

ABSTRAK

PLN menerapkan transformasi digital yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi operasional serta mendukung pencapaian indikator kinerja utama (KPI). Salah satu proses operasional tersebut adalah Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL). Pada pertengahan tahun 2024, PLN UID KALTIMRA mengimplementasikan aplikasi EPM (*Efficiency Program Monitoring*) sebagai bentuk digitalisasi untuk meningkatkan efektivitas pemeriksaan pelanggan dan pemantauan kinerja petugas. Namun temuan di lapangan menunjukkan penurunan hasil pemeriksaan sehingga memunculkan pertanyaan tentang efektivitas EPM. Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas implementasi EPM serta dampaknya terhadap realisasi kWh P2TL dan kepuasan kerja petugas.

Penelitian ini menggunakan beberapa landasan teori antara lain teori sistem informasi, manajemen kualitas, dan transformasi digital yang menekankan pentingnya keselarasan antara sistem teknologi dan proses kerja. Faktor-faktor seperti stabilitas aplikasi, dukungan manajemen, kesesuaian aplikasi dengan proses kerja, dan kemudahan pengguna diuji untuk melihat pengaruhnya terhadap efektivitas digitalisasi. Selanjutnya, efektivitas digitalisasi dianalisis hubungannya dengan dua indikator yaitu peningkatan realisasi kWh P2TL yang identik dengan peningkatan kinerja perusahaan, dan kepuasan kerja petugas.

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif menggunakan survei dan studi kasus. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada petugas pelaksana dan pegawai terkait, serta ditunjang oleh data sekunder dari laporan internal perusahaan. Data kemudian dianalisis menggunakan SEM-PLS untuk mengukur hubungan antar variabel sekaligus menguji validitas model secara menyeluruh.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa stabilitas aplikasi, kesesuaian aplikasi dengan proses kerja, dan kemudahan pengguna berpengaruh positif terhadap efektivitas digitalisasi, sementara dukungan manajemen tidak memberikan pengaruh yang signifikan. Efektivitas implementasi aplikasi EPM terbukti meningkatkan kepuasan kerja petugas, namun tidak berdampak terhadap peningkatan realisasi kWh P2TL.

Temuan ini menjadi catatan penting bagi pengambil kebijakan dan pengembang aplikasi di PLN, agar dapat mempertimbangkan adopsi teknologi yang berdampak langsung terhadap kinerja perusahaan, tidak berhenti sampai di digitalisasi proses kerja. Penelitian ini juga memberikan kesempatan bagi akademisi selanjutnya dalam meneliti efektivitas transformasi dengan mayoritas responden berasal dari lingkungan pengguna pihak pertama atau pihak internal.

Kata Kunci: Digitalisasi, Efisiensi, Kepuasan Kerja, Pencurian Listrik, Transformasi digital.