

**Pemanfaatan Aplikasi PLN Mobile Sebagai Sarana Komunikasi Digital
dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan Di PT PLN
(Persero) UP3 Surabaya Barat**

Agustin Nur Awaliah, Lia Nirawati

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
21042010110@student.upnjatim.ac.id, lianirawati@gmail.com

ABSTRACT

PT PLN (Persero) has the responsibility to serve the community's needs for electricity, so that every customer has the right to good service. One way that can be done to improve service quality in this digital era is to utilize digital communication, because digital communication can make it easier to convey information and speed up information between problem service officers and customers so that it can influence customer satisfaction. This research was carried out using a qualitative approach with library research data collection techniques (Library Research) with research sources derived from books, scientific journals, literature and publications. The conclusion of this research is that digital communication facilities via the PLN Mobile application are widely used by customers. This application can improve the quality of customer service. This can also provide effective communication options. However, there are several challenges in utilizing digital communication facilities such as the PLN Mobile application, namely the need for a larger server capacity to store data, there are some service personnel who are less skilled in using this application, and geographical location is an obstacle due to the weakening of the communication system.

Keywords: *PT PLN (Persero) Customers, PLN Mobile Application, Service Quality*

ABSTRAK

PT PLN (Persero) mempunyai tanggung jawab dalam melayani kebutuhan masyarakat dalam kebutuhan tenaga listrik, sehingga setiap pelanggan berhak atas layanan yang baik. Cara yang dapat dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di era digital ini adalah dengan memanfaatkan komunikasi digital, karena komunikasi digital dapat memudahkan dalam penyampaian informasi dan mempercepat informasi antara petugas pelayanan gangguan dengan pelanggan sehingga dapat mempengaruhi pada kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data studi kepustakaan (*Library Research*) dengan sumber dalam penelitian berasal dari buku, jurnal ilmiah, literatur, dan publikasi. Kesimpulan dari penelitian ini adalah sarana komunikasi digital dengan melalui aplikasi PLN Mobile sudah banyak digunakan oleh para pelanggan. aplikasi ini dapat meningkatkan kualitas layanan pelanggan. ini jga dapat memberikan pilihan komunikasi yang efektif. Namun terdapat beberapa tantangan dalam memanfaatkan sarana komunikasi digital seperti aplikasi PLN Mobile, yaitu perlu kapasitas sever yang lebih besar untuk menyimpan data, terdapat beberapa petugas pelayanan yang kurang terampil dalam penggunaan aplikasi ini, dan letak geografis menjadi kendala dari melemahnya sistem komunikasi.

Kata Kunci: Pelanggan PT PLN (Persero), Aplikasi PLN Mobile, Kualitas Pelayanan

PENDAHULUAN

PT PLN (Persero) adalah sebuah industri yang bergerak pada bidang kelistrikan terbesar di Indonesia yang diharuskan untuk bisa meningkatkan kualitas pelayanan dalam mendistribusikan energi listriknya (Tarigan & Nasution, 2014 (dalam Haq, 2022)). Begitu juga dengan tujuan dari perusahaan PT PLN (Persero) yaitu untuk bisa mencapai kepuasan para konsumennya (Sudrajat, 2017 (dalam Haq, 2022)). Sistem pendistribusian yang terdapat dalam PT PLN (Persero) adalah sistem dalam tenaga listrik yang memiliki fungsi sangat penting sebab berkaitan dengan pemakaian pada sumber energi listrik (Dasman & Handayani, 2017). Khususnya pada para konsumen dengan ketegangan listrik menengah dan memiliki ketegangan listrik rendah. Energi listrik merupakan kebutuhan yang terus meningkat tergantung pada keberlanjutan dan kualitas pasokan listrik (Saadah & Arsyad, 2020 (dalam Haq, 2022)).

Sejak tanggal 21 April 2020, PT PLN (Persero) telah melaksanakan program transformasi yang bertujuan sebagai upaya dalam meningkatkan kinerja pada perusahaan (Suharsono, dkk, 2020). Adanya transformasi tersebut dapat membuat perusahaan PLN meningkat dalam memebuhi kewajibannya terhadap negara dengan menyediakan pelayanan berupa tenaga listrik dan sanggup dalam merespon secara cepat berbagai peluang bisnis yang ada (Rukmini, 2020 (dalam Haq, 2022)). *Lean, Green, Innovation, dan Customer Focus* merupakan terobosan yang diciptakan oleh PT PLN (Persero) (Astuti, 2022 (dalam Haq, 2022)). PT PLN (Persero) melakukan transformasi layanan digital tersebut dengan tujuan untuk meningkatkan efektivitas pada meningkatkan proses transaksi dan pengalaman para pelanggan. hal ini tidak hanya akan berdampak pada penjualan perusahaan, namun juga menjamin kelangsungan keuangan perusahaan (Purba, dkk, 2020).

Transformasi pada PT PLN (Persero), terutama pada aspirasi Customer Focus memiliki peran yang tidak kalah penting dalam kepuasan para pelanggan (Banda, 2013 (dalam Haq, 2022)). Aspirasi tersebut memiliki tujuan untuk dapat menjamin kepuasan pelanggan dengan melalui pelayanan yang andal dan terintegrasi (Naibaho & Wira, 2018). aspirasi Customer Focus diterapkan dengan melalui aplikasi PLN Mobile dan program Optimalisasi Pelayanan Teknik yang dilakukan sejak tahun 2020. Program – program tersebut berhasil dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang berhubungan dengan produk yang diberikan dari pelayanan PLN dan perusahaan semakin dekat dengan para pelanggan.

Komunikasi memiliki fungsi utama dalam kehidupan manusia untuk berinteraksi di kehidupan sehari – hari, selain itu komunikasi juga penting di dunia bisnis. Komunikasi merupakan suatu proses dalam menyampaikan pesan yang tujuannya untuk menciptakan maksud yang sama. Menurut Carl I Hovland (dalam Farahdiba, 2020) komunikasi merupakan salah satu proses yang dapat mengubah perilaku yang terdapat dalam manusia. Sedangkan, menurut Nida (2014) dalam Haq (2022) komunikasi merupakan proses dalam menyampaikan informasi dari satu komunikator ke komunikator lainnya melalui media yang memberikan dampak

tertentu. Di era saat ini komunikasi sering kali dilakukan dengan menggunakan komunikasi digital. Komunikasi digital dilakukan dengan bantuan media yang memudahkan dalam penggunaan saat melakukan proses pertukaran informasi. Konsep pada komunikasi digital selalu mengalami perkembangan dan inovasi, selain itu seiring dengan berkembangnya teknologi yang ada sehingga banyak menciptakan aplikasi yang dapat mempermudah dalam melaksanakan komunikasi dengan satu atau beberapa orang. Aplikasi yang sering digunakan adalah media sosial meliputi Whatsapp, Facebook, Instagram, dan lainnya. Selain itu, aplikasi juga dapat digunakan dalam pelayanan publik yang saat ini semakin berinovasi untuk dapat memudahkan dalam pelayanan masyarakat, misalnya My Indihome, PLN Mobile, Brimo, Mobile JKN, dan lainnya.

Aplikasi yang digunakan untuk mempermudah pelayanan masyarakat dalam kelistrikan salah satunya adalah PLN Mobile. Aplikasi PLN Mobile adalah aplikasi yang dibuat untuk mempermudah konsumen dalam memanfaatkan layanan yang ditawarkan oleh PT PLN (Persero). Layanan yang diberikan oleh PT PLN (Persero) berbagai macam, mulai dari token listrik, pembayaran tagihan listrik, SwaCam, penambahan daya listrik dan instalasi baru, hingga monitoring langsung bagaimana proses penanganannya sampai tuntas (Adina & Nasution, 2021 (dalam Haq, 2022)). Tujuan dari hal ini adalah untuk memfasilitasi komunikasi bagi pelanggan dengan kebutuhan layanan berbeda - beda yang dapat dimanfaatkan di era digital dari PT PLN (Persero) saat ini (Mboeik, dkk, 2020). Adanya kemudahan dalam pelayanan yang diberikan, diharapkan dapat meningkatkan kepuasan para konsumen, hal ini sejalan dengan program transformasi PT PLN (Persero) dalam *Customer Focus* (Kurniawan, 2015 (Dalam Haq, 2022)). Aplikasi PLN Mobile memungkinkan komunikasi yang fleksibel antar konsumen dan Call Center melalui digital kapanpun dan dimanapun.

Kualitas pelayanan pelanggan merupakan sesuatu yang harus dilakukan dengan baik oleh pemberi layanan. Pelayanan pelanggan merupakan suatu tindakan atau kegiatan individu atau organisasi untuk pemenuhan kebutuhan serta harapan pelanggan dengan melalui interaksi dan komunikasi antara pelanggan dengan seluruh anggota organisasi atau perusahaan (Akromah & Kusumasari, 2023). Menurut Tjiptono (2005) dalam Haq (2022) pelayanan pelanggan merupakan upaya industri dalam memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen serta memastikan bahwa penyampaian memenuhi harapan pelanggan. Sedangkan menurut Kasir (2017) pelayanan pelanggan merupakan perilaku individu atau organisasi untuk memuaskan pelanggan, rekan kerja, dan manajer.

PT PLN (Persero) memiliki beberapa unit untuk melaksanakan tugas, seperti Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3). Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) telah tersebar di seluruh Indonesia, salah satunya adalah UP3 yang berlokasi di Surabaya Barat. UP3 Surabaya Barat memiliki tugas untuk memberikan pelayanan, melakukan sosialisasi mengenai ketenagaan listrik, menyediakan listrik ke desa yang terpelosok, meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, seperti kemudahan dalam

pemasangan jaringan, dan menjual produk listrik seperti layanan premium dan lain sebagainya. Selain itu, PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Barat juga ikut serta dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mendorong peningkatan perekonomian masyarakat. PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Barat secara berkala mengadakan edukasi mengenai penggunaan aplikasi PLN Mobile yang tujuannya untuk memberikan kemudahan akses aplikasi PLN Mobile sesuai kebutuhan pelanggan. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana komunikasi digital dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan di PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Barat.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Pendekatan menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Mulyana (2008) dalam (Fiantika, 2022:4), Pendekatan kualitatif adalah metode ilmiah yang digunakan untuk memperjelas fenomena dengan cara mendeskripsikan data dan fakta secara keseluruhan yang berhubungan dengan topik penelitian. Pendekatan kualitatif digunakan dalam penelitian untuk mendeskripsikan serta menguraikan mengenai pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Barat mengenal komunikasi digital dengan aplikasi PLN Mobile. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data studi kepustakaan (*Library Research*), yaitu kegiatan mengumpulkan bahan dan data yang berhubungan dengan penelitian yang berasal dari buku, jurnal ilmiah, literatur, dan publikasi lainnya yang dapat dijadikan sumber dalam penelitian yang akan diteliti. Suatu metode yang digunakan adalah dengan mendeskripsikan dan menjelaskan data secara rinci berlandaskan pendapat para ahli.

Sumber dan Jenis Data

Sumber dan jenis data yang digunakan bersumber dari data PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Barat untuk melengkapi penelitian, sehingga penelitian dapat terselesaikan dengan baik. Bahan hukum primer meliputi buku teks, jurnal, dan makalah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepuasan Pelanggan Terhadap Sarana Komunikasi Digital Menggunakan Aplikasi PLN Mobile

Diambil dari sumber literatur, secara umum pelanggan yang menggunakan aplikasi PLN Mobile merasa puas atas penggunaan aplikasi ini sebagai sarana komunikasi digital untuk memenuhi kebutuhan listriknya. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah downloader yang mencapai lebih dari 10 juta dan rating 4,8 dalam aplikasi playstore. Sehingga dapat disimpulkan bahwa telah banyak masyarakat atau pelanggan PLN yang memanfaatkan aplikasi sebagai media dalam penyampaian informasi. Para pelanggan merasa lebih mudah dalam penyampaian informasi tanpa harus mengorbankan tenaga dan waktu untuk datang langsung ke kantor PLN.

Kelebihan dan Tantangan Sarana Komunikasi Digital Menggunakan Aplikasi PLN Mobile

Aplikasi PLN Mobile merupakan salah satu dari komunikasi digital memudahkan pelanggan berkomunikasi dengan petugas pelayanan dan Call Center. Petugas dapat mengakses database yang berisi seluruh catatan digital. Selain itu, komunikasi digital memudahkan pelanggan dalam menerima layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapannya. Dengan adanya komunikasi digital dapat menjembatani antara pelanggan, petugas pelayanan gangguan dan call center. Transformasi ini diciptakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pemanfaatan kemampuan komunikasi digital seperti aplikasi PLN Mobile ini menawarkan beberapa keunggulan, antara lain :

- 1) Memudahkan pelanggan untuk meminta tambah daya maupun pemasangan baru kapan dan dimana saja.
- 2) Memanfaatkan fungsionalitas yang terdapat pada aplikasi PLN Mobile untuk memudahkan pelanggan mencatat meteran dan Swacamnya secara mandiri, meminimalkan kemungkinan anomali dicatat oleh petugas PLN.
- 3) Memudahkan pelanggan dalam membuat laporan masalah jika terjadi pemadaman listrik. Dalam aplikasi ini, pelanggan mendapat penjelasan mengenai pemadaman yang terjadi. selain itu, pelanggan dapat mengawasi atau memonitoring status pekerjaannya hingga selesai.
- 4) Aplikasi PLN Mobile membantu pelanggan pengguna mobil listrik untuk menunjukkan lokasi dimana Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum (SPKLU) terdekat.
- 5) PLN Mobile memberikan promo menarik pada setiap periode tertentu bagi pelanggan setia sebagai bentuk apresiasi.

Teknologi yang tersedia dalam komunikasi digital mempercepat proses layanan dengan mempermudah menemukan lokasi pelanggan yang mengalami masalah. Call Center dan petugas layanan dapat berbicara satu sama lain dan mengambil data untuk memfasilitasi penyampaian layanan yang lebih baik kepada para pelanggan atau untuk membantu pelanggan yang berlokasi jauh dari kantor PLN. Jika terjadi gangguan kecil, call center akan memberitahukan pelanggan. namun, jika gangguan dirasa cukup serius call center akan memberitahu petugas pelayanan yang nantinya akan segera mengambil tindakan bila diperlukan tindakan khusus. Dengan memanfaatkan teknologi komunikasi digital dapat menyediakan data visual yang dapat digunakan untuk perbaikan layanan secara berkelanjutan, mewujudkan peningkatan kualitas layanan bagi pelanggan.

Tantangan dalam memanfaatkan fasilitas komunikasi digital untuk meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan, antara lain :

- 1) pengelola PT PLN (Persero) harus menyiapkan server yang lebih besar untuk menyimpan database saat berlangsungnya komunikasi digital,
- 2) Beberapa petugas tidak terlalu mahir dalam penggunaan alat komunikasi digital,

- 3) Letak geografis yang dapat menyebabkan lemahnya sinyal komunikasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian dengan judul "Pemanfaatan Aplikasi PLN Mobile Sebagai Sarana Komunikasi Digital Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan Di PT PPLN (Persero) UP3 Surabaya Barat" yang dipaparkan dapat disimpulkan sebagai berikut, komunikasi digital dengan melalui aplikasi PLN Mobile yang sudah tersebar luas dan banyak digunakan oleh pelanggan. komunikasi digital melalui aplikasi PLN Mobile dapat meningkatkan kualitas layanan pelanggan. selain itu, fasilitas komunikasi digital memberikan kemudahan dalam berkomunikasi antara pelanggan dan petugas layanan. Namun tantangan yang dihadapi dalam hal ini adalah perlu kapasitas server yang lebih besar untuk menyimpan data, kurangnya kemahiran sebagian petugas layanan dalam menggunakan kemampuan komunikasi digital, dan melemahnya sistem komunikasi ke lokasi yang menjadi kendala.

DAFTAR PUSTAKA

- Akromah, S., & Kusumasari, I. R. (2023). Penerapan Aplikasi PLN Mobile Dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan PLN ULP Bojonegoro Kota. *Jurnal Masyarakat Mengabdikan Nusantara (JMMN)*, 2(2), 105-116.
- Dasman, & Handayani, H. (2017). Evaluasi Keandalan Sistem Distribusi 20 Kv Menggunakan Metode Saidi Dan Saifi Di Pt. Pln (Persero) Rayon Lubuk Alung Tahun 2015. *Jurnal Teknik Elektro ITP*, 6(2), 170-179.
- Farahdiba, D. (2020). Konsep dan Strategi Komunikasi Pemasaran: Perubahan Perilaku Konsumen Menuju Era Disrupsi. *Jurnal Ilmiah Komunikasi Makna*, 8(1), 22-38.
- Fiantika, d. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sumatera Barat: PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Haq, A. A. (2022). Penggunaan Aplikasi Pln Mobile Sebagai Sarana Komunikasi Digital dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, 2(7), 1193-1200.
- Mboeik, C., Andung, P. A., & Mandaru, S. S. (2020). Praktik Digital Public Relations dalam Upaya Meningkatkan Citra Positif Perusahaan PT. PLN (Persero) UIW NTT. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 5(2), 40-54.
- Naibaho, N., & WIRA, M. (2018). Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Rumah Sakit Murni Teguh Medan).

- Pohan, D. D., & Fitria, U. S. (2021). Jenis Jenis Komunikasi. *Journal Educational Research and Social Studies*, 2(3), 29-37.
- Purba, R. A., Sudarso, A., Silitonga, H. P., Sisca, S., Supitriyani, S., Yusmanizar, Y., Nainggolan, L. E., Sudirman, A., Widyastuti, R. D., & Novita, A. D. (2020). Aplikasi teknologi informasi: teori dan implementasi. Yayasan Kita Menulis.
- Rahman, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Pln (Persero) Area Manado. *Jurnal EMBA*, 7(1), 301-310.
- Siregar, W. V., & Putri, S. M. (2020). Studi Konsep Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. PLN (Persero) Sebagai Perusahaan Penyedia Energi Listrik Monopoli. *Jurnal Teknik Elektro*, 3(1), 33-36.
- Suharsono, A., Lontoh, L., & Maulidia, M. (2020). Risalah Kebijakan Energi Indonesia.