

## Penerapan Aplikasi PLN Mobile Dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan PLN ULP Bojonegoro Kota

### *Application Of The PLN Mobile Application In Improving PLN ULP Bojonegoro City Customer Service*

Siti Akromah <sup>1</sup>, Indah Respati Kusumasari <sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Administrasi Bisnis, FISIP, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
Korespondensi penulis : [20042010244@student.upnjatim.ac.id](mailto:20042010244@student.upnjatim.ac.id) <sup>1</sup>, [indah\\_respati.adbis@upnjatim.ac.id](mailto:indah_respati.adbis@upnjatim.ac.id) <sup>2</sup>

#### Article History:

Received: 30 April 2023

Revised: 15 Mei 2023

Accepted: 18 Juni 2023

**Keywords:** PLN Mobile, Increase Customer Satisfaction, Customers, Electricity

**Abstract:** *In this digital era, the Perusahaan Listrik Negara (PLN) continues to innovate in meeting people's electricity needs by presenting an application called PLN Mobile. This application is a digital-based electricity needs service provider application developed directly by PLN. On an ongoing basis PT PLN continues to provide feature updates and various other services to customers since this application was launched. The PLN Mobile application has various features, such as buying tokens (prepaid customers), paying electricity bills (postpaid customers), complaints about electricity, marketplaces, etc. With the PLN Mobile application, it helps meet people's electricity needs online without having to go to the PLN Customer Service Unit office.*

#### Abstrak

Pada era yang serba digital ini, Perusahaan Listrik Negara (PLN) terus berinovasi dalam memenuhi kebutuhan listrik masyarakat dengan menghadirkan aplikasi bernama PLN Mobile. Aplikasi ini merupakan aplikasi penyedia layanan kebutuhan listrik berbasis digital yang dikembangkan langsung oleh PLN. Secara berkelanjutan PT PLN terus memberikan update fitur dan beragam layanan lainnya kepada pelanggan sejak aplikasi ini diluncurkan. Aplikasi PLN Mobile ini mempunyai macam-macam fitur, seperti pembelian token (pelanggan pra-bayar), pembayaran tagihan listrik (pelanggan pasca-bayar), pengaduan mengenai kelistrikan, marketplace, dll. Dengan adanya aplikasi PLN Mobile ini membantu memenuhi kebutuhan listrik masyarakat secara online tanpa harus pergi ke kantor Unit Layanan Pelanggan milik PLN.

**Kata Kunci:** PLN Mobile, Meningkatkan Kepuasan Pelanggan, Pelanggan, Listrik

#### LATAR BELAKANG

PT PLN (Persero) merupakan perusahaan listrik di bawah naungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), bertugas untuk memberi pasokan tenaga listrik bagi kepentingan umum. Listrik merupakan kebutuhan paling penting bagi masyarakat, terutama pada

\* Siti Akromah, [20042010244@student.upnjatim.ac.id](mailto:20042010244@student.upnjatim.ac.id)

kegiatan sehari-hari. Oleh karena itu, pelayanan dan kepuasan menjadi prioritas utama, karena masyarakat sebagai pelanggan dari PT PLN (Persero).

Upaya PT PLN (Persero) dalam meningkatkan pelayanan pelanggan yaitu dengan menciptakan produk layanan yang handal, kreatif, dan berkualitas tinggi. PT PLN (Persero) sendiri telah inovatif dan memfasilitasi pelayanan bagi masyarakat dengan menciptakan aplikasi PLN Mobile. Aplikasi PLN Mobile sendiri merupakan aplikasi yang memfasilitasi pelayanan kepada masyarakat, yang dilengkapi dengan fitur yang memudahkan pelanggan dalam mengakses layanan kelistrikan dan berperan sebagai wadah pengaduan atau saran dari masyarakat, pengguna dapat menggunakan PLN Mobile untuk memudahkan pekerjaannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Aplikasi PLN Mobile sebelumnya dioperasikan melalui *call center* 123, media sosial, dan Website PLN. Dengan menggunakan aplikasi ini, pelanggan dapat mengambil informasi tentang listrik, token pembelian, memantau hasil permohonan yang diajukan, dan lainnya. Aplikasi ini juga menyediakan informasi status pengerjaan PT PLN (Persero) kepada pengguna aplikasi. Aplikasi ini menjanjikan pencarian informasi secara cepat, tepat, dan akurat.

Selama melaksanakan Magang di PLN ULP Bojonegoro Kota, penulis menemukan beberapa masalah, salah satunya, yaitu mendapat keluhan langsung dari pelanggan mengenai sulitnya menggunakan aplikasi PLN Mobile dan banyak dari mereka yang tidak tahu adanya dan manfaat dari aplikasi PLN Mobile. Hal ini mendorong PLN ULP Bojonegoro Kota untuk selalu mengedukasi dan memberikan wawasan kepada pelanggannya mengenai pentingnya aplikasi PLN Mobile untuk membantu memberikan pelayanan kepadanya. Maka dari itu, dari pembahasan di atas, penulis memutuskan untuk mengambil judul “Penerapan Aplikasi PLN Mobile dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan PLN ULP Bojonegoro Kota”.

## **KAJIAN TEORITIS**

### ***Penerapan***

Penerapan adalah praktik, teori, metode, dll, guna mencapai tujuan yang diinginkan kelompok yang telah direncanakan sebelumnya dan disepakati.

### ***Pelayanan Pelanggan***

Layanan pelanggan adalah suatu bentuk perilaku atau aktivitas individu atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, melalui interaksi dan komunikasi yang baik antara pelanggan dengan karyawan, rekan kerja, bahkan pimpinan. Hal ini dijalankan dan memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan.

### ***Pelayanan Elektronik***

Pelayanan elektronik adalah aplikasi khas dengan menggunakan bantuan IT di berbagai bidang untuk menyediakan berbagai data yang dikirimkan kepada pengguna melalui saluran telekomunikasi.

### ***PLN Mobile***

PLN Mobile merupakan aplikasi *self-service* yang terhubung dengan layanan online terpusat untuk pengaduan pemadaman listrik. Dengan adanya aplikasi ini akan memudahkan pelanggan tanpa harus pergi ke kantor ULP di setiap daerahnya. Aplikasi terintegrasi yang menggabungkan aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Layanan Pelanggan Terpusat (AP2T).

### ***Flowchart***

*Flowchart* adalah bentuk diagram yang menunjukkan algoritma atau urutan yang berurutan dalam sistem. *Flowchart* sendiri memiliki banyak fungsi dan secara khusus dimaksudkan untuk memberi gambaran tentang alur kerja Anda. Dengan cara ini, dapat memudahkan memantau pekerjaan yang dilakukan, apakah sudah dilakukan dengan benar atau tidak.

## **METODE PENELITIAN**

### ***Metode Deskriptif Kualitatif***

Dalam penulisan jurnal ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan mendeskripsikan permasalahan terkait penerapan layanan melalui fitur-fitur yang ada di aplikasi PLN Mobile untuk pelanggan sehingga data yang diperoleh, dipilih, dan diolah dapat dianalisis berdasarkan kajian teoritis.

### ***Metode Pengumpulan Data***

#### ***Wawancara***

Dalam mengumpulkan data laporan, penulis mengajukan beberapa pertanyaan mengenai penerapan PLN Mobile dalam melayani kebutuhan pelanggan dengan Bapak Bagus (Team Leader Administrasi dan Pelayanan Pelanggan) dan Ibu Ika (Staff Pelayanan).

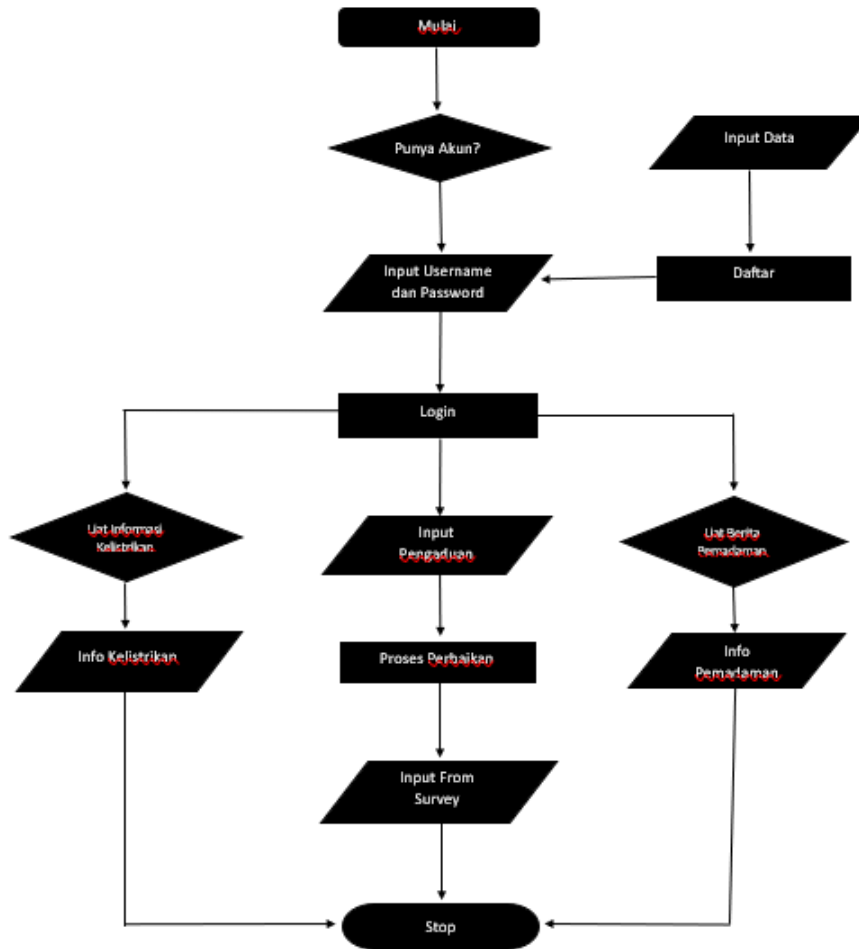
#### ***Dokumentasi***

Mengumpulkan segala bentuk dokumen serta informasi terkait pelaksanaan layanan melalui aplikasi PLN Mobile di divisi pelayanan pelanggan PLN ULP Bojonegoro Kota.

### Flowchart

Flowchart adalah diagram yang menunjukkan langkah-langkah dan keputusan untuk menyelesaikan suatu proses pemrograman.

Berikut merupakan Flowchart pengaduan di aplikasi PLN Mobile:



Gambar 1. Flowchart Pengaduan

Pada Flowchart ini menggambarkan alur bagaimana user untuk melakukan pengaduan pada Aplikasi PLN Mobile yang dimulai dengan input user dan password kemudian login lalu input pengaduan sesuai keinginan yang dibutuhkan pelanggan.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

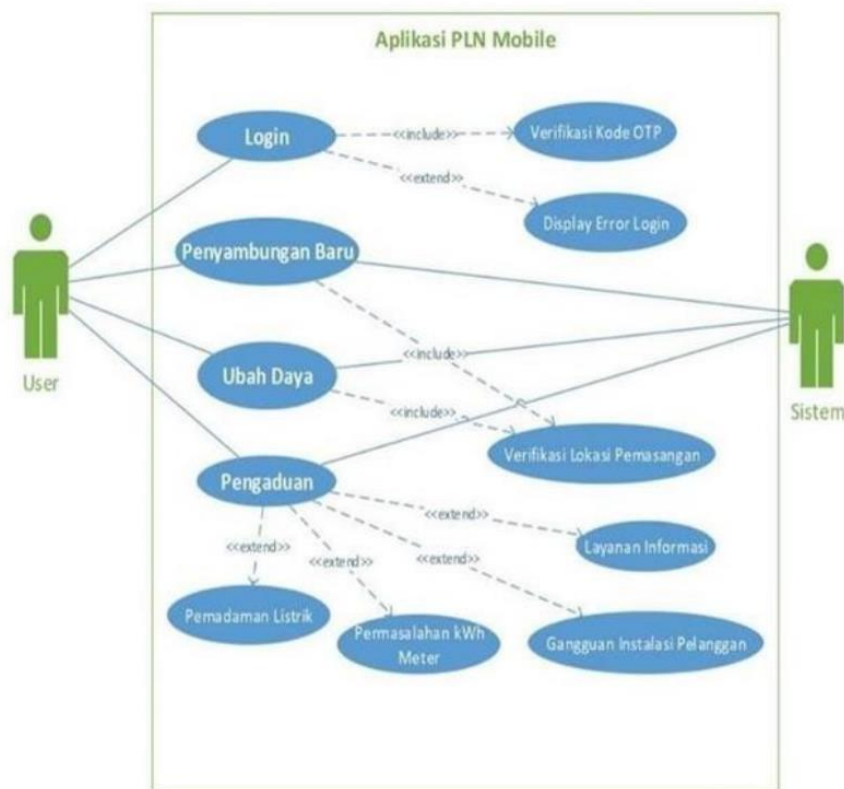
Berikut merupakan beberapa fitur utama dalam aplikasi PLN Mobile, diantaranya yaitu:

1. Pembelian token untuk pra-bayar
2. Pembayaran tagihan untuk pasca-bayar
3. Monitoring konsumsi daya dan beli token
4. Pengajuan perubahan daya

5. Perekaman otomatis nomor meteran listrik (Swacam)
6. Layanan pengaduan pelanggan
7. *Marketplace*

### ***Analisis Kebutuhan***

Prasyarat fungsional dijelaskan dalam pemodelan *Use Case*. Diagram berikut ini menunjukkan fitur-fitur yang tersedia di sistem dan yang diperbolehkan menggunakan fitur terkait.

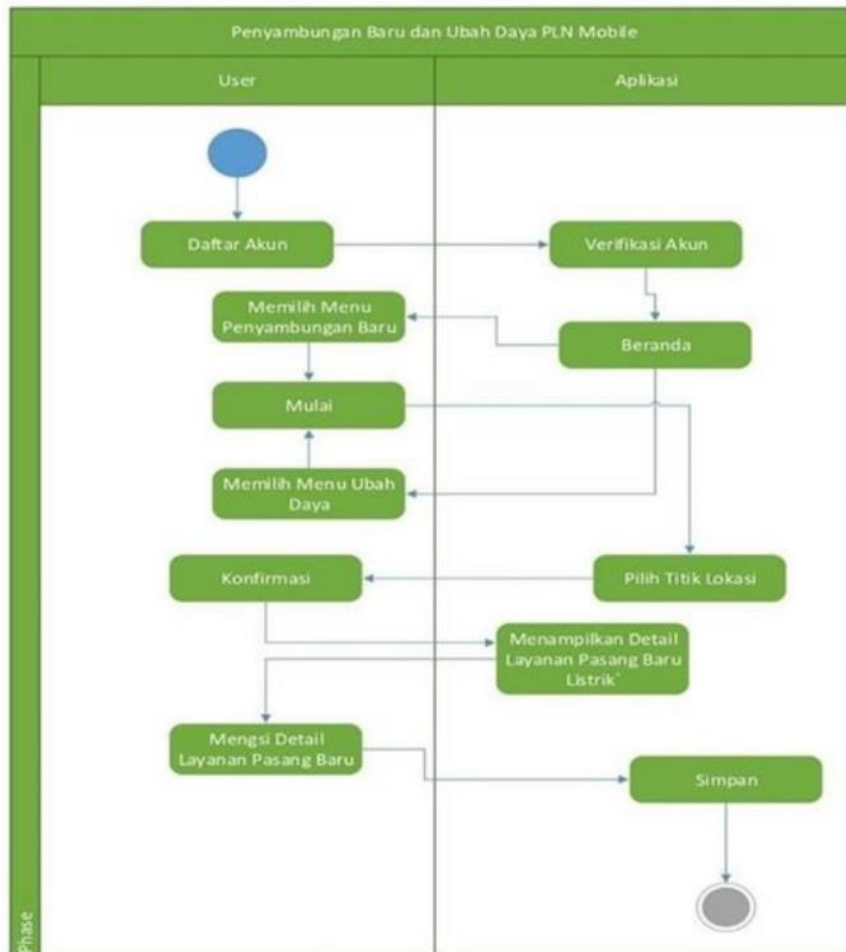


**Gambar 2. Use Case Diagram**

Dari *Use Case* Diagram, dapat disimpulkan bahwasanya *Use Case* diagram memiliki *user* dan sistem. *User* diarahkan untuk *login* dengan mengisi *username* dan *password* yang dimiliki *user*, lalu sistem menampilkan untuk diisi verifikasi kode otp yang dikirimkan. Setelah itu *user* dapat memilih fitur yang ada sesuai kebutuhan yang diinginkan.

### Activity Diagram

Diagram ini menggambarkan *workflow* (aliran kerja) atau aktivitas dari suatu sistem atau proses bisnis. diagram aktivitas menggambarkan beberapa proses tindakan secara bersamaan. Berikut adalah *activity diagram* penyambungan pasang baru dan ubah daya di PLN Mobile:



**Gambar 3. Activity Diagram Penyambungan Pasang Baru dan Ubah Daya**

Pada *Activity Diagram* ini dijelaskan bagaimana alur melakukan permohonan untuk pasang baru listrik dan ubah daya, pertama user melakukan daftar akun kemudian user memilih menu penyambungan baru setelah itu memilih titik lokasi dan mengisi detail layanan pasang baru dan data berhasil disimpan, begitu juga sebaliknya dengan melakukan ubah daya pada Aplikasi PLN Mobile.

## ***Implementasi Halaman Login***



**Gambar 4. Halaman Login**

Pada halaman ini layar akan menampilkan tampilan dari halaman *login*, *user* diharuskan untuk menginput *user id* lalu mengklik *button login* untuk dapat masuk dan otomatis menuju ke halaman utama. Jika *user* belum memiliki akun, maka disediakan halaman daftar akun.

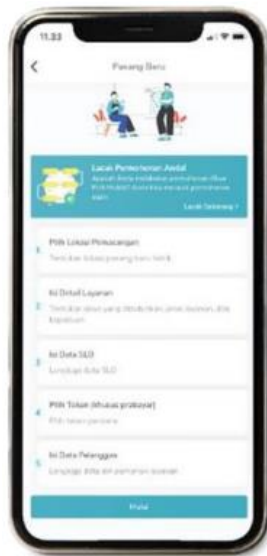
## ***Halaman Beranda***



**Gambar 5. Halaman Beranda**

Pada halaman ini layar menampilkan tampilan beranda dimana tampilan ini terdapat fitur-fitur layanan yang terdapat di PLN Mobile, *user* dapat memilih fitur layanan sesuai apa yang dibutuhkan.

### *Halaman Pasang Baru*



**Gambar 6. Halaman Pasang Baru**

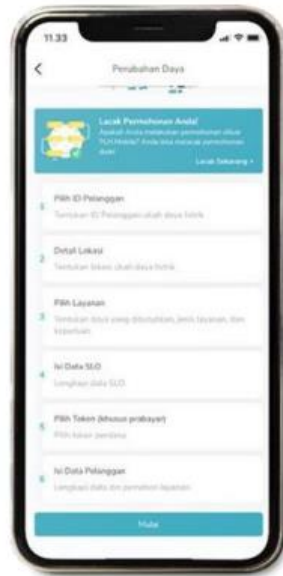
Pada halaman layar menampilkan tampilan layanan pasang baru, untuk menikmati berbagai layanan yang tersedia di PLN Mobile, pelanggan cukup melakukan beberapa langkah sebagai berikut:

1. Buka aplikasi, kemudian klik menu pilihan “Pasang Baru”
2. Pilih lokasi pemasangan, isi informasi, isi data SLO, kemudian pilih token (khusus prabayar) dan masukkan informasi data pelanggan
3. Klik “Kirim Permohonan” untuk menyelesaikan pembayaran
4. Setelah pembayaran, petugas penyambungan PLN akan memasang kwh meter di rumah anda.

Sementara itu, anda dapat memeriksa status di aplikasi PLN Mobile, dengan cara sebagai berikut:

1. Pilih menu “Profil”
2. Klik “Daftar Riwayat”
3. Pilih “Permohonan” kemudian akan muncul daftar permohonan (pilih yang akan dilakukan pengecekan status)
4. Klik “Lihat” untuk mengetahui informasi status di aplikasi PLN Mobile



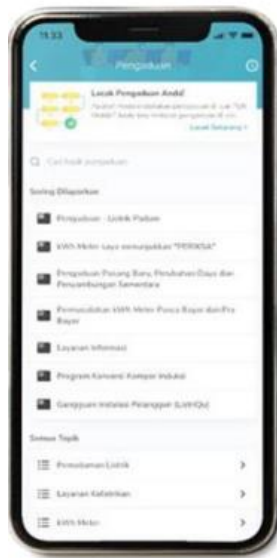
**Halaman Ubah Daya****Gambar 7. Halaman Ubah Daya**

Pada halaman layer ini layer menampilkan tampilan layanan ubah daya, untuk menikmati berbagai layanan yang tersedia di PLN Mobile, pelanggan cukup melakukan beberapa langkah sebagai berikut:

1. Unduh aplikasi PLN Mobile dari PlayStore atau AppStore
2. Dari halaman utama, pilih menu “Perubahan Daya”
3. Layar akan memandu Anda melalui proses perubahan daya, kemudian pilih “Mulai”
4. Pilih ID pelanggan yang telah terdaftar di PLN Mobile atau masukkan terlebih dahulu ID pelanggan atau meteran pelanggan lalu pilih “Berikutnya”
5. Masukkan koordinat lokasi yang sesuai, pilih "Ya".
6. Masukkan informasi lokasi sesuai dengan situasi sebenarnya, lalu klik "Berikutnya".
7. Pilih layanan baru yang diinginkan, jenis koneksi (prabayar/pascabayar), reservasi, lalu pilih "Selanjutnya".
8. Pilih aplikasi, baik untuk Anda atau untuk orang lain. Jika ditujukan untuk orang lain, informasi yang harus diisi adalah “Data Pelanggan” dan “Data Pemohon”. Setelah semua informasi diisi, pilih "Berikutnya".
9. Ringkasan informasi aplikasi ditampilkan. Masukkan juga kode kupon di halaman ini jika program promosi sedang berjalan. Kemudian pilih "Kirim Permohonan".
10. Akan muncul tampilan Syarat dan Ketentuan. Pelanggan harus membaca dan memahami ini dengan cermat sebelum memilih "Setuju".

11. Pelanggan kemudian arahkan ke notifikasi "Permohonan berhasil". Setelah Anda memilih OK, akan muncul tampilan "Detail Permohonan".
12. Jika pelanggan memilih "Lanjutkan Pembayaran", proses akan dilanjutkan
13. Layar Metode Pembayaran akan muncul. Pelanggan dapat memilih metode pembayaran dari "Ubah Metode Pembayaran". Ada beberapa pilihan pembayaran untuk dipilih, seperti dompet digital, transfer bank melalui virtual account.
14. Pilih salah satu metode pembayaran yang tersedia sebelum mengklik "Bayar"

### ***Halaman Pengaduan***



**Gambar 8. Pengaduan**

Pada halaman layer ini, layer menampilkan tampilan pengaduan, untuk menikmati berbagai layanan yang tersedia di PLN Mobile pelanggan cukup melakukan beberapa langkah sederhana, sebagai berikut:

1. Buka aplikasi
2. Klik "Pengaduan"
3. Kemudian pilih jenis Kendala Kelistrikan yang dialami
4. Setelah itu masukkan ID pelanggan atau gunakan lokasi titik
5. Lengkapi lokasi data pengaduan anda
6. Lalu deskripsikan jenis pengaduan, foto status kwh dan "Kirim Pengaduan".

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil dari penelitian berjudul “Penerapan Aplikasi PLN Mobile dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan ULP Bojonegoro Kota” maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dengan membantu perusahaan yang bersangkutan memahami pelanggan mereka yang masih awam dengan aplikasi PLN Mobile dan berusaha untuk mengedukasi pelanggan, sehingga system kerja yang sudah serba digital ini berjalan dengan baik.

Dalam penerapan aplikasinya, layanan dan pengaduan yang masuk melalui aplikasi PLN Mobile masih banyak kendala, mulai dari pengguna hingga perangkat yang digunakan. ULP Bojonegoro Kota sering menerima keluhan langsung dari pelanggan mengenai kesulitannya menggunakan aplikasi dan tidak banyak yang tahu adanya aplikasi PLN Mobile ini. Hal ini mendorong ULP Bojoengoro Kota untuk mengedukasi dengan melakukan sosialisasi dan memberikan ide kepada pelanggannya agar mereka memahami pentingnya memiliki aplikasi PLN Mobile. Berbagai kendala muncul dan ULP Bojonegoro Kota berusaha untuk mengedukasi pelanggan menegai pentingnya memiliki aplikasi PLN Mobile sehingga memudahkan pelanngan dalam melakukan aktivitas yang berhubungan dengan kelistrikan tanpa harus datang ke kantor.

## DAFTAR REFERENSI

- Wayan, N., Sari, W., Pasek, I. K., & Narti, N. K. (2022). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi PLN Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN ( Persero ) ULP Kuta Pendahuluan / Introduction*. September, 1–8.
- Afifah, I., & Sopiany, H. M. (2017). No Title日本の国立公園に関する3拙著に対する土屋俊幸教授の批評に答える. *経済志林*, 87(1,2), 149–200.
- Aorinka Anendya, “Mengenal Apa Itu Flowchart, Fungsi, Jenis, dan Contohnya”, 2023 <https://www.dewaweb.com/blog/pengertian-flowchart/>
- Wikipedia, “Layanan Elektronik”, 2023 [https://id.wikipedia.org/wiki/Layanan\\_elektronik](https://id.wikipedia.org/wiki/Layanan_elektronik)
- Nadhif, A. Z., & Niswah, F. (2018). Inovasi layanan PLN mobile di PT. PLN (Persero) area Surabaya Selatan. *Publika*, 6(2), 1–7. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/27/article/view/22663>
- Santikaaristi, “Layanan Kelistrikan Kian Mudah dan Cepat, Ini Kata Pelanggan PLN Tentang PLN Mobile”, 2022 <https://web.pln.co.id/cms/media/siaran-pers/2022/07/layanan-kelistrikan-kian-mudah-dan-cepat-ini-kata-pelanggan-pln-tentang-pln-mobile/#:~:text=Aplikasi%20PLN%20Mobile%20merupakan%20bagian,dan%20beragam%20layanan%20kepada%20pelanggan.>
- Haq, A. A. (1193). Penggunaan Aplikasi Pln Mobile Sebagai Sarana Komunikasi Digital dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *COMSERVA: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 2(7), 1192–1200. <https://doi.org/10.36418/comserva.v2i07.447>
- NS Ramadhini. (2022). *BAB II KAJIAN PUSTAKA 2.1. Landasan Teori 2.1.1. E-Commerce 2.1.1.1. Pengertian E-Commerce*. 10–23. <http://repository.stei.ac.id/7345/3/%28BAB2%29.pdf>