

**Aktivitas Komunikasi penggunaan Aplikasi PLN *Mobile* Oleh Pelanggan  
PT. PLN Persero ULP Singosari Kabupaten Malang**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Ilmu Komunikasi



Oleh:

Nama : M.Vikri Abdillah

NIM : 202010040311437

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Dosen Pembimbing

Nurudin, S.Sos., M.Si.

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**TAHUN 2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN



UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
MALANG



### Lembar Persetujuan Skripsi

Nama : M. Vikri Abdillah  
 NIM : 202010040311437  
 Jurusan : Ilmu Komunikasi  
 Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
 Judul Skripsi : Peran Customer Relationship Management Melalui Aplikasi PLN Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN Persero ULP Singosari Kabupaten Malang.

Disetujui,  
 Pembimbing

(Nurudin, S.Sos., M.Si.)

Mengetahui,  
 Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

Nasrullah, S.Sos., M.Si.



Kampus I  
 Jl. Bandung I Malang, Jawa Timur  
 P: +62 341 531 253 (Hunting)  
 F: +62 341 560 435

Kampus II  
 Jl. Pendungan Subani No 188 Malang, Jawa Timur  
 P: +62 341 551 148 (Hunting)  
 F: +62 341 587 069

Kampus III  
 Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang, Jawa Timur  
 P: +62 341 464 318 (Hunting)  
 F: +62 341 460 435  
 E: webmaster@umm.ac.id

**LEMBAR PENGESAHAN****AKTIVITAS KOMUNIKASI PENGGUNAAN APLIKASI PLN MOBILE OLEH  
PELANGGAN  
PT. PLN PERSERO ULP SINGOSARI KABUPATEN MALANG**

Diajukan Oleh :

**M.VIKRI ABDILLAH**  
202010040311437Telah disetujui  
*Rabu / 24 april 2024*

Pembimbing I

  
**Nurudin, S.Sos., M.Si**

Wakil Dekan I

**Nurudin, Chairur Rijal, S.IP., M.Hub.Int.**Ketua Program Studi  
Ilmu Komunikasi  
**Nasrullah, M.Si.**

# SKRIPSI




Dipersiapkan dan disusun oleh :

**M.Vikri Abdillah**  
**202010040311437**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi  
dan dinyatakan  
L U L U S

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar  
Sarjana ( SI ) Ilmu Komunikasi  
Rabu, 24 April 2024  
Dihadapan Dewan Penguji

Dewan Penguji :

1. **Jamroji, M.Comms.** (  )
2. **Rahadi, M.Si** (  )
3. **Nurudin, S.Sos., M.Si** (  )

Mengetahui  
Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

  
  
**Najwa Adhura R. Nur Rijal, S.IP., M.Hub.Int.**

## SURAT PERNYATAAN



UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
MALANG

### UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

#### SURAT PERNYATAAN



Yang Bertandatangan di bawah ini :

Nama : M. Vikri Abdillah

NIM : 202010040311437

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang



Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa

1. Tugas Akhir dengan Judul :

**Peran Customer Relationship Management (CRM) Melalui Aplikasi PLN Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.PLN Persero ULP Singosari Kabupaten Malang.**

adalah hasil karya saya dan dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

2. Apabila ternyata di dalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, Saya bersedia TUGAS AKHIR INI DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

3. Tugas akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 17 April 2024

Yang Menyatakan  
  
 M. Vikri Abdillah



Kampus I  
 Jl. Baniwang I Malang, Jawa Timur  
 P. +62 341 551 223 (Hunting)  
 F. +62 341 460 435

Kampus II  
 Jl. Bendungan Sutani No 188 Malang, Jawa Timur  
 P. +62 341 551 149 (Hunting)  
 F. +62 341 562 060

Kampus III  
 Jl. Raya Tloporas No 246 Malang, Jawa Timur  
 P. +62 341 464 318 (Hunting)  
 F. +62 341 460 435  
 E: webmaster@umm.ac.id

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

*Alhamdulillahirabbil Alamin*, segala puji dan syukur ke Hadirat Tuhan yang Maha Pengasih kepada Allah SWT yang telah memberikan berkat rahmat dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan baik yang berjudul **“Aktivitas Komunikasi penggunaan Aplikasi PLN Mobile Oleh Pelanggan PT. PLN Persero ULP Singosari Kabupaten Malang”**, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang.

Dalam menyusun skripsi peneliti menyadari akan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman dalam menyusun skripsi ini sehingga masih terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Namun, skripsi ini dapat terselesaikan berkat bimbingan dan nasehat dari berbagai pihak, serta dukungan sepenuhnya yang diberikan dari berbagai pihak kepada peneliti. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya terkhususnya kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yakni Allah SWT yang telah memberikan nikmat berupa kesehatan dan kelancaran dalam bertindak dan berpikir dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini.
2. Kedua orang tua peneliti, Bapak Eko Budi Widodo dan Ibu Emie Heldiana Nurwantari yang telah mendoakan serta memberi dukungan tanpa henti kepada peneliti dalam menyusun skripsi ini.
3. Saudara peneliti, Saudari Destia Rahmahidayani dan Wahyu Ramadhani yang telah memberi dukungan yang amat penuh kepada peneliti dalam menyusun skripsi ini.
4. Nurudin, S.Sos., M.Si. sebagai dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran terbaik, memberikan nasehat terbaik, dan dukungan penuh kepada peneliti dari awal hingga akhir perjalanan kuliah.

5. Saudari teman hidup dari peneliti, Putri Isabel Raditya Rofiq, yang telah Menemani peneliti dan telah memberikan dukungan secara penuh serta doa kepada peneliti. Semoga Saudari selalu diberi berkat oleh Allah SWT.
6. Semua Pihak yang terlibat dalam penyusunan tugas akhir skripsi dan perkuliahan yang dimana peneliti tidak dapat sebutkan secara rinci satu-persatu.

Besar harapan peneliti agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembaca. Peneliti menyadari bahwasannya tugas akhir skripsi ini masih banyak kekurangan dan belum sempurna. Maka dari itu, dengan segala kerendahan hati penulis menerima kritik dan saran dari semua pihak.





## DAFTAR ISI

COVER	0
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	<b>2</b>
SURAT PERNYATAAN	4
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>5</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>10</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>11</b>
<b>PLAGIASI</b>	<b>14</b>
<b>BAB I</b>	<b>15</b>
<b>PENDAHULUAN</b>	<b>15</b>
1.1 Latar Belakang	15
1.2 Rumusan Masalah	17
1.4 Manfaat Penelitian	18
1.4.1 Manfaat Akademis	18
1.4.2 Manfaat Praktis	18
<b>BAB II</b>	<b>19</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b>	<b>19</b>
2.1 Aktivitas Komunikasi	19
2.2 Definisi, unsur dan bentuk Komunikasi	19
2.3 New Media	21
2.4 Uses and gratifications	23
2.5 Aktivitas Penggunaan Teknologi Pada Era Digital	24
2.6 Penelitian Terdahulu	26
<b>BAB III</b>	<b>30</b>
<b>METODE PENELITIAN</b>	<b>30</b>
3.1 Pendekatan Penelitian	30
3.2 Jenis Penelitian	30
3.3 Titik Lokasi Penelitian	30
3.4 Subjek Penelitian	30
3.5 Pengumpulan Data	31
3.7 Analisis Data	32
3.8 Uji Keabsahan Data	33
<b>BAB IV</b>	<b>34</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	<b>34</b>
4.1 Gambaran Umum PLN Mobile	34
4.1.1 Cara mengunduh Aplikasi PLN Mobile	37



4.1.2 Pendaftaran akun melalui Aplikasi PLN Mobile	37
4.1.3 Verifikasi akun PLN Mobile	38
4.1.4 Halaman utama PLN Mobile	38
4.1.5 Proses permohonan penyambungan baru	39
4.1.6 Tahap Pembayaran Permohonan Pasang Baru	42
4.1.7 Proses Perubahan Daya	44
4.1.8 Proses penyambungan sementara (PS)	46
4.1.9 Pengaduan-pengaduan melalui Aplikasi PLN Mobile	46
4.1.10 Fitur Lacak pengaduan pada riwayat pengaduan	48
4.1.11 Riwayat Status pengaduan gangguan Individu	49
4.1.12 Pembelian token Listrik	49
4.1.13 Informasi Pemadaman	50
4.2 Analisis kebutuhan (Uses cases)	51
4.3 Aktivitas Komunikasi	51
4.3.1 Pengirim (Sender)	51
4.3.2 Pesan	52
4.3.3 Saluran Komunikasi	54
4.3.4 <i>Penerima (Reciever)</i>	56
4.3.5 <i>Umpan Balik (Feedback)</i>	57
4.3.6 <i>Konteks</i>	58
4.4 Gambaran umum perusahaan	60
4.5 Struktur Organisasi Perusahaan	61
4.6 Gambaran Umum Narasumber	62
<b>BAB V</b>	<b>64</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA</b>	<b>64</b>
5.1 Interaksi Manusia dengan Teknologi	64
5.2 Konteks Situasi	78
5.3 Diskusi teori	86
5.3.1 Migrasi dari Dunia Analog ke Digital	86
5.3.2 Personalisasi dan Adaptasi	88
5.3.3 Pengaruh Smartphone Dalam Keseharian	90
5.3.4 Konektivitas dan Jaringan:	91
5.4 Uses And Gratifications	93
<b>BAB VI</b>	<b>110</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>110</b>
6.1 Kesimpulan	110
6.2 Saran	110
6.2.1 Saran Akademis	110



## ABSTRAK

### ABSTRAK

**M.VIKRI ABDILLAH, NIM 202010040311437, Aktivitas Komunikasi Penggunaan Aplikasi PLN Mobile Oleh Pelanggan PT.PLN Persero ULP Singosari Kabupaten Malang.**

Dosen Pembimbing: Nurudin, S.Sos., M. Si.

Kata Kunci: Perkembangan Teknologi, Aktivitas Komunikasi, PLN *Mobile*, ULP Singosari Kabupaten Malang.

Dalam era modern perkembangan teknologi mengalami kemajuan sangat pesat. Komunikasi menjadi sektor yang terdampak akan perkembangan teknologi sehingga berpengaruh terhadap cara berkomunikasi Masyarakat. Pemanfaatan internet dan aplikasi merupakan bentuk pemanfaatan teknologi komunikasi oleh Masyarakat, Terutama penggunaan aplikasi PLN *Mobile* yang digagas oleh PLN. Data menunjukkan bahwa lebih dari separuh penduduk Indonesia terhubung dengan internet, dengan pertumbuhan jumlah pengguna internet tercepat di dunia. Masyarakat Singosari mengetahui cara penggunaan teknologi komunikasi berbasis aplikasi. Maka dari itu, Penelitian ini bertujuan untuk mengulas Aktivitas Komunikasi Penggunaan aplikasi PLN *Mobile* Oleh pelanggan PT.PLN Persero ULP Singosari Kabupaten Malang.

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif, dengan jenis Fenomenologi yang melibatkan pengalaman yang pernah dilakukan oleh seseorang terhadap suatu konteks situasi/fenomena. Penidentifikasi cara manusia, Tindakan manusia ketika menghadapi suatu fenomena/gejala yang dialami secara sadar (Cresswell, 1998). Data yang dihasilkan bersumber dari observasi, Wawancara, Dan dokumen yang nantinya akan dilakukan analisis dan menghasilkan dari kondisi yang faktual.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pelanggan PLN ULP Singosari Kabupaten Malang menggunakan aplikasi PLN *Mobile* secara intensif untuk berbagai keperluan. Aktivitas Komunikasi yang terjadi antara pelanggan dengan PLN melalui PLN *Mobile* memberikan kemudahan dan efisiensi dalam proses transaksi dan mendapatkan informasi, Sehingga pelanggan merasa puas dengan adanya PLN *Mobile*. Dengan demikian, Penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman tentang komunikasi dalam penggunaan aplikasi serta memberikan kontribusi positif dalam perkembangan pelayanan melalui PLN *Mobile* kepada pelanggan PT. PLN Persero ULP Singosari Kabupaten Malang.

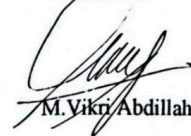
Mengetahui,Pembimbing



Nurudin, S.Sos., M. Si.

Malang, 18 Maret 2024

Peneliti



M. Vikri Abdillah

## DAFTAR PUSTAKA

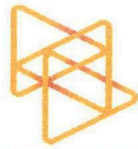
- Alcianno Ghobadi, S. (2020). Sejarah dan Perkembangan Internet Di Indonesia. *Jurnal Mitra Manajemen*.
- Basten, D., Stavrou, G., & Pankratz, O. (2016). Closing the Stakeholder Expectation Gap: Managing Customer Expectations toward the Process of Developing Information Systems. *Project Management Journal*
- Berlo, D. K. (1960). *The Process of Communication: An Introduction to Theory and Practice*, (17th ed.). Holt, Rinehart and Winston.
- Danuri, M. (2019). Perkembangan dan Transformasi Teknologi Digital. *Infokam*, XV(II), 116- 123.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Ginting, R., Yulistiyono, A., Rauf, A., Manullang, S. O., Siahaan, A. L. S., Kussanti, D. P., ... & Effendy, F. (2021). *Etika Komunikasi dalam Media Sosial: Saring Sebelum Sharing* (Vol. 1). Penerbit Insania.
- Priyono, P. E. (2022). *Komunikasi & Komunikasi digital*. GUEPEDIA.
- Handi, Irawan. (2004). 10 Prinsip Pada Pelanggan. Cetakan Kelima. Jakarta: Elex Media Komputindoental. Edisi 3. Jakarta: Salemba Infotek.
- Jogiyanto. (2005). *Analisis & desain : sistem informasi : pendekatan terstruktur teori dan praktik aplikasi bisnis*. Andi Offset.
- Katz, E., Blumler, J. G., & Gurevitch, M. (1973). Uses and Gratifications Research. *Public Opinion Quarterly*, 37(4), 509–523.
- Millez, Huberman dan Saldana, *Qualitative Data Analysis A. Methods* Edisi 3, (United States Of America: SAGE Publication, 2014).
- Mulyono, A. M. (2001). *Aktivitas Belajar*. Yrama.
- Negroponte, N. (1995). *Being Digital*. Knopf Doubleday Publishing Group

- Rafiq, A. (2020). Dampak Media Sosial Terhadap Perubahan Sosial Suatu Masyarakat. *Global Komunika*, 1(1), 18–29.
- Sani, A. & Maharani, V. (2013). *Metodologi Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia : Teori, Kuesioner, dan Analisis Data*. Malang: Uin Press.
- Simamora, H. (2014). *Manajemen Sumber Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bina Aksara.
- Stein, A. & Ramaseshan, B. (2020), "The customer experience – loyalty link: moderating role of motivation orientation", *Journal of Service Management*, Vol. 31 No. 1
- Singarimbun, & Effendi, S. (1987). *Metode Penelitian Survei*. Edisi revisi. Jakarta : PT. Pustaka LP3ES.
- Suchman, L. (1987). *Plans and Situated Actions: The Problem of Human-Machine Communication*. Cambridge: Cambridge University Press
- Sugiyono. (2009). *Memahami Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016), *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, Bandung: Alfabeta, 295.
- Suherman, A. (2020). *Teori-Teori Komunikasi (1st ed.)*. Deepublish.
- Tai, Z., Sun, T., & Wang, S. (Eds.). (2021). *Uses and Gratifications Theory in the 21st Century*. Routledge.
- Tjiptono, F. (2017). *Pemasaran Jasa*. Jawa Timur: Banyumedia Publishing. Kotler, P (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Vermaat, & Cashman, S. (2007). *Discovering Computers: Menjelajah Dunia Komputer We Are Social*. Diakses Juli 2, 2022, dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/03/23/ada-2047-juta-pengguna-internet-di-indonesia-awal-2022> .
- Wiryanto. (2004). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT.Gramedia Widasarana.

Yetty Oktarina, 1976- (pengarang); Yudi Abdullah, 1973- (pengarang); Tahnu Wiguno Sanyoto (editor). (2017; ©2017). *Komunikasi dalam perspektif teori dan praktik / Yetty Oktarina, Yudi Abdullah ; editor, Tahnu Wiguno Sanyoto*. Yogyakarta :: Deepublish,.



## PLAGIASI



PROGRAM STUDI  
**ILMU KOMUNIKASI**  
 UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Tanda Terima  
 Plagiasi

Nama : Viki Abdillah  
 NIM : 202010040311437

Hasil Plagiasi : <sup>18/4</sup> <sup>10/4</sup> <sup>19/4</sup>

BAB I	26	13		
BAB II	33	9		
BAB III	42	22	5	

BAB IV	<sup>18/4</sup> 16			
BAB V	0			
BAB VI	11			



PROGRAM STUDI  
**ILMU KOMUNIKASI**  
 UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Malang,  
 Admin Plagiasi Prodi,

M. Dasuki

