

**PENGUNAAN APLIKASI PLN MOBILE SEBAGAI
SARANA KOMUNIKASI DIGITAL DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
PELANGGAN DI PLN UP3 SALATIGA**

Diajukan sebagai syarat Salah Satu Syarat dalam Mencapai Gelar
Sarjana Strata Satu (S1) pada program Studi Ilmu Komunikasi

Universitas Amikom Yogyakarta



Oleh :

Muhammad Farhan (21.96.2862)

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA**

2025

**PENGUNAAN APLIKASI PLN MOBILE SEBAGAI
SARANA KOMUNIKASI DIGITAL DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
PELANGGAN DI PLN UP3 SALATIGA**

Diajukan sebagai syarat Salah Satu Syarat dalam Mencapai Gelar
Sarjana Strata Satu (S1) pada program Studi Ilmu Komunikasi

Universitas Amikom Yogyakarta



Oleh :

Muhammad Farhan (21.96.2862)

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

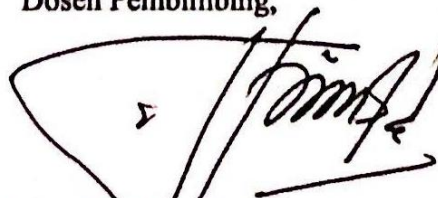
**PENGUNAAN APLIKASI PLN MOBILE SEBAGAI SARANA KOMUNIKASI
DIGITAL DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
PELANGGAN DI PLN UP3 SALATIGA**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Muhammad Farhan
21.96.2862

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada Selasa, 03 Juni 2025

Dosen Pembimbing,



Erfina Nurussa'adah, S.Kom.I., M.I.Kom
NIK. 190302361

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGUNAAN APLIKASI PLN MOBILE SEBAGAI SARANA KOMUNIKASI
DIGITAL DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
PELANGGAN DI PLN UP3 SALATIGA**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Muhammad Farhan
21.96.2862

telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji
pada tanggal Selasa, 03 Juni 2025

Nama Penguji

Sheila Lestari Giza Pudrianisa, S.I.Kom.,
M.I.Kom. NIK. 190302437

Stara Asrita, S.I.Kom., M.A.
NIK. 190302364

Erfina Nurussa'adah, S.Kom.I., M.I.Kom
NIK. 190302361

Tanda Tangan





Skrripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi
Tanggal 03 Juni 2025

Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial



Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom., Ph.D
NIK. 190302125

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Segala sesuatu yang **terkait** dengan naskah dan karya yang telah dibuat adalah menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Yogyakarta, 11 Juni 2025



Muhammad Farhan

NIM. 21.96.2862

KATA PENGANTAR

Puji syukur, Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Strata Satu (S1) di program studi Ilmu Komunikasi Universitas Amikom Yogyakarta.

Adapun penyusunan skripsi ini digunakan sebagai bukti bahwa penyusun telah melaksanakan dan menyelesaikan penelitian skripsi. Dalam proses penyusunan laporan ini penulis mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu kami mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. M. Suyanto, M.M. (Rektor Universitas Amikom Yogyakarta).
2. Emha Taufiq Luthfi, S.T.,M.Kom. (Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta)
3. Erik Hadi Saputra, S.Kom., M.Eng (Kaprodi, Universitas Amikom Yogyakarta)
4. Erfina Nurussa'adah, S.Kom.I., M.I.Kom selaku pembimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi.
5. PT. PLN UP3 Kota Salatiga selaku objek penelitian skripsi dan karyawan karyawan yang membantu dalam penelitian.
6. Ibu dan Bapak, Kakak Khansa, Mbak Jihan dan keluarga besar saya yang senantiasa memberikan dukungan moril dan materiil, serta doa yang tidak pernah putus untuk kelancaran studi saya.
7. Kepada Reza dan Putri yang menjadi teman berkeluh kesah dan selalu memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi.

Yogyakarta, 5 Mei 2025

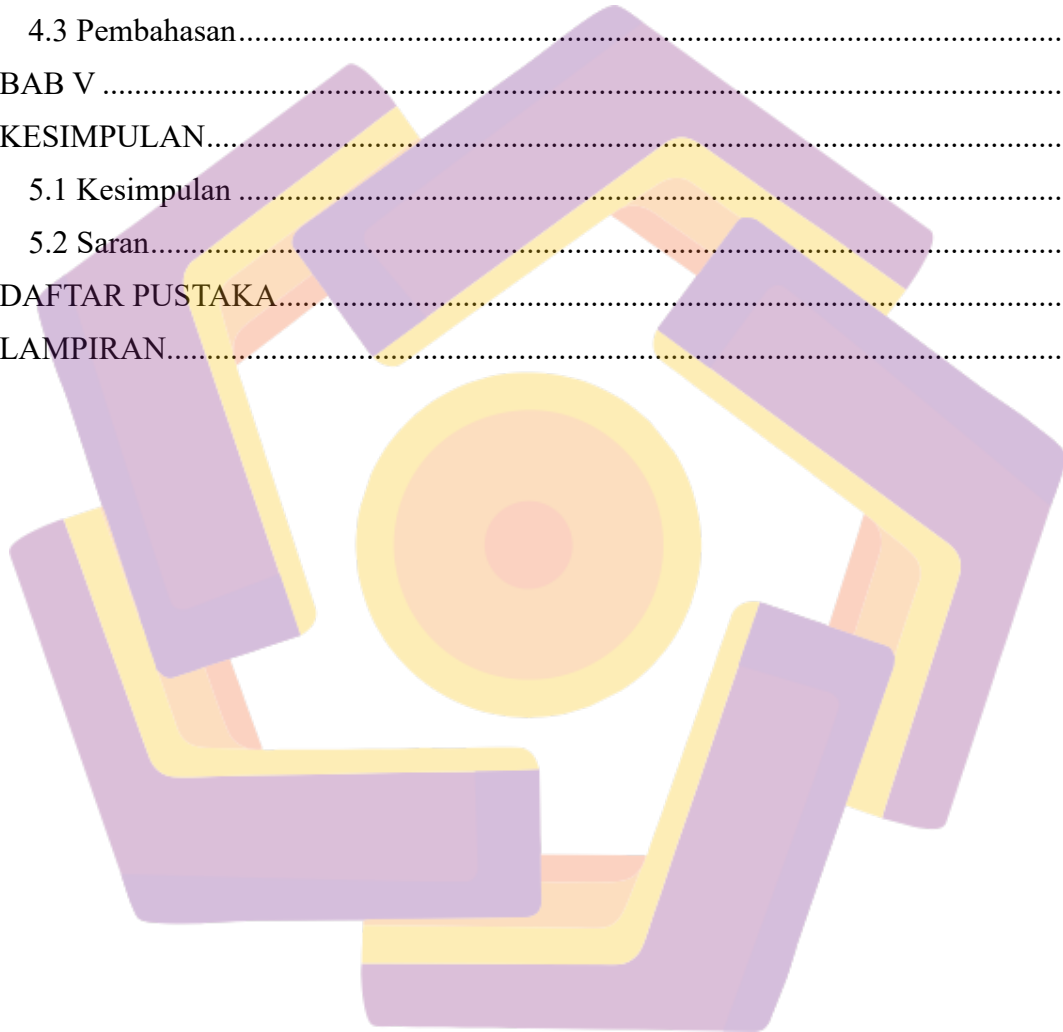


Penulis

DAFTAR ISI

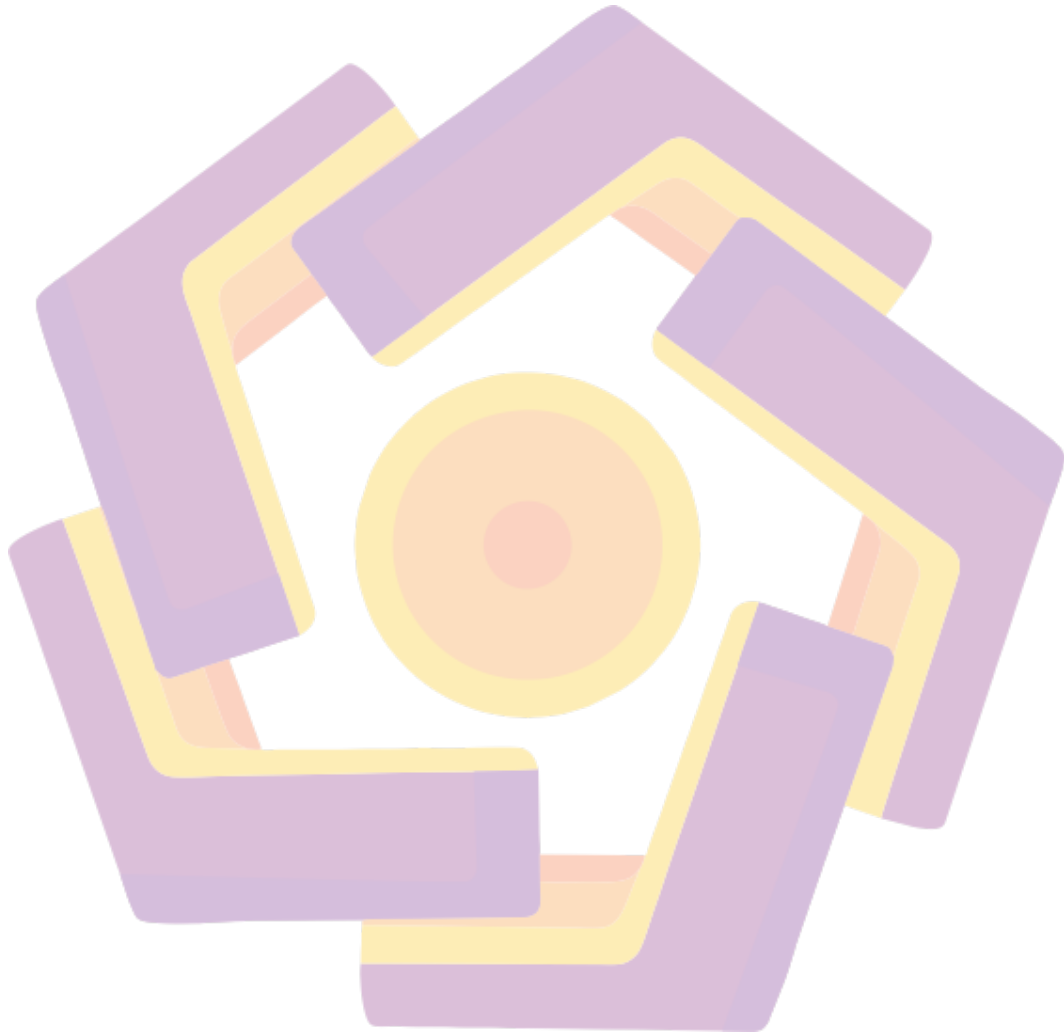
JUDUL SKRIPSI	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRACT	xi
INTISARI	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Batasan Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II	7
KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori	8
2.3 Kerangka Berpikir	14
14	
BAB III	15
METODOLOGI PENELITIAN	15
3.1 Paradigma Penelitian	15
3.2 Pendekatan Penelitian	15
3.3 Metode Penelitian	16
3.4 Subjek dan Objek Penelitian	16
3.5 Teknik Pengumpulan Data	17

3.6 Teknik Pemilihan Informan.....	18
3.7 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	19
3.8 Teknik Analisis Data	19
3.9 Teknik Keabsahan Penelitian	21
BAB IV	23
TEMUAN DAN PEMBAHASAN	23
4.1 Profil Informan.....	23
4.2 Temuan Penelitian	24
4.3 Pembahasan.....	33
BAB V	38
KESIMPULAN.....	38
5.1 Kesimpulan	38
5.2 Saran.....	38
DAFTAR PUSTAKA.....	40
LAMPIRAN.....	41



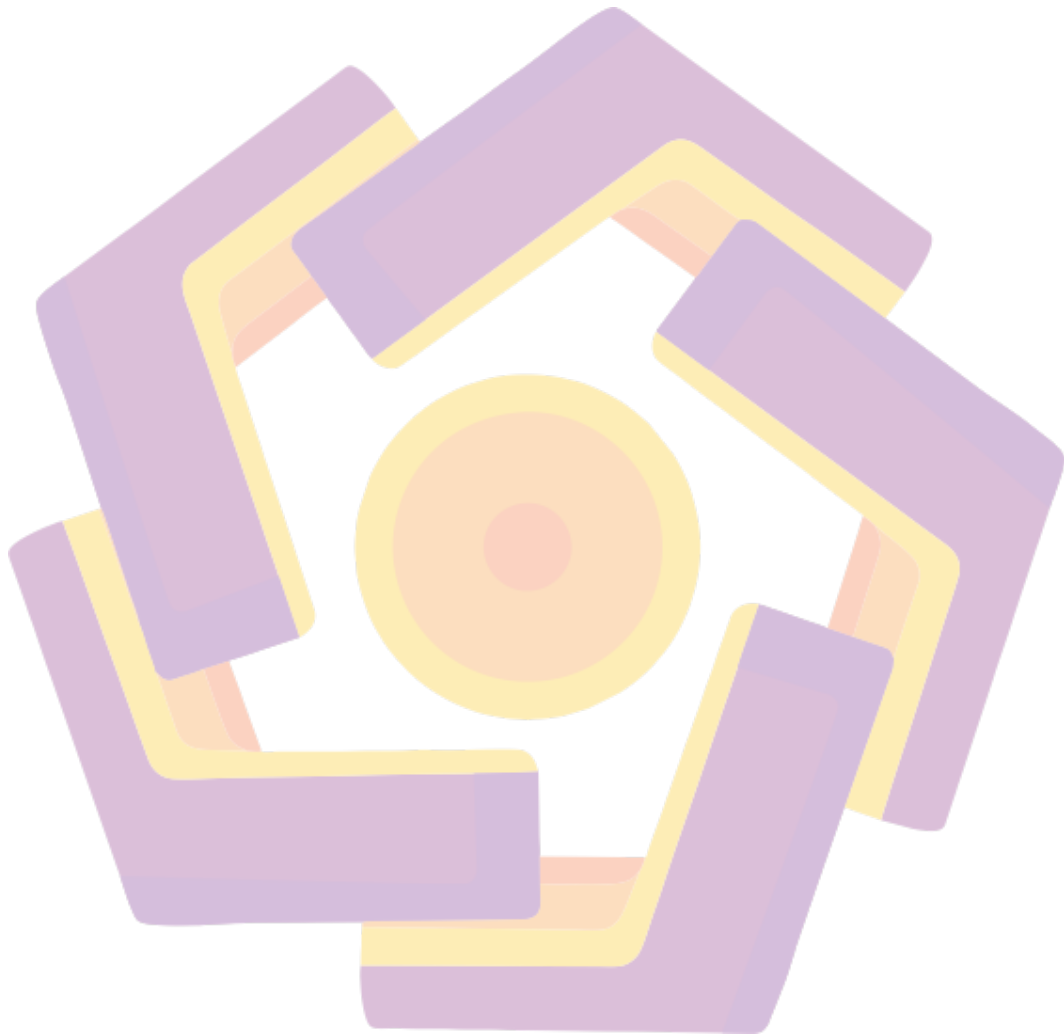
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tangkap Layar Aplikasi PLN Mobile	3
Gambar 1.2 Data Pengguna PLN Mobile	3
Gambar 4.1 Tangkap Layar Aplikasi PLN Mobile	26
Gambar 4.2 Tangkap Layar Fitur Pengaduan Gangguan Aplikasi PLN Mobile	28
Gambar 4.3 Tangkap Layar Fitur Pengaduan Gangguan Aplikasi PLN Mobile	28
Gambar 4.4 Tangkap Layar Aplikasi Fitur Pengaduan Gangguan PLN Mobile	29



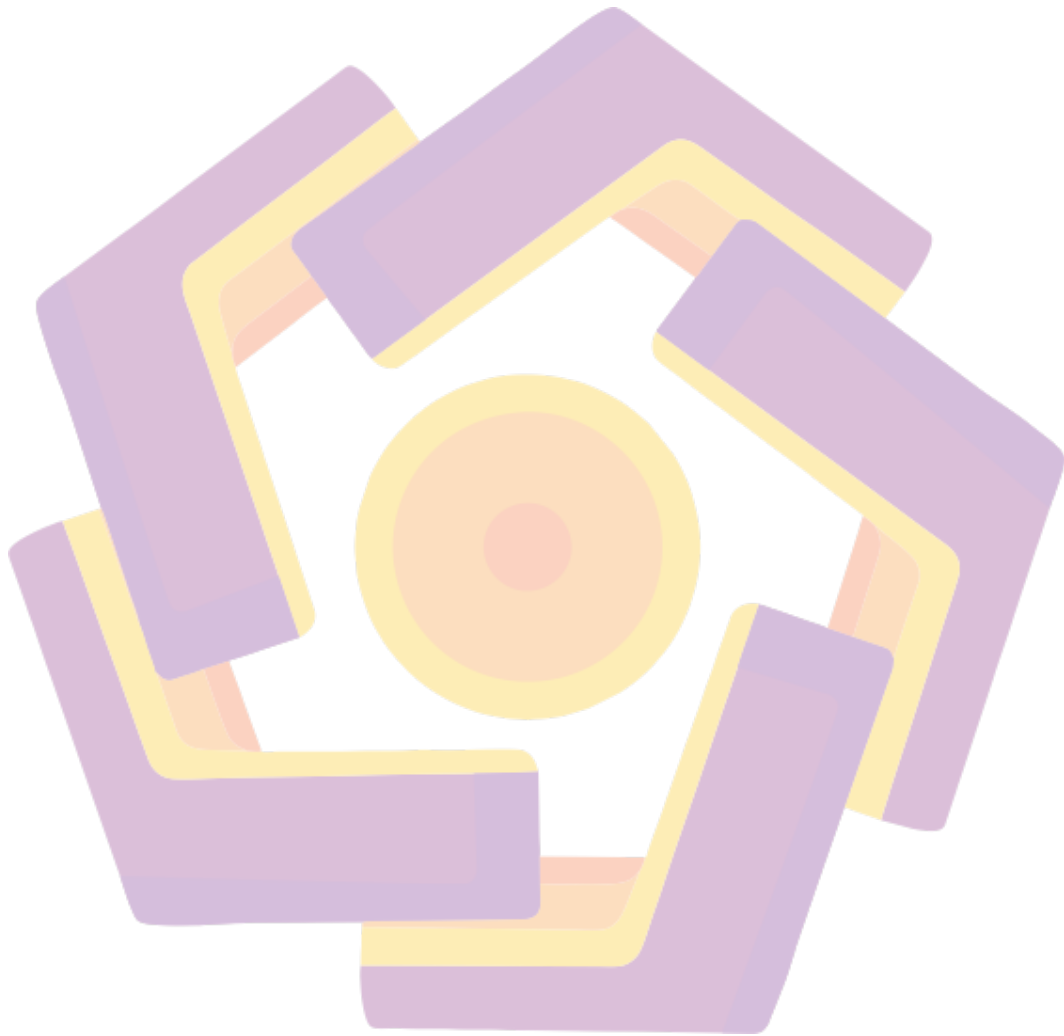
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	7
--------------------------------------	---



DAFTAR LAMPIRAN

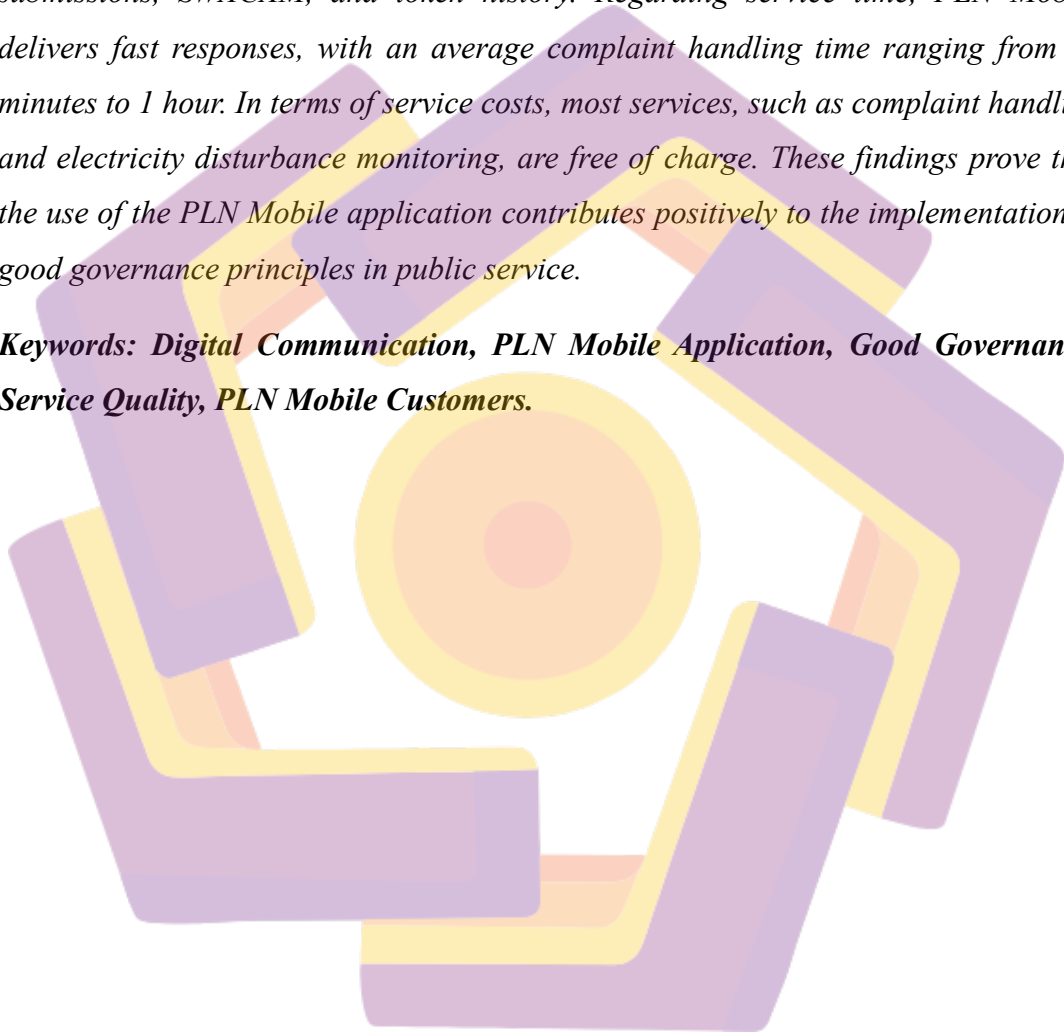
Lampiran 1 Surat Permohonan Penelitian	41
Lampiran 2 Transkrip Wawancara	42
Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara	62



ABSTRACT

This research aims to analyze the use of the PLN Mobile application as a digital communication medium to improve the quality of customer service at PLN UP3 Salatiga. The study employed a descriptive qualitative method with an interpretive paradigm. Data were collected through interviews, observations, and documentation involving internal PLN parties and customers. The results show that in terms of service facilities, PLN Mobile provides complete and innovative features such as complaint submissions, SWACAM, and token history. Regarding service time, PLN Mobile delivers fast responses, with an average complaint handling time ranging from 22 minutes to 1 hour. In terms of service costs, most services, such as complaint handling and electricity disturbance monitoring, are free of charge. These findings prove that the use of the PLN Mobile application contributes positively to the implementation of good governance principles in public service.

Keywords: *Digital Communication, PLN Mobile Application, Good Governance, Service Quality, PLN Mobile Customers.*



INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penggunaan aplikasi PLN Mobile sebagai sarana komunikasi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan di PLN UP3 Salatiga. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan paradigma interpretif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap pihak internal PLN dan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari aspek fasilitas pelayanan, PLN Mobile telah menyediakan fitur-fitur yang lengkap dan inovatif seperti pengaduan gangguan, SWACAM, dan histori token. Dari aspek waktu pelayanan, PLN Mobile mampu memberikan respon cepat, dengan rata-rata waktu penyelesaian keluhan berkisar 22 menit hingga 1 jam. Sedangkan pada aspek biaya pelayanan, sebagian besar layanan seperti pengaduan dan pemantauan gangguan listrik tidak dikenakan biaya alias gratis. Temuan ini membuktikan bahwa penggunaan aplikasi PLN Mobile berkontribusi positif terhadap penerapan prinsip good governance di bidang pelayanan publik.

Kata Kunci: Komunikasi Digital, Aplikasi PLN Mobile, Good Governance, Kualitas Pelayanan Pelanggan, PLN Mobile