

Efektivitas Penggunaan Aplikasi PLN Mobile Pada Bagian Pelayanan Pelanggan Di PLN UP3 Binjai

¹ Annio Indah Lestari Nasution ,² Ayu Lestari Sitio ,³ Cai Siregar ,
⁴ Leni Lastrian Nahulae

^{1,2,3,4} Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

annionst@gmail.com, Ayulestari2017y53@gmail.com, Caisiregar1@gmail.com, Lenynahulae@gmail.com

Abstract : PT. PLN (Persero) UP3 Binjai is one of the PLN units responsible for the electricity distribution function. In the electricity business, its position is as an interface with customers. The aim of this research is to determine the effectiveness of using the PLN Mobile application in the customer service section at PLN UP3 Binjai. In collecting research data, a qualitative method was used consisting of interviews and observations as well as literature review, interviews were conducted to PLN employees in the customer service department and PLN mobile users. The results of the research are that the PLN Mobile Application is quite good and very useful for UP3 Binjai customers to fulfill electricity needs, complaints and grievances, however, socialization is not yet evenly distributed so that there are still PLN customers UP3 Binjai who have not used the PLN Mobile application. Apart from that, the PLN Mobile application also has a positive impact on both customers and PLN employees because it will be more effective and save time and energy for both customers and employees in resolving customer complaints.

Keywords: Effectiveness, PLN Mobile, PT PLN UP3

Abstrak : PT. PLN (Persero) UP3 Binjai adalah salah satu unit PLN yang bertanggung jawab terhadap fungsi distribusi listrik. Dalam bisnis kelistrikan, posisinya sebagai interface dengan pelanggan Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas penggunaan aplikasi PLN Mobile pada bagian pelayanan pelanggan di PLN UP3 Binjai. Dalam pengumpulan data penelitian digunakan metode kualitatif yang terdiri dari wawancara dan observasi serta kajian pustaka, wawancara dilakukan kepada pihak pegawai PLN bagian pelayanan pelanggan dan penggunaan PLN mobile. Hasil penelitian adalah Aplikasi PLN Mobile sudah cukup baik dan sangat bermanfaat bagi pelanggan UP3 Binjai untuk memenuhi kebutuhan kelistrikan, keluhan dan pengaduan, akan tetapi, sosialisasi yang belum cukup merata mengakibatkan masih ada pelanggan PLN UP3 Binjai yang belum menggunakan aplikasi PLN Mobile. Selain itu, 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.

Kata Kunci : Efektivitas , PLN Mobile , PT PLN UP3

PENDAHULUAN

Sistem Tenaga Listrik adalah sistem penyediaan tenaga listrik yang terdiri atas sekumpulan pembangkit dan gardu induk yang terhubung satu dengan lainnya oleh jaringan transmisi dengan pusat beban atau jaringan distribusi. Menurut Frick dan Setiawan (2002), listrik merupakan energi yang dapat diubah menjadi energi lain, menghasilkan panas, cahaya, kimia, atau gerak (mekanik). Kegunaan listrik sangat terlihat dalam kegiatan sehari-hari seperti menyalakan lampu dan alat elektronik lainnya. Jadi sudah seharusnya pemerintah menjadi bagian dari penyedia tenaga listrik untuk masyarakat. Diterangkan juga oleh fatmawati (2015) dalam penelitiannya bahwa kehadiran teknologi idealnya memudahkan suatu pekerjaan. Salah satu adopsi teknologi yang banyak diterapkan oleh perusahaan adalah aplikasi kerja. Aplikasi kerja termasuk dalam kategori teknologi perangkat lunak seperti yang dikemukakan oleh D'Ambra et al. (2013) bahwa teknologi merupakan alat yang terdiri dari perangkat keras, perangkat lunak, dan data yang digunakan.

PT.PLN (Persero) merupakan satu-satunya perusahaan di Indonesia yang mengontrol, menyediakan, dan melayani kebutuhan listrik bagi masyarakat, dan terus melakukan perbaikan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Salah satu inovasi yang di luncurkan adalah PLN Mobile, yaitu sebuah aplikasi berbasis android yang bertujuan untuk memudahkan pelanggan dalam menerima pelayanan termasuk mendapatkan informasi terkini terkait dengan pelayanan PLN.

PT. PLN (Persero) UP3 Binjai adalah salah satu unit PLN yang bertanggung jawab terhadap fungsi distribusi listrik. Dalam bisnis kelistrikan, posisinya sebagai interface dengan pelanggan. Bagi organisasi yang memberikan pelayanan kepada publik atau masyarakat, tentu saja kinerja pegawai dapat dilihat dari bagaimana organisasi tersebut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti memberikan pelayanan mengenai fasilitas listrik untuk kebutuhan bekerja atau kehidupan sehari-hari. Pegawai PT. PLN (Persero) Binjai mewujudkan visi dan misi yang diakui sebagai perusahaan kelas dunia, perusahaan perlu meningkatkan kinerjanya yang mempengaruhi hasil kerja pegawainya.

Layanan digital yang dibuat PLN untuk melayani pelanggan terus dikembangkan, salah satu layanan yang saat ini digunakan pelanggan adalah aplikasi PLN Mobile yang dapat diakses oleh semua pelanggan dengan menggunakan smartphone. PLN Mobile saat ini telah menjadi Super App dari PT PLN (Persero). Tujuan diluncurkannya aplikasi ini dilakukan untuk memberikan kemudahan bagi para pelanggan serta pengalaman layanan listrik yang berbeda. Tim dari PLN UP3 Binjai 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. Berdasarkan fenomena diatas maka penulis tertarik untuk mengambil judul *Efektivitas penggunaan aplikasi PLN Mobile pada bagian pelayanan pelanggan di PLN UP3 Binjai*.

KAJIAN TEORITIS

Pengertian Aplikasi

Aplikasi adalah penggunaan atau penerapan suatu konsep yang menjadi suatu pokok pembahasan. Aplikasi dapat diartikan juga sebagai program komputer yang dibuat untuk menolong manusia dalam melaksanakan tugas tertentu. (Noviansyah, 201: 56). Aplikasi adalah penggunaan dalam suatu komputer, instruksi (intruction) atau pernyataan (statement) yang disusun sedemikian rupa sehingga komputer dapat memproses input menjadi output (Jogiyanto 1999:12)

Aplikasi PLN Mobile

PLN Mobile adalah aplikasi mobile customer self service berbasis mobile yang terintegrasi dengan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). Aplikasi ini merupakan bentuk sinergi layanan PLN kepada pelanggan, setelah sebelumnya memanfaatkan Contact Center PLN 123, Facebook, Twitter dan Web PLN. Aplikasi mobile resmi milik PLN ini berisikan layanan informasi dan komunikasi interaktif antara pelanggan dengan PLN perihal layanan ketenagalistrikan. Aplikasi ini menyajikan data terpadu pelanggan dengan tingkat validasi, akurasi, dan keamanan data yang dapat dipertanggungjawabkan.

Kegunaan PLN Mobile

Sebagai informasi, saat ini, PLN Mobile memiliki beberapa fitur utama, yaitu diantaranya :

1. Kemudahan Pembelian Token & Pembayaran Tagihan
2. Kemudahan Ubah Daya
3. Catat Angka Meter Mandiri
4. Kemudahan Pengaduan Gangguan dan keluhan
5. Kemudahan memonitoring pemakaian listrik pascabayar
6. Kemudahan Memonitor Pembelian Token
7. Notifikasi Tagihan
8. Informasi Progress Penyelesaian Gangguan Notifikasi Padam & Pemeliharaan

Pelayanan Pelanggan

Pelayanan pelanggan adalah kemampuan pegawai yang memiliki pengetahuan, mampu, dan antusias dalam menyampaikan produk dan layanan kepada pelanggan internal dan eksternal dengan cara yang dapat memuaskan kebutuhan baik yang teridentifikasi maupun tidak teridentifikasi, untuk hasil akhir yang positif. Rangkuti (2013) mengemukakan bahwa inti dari memberikan pelayanan kepada pelanggan adalah :

1. Personalized

Memberikan pelayanan dengan sepenuh hak kepada pelanggan secara personal, yaitu dengan cara menyebutkan nama pelanggan pada waktu berhubungan sambil tersenyum.

2. Memorable

Memberikan pelayanan yang akan selalu dikenang oleh pelanggan.

3. Timely

Saat ini bukan zaman memberikan pelayanan yang lambat kepada pelanggan. Pelanggan yang menggunakan produk atau jasa perusahaan adalah pelanggan yang sibuk dan istimewa. Jadi perusahaan sudah seharusnya memberikan pelayanan yang terbaik dan secepat mungkin kepada orang-orang yang istimewa tersebut.

METODE PENELITIAN

Kegiatan Magang dilaksanakan di PT PLN UP3 Binjai, Sumatera Utara yang berlangsung selama 1 bulan yang dimulai dari 16 Januari – 17 Februari 2023. Adapun metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan wawancara dan observasi serta kajian pustaka dan kajian literatur sebagai sumber. Data yang didapatkan, wawancara dilakukan kepada pihak pegawai PLN UP3 Binjai dan pengguna PLN mobile.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Layanan digital yang dibuat PLN untuk melayani pelanggan terus dikembangkan, salah satu layanan yang saat ini digunakan pelanggan adalah aplikasi PLN Mobile yang dapat diakses oleh semua pelanggan dengan menggunakan smartphone. PLN Mobile saat ini telah menjadi Super App dari PT PLN (Persero). Tujuan diluncurkannya aplikasi ini dilakukan untuk memberikan kemudahan bagi para pelanggan serta pengalaman layanan listrik yang berbeda. Tim dari PLN UP3 Binjai 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.

Terdapat beberapa fitur utama dari aplikasi New PLN Mobile, diantaranya adalah:

- a. Pembelian token bagi pelanggan pra bayar
- b. Pembayaran tagihan listrik bagi pelanggan pasca bayar
- c. Monitor penggunaan listrik dan pembelian token
- d. Mengajukan layanan perubahan daya
- e. Swadaya catat angka meter (Swacam)
- f. Layanan pengaduan pelanggan

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 aduan yang diajukan melalui aplikasi PLN Mobile, pihak PLN menjanjikan keluhan pelanggan perihal kelistrikan atau misalnya pasang baru akan dikerjakan segera mungkin One Day Service setelah petugas menerima order dari PLN Mobile.

Penggunaan PLN Mobile Dalam Pelayanan 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 4,8 dari 5 di Google Play Store, dengan sekitar 24,8 juta pengguna dan lebih dari 35 juta ID pelanggan terdaftar

Manfaat dan Kelebihan PLN Mobile

Penggunaan Aplikasi PLN Mobile dalam mengatasi keluhan atau laporan pelanggan terhadap UP3 Binjai memiliki beberapa manfaat dan kelebihan diantaranya:

1. Pelanggan bisa mendapatkan informasi kelistrikan terkini secara valid, resmi, dan cepat.
2. Interaktif dan komunikatif antara pelanggan dan PLN
3. Terciptanya keterbukaan informasi yang berimbang dalam batasan dan kaedah kode etik keamanan berlaku.

Manfaat :

a) Melakukan Pembayaran Listrik

PLN Mobile menyediakan fitur pembayaran listrik yang bisa memudahkan pelanggan untuk membayar listrik dari rumah dengan satu aplikasi saja. Selain itu, jika melakukan pembayaran listrik melalui Aplikasi PLN Mobile pelanggan tidak dikenakan biaya administrasi yang biasanya jika melalui aplikasi lain dikenakan biaya administrasi sebesar Rp. 2500.

b) Notifikasi Tagihan Listrik

Jika pelanggan menggunakan Aplikasi PLN Mobile dan mendaftarkan nomor ID Pelanggan rumah untuk jenis pascabayar atau tagihan listrik pelanggan akan mendapatkan notifikasi tagihan disetiap bulannya. Jadi, para pelanggan dapat diingatkan untuk tidak lupa membayar tagihan setiap bulannya.

c) Pengaduan dan Keluhan Listrik

Bagi para pelanggan yang rumahnya kerap kali mengalami gangguan tentang kelistrikan untuk saat ini pelanggan dimudahkan melakukan pengaduan dan keluhan listrik yang di alami melalui Aplikasi PLN Mobile.

d) Penyambungan Sementara

Aplikasi PLN Mobile bisa memudahkan pelanggan untuk melakukan pengajuan penyambungan sementara listrik pelanggan agar pelanggan dimudahkan menambah daya listrik sementara dibandingkan meningkatkan daya listrik dan mengeluarkan biaya yang besar.

e) PLN Magazine

Aplikasi PLN Mobile juga menyediakan berita seputar perkembangan PLN dan bisa mendapatkan artikel terkini terkait dengan perkembangan maupun masalah yang berkaitan dengan PLN.

f) Inconnect PLN

Yang paling hebat untuk saat ini PLN juga telah menyediakan jaringan internet dengan kata lain ICONNET PLN merupakan produk terbaru layanan fixed broadband internet dari PLN melalui salah satu anak perusahaannya yakni PT Indonesia Comnets Plus. Dengan menggunakan layanan ini pelanggan bisa mendapatkan koneksi internet yang sangat stabil dengan menggunakan fiber optik terancang. Di dalam fitur ini pelanggan juga bisa mengecek apakah area sekitar pengguna telah tercover layanan ICONNET PLN, untuk biaya setiap bulannya juga tergolong sangat murah sebagai contoh di daerah Jawa & Bali dengan membayar Rp.140.000 perbulan kalian sudah bisa mendapatkan kecepatan internet mencapai 10 Mbps.

g) Rewards

Aplikasi PLN Mobile membuat pengalaman pengguna bisa mendapatkan beberapa hadiah jika berhasil menyelesaikan misi. Adanya aplikasi PLN Mobile ini tentunya juga memberikan dampak positif baik dari pelanggan maupun para pegawai PLN karna akan lebih efektif dan menghemat waktu serta tenang baik untuk para pelanggan dan pegawai PLN UP3 Binjai. Hambatan juga terjadi dalam penerapan pelayanan pelanggan melalui aplikasi PLN Mobile pada PLN UP3 Binjai ini, antara lain tidak semua pelanggan bisa menggunakan aplikasi dan memiliki handphone berbasis android terutama bagi para lansia atau pelanggan diantara usia 40an

PLN UP3 Binjai juga mengemukakan bahwa aplikasi PLN Mobile dapat menjadi super apps yang efektif di masa depan. Dengan semakin majunya perkembangan zaman dan teknologi informasi yang semakin pesat tentunya aplikasi berbasis teknologi sangat diperlukan nantinya oleh semua kalangan dalam beraktivitas sehari-hari.

PLN UP3 Binjai juga menerapkan komunikasi efektif kepada pelanggan agar tetap menjaga hubungan baik kepada para pelanggan dan mendapatkan kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan dan kinerja PLN. Para pegawai di PLN UP3 Binjai merasakan adanya aplikasi PLN Mobile cukup efektif dalam membantu aktivitas layanan pelanggan yang lebih mudah dan efisien.

PLN Mobile juga pastinya perlu ditingkatkan lagi kehandalannya agar pelanggan merasa terbantu dengan performa aplikasi yang mempermudah aktivitas pelanggan dalam menggunakan aplikasi PLN Mobile dan mendapatkan feedback yang positif akan kepuasan pelanggan melalui aplikasi ini. "*Spesifikasi smartphone yang digunakan pelanggan menjadi hambatan dalam pengoperasian aplikasi PLN Mobile*".

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti dibagian pelayanan pelanggan PLN UP3 Binjai untuk mengetahui manfaat penggunaan aplikasi PLN Mobile pada bagian pelayanan pelanggan sebagai berikut:

1. Aplikasi PLN Mobile sudah cukup baik dan sangat bermanfaat bagi pelanggan UP3 Binjai untuk memenuhi kebutuhan kelistrikan, keluhan dan pengaduan, akan tetapi, sosialisasi yang belum cukup merata mengakibatkan masih ada pelanggan PLN UP3 Binjai yang belum menggunakan aplikasi PLN Mobile.
2. Selain itu, 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

DAFTAR PUSTAKA

- Firananda, Novi. 2016. Kualitas Pelayanan PT.PLN (PERSERO) Rayon Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau Provinsi Kalimantan Timur. Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik : Universitas Hasanuddin.
- Fitzsimmons & Fitzsimmons. 2006. Service Management. McGrawHill: Singapore.
- Guritno, P. 2013. Menanamkan dan mengubah Budaya Organisasi di Perusahaan.
- Fujianto, Aruf. 2019. Analisis Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi PLN Mobile Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction) Berdasarkan Prospektif Pelanggan PT.PLN (Persero) UP3 Jember. Skripsi Fakultas Ilmu Komputer. Universitas Jember.
- Griffin, (2005), Customer Loyalty, Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Harkiranpal Singh. (2006).The Importance of Customer Satisfaction in Relation to Customer Loyalty and Retention
- Kotler & Keller. 2017. Manajemen Pemasaran. Edisi Ketigabelas. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Amstrong, G. 2015. Prinsip-prinsip Pemasaran. Erlangga: Jakarta.
- Kotler. 2017. Manajemen Pemasaran. New Jersey: Prentice Hall.
- Laksana, Fajar. 2008. Manajemen Pemasaran. Cetakan ke-1. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat, Jakarta.
- Moenir. 2015. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2013. Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya

- Nanda, Fachry Surya. Inovasi Pelayanan Publik (Studi Pelaksanaan PLN Mobile di PT. PLN (Persero) Area Pekalongan Rayon Pekalongan Kota). Thesis Universitas Brawijaya.
- Nasution, M.N. (2004). Manajemen Jasa Terpadu. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Nasution, Muhammad Yusuf. 2022. Pengaruh Nilai Pelanggan dan E-Service Quality terhadap Keputusan Pembelian Produk Jasa Melalui PLN Mobile Pada Listrik Rayon PT.PLN (persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Baru. Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik : Universitas Sumatera Utara.
- Handoko, R. S. (2006). Analisis Pengaruh Kredibilitas Endorser dan Kreatifitas Iklan Terhadap Efektivitas Iklan yang Mempengaruhi Sikap Terhadap Merek (Studi Kasus Iklan Televisi Pada Konsumen Sepeda Motor Honda Di Kota Semarang). Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.
- Maulana, M., & Rachman, B. (2016). Harga pembelian pemerintah (HPP) gabah-beras tahun 2010: Efektivitas dan implikasinya terhadap kualitas dan pengadaan oleh Dolog. Analisis Kebijakan Pertanian, 9(4), 331–347
- Barkley, Bruce, and James H. Saylor. Customer-driven project management: A new paradigm in total quality implementation. McGraw-Hill Companies, 1994.
- Tjiptono, Fandy. "Manajemen Jasa, Penerbit ANDI, Yogyakarta.. 2001." Strategi Pemasaran. Edisi Kedua. Cetakan Kelima. ANDY OFFSET Yogyakarta (1996).
- Piyanieta. (2016, Agustus 22). Apa Itu Aplikasi Mobile? p. COMPRO.
- Antony. (2016, July 09). Manfaat Penggunaan Aplikasi Mobile dalam Bisnis
- Alma, Buchari. "Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Cetakan Kesepuluh." Penerbit: Alfabeta, Bandung (2013).
- Hidayati, Ika Rahma. Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Pelayanan Elektronik, dan Promosi pada Aplikasi PLN Mobile terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN Distribusi Jawa Timur di Surabaya. Diss. UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945, 2018.