

Analisis Penerapan Aplikasi Transformasi Digital PLN Mobile Guna Meningkatkan Kinerja Karyawan dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Surabaya Barat

Nadilla Putri Pertiwi, Lia Nirawati

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

21042010158@student.upnjatim.ac.id

lianirawati@gmail.com

ABSTRACT

PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Barat is a PLN unit tasked with distributing electricity. As a customer service implementation unit, PLN UP3 Surabaya Barat also provides maximum service in implementing customer service. The purpose of this research is to determine the application of the PLN Mobile application in improving employee performance and service towards customer satisfaction. The method used is qualitative research using interviews and literature review observations. Interviews were conducted with employees of PLN UP3 Surabaya Barat and several customers who use the PLN Mobile application. For PLN UP3 Surabaya Barat employees, the PLN Mobile application is very helpful in performance because it is effective in serving customers and saves time. The existence of these digital applications is useful in facing current digitalization competition. Apart from that, the assessment of the PLN Mobile application also received a positive response from customers, because it has features that are easy to access and use and also provide great efficiency in carrying out electricity transactions, complaints and submitting new installations or additional power.

Keywords: Service, Employee Performance, PLN Mobile, Effective

ABSTRAK

PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Barat adalah unit PLN yang bertugas untuk pendistribusian listrik. Sebagai unit pelaksana pelayanan pelanggan, PLN UP3 Surabaya barat juga memberikan pelayanan yang maksimal dalam pelaksanaan pelayanan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan aplikasi PLN Mobile dalam meningkatkan kinerja karyawan dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan wawancara dan observasi kajian pustaka. Wawancara dilakukan kepada pihak pegawai atau karyawan PLN UP3 Surabaya Barat dan beberapa pelanggan yang menggunakan aplikasi PLN Mobile. Bagi karyawan PLN UP3 Surabaya Barat, aplikasi PLN Mobile ini sangat membantu dalam kinerja karena efektif dalam melayani pelanggan serta menghemat waktu. Adanya aplikasi digital tersebut berguna menghadapi persaingan digitalisasi saat ini. Selain itu, penilaian aplikasi PLN Mobile juga mendapatkan respons positif dari pelanggan, karena memiliki fitur-fitur yang mudah diakses dan digunakan juga sangat memberikan efisiensi dalam melakukan transaksi listrik, pengaduan, dan pengajuan pasang baru atau tambah daya.

Kata kunci : Pelayanan, Kinerja Karyawan, PLN Mobile, Efektif

PENDAHULUAN

Keberhasilan suatu bisnis dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya yang paling penting adalah Sumber Daya Manusia (SDM) yang terlibat dalam perusahaan, bekerja dan memberikan kontribusi kepada perusahaan guna mempengaruhi perkembangannya. Terutama saat ini persaingan di berbagai bidang sangat ketat. Dalam dunia usaha, semua perusahaan dituntut untuk meningkatkan efisiensi kegiatan operasionalnya agar dapat mempertahankan kelangsungan usahanya meskipun menghadapi maraknya pesaing-pesaing baru. Persaingan yang ketat ini disebabkan oleh perkembangan teknologi yang mendalam. Saat ini Indonesia sedang memasuki era Revolusi Industri 4.0, dengan munculnya banyak teknologi baru dan perubahan dalam kehidupan dan pola kerja banyak orang, seperti karyawan yang menggunakan Internet untuk bekerja sebagaimana mestinya. Dalam menghadapi digitalisasi, setiap perusahaan perlu meningkatkan keterampilan sumber daya manusianya yang mampu memanfaatkan teknologi agar mampu memanfaatkan teknologi sesuai kebutuhan bisnisnya dan tidak ketinggalan zaman. (Choirinisa & Ikhwan, 2022)

Era digitalisasi saat ini terus berkembang, memanfaatkan teknologi informasi menjadi sebuah kewajiban untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dari beberapa sektor kerja termasuk dalam bidang sektor pelayanan. Adanya aplikasi digital menjadi sebuah solusi untuk memperbaiki proses bisnis dan meningkatkan kinerja sebuah perusahaan.

Transformasi digital berpacu pada proses dan strategi dalam penggunaan teknologi digital untuk mengubah bisnis operasional serta melayani pelanggan. Sebab, setiap organisasi atau perusahaan semakin bergantung pada teknologi untuk mengoperasikan kegiatan perusahaan menjadi efisien dan memberikan nilai positif. Transformasi digital ini akan sangat membantu meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, karena pelayanan pelanggan merupakan salah satu faktor yang mempunyai dampak besar terhadap kepuasan pelanggan (Muryono, 2022)

Aplikasi digital berperan penting dalam meningkatkan efisiensi kerja individu yang menggunakannya. Peralnya, ketika karyawan menggunakan aplikasi digital, otak bekerja lebih cepat saat menyelesaikan tugas dan membutuhkan waktu lebih sedikit untuk menyelesaikannya. Efektivitas penerapan aplikasi digital menurut persepsi pengguna (karyawan) ditentukan oleh kemampuan dan pemahamannya, serta pengetahuannya terhadap aplikasi tersebut. (Choirinisa & Ikhwan, 2022)

PT. PLN (Persero) adalah perusahaan yang menyediakan listrik untuk seluruh masyarakat Indonesia. Saat ini listrik merupakan kebutuhan yang sangat penting karena sebagian besar produk dari rumah tangga hingga industri membutuhkan tenaga listrik. Oleh karena itu, PLN harus mengutamakan kepuasan pelanggan melalui pelayanan terbaik dan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dari pelosok desa hingga kota besar. PT PLN (Persero) terus menyusun strategi dan

inovasi terbaru dalam keterlibatan pelanggan dan berusaha untuk lebih meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Pada era ini perkembangan teknologi khususnya teknologi informasi dan komunikasi menjadi sangat kompleks. Teknologi sangat erat kaitannya dengan manusia dan sudah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam kehidupan kita sehari-hari. Tentunya PLN berupaya keras untuk meningkatkan pelayanannya dengan memanfaatkan teknologi informasi terkini untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, seperti aplikasi digital. Perkembangan teknologi yang semakin pesat tidak hanya memudahkan perkembangan bisnis dan memuaskan pelanggan, namun juga memberikan solusi tepat demi kenyamanan dan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

Penerapan transformasi digital di sektor jasa memberikan dampak positif bagi PLN, mendukung upaya penyediaan energi listrik untuk seluruh masyarakat. Dalam penerapan layanan digital, informasi, keakuratan data, dan kecepatan layanan mempunyai pengaruh yang besar. Kegiatan yang terjadi berkaitan dengan layanan pelanggan secara digital adalah menggunakan aplikasi yang diakses menggunakan *handphone* masing-masing pelanggan. Layanan ini bisa dilakukan oleh siapa pun, kapanpun, dan dimana pun asalkan ada jaringan internet. Adanya aplikasi ini membantu pelanggan agar tidak repot datang ke kantor PLN terdekat untuk meminta pelayanan, sebab melalui *handphone* bisa memeriksa jumlah konsumsi listrik dan jumlah tagihan yang akan dibayarkan. Selain itu pelanggan juga dapat mengajukan pengaduan atau keluhan melalui aplikasi tersebut, aplikasi yang dimaksud ini adalah aplikasi PLN Mobile.

Saat ini PLN sedang gencar mempromosikan aplikasi tersebut dengan sosialisasi kepada masyarakat untuk menyampaikan bahwa PLN memiliki aplikasi yang digunakan sebagai sarana pelayanan kepada pelanggan. PLN Mobile merupakan aplikasi layanan pelanggan seluler berbasis *mobile* yang terintegrasi dengan Aplikasi Pengaduan dan Pengaduan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). Pelanggan akan lebih mudah mendapatkan informasi dari PLN, selain itu aplikasi PLN Mobile ini juga ditujukan sebagai sarana pengaduan pelanggan dan penyampaian pengaduan mengenai permasalahan terkait ketenagalistrikan dan tentunya pelayanan dari PLN. Aplikasi digital ini merupakan bentuk strategis pelayanan PLN kepada pelanggan setelah menggunakan *Contact Center 123* dan *website* PLN. Aplikasi ini resmi milik PLN dan berisi layanan informasi dan komunikasi interaktif antara pelanggan dan PLN mengenai layanan ketenagalistrikan. (Ramahdani, Putri, & Zainarti, 2023)

PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Surabaya Barat merupakan salah satu unit PLN yang bertanggung jawab pada fungsi distribusi listrik. Perusahaan yang memberikan pelayanan kepada pelanggan tentu kinerja pegawai dilihat dari bagaimana organisasi tersebut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adanya pelayanan kepada masyarakat yang baik, diciptakan dari kinerja pegawai yang baik pula. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain

kemampuan dan keterampilan, pengetahuan, karakteristik pribadi, rencana kinerja, motivasi, kepemimpinan, budaya organisasi, lingkungan kerja, loyalitas, komitmen, dan disiplin kerja. (Kasmir, 2019)

Penelitian ini dilakukan untuk melakukan analisis mengenai implementasi atau penerapan adanya aplikasi digital PLN Mobile pada kinerja karyawan dalam memberikan layanan pelanggan di PLN UP3 Surabaya Barat. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih baik dan dampak positif dari adanya penerapan aplikasi digital PLN Mobile.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, dan persepsi secara individu atau kelompok. Dalam penelitian kualitatif dapat disimpulkan menjadi tiga hal yakni respons awal, proses konstruksi, dan penyimpulan. Respons awal yakni adanya kepekaan terhadap masalah yang muncul di sekitar, proses konstruksi adalah pengumpulan fakta dan data yang digambarkan secara ilmiah, sedangkan penyimpulan adalah penemuan arti dari setiap fenomena. (Pahleviannur, Grave, Saputra, & Mardianto, 2022)

Metode penelitian menggunakan metode kualitatif dengan cara pengumpulan data melalui wawancara, observasi, kajian pustaka, dan kajian literatur dari berbagai sumber. Data yang didapatkan dari wawancara yang dilakukan kepada pihak pegawai PT PLN (Persero) UP3 Surabaya barat dan pengguna aplikasi PLN Mobile. Selain itu observasi yang dilakukan dengan cara pengamatan secara langsung terhadap kinerja karyawan dan pelanggan yang menggunakan aplikasi PLN Mobile, sedangkan kajian literatur yang digunakan berasal dari jurnal-jurnal penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan digital yang dibuat oleh PT PLN (Persero) untuk melayani pelanggan semakin berkembang, seperti adanya aplikasi PLN Mobile yang bisa diakses oleh semua kalangan menggunakan *handphone*. Aplikasi ini dibuat dengan tujuan untuk memberikan kepuasan pelanggan dan memberikan pengalaman pelayanan kelistrikan yang berbeda.. PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Barat terus mensosialisasikan aplikasi tersebut kepada pelanggan dengan memaparkan kemudahan penggunaan layanan kelistrikan melalui aplikasi digital PLN Mobile. Kegiatan sosialisasi biasanya dilaksanakan dalam kegiatan-kegiatan yang menarik seperti kegiatan sosialisasi mengenai bahaya kelistrikan dan pelayanan aplikasi PLN Mobile serta melalui kegiatan-kegiatan CSR, dan kegiatan kampung PLN Mobile.

Aplikasi digital PLN Mobile memberikan fitur-fitur terbaik dan menarik diiringi dengan jargonnya yakni "Semua Makin Mudah". Berikut adalah fitur dari aplikasi PLN Mobile, antara lain:

1. Kelistrikan

Dalam fitur kelistrikan ini, kegiatan yang dapat dilakukan oleh pelanggan yakni pasang baru dengan pilihan versi daya hingga pilihan menggunakan listrik Prabayar atau Pasca Bayar. Selain itu, jika ingin mengubah daya yang lebih besar juga bisa melalui fitur ini. Ketika pelanggan mengadakan acara yang membutuhkan daya listrik lebih besar, maka bisa mengajukan penyambungan sementara melalui aplikasi PLN Mobile.

2. Internet

Adanya perkembangan teknologi yang semakin pesat, membuat seluruh aspek kehidupan kita bergantung pada internet. PLN bekerja sama dengan IconNet sehingga ketika pelanggan ingin membeli jaringan internet juga dapat dilakukan melalui aplikasi PLN Mobile.

3. Perbaikan

Ketika pelanggan sedang mengalami gangguan listrik, aplikasi PLN Mobile ini dapat memudahkan dalam penyelesaian gangguan tersebut. Pelanggan dapat mengajukan perbaikan melalui fitur aplikasi PLN Mobile dan akan mendapatkan notifikasi *work order*. Kemudian petugas akan datang sesuai jadwal untuk melakukan pengecekan dan perbaikan.

4. SPKLU

Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum atau SPKLU adalah tempat untuk mengisi daya kendaraan listrik. Jika pelanggan memiliki kendaraan listrik, maka dapat mengisi daya di SPKLU. Dalam aplikasi PLN Mobile memberikan pelanggan kemudahan mengetahui lokasi isi daya kendaraan listrik terdekat.

Pengaruh Aplikasi Digital PLN Mobile Terhadap Kinerja Karyawan

Transformasi PT PLN (Persero) dalam upaya meningkatkan pelayanan pelanggan mampu meningkatkan kinerja perseroan. Adanya aplikasi digital membantu karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan lebih cepat sebab mereka dapat melakukan pekerjaan lebih dari satu. Perkembangan teknologi menciptakan identitas baru bagi pekerja, sehingga sebagai pekerja harus beradaptasi dengan kemampuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk bekerja dengan teknologi yang canggih. Pekerja atau karyawan tidak hanya memiliki keterampilan teknis, akan tetapi saat ini kemampuan berinteraksi dengan teknologi serta memanfaatkan teknologi juga dibutuhkan.

Aplikasi digital PLN Mobile adalah sebuah aplikasi yang diciptakan untuk memudahkan para pelanggan dalam mengakses layanan PLN, baik dari membeli token listrik, membayar tagihan listrik, mencatat meter mandiri, pengajuan tambah daya dan memasang listrik baru, serta pengaduan adanya gangguan yang dapat dikontrol hingga penanganan gangguan selesai.

Dalam aplikasi digital PLN Mobile juga memberikan sistem evaluasi kinerja setiap petugas pelayanan teknik yang dimonitor oleh jajaran manajemen baik dari tingkat Unit Layanan Pelanggan (ULP) hingga direksi. Kegiatan ini tentunya akan

meningkatkan komitmen serta kapasitas petugas PLN UP3 Surabaya barat secara langsung dalam melayani pelanggan di lapangan. Usaha-usaha yang dilakukan tersebut menghasilkan kesan positif dari pelanggan, sebab PLN UP3 Surabaya Barat berhasil meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga masyarakat yakin untuk terus menggunakan dan menikmati layanan kelistrikan yang disediakan perusahaan melalui aplikasi digital PLN Mobile.

PLN UP3 Surabaya Barat juga menjelaskan bahwa adanya aplikasi PLN Mobile menjadi *super apps* yang efektif dan efisien dimasa mendatang. Karena semakin majunya perkembangan zaman dan teknologi informasi yang semakin pesat membuat aplikasi berbasis teknologi sangat dibutuhkan nantinya dari semua kalangan dalam beraktivitas sehari-hari. PLN UP3 Surabaya Barat menerapkan bentuk komunikasi yang efektif kepada pelanggan agar tetap menjaga hubungan baik dan mendapat kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan dan kinerja PLN. Karyawan di PLN UP3 Surabaya Barat merasakan dengan adanya aplikasi PLN Mobile sangat efektif dalam membantu aktivitas layanan pelanggan yang lebih mudah dan efisien.

PLN mobile tentu tetap perlu ditingkatkan lagi keandalannya agar pelanggan terbantu dengan performa aplikasi yang mempermudah aktivitas pelanggan dalam menggunakan aplikasi PLN Mobile serta mendapatkan timbal balik positif akan kepuasan pelanggan melalui aplikasi ini. Terbukti bahwa jargon PLN Mobile "*Semua Makin Mudah*" tidak hanya memudahkan para pelanggan saja, akan tetapi memudahkan kinerja karyawan perusahaan untuk memberikan layanan yang terbaik.

Keterlibatan Pelanggan dalam Meningkatkan Penggunaan PLN Mobile

Keterlibatan pelanggan untuk meningkatkan penggunaan aplikasi digital PLN Mobile adalah salah satu faktor yang mendorong adanya inovasi yang dibuat melalui iklan promosi dalam bentuk sosialisasi dan pemanfaatan media sosial. Usaha yang dilakukan oleh PT PLN UP3 Surabaya Barat untuk melibatkan pelanggan dalam penggunaan aplikasi digital PLN Mobile dilakukan dengan cara sosialisasi, melalui media sosial, dan menyelenggarakan kegiatan turun langsung ke pelanggan.

Kegiatan sosialisasi yang dilakukan berisi ajakan PT PLN UP3 Surabaya Barat kepada pelanggan untuk mengunduh aplikasi PLN Mobile di *handphone* mereka kemudian memberikan penjelasan mengenai fitur-fitur di dalamnya. Kegiatan sosialisasi yang dilakukan dikemas dengan kegiatan yang sangat menarik, seperti melakukan demo masak menggunakan kompor listrik dan demo penggunaan kendaraan listrik. Selain itu, pihak PT PLN UP3 Surabaya Barat juga memberikan hadiah cendera mata untuk para peserta sosialisasi sehingga kegiatan yang dilakukan terkesan menarik.

Menurut hasil data yang diperoleh dari wawancara bersama beberapa pelanggan, adanya aplikasi digital PLN Mobile ini sangat efektif karena fitur-fitur yang ada dalam aplikasi mudah diakses dan bermanfaat. Mereka merasa terbantu karena

memudahkan dalam melakukan pembayaran, pengaduan, dan pengajuan tanpa datang ke kantor unit sehingga dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Selain itu pelanggan juga mendapatkan proses pelayanan dengan cepat dan tepat waktu.

Pengaruh Positif Penggunaan Aplikasi PLN Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan

Adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan didasari karena adanya kemudahan fitur aplikasi. Berdasarkan hasil dari wawancara terhadap pelanggan yang menggunakan aplikasi PLN Mobile di wilayah PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Barat didapat hasil bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Adanya kemudahan ini berdampak besar pada perilaku pelanggan, sebab semakin tinggi penilaian seseorang terhadap kemudahan teknologi berpengaruh terhadap penggunaan teknologi tersebut. Untuk keperluan penyambungan baru, ubah daya, bayar tagihan dan membeli token listrik, PLN UP3 Surabaya Barat mendorong masyarakat untuk menggunakan aplikasi PLN Mobile saja karena aplikasi tersebut adalah transformasi PLN untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.

Selain itu, dalam aplikasi PLN Mobile juga memberikan tawaran yang menarik, salah satunya adalah saat kegiatan Piala Dunia U-17 yang diselenggarakan di Indonesia salah satunya di Surabaya. Aplikasi PLN Mobile memberikan satu tiket gratis dengan cara melakukan transaksi pembelian token listrik atau pembayaran tagihan listrik minimal Rp. 100.000 melalui aplikasi PLN Mobile. Tawaran tersebut sangat menarik pelanggan terutama pecinta sepak bola, sehingga selain memberikan fitur yang mudah di aplikasi PLN Mobile juga memberikan tawaran yang menarik bagi masyarakat.

PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Barat juga berpartisipasi dalam kegiatan Peresmian Kampung PLN Mobile. Kampung yang dipilih adalah Kelurahan Jambangan RW 5, Kota Surabaya. Menurut tim PLN UP3 Surabaya Barat, adanya kampung PLN Mobile ini disambut antusias oleh masyarakat. Masyarakat berharap adanya kampung PLN Mobile ini dapat mempermudah akses layanan dan pengaduan. Kegiatan peresmian kampung PLN Mobile ini bertujuan untuk mengedukasi tentang kemudahan layanan kelistrikan, edukasi tersebut ditampilkan melalui mural, hiasan di jalan, gapura, umbul-umbul, dan sebagainya. Dalam kampung PLN Mobile ini, seluruh warga sudah menggunakan aplikasi tersebut, tidak hanya mengunduh tetapi warga juga memanfaatkan fitur-fitur didalamnya. Tim PLN UP3 Surabaya Barat berharap agar manfaat aplikasi ini bisa dirasakan di seluruh kalangan masyarakat wilayah Surabaya Barat.

Aplikasi PLN Mobile ini adalah sebuah platform digital yang unggul wujud dari transformasi PLN yang telah diluncurkan pada bulan Desember 2020. Jumlah pengguna aplikasi PLN Mobile khususnya di wilayah Jawa Timur telah mencapai 13,5 juta pelanggan. Selain itu, aplikasi PLN Mobile di PlayStore memiliki *rating* baik yakni 4,8 dari skala 5. "Aplikasi kelistrikan terlengkap di Indonesia, semua makin

mudah. Sangat membantu dalam pelaporan gangguan dan cepat direspons dan ditangani petugas. Pengecekan riwayat pembelian token dan pembacaan meter secara mandiri untuk pelanggan pasca bayar. Ada Marketplace dengan promo diskon yang menarik. Fitur penyambungan baru juga sangat membantu dan bisa dipantau progresnya, maju terus PLN, PLN Terbaik." Ujar Victor Marthin dalam kolom ulasan aplikasi PLN Mobile di PlayStore.

Banyak sekali ulasan-ulasan baik dari beberapa pelanggan aplikasi ini, sehingga terbukti bahwa hal tersebut dinilai memberikan penilaian positif dari pelanggan dikarenakan adanya fitur yang sudah terbukti mempermudah pelanggan.

PLN UP3 Surabaya Barat dalam Mengatasi Aduan Pelanggan

Perkembangan teknologi digitalisasi saat ini membuat masyarakat diharapkan mampu mengikuti perkembangan teknologi. Seperti PLN juga turut meningkatkan pelayanannya dengan menggunakan basis layanan digital yang melahirkan aplikasi digital yaitu PLN Mobile. Aplikasi PLN Mobile dibuat sebagai sarana para pelanggan untuk menemukan solusi dari masalah kelistrikan yang terjadi.

Pelanggan mengajukan keluhan saat ini tidak perlu ke kantor unit terdekat, namun kegiatan ini bisa dilakukan menggunakan aplikasi PLN Mobile. Ada dua cara yang bisa dilakukan pelanggan untuk menyampaikan laporan gangguan dan keluhan layanan listrik melalui aplikasi PLN Mobile yakni menggunakan identitas pelanggan terdaftar atau (ID Pelanggan) atau nomor meter dan menggunakan titik aplikasi.

Dalam upaya melayani pelanggan terkait aduan yang diajukan melalui aplikasi PLN Mobile, UP3 Surabaya Barat mengatasi keluhan tersebut dengan turun ke lapangan secara langsung. Seperti tentang kelistrikan atau pasang baru akan dikerjakan secepat mungkin *One Day Service* setelah petugas menerima orderan dari PLN Mobile. Selain itu, jajaran manajemen juga memantau pekerjaan secara langsung melalui *tracking* aplikasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilaksanakan di PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Barat mengenai Penerapan Aplikasi Digital PLN Mobile terhadap Kinerja Karyawan dan Pelayanan kepada pelanggan, didapatkan kesimpulan bahwa aplikasi PLN Mobile memberikan dampak yang sangat positif kepada kinerja pegawai karena lebih efektif dan menghemat waktu dan tenaga dalam mengatasi keluhan pelanggan dan memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Aplikasi PLN Mobile sangat baik dan bermanfaat bagi para pelanggan PLN UP3 Surabaya Barat untuk membantu memenuhi kebutuhan kelistrikan, pengaduan dan keluhan, serta menghadirkan fitur-fitur terbaik dan mudah untuk diakses dari semua kalangan. Namun, PLN UP3 Surabaya Barat perlu meningkatkan kegiatan

sosialisasi penggunaan aplikasi PLN Mobile agar penggunaan aplikasi tersebut merata digunakan di seluruh kalangan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alwy, M. (2022). Manajemen Sumber Daya Manusia Di Era Digital Melalui Lensa Manajer Sumber Daya Manusia. *Sibatik Journal*, 1(10), 2265-2276.
- Amalya, S. R., Basalamah, M. S. A., Kamidin, M., Murfat, M. Z., & Taufan, R. R. (2021). Pengaruh Penggunaan Teknologi Dan Produktivitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Pada Studi PT. PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan. *Center of Economic Students Journal (CSEJ)*, 4(1), 62-67.
- Choirinisa, A. A., & Ikhwan, K. (2022). Pengaruh Penggunaan Aplikasi Digital Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai. *Transekonomika : Akuntansi, Bisnis dan Keuangan*, 2(5), 483-492.
- Haq, A. A. (2022). Penggunaan Aplikasi Pln Mobile Sebagai Sarana Komunikasi Digital dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, 11(7), 1192-1200.
- Intan Fatmayoni, I. A. (2022). PENGARUH KUALITAS APLIKASI ESS (EMPLOYEE SELF SERVICE) TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN EFEKTIVITAS KINERJA KARYAWAN PADA PT. BPR LESTARI DI BALI. *E-Jurnal Manajemen*, 11(10), 1833-1852.
- Kasmir. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. PT. RAJA GRAFINDO PERSADA.
- Kurniawan, Z. (2021). Analisis Kinerja Pegawai Melalui Faktor Sistem Informasi Manajemen (SIM) PDKB-TM Pada PT PLN (Persero) Area Cirebon. *Exchall: Economic Challenge*, 3(2), 18-24.
- Lestari Nasution, A. I., Sitio, A. L., Siregar, C., & Nahulae, L. L. (2023). Efektivitas Penggunaan Aplikasi PLN Mobile Pada Bagian Pelayanan. *JKA : Jurnal Kendali Akuntans*, 1(4), 388-396.
- Muryono, D. A. (2022). Pengaruh Penggunaan Aplikasi PLN Mobile Sebagai Implementasi E-Service Quality Dalam Transformasi Digitalisasi Pelayanan PT PLN (Persero) Terhadap Kepuasan Pelanggan.
- Nurzaman, F. (2020). Analisa Transformasi Digital Untuk Layanan Konsumen Asuransi Kesehatan PT. XYZ Menggunakan Perancangan Enterprise Architecture Dengan Metode TOGAF. *TEKINFO*, 21(2), 40-49.
- Novita, & Tiara. (2023). Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Dan Budaya Digital Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Ilmu Ekonomi*, 6(3), 187-197.

- Pahleviannur, M. R., Grave, A. D., Saputra, D. N., & Mardianto, D. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. CV. Pradina Pustaka Grup.
- Pahrevi, F. A., Mulyana, R., & Ramadani, L. (2022). Analisis Pengaruh Tata Kelola TI terhadap Transformasi Digital dan Kinerja Asuransi C. *Explore: Jurnal Sistem Informasi Dan Telematika (Telekomunikasi, Multimedia Dan Informatika)*, 13(2), 131-143.
- Ramahdani, L., Putri, D. K., & Zainarti. (2023). Analisis Penerapan Aplikasi Digital Guna Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT PLN (Persero). *Jurnal Ilmiah Research Student (JIRS)*, 1(1), 172-180.
- Wahyudi, A., Assyamiri, M. T., Aluf, W. A., Fadhillah, M. R., Yolanda, S., & Anshori, M. (2023). Dampak Transformasi Era Digital Terhadap Manajemen Sumber Daya Manusia. *Jurnal Bintang Manajemen (JUBIMA)*, 1(4), 99-111.
- Warganegara, T. P., Wahyuningsih, F., & Narundana, V. T. (2021). Analisis Kinerja Karyawan Berdasarkan Key Performance Indicator Dengan Menggunakan Metode Human Resources Scorecard (HRSC) pada PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, IV(1), 73-81.