



MANFAAT PENGGUNAAN APLIKASI PLN *MOBILE* DALAM PELAYANAN PELANGGAN PLN ULP BOJONEGORO

Ida Nur Hidayah¹, Budi Prabowo²

^{1,2}Administrasi Bisnis, FISIP, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

*E-mail: idaanrh10@gmail.com , bprabowo621@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan manfaat penggunaan aplikasi PLN Mobile bagi pelayanan pelanggan PLN ULP Bojonegoro. Di era yang serba digital ini, PLN ULP Bojonegoro memanfaatkan teknologi informasi melalui aplikasi PLN Mobile untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Aplikasi PLN Mobile merupakan aplikasi yang ditujukan untuk mendukung pengabdian kepada masyarakat yang memiliki fitur atau layanan yang dapat memudahkan pelanggan untuk mengakses layanan listrik PLN. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara kepada pihak pegawai PLN ULP Bojonegoro dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi PLN Mobile memberikan banyak manfaat bagi pelanggan, seperti kemudahan mengakses informasi dan layanan kelistrikan, kemudahan dalam melakukan pembayaran tagihan dan pembelian token, serta kemudahan dalam menyampaikan pengaduan dan keluhan. Aplikasi ini juga memberikan dampak positif bagi pegawai PLN ULP Bojonegoro, yaitu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kepada pelanggan. PLN ULP Bojonegoro perlu terus mensosialisasikan dan mengedukasi pelanggan terkait manfaat aplikasi PLN *Mobile* karena masih banyak yang belum mengetahui akan pentingnya memiliki aplikasi PLN *Mobile* ini.

Kata kunci: Manfaat, PLN *Mobile*, Pelayanan Pelanggan, PLN ULP Bojonegoro

BENEFITS OF USING THE PLN MOBILE APPLICATION IN PLN ULP BOJONEGORO CUSTOMER SERVICE

ABSTRACT

This study aims to describe the benefits of using the PLN Mobile application for customer service of PLN ULP Bojonegoro. In this digital era, PLN ULP Bojonegoro utilizes information technology through the PLN Mobile application to improve services to customers. The PLN Mobile application is an application intended to support community service that has features or services that can make it easier for customers to access PLN electricity services. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques through interviews with PLN ULP Bojonegoro employees and documentation. The results showed that the PLN Mobile application provides many benefits for customers, such as easy access to information and electricity services, ease of making bill payments and purchasing tokens, and ease of submitting complaints and complaints. This application also has a positive impact on PLN ULP Bojonegoro employees, namely increasing the efficiency and effectiveness of services to customers. PLN ULP Bojonegoro needs to continue to socialize and educate customers regarding the benefits of the PLN Mobile application because there are still many who do not know the importance of having this PLN Mobile application.

Keywords: Benefit, PLN *Mobile*, Customer Service, PLN ULP Bojonegoro

PENDAHULUAN

Era globalisasi telah menuntut segala informasi dapat diakses secara cepat dan praktis. Adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era ini juga mempengaruhi beberapa aktivitas. Aktivitas yang semula dilakukan dengan manual, dapat terganti secara otomatis dan lebih akurat dengan bantuan teknologi, sehingga teknologi informasi dan komunikasi dapat memacu dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi merambah ke seluruh bidang atau aspek kehidupan, termasuk di Perusahaan Listrik Negara (PLN) yang merupakan perusahaan besar Badan Usaha Milik Negara Indonesia (BUMN) dan bergerak dalam bidang transmisi, pembangkitan, dan distribusi tenaga listrik. PT PLN (Persero) menerapkan pemanfaatan teknologi internet dan aplikasi *mobile* yakni dengan aplikasi PLN *Mobile* yang resmi dirilis oleh Direksi PLN pada Oktober 2016.



Aplikasi PLN *Mobile* merupakan aplikasi yang ditujukan untuk mendukung pengabdian kepada masyarakat yang memiliki fitur atau layanan yang dapat memudahkan pelanggan untuk mengakses layanan listrik PLN. Fenomena yang terjadi kaitannya dengan pelayanan pelanggan secara digital adalah penggunaan aplikasi yang dapat diakses menggunakan *smartphone* masing-masing pelanggan. Pelayanan dapat dilakukan dimana saja, kapan saja dan siapa saja asal terhubung dengan koneksi internet. Kini setiap pelanggan tidak perlu repot-repot datang ke kantor pelayanan, cukup melalui *smartphone* sudah dapat memeriksa berapa jumlah konsumsi listrik dan berapa besar tagihan yang akan dibayar, riwayat dan pembelian token, permohonan pasang baru, hingga pengajuan perubahan daya. Pengaduan dan keluhan juga sudah dapat dilakukan melalui aplikasi. Pelanggan dapat memilih fitur pelayanan yang tersedia pada aplikasi PLN *Mobile* sesuai dengan kebutuhan dan keperluannya.

Penggunaan aplikasi PLN *Mobile* dalam pelayanan pelanggan di PLN ULP Bojonegoro memiliki potensi untuk memberikan manfaat yang signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Aplikasi seluler ini diharapkan dapat membawa perubahan positif dengan memberikan kemudahan akses informasi kepada pelanggan terkait tagihan, pemadaman, dan informasi penting lainnya. Selain itu, adopsi teknologi ini diharapkan dapat memberikan efisiensi dalam proses pelayanan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan responsivitas dan ketepatan dalam menangani keluhan serta permintaan pelanggan. Namun, untuk mencapai manfaat penuh dari aplikasi ini, perlu diperhatikan tingkat adopsi teknologi di masyarakat Bojonegoro, serta ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi untuk mengelola dan memberikan dukungan terhadap aplikasi ini. Evaluasi menyeluruh mengenai efektivitas pemanfaatan PLN *Mobile* dan kualitas pelayanan yang dihasilkan akan menjadi langkah penting dalam memastikan keberhasilan implementasi teknologi ini dan meningkatkan pelayanan PLN kepada pelanggan di wilayah tersebut. Dengan adanya hal tersebut peneliti tertarik untuk membahas mengenai “Manfaat Penggunaan Aplikasi PLN *Mobile* Dalam Pelayanan Pelanggan PLN ULP Bojonegoro”.

METODE

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode kualitatif ini dipilih karena peneliti ingin mendeskripsikan keadaan yang diamati di lapangan dengan lebih spesifik, transparan dan mendalam. Metode penelitian deskriptif kualitatif ini membuat peneliti dapat mendeskripsikan subjek penelitian sebagai informan, yang berarti orang dengan latar penelitian dimanfaatkan untuk memberikan informasi mengenai kondisi dan latar penelitian secara mendalam. Peneliti mendeskripsikan permasalahan yang terkait dengan manfaat penggunaan aplikasi PLN *Mobile*. Ini memungkinkan pengolahan dan analisis data yang dipilih berdasarkan kajian teoritis. Pada penelitian ini peneliti akan memperoleh data dengan menggunakan wawancara dan dokumentasi. Saat melakukan pengumpulan data laporan, peneliti mengajukan beberapa pertanyaan mengenai pemanfaatan aplikasi PLN *Mobile* dalam pelayanan kebutuhan pelanggan dengan Bapak Bagus (*Team Leader* Pelayanan Pelanggan dan Administrasi), Bapak Devangga (Staff Pelayanan Pelanggan dan Administrasi) dan Ibu Ika (Staff Pelayanan Pelanggan). Selain itu, peneliti memperoleh data menggunakan dokumentasi dengan mengumpulkan segala bentuk dokumen serta informasi terkait pemanfaatan layanan melalui aplikasi PLN *Mobile* di divisi pelayanan pelanggan PLN ULP Bojonegoro.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tujuan diluncurkannya aplikasi PLN *Mobile* adalah untuk memberikan kemudahan bagi para pelanggan serta pengalaman layanan listrik yang berbeda. PLN ULP Bojonegoro terus mensosialisasikan mengenai kemudahan menggunakan layanan kelistrikan melalui PLN *Mobile* kepada seluruh pelanggannya. *Super App* PLN *Mobile* memiliki fitur-fitur yang semakin canggih serta mudah diakses dimana saja. Adapun fitur-fitur layanan pada aplikasi PLN *Mobile* yaitu Token dan pembayaran, PLN Non-Taglis, Pengaduan, Catat Meter, Sambung Baru LSP Plus, Ubah Daya dan Migrasi, Penyambungan Sementara, Simulasi Biaya, E-Billing, Marketplace, Pulsa dan Tagihan, PLN Magazine, Info Stimulus, Kompom Induksi, PV Rooftop.



Gambar 1. Fitur-fitur Layanan Aplikasi PLN Mobile

Manfaat Penggunaan Aplikasi PLN Mobile

Penggunaan aplikasi *PLN Mobile* memberikan kemudahan bagi pelanggan. Kini setiap pelanggan bisa mengakses layanan listrik PLN dan tidak perlu repot-repot datang ke kantor PLN Unit Layanan Pelanggan (ULP). Adapun manfaat penggunaan aplikasi *PLN Mobile* bagi pelanggan antara lain sebagai berikut:

1. **Pembayaran tagihan dan pembelian token listrik**
PLN *Mobile* menyediakan layanan pembayaran tagihan dan pembelian token listrik hanya dalam satu aplikasi saja dengan cara yang lebih mudah. Selain itu, pelanggan juga dapat mengecek tagihan listrik dan riwayat pembelian token listrik.
2. **PLN *Mobile* menyediakan fitur pemasangan baru, ubah daya, penyambungan listrik sementara, dan simulasi biaya**
Pelanggan tidak perlu mendatangi kantor pelayanan PLN, saat ini permohonan untuk pasang baru dapat dilakukan dengan mudah melalui aplikasi *PLN Mobile*. Pelanggan dapat memilih variasi daya yang diinginkan hingga pilihan pascabayar dan prabayar. Selain itu, dengan Aplikasi *PLN Mobile* Pelanggan dapat mengajukan permohonan ubah daya serta penyambungan listrik sementara. Layanan pemasangan sementara ini dapat digunakan untuk kegiatan tertentu yang membutuhkan daya listrik lebih besar. Sebelum mengajukan permohonan pemasangan baru, ubah arus daya, atau pemasangan sementara, *PLN Mobile* sudah menyediakan fitur simulasi biaya yang dapat dilihat oleh pelanggan.
3. **Catat meter mandiri dengan SwaCAM**
Aplikasi *PLN Mobile* juga menyediakan fitur catat meter mandiri yang bisa dilakukan dengan mudah oleh pelanggan PLN. Layanan baca meter mandiri dengan nama SwaCAM (Swadaya Catat Angka Meter) ini dapat membantu pelanggan untuk memantau penggunaan listrik setiap bulannya. Pencatatan meter mandiri dapat dilakukan oleh pelanggan PLN di setiap tanggal 24 sampai 27 setiap bulan. Setelah melakukan catat meter mandiri, estimasi biaya tagihan listrik akan muncul. Tagihan listrik tersebut akan keluar di setiap awal bulan berikutnya.
4. **Pasang internet ICONNET lebih mudah melalui *PLN Mobile***
Kini PLN juga menyediakan jasa layanan internet cepat berbasis serat optik bernama ICONNET. Layanan internet ICONNET telah hadir di sejumlah kota besar seperti Jabodetabek, Jawa, Bali, Kalimantan, Sumatra, dan Indonesia Timur. Calon pelanggan dapat mengecek jangkauan ketersediaan ICONNET di lokasi yang diinginkan. Dari harga Rp135 ribu/bulan hingga Rp427 ribu/bulan, calon pelanggan dapat mengajukan permohonan pemasangan ICONNET lewat aplikasi *PLN Mobile*.
5. **Layanan pengaduan yang cepat di *PLN Mobile***
PLN Mobile memberikan kemudahan kepada pelanggannya dalam memenuhi kebutuhan listrik masyarakat di mana pun berada, termasuk ketika mengalami gangguan. Dengan fitur pengaduan yang tersedia di aplikasi *PLN Mobile*, pelanggan tidak harus menelepon layanan kontak PLN. Pelanggan dapat mengecek pengaduan secara berkala melalui aplikasi setelah mengisi



formulir pengaduan dan data lokasi. Nantinya, petugas PLN akan datang dan melakukan pengecekan listrik hingga selesai.

PLN Mobile Dalam Mengatasi Aduan Pelanggan

Perkembangan teknologi digital pada saat ini masyarakat diharapkan mampu mengikuti perkembangan teknologi. Perkembangan teknologi sekarang semakin diterima masyarakat, seperti halnya Perusahaan Listrik Negara (PLN) juga turut meningkatkan pelayanannya dengan menggunakan basis layanan digital dengan meluncurkan sebuah aplikasi yaitu *PLN Mobile*. Aplikasi *PLN Mobile* diluncurkan sebagai sarana bagi para pelanggan untuk menemukan solusi dari masalah kelistrikan pelanggan, mulai dari pengajuan untuk pemasangan listrik baru, pengecekan tagihan, ubah daya, pengaduan keluhan atau gangguan, hingga pembelian token listrik dapat dilakukan melalui aplikasi ini. Sekarang pelanggan dapat menikmati berbagai fitur yang disediakan cukup dengan menggunakan *smartphone* saja. Dalam melayani pelanggan terkait pengaduan yang diajukan melalui aplikasi *PLN Mobile*, pihak PLN menjanjikan keluhan pelanggan perihal kelistrikan akan dikerjakan segera mungkin *One Day Service* setelah petugas menerima order dari *PLN Mobile*. Aplikasi *PLN Mobile* juga menyediakan info status atau progres dari layanan pengaduan dan keluhan dari pelanggan kepada pihak PLN melalui *smartphone* yang sekaligus terhubung dengan sistem APKT milik PLN. Pada sistem APKT ini tersimpan seluruh pengaduan dan keluhan yang sudah disampaikan oleh pelanggan dan melalui sistem APKT pihak PLN akan memberikan info atau progres atas permohonan dan pengaduan yang sudah disampaikan pelanggan.

Penggunaan PLN Mobile Dalam Pelayanan Pelanggan

Aplikasi *PLN Mobile* merupakan bagian dari transformasi PLN untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Sejak diluncurkan pada akhir tahun 2020 dengan tampilan dan fungsi baru, PLN terus memberikan pembaruan fungsional dan berbagai layanan kepada pelanggan. Mulai dari pengaduan gangguan kelistrikan, kebutuhan tambah daya, pasang baru, pasang sementara bahkan sampai sisi retail apabila masyarakat membutuhkan peralatan kelistrikan, layanan pemasangan kelistrikan maupun jasa services semua sudah tersedia di *PLN Mobile*. Salah satu upaya PLN dalam meningkatkan pelayanan pelanggan adalah melalui Transformasi Pelayanan Teknis, atau Yantek Optimization. Pelayanan Teknis ini adalah ujung tombak dari pelayanan PLN kepada pelanggan. Transformasi PT PLN (Persero) untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan melalui penyempurnaan aplikasi *PLN Mobile*, baik frontend maupun back-end, telah diakui secara positif oleh semua pihak. Super app yang menghadirkan kemudahan dan kecepatan layanan bagi pelanggan PLN ini saat ini mendapat peringkat 4,9 dari 5 di Google Play Store.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan dari penelitian yang telah diuraikan oleh penulis, maka dapat disimpulkan bahwa Aplikasi *PLN Mobile* sudah cukup baik dan sangat bermanfaat bagi pelanggan PLN ULP Bojonegoro untuk memenuhi kebutuhan kelistrikan, keluhan dan pengaduan. Aplikasi *PLN Mobile* ini juga memberikan dampak positif baik dari pelanggan maupun para pegawai PLN karna akan lebih efektif dan menghemat waktu serta tenaga baik untuk para pelanggan dan pegawai dalam mengatasi keluhan pelanggan. Meskipun demikian, PLN ULP Bojonegoro harus tetap gencar mensosialisasikan dan mengedukasi pelanggan terkait manfaat aplikasi *PLN Mobile* ini karena masih banyak yang belum mengetahui akan pentingnya memiliki aplikasi *PLN Mobile* ini sehingga pelanggan tidak perlu repot-repot datang ke kantor pelayanan untuk mendapatkan layanan listrik PLN.

DAFTAR PUSTAKA

- Akromah, S., & Kusumasari, I. R. 2023. Penerapan Aplikasi *PLN Mobile* Dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan PLN ULP Bojonegoro Kota. *Jurnal Masyarakat Mengabdikan Nusantra*, 2(2), 105-116.
- Francesca, M. 2022. Semua Makin Mudah, Ini 7 Keuntungan Aplikasi *PLN Mobile*. (<https://www.idntimes.com/tech/trend/marcelina-francesca/keuntungan-aplikasi-pln-mobile-c1c2> , diakses pada 30 Juni 2024).



- Jafar, L. R. I., & Samsudin, A. 2024. IMPLEMENTASI SWACAM DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PLN ULP BOJONEGORO. *Jurnal Bisnis Indonesia*, 16(01).
- Manalu, R. E. N., Al Haura, A., Ginting, A. E., Amanda, B., & Syakira, H. 2023 . Analisis Manfaat Penggunaan PLN Mobile Pada Bagian Pelayanan Pelanggan Di PLN ULP Medan Baru. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen*, 2(3), 95-104.
- Nasution, A. I. L., Sitio, A. L., Siregar, C., & Nahulae, L. L. 2023. Efektivitas Penggunaan Aplikasi PLN Mobile Pada Bagian Pelayanan Pelanggan Di PLN UP3 Binjai. *Jurnal Kendali Akuntansi*, 1(4), 388-396.
- Santikaaristi. 2022. Layanan Kelistrikan Kian Mudah dan Cepat, Ini Kata Pelanggan PLN Tentang PLN Mobile. (<https://web.pln.co.id/cms/media/siaran-pers/2022/07/layanan-kelistrikan-kian-mudah-dan-cepat-ini-kata-pelanggan-pln-tentang-pln-mobile/>, diakses pada 3 Juli 2024).
- Yanti, N.M.A.N. 2022. Implementasi Aplikasi PLN Mobile Dalam Melayani Pelanggan di PT PLN Persero ULP Tabanan. (Tugas Akhir, Politeknik Negeri Bali), 3-4