

Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi PLN Mobile Dalam Layanan Pengaduan Menggunakan Model EUCS

Vena Widowati¹, Hanna Prillysca Chernovita²

email: venawidowati@gmail.com, hanna.chernovita@uksw.edu

Universitas Kristen Satya Wacana

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kepuasan pengguna Aplikasi PLN Mobile pada layanan pengaduan menerapkan pendekatan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), yang mencakup dimensi, format, konten, kemudahan pengguna, akurasi, serta ketepatan waktu. Metode kuantitatif dilakukan dengan 103 responden. Metode yang digunakan pada analisis data yaitu *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Temuan analisis ini memberi informasi seluruh dimensi EUCS yang berkontribusi positif dan berpengaruh pada tingkat kepuasan pengguna. Dimensi ketepatan waktu sebagai aspek utama dalam memengaruhi kepuasan pengguna. Temuan ini menegaskan pentingnya kecepatan respons, akurasi informasi, dan kualitas tampilan aplikasi dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Analisis ini memberikan masukan bagi PLN dalam pengembangan layanan digital yang lebih responsif dan informatif.

Kata Kunci: kepuasan pengguna, PLN Mobile, pengaduan, EUCS, PLS-SEM.

Abstract

This study evaluates user satisfaction with the complaint services of the PLN Mobile Application using the End-User Computing Satisfaction (EUCS) framework, which considers factors like format, content quality, ease of use, accuracy, and timeliness. A quantitative approach was used, involving 103 respondents. Data were analyzed through Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM). The results indicate that all EUCS dimensions positively impact user satisfaction, with timeliness being the most influential. These findings emphasize the importance of quick response times, accurate information, and good display quality in improving user satisfaction. This analysis provides useful insights for PLN to enhance its digital services to be more responsive and informative.

Keywords: user satisfaction, PLN Mobile, complaint service, EUCS, PLS-SEM.

PENDAHULUAN

Transformasi digital di sektor layanan publik telah mendorong lembaga pemerintah dan BUMN untuk mengembangkan berbagai inovasi teknologi informasi. Aplikasi PLN Mobile merupakan salah satu inovasi layanan digital yang dikembangkan oleh PT PLN (Persero). Pada aplikasi PLN Mobile tersedia fitur seperti informasi tagihan listrik, pembelian token, layanan pengaduan, dan lain-lain. Dari banyaknya fitur yang tersedia, layanan pengaduan memegang peranan penting karena menjadi jembatan komunikasi antara pelanggan dan penyedia layanan dalam menyampaikan keluhan maupun permintaan bantuan teknis.

Namun, keluhan dari pengguna masih banyak ditemukan, terutama terkait efektivitas layanan pengaduan. Berdasarkan data dari AndroidRank, hingga Juni 2025, aplikasi PLN Mobile telah memperoleh lebih dari 1,13 juta ulasan, dengan lebih dari 61.000 pengguna memberikan rating rendah (1-2 bintang) (AndroidRank, 2025). Keluhan yang paling banyak antara lain menyangkut lambatnya respon pengaduan, alur pelaporan tidak jelas, serta transaksi yang gagal tanpa penjelasan lebih lanjut. Salah satu contoh kasus nyata adalah ketika pengguna melaporkan bahwa setelah pembayaran berhasil status transaksi tetap tertulis “kedaluwarsa” meskipun saldo telah terpotong (Konsumen, 2023).

Permasalahan ini bukan hanya memberikan dampak pada pelanggan, namun juga menjadi tantangan pada proses penanganan internal di PLN. Penelitian di wilayah distribusi PLN Bali menunjukkan bahwa lebih dari 50 persen pengaduan disampaikan melalui aplikasi PLN Mobile, namun keterbatasan sumber daya manusia dan ketersediaan petugas secara shift 24 jam menyebabkan beberapa laporan terlambat ditanggapi (Kock and

Hadaya, 2018). Ini menunjukkan bahwa permasalahan layanan pengaduan tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga memerlukan dukungan sumber daya manusia untuk aplikasi tersebut.

Dalam menilai kepuasan pengguna pada sistem layanan PLN Mobile, dilakukan berdasarkan model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Model ini menjelaskan lima dimensi utama yang memengaruhi penilaian pengguna akhir, yaitu format, kemudahan pengguna, konten, akurasi, serta ketepatan waktu (Harmutika *et al.*, 2024). Validitas dan reliabilitas model EUCS juga telah diuji lebih lanjut dalam berbagai konteks, termasuk pada sistem ERP seperti yang dilakukan oleh Somers *et al.* (Somers, Nelson and Karimi, 2003).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini berfokus pada evaluasi kepuasan pengguna terhadap fitur pengaduan di aplikasi PLN Mobile melalui pendekatan lima dimensi dalam model EUCS. Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berguna bagi pengembangan aplikasi PLN Mobile dalam meningkatkan kualitas layanannya, serta dapat menjadi referensi akademik dalam evaluasi sistem informasi publik berbasis aplikasi digital.

Dalam mengevaluasi keberhasilan sistem informasi, kepuasan pengguna akhir dipandang sebagai faktor yang penting, khususnya dalam pelayanan publik berbasis aplikasi digital. Tingkat kepuasan ini menunjukkan seberapa besar sistem mampu memenuhi kebutuhan, serta memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi penggunanya.

Pendekatan EUCS diterapkan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna akhir, dan model ini pertama kali diperkenalkan oleh Doll dan Torkzadeh, dan kemudian dikaji ulang dan divalidasi oleh Somers *et al.* (Somers, Nelson and Karimi, 2003). Dalam model EUCS, penilaian pengguna akhir diukur

berdasarkan lima dimensi utama yang meliputi format, kemudahan pengguna, konten, akurasi, serta ketepatan waktu. Kelima dimensi ini menerapkan pendekatan menyeluruh dalam menilai persepsi pengguna terhadap suatu sistem.

Dalam penelitian terdahulu, evaluasi terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi PLN Mobile telah dilakukan dengan memanfaatkan model EUCS (Gusni *et al.*, 2023). Hasil studi tersebut menunjukkan bahwa semua dimensi EUCS memberikan kontribusi terhadap tingkat kepuasan pengguna, terutama pada aspek ketepatan waktu dan kemudahan penggunaan yang memberikan pengaruh signifikan. Di sisi lain, Rosmalina dan Kasifatul (R. Rosmalina and L. Kasifatul, 2024) mengevaluasi sistem pengaduan PLN Mobile menggunakan pendekatan PIECES, dan menemukan bahwa meskipun sistem tergolong fungsional, masih terdapat kekurangan dalam hal kecepatan respons dan efektivitas pengelolaan data pengaduan.

Penelitian lain juga mendukung efektivitas model EUCS dalam konteks aplikasi publik. (Harmutika *et al.*, 2024) melakukan penelitian pada aplikasi BRImo dan menunjukkan bahwa aspek *ease of use*, *content*, dan *timeliness* berperan penting pada penilaian kepuasan pengguna. Temuan serupa oleh Nurhaeda (Nurhaeda, Sugiyono and Hasbi, 2021), yang menggunakan model EUCS pada aplikasi BSI Mobile. Hasilnya menunjukkan bahwa dimensi format dan kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan, sementara *accuracy* dan *timeliness* tidak. Sementara itu, Istianah dan Yustanti (Istianah and Yustanti, 2022) menilai aplikasi Jenius dan menyimpulkan bahwa mayoritas pengguna merasa sangat puas, terutama pada indikator kemudahan penggunaan dan konten informasi.

Selain itu, penelitian oleh (Siti Kholifah, Vivi Kumalasari Subroto, 2025)

menunjukkan bahwa pengalaman pelanggan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna serta keberlanjutan penggunaan layanan digital. Hasil penelitian tersebut menegaskan bahwa kualitas pengalaman yang dirasakan pengguna dalam berinteraksi dengan sistem menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan. Namun, penelitian tersebut berfokus pada hubungan antara pengalaman pelanggan digital, kepuasan pelanggan, dan niat beli ulang pada platform *e-commerce* berdasarkan *Expectation Confirmation Theory* (ECT). Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi dalam memperluas penerapan evaluasi kepuasan pengguna pada konteks layanan pengaduan digital di sektor ketenagalistrikan serta menghasilkan informasi mengenai aspek yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas layanan PLN Mobile.

Meskipun berbagai penelitian sebelumnya telah menggunakan model EUCS untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap aplikasi digital, sebagian besar fokusnya masih berada pada penelitian secara umum terhadap keseluruhan sistem atau layanan. Padahal, fitur layanan pengaduan memiliki peran penting dalam membangun komunikasi antara pengguna dan penyedia layanan, serta menjadi peran penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan secara menyeluruh. Oleh karena itu, penelitian ini secara khusus meninjau fitur layanan pengaduan pada aplikasi PLN Mobile dalam kaitannya dengan kepuasan pengguna, menggunakan lima dimensi yang terdapat dalam model EUCS.

Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: *Content* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi PLN Mobile dalam layanan pengaduan.

H2: *Accuracy* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi PLN Mobile dalam layanan pengaduan.

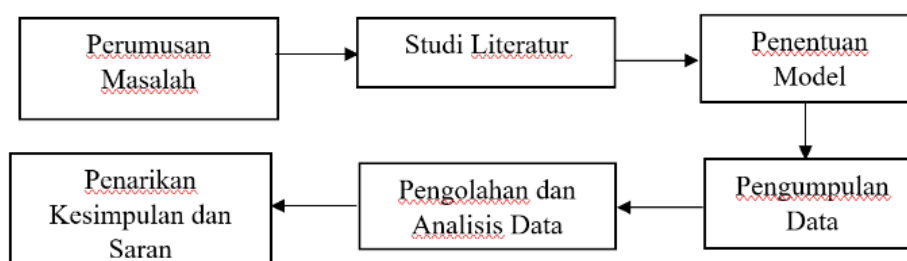
H3: Format berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi PLN Mobile dalam layanan pengaduan.

H4: *Ease of Use* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi PLN Mobile.

H5: *Timeliness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi PLN Mobile dalam layanan pengaduan

METODE

Dalam penelitian ini, kepuasan pengguna terhadap layanan pengaduan pada aplikasi PLN Mobile dievaluasi dengan pendekatan kuantitatif. Analisis ini menerapkan model *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* dan diperkenalkan oleh Doll dan Torkzadeh (Somers, Nelson and Karimi, 2003), dan terdiri dari lima dimensi utama yang meliputi format, kemudahan pengguna, konten, akurasi, serta ketepatan waktu.



Gambar 1. Alur Penelitian

Penelitian ini menjadikan pengguna aplikasi PLN Mobile yang telah memanfaatkan fitur pengaduan sebagai populasi. Sampel dalam penelitian ini ditetapkan melalui penerapan teknik *purposive sampling*, dan menetapkan beberapa aspek tertentu bagi pengguna yang telah menggunakan fitur pengaduan minimal satu kali dalam tiga bulan terakhir. Penelitian ini melibatkan sekurang-kurangnya 100 responden guna memastikan keandalan serta ketepatan hasil analisis (Kock and Hadaya, 2018) untuk memastikan kelayakan dalam melakukan analisis menggunakan metode

Partial Least Squares Structural Equation Modelling (PLS-SEM) (Pereira *et al.*, 2024). Data penelitian diperoleh melalui pembagian kuesioner online menggunakan Google Form melalui grup WhatsApp karyawan PLN. Selain itu, QR Code yang mengarah ke kuesioner juga diletakkan pada kantor PLN sehingga dapat diakses oleh pelanggan yang memenuhi kriteria. Pengumpulan data dilakukan pada periode Oktober-November 2025. Sebanyak 103 responden memenuhi kriteria penelitian. Profil responden disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1. Profil Pengguna

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Presentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	58	56,31
	Perempuan	45	43,69
Usia	17-25	31	30,09
	26-35	17	16,5
	36-45	24	23,3
	> 45	31	30,09

Frekuensi Penggunaan	< 1	25	24,27
	1-3 kali	56	54,36
	4-6 kali	7	6,79
	> 6	15	14,56

Setiap item diukur dengan skala Likert bertingkat lima yang mencerminkan tingkat persetujuan responden, dimulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Pendekatan ini menilai pengalaman pengguna dengan lima aspek layanan pengaduan sebagai berikut:

- 1) Konten: mencakup kelengkapan informasi, kejelasan isi laporan, dan kesesuaian data yang ditampilkan dengan kebutuhan pengguna.
- 2) Akurasi: mencakup ketepatan informasi yang diberikan, konsistensi status pelaporan, dan ketepatan tanggapan yang diterima.
- 3) Format: mencakup tampilan visual aplikasi, keterbacaan elemen pelaporan, dan struktur informasi.
- 4) Kemudahan penggunaan: mencakup kemudahan mengakses fitur pengaduan, navigasi antarmuka, serta kejelasan menu yang digunakan.
- 5) Ketepatan waktu: mencakup kecepatan sistem merespons laporan,

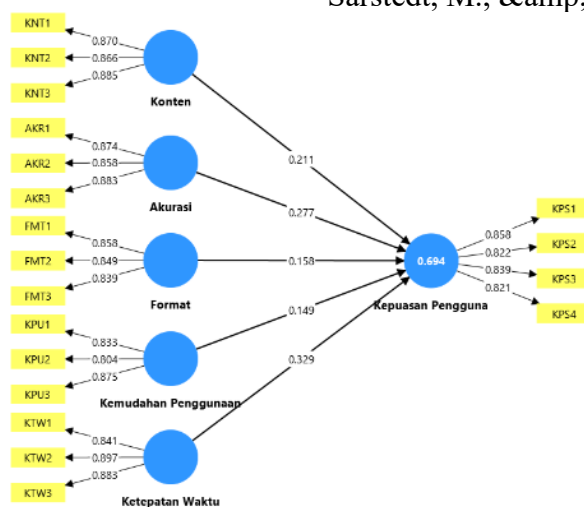
ketepatan waktu konfirmasi, dan efisiensi proses penyelesaian.

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan sebelum tahap analisis. Validitas konstruk diuji menggunakan nilai *Average Variance Extracted (AVE)*, reliabilitas diuji melalui *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability (CR)*. Analisis data dilakukan untuk mengevaluasi hubungan antara dimensi EUCS dengan kepuasan pengguna terhadap layanan pengaduan, serta menilai kualitas indikator dalam mengukur masing-masing konstruk secara tepat dan konsisten.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1) Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Outer model atau *measurement model* pada analisis SEM berbasis *Partial Least Squares* digunakan untuk menilai korelasi antar variabel laten dan indikator pengukurannya serta menganalisis validitas konstruk berdasarkan indikator yang dapat diamati. (Hair, J., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, 2019).



Gambar 2. *Outer Model* Penelitian

1.1 Uji Validitas Konvergen (*Outer Loading* dan AVE)

Validitas indikator terpenuhi ketika nilai *outer loading* berada pada sekurang-

kurangnya 0.70 serta nilai AVE melebihi 0.50.

Tabel 2. *Outer Loading*

Variabel	Indikator	Outer Loading
Akurasi	AKR1	0,874
	AKR2	0,858
	AKR3	0,883
Format	FMT1	0,858
	FMT2	0,849
	FMT3	0,839
Konten	KNT1	0,870
	KNT2	0,866
	KNT3	0,885
Kepuasan Pengguna	KPS1	0,858
	KPS2	0,822
	KPS3	0,839
	KPS4	0,821
Kemudahan Penggunaan	KPU1	0,833
	KPU2	0,804
	KPU3	0,875
Ketepatan Waktu	KTW1	0,841
	KTW2	0,897
	KTW3	0,883

Seluruh indikator memiliki nilai *outer loading* berkisar antara 0,804 hingga 0,897, sehingga telah memenuhi kriteria validitas konvergen karena seluruh nilai

berada di atas batas minimum 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa setiap indikator mampu merepresentasikan konstruk yang diukur dengan baik.

Tabel 3. Hasil Uji AVE

Variabel	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
Kepuasan Pengguna	0,698
Konten	0,763
Akurasi	0,760
Format	0,721
Ketepatan Waktu	0,764
Kemudahan Penggunaan	0,702

Data pada tabel menunjukkan nilai *Average Variance Extracted* yang telah melampaui batas 0,5, sehingga validitas konvergen terpenuhi.

1.2 Uji Reliabilitas (*Cronbach's Alpha* & *Composite Reliability*)

Reliabilitas konstruk dievaluasi menggunakan *Cronbach's Alpha*, dengan

nilai diatas 0,7, sehingga instrumen pengukuran layak digunakan dalam penelitian (Garson, 2016).

Tabel 4. Nilai *Cronbach's Alpha*

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>
Kepuasan Pengguna	0,855
Konten	0,845
Akurasi	0,842
Format	0,806
Ketepatan Waktu	0,846
Kemudahan Penggunaan	0,788

Berdasarkan tabel, seluruh konstruk memenuhi nilai lebih dari 0,7. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa seluruh konstruk menunjukkan kestabilan yang baik dalam proses pengukuran.

Composite Reliability digunakan untuk menguji tingkat konsistensi internal

indikator terhadap variabel laten yang diukur (Garson, 2016). Nilai *Composite Reliability* sebesar 0,7 atau lebih digunakan sebagai acuan dalam menilai reliabilitas setiap variabel.

Tabel.5 Hasil *Composite Reliability* Setiap Variabel

Variabel	<i>Composite reliability (rho_a)</i>	<i>Composite reliability (rho_c)</i>
Kepuasan Pengguna	0,855	0,855
Konten	0,845	0,845
Akurasi	0,842	0,845
Format	0,806	0,807
Ketepatan Waktu	0,846	0,858
Kemudahan Penggunaan	0,788	0,797

Berdasarkan hasil pengujian *Composite Reliability* setiap variabel memperoleh nilai di atas 0,7, yang menandakan variabel telah sesuai standar reliabilitas yang ditetapkan.

Pengujian Validitas Diskriminan dilakukan untuk melihat perbedaan korelasi antar konstruk. Kriteria ini terpenuhi apabila nilai HTMT yang diperoleh lebih kecil dari 0,90 (Garson, 2016).

1.3 Uji Validitas Diskriminan (*HTMT* & *Fornell-Larcker*)

Tabel 6. Nilai Heterotrait-Monotrait (HTMT)

Variabel	Akurasi	Format	Kemudahan Penggunaan	Kepuasan Pengguna	Ketepatan Waktu	Konten
Akurasi						
Format	0,549					
Kemudahan Penggunaan	0,235	0,336				

Kepuasan Pengguna	0,761	0,677	0,479		
Ketepatan Waktu	0,653	0,516	0,307	0,826	
Konten	0,486	0,551	0,405	0,746	0,670

Data pada tabel menunjukkan seluruh angka HTMT antar variabel adalah dibawah 0,90 dan dapat disimpulkan masing-masing variabel telah mencapai kriteria HTMT dan Validitas Diskriminan.

Evaluasi pada uji *Fornell-Larcker Criterion*, diterapkan dengan memperhatikan nilai dari AVE pada

masing-masing konstruk. Dalam pengujian *Fornell-Larcker*, suatu konstruk dinilai memenuhi kriteria jika nilai AVE yang dimiliki melampaui tingkat korelasi dengan konstruk lain dalam model. Validitas diskriminan belum dapat dikatakan memenuhi ketika nilai AVE lebih kecil dibandingkan dengan korelasi antar konstruk.

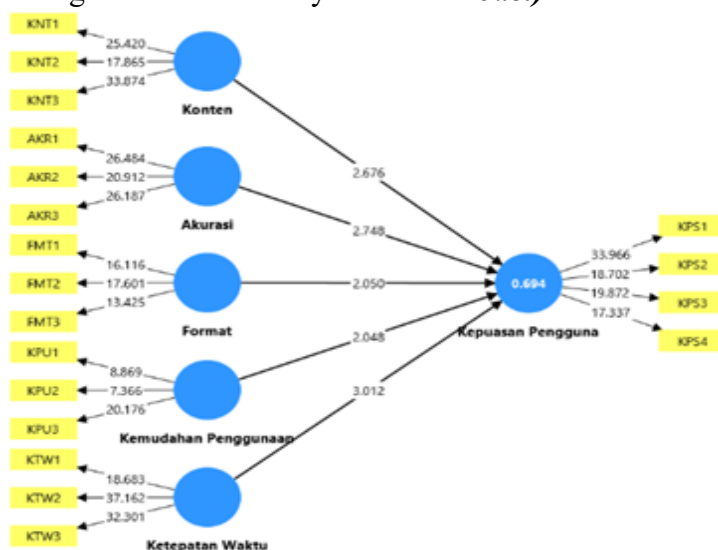
Tabel 7. Uji *Fornell-Larcker Criterion*

Variabel	Akurasi	Format	Kemudahan Penggunaan	Kepuasan Pengguna	Ketepatan Waktu	Konten
Akurasi	0,872					
Format	0,456	0,849				
Kemudahan Penggunaan	0,188	0,265	0,838			
Kepuasan Pengguna	0,647	0,563	0,395	0,835		
Ketepatan Waktu	0,555	0,434	0,250	0,709	0,874	
Konten	0,414	0,454	0,330	0,634	0,571	0,874

Berdasarkan tabel diatas, perbandingan nilai menunjukkan bahwa AVE pada setiap konstruk melampaui tingkat korelasi dengan kontruk lainnya

dan menandakan standar *Fornell-Larcker* telah terpenuhi.

2) Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)



Gambar 3. Inner Model Penelitian

Inner Model menjelaskan relasi antar konstruk dalam kerangka penelitian. Model ini diterapkan untuk menilai hipotesis tentang ketertarikan variabel laten serta mengevaluasi tingkat signifikansi hubungan tersebut. Analisis *inner model* menampilkan pola dan kompleksitas ketertarikan konstruk dalam kerangka penelitian (Lin and Huynh, 2024).

2.1 Uji Multikolinearitas (VIF)

Uji Multikolinearitas (VIF). Pengujian multikolinearitas dilakukan menggunakan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) untuk memastikan tidak terjadi korelasi yang tinggi antarvariabel independen dalam model *structural*.

Tabel 8. Uji VIF

Variabel	VIF
Akurasi -> Kepuasan Pengguna	1.583
Format -> Kepuasan Pengguna	1.454
Kemudahan Penggunaan -> Kepuasan Pengguna	1.146
Ketepatan Waktu -> Kepuasan Pengguna	1.841
Konten -> Kepuasan Pengguna	1.680

Seluruh nilai VIF berada di bawah batas 5, sehingga dapat disimpulkan bahwa model tidak mengalami masalah multikolinearitas dan layak digunakan untuk pengujian hipotesis.

2.2 R-Square

R-Square berfungsi mengukur proporsi perubahan pada konstruk

independen yang memengaruhi dependen pada suatu model penelitian (Hair, Hult and Ringle, no date). Nilainya berada dalam rentang 0 hingga 1 dan nilai yang mendekati 1, mencerminkan peningkatan kemampuan prediksi model. Tabel berikut ini menunjukkan hasil *R-Square* dalam masing-masing variabel dependen:

Tabel 9. Hasil Uji *R-Square*

Variabel	<i>R Square</i>	<i>R Square Adjusted</i>
Kepuasan Pengguna	0,694	0,679

Berdasarkan hasil pengujian *R-Square*, variabel Kepuasan Pengguna dipengaruhi oleh variabel-variabel independen sebesar 0.694 atau 69.4 persen. Sementara itu 30,6 persen sisanya dipengaruhi oleh faktor lain diluar cakupan penelitian ini.

2.3 f-square

Variabel ketepatan waktu dan akurasi memberikan effect size kategori

sedang terhadap kepuasan pengguna, sedangkan variabel konten, kemudahan penggunaan, dan format memberikan effect size kategori kecil. Ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu dan akurasi memiliki kontribusi yang relatif lebih besar dalam menjelaskan variasi kepuasan pengguna dibandingkan tiga variabel lainnya.

Tabel 10. f-square

Variabel	f-square
Akurasi -> Kepuasan Pengguna	0.159
Format -> Kepuasan Pengguna	0.056
Kemudahan Penggunaan -> Kepuasan Pengguna	0.063
Ketepatan Waktu -> Kepuasan Pengguna	0.192
Konten -> Kepuasan Pengguna	0.087

2.4 Q_Predict

Evaluasi kemampuan prediksi model dilakukan menggunakan PLSpredict (Q^2 predict). Hasil menunjukkan seluruh indikator variabel kepuasan pengguna memiliki nilai Q^2 predict positif, yaitu berkisar antara

0,410 hingga 0,434. Selain itu, nilai RMSE PLS-SEM pada seluruh indikator lebih kecil dibandingkan RMSE Linear Model (LM), sehingga menunjukkan bahwa model PLS-SEM memiliki kemampuan prediksi yang lebih baik dari pada model regresi linier.

Tabel 11. Q Predict

Indikator	Q^2 predict	PLS-SEM RMSE	LM RMSE
KPS1	0.434	0.495	0.529
KPS2	0.428	0.511	0.566
KPS3	0.413	0.562	0.611
KPS4	0.410	0.557	0.632

2.5 Uji Hipotesis

Analisis hipotesis dilakukan menggunakan aplikasi SmartPLS dengan pendekatan *bootstrapping* pada *path coefficients*. Prosedur ini digunakan

untuk mengidentifikasi arah serta besar pengaruh variabel independen pada variabel dependen (Briciu, 2024). Berikut hasil analisis *path coefficients* melalui metode *bootstrapping*:

Tabel 12. Hasil Uji Hipotesis

Konstruk	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Hipotesis	Keterangan
Konten→Kepuasan Pengguna	0,211	2,676	0,007	H1	Diterima
Akurasi→Kepuasan Pengguna	0,277	2,748	0,006	H2	Diterima
Format→Kepuasan Pengguna	0,158	2,050	0,040	H3	Diterima
Kemudahan Penggunaan→Kepuasan Pengguna	0,149	2,048	0,041	H4	Diterima
Ketepatan Waktu→Kepuasan Pengguna	0,329	3,012	0,003	H5	Diterima

2.6 Confidence Interval

Pengujian confidence interval (CI) dilakukan untuk mengonfirmasi hasil bootstrapping. Berdasarkan Tabel X, seluruh interval kepercayaan 95 persen memiliki batas bawah (CI 2,5 persen) dan batas atas (CI 97,5 persen) yang tidak

melintasi nilai nol. Selain itu, nilai original sample relatif mendekati sample mean, yang menunjukkan kestabilan estimasi hasil bootstrapping dan hasil confidence interval mendukung bahwa seluruh hubungan antarvariabel bersifat signifikan.

Tabel 13. *Confidence Interval*

Konstruk	Original sample (O)	Sample mean (M)	Lower CI	Upper CI
Akurasi -> Kepuasan Pengguna	0,277	0,273	0,082	0,466
Format -> Kepuasan Pengguna	0,158	0,155	0,012	0,315
Kemudahan Penggunaan -> Kepuasan Pengguna	0,149	0,151	0,004	0,290
Ketepatan Waktu -> Kepuasan Pengguna	0,329	0,324	0,132	0,547
Konten -> Kepuasan Pengguna	0,211	0,217	0,079	0,388

Pembahasan

Pengaruh konten terhadap kepuasan pengguna menunjukkan bahwa *Original Sample* bernilai 0,211, *T Statistic* 2,676 > 1,96, serta *P Value* 0,007 < 0,05. Bisa diambil kesimpulan yakni konten berkontribusi secara baik dan berpengaruh pada tingkat kepuasan pengguna. Informasi yang ditampilkan dalam PLN Mobile seperti status pengaduan, riwayat laporan, informasi tagihan, dan penjelasan progres penanganan berperan penting dalam membentuk pengalaman pengguna.

Pengaruh akurasi terhadap kepuasan pengguna menunjukkan bahwa *Original Sample* bernilai 0,277, *T Statistic* 2,748 > 1,96, serta *P Value* 0,006 dan berada dibawah 0,05. Bisa diambil kesimpulan bahwa akurasi berkontribusi secara positif dan berpengaruh pada tingkat kepuasan pengguna. Etika informasi yang ditampilkan akurat misalnya status penanganan laporan yang sesuai realita, estimasi waktu yang benar, serta pembaruan progres yang tidak berubah-ubah pengguna merasa lebih percaya pada aplikasi.

Pengaruh format terhadap kepuasan pengguna menunjukkan bahwa *Original Sample* bernilai 0,158, nilai *T Statistic* 2,050 yang berada diatas 1,96, serta *P Value* 0,040 dan tidak mencapai 0,05. Dengan demikian bisa diambil kesimpulan, format berkontribusi dengan adanya pengaruh positif yang signifikan pada tingkat kepuasan pengguna. Tampilan PLN Mobile yang rapi dan terorganisasi dengan baik membantu pengguna

memahami informasi dengan cepat. Desain yang sederhana dan profesional memudahkan pengguna dalam menavigasi fitur-fitur pengaduan, sehingga pengalaman pengguna menjadi lebih nyaman.

Pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna menunjukkan bahwa *Original Sample* bernilai 0,149, *T Statistic* 2,048 > 1,96, serta *P Value* 0,041 < 0,05. Maka bisa diambil kesimpulan bahwa kemudahan penggunaan berkontribusi secara positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Sesuai dengan teori EUCS, *Ease of Use* merupakan elemen yang menentukan kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Ketika aplikasi memudahkan pengguna, maka kepuasan meningkat secara otomatis

Ketepatan waktu memengaruhi kepuasan pengguna yang ditunjukkan pada nilai bahwa *Original Sample* bernilai 0,329, *T Statistic* 3,012 > 1,96, serta *P Value* 0,003 < 0,05. Dengan demikian, bisa diambil kesimpulan ketepatan waktu berkontribusi positif dan berpengaruh pada tingkat kepuasan pengguna. Ketepatan Waktu adalah variabel dengan pengaruh paling besar di antara seluruh variabel EUCS. Dalam layanan pengaduan kelistrikan, waktu respons merupakan faktor yang sangat sensitif. Semakin cepat informasi diberikan, makin besar kepercayaan dan kepuasan pengguna terhadap PLN Mobile.

SIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna layanan pengaduan pada aplikasi PLN Mobile menerapkan model EUCS. Penelitian menunjukkan seluruh dimensi EUCS format, kemudahan pengguna, konten, akurasi, serta ketepatan waktu berkontribusi dan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna. Ketepatan waktu dan akurasi menjadi faktor paling dominan, menunjukkan bahwa kecepatan respons dan ketepatan informasi sangat menentukan kepuasan pengguna layanan pengaduan PLN Mobile.

Berdasarkan hasil yang didapatkan memberikan gambaran bahwa PLN perlu memprioritaskan peningkatan kecepatan pembaruan informasi, akurasi status pengaduan, serta penyempurnaan tampilan dan kemudahan navigasi aplikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan digital.

Penelitian ini terbatas pada jumlah dan lokasi responden, sehingga hasilnya belum dapat di generalisasikan secara luas. Penelitian mendatang diharapkan dapat melibatkan responden yang lebih beragam serta menambahkan variabel seperti kualitas sistem atau kepercayaan pengguna agar hasil evaluasi menjadi lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Android Rank (2025) *PLN Mobile – Rating & Review Distribution*, *AndroidRank*. Available at: https://www.androidrank.org/application/pln_mobile/com.icon.pln123 (Accessed: 14 June 2025).
- Briciu, A. (2024) 'Machine-Learning-Based Approaches for Multi-Level Sentiment Analysis of Romanian Reviews', pp. 1–36.
- Garson, D.G. (2016) *Partial Least Squares: Regression & Structural Equation Models, Statistical Associates Publishing*. Available at: <https://doi.org/10.1201/b16017-6>.
- Gusni, F. *et al.* (2023) 'Analisis kepuasan pengguna akhir PLN Mobile menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction)', *Prosiding Seminar Nasional Inovasi dan Adopsi Teknologi (INOTEK)*, 3(1), pp. 60–71. Available at: <https://doi.org/10.35969/inotek.v3i1.302>.
- Hair, J., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C.M. (2019) 'When to use and how to report the results of PLS-SEM', 31(1), pp. 2–24. Available at: <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>.
- Hair, J.F., Hult, G.T.M. and Ringle, C.M. (no date) *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*.
- Harmutika, D. *et al.* (2024) 'Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi BRImo Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction dan Delone & Mclean', *Jurnal Teknologi Sistem Informasi dan Aplikasi*, 7(2), pp. 472–482. Available at: <https://doi.org/10.32493/jtsi.v7i2.38876>.
- Istianah, E. and Yustanti, W. (2022) 'Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) berdasarkan Perspektif Pengguna', *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 3(4), pp. 36–44. Available at: <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/47882>.
- Kock, N. and Hadaya, P. (2018) 'Minimum sample size estimation in PLS-SEM: The inverse square root and gamma-exponential methods', *Information Systems Journal*, 28(1), pp. 227–261. Available at:

- <https://doi.org/10.1111/isj.12131>.
- Konsumen, M. (2023) *Kecewa Terhadap Aplikasi PLN Mobile, Media Konsumen*. Available at: <https://mediakonsumen.com/2023/12/14/surat-pembaca/kecewa-terhadap-aplikasi-pln-mobile>.
- Lin, M. and Huynh, L. (2024) 'Research in Business & Social Science Bridging causal explanation and predictive modeling : the role of PLS-', 13(10), pp. 197–206.
- Nurhaeda, Sugiyono and Hasbi, M. (2021) 'Analisis Kepuasan Pengguna Mobile Banking Bank Syariah Indonesia dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)', *DiJITAC: Digital Journal of Information Technology and Communication*, 2(2), pp. 29–36.
- Pereira, L.M. *et al.* (2024) 'Use of Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) to Improve Plastic Waste Management'.
- R. Rosmalina and L. Kasifatul (2024) 'Analisis Kinerja Sistem Informasi Pengaduan Pada Aplikasi Pln Mobile Di Pln Majalaya', *Jurnal Sistem Informasi*, 06(2716–4195), pp. 1–20.
- Siti Kholifah, Vivi Kumalasari Subroto, E.E. (2025) 'Equilibria Pendidikan : Jurnal Ilmiah Pendidikan Ekonomi Pengaruh Pengalaman Pelanggan Digital Terhadap Niat Beli Ulang E-Commerce, 10(2).
- Somers, T.M., Nelson, K. and Karimi, J. (2003) 'Confirmatory Factor Analysis of the End-User Computing Satisfaction Instrument: Replication within an ERP Domain', *Decision Sciences*, 34(3), pp. 595–621. Available at: <https://doi.org/10.1111/j.1540-5414.2003.02428.x>.