
Analisis SWOT terhadap Strategi Transformasi Digital Aplikasi PLN Mobile dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan di PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Malang, Unit Layanan Pelanggan (ULP) Batu.

Agung Rachmad Nuriyanto *)

M. Ridwan Basalamah **)

Rahmawati *)**

Email : agungrachmadnuriyanto123@gmail.com

Universitas Islam Malang

Abstract

This research, titled "SWOT Analysis of Digital Transformation Strategy of PLN Mobile Application in Improving Customer Service Quality at PLN (Persero) UP3 Malang, ULP Batu," evaluates the digital transformation strategy through PLN Mobile in enhancing customer service. Using SWOT analysis, the study identifies the strengths, weaknesses, opportunities, and threats associated with the application's implementation and its impact on service effectiveness. The findings indicate that PLN Mobile has significant potential to enhance service quality, leveraging internal strengths and opportunities while addressing weaknesses and threats. Recommended strategies include integrating financial services, enhancing data security, fostering innovation to counter competition, increasing user adoption through social campaigns and feedback, and improving digital literacy while diversifying services to mitigate external risks. This research highlights the critical role of digital transformation in PLN's customer service improvements, as PLN Mobile has received positive public feedback for its ease of use and quick response to complaints. The study's insights serve as a valuable reference for PLN in further developing a more efficient and responsive customer service system to meet future demands.

Keywords: *SWOT Analysis, Digital Transformation Strategy, PLN Mobile Application, Improving Customer Service Quality*

Pendahuluan

Revolusi Industri Keempat (Industri 4.0) telah membawa perubahan signifikan di berbagai sektor, terutama industri, dengan mengintegrasikan teknologi cerdas dan sistem otomatisasi. Digitalisasi memainkan peran krusial dalam pergeseran dari operasi tradisional menuju sistem berbasis AI (*Artificial Intelligence*) dan robotik. Namun, Indonesia menghadapi tantangan dalam menerapkan Industri 4.0, terutama terkait kesiapan infrastruktur digital dan adaptasi tenaga kerja. Pandemi COVID-19 telah mempercepat adopsi teknologi digital, menekankan pentingnya layanan digital yang andal di daerah perkotaan dan pedesaan. Dalam konteks ini, PT PLN (Persero), sebagai penyedia listrik milik negara, memiliki peran strategis dalam memastikan pasokan listrik yang stabil meskipun permintaan pelanggan terus meningkat. Antara tahun 2010 dan 2020, jumlah pelanggan PLN melonjak signifikan menjadi 79 juta, dengan mayoritas merupakan pengguna rumah tangga.

Untuk mempertahankan kualitas layanan dan efisiensi, PLN telah mengadopsi transformasi digital melalui Aplikasi PLN Mobile, yang mengintegrasikan berbagai fungsi layanan pelanggan, termasuk penanganan keluhan dan informasi penagihan, ke dalam satu platform digital. Meskipun transformasi digital menawarkan banyak manfaat, tantangan seperti tingkat familiaritas pelanggan dengan aplikasi, kecepatan respons terhadap keluhan, dan efektivitas layanan masih perlu diteliti lebih lanjut. Selain itu, Strategi Digital Moonshot PLN, yang bertujuan untuk memodernisasi operasi melalui digitalisasi, memerlukan evaluasi menyeluruh untuk memastikan efektivitasnya. Mengingat karakteristik unik PLN ULP Batu, yang bergantung pada listrik untuk sektor pariwisata, pertanian, dan

inisiatif energi terbarukan, penelitian ini menganalisis kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman (SWOT) dari Aplikasi PLN Mobile dalam meningkatkan kualitas layanan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan: Bagaimana analisis SWOT mengevaluasi strategi transformasi digital melalui Aplikasi PLN Mobile dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan di PT PLN (Persero) UP3 Malang, ULP Batu?

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dampak transformasi digital melalui Aplikasi PLN Mobile terhadap kualitas pelayanan pelanggan serta mengevaluasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam implementasinya di PLN ULP Batu. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoritis dan praktis. Secara teoritis, penelitian ini berkontribusi pada kerangka teoritis mengenai transformasi digital dalam layanan bisnis, memperkaya literatur akademik tentang kualitas layanan digital dan kepuasan pelanggan, serta menjadi referensi untuk penelitian masa depan dalam inovasi layanan digital. Secara praktis, penelitian ini memberikan rekomendasi untuk PLN dalam mengoptimalkan implementasi PLN Mobile, meningkatkan layanan pelanggan, dan efisiensi operasional. Selain itu, penelitian ini juga menawarkan wawasan bagi pemangku kepentingan dan mitra tentang peran transformasi digital dalam layanan pelanggan, serta mendukung pengambilan keputusan bagi PLN dan badan regulasi dalam merumuskan kebijakan yang meningkatkan upaya transformasi digital di sektor publik dan swasta.

Implementasi transformasi digital dalam institusi dan perusahaan kini menjadi suatu keharusan, karena hal ini merupakan elemen integral dari proses bisnis yang tidak dapat diabaikan. Seiring berjalannya waktu, kemajuan dalam transformasi digital telah beralih dari sekadar peluang teknologi menjadi kebutuhan mendasar untuk memenuhi harapan global (Kraus et al., 2021). Perkembangan ini berdampak signifikan pada banyak perusahaan, di mana transformasi digital memperkenalkan proses, mekanisme, dan metode baru yang memengaruhi struktur inti operasi bisnis, memaksa perusahaan untuk terus beradaptasi dengan teknologi digital dan menyesuaikan model bisnis mereka dengan kondisi yang terus berubah (Kohli & Melville, 2019). Dalam konteks ini, PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) atau PLN terus berinovasi untuk memenuhi misi yang berfokus pada kepuasan pelanggan (Budaya Perusahaan PLN, 2022). Dengan meningkatnya permintaan listrik seiring pertumbuhan populasi dan perkembangan ekonomi, PLN dihadapkan pada tantangan baru dalam menangani keluhan pelanggan yang semakin kompleks. Sebelumnya, PLN mengandalkan loket layanan dan pusat panggilan, namun pendekatan ini terbukti tidak efektif. Oleh karena itu, PLN telah melakukan transformasi digital dengan memanfaatkan teknologi sebagai solusi untuk meningkatkan kualitas layanan dan mengatasi tantangan yang ada, memastikan pasokan listrik yang aman, berkualitas tinggi, dan terjangkau bagi semua konsumen.

Landasan Teori Dan Pengembangan Hipotesis

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan aspek penting yang harus diperhatikan oleh organisasi untuk memenuhi ekspektasi pelanggan. Menurut Yansah dkk (2013), kualitas pelayanan mencakup ciri dan karakteristik produk atau jasa yang berfokus pada pemenuhan harapan pelanggan. Musqari dan Huda (2016) menekankan bahwa kualitas pelayanan diukur dari kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang diterima pelanggan. Putri dan Utomo (2017) menambahkan bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran nilai guna barang atau jasa sesuai harapan pelanggan. Parasuraman et al. (1998) dan Rangkuti (2004) juga menyoroti pentingnya memahami kepentingan pelanggan dalam menilai kualitas layanan. Tjiptono dan Chandra (2009) mengidentifikasi empat pilar utama keunggulan layanan: kecepatan, ketepatan, keramahmatan, dan kemudahan, yang dapat dikombinasikan untuk menciptakan keunggulan layanan yang berkelanjutan.

Teori Adopsi Teknologi

Penerapan teknologi inovatif di sektor pemerintahan menjadi kunci dalam meningkatkan pelayanan. Menurut Rogers (1995), tingkat adopsi teknologi diukur dari kecepatan penerimaan inovasi

oleh anggota sistem sosial, yang dipengaruhi oleh atribut-atribut seperti keuntungan relatif, kompatibilitas, dan kompleksitas. Inovasi dalam teknologi informasi dan komunikasi (TIK) mencakup pembaruan teknologi dan cara baru dalam berpikir dan bertindak. Proses adopsi inovasi terdiri dari tiga tahap: inisiasi, adopsi, dan implementasi (Hoti, 2015). Memahami faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi sangat penting untuk mencapai kinerja yang unggul secara berkelanjutan.

Strategi transformasi

Transformasi adalah proses perubahan yang dinamis, yang dapat berlangsung tanpa batas sesuai dengan kondisi yang berubah (D'Arcy Thompson). Jorge Silvetti menekankan bahwa perubahan elemen atau aturan dapat dilakukan melalui penyimpangan atau pengelompokan ulang. Nurgiyantoro (2010) mendefinisikan transformasi sebagai perubahan yang terjadi pada suatu hal atau keadaan, yang dapat berdampak positif atau negatif. Transformasi sosial-ekonomi melalui inovasi digital mengkaji pengaruh inovasi terhadap aspek sosial-ekonomi dan tata kelola, dengan PDB sebagai indikator pertumbuhan ekonomi, meskipun tidak sepenuhnya mencerminkan budaya digital yang berkembang (Chiho Watanabe et al., 2021).

Analisis SWOT

Analisis SWOT adalah metode perencanaan strategis yang digunakan untuk menganalisis kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam merumuskan strategi. Menurut Ahmad (2020), analisis ini membantu pemangku kepentingan dalam menentukan langkah-langkah yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas internal dan eksternal perusahaan. Isnati dan Rizki (2019) menyoroti manfaat analisis SWOT dalam menilai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan, serta dalam pengambilan keputusan strategis yang relevan dengan kondisi perusahaan saat ini. Dengan menggunakan analisis SWOT, perusahaan dapat mengoptimalkan kekuatan dan peluang, serta mengurangi kelemahan dan ancaman yang dihadapi.

Dalam Penelitian ini Pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara mendalam dengan pemangku kepentingan terkait di PLN ULP Batu, termasuk manajer layanan pelanggan, staf teknis, dan pelanggan yang menggunakan Aplikasi PLN Mobile. Wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan wawasan langsung mengenai pengalaman, tantangan, dan manfaat yang dirasakan dari penggunaan aplikasi. Selain itu, observasi langsung terhadap proses operasional PLN Mobile dilakukan untuk mengidentifikasi alur kerja dan interaksi antara pelanggan dan sistem digital. Data primer yang dikumpulkan memberikan wawasan kontekstual yang kaya untuk mendukung analisis SWOT yang mendalam.

Sementara itu, pengumpulan data sekunder dilakukan melalui tinjauan literatur dan analisis dokumen internal PLN, seperti laporan tahunan, statistik penggunaan aplikasi, dan kebijakan terkait transformasi digital. Data sekunder juga mencakup referensi dari jurnal akademik, artikel, dan penelitian sebelumnya yang relevan dengan implementasi Aplikasi PLN Mobile. Proses pengumpulan data ini bertujuan untuk melengkapi data primer dengan perspektif yang lebih luas dan berbasis bukti. Kombinasi data primer dan sekunder memungkinkan penelitian ini menghasilkan analisis yang komprehensif dan mendalam mengenai efektivitas strategi transformasi digital PLN Mobile.

Analisis SWOT terhadap Data yang Diperoleh. Analisis SWOT terhadap data yang dikumpulkan dilakukan secara sistematis untuk mengevaluasi faktor internal dan eksternal yang memengaruhi implementasi Aplikasi PLN Mobile di ULP Batu. Data primer yang diperoleh dari wawancara mendalam dengan manajer layanan pelanggan, staf teknis, dan pelanggan dianalisis untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan internal. Sementara itu, data sekunder, seperti laporan tahunan dan statistik penggunaan aplikasi, digunakan untuk menilai peluang dan ancaman eksternal. Proses analisis ini melibatkan pengkodean tematik untuk mengkategorikan informasi ke dalam empat elemen SWOT, sehingga menghasilkan pemetaan faktor yang terstruktur.

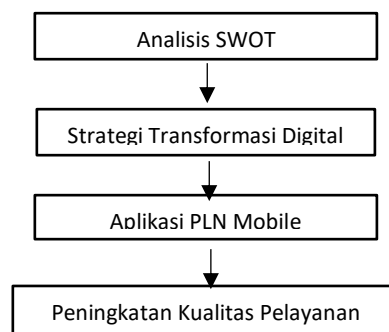
Setelah elemen SWOT diidentifikasi, data diproses menggunakan matriks SWOT untuk mengevaluasi hubungan antara faktor internal dan eksternal. Matriks ini membantu dalam menentukan

strategi yang memanfaatkan kekuatan untuk memanfaatkan peluang, mengatasi kelemahan, dan mengurangi ancaman. Misalnya, data tentang adopsi teknologi digital di masyarakat digunakan untuk mengidentifikasi peluang, sementara analisis keluhan pelanggan melalui aplikasi membantu mengungkap kelemahan. Hasil analisis ini menjadi dasar untuk mengembangkan rekomendasi strategis yang relevan dengan konteks operasional PLN ULP Batu.

Identifikasi faktor internal dan eksternal dilakukan melalui analisis mendalam terhadap data primer dan sekunder yang telah dikumpulkan. Data primer diperoleh dari wawancara mendalam dengan manajer layanan pelanggan, staf teknis, dan pelanggan PLN ULP Batu, yang memberikan wawasan langsung mengenai kekuatan dan kelemahan internal, seperti efisiensi operasional Aplikasi PLN Mobile dan tantangan literasi digital yang dihadapi pelanggan. Selain itu, observasi langsung terhadap penggunaan aplikasi dilakukan untuk memahami interaksi pelanggan dengan sistem digital.

Data sekunder, termasuk laporan tahunan PLN dan statistik penggunaan aplikasi, digunakan untuk mengidentifikasi peluang eksternal, seperti peningkatan adopsi teknologi digital, serta ancaman, seperti persaingan dari penyedia layanan energi lainnya. Proses identifikasi ini melibatkan pengkodean tematik untuk mengkategorikan data sesuai dengan empat elemen SWOT (Kekuatan, Kelemahan, Peluang, Ancaman). Analisis dilakukan dengan membandingkan data primer dan sekunder untuk memastikan konsistensi dan validitas informasi. Misalnya, statistik penggunaan aplikasi digunakan untuk memverifikasi temuan wawancara mengenai tingkat adopsi pelanggan. Selain itu, tren eksternal, seperti kebijakan pemerintah tentang digitalisasi dan permintaan energi terbarukan, dianalisis untuk memahami peluang dan ancaman yang ada. Hasil identifikasi ini menjadi dasar untuk mengembangkan matriks SWOT, yang akan digunakan dalam merumuskan strategi transformasi digital yang lebih efektif.

Pengembangan Strategi Berdasarkan Hasil Analisis. Pengembangan strategi dalam penelitian ini didasarkan pada hasil analisis SWOT, dengan matriks SWOT sebagai alat utama untuk mengintegrasikan temuan dari faktor internal dan eksternal. Proses ini dimulai dengan mengkategorikan data ke dalam empat elemen kunci: kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman, yang kemudian dipetakan dalam matriks untuk mengidentifikasi hubungan antara faktor-faktor tersebut. Contohnya, kekuatan seperti integrasi layanan digital dalam Aplikasi PLN Mobile dapat digabungkan dengan peluang peningkatan adopsi teknologi digital di masyarakat untuk merancang strategi pengembangan fitur baru. Setelah pemetaan selesai, strategi dirumuskan menggunakan pendekatan kuadran SWOT, yang mencakup: SO (*Strengths-Opportunities*) untuk memanfaatkan kekuatan internal dalam memanfaatkan peluang eksternal, WO (*Weaknesses-Opportunities*) untuk mengatasi kelemahan sambil memanfaatkan peluang, ST (*Strengths-Threats*) untuk menggunakan kekuatan dalam mengurangi ancaman eksternal, dan WT (*Weaknesses-Threats*) untuk meminimalkan kelemahan dan ancaman. Pendekatan terstruktur ini memastikan bahwa strategi yang dihasilkan tidak hanya adaptif terhadap kondisi lingkungan, tetapi juga berfokus pada peningkatan kualitas layanan pelanggan di PLN ULP Batu.



Gambar 1. Kerangka Penelitian

Metode Penelitian

Dokumentasi

Pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara mendalam dengan pemangku kepentingan terkait di PLN ULP Batu, termasuk manajer layanan pelanggan, staf teknis, dan pelanggan yang menggunakan Aplikasi PLN Mobile. Wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan wawasan langsung mengenai pengalaman, tantangan, dan manfaat yang dirasakan dari penggunaan aplikasi. Selain itu, observasi langsung terhadap proses operasional PLN Mobile dilakukan untuk mengidentifikasi alur kerja dan interaksi antara pelanggan dan sistem digital. Data primer yang dikumpulkan memberikan wawasan kontekstual yang kaya untuk mendukung analisis SWOT yang mendalam.

Data Sekunder

Sementara itu, pengumpulan data sekunder dilakukan melalui tinjauan literatur dan analisis dokumen internal PLN, seperti laporan tahunan, statistik penggunaan aplikasi, dan kebijakan terkait transformasi digital. Data sekunder juga mencakup referensi dari jurnal akademik, artikel, dan penelitian sebelumnya yang relevan dengan implementasi Aplikasi PLN Mobile. Proses pengumpulan data ini bertujuan untuk melengkapi data primer dengan perspektif yang lebih luas dan berbasis bukti. Kombinasi data primer dan sekunder memungkinkan penelitian ini menghasilkan analisis yang komprehensif dan mendalam mengenai efektivitas strategi transformasi digital PLN Mobile.

Analisis SWOT

Analisis SWOT terhadap Data yang Diperoleh. Analisis SWOT terhadap data yang dikumpulkan dilakukan secara sistematis untuk mengevaluasi faktor internal dan eksternal yang memengaruhi implementasi Aplikasi PLN Mobile di ULP Batu. Data primer yang diperoleh dari wawancara mendalam dengan manajer layanan pelanggan, staf teknis, dan pelanggan dianalisis untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan internal. Sementara itu, data sekunder, seperti laporan tahunan dan statistik penggunaan aplikasi, digunakan untuk menilai peluang dan ancaman eksternal. Proses analisis ini melibatkan pengkodean tematik untuk mengkategorikan informasi ke dalam empat elemen SWOT, sehingga menghasilkan pemetaan faktor yang terstruktur.

Setelah elemen SWOT diidentifikasi, data diproses menggunakan matriks SWOT untuk mengevaluasi hubungan antara faktor internal dan eksternal. Matriks ini membantu dalam menentukan strategi yang memanfaatkan kekuatan untuk memanfaatkan peluang, mengatasi kelemahan, dan mengurangi ancaman. Misalnya, data tentang adopsi teknologi digital di masyarakat digunakan untuk mengidentifikasi peluang, sementara analisis keluhan pelanggan melalui aplikasi membantu mengungkap kelemahan. Hasil analisis ini menjadi dasar untuk mengembangkan rekomendasi strategis yang relevan dengan konteks operasional PLN ULP Batu.

Identifikasi faktor internal dan eksternal dilakukan melalui analisis mendalam terhadap data primer dan sekunder yang telah dikumpulkan. Data primer diperoleh dari wawancara mendalam dengan manajer layanan pelanggan, staf teknis, dan pelanggan PLN ULP Batu, yang memberikan wawasan langsung mengenai kekuatan dan kelemahan internal, seperti efisiensi operasional Aplikasi PLN Mobile dan tantangan literasi digital yang dihadapi pelanggan. Selain itu, observasi langsung terhadap penggunaan aplikasi dilakukan untuk memahami interaksi pelanggan dengan sistem digital.

Data sekunder, termasuk laporan tahunan PLN dan statistik penggunaan aplikasi, digunakan untuk mengidentifikasi peluang eksternal, seperti peningkatan adopsi teknologi digital, serta ancaman, seperti persaingan dari penyedia layanan energi lainnya. Proses identifikasi ini melibatkan pengkodean tematik untuk mengkategorikan data sesuai dengan empat elemen SWOT (Kekuatan, Kelemahan, Peluang, Ancaman). Analisis dilakukan dengan membandingkan data primer dan sekunder untuk memastikan konsistensi dan validitas informasi. Misalnya, statistik penggunaan aplikasi digunakan untuk memverifikasi temuan wawancara mengenai tingkat adopsi pelanggan. Selain itu, tren eksternal, seperti kebijakan pemerintah tentang digitalisasi dan permintaan energi terbarukan, dianalisis untuk

memahami peluang dan ancaman yang ada. Hasil identifikasi ini menjadi dasar untuk mengembangkan matriks SWOT, yang akan digunakan dalam merumuskan strategi transformasi digital yang lebih efektif.

Pengembangan Strategi Berdasarkan Hasil Analisis. Pengembangan strategi dalam penelitian ini didasarkan pada hasil analisis SWOT, dengan matriks SWOT sebagai alat utama untuk mengintegrasikan temuan dari faktor internal dan eksternal. Proses ini dimulai dengan mengkategorikan data ke dalam empat elemen kunci: kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman, yang kemudian dipetakan dalam matriks untuk mengidentifikasi hubungan antara faktor-faktor tersebut. Contohnya, kekuatan seperti integrasi layanan digital dalam Aplikasi PLN Mobile dapat digabungkan dengan peluang peningkatan adopsi teknologi digital di masyarakat untuk merancang strategi pengembangan fitur baru. Setelah pemetaan selesai, strategi dirumuskan menggunakan pendekatan kuadran SWOT, yang mencakup: SO (*Strengths-Opportunities*) untuk memanfaatkan kekuatan internal dalam memanfaatkan peluang eksternal, WO (*Weaknesses-Opportunities*) untuk mengatasi kelemahan sambil memanfaatkan peluang, ST (*Strengths-Threats*) untuk menggunakan kekuatan dalam mengurangi ancaman eksternal, dan WT (*Weaknesses-Threats*) untuk meminimalkan kelemahan dan ancaman. Pendekatan terstruktur ini memastikan bahwa strategi yang dihasilkan tidak hanya adaptif terhadap kondisi lingkungan, tetapi juga berfokus pada peningkatan kualitas layanan pelanggan di PLN ULP Batu.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Analisis SWOT Strategi Transformasi Digital PLN. Bab ini membahas hasil analisis SWOT terhadap strategi transformasi digital PLN melalui aplikasi PLN Mobile untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan. Diskusi dimulai dengan mengidentifikasi kekuatan aplikasi, seperti akses layanan yang cepat dan mudah, jangkauan yang luas, serta integrasi sistem yang meningkatkan efisiensi. Sebaliknya, kelemahan seperti keterbatasan literasi digital dan masalah keamanan data juga dianalisis untuk memahami tantangan yang dihadapi oleh PLN. Peluang yang tersedia, seperti meningkatnya penggunaan smartphone dan pengembangan fitur baru, juga diperiksa bersamaan dengan ancaman eksternal seperti persaingan dan risiko kebocoran data. Berdasarkan analisis ini, strategi yang diusulkan akan dirancang untuk memaksimalkan kekuatan dan peluang, sambil mengatasi kelemahan dan ancaman dengan menggunakan matriks SWOT.

Matriks SWOT adalah alat analisis yang menggabungkan faktor internal, seperti kekuatan dan kelemahan, dengan faktor eksternal, yaitu peluang dan ancaman. Kombinasi ini menghasilkan empat alternatif strategi, yakni strategi SO (*Strengths and Opportunities*), ST (*Strengths and Threats*), WO (*Weaknesses and Opportunities*), serta WT (*Weaknesses and Threats*). Pendekatan ini membantu dalam merumuskan langkah-langkah strategis yang dapat dimanfaatkan untuk memaksimalkan potensi organisasi sekaligus mengatasi tantangan yang dihadapi (Rangkuti, 2001).

Penentuan nilai faktor dalam matriks SWOT melibatkan dua elemen utama, yaitu Internal Strategy Factor Analysis Summary (IFAS) dan External Strategy Factor Analysis Summary (EFAS). Adapun dibawah ini matriks IFES DAN EFAS antara lain:

Matriks Internal Startegy Factor Analysis Sumary (IFES)

Penentuan Matriks Internal Startegy Factor Analysis Sumary (IFES) Ahmad (2020) menjelaskan bahwa untuk mendapatkan gambaran yang akurat mengenai posisi perusahaan, langkah pertama adalah melakukan perhitungan bobot dan rating untuk setiap faktor yang ada. Faktor kekuatan dan peluang diberi rating 3 (kuat) atau 4 (sangat kuat), sedangkan kelemahan dan ancaman diberi rating 1 (sangat lemah) atau 2 (lemah). Setiap faktor kemudian diberikan bobot antara 0,00 (tidak penting) hingga 1,0 (sangat penting), dengan total bobot seluruh faktor mencapai 1,0, sehingga memungkinkan perusahaan untuk memprioritaskan faktor-faktor yang paling berpengaruh.

Tabel 1. Matriks Internal Startegy Factor Analysis Sumary (IFES)

Poin	Kekuatan (<i>Strength</i>)	Skor	Bobot	Total
S1	Kemudahan dan Kecepatan	4	0.08	0.32
S2	Jangkauan yang luas	4	0.15	0.6
S3	Integrasi dengan PLN	4	0.19	0.76
S4	Fitur yang beragam	4	0.12	0.48
Total Kekuatan (<i>Strength</i>)			0.54	2.16
Poin	Kelemahan (<i>Weakness</i>)	Skor	Bobot	Total
W1	Literasi digital yang minim	2	0.11	0.22
W2	Bug dan gangguan aplikasi	2	0.09	0.18
W3	Keamanan Siber	3	0.03	0.09
W4	Keterbatasan fitur	3	0.1	0.3
W5	Penetrasi smartphone	2	0.13	0.26
Total Kelemahan (<i>Weakness</i>)			0.46	1.05
NILAI IFE			1	3.21

Sumber : Hasil penelitian Matriks Internal Startegy Factor Analysis Sumary/IFES

Berdasarkan perhitungan pada Tabel 1, diperoleh skor total berbobot sebesar 3,21, yang mengindikasikan posisi internal yang kuat menurut penilaian Rangkuti (2001), di mana skor antara 3,00 hingga 4,00 menunjukkan kondisi internal yang lebih unggul dari rata-rata. Hal ini mencerminkan kemampuan PLN ULP Batu dalam memanfaatkan kekuatan yang dimiliki, terutama melalui integrasi dengan PLN yang mempermudah pelanggan dan pegawai dalam melakukan transaksi, pembayaran, dan pengaduan keluhan, dengan faktor integrasi tersebut mendapatkan skor 0,76, menegaskan signifikansi perannya dalam mendukung kelancaran operasional perusahaan. Namun, salah satu kelemahan signifikan yang dihadapi PLN ULP Batu adalah tingkat ketidakterbiasaan sebagian pengguna terhadap Aplikasi PLN Mobile, yang tercermin dari skor 0,26. Meskipun tingginya jumlah pengguna smartphone di Indonesia menawarkan potensi besar untuk menarik lebih banyak pengguna aplikasi, rendahnya tingkat literasi digital di kalangan sejumlah pelanggan menjadi kendala utama. Akibatnya, banyak pengguna yang belum sepenuhnya memanfaatkan Aplikasi PLN Mobile untuk transaksi atau aktivitas lainnya, sehingga potensi aplikasi ini dalam meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pengguna belum dapat dioptimalkan secara maksimal.

Matriks *External Strategy Factor Analysis Summary* (EFAS)

Untuk menentukan posisi perusahaan secara akurat, langkah pertama dalam matriks *External Strategy Factor Analysis Summary* (EFAS) adalah menghitung bobot (a) dan rating (b) untuk setiap faktor eksternal yang relevan. Selanjutnya, hasil perkalian antara bobot dan rating ($c = a \times b$) dihitung untuk masing-masing faktor. Dalam proses penilaian, faktor kekuatan dan peluang diberikan rating 3 (kuat) atau 4 (sangat kuat), sedangkan kelemahan dan ancaman diberi rating 1 (sangat lemah) atau 2 (lemah). Setiap faktor juga diberi bobot yang bervariasi antara 0,00 (tidak penting) hingga 1,0 (sangat penting), dengan total bobot yang harus berjumlah 1,0 (Ahmad, 2020). Berdasarkan perhitungan ini, diperoleh hasil yang menggambarkan pengaruh faktor eksternal terhadap kinerja perusahaan, memberikan wawasan yang jelas mengenai tantangan dan peluang yang dihadapi dalam konteks operasional yang lebih luas.

Tabel 2. Matriks *External Strategy Factor Analysis Summary*/EFAS

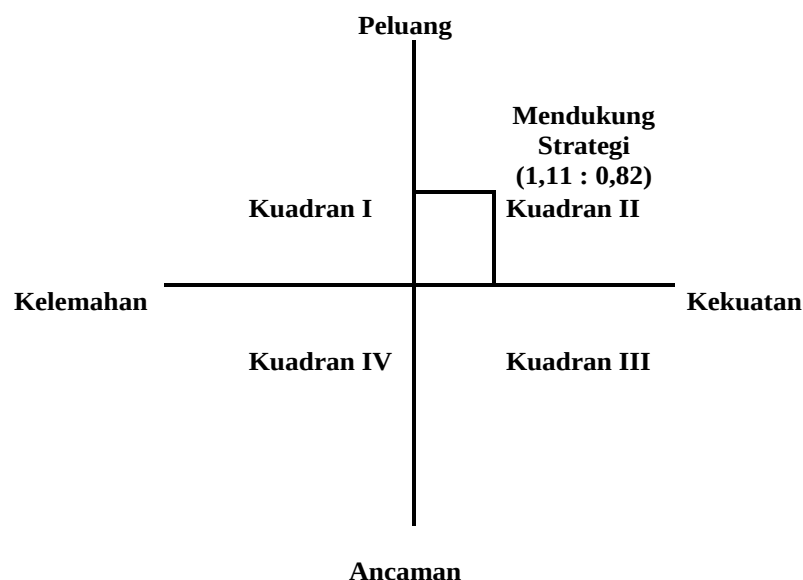
Poin	Peluang (<i>Opportunity</i>)	Skor	Bobot	Total
O1	Penetrasi smartphone	4	0.12	0.48
O2	Layanan baru	4	0.12	0.48
O3	Kolaborasi dengan pihak lain	4	0.11	0.44
O4	Edukasi pelanggan	4	0.18	0.72
Total Peluang (<i>Opportunity</i>)				2.12
Poin	Ancaman (<i>Threat</i>)	Skor	Bobot	Total
T1	Kompetitor	3	0.13	0.39
T2	Gangguan infrastruktur	2	0.11	0.22
T3	Kebocoran data	3	0.12	0.36
T4	Perubahan kebijakan	3	0.11	0.33
Total Ancaman (<i>Threat</i>)				1.3
NILAI EFE			1	3.42

Sumber : (Hasil penelitian Matriks *External Strategy Factor Analysis Summary*/EFAS).

Berdasarkan hasil yang tercantum dalam Tabel 2 dan mengacu pada penjelasan Rangkuti (2001), total skor berbobot sebesar 3,42 menunjukkan bahwa posisi eksternal PLN ULP Batu tergolong kuat, menandakan bahwa strategi transformasi digital yang diterapkan cukup efektif dalam memanfaatkan peluang yang ada. Namun, PLN ULP Batu perlu tetap waspada dan mengantisipasi potensi ancaman dari lingkungan eksternal. Salah satu ancaman signifikan, dengan skor 0,39, adalah keberadaan kompetitor dan aplikasi pihak ketiga, seperti mobile banking dan OVO, yang menawarkan fitur serupa. Ancaman ini dapat membuat pelanggan merasa tidak perlu lagi menggunakan Aplikasi PLN Mobile untuk melakukan transaksi pembayaran, sehingga penting bagi PLN untuk terus berinovasi dan meningkatkan nilai tambah layanan agar tetap relevan di pasar yang kompetitif.

Berdasarkan analisis SWOT Strategi Transformasi Digital Aplikasi PLN Mobile memiliki peluang signifikan untuk meningkatkan kinerja dan layanan, meskipun dihadapkan pada ancaman yang perlu diwaspadai, seperti meningkatnya penggunaan smartphone dan permintaan layanan digital yang menjadi peluang, serta tantangan dari kompetitor dan risiko kebocoran data. Strategi SO (*Strengths-Opportunities*) berfokus pada pengoptimalan kekuatan internal dengan mengintegrasikan layanan keuangan melalui *platform fintech*, memungkinkan pelanggan melakukan pembayaran tagihan dan membeli token secara langsung, serta memperkenalkan fitur baru seperti meter mandiri dan pelaporan gangguan yang lebih efisien. Strategi ST (*Strengths-Threats*) menekankan pentingnya meningkatkan keamanan data pengguna dan infrastruktur untuk mengurangi risiko serangan siber, serta inovasi berkelanjutan untuk mempertahankan keunggulan kompetitif di tengah ancaman aplikasi pihak ketiga. Sementara itu, strategi WO (*Weaknesses-Opportunities*) bertujuan mengatasi kelemahan dengan meningkatkan kesadaran dan adopsi aplikasi melalui kampanye sosialisasi, serta mendengarkan umpan balik pengguna untuk memperbaiki aplikasi dan menambah fitur yang relevan. Terakhir, strategi WT (*Weaknesses-Threats*) berfokus pada peningkatan literasi digital pengguna melalui program edukasi tentang keamanan siber dan diversifikasi layanan untuk mengurangi dampak perubahan kebijakan pemerintah, termasuk inovasi dalam layanan seperti pengajuan permohonan daya melalui aplikasi. Setelah analisis Matriks IFAS dan EFAS, nilai koordinat pada sumbu X dan Y dihitung, menghasilkan $X = 1,11$ dan $Y = 0,82$, yang menunjukkan bahwa PLN ULP Batu berada di Kuadran II (Positif, Negatif). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun memiliki kekuatan, perusahaan menghadapi tantangan besar, sehingga strategi diversifikasi disarankan untuk memperluas ragam strategi dan taktik guna mengatasi hambatan yang ada.

Gambar 2. Kuadran SWOT (referensi ; hasil penelitian)



Dokumentasi Wawancara

Gambar 3. Foto saat proses wawancara



Wawancara yang dilakukan pada 6 Januari 2025 pukul 09.00 wib sd 10.00 wib kepada Manajer ULP Batu, Catur Surya Dharma Suryana, dan Officer Kinerja, Kharisma Cahyaning Turnami, mengungkapkan bahwa PLN ULP Batu, sebagai bagian dari PLN Distribusi Jawa Timur, telah berhasil mendukung strategi transformasi digital melalui pemanfaatan Aplikasi PLN Mobile. Meskipun menghadapi tantangan geografis di Kota Batu dan sekitarnya, layanan tetap optimal berkat strategi distribusi yang tepat. Aplikasi PLN Mobile telah secara signifikan meningkatkan layanan pelanggan, tercermin dari peningkatan Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) yang saat ini sudah muncul aplikasi untuk memantau Kualitas Pelayanan yakni aplikasi info TMP. serta perbaikan dalam Waktu Respons (RPT) dan Waktu Pemulihan (RCT) dalam menangani keluhan. Pengawasan dilakukan melalui aplikasi internal Champion Mobile, yang berfungsi sebagai alat pemantauan dan sistem peringatan dini, serta sebagai penghubung antara layanan online PLN Mobile dan aplikasi WhatsApp atau telepon, memudahkan akses bantuan bagi pelanggan. PLN Batu menerapkan kombinasi layanan daring dan luring, dengan koordinasi yang solid antara manajer unit, staf, dan petugas lapangan untuk memastikan pelayanan yang prima. Dengan cakupan area seluas 284,3 km² dan 131.000 pelanggan, PLN Batu terus berinovasi, mendorong penggunaan Aplikasi PLN Mobile untuk mempermudah akses layanan kelistrikan. Transformasi digital ini juga mencakup penerapan IT Transformation Towards Single Source of Truth (SSoT), yang mengkonsolidasikan data ke dalam sistem terpusat untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi pengambilan keputusan. PLN menjalankan empat langkah utama dalam program ini: Manajemen Proyek dan Jaminan Kualitas (PMQA), Reengineering Proses Bisnis (BPR), Manajemen Perubahan, Komunikasi, dan Pelatihan (CMC&T), serta Implementasi Digital melalui System Integrator (SI). Kesimpulannya, transformasi digital PLN melalui Aplikasi PLN Mobile dan SSoT merupakan langkah strategis yang berhasil meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan, memastikan ketersediaan listrik yang andal, serta memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik.

Tabel 3. TMP (Tingkat Mutu Pelayanan ULP Batu bulan September 2024)

No	Uraian	Satuan	Deklarasi	Realisasi	Jumlah Pelanggan
1	Lama gangguan yang dialami konsumen	Jam/Bulan	05:00:00	01:48:00	96
2	Jumlah gangguan yang dialami konsumen	Kali/Bulan	4	2	96
3	Kecepatan pelayanan PB TR tanpa perluasan jaringan	Hari Kerja	4	2	509
4	Kecepatan pelayanan PB TR dengan perluasan jaringan	Hari Kerja	14	5	15
5	Kecepatan pelayanan PB TR dengan penambahan trafo	Hari Kerja	25	11	33
6	Kecepatan pelayanan PD TR tanpa perluasan jaringan	Hari Kerja	5	3	195
7	Kecepatan pelayanan PD TR dengan perluasan jaringan	Hari Kerja	14	5	15
8	Kecepatan pelayanan PD TR dengan penambahan trafo	Hari Kerja	25	7	5
9	Kesalahan pembacaan kWh meter yang dialami konsumen	Kali/Triwulan	0	0	0
10	Waktu koreksi kesalahan rekening	Hari Kerja	0	0	0

Sumber : (Tingkat Mutu Pelayanan PLN ULP Batu)

Implikasi Hasil

Temuan penelitian ini memiliki implikasi signifikan terhadap penggunaan Aplikasi PLN Mobile dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan. Penelitian sebelumnya, seperti yang diungkapkan oleh Haq (2022), menunjukkan bahwa aplikasi ini berperan penting dalam meningkatkan efisiensi komunikasi antara pelanggan dan petugas layanan, yang sejalan dengan hasil penelitian ini yang menyoroti akses cepat dan mudah untuk melaporkan gangguan serta membayar tagihan. Namun, tantangan tetap ada, seperti yang dicatat oleh Pujiati dan Nurhayat (2023), di mana penanganan pengaduan belum mencapai target, sehingga PLN perlu meningkatkan responsivitas dan efisiensi dalam menangani keluhan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, Ramadanty dan Christin (2023) menekankan pentingnya strategi komunikasi pemasaran terpadu untuk meningkatkan kesadaran pelanggan tentang fitur aplikasi, sementara Aminarti dan Firdaus (2024) menyoroti perlunya sosialisasi oleh pegawai PLN untuk memperkuat pemahaman pelanggan. Penelitian ini juga menemukan peluang untuk mengembangkan fitur baru, seperti integrasi dengan platform fintech untuk pembayaran tagihan, serta menekankan pentingnya keamanan data untuk menjaga kepercayaan pelanggan. Secara keseluruhan, Aplikasi PLN Mobile memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas pelayanan, namun PLN harus mengatasi tantangan yang ada dan memanfaatkan kekuatan serta peluang untuk mengoptimalkan penggunaan aplikasi ini demi meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Kesimpulan, Keterbatasan Dan Saran

Kesimpulan

Dalam penelitian ini yang berjudul "Analisis SWOT terhadap Strategi Transformasi Digital Aplikasi PLN Mobile dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan di PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Malang, Unit Layanan Pelanggan (ULP) Batu," menunjukkan bahwa posisi strategis PLN berada di Kuadran II matriks SWOT, yang mengindikasikan bahwa strategi yang diterapkan mendukung peningkatan layanan pelanggan melalui transformasi digital. Temuan penelitian mengungkapkan bahwa Aplikasi PLN Mobile memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam efisiensi manajemen layanan, kemudahan akses, dan respons cepat terhadap keluhan pelanggan. Meskipun PLN ULP Batu memiliki kekuatan dalam jangkauan layanan dan fitur digital terintegrasi, tantangan dari persaingan industri dan risiko keamanan data memerlukan peningkatan sistem keamanan dan inovasi berkelanjutan. Strategi yang direkomendasikan mencakup

pemanfaatan kekuatan internal untuk mengintegrasikan layanan keuangan, meningkatkan keamanan data, mendidik pelanggan melalui kampanye sosialisasi, serta meningkatkan literasi digital untuk mengurangi dampak ancaman eksternal. Aplikasi PLN Mobile telah menerima umpan balik positif dari masyarakat, dengan lebih dari 51 juta unduhan dan rating 4,9, menunjukkan penerimaan yang sangat baik dan dampak positif terhadap layanan PLN. Temuan ini diharapkan menjadi acuan bagi PLN dalam mengembangkan layanan yang lebih inovatif, aman, dan responsif untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan daya saing di industri kelistrikan. Penelitian ini berjudul "Analisis SWOT Strategi Transformasi Digital Aplikasi PLN Mobile dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan di PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Malang, Unit Layanan Pelanggan (ULP) Batu." Hasil analisis menunjukkan bahwa posisi strategis PLN berada di Kuadran II matriks SWOT, yang mengindikasikan bahwa strategi yang diterapkan mendukung peningkatan

Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu dipertimbangkan untuk penelitian selanjutnya. Pertama, lingkup penelitian yang terbatas pada PLN ULP Batu dapat mengakibatkan hasil analisis SWOT yang tidak mencerminkan kondisi keseluruhan di unit PLN lainnya, sehingga penelitian di unit lain diperlukan untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai implementasi dan efektivitas Aplikasi PLN Mobile di berbagai wilayah. Kedua, keterbatasan variabel dan data, di mana analisis dilakukan tanpa pengujian kuantitatif terhadap dampak aplikasi terhadap kepuasan pelanggan, menunjukkan perlunya metode statistik inferensial dalam penelitian mendatang untuk mengukur pengaruh spesifik dari transformasi digital. Ketiga, waktu penelitian yang terbatas membatasi jumlah responden yang dapat diwawancarai dan akses terhadap data pelanggan serta informasi internal PLN, yang menghambat pengumpulan data yang lebih rinci. Selain itu, penelitian ini belum mengeksplorasi potensi pengembangan fitur tambahan atau kolaborasi dengan aplikasi fintech lain, sehingga penelitian selanjutnya sebaiknya fokus pada integrasi Aplikasi PLN Mobile dengan layanan keuangan digital untuk meningkatkan kenyamanan dan efisiensi pengguna. Terakhir, kendala dalam mengukur dampak transformasi digital terhadap kualitas layanan pelanggan menunjukkan bahwa penelitian berikutnya dapat menggunakan metode survei dengan sampel yang lebih besar atau analisis time-series untuk mengevaluasi perubahan kepuasan pelanggan sebelum dan sesudah penerapan inovasi digital.

Saran

Berdasarkan keterbatasan yang telah diidentifikasi, penelitian mendatang disarankan untuk melakukan studi di unit PLN lainnya guna memperoleh analisis SWOT yang lebih komprehensif mengenai Aplikasi PLN Mobile. Selain itu, penggunaan metode kuantitatif untuk menganalisis dampak aplikasi terhadap kepuasan pelanggan secara statistik sangat dianjurkan, sehingga dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam. Penelitian selanjutnya juga perlu mengeksplorasi aspek integrasi teknologi dan strategi digitalisasi yang lebih luas dalam ekosistem layanan PLN, serta memanfaatkan teknik pengumpulan data yang lebih variatif, seperti survei berbasis pelanggan atau analisis big data dari penggunaan aplikasi. Dengan pendekatan penelitian yang lebih komprehensif, diharapkan Aplikasi PLN Mobile dapat terus berkembang, memberikan manfaat yang lebih besar bagi pelanggan, dan meningkatkan efisiensi operasional PLN secara keseluruhan.

Referensi

Akromah, Siti, dan Indah Respati Kusumasari. (2023). "Penerapan Aplikasi PLN Mobile dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan PLN ULP Bojonegoro Kota." *Jurnal Masyarakat Mengabdikan Nusantara*, 2(2): 105–116. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur. Diakses 28 Juni 2024.

- Aminarti, Natria, dan Rayyan Firdaus. (2024). “Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam Penggunaan Aplikasi PLN Mobile UP3 Binjai untuk Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Pelanggan.” *Jurnal Penelitian Manajemen dan Inovasi Riset*, 2(4): 128–139. Universitas Malikussaleh. Diakses 29 Juni 2024.
- ataboks. 2024. “Pertumbuhan Jumlah Pelanggan PLN sampai (2023).” Databoks Katadata. Diakses dari <https://databoks.katadata.co.id> pada 28 Juni 2024.
- Duffie, Darrell, dan Ke Wang. (2007). “Multi-Period Corporate Failure Prediction with Stochastic Covariates.” *Journal of Financial Economics*, 83: 635–665.
- Evanthi, Ayuda. (2008). “Prediksi Default Risk Obligasi Korporasi di Bursa Efek Surabaya Periode Tahun 2002–2005.” Skripsi. Fakultas Ekonomi, Universitas Airlangga.
- Haq, Asad Amaluddin. (2022). “Penggunaan Aplikasi PLN Mobile sebagai Sarana Komunikasi Digital dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan.” *Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, 2(7): 1192–1200. Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi Mahakam Samarinda. Diakses 28 Juni 2024.
- Lee, Suk Hun, dan Jorge L. Urrutia. (1996). “Analysis and Prediction of Insolvency in the Property-Liability Insurance Industry: A Comparison of Logit and Hazard Models.” *Journal of Risk and Insurance*, 63(1): 121–130.
- Mayo, Herbert R. (2003). *Investment: An Introduction*. Edisi Ketujuh. USA: South Western.
- Melicher, Ronald W., dan Edgar A. Norton. (2003). *Finance: Introduction to Institutions, Investment, and Management*. Edisi Kesebelas. USA: John Wiley & Sons, Inc.
- Muryono, Desta Andri. (2022). “Pengaruh Penggunaan Aplikasi PLN Mobile sebagai Implementasi E-Service Quality dalam Transformasi Digitalisasi Pelayanan PT. PLN (Persero) terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Jurnal Akuntansi*, 10(3): 13–23. Universitas Hasanuddin. Diakses 28 Juni 2024.
- . (2022). “Pengaruh Penggunaan Aplikasi PLN Mobile sebagai Implementasi E-Service Quality dalam Transformasi Digitalisasi Pelayanan PT PLN (Persero) terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Jurnal Ekonomi*, 7(3): 15–27. Universitas Hasanuddin Makassar. Diakses 29 Juni 2024.
- Nasution, Annio Indah Lestari, Ayu Lestari Sitio, dkk. (2023). “Efektivitas Penggunaan Aplikasi PLN Mobile pada Bagian Pelayanan Pelanggan di PLN UP3 Binjai.” *Jurnal Kendali Akuntansi*, 1(4): 388–396. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Diakses 28 Juni 2024.
- Pujiati, Nila Puspa, dan Tatiek Nurhayati. (2023). “Peran Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelanggan pada Aplikasi PLN Mobile untuk Menciptakan Kepuasan Pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Kudus Kota.” *Jurnal Ilmiah Sultan Agung*, 11(3): 736–743. Universitas Islam Sultan Agung. Diakses 28 Juni 2024.
- Pujiati, Nila Puspa. (2022). “Peran Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelanggan pada Aplikasi PLN Mobile untuk Menciptakan Kepuasan Pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Kudus Kota.” *Jurnal Ekonomi*, 8(2): 27–34. Universitas Islam Sultan Agung. Diakses 28 Juni 2024.
- Putra, Dika Muzaqi Eka. (2019). “Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen pada Pengguna Pasta Gigi Pepsodent di Banjarnegara.” *Jurnal Ekonomi*, 2(8): 9–17. Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Diakses 5 Juli 2024.
- Putra, I Gusti Nyoman Alit Brahma. (2017). “Analisis SWOT sebagai Strategi Meningkatkan Keunggulan pada UD. Kacang Sari di Desa Tamblang.” *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 9(2). Universitas Pendidikan Ganesha. Diakses 6 Juli 2024.
- Ramadanty, Yuhanda, dan Maylanny Christin. (2023). “Integrated Marketing Communication Strategy of PLN UP3 Bandung in the Use of the Aplikasi PLN Mobile Application.” *Journal of Humanities and Social Sciences Innovation*, 3(5): 831–836. Universitas Telkom. Diakses 28 Juni 2024.

- Riyadin. (2019). “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan, Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus pada Desa Pekalongan).” *Jurnal Simplex*, 2(1): 41–50. Universitas Muhammadiyah Metro. Diakses 29 Juni 2024.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Agung Rachmad Nuriyanto *) Adalah Mahasiswa FEB Unisma
N Rachma **) Adalah Dosen Tetap FEB Unisma
Rahmawati ***) Adalah Dosen Tetap FEB Unisma