

PERSEPSI MASYARAKAT DALAM PENGGUNAAN APLIKASI PLN MOBILE DI KOTA PALANGKA RAYA

Dea Ivana¹⁾, Bhayu Rhama²⁾, Fitriana Selvia³⁾

1) Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Palangka Raya, Indonesia

2) Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Palangka Raya, Indonesia

3) Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Palangka Raya, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi masyarakat terhadap aplikasi PLN Mobile di Kota Palangka Raya dengan menggunakan pendekatan teori persepsi yang mencakup tiga indikator persepsi yaitu: penyerapan rangsang, pemahaman, dan evaluasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stimulus awal dari media dan interaksi langsung mendorong keterpaparan awal terhadap aplikasi. Aspek visual, kemudahan penggunaan, dan kejelasan informasi menjadi stimulus yang paling berpengaruh. Tingkat pemahaman informan terhadap fitur-fitur aplikasi tergolong tinggi, dengan mayoritas dapat mengoperasikan aplikasi secara mandiri setelah masa adaptasi singkat. Evaluasi pengguna terhadap aplikasi umumnya positif, khususnya dalam hal kecepatan layanan dan fleksibilitas fitur, meskipun masih terdapat keluhan terhadap beberapa aspek teknis seperti tampilan visual yang monoton dan respon sistem saat beban tinggi. Sebagian besar informan merekomendasikan aplikasi ini kepada orang lain. Penelitian ini menyimpulkan bahwa PLN Mobile telah berhasil menciptakan persepsi positif di kalangan masyarakat, namun masih diperlukan optimalisasi dalam aspek visual dan sistem untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Kata Kunci: persepsi masyarakat, *PLN Mobile*, penyerapan rangsang, pemahaman, evaluasi.

PENDAHULUAN

Pembangunan infrastruktur kelistrikan merupakan salah satu fondasi utama bagi kemajuan suatu negara. Listrik tidak hanya berfungsi sebagai pemicu kegiatan ekonomi, tetapi juga memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat modern (Wibowo, 2018). Indonesia, dengan karakteristik geografis sebagai negara kepulauan dan keberagaman demografi yang signifikan, menghadapi tantangan luar biasa

dalam menjamin penyediaan listrik yang merata dan berkelanjutan. Berdasarkan data Kementerian ESDM (2023), walaupun rasio elektrifikasi nasional telah mencapai angka 99,35%, ketimpangan distribusi dan kualitas pelayanan listrik masih jelas terlihat antara wilayah perkotaan dengan daerah terpencil.

Dalam konteks pembangunan nasional, pemerataan akses listrik menjadi prioritas strategis karena dampaknya yang luas, mulai dari peningkatan produktivitas ekonomi hingga penyediaan layanan publik yang berkualitas. Namun, permasalahan struktural seperti keterbatasan kapasitas pembangkit, jaringan transmisi yang belum optimal, dan distribusi yang tidak menjangkau seluruh wilayah menjadi hambatan utama yang harus diatasi (Santoso, 2021). Kondisi tersebut diperparah oleh tantangan geografis yang memerlukan pendekatan inovatif dalam perencanaan dan implementasi sistem kelistrikan.

Dalam upaya meningkatkan efisiensi dan menjawab tuntutan zaman, PT PLN (Persero) sebagai operator utama sistem ketenagalistrikan telah mengembangkan berbagai inisiatif inovatif, salah satunya adalah digitalisasi layanan melalui aplikasi PLN Mobile. Transformasi digital ini diharapkan mampu menyederhanakan proses administratif, meningkatkan transparansi, dan mempercepat respon terhadap permasalahan lapangan. Konsep digitalisasi layanan publik ini sejalan dengan paradigma *New Public Management* (NPM) dan *New Public Service* (NPS) yang menekankan pada efisiensi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan (Haryani dkk., t.t.).

Aplikasi PLN Mobile diharapkan dapat memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam menyampaikan laporan, mendapatkan informasi terkait pemadaman, serta melakukan transaksi pembayaran secara online. Di sisi lain, penerapan teknologi ini juga memiliki tantangan tersendiri, antara lain terkait dengan stabilitas sistem, keamanan data, dan kemampuan infrastruktur pendukung untuk menjamin kinerja aplikasi yang optimal. Data adopsi aplikasi PLN Mobile di Kota Palangka Raya menunjukkan tingkat penetrasi yang cukup signifikan dengan ULP Palangka Raya Timur mencatat 102.981 pengguna dan ULP Palangka Raya Barat sebanyak 41.156 pengguna. Ulasan dari pengguna di platform Play Store menunjukkan adanya sejumlah kendala teknis seperti

error pada aplikasi, gangguan jaringan, dan tampilan antarmuka yang kurang responsif. Contoh keluhan yang muncul antara lain berupa masalah pop up iklan yang mengganggu, proses transaksi yang lama, serta ketidakcocokan sistem saat input data token.

Kota Palangka Raya, sebagai ibu kota Provinsi Kalimantan Tengah, memiliki karakteristik dinamika pembangunan yang khas. Di tengah upaya modernisasi dan peningkatan kualitas layanan publik, digitalisasi kelistrikan melalui aplikasi PLN Mobile menjadi salah satu tolak ukur transformasi pelayanan di kota ini. Keterbatasan infrastruktur dan tantangan geografis yang terdapat di daerah ini menyebabkan implementasi teknologi digital tidak hanya sekadar penggantian mekanisme pelayanan lama, tetapi juga menjadi proses adaptasi yang kompleks antara teknologi dan perilaku masyarakat. Keberagaman latar belakang sosial-ekonomi masyarakat Palangka Raya turut berpengaruh terhadap tingkat penerimaan dan adopsi teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari.

Dari perspektif teoritis, penerapan teknologi digital dalam sektor pelayanan publik perlu ditinjau melalui kerangka evaluasi yang mencakup aspek aksesibilitas, kemudahan penggunaan, serta kualitas informasi yang disajikan. Paradigma *New Public Service* menekankan pentingnya pelayanan yang ramah pengguna, transparan, dan mampu membangun hubungan yang bermakna antara penyedia layanan dan masyarakat (Nadhif & Niswah, 2018). Dengan demikian, pemahaman mendalam terhadap persepsi masyarakat terkait penggunaan aplikasi digital seperti PLN Mobile menjadi krusial untuk mengidentifikasi hambatan yang ada serta merancang strategi perbaikan yang sesuai. Berdasarkan dari latar belakang tersebut peneliti, memfokuskan kajian pada permasalahan mengenai bagaimana “Persepsi Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi PLN Mobile Di Kota Palangka Raya”.

TINJAUAN PUSTAKA

Definisi Persepsi Masyarakat

Persepsi merupakan proses di mana seseorang menerima, menafsirkan, dan memberikan penilaian terhadap stimulus yang datang dari lingkungan sekitarnya melalui panca indera. Menurut Dayshand (2008), persepsi adalah proses di mana individu memberikan penilaian terhadap sesuatu yang terjadi berdasarkan stimulus yang ditangkap oleh panca inderanya. Pandangan ini sejalan dengan Robbins dan Judge (2013) yang menyebutkan bahwa persepsi merupakan sudut pandang seseorang dalam memahami dan menilai suatu fenomena, tergantung dari cara individu tersebut melihat dan memaknainya.

Persepsi bukanlah sekadar pengindraan pasif, melainkan proses aktif yang melibatkan pemahaman dan interpretasi. Schacter dkk. (2011) menegaskan bahwa perbedaan persepsi merupakan hal yang wajar, karena setiap individu memiliki pengalaman, pengetahuan, dan latar belakang yang berbeda dalam melihat suatu hal. Goldstein (2014) menjelaskan bahwa persepsi juga merupakan bentuk kepekaan seseorang terhadap lingkungannya, yang menunjukkan sejauh mana individu dapat memahami informasi yang diterimanya dari luar. Dalam pandangan Simbolon (2008), persepsi adalah proses kognitif yang mencakup penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan, hingga penciuman. Rakhmat (2013) menambahkan bahwa persepsi adalah pengalaman terhadap objek, peristiwa, atau hubungan, yang diperoleh dengan menyimpulkan dan menafsirkan pesan. Pareek (1996) mengartikan persepsi sebagai proses menerima, menyeleksi, mengartikan, dan memberikan reaksi terhadap rangsangan dari panca indera.

Dengan demikian, persepsi merupakan gambaran mental yang terbentuk dalam kesadaran seseorang setelah menerima dan mengolah informasi dari lingkungan. Tanggapan terhadap suatu objek melibatkan pemahaman dan penilaian yang akhirnya dapat diwujudkan dalam bentuk sikap atau perilaku.

Sementara itu, masyarakat adalah kumpulan individu yang hidup bersama dalam suatu wilayah tertentu dan terikat dalam sistem sosial yang melibatkan interaksi, nilai, dan

norma yang disepakati. Masyarakat sebagai manusia yang selalu berhubungan dan berinteraksi dengan manusia lainnya dalam suatu kelompok. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, masyarakat dijelaskan sebagai pergaulan hidup manusia atau sekelompok orang yang hidup bersama dalam suatu tempat dengan ikatan tertentu. Dalam perspektif sosiologis, istilah "masyarakat" berasal dari bahasa Latin *socius*, yang berarti teman, dan dalam bahasa Inggris dikenal dengan istilah *society*.

Menurut Giddens dan Griffiths (2008), masyarakat bukan hanya sekadar kumpulan individu, tetapi juga merupakan kesatuan sosial yang memiliki kehidupan jiwa, seperti kehendak bersama, kesadaran kolektif, dan jiwa masyarakat. Unsur-unsur yang membentuk masyarakat mencakup pranata sosial, status, peran sosial, serta adat istiadat yang bersifat mengikat dan berkelanjutan.

Dari kedua konsep tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat adalah hasil dari proses penerimaan dan interpretasi stimulus oleh individu-individu dalam masyarakat, yang kemudian membentuk pandangan atau sikap kolektif terhadap suatu hal. Goldstein (2014) menyebutkan bahwa proses pengindraan stimulus berlangsung setiap saat melalui panca indra. Stimulus yang diterima tersebut kemudian diorganisasikan dan diinterpretasikan oleh individu sehingga menjadi sebuah pemahaman (Matlin, 2005). Dengan demikian, persepsi masyarakat tidak lepas dari interaksi antarindividu yang saling memengaruhi dalam suatu lingkungan sosial. Persepsi yang terbentuk dalam masyarakat bersifat dinamis dan kolektif, dipengaruhi oleh pengalaman, budaya, nilai, serta norma yang berkembang di dalam lingkungan sosial tersebut.

Indikator Persepsi

Menurut Bimo Walgito (2010:78) persepsi memiliki indikator antara lain:

- a. Penyerapan terhadap rangsang atau objek dari luar individu.

Dorongan atau objek tersebut diserap atau diterima oleh panca indera, baik penglihatan, pendengaran, peraba, pencium, dan pengecap secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama. Dari hasil penyerapan atau penerimaan oleh alat-alat indera tersebut akan mendapatkan gambaran, tanggapan, atau kesan di dalam otak.

Gambaran tersebut dapat tunggal maupun jamak, tergantung objek persepsi yang diamati. Di dalam otak terkumpul gambaran-gambaran atau kesan-kesan, baik yang lama maupun yang baru saja terbentuk. Jelas tidaknya gambaran tersebut tergantung dari jelas tidaknya rangsang, normalitas alat indera dan waktu, baru saja atau sudah lama.

b. Pengertian atau pemahaman

Setelah terjadi gambaran-gambaran atau kesan-kesan di dalam otak, maka gambaran tersebut diorganisir, digolong-golongkan (dikelompokkan), dibandingkan dan diinterpretasi sehingga terbentuk pengertian atau pemahaman (Walgito, 2010). Proses terjadinya pengertian atau pemahaman tersebut sangat unik dan cepat. Terbentuk tergantung juga pada gambaran-gambaran lama yang telah dimiliki individu sebelumnya disebut apersepsi (Ausubel dkk., 1978). Pada tahap ini, otak akan mengorganisir informasi yang diterima, mengelompokkannya, dan membandingkannya dengan pengalaman atau pengetahuan yang sudah ada (Bruner, 2020)

Pemahaman masyarakat merujuk pada kedalaman informasi yang dimiliki individu, kemampuan mereka memahami konsep-konsep tertentu, serta kejelasan dan keakuratan interpretasi informasi yang diterima (Fischer & Bidell, 2007). Hal ini mencerminkan kualitas pengetahuan yang berkembang dalam struktur social.

c. Penilaian atau evaluasi

Setelah terbentuk pengertian atau pemahaman, terjadilah penilaian dari individu. Individu membandingkan pengertian atau pemahaman yang baru diperoleh tersebut dengan kriteria atau norma yang dimiliki individu secara subjektif dan bersifat individual (Walgito, 2010). Penilaian atau evaluasi merupakan tahap akhir dimana individu membuat kesimpulan berdasarkan pemahaman yang telah terbentuk. Pada tahap ini, seseorang akan membandingkan pemahaman baru yang diperoleh dengan kriteria atau standar yang dimilikinya secara subjektif (Boud & Falchikov, 2006).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap 18 informan yang terdiri dari masyarakat pengguna aplikasi PLN Mobile dan petugas PLN di Kota Palangka Raya. Pemilihan informan dilakukan secara purposive dengan mempertimbangkan pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi. Analisis data dilakukan secara tematik berdasarkan tahapan dalam teori persepsi Bimo Walgito, yaitu penyerapan rangsang, pemahaman, dan evaluasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam teori persepsi yang dikemukakan oleh Bimo Walgito (2010), persepsi didefinisikan sebagai suatu proses yang diawali dengan diterimanya stimulus (rangsang) oleh alat indera, kemudian diolah melalui proses psikologis di dalam diri individu, sehingga menghasilkan pengertian dan penilaian terhadap objek yang diamati. Persepsi bukanlah tanggapan pasif, melainkan suatu proses aktif yang melibatkan pengalaman, perhatian, pemahaman, dan evaluasi. Proses persepsi terdiri dari tiga indikator, yaitu penyerapan rangsang, pemahaman, dan evaluasi atau penilaian. Untuk penjelasan tiga indikator persepsi sebagai berikut:

1. Penyerapan Rangsang

Penyerapan rangsang adalah tahap ketika individu menerima stimulus dari lingkungannya, baik secara visual, auditori, maupun bentuk lainnya. Stimulus ini kemudian memunculkan perhatian dan interpretasi awal dalam pikiran seseorang. Pada indikator penyerapan rangsang ini, mayoritas informan pertama kali mengenal aplikasi PLN Mobile melalui berbagai media seperti iklan televisi, media sosial, rekomendasi teman, maupun petugas PLN langsung. Visual aplikasi yang menggunakan warna biru serta ikon petir khas PLN dianggap cukup menarik dan mudah dikenali oleh sebagian besar pengguna. Fitur-fitur awal yang menjadi perhatian utama adalah kemudahan dalam pengecekan tagihan, pembelian token, serta pelaporan gangguan listrik. Namun demikian, beberapa informan menilai

tampilan visual aplikasi monoton dan kurang variatif, menunjukkan adanya perbedaan dalam interpretasi awal terhadap stimulus yang sama.

2. Pemahaman

Pemahaman merupakan proses ketika stimulus yang diterima tadi diproses dan diberi makna sesuai dengan pengalaman, latar belakang, dan kemampuan kognitif individu. Pada tahap ini, seseorang mulai mengetahui fungsi, tujuan, dan cara kerja dari objek yang ia hadapi. Pada indikator pemahaman, sebagian besar informan menyatakan bahwa mereka dapat memahami fungsi aplikasi dalam waktu singkat, yakni antara 5 hingga 15 menit. Informasi yang disajikan dinilai jelas, menu navigasi mudah diakses, dan bahasa yang digunakan cukup sederhana. Faktor usia tidak menjadi penghambat; bahkan informan berusia di atas 50 tahun mampu memahami aplikasi dengan baik. Selain itu, bantuan dari petugas PLN terbukti sangat membantu dalam mempercepat pemahaman masyarakat terhadap fitur-fitur aplikasi.

3. Evaluasi atau Penilaian

Evaluasi atau penilaian adalah tahapan lanjutan ketika individu telah memahami suatu objek dan mulai memberikan penilaian terhadapnya, baik dalam bentuk sikap menerima, menolak, puas, atau tidak puas. Penilaian ini sangat dipengaruhi oleh harapan, kebutuhan, serta nilai-nilai yang dipercaya oleh individu tersebut. Dalam indikator evaluasi atau penilaian, mayoritas informan memberikan penilaian positif terhadap aplikasi PLN Mobile. Mereka menganggap aplikasi ini sangat membantu karena memungkinkan akses layanan kelistrikan tanpa harus datang ke kantor PLN. Fitur pelaporan gangguan, pembayaran, dan pembelian token mendapat apresiasi tinggi. Meski demikian, kritik juga muncul pada fitur tambah daya yang dianggap rumit, serta fitur SwaCAM yang kurang responsif dalam membaca foto meteran. Namun secara umum, seluruh informan tetap bersedia merekomendasikan aplikasi ini kepada orang lain, menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi.

Eksplanasi dari hasil ini menunjukkan bahwa proses persepsi pengguna terhadap PLN Mobile berjalan sesuai dengan tahapan dalam Indikator persepsi dari Bimo Walgito:

stimulus yang diterima menarik perhatian, lalu dipahami dengan baik, dan akhirnya dinilai secara positif berdasarkan pengalaman konvensional. Temuan ini mendukung penelitian sebelumnya yang menyoroti pentingnya antarmuka yang ramah pengguna dan dukungan teknis dalam mendorong adopsi teknologi. Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa dengan desain yang tepat, teknologi layanan publik seperti PLN Mobile dapat diterima oleh masyarakat di kota Palangka Raya lintas usia dan *background*.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat Kota Palangka Raya terhadap aplikasi PLN Mobile cukup positif. Masyarakat mengenal aplikasi dari berbagai sumber dan umumnya tertarik dengan tampilannya, meskipun sebagian merasa desainnya kurang menarik. Sebagian besar pengguna memahami fungsi utama aplikasi dengan baik, bahkan yang sudah lanjut usia. Aplikasi dinilai membantu karena memudahkan akses layanan PLN, meskipun masih ada kekurangan pada fitur teknis seperti tampilan visual serta gangguan saat jam sibuk atau server yang lambat. Meski begitu, hampir semua pengguna bersedia merekomendasikannya kepada orang lain.

Aplikasi PLN Mobile sebaiknya ditingkatkan dari segi tampilan agar lebih menarik dan mudah digunakan oleh semua kalangan. PLN juga perlu memperkuat server untuk mencegah gangguan saat jam sibuk, menyederhanakan fitur teknis seperti tambah daya dan SwaCAM, serta menambahkan fitur isi saldo langsung di dalam aplikasi.

REFERENSI

- Ausubel, D. P., Novak, J. D., & Hanesian, H. (1978). *Educational psychology: A cognitive view* (2d ed). Holt, Rinehart and Winston.
- Boud, D., & Falchikov, N. (2006). Aligning assessment with long-term learning. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 31(4), 399–413. <https://doi.org/10.1080/02602930600679050>
- Bruner, J. S. (2020). *The Culture of Education*. Harvard University Press. <https://doi.org/10.4159/9780674251083>
- Dayshand, D. (2008). *Pengaruh Persepsi Dan Motivasi Terhadap Minat Mahasiswa Program Studi Perpajakan Untuk Berkarir Di Bidang Perpajakan*. *Jurnal Perpajakan*, 7.
- Fischer, K. W., & Bidell, T. R. (2007). Dynamic Development of Action and Thought. Dalam W. Damon & R. M. Lerner (Ed.), *Handbook of Child Psychology* (1 ed.). Wiley. <https://doi.org/10.1002/9780470147658.chpsy0107>
- Giddens, A., & Griffiths, S. (2008). *Sociology* (5. ed., [fully rev. and updated], reprint). Polity Press.
- Goldstein, E. B. (2014). *Sensation and perception* (Ninth edition, student edition). Wadsworth Cengage Learning.
- Haryani, S., Akhdiyat, R., Iqbal, M., Mintarti, S., & Sari, W. I. R. (t.t.). *Implementasi new public management (NPM) badan kepegawaian daerah (studi kasus Kabupaten B)*.
- Kementrian Energi dan Sumber Daya Mineral. (2023). *Laporan Kinerja 2023*. <https://www.esdm.go.id/assets/media/content/content-laporan-kinerja-kementerian-esdm-tahun-2023.pdf>
- Nadhif, A. Z., & Niswah, F. (2018). *Inovasi Layanan PLN Mobile DiI PT. PLN (Persero) Area Surabaya Selatan*. 6.
- Pareek, U. (1996). *Perilaku Organisasi*. PT. Ikrar Mandiri. <https://onesearch.id/Record/IOS4040.slims-7359?widget=1>
- Rakhmat, J. (2013). *Psikologi Komunikasi*. PT Remaja Rosdakarya. [https://repository.bbg.ac.id/bitstream/1789/1/Jalaluddin_Rahmat_-_Psikologi_Komunikasi_\(belum_lengkap\).pdf](https://repository.bbg.ac.id/bitstream/1789/1/Jalaluddin_Rahmat_-_Psikologi_Komunikasi_(belum_lengkap).pdf)
- Robbins, S. P., & Judge, T. (2013). *Organizational behavior* (15th ed). Pearson.
- Schacter, D. L., Gilbert, D. T., & Wegner, D. M. (2011). *Psychology* (2. ed). Worth.
- Simbolon, M. (2008). *Persepsi Dan Kepribadian*. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 2, 53.
- Walgito, B. (2010). *Pengantar Psikologi Umum* (Edisi revisi, Cetakan kedua, 1990). Yandi Offset. <https://balaiyanpus.jogjaprovo.go.id/opac/detail-opac?id=328357>
- Wibowo, H. (2018). *Peran Listrik dalam Kehidupan Modern dan Pembangunan Ekonomi*. Jakarta.