

Satisfaction With the Use of a Mobile Application: Adopsi Teknologi pada Aplikasi Mobile PLN

Nuri Lestariningsih¹, Citra Kusuma Dewi²

^{1,2}Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom, Bandung

Nurilestariningsih08@gmail.com, citrakusumadewi@telkomuniversity.ac.id

ABSTRACT

The development of information technology has an impact on business growth in Indonesia. One example is PT PLN developing the PLN mobile application to facilitate customers in accessing the services provided. The purpose of this study is to determine the influence of Barriers (Resistance to change and Technological Complexity) and Facilitators (Technical Support, Compatibility, Performance Expectancy, and Easy of use) on Satisfaction with the use of a mobile application in the Mobile PLN app. The research method used in this study is a quantitative method by distributing questionnaires to users of the PLN mobile app. The results of the study indicate that resistance to change positively affects user satisfaction with the Mobile PLN application, as users feel more satisfied when the application does not disrupt their routines. Conversely, technological complexity negatively affects user satisfaction; the higher the complexity, the lower the satisfaction. A stable and easy-to-use application increases satisfaction. Effective and responsive technical support also enhances user satisfaction. The application's compatibility with users' lifestyles has a significant impact; an application integrated with users' routines increases satisfaction. Fulfilled performance expectations, such as tangible benefits, efficiency, and productivity, also positively affect user satisfaction. Easy of use has a significant influence; an intuitive and user-friendly application increases overall user satisfaction.

Keywords: Barriers, Facilitators, Satisfaction, Mobile Application

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi memberikan pengaruh pada perkembangan bisnis di Indonesia. Salah satunya adalah PT.PLN mengembangkan Mobile PLN untuk memudahkan pelanggan untuk mengakses layanan yang diberikan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Barriers (*Resistance to change dan Technological Complexity*) serta Facilitators (*Technical Support, compatibility, Performance Expetancy, and Easy of use*) terhadap *Satisfaction with the use of a mobile application* pada aplikasi Mobile PLN. Metode peneliti yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna Mobile PLN. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Resistensi terhadap perubahan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile PLN, karena pengguna merasa lebih puas saat aplikasi tidak mengganggu rutinitas mereka. Sebaliknya, kompleksitas teknologi berpengaruh negatif; semakin tinggi kompleksitas, semakin rendah kepuasan pengguna. Aplikasi yang stabil dan mudah digunakan meningkatkan kepuasan. Dukungan teknis yang efektif dan responsif juga meningkatkan kepuasan pengguna. Kesesuaian aplikasi dengan gaya hidup pengguna berpengaruh signifikan; aplikasi yang terintegrasi dengan rutinitas pengguna meningkatkan kepuasan. Harapan kinerja yang terpenuhi, seperti manfaat nyata, efisiensi, dan produktivitas, juga

berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Kemudahan penggunaan memiliki pengaruh signifikan; aplikasi yang intuitif dan mudah digunakan meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Kata Kunci: *Barriers, Facilitators, Satisfaction, Aplikasi Mobile*

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi saat ini perkembangan teknologi informasi berkembang dengan pesat seiring berjalannya waktu, perkembangan teknologi mengambil peranan yang sangat penting untuk mempermudah manusia dalam melakukan berbagai aktivitas kehidupan karena semua informasi dapat diakses dengan mudah dan cepat melalui internet. Dilihat dari perkembangan teknologi yang ada, para pengusaha harus membuat inovasi baru untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Kualitas pelayanan suatu perusahaan sangatlah diperlukan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin beragam.

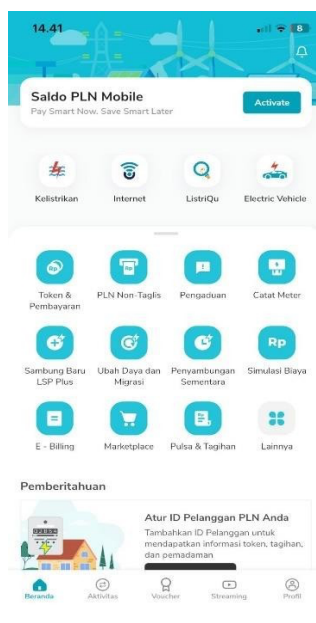
Teknologi informasi merupakan kegiatan untuk mengumpulkan pengolahan, pengelolaan, penyimpanan, penyebaran dan pemanfaatan suatu informasi. Teknologi informasi juga terdiri atas perangkat keras atau *hardware* dan perangkat lunak atau *software*. Teknologi informasi memperhatikan kepentingan manusia dalam pemanfaatannya. Teknologi informasi mengalami perkembangan yang cukup pesat dan menjadi salah satu hal yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Hal ini dapat dilihat berdasarkan semakin banyak dan meratanya pengguna teknologi informasi tersebut. Beberapa bentuk kegiatan dari pengaplikasian teknologi informasi ini yaitu seperti *e-commerce*, *e-education*, *e-medicie*, *e-laboratory*, dan lain sebagainya.

Semakin berkembangnya teknologi informasi, para pengusaha dan pelaku bisnis harus membuat inovasi yang baru, mudah diakses oleh penggunanya, dan harus dapat memenuhi kebutuhan penggunanya agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Santoyo (2012) berpendapat bahwa mutu pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dan persepsi manajemen, adanya kesesuaian antara persepsi atas harapan konsumen dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan, dan adanya kesesuaian pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan konsumen.

Menurut Reswari, Rianti & Kariza, Cesy & Octaviani, Dina. (2022) PT PLN (Persero) salah satu perusahaan di Indonesia yang bergerak di bidang pengelolaan tenaga listrik berupaya untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan serta keandalannya dalam pendistribusian energi listrik. Pada tanggal 21 April 2020, PT PLN (Persero) meluncurkan sebuah program transformasi yang bertujuan untuk meningkatkan sistem kinerja perusahaan (Suharsono et.al, 2020). PT PLN (Persero)

melakukan 4 aspirasi besar di antaranya adalah *Learn, Green, Innovative*, dan *Customer Focus* (Astuti, 2022).

PT PLN (Persero) dalam upayanya untuk mengoptimalkan aspirasi, khususnya di *customer focus* mengembangkan sebuah produk teknologi informasi yang berupa aplikasi PLN Mobile yang mulai dilaksanakan sejak tahun 2020. Tujuan dari pengembangan aplikasi PLN Mobile agar memudahkan pelanggan mengakses berbagai pelayanan di PT PLN (Persero) dengan fitur-fitur yang informatif dan mudah digunakan. Aplikasi PLN Mobile memiliki beberapa fitur di antaranya adalah Token & Pembayaran, PLN-Non Taglis, Pengaduan, Catat Meter, Sambung Baru LSP Plus, Ubah Daya dan Migrasi, Penyambungan Sementara, Simulasi Biaya, E-Billing, Marketplace, Pulsa & Tagihan, dan fitur-fitur lainnya yang bisa diakses dengan mudah oleh penggunanya. Dengan adanya aplikasi Mobile PLN ini diharapkan mampu untuk melakukan komunikasi antar personal antara pelanggan dan *call center* sehingga permasalahan atau keluhan yang dialami oleh pelanggan dapat segera diatasi oleh perusahaan dan juga PLN menjanjikan pelanggan mendapatkan informasi cepat, tepat, dan akurat (PT PLN, 2023)



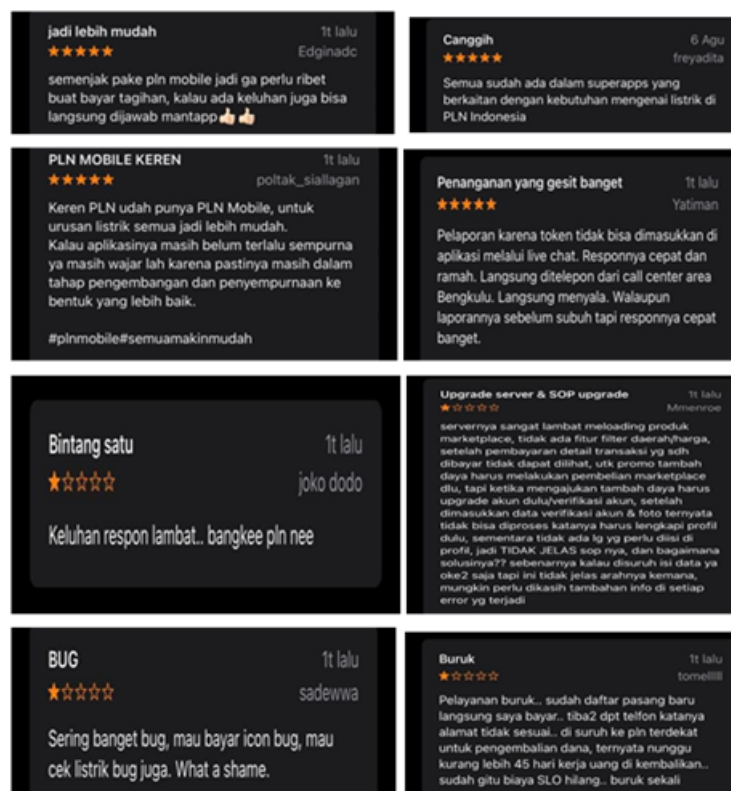
Gambar 1. Aplikasi PLN Mobile

Sumber : *Website* PT. PLN (Persero)

Berdasarkan berita, PT PLN (Persero) mengatakan bahwa terdapat 42 juta pengguna aplikasi sepanjang tahun 2023. Sedangkan target pengguna PLN Mobile tahun 2024 ini adalah sebanyak 31 juta pengguna, yang artinya target tersebut sudah tercapai dan bahkan lebih dari target PLN (Marketeers.com, 2023). PT PLN (Persero) juga mengadakan program Gelegar PLN Mobile 2023 yang dikemas dengan konser musik Nusantara, kuis berhadiah, dan bazar UMKM di Jatim Expo Surabaya pada tanggal 19 Agustus 2023 sebagai upaya untuk mengenalkan aplikasi PLN Mobile

secara meluas (Caritau.com, 2023).

Secara umum, seperti layaknya aplikasi baru, masih banyak hambatan yang dihadapi oleh PT PLN (Persero) dalam menyebarluaskan penggunaan pada aplikasi PLN Mobile. Secara umum, pengguna aplikasi PLN Mobile belum seluruhnya merasa puas. Hal ini dapat terlihat pada Gambar 1. dimana terdapat beberapa tanggapan oleh pengguna aplikasi PLN Mobile. Tanggapan tersebut ditemukan dalam laman pengunduhan aplikasi PLN Mobile di Play Store. Beberapa pengguna menyebutkan bahwa dengan adanya aplikasi PLN Mobile dapat memudahkan penggunaannya dalam hal urusan listrik. Namun, terdapat juga beberapa tanggapan negatif karena sistem server yang lambat, keluhan respons yang lambat, dan pelayanan buruk. Tanggapan-tanggapan oleh pelanggan tersebut dapat dijadikan evaluasi bagi perusahaan untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menggunakan aplikasi PLN Mobile.



Gambar 2. Tanggapan Pengguna PLN Mobile

Sumber : Website PT. PLN (Persero)

Menurut Wendland et al. (2019), kepuasan penggunaan aplikasi *mobile* dipengaruhi oleh faktor penghambat (*barriers*) dan faktor pendukung (*facilitators*). Beberapa faktor penghambat meliputi resistensi terhadap perubahan dan kompleksitas teknologi, sementara faktor pendukung mencakup dukungan teknis, kompatibilitas, harapan kinerja, dan kemudahan penggunaan. Resistensi terhadap perubahan ditandai oleh ketidaknyamanan individu terhadap mengubah rutinitas

dan reaksi emosional negatif terhadap perubahan. Meskipun ada resistensi terhadap penggunaan aplikasi PLN Mobile, beberapa pengguna mengapresiasi kemudahan transaksi dan akses yang diberikan.

Kompleksitas teknologi mengacu pada persepsi kesulitan dalam memahami dan menggunakan teknologi tertentu. Meskipun PLN Mobile menawarkan teknologi canggih seperti *virtual command center* dan *electric vehicle digital service (EVDS)*, masih ada pengguna yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi tersebut. Faktor pendukung seperti dukungan teknis, kompatibilitas, harapan kinerja, dan kemudahan penggunaan bertujuan untuk meningkatkan kepuasan penggunaan aplikasi. PLN Mobile menyediakan dukungan teknis yang responsif dan fitur-fitur yang mendukung kemudahan penggunaan aplikasi, seperti kemudahan dalam mengajukan keluhan dan mendapatkan informasi. Secara keseluruhan, kepuasan penggunaan aplikasi Mobile PLN dipengaruhi oleh seberapa baik aplikasi tersebut dapat mengatasi faktor penghambat dan memanfaatkan faktor pendukung untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

Berdasarkan pada uraian di atas dapat diketahui bahwa penggunaan aplikasi *Mobile PLN* terdapat beberapa faktor penghambat seperti *resistance to change* dan *technological complexity*, sementara faktor pendukung antara lain *technical support*, *compatibility*, *performance expectancy*, dan *easy of use*. Namun belum banyak yang tahu faktor yang dominan yang melatar belakangi penggunaan dari aplikasi *Mobile PLN* dari permasalahan di atas, maka saya tertarik mengambil judul "Satisfaction With The Use Of A Mobile Application: Adopsi Teknologi Pada Aplikasi Mobile PLN".

TINJAUAN LITERATUR

Pemasaran

Pemasaran adalah proses penting bagi perusahaan untuk menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan yang kuat dengan mereka. Menurut Kotler & Armstrong (Rahayu, et al., 2019), hal ini dilakukan untuk memperoleh nilai balik yang signifikan dari pelanggan. Sementara itu, menurut Davinis, et al. (2023), pemasaran berkaitan dengan identifikasi dan pemenuhan kebutuhan manusia dan sosial secara menguntungkan. Definisi lain dari American Marketing Association (AMA) tahun 2007 (Setiawan, et al., 2023) menjelaskan bahwa pemasaran melibatkan berbagai aktivitas, institusi, dan proses untuk menciptakan, mengkomunikasikan, dan mempertukarkan tawaran yang bernilai dengan berbagai pihak.

Manajemen pemasaran, seperti yang diuraikan oleh berbagai sumber, termasuk Rahayu, et al. (2019) dan Nurafriana, dkk (2022), adalah proses yang kompleks dalam mengatur aliran barang dan jasa dari produsen hingga konsumen. Hal ini melibatkan analisis, perencanaan, implementasi, koordinasi, dan pengendalian program pemasaran untuk memastikan pencapaian tujuan organisasi. Definisi lain oleh Kotler & Armstrong (Davinis, et al., 2023) dan Setiawan, et al. (2023)

menekankan bahwa manajemen pemasaran tidak hanya mencakup aspek perencanaan strategis, tetapi juga eksekusi dan evaluasi berkelanjutan untuk mempertahankan hubungan yang saling menguntungkan dengan konsumen.

Di sisi lain, strategi pemasaran adalah rencana terpadu yang merangkul berbagai elemen *marketing mix* seperti produk, distribusi, promosi, dan harga. Hal ini dilakukan untuk mencapai tujuan spesifik perusahaan dalam meningkatkan penjualan dan mempengaruhi permintaan pasar (I Wayan, 2023). Strategi ini tidak hanya mencakup perencanaan taktis, tetapi juga pertimbangan mendalam terhadap faktor lingkungan, persaingan, dan perubahan teknologi yang dapat memengaruhi keberhasilan strategi pemasaran perusahaan dalam jangka panjang (Abbas Salim, 2020). Dengan demikian, pemasaran dan manajemen pemasaran bukan hanya sekadar fungsi operasional, melainkan juga seni dan ilmu dalam menjawab dinamika pasar yang terus berubah untuk mencapai pertumbuhan dan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.

Adopsi Teknologi

Adopsi teknologi memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi layanan dalam lingkup pemerintahan saat ini. Everett Rogers mengembangkan Teori Adopsi Inovasi pada tahun 1962 untuk menjelaskan bagaimana, mengapa, dan seberapa cepat suatu inovasi diterima oleh masyarakat. Teori ini menekankan pentingnya difusi inovasi melalui komunikasi interpersonal dalam jaringan sosial. Tingkat adopsi suatu inovasi, seperti diuraikan oleh Jovita (2019), mencerminkan kecepatan relatif dimana individu atau kelompok mengadopsi ide baru dalam periode tertentu, seperti setiap tahun.

Adopsi inovasi dipengaruhi oleh lima atribut utama: keuntungan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, *trialability*, dan *observability*. Devore (1980), dalam Jovita (2019), menyoroti bahwa persepsi terhadap sifat dan karakteristik teknologi mempengaruhi sikap individu terhadap inovasi. Teknologi dipandang sebagai benda, proses, ilmu pengetahuan, dan kontrol, yang mencakup desain, produksi, dan pemasaran menurut Mitcham & Mackey (1972), seperti yang dikutip oleh Jovita (2019).

Teori Adopsi Inovasi mengidentifikasi lima tahap dalam proses adopsi: pengetahuan, persuasi, keputusan, implementasi, dan konfirmasi. Mulai dari pengetahuan awal tentang inovasi hingga evaluasi konfirmatif terhadap keputusan adopsi, setiap tahap memainkan peran penting dalam mendorong atau menghambat adopsi inovasi di masyarakat. Pada tahap persuasi, individu membentuk sikap terhadap inovasi berdasarkan informasi yang diterima, sedangkan pada tahap keputusan mereka memutuskan apakah akan mengadopsi inovasi tersebut berdasarkan manfaat, biaya, dan risiko yang terlibat. Implementasi inovasi di dunia nyata kemudian menguji efektivitasnya, sementara tahap konfirmasi mengevaluasi keberhasilan penggunaan inovasi.

Secara keseluruhan, Teori Adopsi Inovasi memberikan pandangan yang mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi inovasi di berbagai konteks. Kerangka kerja ini tidak hanya berguna dalam memahami perilaku adopsi teknologi dalam pemerintahan, tetapi juga dalam merencanakan strategi komunikasi yang efektif untuk mempercepat difusi inovasi di berbagai sektor, seperti kesehatan, pendidikan, dan teknologi.

Barriers

Dalam konteks penggunaan *mobile* aplikasi PLN, terdapat beberapa hambatan yang dapat menghambat adopsi dan pemanfaatannya secara optimal. Salah satu hambatan utama adalah resistensi terhadap perubahan. Menurut beberapa ahli seperti Saputra & Nugroho (2019), Lestari (2020), dan Prasetyo (2019), resistensi terhadap perubahan adalah kecenderungan individu untuk menolak atau menghindari perubahan yang dianggap mengancam rutinitas atau status *quo* mereka. Hal ini dapat termanifestasi dalam bentuk ketidaknyamanan atau keengganan dalam menggunakan aplikasi *mobile*, terutama jika pengguna lebih memilih metode pembayaran tradisional atau memiliki kekhawatiran terhadap transaksi *online*.

Selain resistensi terhadap perubahan, kompleksitas teknologi juga menjadi hambatan signifikan dalam adopsi aplikasi. Teknologi yang dirasakan kompleks dapat membuat pengguna merasa kesulitan dalam mengakses, menggunakan, atau bahkan memahami fungsi-fungsi dasar dari aplikasi PLN. Misalnya, masalah seperti aplikasi *crash*, lambatnya respons aplikasi, atau kesulitan navigasi menu dapat mengurangi kepuasan pengguna dan menghambat adopsi teknologi ini.

Wendland et.al. (2019) juga menyoroti bahwa faktor-faktor seperti kekhawatiran akan perubahan cara berinteraksi dengan pihak lain atau penyedia jasa, serta keputusan kerja yang berubah akibat penggunaan aplikasi *mobile*, merupakan indikator dari resistensi terhadap perubahan yang dapat menghalangi adopsi aplikasi ini. Begitu pula dengan kesadaran akan kerapuhan teknologi dan kendala aksesibilitas yang disebabkan oleh kualitas internet yang tidak stabil.

Untuk mengatasi hambatan-hambatan ini, pendekatan yang holistik diperlukan. Perusahaan harus melakukan edukasi yang intensif kepada pengguna potensial mengenai manfaat dan cara penggunaan aplikasi dengan cara yang tidak mengintimidasi. Pelatihan teknis juga penting untuk membantu pengguna memahami dan mengatasi tantangan teknis yang mereka hadapi. Selain itu, peningkatan kualitas teknis aplikasi, seperti memperbaiki stabilitas dan kinerja aplikasi, serta menyesuaikan fitur-fitur dengan preferensi pengguna, dapat meningkatkan penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi PLN.

Dengan mengidentifikasi dengan tepat dan mengatasi *barrier-barrier* ini, diharapkan aplikasi Mobile PLN dapat menjadi lebih mudah diakses dan digunakan oleh berbagai lapisan masyarakat, sehingga memberikan manfaat maksimal dalam

memenuhi kebutuhan pelanggan dan memfasilitasi transaksi listrik secara efisien dan efektif.

Facilitators

Mobile aplikasi PLN memainkan peran yang sangat penting sebagai *facilitator* dalam memudahkan interaksi antara pelanggan dengan layanan yang disediakan oleh Perusahaan Listrik Negara (PLN). Aplikasi ini tidak hanya menyediakan kemudahan bagi pelanggan untuk memonitor pemakaian listrik mereka secara *real-time*, tetapi juga memberikan akses langsung untuk memeriksa tagihan dan melakukan pembayaran dengan cepat dan efisien melalui platform *online*. Dengan adanya fitur pengaduan dan layanan pelanggan yang terintegrasi dalam aplikasi, pelanggan dapat dengan mudah mengajukan pertanyaan atau keluhan mereka, yang kemudian dapat direspons dengan cepat untuk memastikan masalah diselesaikan dengan baik.

Selain fungsi-fungsi dasar tersebut, aplikasi ini juga memberikan informasi terkait jadwal pemadaman listrik yang direncanakan serta perubahan tarif, sehingga memungkinkan pelanggan untuk merencanakan aktivitas mereka lebih baik. Dengan kata lain, PLN Mobile tidak hanya berperan sebagai alat administrasi untuk mengelola kebutuhan listrik sehari-hari, tetapi juga sebagai sarana untuk meningkatkan pengalaman pengguna dengan memanfaatkan teknologi informasi secara maksimal.

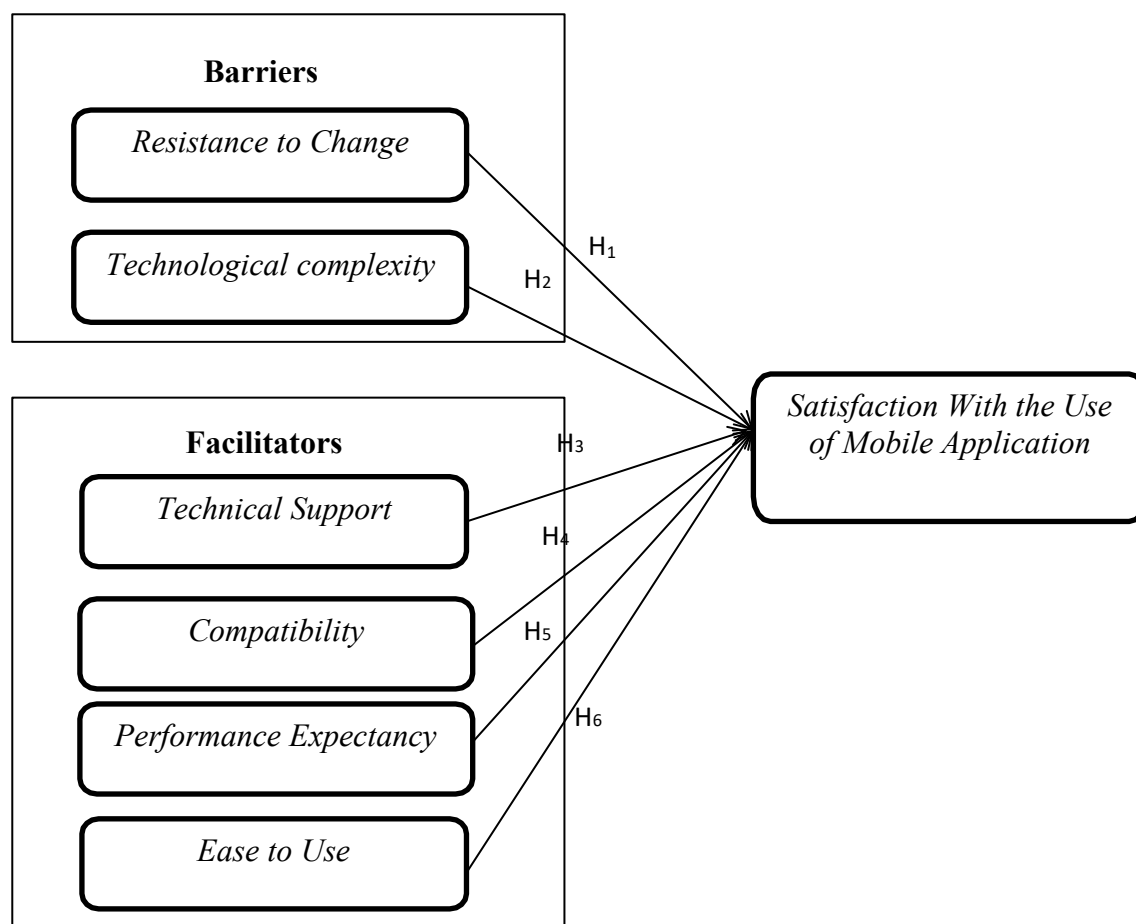
Penerapan aplikasi ini tidak hanya memudahkan proses administrasi yang sebelumnya memakan waktu, seperti pembayaran tagihan secara manual, tetapi juga secara signifikan meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memberikan akses yang lebih mudah dan cepat terhadap layanan yang mereka butuhkan. Hal ini penting dalam konteks pelayanan publik, di mana keefektifan dan kecepatan tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan dapat berpengaruh langsung terhadap persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan.

Dengan demikian, aplikasi PLN Mobile tidak hanya berfungsi sebagai alat praktis untuk administrasi listrik, tetapi juga sebagai contoh nyata bagaimana teknologi dapat mengubah cara layanan publik di Indonesia dikelola dan ditingkatkan untuk kepentingan masyarakat secara keseluruhan. Melalui penggunaan aplikasi ini, PLN telah berhasil memfasilitasi penggunaan listrik yang lebih efisien dan memberikan layanan yang lebih responsif dan memuaskan kepada pelanggan mereka (Umar & Rina, 2024).

Kerangka Berpikir

Dalam penelitian ini dapat dibuat suatu kerangka pemikiran yang dapat menjadi landasan dalam penulisan ini yang pada akhirnya dapat diketahui variabel mana yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan aplikasi PLN. Variabel-variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan (Y) sebagai variabel dependen. Sedangkan *Resistance to change* (X1), *Technological complexity* (X2), *Technical Support* (X3), *compatibility* (X4), *Performance Expectancy* (X5), *Easy to Use* (X6) sebagai variabel independen.

Penelitian ini mencoba menganalisis seberapa besar faktor-faktor tersebut mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan aplikasi PLN. Berdasarkan pernyataan di atas, tinjauan landasan teori, dan penelitian terdahulu maka dapat disusun sebuah kerangka pemikiran teoritis seperti yang tersaji pada gambar berikut :



Gambar 3. Kerangka Pemikiran

Sumber: Diadopsi dari Wendland et. al (2019)

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan desain penelitian yang berlandaskan filsafat positivisme. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh berbagai faktor terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile PLN di Indonesia. Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif, di mana tujuannya adalah untuk mendeskripsikan objek penelitian serta hasil penelitiannya. Variabel yang diteliti terbagi menjadi variabel independen dan dependen. Variabel independen meliputi *Resistance to Change*, *Technological Complexity*, *Facilitators* (*Technical Support*, *Compatibility*, *Performance Expectancy*, *Ease to Use*),

Ease of Use), sedangkan variabel dependen adalah *Satisfaction with the Use of Mobile Application*.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan PLN di Indonesia yang menggunakan aplikasi *mobile*, dengan jumlah populasi sekitar 42 juta. Sampel yang diambil sebanyak 400 responden dengan menggunakan metode *purposive sampling*, teknik yang dipilih karena cocok untuk penelitian kuantitatif yang tidak menggeneralisasi hasil. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden, sementara data sekunder diperoleh dari sumber-sumber yang relevan seperti literatur, jurnal, dan studi sebelumnya. Lokasi penelitian dilakukan di Indonesia, dan teknik pengumpulan data mencakup penelitian pustaka serta lapangan dengan menggunakan kuesioner sebagai alat utama.

Analisis data menggunakan metode statistik deskriptif dengan bantuan *software* SPSS, yang meliputi perhitungan mean, median, modus, persentil, desil, dan quartile. Hasil analisis deskriptif ini digunakan untuk memvisualisasikan data dalam bentuk grafik, tabel, dan diagram guna memudahkan pemahaman. Validitas dan reliabilitas instrumen pengukuran diuji menggunakan teknik uji validitas konten dan reliabilitas Cronbach's Alpha, dengan kriteria reliabilitas di atas 0,7 untuk memastikan konsistensi dan stabilitas alat ukur. Selain itu, uji asumsi klasik juga dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan telah memenuhi asumsi dasar seperti normalitas data, multikolinieritas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil survei terhadap 400 responden yang merupakan pelanggan PLN di seluruh Indonesia, karakteristik demografis mereka dapat diuraikan sebagai berikut. Secara gender, mayoritas responden adalah laki-laki dengan persentase sebesar 59%, sedangkan responden perempuan menyumbang 41% dari keseluruhan sampel. Dari segi usia, kelompok terbesar responden adalah yang berusia 20-25 tahun, mencakup 51% dari total, diikuti oleh kelompok 31-35 tahun dengan 20%. Adapun dari segi pendidikan terakhir, mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan SMA/SMK (37%) dan D4/S1 (31,8%), menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan yang cukup tinggi. Data ini memberikan gambaran yang jelas mengenai profil demografis dari responden survei yang dilakukan terhadap pelanggan PLN di Indonesia.

Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil perhitungan analisis regresi berganda melalui *software* SPSS 27 dapat dilihat pada Tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Pengujian Analisis Regresi Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,313	0,515		2,549	0,011
	Resistance to Change	0,089	0,031	0,121	2,845	0,005
	Technological Complexity	0,102	0,030	0,132	3,405	0,001
	Technical Support	0,178	0,038	0,231	4,652	0,000
	Compatibility	0,185	0,040	0,212	4,611	0,000
	Performance Expectancy	0,065	0,030	0,117	2,153	0,032
	Easy of Use	0,101	0,038	0,137	2,662	0,008

a. Dependent Variable: Satisfaction

Sumber: Data SPSS 27 (2024)

Berdasarkan Tabel 1, maka *Satisfaction*(Y) dengan variabel-variabel independen dapat disusun dalam fungsi atau persamaan sebagai berikut:

$$Y = 1,313 + 0,089X_1 + 0,102X_2 + 0,178X_3 + 0,185X_4 + 0,065X_5 + 0,101X_6 + e$$

Hasil persamaan regresi linier berganda tersebut di atas memberikan pengertian bahwa:

- a. Konstanta (α) bernilai 1,313, yang menunjukkan bahwa jika semua variabel independen (*Resistance to Change* (X1), *Technological Complexity* (X2), *Technical Support* (X3), *Compatibility* (X4), *Performance Expectancy* (X5), dan *Easy of Use* (X6)) memiliki nilai nol atau tetap, maka nilai *Satisfaction* (Y) akan menjadi 1,313.
- b. *Resistance to Change* (X1) memiliki koefisien β_1 sebesar 0,089, menunjukkan hubungan positif antara *Resistance to Change* dan *Satisfaction*. Artinya, kenaikan 1% dalam *Resistance to Change* akan meningkatkan *Satisfaction* sebesar 0,089, dengan asumsi variabel lainnya konstan.
- c. *Technological Complexity* (X2) memiliki koefisien β_1 sebesar 0,102, menunjukkan hubungan positif antara *Technological Complexity* dan *Satisfaction*.
- d. *Technical Support* (X3) memiliki koefisien β_1 sebesar 0,178, menunjukkan hubungan positif antara *Technical Support* dan *Satisfaction*.

- e. *Compatibility* (X4) memiliki koefisien β_1 sebesar 0,185, menunjukkan hubungan positif antara *Compatibility* dan *Satisfaction*.
- f. *Performance Expectancy* (X5) memiliki koefisien β_1 sebesar 0,065, menunjukkan hubungan positif antara *Performance Expectancy* dan *Satisfaction*.
- g. *Easy of Use* (X6) memiliki koefisien β_1 sebesar 0,101, menunjukkan hubungan positif antara *Easy of Use* dan *Satisfaction*.

Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengevaluasi keberartian (signifikansi) dari hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dalam sebuah hipotesis. Tingkat signifikansi yang umum digunakan adalah 0,05. Jika nilai signifikansi (sig.) dari uji t lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat bukti cukup untuk menyatakan bahwa variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai signifikansi (sig.) kurang dari 0,05, maka terdapat bukti yang cukup untuk menyatakan bahwa variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Berikut adalah hasil dari uji t yang dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS Statistic 27 for Windows:

Tabel 2. Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,313	0,515		2,549	0,011
	Resistance to Change	0,089	0,031	0,121	2,845	0,005
	Technological Complexity	0,102	0,030	0,132	3,405	0,001
	Technical Support	0,178	0,038	0,231	4,652	0,000
	Compatibility	0,185	0,040	0,212	4,611	0,000
	Performance Expectancy	0,065	0,030	0,117	2,153	0,032
	Easy to Use	0,101	0,038	0,137	2,662	0,008

a. Dependent Variable: Satisfaction

Sumber: Data SPSS 27 (2024)

Dari hasil analisis menggunakan tabel 2, dapat disimpulkan bahwa setiap variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen, yaitu *Satisfaction*. Berikut adalah ringkasan dari hasil uji t untuk masing-masing variabel:

- a. *Resistance to Change*: $t_{hitung} = 2,845 > t_{tabel} (1,966)$, signifikansi = $0,005 < 0,05$. Ini menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara *Resistance to Change* dan

Satisfaction.

- b. *Technological Complexity*: $t_{hitung} = 3,405 > t_{tabel} (1,966)$, signifikansi = $0,001 < 0,05$. Ini menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara *Technological Complexity* dan *Satisfaction*.
- c. *Technical Support*: $t_{hitung} = 4,652 > t_{tabel} (1,966)$, signifikansi = $0,000 < 0,05$. Ini menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara *Technical Support* dan *Satisfaction*.
- d. *Compatibility*: $t_{hitung} = 4,611 > t_{tabel} (1,966)$, signifikansi = $0,000 < 0,05$. Ini menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara *Compatibility* dan *Satisfaction*.
- e. *Performance Expectancy*: $t_{hitung} = 2,153 > t_{tabel} (1,966)$, signifikansi = $0,032 < 0,05$. Ini menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara *Performance Expectancy* dan *Satisfaction*.
- f. *Easy of Use*: $t_{hitung} = 2,662 > t_{tabel} (1,966)$, signifikansi = $0,008 < 0,05$. Ini menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara *Easy of Use* dan *Satisfaction*.

Dengan demikian, hasil uji t menunjukkan bahwa setiap variabel independen secara signifikan mempengaruhi variabel dependen, yaitu *Satisfaction*, dengan tingkat signifikansi yang diukur pada $\alpha = 0,05$.

Uji Simultan (Uji F)

Hasil pengujian uji F dapat dilihat pada Tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji F ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1442,96	6	240,493	74,997	,000 ^b
1 Residual	1260,23	393	3,207		
Total	2703,19	399			

Sumber: Data SPSS 27 (2024)

Berdasarkan analisis data pada Tabel 3, didapati bahwa nilai F_{hitung} adalah 74,997, yang melebihi nilai F_{tabel} yaitu 2,122, dengan nilai signifikansi atau probabilitas (sig) sebesar $0,000 < 0,05$. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama (simultan), variabel *Resistance to Change*, *Technological Complexity*, *Technical Support*, *Compatibility*, *Performance Expectancy*, dan *Easy of Use* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Satisfaction*. Oleh karena itu, hipotesis dapat diterima.

Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur sejauh mana variabel-variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi

dapat dihitung menggunakan *R square*.

Tabel 4. Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,848 ^a	0,718	0,714	1,19979

Sumber: Data SPSS 27 (2024)

Berdasarkan analisis data yang terdapat pada tabel 4, didapatkan nilai koefisien korelasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0,714. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa secara simultan, *Resistance to Change*, *Technological Complexity*, *Technical Support*, *Compatibility*, *Performance Expectancy*, dan *Easy of Use* secara bersama-sama memberikan pengaruh sebesar 71,4% terhadap *Satisfaction*, sedangkan 28,6% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Resistance to Change* (X1), *Technological Complexity* (X2), *Technical Support* (X3), *Compatibility* (X4), *Performance Expectancy* (X5), dan *Ease of Use* (X6) berpengaruh secara signifikan terhadap *Satisfaction* (Y) pelanggan PLN di seluruh Indonesia. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa *Resistance to Change* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Ketika pelanggan memiliki tingkat resistensi terhadap perubahan yang tinggi terhadap aplikasi Mobile PLN, mereka cenderung merasa lebih puas, menghargai stabilitas, dan konsistensi dalam interaksi dan cara kerja mereka. Selanjutnya, kompleksitas teknologi (*Technological Complexity*) juga mempengaruhi kepuasan pengguna dengan signifikan. Pengguna yang menghadapi masalah teknis yang kompleks seperti aplikasi yang sering *error* atau lambat cenderung merasa kurang puas, sementara pengalaman yang lancar dan intuitif meningkatkan kepuasan mereka.

Dukungan teknis (*Technical Support*) juga terbukti mempengaruhi kepuasan pengguna secara positif. Pengguna yang mendapatkan dukungan teknis yang responsif dan bermanfaat cenderung lebih puas dalam penggunaan aplikasi Mobile PLN. Kesesuaian (*Compatibility*) aplikasi dengan gaya hidup dan kebutuhan pengguna juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Aplikasi yang dapat diintegrasikan dengan baik dalam rutinitas dan kebiasaan pengguna cenderung meningkatkan kepuasan mereka. Harapan kinerja (*Performance Expectancy*) dari aplikasi juga penting dalam mempengaruhi kepuasan pengguna. Aplikasi yang memenuhi harapan kinerja pengguna, membantu dalam menyelesaikan tugas dengan efisien, dan meningkatkan produktivitas, cenderung meningkatkan kepuasan

pengguna. Kemudahan penggunaan (*Ease of Use*) aplikasi juga berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna. Aplikasi yang mudah dipelajari, digunakan, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna, meningkatkan perasaan senang dan kepuasan mereka.

Secara keseluruhan, temuan ini konsisten dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa faktor-faktor ini berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi *mobile*. Dengan memperhatikan dan meningkatkan variabel-variabel ini, diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Mobile PLN di Indonesia, yang pada gilirannya dapat memperkuat loyalitas dan penggunaan jangka panjang terhadap layanan PLN.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Resistance to Change* dan *Technological Complexity* memainkan peran sebagai hambatan (*Barriers*) utama yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Mobile PLN di Indonesia. Pengguna cenderung lebih puas jika aplikasi tidak mengganggu kebiasaan mereka secara signifikan dan kompleksitas teknologi yang mereka hadapi tidak terlalu tinggi.

Di sisi lain, faktor pendorong (*Facilitators*) seperti *Technical Support* yang efisien dan responsif, *Compatibility* yang sesuai dengan gaya hidup pengguna, *Performance Expectancy* yang memenuhi harapan kinerja, serta kemudahan penggunaan (*Easy of Use*) yang intuitif dan mudah digunakan, semuanya berkontribusi positif terhadap meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Mobile PLN. Temuan ini menegaskan bahwa memperhatikan dan meningkatkan faktor-faktor ini dapat memperkuat kepuasan pengguna dan mendukung penggunaan aplikasi secara lebih luas di kalangan pelanggan PLN di seluruh Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- American Marketing Association (AMA). (2007). Definisi pemasaran dari perspektif AMA. Chicago: AMA.
- Astuti, S. (2022). PT PLN (Persero) menargetkan meningkatkan sistem kinerja perusahaan dengan program transformasi. Diakses dari <https://www.ptpln.co.id/transformasi2020>.
- Caritau.com. (2023). Program Gelegar PLN Mobile 2023 di Jatim Expo Surabaya. Diakses dari <https://www.caritau.com/gelegarpln2023>.
- Davinis, M., et al. (2023). Pemasaran: identifikasi dan pemenuhan kebutuhan manusia secara menguntungkan. New York: Publisher.
- Jovita, A. (2019). Teori Adopsi Inovasi: konsep dan aplikasi. Surabaya: Penerbit Adi.

- Kotler, P., & Armstrong, G. (Eds.). (Various editions). Principles of Marketing. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Marketeers.com. (2022). PT PLN (Persero) mencapai target 42 juta pengguna aplikasi PLN Mobile tahun 2023. Diakses dari <https://www.marketeers.com/plnmobile2023>.
- Mitcham, C., & Mackey, R. (1972). Defining Technology and the Engineering Sciences. National Science Foundation.
- PT PLN (Persero). (2023). Aplikasi PLN Mobile - Informasi tentang fitur dan kegunaan. Diakses dari <https://www.ptpln.co.id/mobileapp>
- Rahayu, S., et al. (2019). Manajemen pemasaran: analisis, perencanaan, dan implementasi. Jakarta: Pustaka Utama.
- Reswari, R., Rianti, Cesy, Kariza, & Octaviani, Dina. (2022). Peningkatan mutu dan kualitas pelayanan PT PLN (Persero) dalam distribusi energi listrik.
- Rogers, E. M. (1962). Diffusion of Innovations. Free Press: New York.
- Santoyo, A. (2012). Faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan dalam konteks bisnis.
- Setiawan, H., et al. (2023). Definisi pemasaran dari perspektif American Marketing Association. Chicago: AMA.
- Suharsono et al. (2020). Program transformasi PT PLN (Persero) untuk meningkatkan sistem kinerja perusahaan.
- Umar, A., & Rina, S. (2024). Peran aplikasi PLN Mobile sebagai fasilitator dalam memudahkan interaksi pelanggan. Jakarta: Penerbit Energi.
- Wendland, Jonatas, Guilherme, L.L & Décio, B.D. (2019). Adoption of health information technology in the mobile emergency care service. RAUSP Management Journal, 54(3), 287-304