, kesehatan, transportasi, dan utilitas dasar seperti listrik dan air (Fauzi et al., 2022). Menurut (Rahmdana et al., 2020), memberikan pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas pokok yang penting bagi pemerintah. Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut. “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan

bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

PT. PLN merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak pada bidang ketenagalistrikan. PT. PLN telah menciptakan sebuah model layanan berupa sebuah aplikasi bernama PLN *Mobile* sebagai salah satu alternatif untuk memudahkan pelanggan dalam memenuhi kebutuhan informasi dan interaksinya dengan PLN. Aplikasi PLN *Mobile* adalah aplikasi layanan PLN yang terdaftar di Google Play Store. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan penggunaannya dalam mengelola layanan Listrik dengan berbagai fitur yang diberikan seperti pembayaran tagihan, cek pemakaian, informasi pemadaman, pengaduan, notifikasi, pendaftaran pelanggan, info tarif dan promo, serta laporan keluhan.

Aplikasi PLN *Mobile* telah diunduh lebih dari 10.000.000 kali dengan rating 4,8 dan 809.486 ulasan di Google Play Store. Namun dengan kemudahan yang telah diberikan oleh PT. PLN melalui aplikasi PLN *Mobile* masih banyak kendala yang dirasakan oleh pelanggan diantaranya adalah aplikasi masih *error*, metode pembayaran yang masih bermasalah, penggunaan titik lokasi yang masih tidak sesuai saat melakukan pengaduan, proses pengajuan yang lama pada pelanggan yang ingin melakukan pemasangan listrik baru, dan notifikasi informasi terkait pemadaman yang masih belum sesuai dengan keadaan yang terjadi di lapangan (Handayani et al., 2020).

Meskipun ada keluhan, beberapa pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan berdasarkan dari rating aplikasi tersebut (Soetiyani & Maida, 2022; Subowo, 2020). Hal ini timbul disebabkan oleh kepuasan tiap individu yang berbeda-beda. Tinggi rendahnya penilaian kualitas layanan dipengaruhi oleh persepsi pelanggan; jika persepsi positif, pelanggan merasa puas, sebaliknya, jika persepsi negatif, pelanggan merasa tidak puas (Safutra, Alisyahbana, et al., 2024). Persepsi pelanggan diperoleh dari hasil yang didapatkan setelah selesai memakai layanan yang telah diberikan (Pawennari et al., 2021). Menurut (Sasongko, 2021) kepuasan pelanggan didasarkan pada upaya peniadaan atau menyempitkan gap antar harapan dan kinerja. Sedangkan menurut (Muhtadi et al., 2020) kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan (Fole, 2022). Terdapat banyak metode pengukuran yang bisa digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan salah satunya adalah metode *E-Service Quality* dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

E-Service Quality merupakan pengembangan dari *Service Quality* yang diterapkan pada sebuah media elektronik. *E-Service Quality* atau yang dikenal juga sebagai *E-Servqual*, merupakan versi baru dari *Service Quality* (*ServQual*). *E-Servqual* merupakan suatu tingkatan bagaimana sebuah *website* dapat memfasilitasi pelanggan secara efektif dan efisien dalam hal berbelanja, melakukan pembelian dan proses penyerahan dari produk dan jasa (Daryanti & Shihab, 2019). Menurut (Ojasalo, 2020), pada *E-Servqual* terdapat tujuh dimensi yang digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan, yaitu: *Efficiency*, *System Availability*, *Fulfillment*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Contact*, dan *Compensation*. Setelah mengetahui nilai pada tiap dimensi yang ada, atribut yang digunakan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan disusun pada diagram kartesius metode *importance performance analysis* untuk mengetahui perbedaan prioritas yang disusun dalam empat kuadran. *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan suatu metode yang diperkenalkan oleh Martilla dan James pada tahun 1977. *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya (Yahya et al., 2024). Kelebihan IPA adalah prosedurnya sederhana, memungkinkan pengambil kebijakan menentukan prioritas dengan sumberdaya terbatas, dan fleksibel untuk berbagai bidang (Safutra, Fole, et al., 2024).

Berdasarkan hasil penelitian (Daryanti & Shihab, 2019) yang mengintegrasikan metode *E-Servqual* dan IPA, menunjukkan bahwa terdapat empat atribut yang perlu diperbaiki, enam atribut yang perlu dipertahankan, dan empat atribut yang perlu dikurangi prioritasnya yang ditunjukkan dalam diagram kartesius IPA. Sedangkan pada penelitian (Pranitasari & Sidqi, 2021) menyatakan bahwa dimensi yang telah memenuhi kepuasannya yaitu *Efficiency*, *Reliability*, dan *Responsiveness*, sedangkan dimensi yang belum memenuhi kepuasan pelanggan adalah dimensi *Fulfillment*, *Privacy*, *Compensation*, dan *Contact*. Hasil penelitian (Dwi Sarawasti & Agustina, 2021) menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kinerja kualitas pelayanan Indodax sebesar 81,35%, sementara harapan responden mencapai 86,73%. Kesenjangan gap antara keduanya bernilai negatif sebesar -0,79 yang

menunjukkan bahwa kinerja belum memenuhi harapan konsumen dengan gap sebesar 21,07%. Dengan demikian, berdasarkan uraian dari penelitian terdahulu. Maka, dilakukan analisis kepuasan pelanggan terhadap penggunaan aplikasi PLN Mobile menggunakan metode *E-Servqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Tujuan pada penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pelanggan PT.PLN terhadap pelayanan aplikasi PLN Mobile serta untuk mengetahui prioritas utama layanan pada aplikasi PLN Mobile yang perlu dilakukan perbaikan.

2. METODE

Populasi pada penelitian ini merupakan pelanggan PT. PLN yang menggunakan aplikasi PLN Mobile di Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan teknik sampel non probabilitas, sebab jumlah pelanggan PT. PLN yang menggunakan aplikasi PLN Mobile di Kota Makassar belum bisa diperkirakan. Sehingga, teknik yang digunakan dalam melakukan pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan menggunakan pertimbangan-pertimbangan tertentu. Maka besar sampel yang digunakan menurut (Santi et al., 2022) menggunakan rumus:

$$n = \left(\frac{Z^2}{4 (Moe)^2} \right) \quad (1)$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

Z = Tingkat keyakinan dalam menentukan sampel 95% = 1,96

M_{oe} = *Margin of error* atau kesalahan maksimum yang bisa ditoleransi sebesar 10%

$$n = \left(\frac{1,96^2}{4 (0,10)^2} \right)$$

$$n = 96,04 \approx 100$$

Terdapat perhitungan bahwa sampel minimum adalah 96 responden. Untuk kemudahan dan pembulatan, peneliti menggunakan 100 responden. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner.

Setelah menyebarkan kuesioner kepada 100 responden, dilakukan uji validitas dan reliabilitas pada 20 pernyataan indikator persepsi dan harapan menggunakan metode *E-Servqual*. Menurut (Amanda et al., 2019), uji validitas merupakan suatu indeks guna menunjukkan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang hendak ukur, sedangkan uji reliabilitas merupakan pengujian indeks guna menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan.

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai *Corrected Item-Total Correlation* yang diperoleh dari *software SPSS 25* dengan nilai r tabel 0,195 ($n = 100$, taraf signifikansi 5%). Instrumen dianggap valid jika r hitung $>$ r tabel. Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan menunjukkan bahwa dari 20 pernyataan, semua memiliki r hitung $>$ r tabel, sehingga semua pernyataan dinyatakan valid untuk dilakukan pengolahan data selanjutnya.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur kepercayaan dan konsistensi kuesioner menggunakan metode *Cronbach's alpha*. Instrumen dianggap reliabel jika nilai $\alpha >$ 0,6. Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang dilakukan menunjukkan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,968 dan 0,981, sehingga instrumen dinyatakan reliabel.

Untuk melakukan pengujian dalam metode *E-Servqual* dilakukan langkah-langkah berikut:

1. Mencari nilai persepsi atau kinerja dari setiap variabel (X_1) dan skor nilai harapan atau kepentingan dari setiap variabel (Y_1).
2. Menjumlahkan nilai harapan (Y) dan persepsi (X) dari tiap variabel seluruh responden, lalu dihitung rata-ratanya (X) dan (Y).

$$X = \frac{\sum Xi}{n} \quad (2)$$

$$Y = \frac{\sum Yi}{n} \quad (3)$$

Keterangan :

X = Nilai rata-rata tingkat persepsi

Y = Nilai rata-rata tingkat harapan

n = jumlah responden

- Menghitung GAP atau kesenjangan dari nilai rata-rata persepsi dengan nilai rata-rata harapan.

$$DNSi = \bar{X}i - \bar{Y}i \quad (4)$$

Keterangan :

NSi = GAP

Berikut adalah langkah-langkah yang dilakukan dalam metode Importance Performance Analysis menurut (Daryanti & Shihab, 2019) :

- Menghitung tingkat kesesuaian (TKi) antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dengan rumus:

$$TKi = \frac{x_i}{y_i} \times 100\% \quad (5)$$

Keterangan :

TKi = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja

Yi = Skor penilaian kepentingan

- Menghitung rata-rata tingkat kinerja \bar{X} dan tingkat kepentingan atau harapan \bar{Y} seluruh pelanggan dengan menggunakan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad (6)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \quad (7)$$

Keterangan:

\bar{X} = Skor rata-rata persepsi/*performance*

\bar{Y} = Skor rata-rata harapan/*importance*

$\sum x_i$ = Jumlah skor tingkat persepsi/*performance*

$\sum y_i$ = Jumlah skor tingkat harapan/*importance*

n = Jumlah responden

- Menghitung rata-rata tingkat kinerja \bar{X} dan tingkat kepentingan atau harapan \bar{Y} seluruh atribut yang menjadi batas dalam diagram kartesius dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{k} \quad (8)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n y_i}{k}$$

Keterangan :

\bar{X} = Rata-rata skor tingkat kinerja seluruh

\bar{Y} = Rata-rata skor tingkat harapan seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen

k = Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 E-Service Quality

Nilai *E-Servqual* didapatkan dari hasil selisih atau gap antara nilai persepsi dan nilai harapan. Nilai gap tersebut kemudian digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada PLN Mobile.

Tabel 1. Hasil perhitungan gap seluruh pernyataan/atribut

Dimensi	Pernyataan	Nilai Persepsi (X)	Nilai Harapan (Y)	GAP	Ranking
Efisiensi (<i>efficiency</i>)	P1	3,96	4,3	-0,34	14

Dimensi	Pernyataan	Nilai Persepsi (X)	Nilai Harapan (Y)	GAP	Ranking
Ketersediaan Sistem (<i>system availability</i>)	P2	3,98	4,26	-0,28	17
	P3	4,04	4,36	-0,32	15
	P4	3,56	4,22	-0,66	2
	P5	3,8	4,27	-0,47	9
	P6	4,02	4,39	-0,37	12
Pemenuhan Kebutuhan (<i>fulfillment</i>)	P7	3,96	4,38	-0,42	11
	P8	3,83	4,32	-0,49	7
	P9	3,84	4,39	-0,55	5
	P10	3,7	4,33	-0,63	3
	P11	3,63	4,34	-0,71	1
Privasi (<i>privacy</i>)	P12	3,99	4,34	-0,35	13
	P13	4,05	4,35	-0,3	16
	P14	4,11	4,38	-0,27	18
Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	P15	3,76	4,35	-0,59	4
	P16	3,85	4,37	-0,52	6
	P17	3,85	4,33	-0,48	8
Kontak (<i>contact</i>)	P18	4,09	4,34	-0,25	20
	P19	4	4,26	-0,26	19
Kompensasi (<i>compensation</i>)	P20	3,86	4,32	-0,46	10
Rata-rata		3,894	4,33	-0,436	

Sumber : Pengolahan data (2024)

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa gap terbesar terdapat pada pernyataan 11 dengan nilai gap sebesar -0,71, sedangkan pernyataan yang memiliki gap terendah adalah pernyataan 18 dengan nilai gap sebesar -0,25 dan semua item memiliki nilai gap negatif. Hal ini menunjukkan bahwa PLN Mobile belum mampu memberikan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan

Tabel 2. Hasil perhitungan nilai gap tiap dimensi

Dimensi	Nilai Persepsi (X)	Nilai Harapan (Y)	GAP	Ranking
Efisiensi (<i>efficiency</i>)	3,97	4,28	-0,31	5
Ketersediaan Sistem (<i>system availability</i>)	3,855	4,31	-0,46	4
Pemenuhan Kebutuhan (<i>fulfillment</i>)	3,792	4,352	-0,56	1
Privasi (<i>privacy</i>)	4,05	4,357	-0,31	6
Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	3,82	4,35	-0,53	2
Kontak (<i>contact</i>)	4,045	4,30	-0,26	7
Kompensasi (<i>compensation</i>)	3,86	4,32	-0,46	3

Sumber : Pengolahan data (2024)

Tingkat kualitas layanan PLN Mobile berdasarkan 8 dimensi kualitas menunjukkan bahwa dimensi dengan gap terbesar adalah pemenuhan kebutuhan (*fulfillment*) (-0,56), sedangkan dimensi kontak (*contact*) memiliki gap terendah (-0,26). Sehingga, perlu dilakukan perbaikan untuk mengurangi gap ini agar pelayanan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

3.2 Importance Performance Analysis (IPA)

Setelah pengolahan data menggunakan metode *E-Service Quality*, selanjutnya data akan diolah menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Langkah pertama yang dilakukan adalah dengan menghitung tingkat kesesuaian pada atribut atau pernyataan persepsi dan harapan.

Tabel 3. Hasil perhitungan tingkat kesesuaian

Pernyataan	Tingkat Persepsi (X)	Tingkat Harapan (Y)	Tingkat Kesesuaian (%)
P1	396	430	92,09
P2	398	426	93,43
P3	404	436	92,66

Pernyataan	Tingkat Persepsi (X)	Tingkat Harapan (Y)	Tingkat Kesesuaian (%)
P4	356	422	84,36
P5	380	427	88,99
P6	402	439	91,57
P7	396	438	90,41
P8	383	432	88,66
P9	384	439	87,47
P10	370	433	85,45
P11	363	434	83,64
P12	399	434	91,94
P13	405	435	93,10
P14	411	438	93,84
P15	376	435	86,44
P16	385	437	88,10
P17	385	433	88,91
P18	409	434	94,24
P19	400	426	93,90
P20	386	432	89,35
Rata-rata tingkat kesesuaian (%)			89,93

Sumber : *Pengolahan data (2024)*

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian menunjukkan nilai rata-rata sebesar 89,93%. Menurut (Wisudawati et al., 2023), apabila nilai tingkat kesesuaian <100%, menunjukkan bahwa pelayanan PLN Mobile belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan dan perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Sebelum membuat diagram kartesius, perlu dihitung nilai rata-rata tingkat persepsi dan tingkat harapan untuk mengetahui posisi atribut atau pernyataan dalam diagram. Hasil perhitungan nilai rata-rata tersebut dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Hasil perhitungan nilai rata-rata tingkat persepsi dan harapan

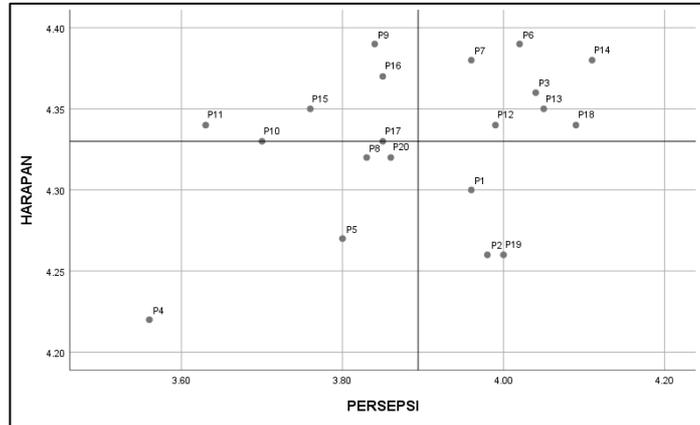
Pernyataan	Tingkat Persepsi (X)	Tingkat Harapan (Y)
P1	3,96	4,3
P2	3,98	4,26
P3	4,04	4,36
P4	3,56	4,22
P5	3,8	4,27
P6	4,02	4,39
P7	3,96	4,38
P8	3,83	4,32
P9	3,84	4,39
P10	3,7	4,33
P11	3,63	4,34
P12	3,99	4,34
P13	4,05	4,35
P14	4,11	4,38
P15	3,76	4,35
P16	3,85	4,37
P17	3,85	4,33
P18	4,09	4,34
P19	4	4,26
P20	3,86	4,32

Sumber : *Pengolahan data (2024)*

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4 menunjukkan nilai rata-rata \bar{X} dan \bar{Y} sebesar 3,894 dan 4,33, diperoleh dari perhitungan nilai rata-rata tingkat persepsi (X) dan tingkat harapan (Y) dibagi dengan 20 atribut. Nilai ini digunakan dalam diagram kartesius untuk membagi data menjadi empat kuadran.

3.3 Rekomendasi perbaikan

Berikut hasil penjabaran diagram kartesius dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 1. Diagram kartesius
Sumber : Pengolahan data (2024)

Berdasarkan gambar 1, diagram kartesius yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah atribut yang terdapat pada kuadran satu.

Tabel 5. Kuadran I, II, III, IV

Kuadran	Dimensi	Pernyataan
Kuadran I	Pemenuhan Kebutuhan (<i>fulfillment</i>)	Aplikasi PLN Mobile mampu menyelesaikan proses pengaduan secara tepat dan akurat (P9)
		Aplikasi PLN Mobile memiliki fitur penentu titik lokasi yang sesuai (P10)
		Aplikasi PLN Mobile memberikan informasi pemadaman dengan cepat dan akurat (P11)
	Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	Aplikasi PLN Mobile memproses pengaduan saya dengan cepat (P15)
		Aplikasi PLN Mobile menangani masalah saya dengan cepat (P16)
		Aplikasi PLN Mobile memberitahukan apa yang harus saya lakukan apabila proses pengaduan dibatalkan (P17)
Kuadran II	Ketersediaan Sistem (<i>system availability</i>)	Aplikasi PLN Mobile dapat saya akses dimana saja dan kapan saja (P3)
		Pada aplikasi PLN Mobile saya dapat melakukan transaksi dengan baik (P6)
	Pemenuhan Kebutuhan (<i>fulfillment</i>)	Aplikasi PLN Mobile memberikan pelayanan yang sesuai (P7)
	Privasi (<i>privacy</i>)	Aplikasi PLN Mobile melindungi informasi pengguna (P12)
		Aplikasi PLN Mobile tidak menyebarkan informasi pengguna (P13)
Kontak (<i>contact</i>)	Pada aplikasi PLN Mobile saya dapat melakukan transaksi dengan aman (P14)	
Kuadran III	Ketersediaan Sistem (<i>system availability</i>)	Aplikasi PLN Mobile memiliki nomor kontak atau <i>call center</i> yang dapat saya hubungi (P18)
		Aplikasi PLN Mobile tidak mengalami <i>error</i> ketika saya gunakan (P4)
	Pemenuhan Kebutuhan (<i>fulfillment</i>)	Aplikasi PLN Mobile memiliki respon yang cepat ketika saya gunakan (P5)
		Aplikasi PLN Mobile memiliki fitur layanan yang lengkap (P8)

Kuadran	Dimensi	Pernyataan
	Kompensasi (<i>compensation</i>)	Aplikasi PLN Mobile memberikan kompensasi kepada saya apabila terjadi masalah (P20)
Kuadran IV	Efisiensi (<i>efficiency</i>)	Aplikasi PLN Mobile memudahkan saya dalam mengoperasikannya (P1)
		Aplikasi PLN Mobile mampu memuat halaman dengan cepat ketika saya gunakan (P2)
	Kontak (<i>contact</i>)	Aplikasi PLN Mobile memiliki fitur <i>chat</i> atau pesan yang dapat saya hubungi (P19)

Sumber : *Pengolahan data* (2024)

Berdasarkan hasil penjabaran pada tabel 5 dapat dilihat bahwa terdapat 6 item pernyataan yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan dari 2 dimensi yaitu pada dimensi *fulfillment* dan *responsiveness*. Berikut adalah penjelasan diagram kartesius menurut (Jannah & Suyatno, 2024):

1. Kuadran I (*Concentrate Here*), memuat atribut-atribut yang dianggap penting bagi pelanggan, namun pada kenyataannya atribut-atribut ini belum sesuai dengan harapan pelanggan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Atribut-atribut yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan.
2. Kuadran II (*Keep up the Good Work*), memuat atribut-atribut yang dianggap pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya dan tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Atribut-atribut yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua atribut ini menjadikan produk atau jasa unggul di mata pelanggan.
3. Kuadran III (*Low Priority*), memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan kinerja yang diberikan rendah. Peningkatan atribut-atribut dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan Kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil. Dengan demikian, atribut-atribut dalam kuadran ini tidak memerlukan banyak prioritas untuk ditingkatkan.
4. Kuadran IV (*Possible Overkill*), memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting bagi pelanggan namun tingkat kepuasan yang dirasakan tinggi. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar dapat menghemat biaya.

3.4 Pembahasan

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan metode *E-Servqual* gap yang didapatkan dari tiap pernyataan bernilai negatif dengan gap terbesar terdapat pada pernyataan 11, sedangkan pada perhitungan gap berdasarkan dimensi gap terbesar terdapat pada dimensi pemenuhan kebutuhan (*fulfillment*). Pada metode IPA, dari hasil perhitungan rata-rata tingkat kesesuaian masih berada dibawah 100% dan pernyataan yang paling mendekati 100% adalah pernyataan 18 dengan nilai 94,24%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan pelanggan sehingga perlu dilakukan perbaikan pada layanan yang diberikan oleh aplikasi PLN Mobile. Berdasarkan hasil rekomendasi perbaikan yang terdapat pada diagram kartesius (kuadran I), terdapat 6 pernyataan atau atribut yang menjadi prioritas perbaikan dan berasal dari dua dimensi, yaitu dimensi pemenuhan kebutuhan (*fulfillment*): P9, P10, dan P11 serta dimensi daya tanggap (*responsiveness*): P15, P16, dan P17.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, ditemukan bahwa aplikasi PLN Mobile memiliki gap negatif antara persepsi dan harapan pelanggan, sebagaimana diindikasikan oleh metode *E-Servqual*. Selain itu, metode *Importance Performance Analysis* menunjukkan nilai rata-rata kesesuaian atribut sebesar 89,93%, yang masih di bawah 100%, menandakan aplikasi tersebut belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Diagram Kartesius mengidentifikasi enam atribut di kuadran I (*concentrate here*) yang penting namun kurang memuaskan, yaitu: Aplikasi PLN Mobile mampu menyelesaikan proses pengaduan secara tepat dan akurat, Aplikasi PLN Mobile memiliki fitur penentu titik lokasi yang akurat, Aplikasi PLN Mobile memberikan informasi pemadaman dengan cepat dan akurat, Aplikasi PLN Mobile memproses pengaduan saya dengan cepat, Aplikasi PLN Mobile menangani masalah saya

dengan cepat, dan Aplikasi PLN Mobile memberitahukan apa yang harus saya lakukan apabila proses pengaduan dibatalkan. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar menggunakan lebih banyak responden dan metode tambahan untuk memperoleh hasil yang lebih akurat serta mengembangkan pengukuran kualitas pelayanan. Perusahaan disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan dengan memperhatikan rekomendasi perbaikan yang diberikan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*, 8(1), 179. <https://doi.org/10.25077/jmu.8.1.179-188.2019>
- Daryanti, P., & Shihab, M. S. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Konsep E-Servqual (Studi Kasus Pelanggan Shopee). *Journal of Entrepreneurship, Management and Industry (JEMI)*, 2(3), 120–127. <https://doi.org/10.36782/jemi.v2i3.1915>
- Dwi Sarawasti, G., & Agustina, F. (2021). Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Indodax Dengan Menggunakan Metode E-Serqual Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Ilmiah Komputasi*, 20(3), 425–433. <https://doi.org/10.32409/jikstik.20.3.2735>
- Fauzi, A., Setyawan, I., Rahma, S. A., Harnanti, N., Linda, A., & Opusunggu, S. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *PORTOFOLIO: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1(3), 219–227. <http://jurnalprisanicendekia.com/index.php/portofolio/article/view/91>
- Fole, A. (2022). *Peningkatan Kinerja Pada Industri Kerajinan Songko Recaa (Studi Kasus : UKM ISR Bone)*. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/39404>
- Handayani, L. S., Hidayat, R., Inspeksi, J., Cibat, K., Bekasi, K., & Barat, J. (2020). *Pengaruh kualitas Produk, Harga, dan Digital Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk MS Glow Beauty*. <https://doi.org/10.35972/jieb.v6i2.330>
- Jannah, F. Z., & Suyatno, D. F. (2024). Pengukuran Kepuasan Pengguna Layanan Unesawifi di Universitas Negeri Surabaya (UNESA) Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA). *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 05(01), 144–152.
- Muhtadi, M. F., Rahmawati, E., & Utomo, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Nilai Produk dan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Tabungan Mudharabah Al Barakah di Bank KALSEL Kantor Cabang Syariah Banjarmasin). *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 9(2), 14–25.
- Ojasalo, J. (2020). E-Service Quality : A Conceptual Model. *International Journal of Arts and Sciences*, 3(7)(March), 123–143.
- Pawennari, A., Afiah, I. N., Verawati, V., Nusran, M., & Arham, M. F. (2021). Analisis Kualitas Layanan Bank Syariah Dengan Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Di Makassar. *International Journal Mathla'ul Anwar of Halal Issues*, 1(2), 11–17. <https://doi.org/10.30653/ijma.202112.17>
- Pranitasari, D., & Sidqi, A. N. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 18(02), 12–31. <https://doi.org/10.36406/jam.v18i02.438>
- Rahmdana, M. F., Mawati, A. T., Siagan, N., Agustina, M., Refelino, J., Yusuf Tojiri, Moch., & Siagan, V. (2020). Pelayanan Publik. In J. Simarmata (Ed.), *Jakarta: Nimas Ultima*. Yayasan Kita Menulis.
- Safutra, N. I., Alisyahbana, T., Fole, A., & Sumir, D. (2024). Synergizing Ergonomic Work Systems With Iso 9001:2015 Quality Management In Industrial Technology Education: A Paradigm Of Innovative Educational Practices. In *Jurnal Ilmiah Sain dan Teknologi* (Vol. 3, Issue 1). <https://jurnal.kolibi.org/index.php/scientica/article/view/3666/3534>
- Safutra, N. I., Fole, A., Dahlan, M., & Yusuf, R. (2024). *Transformasi Kualitas Pelayanan E-Commerce Lazada: Pendekatan Inovatif dengan Metode Importance Performance Analisis (IPA) di Kecamatan Sinjai Barat*. <https://doi.org/10.58227/jiei.v2i01.116>

- Santi, P. N. P., Ardani, ayan, & Putri, I. A. S. (2022). Presidensi G20 sebagai Sarana Marketing dan Branding Pariwisata Indonesia serta Pengaruhnya terhadap Peningkatan Kunjungan Wisatawan pada Era Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Hotel Melia Bali). In *Agustus* (Vol. 1, Issue 1). <https://doi.org/10.54371/jms.v1i1.167>
- Sasongko, S. R. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114.
- Soetiyani, A., & Maida, A. I. (2022). Pengaruh Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Pertumbuhan Usaha dimoderasi oleh Kepuasan Pelanggan. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 7(2), 629. <https://doi.org/10.33087/jmas.v7i2.503>
- Subowo, M. H. (2020). Pengaruh Prinsip Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi Ojek Online Xyz. *Walisongo Journal of Information Technology*, 2(2), 79–92. <https://doi.org/10.21580/wjit.2020.2.2.6939>
- Wisudawati, N., Irfani, M. G., Hastarina, M., & Santoso, B. (2023). Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Integrasi: Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 8(1), 32–39. <https://doi.org/10.32502/js.v8i1.5969>
- Yahya, A., Rauf, N., & Nur, T. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa Kurir Shopee Dengan Metode Importance Perfomance Analysis (Ipa) Dan Potential Gain Customer Value (PGCV). *Scientica Jurnal Ilmiah Sain Dan Teknologi*, 2(12), 909–918.