

**PERAN PROGRAM TAMBAH DAYA DALAM MENGATASI
KETERBATASAN KONSUMSI LISTRIK PELANGGAN PADA
PT PLN (PERSERO) UP3 TANJUNG KARANG**

(Laporan Akhir)



Oleh:

Reka Zahra Adhelia

2301071001

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG**

2026

**PERAN PROGRAM TAMBAH DAYA DALAM MENGATASI
KETERBATASAN KONSUMSI LISTRIK PELANGGAN PADA PT PLN
(PERSERO) UP3 TANJUNG KARANG**

Laporan Tugas Akhir

Reka Zahra Adhelia

2301071001

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar

AHLI MADYA (A.Md)

Pada

Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran

Jurusan Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung



**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG**

2026

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul : **PERAN PROGRAM TAMBAH DAYA DALAM MENGATASI KETERBATASAN KONSUMSI LISTRIK PELANGGAN PADA PT PLN (PERSERO) UP3 TANJUNG KARANG**

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam laporan akhir ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagaian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja ataupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik laporan akhir yang saya ajukan ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain namun mengakui seolah-oleh sebagai hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia untuk dibatalkan gelar ijazah yang telah diberikan oleh Universitas Lampung.

Bandar Lampung

Yang Memberi Pernyataan



Reka Zahra Adhelia

2301071001

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Laporan Akhir : PERAN PROGRAM TAMBAH DAYA
DALAM MENGATASI KETERBATASAN
KONSUMSI LISTRIK PELANGGAN PADA
PT PLN (PERSERO) UP3 TANJUNG
KARANG

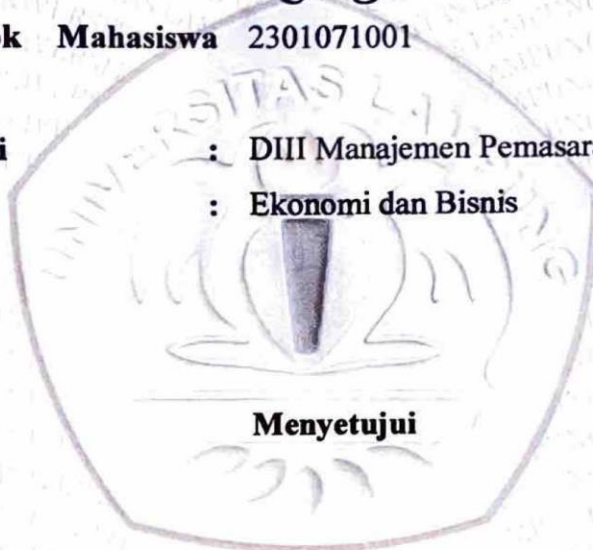
Nama Mahasiswa : Reka Zahra Adhesia

Nomor Pokok Mahasiswa 2301071001

:

Program Studi : DIII Manajemen Pemasaran

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis



Menyetujui

MENYETUJUI

Pembimbing Laporan Akhir

Aida Sari, S.E., M.Si.
NIP. 196201271987032003

MENGETAHUI

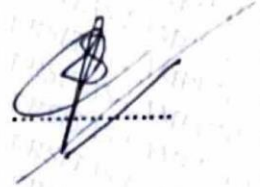
Ketua Program Studi
DIII Manajemen Pemasaran

Dr. Dorothy Rouly Haratua Pandjaitan,
S.E., M.Si.
NIP. 198101262008012011

HALAMAN PENGESAHAN

1. TIM PENGUJI

Ketua Penguji : Aida Sari, S.E., M.Si.



Penguji Pertama : Dr. Yuniarti Fihartini, S.E., M.Si.



Sekretaris Penguji : Laili Fadhila Banuwa, S.M., M.M



2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si.
NIP. 196606211990031003

Tanggal Lulus Ujian : 9 Juni 2026

RIWAYAT HIDUP

Nama lengkap penulis adalah Reka Zahra Adhelia. Penulis dilahirkan di Bandar Lampung, pada tanggal 13 Januari 2005, sebagai anak pertama dari dua bersaudara, dari pasangan bapak Relianto dan ibu Kartini.

Berikut latar belakang Pendidikan penulis:

1. TK Harapan Jaya (2010–2011)
2. SD Negeri 1 Sepang Jaya (2012–2018)
3. SMP Negeri 8 Bandar Lampung (2018–2021)
4. SMA Negeri 5 Bandar Lampung (2021–2023)
5. Universitas Lampung, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi DIII Manajemen Pemasaran (2023–sekarang)

Tahun 2023, penulis terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Manajemen Pemasaran FEB Unila melalui jalur SNBP.

Selama menjadi mahasiswa, penulis aktif mengikuti kegiatan - kegiatan Himpunan Mahasiswa Manajemen (HMJ) FEB Unila, seperti Panitia acara tahunan Manajemen Expo (M-Creative), Panitia Volunteer HMJ tahun 2024, *Goes to School* 2025. Penulis juga pernah mengikuti kegiatan MBKM (Merdeka Belajar Kampus Merdeka) yaitu program dari Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia. Penulis mengikuti Penelitian atau Riset, untuk meningkatkan kemampuan akademik dan ilmiah. Dengan judul “*Pola Pikir Kreatif terhadap Niat Wirausaha Mahasiswa*” dan riset “*Pengembangan Kopi Robusta (Socio-Ecological Approach)*”.

Pada tahun 2026 penulis juga melakukan Kerja Praktik Lapangan di PLN Persero UP3 Tanjung Karang.

PERSEMBAHAN

alhamdulillahilahi rabbil 'alamin

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis diberikan kemudahan, kesehatan, serta kesempatan dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.

Laporan Akhir ini saya persembahkan kepada:

KEDUA ORANG TUA TERCINTA

Ayahanda Relianto dan Ibunda Kartini

Terima kasih atas setiap doa yang tak pernah putus, pengorbanan yang tak terhitung, serta cinta yang selalu menguatkan langkah Adel hingga sampai di titik ini. Tiada kata yang mampu menggambarkan betapa besar arti kalian dalam setiap perjalanan hidup Adel. Keringat, air mata, dan harapan yang kalian titipkan menjadi alasan Adel untuk terus kuat dan tidak menyerah.

Untuk mbah, sosok yang selalu menghadirkan ketenangan dan kehangatan, terima kasih atas kasih sayang tulus yang selalu mengiringi. Setiap nasihat dan doa yang mbah panjatkan menjadi kekuatan tersendiri bagi Adel. Karya ini kupersembahkan dengan sepenuh hati kepada kedua orang tuaku dan Mbah tercinta, sebagai rasa terima kasih dan bakti saya. Sebagai anak pertama dan cucu pertama, karya ini bukti bahwa setiap harapan yang kalian titipkan selalu Adel perjuangkan dengan sungguh-sungguh.

Terima kasih juga untuk almamater tercinta, Program Studi DIII Manajemen Pemasaran, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lampung.

MOTO

“Fa inna ma’al- ‘usri yusra”

Al-Insyirah : 5-6

“Syukuri hari ini, ikhlaskan hari kemarin, perbaiki di hari esok”

Anonim

*“Dalam setiap proses yang tidak mudah, selalu ada ruang untuk tumbuh dan
pulang”*

Nadin Amizah

SANWACANA

Alhamdulillah, penulis panjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, nikmat, serta karunia-Nya yang telah memberikan kekuatan dan kemudahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini. Laporan ini merupakan hasil dari kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang telah dilaksanakan di PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang, yang memberikan pengalaman serta wawasan langsung kepada penulis dalam memahami pelayanan dan pelaksanaan program tambah daya. Adapun laporan ini disusun dengan judul *“Peran Program Tambah Daya dalam Mengatasi Keterbatasan Konsumsi Listrik Pelanggan pada PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang”*. Penulis menyadari bahwa tanpa ridho, petunjuk, dan pertolongan Allah SWT, Tugas Akhir ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik.

Laporan Akhir ini merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.) pada Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lampung. Dalam proses penyusunan laporan ini, penulis mendapatkan banyak dukungan, doa, dan bantuan dari berbagai pihak sehingga penulis mampu menyelesaikan karya ini dengan tuntas. Oleh karena itu, sebagai ucapan rasa syukur, hormat, dan terima kasih yang mendalam kepada setiap individu dan pihak yang telah berkontribusi, penulis dengan tulus menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan dan menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Dr. Ribhan, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung, yang telah memberikan arahan dan dukungan yang sangat bermanfaat selama proses perkuliahan.
3. Ibu Dr. Dorothy Rouly Haratua Pandjaitan, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi DIII Manajemen Pemasaran yang telah memberikan arahan

serta dukungan selama proses perkuliahan hingga penyusunan Laporan Akhir.

4. Ibu Dr. Yuniarti Fihartini, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik sekaligus Penguji Utama yang senantiasa memberikan bimbingan, motivasi, serta arahan kepada penulis selama masa perkuliahan sampai ke penulisan Laporan Akhir ini.
5. Ibu Aida Sari, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Lapangan yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan serta arahan selama proses penyusunan Laporan Akhir ini.
6. Ibu Laili Fadhila Banuwa, S.M., M.M. selaku Sekretaris Penguji yang telah membimbing dan memberikan arahan serta kontribusi dalam penulisan Laporan Akhir ini.
7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah memberikan ilmu, wawasan, serta pengalaman berharga kepada penulis selama masa studi.
8. Seluruh staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah membantu dalam proses administrasi serta kelancaran selama kegiatan akademik penulis.
9. Seluruh pihak di PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang khususnya Divisi Niaga dan Pemasaran dan Jaringan Konstruksi, tempat yang telah memberikan kesempatan, pengalaman yang luar biasa, serta bimbingan selama penulis melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL).
10. Kedua orang tua tercinta, ayah dan ibu, yang selalu memberikan doa yang tiada henti, kasih sayang yang tak terhingga, dukungan, nasihat dan motivasi agar penulis tetap semangat dan tidak menyerah dalam pendidikan, serta pengorbanan yang tiada henti demi keberhasilan penulis.
11. Mbah Sutarni dan Mbah Tentrem, yang senantiasa memberikan doa yang tulus, berbagi candaan di kala senggang, nasihat yang tiada henti, kasih sayang, serta menjadi sumber kekuatan dan ketenangan bagi penulis.
12. Keluarga Besar, penulis mengucapkan terima kasih atas doa, dukungan, dan juga perhatian agar penulis lebih semangat menyelesaikan Laporan Akhir ini.

13. Adik tersayang, Chiara Azra Delinda yang selalu berbagi candaan, cerita, semangat, tumbuh bersama, dan keceriaan dalam setiap langkah penulis, adik sekaligus teman bagi penulis untuk berbagi apapun itu dan hingga kapanpun.
14. Sahabat-sahabat terdekat, Verlinda Nur Kirana, Rahma Sinta Dewi, Rahyang Dyah Ayu, dan Shafira Aulia, yang selalu hadir di setiap hari hari penulis dengan memberikan dukungan, memberikan bantuan, memberikan semangat yang tiada henti, saling berbagi cerita, mendengarkan semua keluh kesah di masa-masa sulit penulis, serta kebersamaan dalam suka maupun duka.
15. Teman-teman seperjuangan, DIII Manajemen Pemasaran angkatan 2023, Wingers, USC, yang telah bersama-sama di masa perkuliahan perkuliahan, saling memberikan semangat dan dukungan, serta menemani perjalanan penulis selama menyusun Laporan Akhir ini.
16. Kepada diri sendiri, dalam perjalanan ini, terima kasih karena telah berjuang dan tidak menyerah, meskipun sering merasa takut, lelah, dan ragu. Terima kasih karena telah bertahan dan tetap melangkah meski perlahan, karena jalanmu hanya kamu dan Allah yang tahu jadi jangan ragu pada diri sendiri ya! Tetap semangat! Tetap berkembang menjadi lebih baik lagi.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Laporan Akhir ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga Laporan Akhir ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis sendiri, bagi pembaca, dan pihak lain yang membutuhkan, serta dapat menjadi referensi dalam pengembangan dan peningkatan pelayanan, khususnya terkait Program Tambah Daya.

ABSTRAK

PERAN PROGRAM TAMBAH DAYA DALAM MENGATASI KETERBATASAN KONSUMSI LISTRIK PELANGGAN PADA PT PLN (PERSERO) UP3 TANJUNG KARANG

Oleh:

Reka Zahra Adhelia

Peningkatan penggunaan peralatan listrik pada rumah tangga dan kegiatan usaha menyebabkan kebutuhan energi listrik pelanggan semakin meningkat. Kondisi ini menimbulkan keterbatasan penggunaan listrik pada pelanggan dengan kapasitas daya yang relatif kecil, sehingga sering terjadi gangguan listrik akibat beban pemakaian yang melebihi kapasitas yang tersedia. Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui peran program tambah daya dalam mengatasi keterbatasan konsumsi listrik pelanggan pada PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang. Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui observasi selama kegiatan magang, wawancara dengan karyawan dan pelanggan, serta studi pustaka. Analisis data dilakukan dengan membandingkan hasil temuan di lapangan dengan teori yang relevan. Hasil observasi menunjukkan bahwa program tambah daya berperan penting dalam meningkatkan kapasitas daya listrik pelanggan sesuai kebutuhan, sehingga mampu mengurangi permasalahan keterbatasan daya seperti pemadaman akibat beban berlebih. Selain itu, pemanfaatan aplikasi PLN Mobile mendukung kemudahan dan efisiensi dalam proses pelayanan tambah daya. Dengan demikian, program tambah daya tidak hanya menjadi solusi teknis dalam mengatasi keterbatasan konsumsi listrik, tetapi juga berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Kata kunci: program tambah daya, konsumsi energi listrik, pelayanan pelanggan.

ABSTRACT

THE ROLE OF THE ELECTRICAL CAPACITY UPGRADE PROGRAM IN ADDRESSING CUSTOMERS' ELECTRICITY CONSUMPTION CONSTRAINTS AT PT PLN (PERSERO) UP3 TANJUNG KARANG

By

Reka Zahra Adhelia

The increasing use of electrical appliances in households and business activities has led to a growing demand for electrical energy among customers. This condition creates limitations for customers with relatively low electricity capacity, resulting in frequent power disruptions caused by electricity usage that exceeds the available capacity. This study aims to determine the role of the power upgrade program in overcoming customers' electricity consumption limitations at PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang. The method used in this study is a descriptive method with a qualitative approach. Data were collected through observations conducted during the internship period, interviews with employees and customers, and a literature review. Data analysis was carried out by comparing field findings with relevant theories. The results of the observation indicate that the power upgrade program plays an important role in increasing customers' electricity capacity according to their needs, thereby reducing power limitation problems such as outages caused by excessive electrical loads. In addition, the utilization of the PLN Mobile application supports convenience and efficiency in the power upgrade service process. Therefore, the power upgrade program not only serves as a technical solution to overcome electricity consumption limitations but also contributes to improving the quality of customer service.

Keywords: power upgrade program, electrical energy consumption, customer service.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
RIWAYAT HIDUP	ii
PERSEMBAHAN.....	ii
MOTO	ii
SANWACANA	ix
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Tujuan Penulisan Laporan Akhir	3
1.4 Manfaat dan Kegunaan Laporan Akhir	4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pemasaran Jasa	5
2.2 Promosi	5
2.3 Digital Marketing	6
2.4 PLN Mobile sebagai Media Pelayanan Digital	7

2.5 Kualitas Pelayanan	8
2.6 Dimensi Kualitas Pelayanan (SERQUAL)	9

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian	10
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	10
3.2.1 Jenis Data.....	10
3.2.2 Sumber Data	10
3.3 Metode Pengumpulan Data	11
3.4 Objek Kerja Praktik.....	12
3.4.1 Lokasi dan Waktu Kerja Praktik.....	12
3.4.2 Gambaran Umum PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang.....	12
3.5 Profil Singkat UP3 Tanjung Karang.....	13
3.5.1 Struktur Organisasi	15
3.5.2 Visi dan Misi UP3 Tanjung Karang	15

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Prosedur Program Tambah Daya	16
4.2 Data Pelanggan Tambah Daya.....	19
4.3 Pemanfaatan PLN Mobile pada Layanan Tambah Daya	22
4.4 Peran Program Tambah Daya Terhadap Konsumsi Listrik Pelanggan	23
4.5 Pembahasan.....	25

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	29
5.2 Saran.....	30

DAFTAR PUSTAKA	32
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN	33
-----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan Program Tambah Daya	2
Tabel 4.1 Data Program Tambah Daya Segmen Rumah Tangga Periode Januari- Februari 2026	20
Tabel 4.2 Pengelompokan Peningkatan Daya Rumah Tangga	21
Tabel 4.3 Pembahasan Hasil Wawancara Berdasarkan Dimensi SERVQUAL.....	26

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi	15
Gambar 4 1 Diagram Alir Prosedur Program Tambah Daya PT PLN (Persero)....	17

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Logbook Praktek Kerja Lapangan
Lampiran 2	: Tabulasi Hasil Wawancara Pelanggan
Lampiran 3	: Form Bimbingan Laporan Akhir
Lampiran 4	: Penilaian Pembimbing Lapangan/Instruktur Praktek Kerja Lapangan (PKL)
Lampiran 5	: Surat Keterangan Praktek Kerja Lapangan

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Program tambah daya merupakan salah satu layanan yang disediakan oleh PT PLN (Persero) untuk membantu pelanggan meningkatkan kapasitas daya listrik sesuai dengan kebutuhan penggunaan listrik. Tambah daya dilaksanakan melalui berbagai program promosi yang diberikan pada periode-periode tertentu, yang umumnya diselenggarakan dalam rangka menyambut momen tertentu, seperti Hari Listrik Nasional, bulan Ramadan, maupun perayaan Tahun Baru. Melalui program tersebut, pelanggan dapat memperoleh kemudahan dalam melakukan penambahan daya listrik dengan biaya yang lebih ringan dibandingkan tarif normal. Adanya program promosi ini merupakan salah satu strategi PT PLN (Persero) untuk meningkatkan minat pelanggan dalam melakukan tambah daya sekaligus memenuhi kebutuhan listrik masyarakat yang terus meningkat. Promosi program tambah daya dilakukan melalui berbagai media, seperti website resmi PLN, penyebaran informasi melalui layanan digital PLN Mobile, serta kegiatan sosialisasi langsung kepada masyarakat. Dengan adanya berbagai saluran informasi tersebut, pelanggan dapat memperoleh informasi mengenai program tambah daya secara lebih mudah dan cepat.

Dalam penulisan ini, penulis memfokuskan pembahasan pada program promo tambah daya yang diselenggarakan pada periode Ramadan. Pemilihan periode tersebut didasarkan pada tingginya kebutuhan listrik masyarakat selama bulan Ramadan, sehingga program promo yang diberikan menjadi salah satu upaya PT PLN (Persero) dalam memberikan kemudahan kepada pelanggan untuk meningkatkan kapasitas daya listrik sesuai dengan kebutuhannya.

Program tambah daya dapat dimanfaatkan oleh berbagai segmen pelanggan, yaitu segmen sosial, rumah tangga, bisnis, pemerintah, dan industri. Masing-masing segmen memiliki karakteristik dan kebutuhan listrik yang berbeda sesuai dengan aktivitas yang dilakukan. Namun, dalam penelitian ini penulis hanya memfokuskan pada segmen rumah tangga. Hal ini dikarenakan segmen rumah tangga merupakan segmen yang paling dominan dalam pelaksanaan program tambah daya di PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang. Selain itu, peningkatan penggunaan peralatan elektronik rumah tangga seperti AC, kulkas, mesin cuci, televisi, dan berbagai perangkat digital lainnya menyebabkan kebutuhan daya listrik rumah tangga terus meningkat. Kondisi tersebut menjadikan segmen rumah tangga sebagai kelompok pelanggan yang paling banyak memanfaatkan program tambah daya.

Berdasarkan data yang diperoleh selama kegiatan magang di PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang, diketahui bahwa realisasi permohonan tambah daya telah melampaui target yang ditetapkan oleh PT PLN (Persero), yaitu dari target 731 pelanggan menjadi 789 pelanggan dalam berbagai segmen pada periode Januari hingga Februari 2026. Hal ini menunjukkan bahwa program tambah daya memiliki peran penting dalam mengatasi keterbatasan konsumsi listrik pelanggan serta menjadi salah satu solusi yang efektif dalam memenuhi kebutuhan energi listrik masyarakat. Kondisi tersebut dapat dilihat lebih jelas melalui data yang disajikan pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan Program Tambah Daya

No	Segmen Pelanggan	Jumlah Pelanggan
1.	Sosial	63
2.	Rumah Tangga	661
3.	Bisnis	62
4.	Pemerintah	1
5.	Industri	2
Total		789

Sumber: PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang

Berdasarkan data permohonan tambah daya pada PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang, terlihat bahwa segmen rumah tangga mendominasi jumlah pelanggan yang melakukan tambah daya. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 1.1 yang menunjukkan bahwa pelanggan rumah tangga mencapai 661 pelanggan atau sebesar 83,8% dari total keseluruhan. Seiring dengan meningkatnya penggunaan peralatan elektronik seperti AC, mesin cuci, kulkas, dan perangkat digital lainnya, kapasitas daya yang tersedia menjadi tidak lagi memadai. Oleh sebab itu, banyak pelanggan rumah tangga melakukan penambahan daya dari 900 VA menjadi 1.300 VA, 2.200 VA, 3.500 VA, 4.400 VA, 5.500 VA, hingga 7.700 VA agar penggunaan listrik dapat dilakukan secara bersamaan tanpa mengalami gangguan atau pemadaman akibat beban berlebih.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulisan ini dilakukan untuk mengetahui apakah program tambah daya dalam mengatasi keterbatasan konsumsi listrik pelanggan pada PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang sudah berjalan dengan baik. Oleh karena itu penelitian ini memiliki judul “PERAN PROGRAM TAMBAH DAYA DALAM MENGATASI KETERBATASAN KONSUMSI LISTRIK PELANGGAN PADA PT PLN (PERSERO) UP3 TANJUNG KARANG”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan, rumusan masalah dalam penulisan ini yaitu Apakah Program Tambah Daya dalam mengatasi keterbatasan konsumsi listrik pelanggan pada PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang sudah baik?

1.3 Tujuan Penulisan Laporan Akhir

Dari permasalahan tersebut, maka tujuan penulisan tugas akhir ini adalah Untuk mengetahui peran Program Tambah Daya dalam mengatasi keterbatasan konsumsi listrik pelanggan pada PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang. Selain itu, laporan

ini juga bertujuan untuk memahami pelaksanaan program tambah daya di PLN UP3 Tanjung Karang

1.4 Manfaat dan Kegunaan Laporan Akhir

Dengan disusunnya laporan akhir ini, diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak, baik bagi penulis, instansi, maupun pembaca. Adapun manfaat tersebut sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penulisan ini bagian dari proses akademik untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada program studi D3 Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung. Selain itu, penelitian ini juga memberikan pengalaman langsung dalam menganalisis permasalahan yang terjadi di dunia kerja, khususnya terkait keterbatasan konsumsi listrik pelanggan dan pelaksanaan Program Tambah Daya.

2. Bagi Instansi

Laporan ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan dalam meningkatkan efektivitas pelaksanaan Program Tambah Daya serta kualitas pelayanan kepada pelanggan, khususnya dalam mengatasi permasalahan keterbatasan konsumsi listrik.

3. Bagi Pembaca

Laporan akhir ini diharapkan akan menjadi referensi dan memberikan pemahaman lebih bagi pembaca tentang fungsi Program Tambah Daya, serta perannya yaitu untuk mengatasi keterbatasan dalam pemakaian listrik pada pelanggan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1.1 Pemasaran Jasa

Pemasaran jasa merupakan kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk menciptakan, mengomunikasikan, dan memberikan nilai kepada pelanggan melalui penyediaan layanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Menurut Philip Kotler; Kevin Lane Keller (2016), pemasaran adalah proses sosial dan manajerial yang dilakukan individu maupun kelompok untuk memperoleh apa yang dibutuhkan dan diinginkan melalui penciptaan, penawaran, dan pertukaran produk yang bernilai dengan pihak lain.

Dalam perusahaan jasa, pemasaran tidak hanya berfokus pada penjualan produk, tetapi juga pada penyampaian pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta menciptakan hubungan jangka panjang antara perusahaan dan pelanggan. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan kelistrikan, PT PLN (Persero) tidak hanya menyediakan tenaga listrik, tetapi juga berbagai layanan kepada pelanggan, salah satunya melalui program tambah daya. Oleh karena itu, penerapan pemasaran jasa menjadi penting untuk memastikan pelanggan memperoleh pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka.

1.2 Promosi

Promosi merupakan salah satu unsur bauran pemasaran yang digunakan perusahaan untuk menginformasikan, membujuk, dan mengingatkan pelanggan mengenai produk atau jasa yang ditawarkan. Menurut Philip T. Kotler & Gary Armstrong (2018), promosi merupakan aktivitas yang dilakukan perusahaan untuk mengomunikasikan manfaat produk atau jasa kepada pelanggan sasaran sehingga mendorong terjadinya keputusan pembelian atau penggunaan layanan.

Dalam perusahaan jasa, promosi berperan penting dalam meningkatkan kesadaran pelanggan terhadap layanan yang ditawarkan. Kegiatan promosi dapat dilakukan melalui berbagai media, baik secara langsung maupun digital. Pada PT PLN (Persero), promosi program tambah daya dilakukan melalui website resmi PLN, aplikasi PLN Mobile, media sosial, dan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat. Penelitian Lengkey (2022) menunjukkan bahwa promosi dan kualitas pelayanan elektronik berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi PLN Mobile.

Dengan adanya kegiatan promosi yang efektif, pelanggan dapat memperoleh informasi mengenai manfaat dan kemudahan layanan tambah daya sehingga mendorong peningkatan partisipasi pelanggan dalam memanfaatkan program tersebut.

1.3 Digital Marketing

Digital marketing merupakan kegiatan pemasaran yang memanfaatkan teknologi digital dan internet untuk mempromosikan produk atau jasa kepada konsumen. Menurut Chaffey Fiona Ellis-Chadwick (2019), digital marketing adalah penggunaan teknologi digital untuk mencapai tujuan pemasaran serta membangun hubungan yang efektif dengan pelanggan. Melalui digital marketing, perusahaan dapat menyampaikan informasi secara lebih cepat, luas, dan efisien dibandingkan dengan metode pemasaran konvensional.

Perkembangan teknologi informasi mendorong perusahaan untuk memanfaatkan berbagai media digital sebagai sarana komunikasi dan promosi kepada pelanggan. Mustakim (2024) menjelaskan bahwa digital marketing memungkinkan perusahaan menjangkau pasar yang lebih luas serta memudahkan penyampaian informasi kepada konsumen secara efektif. Selain itu, pemasaran digital juga dapat meningkatkan interaksi antara perusahaan dan pelanggan sehingga membantu perusahaan memahami kebutuhan pelanggan dengan lebih baik.

Perkembangan teknologi informasi mendorong perusahaan untuk memanfaatkan media digital sebagai sarana promosi dan komunikasi dengan pelanggan. Melalui digital marketing, perusahaan dapat menyampaikan informasi secara cepat, memperluas jangkauan promosi, dan meningkatkan interaksi dengan pelanggan. Larasati (2025) menunjukkan bahwa pemanfaatan media digital mampu meningkatkan efektivitas penyampaian informasi dan mendukung kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Dalam konteks PT PLN (Persero), penerapan digital marketing dilakukan melalui website resmi PLN, media sosial, dan aplikasi PLN Mobile sebagai sarana penyebaran informasi dan promosi layanan. Melalui media digital tersebut, pelanggan dapat memperoleh informasi mengenai berbagai layanan kelistrikan, termasuk program tambah daya dan promo yang sedang berlangsung. Dengan demikian, digital marketing menjadi salah satu strategi yang mendukung keberhasilan program tambah daya dalam meningkatkan akses informasi dan kemudahan pelayanan kepada pelanggan.

1.4 PLN Mobile sebagai Media Pelayanan Digital

PLN Mobile merupakan aplikasi layanan digital yang dikembangkan oleh PT PLN (Persero) untuk memudahkan pelanggan dalam mengakses berbagai layanan kelistrikan secara online. Kehadiran aplikasi ini merupakan bagian dari transformasi digital perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Melalui PLN Mobile, pelanggan dapat melakukan berbagai aktivitas pelayanan seperti pembayaran tagihan listrik, pembelian token, pengajuan pengaduan, pemasangan baru, serta pengajuan tambah daya. Aplikasi ini memberikan kemudahan karena pelanggan dapat mengakses layanan kapan saja tanpa harus datang langsung ke kantor PLN.

Menurut Nur Awaliah & Nirawati (2024), pemanfaatan aplikasi PLN Mobile sebagai sarana komunikasi digital mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada

pelanggan karena memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi dan mengakses layanan secara cepat.

Penelitian Febriyanti dan Syamsir (2025) menunjukkan bahwa kualitas layanan berbasis aplikasi PLN Mobile berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, penggunaan aplikasi digital mampu meningkatkan efisiensi pelayanan serta mempermudah pelanggan dalam memperoleh layanan yang dibutuhkan.

Dengan demikian, PLN Mobile menjadi salah satu sarana penting dalam mendukung keberhasilan pelayanan program tambah daya pada PT PLN (Persero).

1.5 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang mampu memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Menurut Philip Kotler; Kevin Lane Keller (2016), kualitas pelayanan merupakan keseluruhan karakteristik jasa yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Dalam perusahaan jasa, kepuasan pelanggan menjadi indikator keberhasilan pelayanan yang diberikan. Pelanggan yang puas cenderung memiliki persepsi positif terhadap perusahaan dan akan terus menggunakan layanan yang diberikan. Penelitian mengenai PLN Mobile menunjukkan bahwa kualitas layanan digital memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan melalui aplikasi, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan PT PLN (Persero).

Kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam perusahaan jasa karena berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik akan memberikan pengalaman positif kepada pelanggan sehingga meningkatkan kepercayaan dan loyalitas terhadap perusahaan.

Penelitian Yusuf (2025) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan inovasi layanan digital melalui aplikasi PLN Mobile berpengaruh signifikan terhadap

kepuasan pelanggan PT PLN (Persero). Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan.

Selain itu, penelitian lain juga menunjukkan bahwa kualitas layanan dan keamanan aplikasi PLN Mobile berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan digital PT PLN (Persero).

1.6 Dimensi Kualitas Pelayanan (SERQUAL)

Menurut Parasuraman et al. (1988), kualitas pelayanan dapat diukur menggunakan lima dimensi utama yang dikenal dengan metode SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Model SERVQUAL digunakan untuk mengukur kesenjangan antara harapan pelanggan dan pelayanan yang diterima pelanggan.

Tangibles merupakan bukti fisik yang dapat dilihat pelanggan, seperti fasilitas, teknologi, dan sarana pendukung pelayanan. *Reliability* adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara tepat dan sesuai dengan janji yang diberikan. *Responsiveness* merupakan kesediaan perusahaan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan secara cepat. *Assurance* berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pelanggan. Sementara itu, *empathy* merupakan perhatian dan kepedulian perusahaan terhadap kebutuhan pelanggan.

Penulisan mengenai layanan digital PLN Mobile menunjukkan bahwa kualitas layanan digital memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, sehingga dimensi SERVQUAL masih relevan digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pada perusahaan jasa, termasuk PT PLN (Persero).

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis mengenai fakta, kondisi, dan fenomena yang terjadi di lapangan terkait dengan objek penelitian. Dalam penelitian ini, penulis melakukan pengamatan secara langsung terhadap pelaksanaan program tambah daya listrik pada PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang serta bagaimana program tersebut berperan dalam mengatasi keterbatasan konsumsi listrik pelanggan.

Pendekatan kualitatif digunakan karena penelitian ini lebih menekankan pada pemahaman terhadap proses pelayanan tambah daya listrik yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang. Melalui pendekatan ini, penulis dapat memperoleh informasi secara mendalam mengenai prosedur pelayanan, kendala yang terjadi, serta peran program tambah daya dalam memenuhi kebutuhan konsumsi listrik pelanggan.

3.2 Jenis dan Sumber Data

3.2.1 Jenis Data

Jenis data yang dimanfaatkan dalam penulisan ini adalah data kualitatif, yaitu data non-numerik yang dianalisis melalui hasil wawancara serta berbagai literatur atau bacaan buku yang relevan dengan topik pembahasan.

3.2.2 Sumber Data

Data yang digunakan dalam penulisan ini adalah :

1. Data Primer

Data primer merupakan jenis data yang dikumpulkan secara langsung dari pihak atau subjek yang diteliti. Data ini diperoleh melalui observasi dan wawancara yang dilakukan secara langsung dengan karyawan divisi niaga

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan informasi yang dikumpulkan secara tidak langsung melalui perantara, seperti data pelanggan program tambah daya dan laporan realisasi pelayanan, serta sumber referensi lain seperti website resmi PT PLN (Persero)

3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data bertujuan untuk memperoleh sebanyak mungkin informasi yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Data tersebut diperoleh melalui tiga metode, yaitu:

a. Observasi

Data diperoleh melalui pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian di lapangan. Dalam kegiatan ini, penulis melakukan observasi dengan kegiatan magang selama 40 hari terhitung dari tanggal 12 Januari sampai dengan 27 Februari di PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang, untuk melihat secara langsung proses pelayanan kepada pelanggan, khususnya yang berkaitan dengan layanan tambah daya listrik.

b. Wawancara

Melalui pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada narasumber yang memiliki informasi terkait dengan penelitian. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan karyawan divisi niaga PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang yaitu bapak Irvan Indra Purnama. Dan wawancara dengan beberapa pelanggan yang mengikuti program tambah daya melalui aplikasi PLN Mobile.

c. Studi Pustaka

Dalam penelitian ini, studi pustaka dilakukan dengan mengumpulkan dan mempelajari berbagai literatur seperti buku, jurnal ilmiah, laporan penelitian, serta dokumen yang berkaitan dengan energi listrik, pelayanan pelanggan, dan program tambah daya listrik pada PT PLN (Persero).

Dalam penelitian ini, penulis juga melakukan analisis terhadap prosedur pelayanan program tambah daya yang mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Secara umum, proses pelayanan tambah daya dimulai dari pengajuan permohonan oleh pelanggan melalui aplikasi PLN Mobile. Selanjutnya, petugas melakukan verifikasi data untuk memastikan kelengkapan dan kesesuaian informasi pelanggan. Setelah proses verifikasi selesai, sistem akan menghitung besaran biaya yang harus dibayarkan oleh pelanggan sesuai dengan daya yang diajukan. Setelah pelanggan melakukan pembayaran melalui kanal yang tersedia, pihak PLN akan melakukan penjadwalan untuk pelaksanaan pekerjaan teknis di lapangan. Petugas kemudian melaksanakan proses penambahan daya, seperti penggantian MCB atau penyesuaian instalasi listrik. Tahap akhir dari proses ini adalah penyalaan daya baru, di mana petugas memastikan bahwa listrik telah dapat digunakan sesuai dengan kapasitas yang telah ditingkatkan.

Tahap terakhir dalam penelitian ini adalah penarikan kesimpulan, yaitu dengan merangkum hasil analisis yang telah dilakukan serta memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan program tambah daya di masa yang akan datang.

3.4 Objek Kerja Praktik

3.4.1 Lokasi dan Waktu Kerja Praktik

Lokasi penelitian ini ditempatkan di PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang, Waktu Kerja Lapangan (PKL) dilaksanakan selama 40 hari, terhitung dari tanggal 12 Januari 2026 sampai dengan 27 Februari 2026.

3.4.2 Gambaran Umum PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang

PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Tanjung Karang merupakan salah satu unit operasional yang berada di bawah PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi (UID) Lampung yang berperan dalam memberikan pelayanan kelistrikan kepada masyarakat. UP3 Tanjung Karang memiliki tugas utama dalam melaksanakan kegiatan pelayanan pelanggan serta pengelolaan distribusi tenaga listrik di wilayah kerja Kota Bandar Lampung dan sekitarnya. Keberadaan unit ini bertujuan untuk memastikan ketersediaan tenaga listrik yang andal, berkualitas, serta mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dan berbagai sektor kegiatan ekonomi. Secara umum, PT PLN (Persero) memiliki tiga proses bisnis utama yaitu pembangkitan, transmisi, dan distribusi tenaga listrik. Pada tingkat Unit Induk Distribusi Lampung, fokus utama kegiatan operasional berada pada proses distribusi tenaga listrik serta pelayanan kepada pelanggan. Dalam menjalankan kegiatan operasional tersebut, Unit Induk Distribusi Lampung membawahi beberapa Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3), salah satunya adalah UP3 Tanjung Karang yang berperan penting dalam mengelola pelayanan kelistrikan di wilayah kerjanya.

UP3 Tanjung Karang membawahi beberapa Unit Layanan Pelanggan (ULP) yang bertugas memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Unit layanan tersebut antara lain ULP Karang, ULP Teluk Betung, ULP Way Halim, ULP Natar, ULP Sutami, ULP Sidomulyo, dan ULP Kalianda. Melalui unit-unit layanan tersebut, berbagai pelayanan kelistrikan kepada pelanggan dapat dilakukan secara lebih efektif dan efisien, seperti pelayanan pemasangan listrik baru, perubahan daya, pencatatan meter listrik, penanganan gangguan, serta pelayanan administrasi pelanggan.

3.5 Profil Singkat UP3 Tanjung Karang

PLN (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang penyediaan tenaga listrik bagi masyarakat Indonesia. Perusahaan ini memiliki tugas utama dalam menyediakan tenaga listrik dalam jumlah yang memadai serta dengan kualitas yang baik guna menunjang kegiatan masyarakat dan

pembangunan nasional. Seiring dengan perkembangan kebutuhan energi listrik, PT PLN (Persero) terus melakukan pengembangan sistem kelistrikan serta peningkatan pelayanan kepada pelanggan di berbagai wilayah di Indonesia.

Salah satu unit operasional PT PLN (Persero) yang berada di Provinsi Lampung adalah Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Tanjung Karang. Unit ini berada di bawah koordinasi Unit Induk Distribusi (UID) Lampung yang bertanggung jawab dalam pengelolaan sistem distribusi tenaga listrik serta pelayanan pelanggan di wilayah Provinsi Lampung. UP3 Tanjung Karang memiliki peran penting dalam melaksanakan kegiatan operasional pelayanan kelistrikan kepada masyarakat khususnya di wilayah Kota Bandar Lampung dan sekitarnya. Dalam menjalankan tugasnya, PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang bertanggung jawab terhadap berbagai kegiatan pelayanan pelanggan, seperti pelayanan pemasangan listrik baru, perubahan daya listrik, penanganan gangguan listrik, serta pengelolaan administrasi pelanggan. Untuk menunjang efektivitas pelayanan tersebut, UP3 Tanjung Karang membawahi beberapa Unit Layanan Pelanggan (ULP) yang tersebar di beberapa wilayah, antara lain ULP Karang, ULP Teluk Betung, ULP Way Halim, ULP Natar, ULP Sutami, ULP Sidomulyo, dan ULP Kalianda.

Kantor PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang berlokasi di Jalan Pangeran Diponegoro No. 14, Bandar Lampung. Lokasi ini berada di pusat kota sehingga memudahkan akses masyarakat dalam memperoleh pelayanan kelistrikan. Selain memberikan pelayanan secara langsung di kantor, PLN juga menyediakan layanan digital melalui berbagai kanal, seperti aplikasi PLN Mobile, call center PLN 123, serta media komunikasi lainnya untuk mempermudah pelanggan dalam mengakses berbagai layanan kelistrikan. Melalui berbagai upaya peningkatan pelayanan tersebut, PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang berkomitmen untuk memberikan pelayanan kelistrikan yang andal, berkualitas, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan, sehingga mampu mendukung aktivitas masyarakat serta perkembangan ekonomi di wilayah Kota Bandar Lampung dan sekitarnya.

3.5.1 Struktur Organisasi

Berikut struktur organisasi Unit Pelaksana pada PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Lampung



Gambar 3.1 Struktur Organisasi

Sumber: Profil UP3 Tanjung Karang

3.5.2 Visi dan Misi UP3 Tanjung Karang

1. Visi UP3 Tanjung Karang

Menjadi Perusahaan Global Top 500 dan #1 Pilihan Pelanggan untuk Solusi Energi.

2. Misi UP3 Tanjung Karang

- a) Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
- b) Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- c) Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
- d) Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai peran program tambah daya dalam mengatasi keterbatasan konsumsi listrik pelanggan pada PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Meningkatnya penggunaan peralatan listrik pada sektor rumah tangga maupun kegiatan usaha menyebabkan kebutuhan energi listrik pelanggan terus mengalami peningkatan. Kondisi ini menimbulkan keterbatasan pada pelanggan dengan kapasitas daya rendah, yang ditandai dengan sering terjadinya pemadaman listrik akibat beban berlebih serta keterbatasan dalam penggunaan peralatan listrik secara bersamaan.
2. Program tambah daya juga berkontribusi dalam peningkatan kualitas pelayanan PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang melalui pemanfaatan layanan digital seperti aplikasi PLN Mobile yang memberikan kemudahan dalam proses pengajuan, pemantauan, dan pembayaran. Kemudahan layanan tersebut, disertai dengan manfaat yang dirasakan pelanggan berupa meningkatnya kapasitas daya listrik, berkurangnya gangguan akibat beban berlebih, serta kemampuan menggunakan peralatan elektronik secara bersamaan, menunjukkan adanya kepuasan pelanggan terhadap program tambah daya. Meskipun demikian, masih diperlukan peningkatan pada aspek sosialisasi program kepada masyarakat dan kecepatan pelayanan teknis di lapangan agar kualitas pelayanan serta kepuasan pelanggan dapat terus ditingkatkan.

3. Program tambah daya juga berkontribusi dalam peningkatan kualitas pelayanan, terutama melalui pemanfaatan layanan digital seperti aplikasi PLN Mobile yang memberikan kemudahan dalam proses pengajuan, pemantauan, dan pembayaran. Namun demikian, masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya, seperti terbatasnya sosialisasi kepada masyarakat serta perlunya peningkatan kecepatan pelayanan teknis di lapangan agar program dapat berjalan lebih optimal.
4. Berdasarkan hasil analisis menggunakan dimensi SERVQUAL yang meliputi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, program tambah daya pada PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang telah berperan dalam mengatasi keterbatasan konsumsi listrik pelanggan rumah tangga. Pelanggan merasakan manfaat berupa peningkatan kapasitas daya listrik, berkurangnya gangguan listrik akibat beban berlebih, serta kemudahan dalam proses pengajuan layanan melalui PLN Mobile. Dari lima dimensi SERVQUAL, empat dimensi yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Assurance*, dan *Empathy* telah memenuhi harapan pelanggan, sedangkan pada dimensi *Responsiveness* masih diperlukan peningkatan, khususnya dalam mempercepat pelayanan teknis di lapangan. Secara keseluruhan, program tambah daya telah memberikan kualitas pelayanan yang baik dan mampu memenuhi kebutuhan listrik pelanggan rumah tangga sesuai dengan perkembangan penggunaan peralatan elektronik yang semakin meningkat.

5.2 Saran

Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam pengumpulan data responden, karena mayoritas pelanggan program tambah daya melakukan pengajuan melalui aplikasi PLN Mobile, sehingga interaksi langsung dengan pelanggan di kantor relatif terbatas.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi PT PLN (Persero) UP3 Tanjung

Karang dalam meningkatkan pelaksanaan program tambah daya di masa yang akan datang.

1. PLN diharapkan dapat memberikan edukasi kepada pelanggan mengenai kebutuhan daya listrik yang sesuai dengan penggunaan peralatan listrik di rumah tangga maupun tempat usaha, sehingga pelanggan dapat menentukan kapasitas daya listrik yang tepat sesuai dengan kebutuhan mereka.
2. PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan dalam proses pengajuan tambah daya, baik melalui peningkatan pelayanan langsung maupun pengembangan layanan digital seperti aplikasi PLN Mobile agar proses pengajuan tambah daya dapat dilakukan dengan lebih mudah, cepat, dan efisien.
3. PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang disarankan untuk meningkatkan aspek daya tanggap (*responsiveness*) dalam pelayanan program tambah daya, khususnya melalui pengembangan aplikasi PLN Mobile agar lebih responsif dan terintegrasi. Peningkatan tersebut dapat dilakukan dengan mengoptimalkan integrasi data antara sistem PLN Mobile dengan unit pelayanan dan petugas lapangan sehingga informasi mengenai status permohonan, jadwal pelaksanaan, serta progres pekerjaan dapat diperbarui secara real time. Selain itu, diperlukan peningkatan kecepatan respons terhadap permohonan pelanggan melalui sistem notifikasi yang lebih akurat dan pemantauan layanan yang terintegrasi. Dengan adanya sistem yang lebih responsif dan terhubung secara menyeluruh, proses pelayanan tambah daya diharapkan dapat berlangsung lebih cepat, transparan, dan memberikan kepuasan yang lebih baik kepada pelanggan.

Dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan, diharapkan program tambah daya dapat berjalan lebih optimal dalam membantu pelanggan memenuhi kebutuhan konsumsi listrik serta meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PT PLN (Persero).

DAFTAR PUSTAKA

- Chaffey Fiona Ellis-Chadwick, D. (2019). *DIGITAL MARKETING Seventh Edition DIGITAL MARKETING*. www.pearson-books.com
- Febriyanti dan Syamsir. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Berbasis Aplikasi PLN Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. PLN ULP Koto Tuo*.
- Larasati, D., Putri, E., Yanda, &, & Kusuma, B. (2025). *Implementasi Digital Marketing oleh PLN UP 3 Sidoarjo Melalui Penggunaan Aplikasi PLN Mobile Pada Program Desa Tematik Balongdowo Sidoarjo*.
<https://jsinabis.upnjatim.ac.id/index.php/jsinabis>
- Lengkey, M. dan S. (2022). Pengaruh Fitur Aplikasi, Efektivitas Penggunaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Penggunaan Aplikasi PLN Mobile PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu. *JIMU: Jurnal Ilmiah Multidisipliner*, 04(01).
- Mustakim. (2024). *Pengaruh Digital Marketing*.
- Nur Awaliah, A., & Nirawati, L. (2024). Pemanfaatan Aplikasi PLN Mobile Sebagai Sarana Komunikasi Digital dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan Di PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Barat. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(6), 1440–1446.
<https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i6.1743>
- Parasuraman, A. ; Zeithaml, V. A. ; & Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perc. In *Journal of Retailing; Spring* (Vol. 64).
- Philip Kotler; Kevin Lane Keller. (2016). *Kotler_Keller_Marketing_Management_15th*.
- Philip T. Kotler & Gary Armstrong. (2018). *Principles of Marketing, 17th Global Edition*.
- PT PLN. (2025). *PROFIL UP3_TGK*.
- Yusuf, A. dan R. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan*.