

**PENGARUH LITERASI DIGITAL DAN LAYANAN FRONTLINER
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT PLN (PERSERO) ULP
SIMPANG TIGA**

**(THE IMPACT OF DIGITAL LITERACY AND FRONTLINER SERVICES
ON CUSTOMER SATISFACTION AT PT PLN (PERSERO) ULP
SIMPANG TIGA)**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Ujian Oral Comprehensive
Sarjana Lengkap Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Lancang Kuning*

Oleh

PUTRI MAISARAH
2461201502

MANAJEMEN



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU**

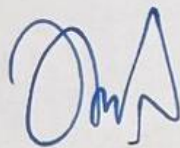
2026

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : PUTRI MAISARAH
NIM : 2461201502
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS
JURUSAN : MANAJEMEN
JUDUL : PENGARUH LITERASI DIGITAL DAN LAYANAN FRONTLINER
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT PLN (PERSERO) ULP
SIMPANG TIGA

DISETUJUI

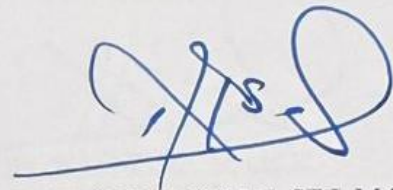
PEMBIMBING I



Dr. ZULIA KHAIRANI, SE, MM
NIDN: 1008078601

DEKAN

PEMBIMBING II



Dr. IDEL WALDELMY, SE.I, M.Si
NIDN: 1008078602

KETUA JURUSAN



Assoc. Prof. Dr. DINI ONASIS, S.E., S.H., M.M., M.H.,
AK., CA., ACPA
NIDN: 1006067101



Dr. AZNURIYANDI, S.E, M.Si
NIDN: 1021088602

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : PUTRI MAISARAH
NIM : 2461201502
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JUDUL : PENGARUH LITERASI DIGITAL DAN LAYANAN FRONTLINER
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT PLN (PERSERO) ULP
SIMPANG TIGA

PEMBIMBING I

Dr. ZULIA KHAIR'ANI, SE, M.M
NIDN: 1008078601

PEMBIMBING II

Dr. IDEL WALDELM, SE, I.M, Si
NIDN: 1008078602

DISETUJUI



Dr. AZNI KRYANDI, SE., M. Si

NIDN: 1021088602

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of digital literacy and frontliner services on customer satisfaction at PT PLN (Persero) ULP Simpang Tiga. The research employed a quantitative approach using a survey method. The population consisted of customers of PLN ULP Simpang Tiga, with samples determined through purposive sampling techniques. Data were collected through questionnaires designed using a Likert scale. The data analysis techniques included validity testing, reliability testing, classical assumption tests, and multiple linear regression analysis using SPSS version 25. The results show that partially, digital literacy has a positive and significant effect on customer satisfaction, with a t-value of 8.033 and a significance level of 0.000, contributing 27.0%. Frontliner services also have a positive and significant effect on customer satisfaction, with a t-value of 7.574 and a significance level of 0.000, contributing 25.5%. Simultaneously, digital literacy and frontliner services have a significant effect on customer satisfaction, as indicated by an F-value of 53.609 and a significance level of 0.000. Based on the coefficient of determination (R^2) of 0.525, digital literacy and frontliner services jointly explain 52.5% of the variation in customer satisfaction, while the remaining 47.5% is influenced by other factors outside the research model. Based on these findings, it can be concluded that improving digital literacy through the utilization of the PLN Mobile application, along with professional and responsive frontliner services, plays an important role in enhancing customer satisfaction at PT PLN (Persero) ULP Simpang Tiga.

Keywords: Digital Literacy, Frontliner Services, Customer Satisfaction.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh literasi digital dan layanan *frontliner* terhadap kepuasan pelanggan PT PLN (Persero) ULP Simpang Tiga. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian adalah pelanggan PLN ULP Simpang Tiga, dengan sampel yang ditentukan melalui teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang disusun menggunakan skala *Likert*. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, serta analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial literasi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai *t* hitung sebesar 8,033 dan tingkat signifikansi 0,000, dengan kontribusi sebesar 27,0%. Layanan *frontliner* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai *t* hitung sebesar 7,574 dan tingkat signifikansi 0,000, dengan kontribusi sebesar 25,5%. Secara simultan, literasi digital dan layanan *frontliner* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai *F* hitung sebesar 53,609 dan tingkat signifikansi 0,000. Berdasarkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,525, diketahui bahwa literasi digital dan layanan *frontliner* secara simultan memberikan kontribusi sebesar 52,5% terhadap variasi kepuasan pelanggan, sedangkan sisanya sebesar 47,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa peningkatan literasi digital melalui pemanfaatan aplikasi PLN Mobile serta kualitas layanan *frontliner* yang profesional dan responsif memiliki peranan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan PT PLN (Persero) ULP Simpang Tiga.

Kata Kunci: Literasi Digital, Layanan *Frontliner*, Kepuasan Pelanggan.

PERNYATAAN

Dengan saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis dalam bentuk skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana, Magister, dan/atau Doktor) baik di Universitas Lancang Kuning maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain, kecuali secara jelas dengan dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, Januari 2026
Yang membuat pernyataan



PUTRI MAISARAH
NIM: 2461201502

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Literasi Digital dan Layanan *Frontliner* terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) ULP Simpang Tiga”. Penulisan skripsi ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lancang Kuning. Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kekuatan, kesabaran, kemudahan dan kelancaran bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, tanpa bantuan-Nya mungkin penulis tidak akan mempunyai kekuatan untuk terus berusaha menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Dini Onasis, S.E., S.H., M.M., M.H., AK., CA., ACPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lancang Kuning.
3. Bapak Dr. Aznuriyandi, S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Lancang Kuning.
4. Ibu Dr. Zulia Khairani, SE, MM selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberi arahan, masukkan dan memberi kemudahan atas penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Idel Waldelmi, SE.I, M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberi arahan, masukkan dan memberi kemudahan atas penyusunan skripsi ini.

6. Segenap Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lancang Kuning yang telah mengajarkan serta berbagi ilmu selama perkuliahan ini.
7. Seluruh Staff dan Tata Usaha yang telah membantu dan meringankan beban dalam pengurusan administrasi selama perkuliahan
8. Kepada Manager, Para Team Leader serta seluruh Karyawan/ti PT PLN (Persero) ULP Simpang Tiga yang telah mengizinkan serta membantu penelitian ini sehingga selesai sampai saat ini.
9. Kepada suami tercinta abang Doni dan anak tersayang Kaivan yang telah memberikan dukungan, doa dan motivasi kepada penulis sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.
10. Kepada orang tua dan keluarga besar di Aceh atas segala doa dan dukungan yang diberikan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
11. Kepada teman-teman Manajemen RPL, yang senantiasa memberikan semangat, dukungan, dan kebersamaan kepada penulis selama menempuh pendidikan hingga penyusunan skripsi ini.
12. Dan pihak-pihak lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat dan dorongannya dalam penulisan skripsi ini

DAFTAR ISI

ABSTRACT.....	i
ABSTRAK	iv
PERNYATAAN.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG PENELITIAN	1
1.2 PERUMUSAN MASALAH	7
1.3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	8
1.3.1 Tujuan Penelitian	8
1.3.2 Manfaat Penelitian	8
1.4 SISTEMATIKA PENULISAN.....	9
BAB II TELAAH PUSTAKA KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	11
2.1 TELAAH PUSTAKA	11
2.1.1 Konsep Manajemen Pemasaran	11
2.1.2 Konsep Kepuasan Pelanggan	16
2.1.3 Konsep Literasi Digital	19
2.1.4 Konsep Layanan <i>Frontliner</i>	23
2.1.5 Penelitian Terdahulu	26
2.2 KERANGKA PEMIKIRAN	29
2.3 HIPOTESIS.....	30

BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 OBJEK PENELITIAN.....	31
3.2 POPULASI DAN SAMPEL	31
3.3 TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL	33
3.4 JENIS DAN SUMBER DATA.....	33
3.4.1 Jenis Data	33
3.4.2 Sumber Data.....	34
3.5 TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	34
3.6 IDENTIFIKASI DAN OPERASIONALISASI VARIABEL	36
3.7 ANALISIS DATA	37
3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif	37
3.7.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	38
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	39
3.7.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	41
3.7.5 Uji Hipotesis	42
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	43
4.1 SEJARAH PT PLN (PERSERO) ULP SIMPANG TIGA.....	43
4.2 VISI DAN MISI.....	44
4.3 STRUKTUR ORGANISASI	44
4.4 Proses Bisnis dan Alur Kerja PT PLN (Persero) ULP Simpang Tiga	48
4.4.1 Alur Pelayanan Pelanggan	48
4.4.2 Alur Penanganan Gangguan dan Pemeliharaan Jaringan.....	49
4.4.3 Alur Administrasi dan Transaksi Energi.....	49
4.4.4 Proses Pelayanan Pelanggan melalui Aplikasi PLN Mobile.....	49
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51

5.1	HASIL PENELITIAN.....	51
5.1.1	Deskripsi Penelitian	51
5.1.2	Karakteristik Responden	51
5.1.3	Hasil Deskriptif Variabel Literasi Digital	54
5.1.4	Hasil Deskriptif Variabel Layanan <i>Frontliner</i>	59
5.1.5	Hasil Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	65
5.1.6	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	71
5.1.7	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	74
5.1.8	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	79
5.1.9	Hasil Uji Hipotesis	80
5.2	PEMBAHASAN	83
5.2.1	Pengaruh Literasi Digital terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) ULP Simbang Tiga	83
5.2.2	Pengaruh Layanan <i>Frontliner</i> terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) ULP Simbang Tiga	85
5.2.3	Pengaruh Literasi Digital dan Layanan <i>Frontliner</i> Secara Simultan terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) ULP Simbang Tiga.....	87
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		89
6.1	KESIMPULAN	89
6.2	SARAN	89
DAFTAR PUSTAKA		91
BIOGRAFI PENULIS		96
LAMPIRAN.....		97

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Rekapitulasi Jumlah Pelanggan PLN UP3 Pekanbaru	3
Tabel 2. Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3. Identifikasi dan Operasionalisasi Variabel	36
Tabel 4. Kriteria Interpretasi Deskriptif.....	38
Tabel 5. Usia Responden.....	52
Tabel 6. Jenis Kelamin Responden	52
Tabel 7. Pendidikan Responden.....	53
Tabel 8. Pendidikan Responden.....	54
Tabel 9. Tanggapan Responden Tentang Kecakapan Digital	55
Tabel 10. Tanggapan Responden Tentang Budaya Digital.....	56
Tabel 11. Tanggapan Responden Etika Digital.....	57
Tabel 12. Tanggapan Responden Keamanan Digital	58
Tabel 13. Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Variabel Literasi Digital.....	59
Tabel 14. Tanggapan Responden Keandalan	60
Tabel 15. Tanggapan Responden Daya Tanggap.....	61
Tabel 16. Tanggapan Responden Jaminan.....	62
Tabel 17. Tanggapan Responden Empati.....	63
Tabel 18. Tanggapan Responden Bukti Fisik	64
Tabel 19. Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Variabel Layanan <i>Frontliner</i>	65
Tabel 20. Tanggapan Responden Kesesuaian Harapan	66
Tabel 21. Tanggapan Responden Perasaan Puas	67
Tabel 22. Tanggapan Responden Niat Pembelian Ulang.....	68
Tabel 23. Tanggapan Responden Kesiediaan Merekomendasikan	69
Tabel 24. Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	70
Tabel 25. Hasil Uji Validitas Variabel Literasi Digital.....	71
Tabel 26. Hasil Uji Validitas Variabel Layanan <i>Frontliner</i>	72

Tabel 27. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	72
Tabel. 28 Hasil Uji Reliabilitas	73
Tabel 29. Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogrov-Smirnov</i>	76
Tabel 30. Hasil Uji Multikolinearitas	77
Tabel 31. Hasil Uji Heteroskedastisitas	77
Tabel 32. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	78
Tabel 33. Hasil Uji Parsial (Uji t)	79
Tabel 34. Hasil Uji Simultan (Uji F).....	81
Tabel 35. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Fitur – Fitur PLN Mobile	3
Gambar 2. Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 3. Struktur Organisasi PT. PLN ULP Simpang Tiga	45
Gambar 4. Histogram Uji Normalitas	74
Gambar 5. Normal P-Plot Uji Normalitas.....	75

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG PENELITIAN

Dalam beberapa tahun terakhir, isu kualitas layanan pada sektor jasa semakin mendapat perhatian seiring dengan meningkatnya tuntutan pelanggan terhadap pelayanan yang cepat, mudah, dan responsif. Fenomena ini tercermin dari hasil pengukuran kepuasan pelanggan pada sektor jasa secara global yang menunjukkan bahwa sektor utilitas publik, termasuk layanan energi, masih menghadapi tantangan dalam menjaga kepuasan pelanggan secara konsisten, terutama terkait akses layanan dan respons pengaduan (Fornell et al., 2020). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kebutuhan masyarakat terhadap layanan jasa belum sepenuhnya diimbangi dengan peningkatan pengalaman layanan yang dirasakan pelanggan.

Di Indonesia, penyelenggaraan pelayanan publik menghadapi tantangan yang semakin kompleks. Meningkatnya jumlah pengguna layanan publik tidak selalu diikuti dengan peningkatan persepsi positif terhadap kualitas pelayanan. Masyarakat semakin kritis dalam menilai pelayanan yang diterima, terutama terkait kecepatan layanan, kejelasan informasi, serta kemudahan akses pelayanan. Kondisi tersebut mendorong instansi pelayanan publik untuk menjadikan pengalaman pelanggan sebagai fokus utama dalam pengelolaan layanan (Tjiptono & Chandra, 2020:27). Penelitian di sektor pelayanan publik menunjukkan bahwa perbedaan antara harapan dan pengalaman pelanggan sering menjadi sumber utama munculnya ketidakpuasan (Ali et al., 2021).

Provinsi Riau, khususnya Kota Pekanbaru, merupakan wilayah perkotaan dengan pertumbuhan penduduk dan aktivitas ekonomi yang cukup pesat. Perkembangan kawasan permukiman, pusat bisnis, serta peningkatan penggunaan perangkat berbasis listrik menyebabkan kebutuhan terhadap layanan ketenagalistrikan terus meningkat. Kondisi ini berdampak pada meningkatnya jumlah pelanggan dan frekuensi interaksi masyarakat dengan penyedia layanan listrik. Dalam situasi tersebut, kualitas pelayanan menjadi faktor penting karena layanan listrik tidak hanya mendukung aktivitas ekonomi, tetapi juga aktivitas rumah tangga sehari-hari (Lupiyoadi, 2018:158).

Secara struktural, PT PLN (Persero) wilayah Provinsi Riau berada di bawah koordinasi PLN Unit Induk Distribusi Riau dan Kepulauan Riau (UID RKR) yang membawahi lima Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3), yaitu UP3 Pekanbaru, UP3 Dumai, UP3 Bangkinang, UP3 Siak, dan UP3 Rengat. Selanjutnya, PLN UP3 Pekanbaru membawahi delapan Unit Layanan Pelanggan (ULP), salah satunya ULP Simpang Tiga. Struktur organisasi ini menunjukkan bahwa ULP memiliki peran strategis sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan langsung kepada pelanggan, sehingga kualitas pelayanan di tingkat ULP sangat menentukan pengalaman pelanggan secara keseluruhan (Ali et al., 2021).

Salah satu ULP dengan tingkat aktivitas pelayanan yang cukup tinggi adalah PLN ULP Simpang Tiga. ULP ini melayani pelanggan di Kecamatan Bukit Raya dan Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, yang merupakan kawasan perkotaan dengan karakteristik pelanggan yang beragam. Pelanggan terdiri dari berbagai

golongan tarif, dengan dominasi pelanggan rumah tangga yang diuraikan pada tabel dibawah ini:

Tabel 1. Rekapitulasi Jumlah Pelanggan PLN UP3 Pekanbaru

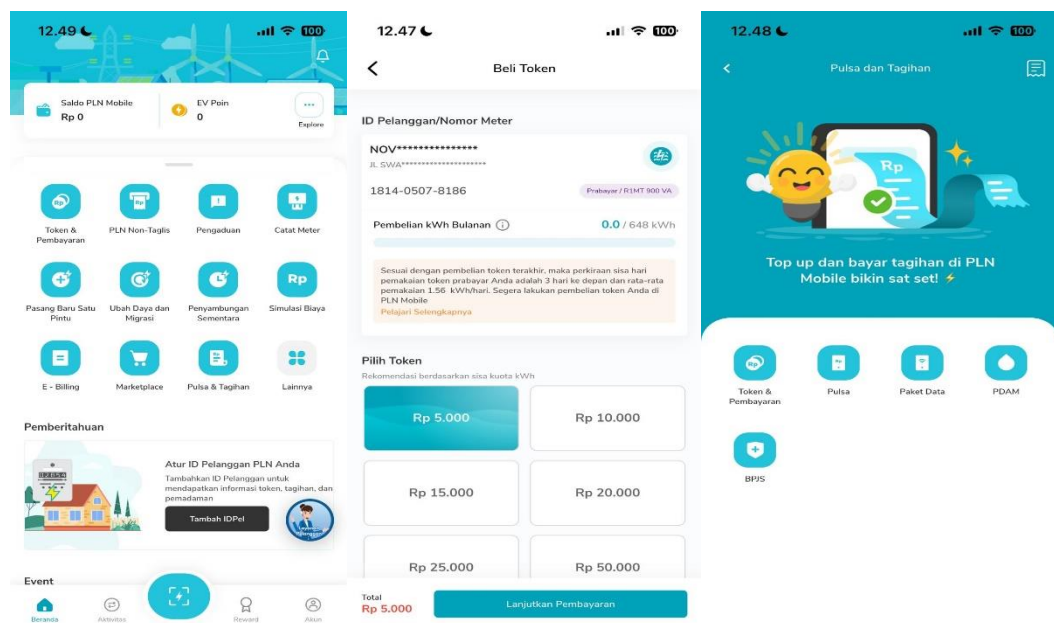
Tahun	Tarif S	Tarif R	Tarif B	Tarif I	Tarif P	Tarif L	Total Pelanggan
2020	866	76.396	5.637	42	329	216	83.486
2021	924	79.384	5.924	45	355	241	86.873
2022	982	81.838	6.141	54	375	288	89.678
2023	1.043	85.241	6.039	64	387	360	93.134
2024	1.110	88.655	6.405	80	472	373	97.095

(Sumber : PLN UP3 Pekanbaru, 2025)

Berdasarkan data jumlah pelanggan PT PLN (Persero) ULP Simpang Tiga Tahun 2020–2024, terlihat adanya peningkatan jumlah pelanggan yang konsisten setiap tahunnya, dari 83.486 pelanggan pada tahun 2020 menjadi 97.095 pelanggan pada tahun 2024, dengan dominasi golongan Tarif Rumah Tangga (R). Peningkatan jumlah pelanggan yang berlangsung secara berkelanjutan ini dapat menjadi indikasi awal adanya persepsi positif pelanggan terhadap layanan yang diterima, karena dalam jasa utilitas publik, pelanggan cenderung mempertahankan penggunaan layanan apabila kebutuhan dasarnya terpenuhi dan pengalaman layanan yang dirasakan berada pada tingkat yang dapat diterima. Tjiptono, (2019:31), menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan berperan penting dalam mendorong keberlanjutan penggunaan layanan serta penerimaan pelanggan terhadap penyedia jasa dalam jangka panjang.

Peningkatan kualitas layanan dan indikasi kepuasan pelanggan pada PLN ULP Simpang Tiga tidak terlepas dari transformasi layanan berbasis digital yang dilakukan oleh PT PLN (Persero), salah satunya melalui pengembangan aplikasi PLN Mobile. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan pelanggan dalam mengakses berbagai layanan kelistrikan, seperti pengaduan gangguan, pencatatan meter mandiri, pembayaran tagihan, hingga pemantauan status layanan. Melalui aplikasi PLN Mobile, pelanggan dapat melakukan berbagai aktivitas layanan, seperti pembayaran tagihan listrik dan pembelian token listrik prabayar, penyampaian pengaduan dan pemantauan progres penanganan gangguan, serta pengajuan layanan pasang baru dan tambah daya secara daring (PT PLN Persero, 2023). Adapun fitur-fitur PLN Mobile dilampirkan sebagai berikut:

Gambar 1. Fitur – Fitur PLN Mobile



(Sumber : PLN Mobile, 2025)

Implementasi PLN Mobile merupakan bagian dari strategi besar transformasi digital PLN yang dikenal dengan visi PLN Go Digital, yaitu

penguatan pelayanan berbasis teknologi yang terintegrasi. Namun, efektivitas pemanfaatan aplikasi tersebut sangat bergantung pada tingkat literasi digital pelanggan. Literasi digital mencakup kemampuan individu dalam mengakses, memahami, mengevaluasi, serta menggunakan teknologi digital secara efektif dan bertanggung jawab (Putri & Syaiful, 2022). Pelanggan dengan tingkat literasi digital yang baik cenderung lebih mudah memahami fitur-fitur aplikasi PLN Mobile, sehingga dapat memanfaatkan layanan secara optimal dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan PLN (Wardani et al., 2023). Sebaliknya, rendahnya literasi digital dapat menimbulkan hambatan dalam penggunaan aplikasi dan memunculkan persepsi negatif terhadap kualitas layanan digital.

Selain faktor digitalisasi, aspek layanan *frontliner* juga memiliki peranan yang krusial dalam membentuk kepuasan pelanggan. *Frontliner* merupakan petugas garda terdepan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan di unit layanan, baik di loket, posko pengaduan, maupun melalui media komunikasi daring. Menurut Lovelock & Wirtz (2022), kualitas interaksi antara pelanggan dan penyedia jasa sangat menentukan persepsi pelanggan terhadap keseluruhan layanan. Kualitas layanan *frontliner* yang ditunjukkan melalui sikap ramah, kemampuan komunikasi, kecepatan pelayanan, dan penyampaian informasi yang tepat dapat menciptakan rasa percaya dan kepuasan pelanggan (Handayani et al., 2022). Dalam konteks PT PLN (Persero), *frontliner* menjadi penghubung penting antara pelanggan dan sistem digital PLN, khususnya dalam membantu pelanggan yang kurang memahami penggunaan PLN Mobile atau menghadapi kendala

teknis. Di sisi lain, pelanggan juga menilai kualitas layanan *frontliner* di loket PLN masih perlu ditingkatkan, terutama dalam aspek komunikasi dan kecepatan penanganan keluhan.

Penelitian mengenai pengaruh literasi digital dan layanan *frontliner* terhadap kepuasan pelanggan sudah pernah dilakukan sebelumnya. Salah satunya oleh Poornima dan Sridharan (2025) yang meneliti pengaruh literasi digital terhadap kepuasan konsumen pada layanan *e-banking*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat literasi digital yang lebih baik berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen karena pengguna mampu memahami fitur layanan, meminimalkan kesalahan penggunaan, serta merasakan kemudahan dalam mengakses layanan digital. Interaksi dengan *frontliner* yang responsif dan informatif juga dapat memperkuat pengalaman positif pelanggan, sehingga meningkatkan kepuasan secara keseluruhan.

Selain itu, penelitian oleh Zahoor (2022) yang meneliti peran karyawan *frontliner* dalam membentuk keterlibatan dan kepuasan pelanggan pada sektor jasa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap, kualitas komunikasi, serta daya tanggap petugas layanan berpengaruh signifikan terhadap pengalaman dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini menegaskan bahwa interaksi langsung antara petugas pelayanan dan pelanggan masih menjadi faktor kunci dalam membentuk persepsi positif terhadap layanan, meskipun organisasi telah mengadopsi sistem layanan berbasis digital.

Selanjutnya, penelitian oleh Fornell, Morgeson, dan Hult (2020) yang mengkaji kepuasan pelanggan pada layanan berkelanjutan dan utilitas publik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh konsistensi kualitas layanan serta pengalaman pelanggan dalam jangka panjang. Penelitian ini memperkuat pentingnya pengukuran kepuasan pelanggan sebagai indikator evaluasi kinerja pelayanan publik. Temuan tersebut relevan dengan penelitian ini karena layanan kelistrikan PT PLN (Persero) merupakan layanan publik yang digunakan secara terus-menerus, sehingga kepuasan pelanggan menjadi aspek penting dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa literasi digital dan layanan *frontliner* telah pernah dikaji sebagai faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan, namun sebagian besar penelitian tersebut masih menelaah masing-masing variabel secara terpisah dan belum mengintegrasikannya dalam satu model penelitian, khususnya pada layanan publik sektor ketenagalistrikan. Selain itu, kajian kepuasan pelanggan pada tingkat unit layanan operasional PT PLN (Persero), seperti ULP masih relatif terbatas. Oleh karena itu, ditemui kebaruan penelitian ini yang terletak pada pengujian secara simultan pengaruh literasi digital dan layanan *frontliner* terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan fenomena tersebut yang didukung dengan penelitian terdahulu, peneliti termotivasi melakukan penelitian dengan judul: **Pengaruh Literasi Digital Dan Layanan *Frontliner* Terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) ULP Simpang Tiga.**

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh literasi digital terhadap kepuasan pelanggan PLN ULP Simpang Tiga?
2. Seberapa besar pengaruh layanan *frontliner* terhadap kepuasan pelanggan PLN ULP Simpang Tiga?
3. Apakah literasi digital dan layanan *frontliner* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PLN ULP Simpang Tiga di wilayah Bukit Raya dan Marpoyan Damai?.

1.3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Mengetahui tingkat literasi digital pelanggan dalam penggunaan aplikasi PLN Mobile pada wilayah kerja PLN ULP Simpang Tiga.
2. Mengetahui kualitas layanan *frontliner* yang diberikan oleh petugas PLN kepada pelanggan di Kecamatan Bukit Raya dan Marpoyan Damai.
3. Menganalisis pengaruh literasi digital terhadap kepuasan pelanggan PLN ULP Simpang Tiga.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian bagi penulis, bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan bagi institusi sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana bagi penulis untuk mengaplikasikan ilmu pengetahuan dan teori yang telah diperoleh selama

menempuh pendidikan di bangku kuliah, khususnya yang berkaitan dengan literasi digital, layanan *frontliner*, dan kepuasan pelanggan.

2. Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen, khususnya pada bidang manajemen sumber daya manusia dan manajemen pelayanan, melalui kajian empiris mengenai pengaruh literasi digital dan layanan *frontliner* terhadap kepuasan pelanggan.

3. Bagi Institusi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi dan pertimbangan bagi PT PLN (Persero), khususnya ULP Simpang Tiga, dalam pengambilan keputusan manajerial yang berkaitan dengan peningkatan kualitas layanan, pengelolaan sumber daya manusia *frontliner*, serta penguatan layanan berbasis digital.

1.4 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan berisi laporan lengkap hasil penelitian antara lain berisi sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, serta manfaat penelitian. Latar belakang penelitian. Rumusan masalah disusun untuk membatasi permasalahan yang akan diteliti, sedangkan tujuan penelitian menjelaskan sasaran yang ingin dicapai.

BAB II : TELAAH PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

Bab ini merupakan bab yang berisikan telaah pustaka, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian terkait variabel kepuasan pelanggan, literasi digital dan layanan *frontliner*.

BAB III : METODE PENELITIAN

Berisi objek penelitian, populasi dan sampel, data penelitian, teknik pengumpulan data, operasionalisasi variabel serta uraian teknik analisis data. Dengan demikian, penjelasan ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai metodologi yang digunakan..

BAB IV : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Berisi sejarah lembaga, tugas pokok dan fungsi lembaga, struktur organisasi dan aktifitas Selain itu, informasi ini dapat digunakan sebagai dasar untuk evaluasi kinerja lembaga dan perencanaan pengembangan ke depan.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisi hasil penelitian diantaranya deskripsi karakteristik responden, uji validitas dan reliabilitas dan uji normalitas data, deskripsi variabel penelitian, analisis verifikatif. Kemudian pembahasan antara lain implikasi teoritis dan implikasi manajerial

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan dari hasil penelitian ditambah dengan saran-saran bagi pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh literasi digital dan layanan *frontliner* terhadap kepuasan pelanggan PT PLN (Persero) ULP Simpang Tiga, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. Literasi digital terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT PLN (Persero) ULP Simpang Tiga. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat literasi digital pelanggan memiliki peranan penting dalam mendukung kepuasan terhadap layanan berbasis aplikasi PLN Mobile.
- b. Layanan *frontliner* juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT PLN (Persero) ULP Simpang Tiga. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa kualitas interaksi langsung dengan petugas berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.
- c. Literasi digital dan layanan *frontliner* secara bersama-sama memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT PLN (Persero) ULP Simpang Tiga. Kepuasan pelanggan merupakan hasil dari kombinasi kemampuan pelanggan dalam memanfaatkan layanan digital.

6.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh, maka peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak terkait sebagai berikut:

a. Bagi PT PLN (Persero) ULP Simpang Tiga

Instansi diharapkan terus meningkatkan literasi digital pelanggan melalui sosialisasi dan pelatihan penggunaan aplikasi PLN Mobile. Selain itu, perlu memperkuat kualitas layanan *frontliner* dengan pelatihan komunikasi, pelayanan prima, serta penguasaan teknologi digital agar petugas mampu mendukung pelanggan secara optimal.

b. Bagi Pelanggan

Pelanggan diharapkan dapat lebih aktif memanfaatkan layanan digital yang telah disediakan PLN, seperti PLN Mobile, untuk mempermudah akses layanan kelistrikan. Dengan meningkatnya literasi digital, pelanggan akan lebih mudah memahami fitur layanan dan memperoleh kepuasan yang lebih tinggi.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pelanggan, seperti kualitas jaringan listrik, harga layanan, kecepatan penanganan gangguan, atau faktor loyalitas pelanggan. Hal ini penting untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan pada sektor ketenagalistrikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M. R., Kadirova, Z., & Rahman, M. (2023). *Role of consumer digital literacy in consumer behavioral intentions: Mediating effect of perceived ease of use, usefulness, and customer engagement*. ResearchGate.
- Astuti, D., & Susanti, R. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan Frontliner terhadap Kepuasan Pelanggan pada Sektor Jasa*. Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis, 10(2), 145–156.
- Ayu, F., & Sulastrri, D. (2020). *Peran Frontliner terhadap Kepuasan Pelanggan pada Industri Pelayanan Publik*. Jurnal Administrasi Bisnis, 12(2), 101–112.
- Bawono, I. R., & Setiawan, D. (2021). *Transformasi Digital pada Layanan Publik di Indonesia*. Jurnal Transformasi Administrasi, 8(1), 45–58.
- Fadhilah, N., & Yuliani, D. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Frontliner terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan*. Jurnal Administrasi Bisnis Terapan, 7(2), 85–94.
- Fadlillah, N., Hidayat, R., & Ramadhan, T. (2022). *Digital Literacy and Customer Experience in Service Industry: Evidence from Indonesia's Electricity Sector*. Journal of Digital Economy and Business, 5(3), 201–214.
- Fornell, C., Morgeson, F. V., & Hult, G. T. M. (2020). *Customer satisfaction in sustainable services and public utilities*. Journal of Service Research, 23(1), 1–15.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis* (8th ed.). Pearson Education.
- Handayani, R., Sukma, A., & Oktaviani, D. (2022). *The effect of service quality on customer satisfaction, trust, and loyalty*. International Journal of Data and Network Science, 6(4), 1077–1084.
- Handayani, S., Prasetyo, R., & Dwi, P. (2022). *The Role of Service Quality and Employee Attitude in Building Customer Trust*. Journal of Service Management Research, 10(1), 45–57.

- Hasibuan, R., Simanjuntak, L., & Fitriani, A. (2023). *Frontliner Service Quality and Its Impact on Customer Satisfaction and Loyalty in Banking Sector*. *Asian Journal of Business and Management*, 11(4), 233–241.
- Hidayati, N., & Ramadhan, T. (2022). *Analisis Kepuasan Pelanggan pada Layanan Publik Digital*. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 7(3), 45–56.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kurniawan, F., & Nugroho, A. (2023). *Transformasi Digital dan Kepuasan Layanan Publik di Indonesia*. *Jurnal Transformasi Digital Pemerintahan*, 2(1), 12–21.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2022). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (9th ed.). Pearson Education.
- Mignon, V. (2024). *Principles of econometrics: Theory and applications*. Springer.
- Moise, D., Goga, E., Rusu, G., Chivu, R.-G., & Orzan, M.-C. (2025). *Data-Driven Insights into Consumer Satisfaction in E-Learning: Implications for Sustainable Digital Marketing*. *Sustainability*, 17(14), 6445.
- Nasution, M., Siregar, O., & Ardian, M. (2022). The influence of customer value and E-service quality on the purchase decision of service products through PLN mobile in Medan Baru customer service unit. In *Proceedings of the 4th International Conference on Social and Political Development*. (pp. 463–470). SCITEPRESS.
- Ng, W. (2012). *Can We Teach Digital Natives Digital Literacy?* *Computers & Education*, 59(3), 1065–1078.
- Ningsih, S., & Wibowo, R. (2023). *The influence of frontliner serviceability on customer satisfaction at Riau Kepri Bank Bengkalis Branch Office*. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(1), 45–53.
- Nur Ilmi Hasbaha, Purwanto, A. J., & Rulinawaty. (2025). *Assessing e-Government User Satisfaction With Delone & McLean Information System Success Model and Digital Literacy*. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 13(2), 81–99.
- Nurdin, A., & Rahmawati, E. (2023). *Pengaruh penggunaan aplikasi PLN Mobile terhadap kepuasan pelanggan*. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 12(2), 98–107.

- Poornima, S., & Sridharan, R. (2025). *Digital literacy and consumer satisfaction in e-banking*. *International Journal of Digital Business*, 7(2), 145–156.
- PLN. (2023). *Annual Digital Transformation Report 2023*. PT PLN (Persero). Retrieved from <https://pln.co.id>
- PT PLN (Persero) ULP Simpang Tiga. (2024). *Laporan Statistik Pelanggan dan Penggunaan PLN Mobile Tahun 2024*. Pekanbaru: PLN Riau.
- PT PLN (Persero). (2023). *PLN Mobile: Panduan dan Fitur Layanan Digital Pelanggan*. Jakarta: PLN Press.
- Putra, Y., Wulandari, A., & Fitriani, N. (2023). *Kualitas Pelayanan Frontliner terhadap Kepuasan Pelanggan PLN*. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 18(4), 213–225.
- Putri, A., & Fadillah, R. (2023). *Pengaruh Literasi Digital terhadap Pemanfaatan Aplikasi PLN Mobile*. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Publik*, 9(1), 55–68.
- Putri, E., & Syaiful, R. (2022). *Digital Literacy and Its Effect on User Satisfaction in E-Government Services*. *International Journal of Digital Society*, 13(2), 67–74.
- Putri, R., & Syaiful, A. (2022). *Digital literacy and service utilization in public sector organizations*. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 9(1), 45–56.
- Rahman, F., & Sari, M. E. (2023). *Digital service quality, human touch, and customer satisfaction in public utilities*. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Publik*, 11(3), 210–225.
- Rahmawati, D., & Pradana, R. (2021). *Literasi Digital dalam Penguatan Layanan Publik di Era Transformasi Digital*. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6(2), 112–128.
- Rahmawati, I., & Hidayat, M. (2023). *Customer Satisfaction Analysis toward PLN Mobile Services in Indonesia*. *Indonesian Journal of Management and Technology*, 5(3), 211–222.
- Rahmawati, S., & Fadillah, N. (2022). *Pengaruh Literasi Digital terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Publik Digital*. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 5(4), 87–99.

- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan, dan Eksperimen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Saing, D., & Suryanto, S. (2024). Kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap aksesibilitas aplikasi pln mobile: sebuah telaah literatur. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 7(3), 4514-4522.
- Saputra, M. E., Sumiati, S., & Yuniarinto, A. (2023). The effect of customer experience on customer loyalty mediated by customer satisfaction and customer trust:(Study on users of PLN mobile application at PLN UP3 Malang). *Journal of Economics and Business Letters*, 3(3), 27-37.
- Sari, M., Huda, M., & Ananda, R. (2022). *Analisis Literasi Digital dan Penggunaan PLN Mobile di Kalangan Pelanggan Rumah Tangga*. Jurnal Teknologi Informasi Publik, 5(2), 97–109.
- Siregar, A., Lubis, R., & Sihombing, T. (2022). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan frontliner terhadap kepuasan pelanggan PT PLN (Persero)*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 9(2), 133–141.
- Sitorus, F., & Gultom, H. (2022). *The Influence of Digital Literacy on Customer Satisfaction in Online Service Platforms*. Jurnal Ekonomi dan Teknologi Digital, 4(2), 98–108.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmawati, D., & Widiyanto, E. (2022). *Pengaruh Literasi Digital dan Layanan Frontliner terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN*. Jurnal Ekonomi Modern, 14(3), 85–98.
- Susanti, E., Pratiwi, D., & Nuraini, R. (2022). *Digital literacy and customer satisfaction in online public services*. Journal of Digital Society and Governance, 3(1), 55–67.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2020). *Service management*. Yogyakarta: Andi.
- UNESCO. (2018). *A Global Framework of Reference on Digital Literacy Skills for Indicator 4.4.2*. UNESCO Institute for Statistics.

- Wardani, R., Amalia, S., & Nugraha, T. (2023). *Digital Literacy and Customer Experience in Digital Service Applications*. Journal of Business and Information Systems, 8(1), 34–42.
- Wulandari, R., Siregar, F., & Nurhayati, M. (2023). *Kualitas Pelayanan Frontliner dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan PLN UP3 Padang*. Jurnal Manajemen dan Pelayanan Publik, 11(1), 32–49.
- Yusuf, B., Arif, M. R., & Rukaiyah, S. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Layanan Digital PLN Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Mamuju. *Jurnal Online Manajemen ELPEI*, 5(2), 1680-1689.
- Zahoor, A., & Khan, D. (2022). *Frontline service employees and customer engagement: Some further insights*. IIM Ranchi Journal of Management Studies, 1(2), 175–190.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.