



Pemanfaatan Aplikasi PLN Mobile Sebagai Media Komunikasi Digital untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Pelanggan Studi Kasus Di PLN ULP Kolaka

Utilization of PLN Mobile Application as Digital Communication Media to Improve Customer Service Quality Case Study at PLN ULP Kolaka

Febyola¹, Edi Usman², Muh. Ilham Ramadhan³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sains Islam Al-Mawaddah Warrahmah

Email korespondensi : febyolaf44@gmail.com

Article history :

Received : 18-01-2025

Revised : 20-01-2025

Accepted: 22-01-2025

Published: 25-01-2025

Abstract

Every customer of PT PLN (Persero) is entitled to receive quality service, while PT PLN (Persero) is responsible for the reliability of electricity supply to its customers. Efforts to maintain and improve the reliability of electricity supply are a form of commitment to providing excellent service to increase customer satisfaction. The use of digital communication can accelerate the exchange of information between disruption service personnel and customers, which has an impact on increasing customer satisfaction. One of the phenomena that has emerged in digital communication related to customer service is the use of applications that can be accessed via smartphones by customers and harassment service officers. Thus, services can be carried out anytime, anywhere, and by anyone, as long as they are connected to the internet network.

Key words: Customers of PT PLN (Persero), Digital Communication, Service

Abstrak

Setiap pelanggan PT PLN (Persero) berhak menerima pelayanan yang berkualitas, sementara PT PLN (Persero) bertanggung jawab atas keandalan pasokan listrik kepada pelanggannya. Upaya untuk menjaga dan meningkatkan keandalan pasokan listrik merupakan bentuk komitmen dalam memberikan pelayanan prima demi meningkatkan kepuasan pelanggan. Penggunaan komunikasi digital dapat mempercepat pertukaran informasi antara petugas layanan gangguan dan pelanggan, yang berdampak pada peningkatan kepuasan pelanggan. Salah satu fenomena yang muncul dalam komunikasi digital terkait pelayanan pelanggan adalah penggunaan aplikasi yang dapat diakses melalui smartphone oleh pelanggan dan petugas layanan gangguan. Dengan demikian, pelayanan dapat dilakukan kapan saja, di mana saja, dan oleh siapa saja, asalkan terhubung dengan jaringan internet.

Kata kunci: Pelanggan PT PLN (Persero), Komunikasi Digital, Pelayanan

PENDAHULUAN

PT PLN (Persero) adalah perusahaan yang mengelola sektor kelistrikan di Indonesia dan dihadapkan pada tuntutan untuk terus meningkatkan mutu pelayanan serta keandalannya dalam mendistribusikan energi listrik (Tarigan Dkk, 2014). Hal ini sejalan dengan tujuan utama PT PLN (Persero), yaitu mencapai kepuasan konsumen. Sistem distribusi tenaga listrik merupakan bagian penting dalam sektor kelistrikan karena berkaitan langsung dengan konsumsi energi listrik (Dasman



Dkk, 2017), terutama untuk pelanggan dengan tegangan menengah dan rendah. Seiring dengan berkembangnya kebutuhan energi listrik, dibutuhkan kontinuitas pasokan serta kualitas daya listrik yang terjaga (Saadah Dkk, 2020). Oleh karena itu, keandalan kualitas daya listrik harus dijaga dengan baik.

PT PLN (Persero) telah memulai program Transformasi sejak 21 April 2020, dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja perusahaan (Suharsono Dkk, 2020). Program ini diharapkan dapat menjadikan perusahaan lebih sehat, lebih lincah dalam menjalankan mandat negara untuk menyediakan layanan kelistrikan, serta responsif terhadap peluang bisnis yang ada (Rukmini, 2020). PLN juga melakukan berbagai inovasi melalui empat aspirasi utama: Lean, Green, Innovative, dan Customer Focus (Astuti, 2022). Transformasi layanan digital yang dijalankan PLN bertujuan untuk meningkatkan efektivitas transaksi dan memperkuat pengalaman pelanggan, yang pada gilirannya berdampak positif terhadap pendapatan perusahaan serta kesehatan keuangan perusahaan (Purba Dkk, 2020).

Aspirasi Customer Focus dalam transformasi PLN sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Tujuan dari aspirasi ini adalah untuk memberikan pelayanan yang andal dan terintegrasi, serta memiliki kualitas global (Naibaho Dkk, 2018). Customer Focus diwujudkan melalui program Optimalisasi Pelayanan dan aplikasi PLN Mobile yang telah diluncurkan sejak 2020. Kedua program ini efektif dalam meningkatkan mutu pelayanan di lapangan dan semakin mendekatkan perusahaan kepada pelanggan.

Aplikasi PLN Mobile dirancang khusus untuk mempermudah pelanggan dalam mengakses berbagai layanan PT PLN (Persero), seperti pembelian token listrik, pembayaran tagihan, pencatatan meter mandiri, pengajuan tambah daya, pemasangan listrik baru, hingga pengaduan gangguan yang dapat dipantau secara real-time untuk mengetahui progres penanganan gangguan (Adina Dkk, 2020). Tujuannya adalah untuk memudahkan komunikasi digital pelanggan terkait berbagai kebutuhan kelistrikan di era digital ini (Mboeik Dkk, 2020). Dengan pelayanan yang lebih mudah diakses, diharapkan kepuasan pelanggan dapat meningkat, sejalan dengan program Transformasi PLN dalam fokus pada pelanggan.

PT PLN (Persero) ULP Kolaka merupakan unit pelayanan penting bagi sektor kelistrikan di Kota Kolaka dan sekitarnya. Tugas utamanya meliputi melayani permintaan penyambungan baru, penambahan daya listrik, menangani gangguan distribusi, serta pemeliharaan sistem kelistrikan. PT PLN (Persero) ULP Kolaka juga rutin mengadakan sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi PLN Mobile untuk memudahkan pelanggan berkomunikasi secara digital terkait berbagai kebutuhan kelistrikan. Berdasarkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam bentuk sarana komunikasi digital ini, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penggunaan komunikasi digital dapat meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan PT PLN (Persero) ULP Kolaka.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Komunikasi

Beberapa ahli memberikan definisi komunikasi sebagai berikut:

1. Carl I Hovland mendefinisikan komunikasi sebagai proses untuk mengubah perilaku individu lain.



2. Laswell menyatakan bahwa komunikasi adalah proses pengiriman pesan dari komunikator kepada komunikan melalui media yang dapat menimbulkan efek tertentu.
3. Murphy mengartikan komunikasi sebagai keseluruhan proses yang digunakan untuk mencapai pikiran orang lain.

Dari berbagai definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan suatu proses pengiriman pesan antara komunikator dan komunikan, baik secara verbal maupun non-verbal, dengan menggunakan media untuk mencapai tujuan tertentu yang diinginkan.

Pengertian Komunikasi Digital

Komunikasi digital adalah suatu teknologi yang menggunakan sinyal elektrik komputer, di mana sinyal tersebut terputus-putus dan menggunakan sistem bilangan biner untuk merepresentasikan informasi (Susanti Dkk, 2020). Dalam komunikasi ini, media digunakan untuk memudahkan pengguna dalam bertukar informasi atau pesan tanpa adanya hambatan jarak. Berdasarkan data dari Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemkominfo), jumlah pengguna internet di Indonesia telah mencapai 82 juta orang (Febriyantoro, 2018), yang menunjukkan bahwa semakin banyak masyarakat yang melakukan komunikasi secara digital. Konsep komunikasi digital terus berkembang dan berinovasi. Kita dapat berkomunikasi dengan orang lain, baik secara langsung maupun tidak langsung. Seiring kemajuan teknologi, banyak aplikasi yang memudahkan komunikasi antara individu atau kelompok, seperti WhatsApp, Facebook, Instagram, dan masih banyak lagi. Selain itu, aplikasi pelayanan publik seperti MyIndihome, PLN Mobile, BriMo, dan Mobile JKN juga turut berinovasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Kelebihan Komunikasi Digital

Salah satu kelebihan komunikasi digital adalah kemampuannya untuk menghilangkan batasan jarak dalam berkomunikasi. Komunikasi digital memungkinkan seseorang untuk menyampaikan pesan dengan sangat mudah. Hanya dengan sentuhan jari di layar smartphone, orang dapat saling bertukar informasi kapan saja dan di mana saja. Hal ini menghilangkan hambatan geografis dalam berkomunikasi. Namun, meskipun komunikasi digital memberikan kemudahan, regulasi hukum terkait komunikasi digital tetap diperlukan untuk menciptakan rasa aman dan nyaman bagi para penggunanya (Fawziah, 2020).

Pengertian Pelayanan Pelanggan

Berikut ini adalah definisi pelayanan pelanggan menurut beberapa sumber:

1. Menurut Tjiptono (2005), pelayanan pelanggan adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan dalam penyampaian layanan untuk memenuhi harapan pelanggan.
2. Menurut Kasmir (2017), pelayanan pelanggan adalah tindakan atau perbuatan dari seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, maupun pimpinan.
3. Menurut Sinambela (2008), pelayanan pelanggan adalah setiap aktivitas yang menguntungkan dalam suatu organisasi atau kelompok yang bertujuan memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak selalu terikat pada produk fisik.



Aplikasi PLN Mobile

Aplikasi PLN Mobile merupakan wujud komitmen PT PLN (Persero) dalam menerapkan transformasi layanan digital melalui salah satu aspirasi utama perusahaan, yaitu Customer Focus. PLN memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam mengakses layanan melalui aplikasi ini. Beberapa kemudahan yang ditawarkan antara lain pelanggan dapat mengajukan pemasangan listrik baru dan penambahan daya, membeli token listrik, serta membayar tagihan bulanan. Selain itu, pelanggan juga dapat mencatat meteran pada kWh meter pasca bayar secara mandiri menggunakan fitur swacam. Tidak hanya itu, aplikasi ini juga memungkinkan pelanggan untuk melaporkan gangguan jika terjadi pemadaman listrik, dan laporan gangguan tersebut dapat dipantau untuk mengetahui sejauh mana proses penanganannya hingga pasokan listrik kembali normal. Semua layanan ini dapat diakses kapan saja dan di mana saja tanpa perlu mengunjungi kantor PLN. Ini merupakan salah satu upaya PT PLN (Persero) untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan Aplikasi PLN Mobile, komunikasi antara pelanggan dan Call Center yang biasanya dilakukan di kantor kini bisa dilakukan secara digital, di mana saja dan kapan saja.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif-analitis, yang dipilih karena sesuai untuk mengkaji fenomena sosial terkait hak dan kewajiban yang ada antara PT. PLN ULP Kolaka dan pelanggan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggambarkan serta menganalisis peristiwa dan konsep secara mendalam, berdasarkan data yang dikumpulkan dari sumber-sumber yang relevan. Wawancara dilakukan secara terstruktur dengan pedoman yang telah dipersiapkan sebelumnya. Hasil wawancara kemudian direkam menggunakan alat perekam digital dan ditranskripsikan secara verbatim untuk menjaga akurasi data. Selanjutnya, transkrip wawancara tersebut dikodekan dan dikategorikan berdasarkan tema-tema yang muncul, yang bertujuan untuk mempermudah analisis. Interpretasi data dilakukan dengan mengaitkan temuan lapangan dengan teori-teori hukum serta peraturan perundang-undangan yang relevan, sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang pelaksanaan hak dan kewajiban dalam perjanjian jual beli listrik antara PT. PLN dan pelanggan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepuasan Pelanggan Terhadap Sarana Komunikasi Digital Menggunakan Aplikasi PLN Mobile

Berdasarkan studi literatur yang telah dilakukan, secara umum pelanggan menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap penggunaan Aplikasi PLN Mobile sebagai sarana komunikasi digital untuk memenuhi kebutuhan kelistrikan. Kepuasan ini tercermin dari jumlah pengunduh aplikasi yang lebih dari 10 juta orang serta rating aplikasi yang mencapai 4,8 di Playstore. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa nyaman dan puas dengan berbagai layanan yang ditawarkan melalui aplikasi ini.

Sebagai contoh, data yang diperoleh dari PT PLN (Persero) ULP Kolaka pada bulan September 2022 mencatat bahwa dari 678 laporan gangguan yang diterima melalui Aplikasi PLN Mobile, sebanyak 677 laporan mendapatkan rating bintang 5, sementara 1 laporan lainnya mendapatkan rating bintang 4. Pencapaian ini menggambarkan bahwa pelanggan merasa sangat puas dengan kemudahan yang diberikan oleh aplikasi untuk menyampaikan laporan dan menerima informasi terkait gangguan listrik. Selain itu, hasil ini juga menunjukkan bahwa banyak pelanggan PLN yang aktif menggunakan sarana komunikasi digital sebagai media untuk menyampaikan informasi kepada pihak PLN, yang mempercepat proses penanganan dan penyelesaian masalah.



Penggunaan Aplikasi PLN Mobile memudahkan pelanggan untuk berinteraksi langsung dengan pihak PLN tanpa harus mengunjungi kantor fisik PLN. Hal ini sangat menguntungkan bagi pelanggan yang memiliki keterbatasan waktu atau lokasi yang jauh dari kantor PLN. Selain itu, perkembangan teknologi yang pesat telah membawa perubahan dalam budaya komunikasi masyarakat. Dulu, komunikasi interpersonal sering kali memerlukan pertemuan fisik di lokasi yang sama dan pada waktu yang bersamaan, namun kini berkat adanya aplikasi digital, komunikasi semacam ini bisa dilakukan kapan saja dan di mana saja. Transformasi ini tentu membawa dampak positif terhadap cara pelanggan PLN berinteraksi dengan perusahaan.

Kelebihan dan Tantangan Sarana Komunikasi Digital Menggunakan Aplikasi PLN Mobile

Aplikasi PLN Mobile telah menjadi sarana komunikasi yang efektif untuk menghubungkan pelanggan dengan petugas pelayanan gangguan dan Call Center PLN. Salah satu keuntungan terbesar dari sistem ini adalah kemampuannya untuk menyimpan semua catatan komunikasi secara digital dalam sebuah database yang terorganisir dengan baik. Data ini dapat diakses oleh petugas pelayanan gangguan dan Call Center kapan saja, memudahkan mereka untuk memberikan respons yang cepat dan tepat terhadap keluhan atau permintaan dari pelanggan. Dengan cara ini, komunikasi digital secara signifikan mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan kualitas interaksi antara pelanggan dengan PLN.

Sarana komunikasi digital ini juga menutup kesenjangan antara pelanggan dengan petugas PLN. Sebelumnya, pelanggan mungkin merasa kesulitan untuk menghubungi pihak PLN atau mendapatkan informasi terkait kelistrikan. Namun dengan Aplikasi PLN Mobile, pelanggan dapat dengan mudah mengakses berbagai informasi terkait kelistrikan dan melakukan berbagai transaksi tanpa harus bertatap muka langsung dengan petugas. Beberapa manfaat utama dari penggunaan Aplikasi PLN Mobile yang berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan di antaranya adalah:

1. **Kemudahan Pengajuan Penambahan Daya dan Pemasangan Listrik Baru:** Pelanggan dapat dengan mudah mengajukan permintaan pemasangan listrik baru atau penambahan daya kapan saja dan di mana saja, tanpa harus mendatangi kantor PLN. Ini tentu sangat menghemat waktu dan tenaga bagi pelanggan.
2. **Pencatatan Meter Mandiri:** Pelanggan dapat melakukan pencatatan meter secara mandiri menggunakan fitur swacam yang tersedia pada aplikasi. Fitur ini membantu mengurangi potensi kesalahan pencatatan oleh petugas dan memberikan pelanggan kontrol lebih besar atas pemantauan konsumsi listrik mereka.
3. **Laporan Gangguan dan Pemantauan Proses Perbaikan:** Jika terjadi pemadaman listrik, pelanggan dapat dengan mudah membuat laporan gangguan melalui aplikasi. Selain itu, mereka dapat memantau perkembangan penanganan gangguan secara real-time, yang memberikan rasa aman dan kepastian bahwa masalah sedang ditangani.
4. **Informasi Lokasi Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum (SPKLU):** Bagi pelanggan yang memiliki mobil listrik, Aplikasi PLN Mobile juga memberikan informasi mengenai lokasi Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum (SPKLU) terdekat, yang semakin memudahkan mobilitas pelanggan dengan kendaraan listrik.



5. **Promo Menarik dan Apresiasi untuk Pelanggan Setia:** Selain memberikan layanan terkait kelistrikan, Aplikasi PLN Mobile juga menawarkan berbagai promo menarik pada periode tertentu, yang bertujuan untuk memberikan apresiasi kepada pelanggan setia PLN.

Teknologi komunikasi digital yang digunakan dalam Aplikasi PLN Mobile memungkinkan sistem untuk secara otomatis mendeteksi lokasi keberadaan pelanggan serta lokasi petugas pelayanan gangguan. Hal ini memungkinkan proses pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien. Misalnya, jika pelanggan berada jauh dari kantor atau lokasi petugas pelayanan gangguan, aplikasi ini akan membantu Call Center memberikan edukasi kepada pelanggan tentang penanganan gangguan yang bersifat ringan, sehingga laporan dapat segera diatasi tanpa harus menunggu kedatangan petugas. Namun, jika gangguan tersebut tergolong berat, Call Center akan segera menghubungi petugas untuk segera bergerak menuju lokasi pelanggan.

Selain itu, Aplikasi PLN Mobile memungkinkan visualisasi data yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Dengan data yang terkumpul, PLN dapat melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap layanan yang diberikan kepada pelanggan, serta mengidentifikasi area-area yang masih perlu diperbaiki atau ditingkatkan.

Namun, meskipun banyak manfaat yang ditawarkan, terdapat juga beberapa tantangan yang perlu dihadapi dalam penggunaan sarana komunikasi digital ini. Salah satu tantangan utama adalah bahwa manajemen PT PLN (Persero) perlu memastikan kapasitas server yang memadai untuk menyimpan dan memproses data yang terus meningkat seiring dengan peningkatan penggunaan aplikasi. Selain itu, tidak semua petugas pelayanan gangguan memiliki keterampilan yang memadai dalam menggunakan teknologi digital, yang dapat memengaruhi kecepatan dan efektivitas pelayanan. Tantangan lainnya adalah kendala geografis seperti blankspot, yang dapat menghambat kualitas sinyal komunikasi, terutama di daerah-daerah yang memiliki akses jaringan internet yang terbatas.

Secara keseluruhan, meskipun terdapat tantangan-tantangan tertentu, Aplikasi PLN Mobile telah memberikan dampak yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan. Ke depannya, PLN perlu terus melakukan perbaikan dan inovasi untuk memastikan bahwa teknologi komunikasi digital ini dapat terus memberikan manfaat maksimal bagi pelanggan dan mendukung transformasi digital yang berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap pemanfaatan Aplikasi PLN Mobile sebagai media komunikasi digital dalam meningkatkan kualitas layanan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Kolaka, dapat disimpulkan bahwa aplikasi ini memiliki dampak positif yang signifikan dalam memperbaiki komunikasi antara pelanggan dan perusahaan. Penggunaan Aplikasi PLN Mobile tidak hanya mempermudah pelanggan dalam mengakses berbagai layanan kelistrikan, tetapi juga mempercepat penanganan gangguan listrik dan meningkatkan transparansi dalam proses penyelesaian masalah.

Melalui aplikasi ini, pelanggan dapat melaporkan gangguan, melakukan transaksi, dan memperoleh informasi penting mengenai tagihan atau pengadaan layanan kelistrikan lainnya tanpa harus mengunjungi kantor PLN secara fisik. Fitur-fitur seperti pengajuan tambah daya, pencatatan meter mandiri, serta pemantauan perkembangan penanganan gangguan memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi pelanggan, yang pada gilirannya meningkatkan tingkat kepuasan mereka.



Namun demikian, meskipun aplikasi ini memberikan berbagai kemudahan, masih terdapat tantangan dalam implementasinya. Beberapa kendala seperti kualitas jaringan yang terbatas di beberapa daerah dan perlunya peningkatan keterampilan teknis pada petugas untuk mengoperasikan aplikasi ini secara maksimal menjadi tantangan yang perlu diatasi. Selain itu, pengelolaan kapasitas server dan pemeliharaan aplikasi secara berkelanjutan juga harus diperhatikan untuk memastikan kualitas pelayanan tetap terjaga.

Secara keseluruhan, Aplikasi PLN Mobile berpotensi menjadi sarana komunikasi digital yang efektif dalam mendukung program transformasi PLN yang lebih fokus pada pelanggan. Dengan terus mengoptimalkan aplikasi ini serta mengatasi tantangan yang ada, PLN dapat meningkatkan kualitas layanannya, menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan, dan pada akhirnya mencapai kepuasan pelanggan yang lebih tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Tarigan, C. G., & Nasution, M. A. (2014). Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN Cabang Binjai. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 2(2), 146–153.
- Dasman, D., & Handayani, H. (2017). Evaluasi Keandalan Sistem Distribusi 20 kV Menggunakan Metode SAIDI dan SAIFI di PT. PLN (Persero) Rayon Lubuk Alung Tahun 2015. *Jurnal Teknik Elektro*, 6(2), 170–179.
- Saadah, A., & Arsyad, M. I. (2020). Studi Perencanaan Pembangunan Penyulang Baru untuk Pembagian Beban Penyulang Sahang 1 dan Raya 17 PT PLN (PERSERO) ULP Siantan. *Jurnal Teknik Elektro Universitas Tanjungpura*, 2(1).
- Suharsono, A., Lontoh, L., & Maulidia, M. (2020). *Risalah Kebijakan Energi Indonesia*.
- Rukmini, E. (2020). *Renjana Beralih*. Penerbit Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.
- Astuti, K. W. (2022). *ENTREPRENEURSHIP PT. PLN (Persero) INDONESIA*.
- Purba, R. A., Sudarso, A., Silitonga, H. P., Sisca, S., Supitriyani, S., Yusmanizar, Y., Nainggolan, L. E., Sudirman, A., Widyastuti, R. D., & Novita, A. D. (2020). *Aplikasi teknologi informasi: teori dan implementasi*. Yayasan Kita Menulis.
- Naibaho, N., & WIRA, M. (2018). Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Rumah Sakit Murni Teguh Medan).
- Adina, C. P., & Nasution, N. (2021). *Proses Rebranding Aplikasi New PLN Mobile oleh Humas PT. PLN Persero*.
- Mboeik, C., Andung, P. A., & Mandaru, S. S. E. (2020). Praktik Digital Public Relations dalam Upaya Meningkatkan Citra Positif Perusahaan PT. PLN (Persero) UIW NTT. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 5(2), 40–54.
- Susanti, E., Firdalius, F., & Rahayu, P. E. (2020). Peran Digital Komunikasi Terhadap Perempuan Berwirausaha (UMKM) di Kota Padang. *Jurnal Riset Ekonomi Manajemen (REKOMEN)*, 3(2),
- Febriyantoro, M. T., & Arisandi, D. (2018). Pemanfaatan digital marketing bagi usaha mikro, kecil dan menengah pada era masyarakat ekonomi ASEAN. *JMD: Jurnal Riset Manajemen & Bisnis Dewantara*, 1(2), 61–76.
- Fawziah, S. A., & Irwansyah, I. (2020). Telecommuting/Teleworking–Work From Home–Sebagai Solusi Efektif Mobilisasi Kerja. *Jurnal Infotech*, 2(1), 69–77.