

## **PERAN APLIKASI DALAM MELAKUKAN PELAYANAN PASANG BARU PADA PT PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN MEDAN BARU**

**Putri Andrea Anita Tarigan<sup>1</sup>, Jenny Sari Br Tarigan<sup>2</sup>, Eunike Dea Vanesha<sup>3</sup>**

Administrasi Bisnis<sup>1,2,3</sup>, Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Medan

Putriandrea@student.polmed.ac.id<sup>1</sup>, jennysari@student.ac.id<sup>2</sup>, eunikedea@student.ac.id<sup>3</sup>

### **ABSTRAK**

Perangkat lunak PLN mobile merupakan suatu sistem atau teknologi yang sangat berperan penting dalam bidang pembelian token bagi pelanggan, pembayaran tagihan listrik bagi pelanggan pasca bayar dan pra bayar, pasang baru dan monitor penggunaan listrik pada perusahaan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Baru. Pada era globalisasi saat ini, keberhasilan berbagai aktivitas didalam perusahaan itu salah satunya bergantung pada keunggulan teknologi yang digunakan. Oleh karena kemajuan teknologi saat ini, banyak perusahaan didorong untuk menggunakan teknologi dalam melakukan aktivitas perusahaannya. Oleh karena itu terdapat banyak perangkat lunak yang diciptakan dan dikembangkan guna membantu segala aktivitas perusahaan. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk memberitahukan peran Aplikasi PLN mobile bagian pasang baru pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Baru. Penelitian ini, penulis menggunakan penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan melakukan observasi dan wawancara dengan melibatkan narasumber yang berada.

**Kata Kunci :** Perangkat Lunak, PLN Mobile

### **PENDAHULUAN**

Kehidupan tidak lepas dari penggunaan teknologi mulai dari hal kecil yang dilakukan oleh manusia setiap harinya. Perangkat keras atau lunak itu pada umumnya digunakan untuk menunjang proses bisnis mereka. Penggunaan teknologi informasi telah dilakukan secara menyeluruh pada semua aspek kehidupan. Perkembangan teknologi pada saat ini terjadi sangat cepat. Hal ini ditandai dengan semakin canggihnya peralatan sarana dan prasarana yang mendukung setiap kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan manusia, begitu pula perkembangan teknologi informasi, berbagai akses terasa lebih mudah dan cepat. Perkembangan teknologi pun berdampak positif untuk suatu perusahaan. Perusahaan dapat dengan cepat untuk menerima suatu informasi yang sekiranya dibutuhkan oleh mereka. Melihat itu maka dapat dipastikan suatu sistem informasi sangatlah dibutuhkan untuk mendapatkan informasi yang akurat, efisien, dan relevan. Teknologi informasi diharapkan mampu membuat perusahaan mengambil keputusan dengan tepat. Hal ini bersinggungan langsung dengan bagaimana perusahaan telah menggunakan informasi untuk menambah pengetahuan perusahaan.

Perusahaan dapat menggunakan pengetahuan akan informasi yang tepat untuk bersaing dengan perusahaan lain. Maka dari itu diperlukan informasi yang berkualitas sehingga akan membentuk adanya sistem informasi yang dibuat dengan baik, mampu mengidentifikasi, menghasilkan dan merekayasa informasi internal dan eksternal secara efektif. Peran teknologi informasi yang memiliki banyak keuntungan, terutama pada perusahaan yang memberikan pelayanan dalam kegiatannya. Pihak perusahaan akan terus mengembangkan teknologi yang dapat membantu perusahaan dalam mencapai keuntungan.

Teknologi yang dikembangkan tersebut dapat berupa sarana dan prasarana dalam lingkungan kantor maupun berupa aplikasi yang dapat memberikan informasi kepada pihak perusahaan dan para peserta perusahaan tersebut.

Pada masa sekarang, sebuah aplikasi memiliki banyak manfaat yang dapat membantu manusia dalam kehidupan sehari-hari. Tidak hanya memberikan informasi yang dibutuhkan, tetapi juga memberikan pelayanan yang dapat membantu dalam beraktivitas. Perkembangan aplikasi yang

## Konferensi Nasional Sosial dan Engineering Politeknik Negeri Medan Tahun 2022

terus berlanjut, membuat setiap perusahaan untuk selalu memperbaharui aplikasi mereka menjadi lebih baik lagi. Hal ini dikarenakan aplikasi sudah melekat pada kehidupan manusia.

Pelayanan yang diberikan perusahaan kepada peserta juga dilakukan oleh PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Baru. Pihak perusahaan mengeluarkan aplikasi yang dapat memberikan informasi kepada para pelanggan. Tidak hanya sebatas memberikan informasi, aplikasi ini juga memberikan proses pembayaran jarak jauh yang dapat dinikmati oleh Pelanggan PT PLN sehingga peserta tidak perlu datang ke kantor secara langsung. Sebelum terjadinya perkembangan teknologi informasi seperti sekarang, para peserta akan mendatangi kantor PT PLN untuk memeriksa data maupun informasi tagihan iuran. Namun, sekarang peserta dapat melakukan kegiatan tersebut dari jarak jauh melalui aplikasi. Aplikasi yang dikeluarkan oleh PT PLN untuk meningkatkan pelayanan ini bernama Aplikasi PLN mobile yaitu aplikasi yang dapat membantu para peserta yang mengikuti program PT PLN. Pembuatan aplikasi ini diharapkan dapat membantu dan meningkatkan peserta dan juga memberikan keuntungan serta pandangan positif masyarakat kepada pihak PT PLN.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat masalah tersebut menjadi bahan penelitian dalam bentuk karya ilmiah dengan judul **“Peran Aplikasi dalam Melakukan Pelayanan Pasang Baru Pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Baru”**.

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **Aplikasi Mobile**

Menurut Hermanto (2020: 20), aplikasi *mobile* atau sering disingkat dengan *mobile apps* masalah aplikasi dari sebuah perangkat lunak yang dalam pengoperasikannya dapat berjalan di perangkat *mobile* (*smartphone*, *tab*, *ipod*, dan lainnya). Aplikasi *mobile* dapat berasal dari aplikasi yang sebelumnya telah terpasang di dalam perangkat *mobile* maupun juga yang di unduh melalui tempat pendistribusiannya. Secara umum, aplikasi *mobile* memungkinkan pengguna terhubung ke layanan internet. Melalui aplikasi *mobile*, pengguna juga dapat mengakses sejumlah informasi penting menggunakan *smartphone* yang terkoneksi dengan layanan internet. Keunggulan utama dari aplikasi *mobile* yaitu memberikan kemudahan pengguna dalam mendapatkan informasi secara *portable* tanpa menggunakan *PC* atau *netbook* dan pemanfaatannya dalam memperoleh informasi secara *up to date* tanpa terhalang waktu. Dalam pengembangannya, aplikasi *mobile* telah diintegrasikan dengan fitur-fitur yang terdapat pada perangkat *mobile*.

#### **Kualitas layanan**

Pengertian Kualitas Pelayanan menurut Kotler dan Keller (2019: 23), mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk dan service yang dihasilkan perusahaan.

Terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan antara lain: Tangibles (bukti fisik), Realibility (kepercayaan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), Emphaty. Akan tetapi dalam pelaksanaan Pasang Baru PT PLN (Persero) menggunakan 2 dimensi kualitas pelayanan, yaitu dimensi Realibility (kepercayaan) dan Responsiveness (daya tanggap) karena dimensi tersebut sesuai dengan karakteristik yang dibutuhkan PT PLN (Persero).

#### **Fungsi layanan pelanggan**

Menurut Rahmayanty (2016: 5), Fungsi pelayanan pelanggan adalah fungsi yang melaksanakan pelayanan pemberian informasi tentang tata cara perhitungan besarnya biaya, persyaratan dan informasi lainnya yang berhubungan dengan pemberian penyambungan tenaga listrik, perubahan daya yang berhubungan dengan pemberian penyambungan tenaga listrik yang meliputi perencanaan, persiapan, pelaksanaan dan pengendalian. Fungsi pelayanan pelanggan selain memberikan informasi tentang pemberian informasi tenaga listrik secara umum adalah melayani pelanggan/calon pelanggan dalam proses permintaan penyambungan baru, perubahan daya baik penambahan maupun penurunan daya, perubahan tariff, permintaan berhenti sebagai pelanggan,

## Konferensi Nasional Sosial dan Engineering Politeknik Negeri Medan Tahun 2022

perubahan nama pelanggan, dan lain sebagainya. mengembalikan uang yang telah diberikan pada pelanggan dan kemudia akan menegur pihak terkait agar tidak mengulanginya.

### **Pasang baru listrik**

Menurut Hermanto (2020: 20), pengajuan pasang baru listrik adalah Proses pengusulan dimana calon pelanggan mengajukan permohonan pada PT PLN (Persero) untuk melakukan pemasangan baru tenaga listrik di lokasi yang sesuai dengan permintaan pelanggan.

### **Penelitian Terdahulu**

Bahwa penelitian terdahulu yang berhubungan dan memiliki kesamaan menggunakan berbagai bahan acuan dan perbandingan dalam penelitian ini. Perkembangan sistem informasi yang beragam membuat penulis tertarik untuk menjadikan topik ini menjadi bahan penelitian. Sistem informasi yang semakin canggih akan berdampak pada perusahaan. Sistem informasi dapat memberikan informasi kepada para peserta yang dapat dilakukan melalui jarak jauh.

Kajian Pustaka merupakan suatu sub bab yang menerangkan tentang judul dan memaparkan kembali hasil-hasil terbaru yang berkaitan dengan judul Tugas Akhir berdasarkan referensi yang diinginkan, baik dari yang berasal dari laporan penelitian, tugas akhir, tesis, jurnal, e-book dan juga skripsi. Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menggali informasi dari penelitian-penelitian terdahulu sebagai bahan pertimbangan mengenai kekurangan dan kelebihan yang sudah ada yang berkaitan dengan judul untuk memperoleh landasan teori ilmiah. Adapun penelitian terdahulu yang menjadi kajian pustaka adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.** Kajian Pustaka

1.	Nama Peneliti	Robertus Septian
	Judul	Evaluasi Perangkat Lunak ISX (Studi Eksplorasi pada CV Sido Maju Lestari Magelang)
	Tahun	2018
	Hasil Penelitian	Hasil penelitian ini terdapat 5 (lima) faktor yang ditemukan berkaitan dengan penerimaan perangkat lunak ISX yaitu nyaman dan penggunaan, kecepatan dalam mempelajari perangkat lunak, kecepatan dalam mempelajari perangkat lunak, dapat mempermudah pekerjaan terutama dalam bidang akutansi, layanan dari penyedia aplikasi, kelengkapan laporan keuangan dan kecepatan laporan keuangan.
	Jenis Penelitian	Jenis penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif dengan aspek kualitas.
2.	Nama Peneliti	Rizky Syahputra
	Judul	Penelitian Peran Aplikasi Komputer (Portal) pada Bagian Perencanaan PLN (Persero) UP3 Medan
	Tahun	2018
	Hasil Penelitian	Hasil penelitian menunjuk pada peran aplikasi pada sebuah perusahaan sangat mendukung kinerja perusahaan, baik dalam hal mendata peserta perusahaan maupun kegunaan dalam berbagai informasi untuk para peserta terkhususnya pada PT PLN (Persero) UP3 Medan.
	Jenis Penelitian	Jenis penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif dengan aspek kualitas.
3.	Nama Penelitian	Febry Aldian
	Judul	Peran Aplikasi Bpjsku Dalam Peningkatan Kebersertaan Pada Kantor Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Kota Medan
	Tahun	2020
	Hasil Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran aplikasi BPJSKU pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Medan sangat mendukung kinerja perusahaan, terkhusus dalam peningkatan kepesertaan.
	Jenis Penelitian	Jenis penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif yang berkaitan dengan aspek kualitas.

Sumber: Data diolah Juni 2022

## Konferensi Nasional Sosial dan Engineering Politeknik Negeri Medan Tahun 2022

Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah, sebagai berikut:

1. Persamaan  
Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang sebuah perangkat lunak sistem yang digunakan di masing-masing perusahaan. Selain itu, persamaan yang lainnya adalah penelitian ini sama-sama jenis penelitian kualitatif.
2. Perbedaan  
Penelitian Robertus Septian membahas evaluasi atau penilaian sedangkan penelitian ini membahas peran PT PLN (Persero) ULP Medan Baru. penelitian Rizky Syahputra Perbedaan yang terdapat pada kedua penelitian adalah bahwa pada penelitian terdahulu membahas peran Aplikasi Komputer (Portal) pada Bagian Perencanaan sedangkan penelitian ini membahas peran Aplikasi PLN *mobile* bagian Pasang Baru dan penelitian Febry Aldian membahas penelitiannya pada wawancara deskriptif saja tanpa menampilkan fitur yang digunakan dalam peran Aplikasi Bpjsku sedangkan penelitian ini membahas peran Aplikasi PLN *mobile* pada Pasang Baru serta menampilkan fitur.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Kualitas, nilai, atau makna hanya dapat diungkapkan dan dijelaskan melalui dilinguistik, bahasa atau kata-kata. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini menggunakan metode kualitatif selama penelitian berlangsung yaitu pada Februari 2022 s/d Juni 2022 yang menjadi objek penelitian adalah “Peran Aplikasi PLN *mobile* pada PT PLN (Pesero) Unit Layanan Pelanggan Medan Baru”. Penelitian seputar pasang baru yang di lakukan dengan wawancara dan observasi sebagai cara untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan Tugas Akhir. Dalam suatu riset data merupakan suatu bahan yang mutlak harus dipenuhi dalam suatu penelitian dan selanjutnya diproses, dianalisis dan kemudian hasilnya akan disajikan dalam format laporan penelitian.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Pada teknik pengumpulan data ini ada tiga teknik, yaitu:

1. Studi Lapangan (*field research*)
2. Wawancara (*interview*)
3. Penulis melakukan wawancara secara terbuka dengan staf karyawan administrasi PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Baru yaitu Spv Administrasi & Pelayanan Bapak Prayuga. Wawancara adalah bentuk pengumpulan data yang paling sering digunakan didalam penelitian kualitatif. Teknik wawancara yang digunakan penulis dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam.

### **Pengamatan (*observasi*)**

Pengamatan secara langsung terhadap kegiatan aplikasi PLN *mobile* bagian pasang baru pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Baru. Pengamatan ini dilakukan selama melaksanakan praktik kerja lapangan dalam waktu tiga bulan pada perusahaan tersebut, setelah itu hasil pengamatan diolah menjadi data sesuai dengan Tugas Akhir.

### **Studi Kepustakaan (*library research*)**

Pengumpulan data juga dilakukan dengan mempelajari berbagai referensi buku dan jurnal yang berkaitan dengan rumusan masalah yang sedang *diamati* yaitu peran aplikasi PLN *mobile* bagian pasang baru. Selain mengumpulkan data melalui buku dan jurnal, penulis juga melakukan pengumpulan data secara langsung dengan bantuan dari para karyawan PT PLN Unit Layanan Pelanggan Medan Baru.

### **Jenis Sumber Data**

Penulisan Tugas Akhir ini menggunakan jenis sumber data primer dan sekunder. Berikut penjelasan jenis sumber data yang digunakan oleh penulis:

## Konferensi Nasional Sosial dan Engineering Politeknik Negeri Medan Tahun 2022

### 1. Data primer

Sumber data dapat berasal dari hasil wawancara maupun observasi yang dilakukan pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Baru terutama dalam hal penggunaan perangkat lunak PLN *mobile*.

### 2. Data sekunder

Sumber data sekunder dapat diperoleh dari penelitian terdahulu, jurnal maupun referensi dari buku yang berhubungan dengan evaluasi penggunaan perangkat lunak PLN *mobile*.

### Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses atau cara yang digunakan untuk mengolah data menjadi informasi. Teknik pengolahan data yang dilakukan terhadap data-data yang diperoleh serta hasil dari wawancara dengan supervisor pelayanan dan administrasi PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Baru, observasi yang dianalisis secara kualitatif.

Data yang sudah terkumpul didalam tahap pengumpulan data kemudian perlu dianalisis kembali, tujuan analisis data adalah untuk mengevaluasi data yang terkumpul di lapangan dengan teori. Setelah menganalisis data yang ada di lanjutkan dengan menarik simpulan dari penelitian yang telah dilakukan. Yang mana kesimpulannya adalah bahwa penerapan cara penanganan Aplikasi PLN *mobile* bagian pasang baru pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Baru sudah berjalan dengan baik.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pelanggan melakukan pengajuan sendiri atau melalui orang lain proses pasang baru bulan Januari-Mei tahun 2022.
2. Pelanggan melakukan pengajuan sendiri atau melalui orang lain proses pasang baru bulan Januari-Mei.

Berdasarkan data yang telah diolah melalui survey yang dilakukan oleh petugas Pasang Baru mengenai kepuasan pelanggan Pasang Baru khususnya pada kepercayaan pelanggan yang melakukan pengajuan sendiri ataupun melalui orang lain proses permohonan pasang baru bulan Januari-Mei sebanyak 981 pelanggan yang telah di pasang baru.

Tabel 2. Hasil Survei Data

No	KETERANGAN	JUMLAH PASANG BARU	PROSES PERMINTAAN KE PLN		PROSES PERMINTAAN KE PLN MELALUI ORANG LAIN			
			ORANG LAIN	SENDIRI	PETUGAS PLN	CATER/ TUSBUNG/YANTEK	INSTALATIR	LAINNYA
1	JANUARI	219	25	126	23	35	9	1
2	FEBRUARI	238	31	138	37	26	6	0
3	MARET	189	6	160	15	5	3	0
4	APRIL	197	10	157	20	8	2	0
5	MEI	138	25	92	10	4	1	6
<b>TOTAL</b>		<b>981</b>	<b>97</b>	<b>673</b>	<b>105</b>	<b>78</b>	<b>21</b>	<b>7</b>

Sumber: PT PLN (Persero) ULP Medan Baru

## Konferensi Nasional Sosial dan Engineering Politeknik Negeri Medan Tahun 2022

Berdasarkan hasil Survei data di atas mengenai Evaluasi Pelayanan Pelanggan Pasang Baru yang dilakukan petugas pasang baru PT PLN (Persero) ULP Medan Baru pada bulan Januari-Mei 2022 yang telah di pasang baru sebanyak 981 pelanggan. Pada dimensi *High Trust Society* (kepercayaan) sudah cukup baik karena dari 981 pelanggan yang melakukan pasang baru hanya 7 pelanggan yang kurang percaya dengan kepengurusan sendiri mengenai pasang baru sehingga mempercayakan orang lain (Petugas PLN, Cater/ Tusbung / Yantek, Instalatir, Lainnya) untuk mengurus pasang baru. Dari 7 pelanggan, 6 pelanggan di bulan Mei yang mempercayakan kepengurusan pada Instalatir. Sedangkan 1 pelanggan yang berada di bulan Januari mempercayakan pasang baru pada Instalatir. Pegawai PT PLN (Persero) ULP Medan Baru bersungguh-sungguh dalam kualitas pelayanan pelanggan Pasang Baru, hal ini dapat menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap PT PLN (Persero). PT PLN (Persero) ULP Medan Baru juga memberi kemudahan kepada setiap pelanggan yang ingin pasang baru melalui website, call center 123, atau PLN *mobile*. Dapat dilihat pada tabel 4.2 (tiga) berdasarkan hasil data survei yang menunjukkan rasa percaya pelanggan terhadap PT PLN (Persero) ULP Medan Baru pada dimensi *High Trust Society* (Kepercayaan).

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang peran aplikasi PLN *mobile* bagian pasang baru pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Baru, dapat disimpulkan dari pembahasan di atas bahwa Pelayanan Pelanggan Pasang Baru Pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Baru sudah sangat baik dari setiap bulannya. Hal terbukti dengan survei pelayanan pelanggan pasang baru yang dilakukan pada pelanggan Medan Baru.

1. Pelanggan terhadap proses pengurusan Pasang Baru sangat baik. Hal ini terbukti dari survei pelanggan pasang baru yang dilakukan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Baru sudah banyak pelanggan yang mengurus sendiri proses pasang baru melalui aplikasi PLN *mobile* tanpa harus meminta bantu orang lain.
2. Pelanggan pasang baru yang dilakukan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Baru bahwa kecepatan pasang baru sudah baik. Terbukti dari hasil data survei bahwa sudah banyak pelanggan yang menikmati fasilitas listrik hanya dalam jangka waktu 1 s.d 3 hari kerja proses pengerjaannya.

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Terima Kasih Kepada Politeknik Negeri Medan melalui Pusat Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (P3M) yang telah mendanai penelitian ini.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Aldian, Febry. 2020. Peran Aplikasi Bpjsku Dalam Peningkatan Kebersertaan Pada Kantor Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Kota Medan. <https://library.polmed.ac.id>. Diakses pada 2 Juni 2022.
- Daryanto dan Setyobudi. 2020. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Gunawan, Imam. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktek*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hermanto, Iga. 2018. *Evaluasi Pelayanan Pelanggan Pasang Baru dan Perubahan Daya Pada Call Back di Jawa Timur*, Jawa Timur: Jurusan Manajemen Pemasaran Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya. <https://repository.unair.ac.id/74254/>. Diakses pada 2 Juni 2022.
- Juni, Priansa Donni. 2021. *Prilaku Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Kadir, Abdul. 2020. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: ANDI.
- O'Brien, James A. 2017. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.

Konferensi Nasional Sosial dan Engineering Politeknik Negeri Medan Tahun 2022

Rahmayanty, Nina. 2016. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu. Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Simanjuntak, Pantas. 2016. *Tata Tulis Laporan*. Medan: USU Press.

Septian, Robertus. 2018. *Evaluasi Perangkat Lunak ISX (Studi Eksplorasi pada CV Sido Maju Lestari Magelang)*. <https://repository.usd.ac.id/31320/>. Diakses pada 1 Juni 2022.

Syahputra, Rizky. 2018. *Penelitian Peran Aplikasi Komputer (Portal) pada Bagian Perencanaan PLN (Persero) UP3 Medan*. <https://library.polmed.ac.id>. Diakses pada 23 Juni 2022.