OPTIMALISASI PENGGUNAAN FITUR PADA APLIKASI PLN MOBILE UNTUK KEMUDAHAN PELAYANAN PELANGGAN

Muhamad Gilang Pratama[1],
Universitas Terbuka, Jakarta, Indonesia[1]
*e-mail: muhammad.pratama1@pln.co.id

ABSTRAK

PT PLN (Persero) sebagai pemimpin dalam penyediaan layanan listrik di Indonesia, telah memahami pentingnya mengikuti tren teknologi dan terus berupaya untuk memperbaiki sistem dan proses mereka agar sesuai dengan perkembangan tersebut. PT. PLN (Persero) UP3 Marunda merupakan salah satu Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan di Indonesia yang melayani pelanggan dibidang kelistrikan. Data yang diperoleh ini berasal dari berbagai sumber, termasuk wawancara dengan pegawai PT. PLN (Persero) UP3 Marunda serta pengguna PLN Mobile, observasi, serta kajian pustaka dan literatur sebagai sumber informasi. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan oleh peneliti terkait pelayanan pelanggan di PT. PLN (Persero) UP3 Marunda, penggunaan aplikasi PLN Mobile membawa beberapa manfaat yang signifikan, di antaranya: 1) Aplikasi PLN Mobile bermanfaat bagi pelanggan PT. PLN (Persero) UP3 Marunda salah satunya yaitu Pelanggan dapat dengan mudah membayar tagihan listrik bulanan mereka melalui aplikasi PLN Mobile. 2) Aplikasi ini tidak hanya memberikan manfaat kepada pelanggan, tapi juga bagi pegawai PT. PLN (Persero) UP3 Marunda dalam meningkatkan efektivitas penanganan keluhan, namun kurang sosialisasi.

Kata kunci : *PT. PLN (Persero) UP3 Marunda, aplikasi PLN Mobile.*

ABSTRACT

PT PLN (Persero) as a leader in the provision of electricity services in Indonesia, has understood the importance of keeping up with technological trends and continues to strive to improve their systems and processes to keep up with these developments. PT PLN (Persero) UP3 Marunda is one of the Customer Service Implementation Units in Indonesia that serves customers in the electricity sector. The data obtained comes from various sources, including interviews with PT PLN (Persero) UP3 Marunda employees and PLN Mobile users, observations, as well as literature reviews and literature as sources of information. Based on the results of research and analysis conducted by researchers related to customer service at PT PLN (Persero) UP3 Marunda, the use of the PLN Mobile application brings several significant benefits, including: 1) The PLN Mobile application is beneficial for customers of PT PLN (Persero) UP3 Marunda, one of which is that customers can easily pay their monthly electricity bills through the PLN Mobile application. 2) This application not only provides benefits to customers, but also to employees of PT PLN (Persero) UP3 Marunda in increasing the effectiveness of handling complaints, but there is a lack of socialization.

Keywords **:** *PT PLN (Persero) UP3 Marunda, PLN Mobile application.*

PENDAHULUAN

Dalam menghadapi tantangan transformasi digital di berbagai sektor, industri energi tidak terkecuali dalam mengadopsi teknologi guna meningkatkan efisiensi dan memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membuka peluang baru bagi perusahaan energi untuk meningkatkan operasional mereka dan memberikan layanan yang lebih responsif kepada pelanggan. PT PLN (Persero) sebagai pemimpin dalam penyediaan layanan listrik di Indonesia, telah memahami pentingnya mengikuti tren teknologi dan terus berupaya untuk memperbaiki sistem dan proses mereka agar sesuai dengan perkembangan tersebut (Nadhif & Niswah, 2018). Dalam menghadapi tantangan transformasi digital di berbagai sektor, industri energi tidak terkecuali dalam mengadopsi teknologi guna meningkatkan efisiensi dan memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan.

Seiring dengan kemajuan zaman, kebutuhan manusia terus meningkat, dan listrik kini menjadi salah satu kebutuhan pokok masyarakat (Pranawa et al., 2023). Era digital membuka peluang baru bagi perusahaan energi untuk meningkatkan operasional mereka, mulai dari manajemen jaringan listrik hingga pelayanan pelanggan yang lebih responsif dan terjangkau. Sebagai pemimpin dalam penyediaan layanan listrik di Indonesia, PT PLN (Persero) terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada pelanggan melalui pengembangan produk layanan yang andal, inovatif, dan berkualitas. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah peluncuran aplikasi PLN Mobile (Ramdani et al., 2025). Dengan mengadopsi teknologi baru, penggunaan aplikasi seluler dalam layanan pelanggan terbukti mampu

meningkatkan tingkat kepuasan konsumen karena kemudahan akses terhadap informasi dan layanan yang ditawarkannya (Widuri & Widodo, 2023). Ini tidak hanya membantu meningkatkan kualitas layanan bagi pelanggan, tetapi juga membantu mengurangi waktu pemulihan dalam situasi darurat dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang ada.

Selain itu, PLN juga menghadapi tekanan untuk memberikan layanan yang lebih responsif dan terjangkau kepada pelanggan mereka dalam era digital ini (Lubis & Ikhwan, 2023). Dengan meningkatnya ekspektasi pelanggan terhadap kemudahan akses informasi, layanan pelanggan yang lebih interaktif, dan opsi pembayaran yang lebih fleksibel, PLN harus beradaptasi dengan cepat untuk memenuhi tuntutan ini. Ini mendorong PLN untuk mengembangkan dan memperkenalkan inovasi-inovasi teknologi baru, seperti aplikasi mobile, platform online, dan sistem pembayaran digital, yang memungkinkan pelanggan untuk mengakses layanan dengan lebih mudah dan efisien. Salah satu langkah inovatif yang diambil oleh PLN untuk memudahkan pelayanan untuk pelanggan adalah meluncurkan Aplikasi PLN Mobile pada tahun 2016.

PLN Mobile adalah sebuah aplikasi layanan mandiri pelanggan yang berbasis mobile, yang terhubung secara terintegrasi dengan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). Aplikasi ini merupakan hasil sinergi layanan yang disediakan oleh PLN kepada pelanggannya, yang sebelumnya mencakup penggunaan Contact Center PLN 123, serta platform-platform media sosial seperti Facebook, Twitter, dan situs web PLN. Sebagai aplikasi resmi yang dimiliki oleh PLN, PLN Mobile menyediakan layanan informasi dan komunikasi interaktif antara pelanggan dengan PLN terkait layanan ketenagalistrikan. Aplikasi ini menyajikan data pelanggan secara terpadu dengan tingkat validasi, akurasi, dan keamanan data yang dapat dipertanggungjawabkan. Menurut Noviansyah (2021) Aplikasi adalah implementasi atau penerapan suatu konsep yang menjadi fokus pembahasan. Secara lebih spesifik, aplikasi juga dapat mengacu pada program komputer yang dirancang untuk membantu manusia dalam menyelesaikan tugas tertentu. Dalam konteks penggunaan komputer, aplikasi adalah serangkaian instruksi atau pernyataan yang disusun sedemikian rupa sehingga komputer mampu mengolah input yang diberikan untuk menghasilkan output (Jogiyanto, 2019).

Didalam Aplikasi PLN Mobile juga terdapat fitur Catat Meter Mandiri. Fitur Catat Meter Mandiri ditambahkan pada Aplikasi PLN Mobile pada tahun 2021 Fitur ini merupakan respons terhadap kebutuhan akan solusi yang lebih efisien dan terjangkau dalam pencatatan meteran listrik. Dengan adanya fitur ini, PLN memberikan peluang bagi pelanggan untuk secara mandiri mencatat penggunaan listrik mereka tanpa harus menunggu kunjungan petugas lapangan (Ifaldiansyah & Hertati, 2023). Penerapan teknologi dalam fitur ini memungkinkan pelanggan untuk dengan mudah mencatat meteran listrik mereka sendiri melalui aplikasi mobile, yang dapat diakses dengan cepat dan nyaman. Dengan demikian, proses pencatatan meteran menjadi lebih fleksibel dan efisien, karena tidak lagi tergantung pada jadwal kunjungan petugas lapangan yang seringkali memerlukan waktu dan tenaga. Selain itu, fitur ini juga membantu mengurangi biaya operasional bagi PLN, karena mengurangi kebutuhan untuk mengirim petugas lapangan ke lokasi pelanggan secara berkala. Namun, manfaat dari fitur Catat Meter Mandiri tidak hanya terbatas pada efisiensi operasional, tetapi juga memberikan kontrol lebih besar kepada pelanggan atas pemakaian energi mereka. Dengan kemampuan untuk secara mandiri mencatat penggunaan listrik mereka sendiri, pelanggan dapat memantau konsumsi energi mereka secara real-time, mengidentifikasi pola penggunaan energi yang tidak efisien, dan mengambil langkah-langkah untuk mengurangi konsumsi energi jika diperlukan. Hal ini memungkinkan pelanggan untuk lebih proaktif dalam mengelola pemakaian energi mereka, sehingga dapat menghemat biaya dan mendukung upaya konservasi energi secara keseluruhan.

Fitur Catat Meter Mandiri juga sejalan dengan tren penggunaan teknologi dalam upaya meningkatkan partisipasi pelanggan dalam manajemen energi mereka. Dalam era di mana penggunaan teknologi semakin merasuk ke dalam berbagai aspek kehidupan sehari-hari, memberikan kontrol langsung kepada pelanggan atas pemakaian energi mereka menjadi semakin relevan dan penting (Kusuma & Rahim, 2021). Dengan adanya fitur ini, PLN memberikan kesempatan bagi pelanggan untuk lebih aktif terlibat dalam upaya penghematan energi dan pengurangan emisi karbon. Pelanggan yang memiliki kendali langsung atas pemakaian energi mereka cenderung lebih menyadari dampak dari setiap keputusan konsumsi energi yang mereka buat. Mereka dapat mengidentifikasi area-area di mana mereka dapat mengurangi konsumsi energi, seperti dengan mematikan peralatan yang tidak digunakan atau mengoptimalkan penggunaan energi pada saat-saat tertentu. Dengan demikian, fitur Catat Meter Mandiri tidak hanya memberikan kemudahan dalam pencatatan meteran listrik, tetapi juga menjadi alat yang efektif dalam mendukung upaya penghematan energi dan pengurangan emisi karbon secara keseluruhan. Fitur ini juga dapat membantu meningkatkan transparansi dan akurasi dalam pencatatan meteran, yang pada gilirannya dapat membantu PLN dalam merencanakan

dan mengelola pasokan energi dengan lebih efisien. Dengan data yang lebih akurat dan real-time tentang konsumsi energi pelanggan, PLN dapat membuat keputusan yang lebih tepat dan efisien dalam mengelola distribusi energi dan mengalokasikan sumber daya mereka. Hal ini dapat membantu mengurangi pemborosan energi dan meningkatkan efisiensi dalam penyediaan layanan listrik kepada pelanggan secara keseluruhan.

Dengan demikian, pengembangan fitur Catat Meter Mandiri dalam aplikasi PLN Mobile tidak hanya merupakan langkah inovatif dalam meningkatkan layanan kepada pelanggan, tetapi juga merupakan contoh nyata dari bagaimana teknologi dapat digunakan untuk memperbaiki efisiensi operasional dan memperkuat keterlibatan pelanggan dalam manajemen energi. Melalui langkah-langkah inovatif seperti ini, PLN terus berkomitmen untuk menjadi penyedia layanan listrik yang modern, responsif, dan berkelanjutan, serta memperkuat posisinya sebagai pemimpin dalam industri energi di Indonesia.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat pemanfaatan fitur Catat Meter Mandiri dalam aplikasi PLN Mobile ?
2. Bagaimana respon pelanggan terkait aplikasi PLN Mobile, serta apa Manfaat dari penggunaan Aplikasi PLN Mobile?

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, yang melibatkan wawancara, observasi, serta kajian pustaka dan literatur sebagai sumber informasi (Moleong, 2019). Kegiatan Magang dilaksanakan di PT. PLN (Persero) UP3 Marunda, selama periode satu bulan mulai dari 24 Maret hingga 24 April 2024. Data yang diperoleh dalam magang ini berasal dari berbagai sumber, termasuk wawancara dengan para pegawai PT. PLN (Persero) UP3 Marunda bagian Transaksi Energi Listrik sebanyak sepuluh karyawan yang juga pengguna aplikasi PLN Mobile. Dengan kombinasi metode tersebut, diharapkan dapat memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai berbagai aspek terkait penggunaan PLN Mobile dan praktik-praktik terbaik dalam industri energi, khususnya di wilayah UP3 Marunda

HASIL DAN PEMBAHASAN

PLN terus mengembangkan layanan digitalnya untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Salah satu layanan yang saat ini tersedia adalah aplikasi PLN Mobile, yang dapat diakses oleh semua pelanggan melalui smartphone. Aplikasi ini telah berkembang menjadi Super App dari PT PLN (Persero). Tujuan utama dari peluncuran aplikasi ini adalah untuk memberikan kemudahan kepada pelanggan serta pengalaman layanan listrik yang lebih baik (Siti & Indah, 2023). Tim dari PT. PLN (Persero) UP3 Marunda secara aktif melakukan sosialisasi mengenai manfaat penggunaan layanan listrik melalui aplikasi PLN Mobile kepada seluruh pelanggan. Super App PLN Mobile terus ditingkatkan dengan fitur-fitur yang semakin canggih dan mudah diakses di mana saja.

Menurut Pujiati & Nurhayati, (2023) ada beberapa fitur utama dari aplikasi New PLN Mobile meliputi:

a. Pembelian token untuk pelanggan prabayar
b. Pelunasan tagihan listrik untuk pelanggan pascabayar
c. Pemantauan penggunaan listrik dan pembelian token
d. Permintaan perubahan daya
e. Pengisian angka meter sendiri (Swacam)
f. Pelayanan pengaduan pelanggan

PLN Mobile Dalam Mengatasi Aduan Pelanggan

Dalam era perkembangan teknologi digital yang semakin pesat, diharapkan masyarakat dapat mengikuti kemajuan tersebut. Salah satu contoh perkembangan teknologi yang semakin diterima oleh masyarakat adalah penyediaan layanan digital oleh perusahaan-perusahaan, termasuk Perusahaan Listrik Negara (PLN), yang kini meningkatkan pelayanannya melalui peluncuran aplikasi bernama PLN Mobile. Aplikasi ini disediakan sebagai sarana bagi para pelanggan untuk menyelesaikan berbagai masalah terkait kelistrikan, mulai dari permintaan pemasangan listrik baru, pengecekan tagihan, perubahan daya, hingga pengaduan keluhan atau gangguan, serta pembelian token listrik, yang dapat dilakukan dengan mudah melalui aplikasi ini. Dengan begitu, pelanggan kini dapat mengakses berbagai layanan yang tersedia hanya dengan menggunakan smartphone.

Dalam hal menangani aduan yang diajukan melalui aplikasi PLN Mobile, PLN berkomitmen untuk menanggapi keluhan pelanggan terkait masalah kelistrikan atau permintaan pemasangan baru secepat mungkin, dengan menjamin pelayanan One Day Service setelah petugas menerima pesanan melalui PLN Mobile.

Pemanfaatan PLN Mobile dalam Pelayanan Pelanggan

Penyempurnaan aplikasi PLN Mobile oleh PT PLN (Persero) sebagai bagian dari upaya transformasi untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, baik dari segi tampilan maupun fungsionalitas, telah diterima secara positif oleh semua pihak. Aplikasi ini, yang menjadi super aplikasi dengan berbagai kemudahan dan kecepatan layanan bagi pelanggan PLN, Aplikasi ini telah digunakan oleh sekitar 367.798 Pengguna dan terdaftar dari 408.647 Jumlah Pelanggan di PLN UP3 Marunda artinya sudah 90% Pelanggan UP3 Marunda yang telah mendownload dan menggunakan PLN Mobile.

Manfaat dari penggunaan Aplikasi PLN Mobile dalam menanggapi keluhan atau laporan pelanggan terhadap PT. PLN (Persero) UP3 Marunda meliputi:

1. Pelanggan dapat memperoleh informasi terkini mengenai kelistrikan secara sah, akurat, dan cepat.
2. Terdapat interaksi dan komunikasi yang berlangsung dua arah antara pelanggan dan PLN.
3. Menciptakan keterbukaan informasi yang seimbang dengan mengikuti batasan dan prinsip etika keamanan yang berlaku.

Manfaat

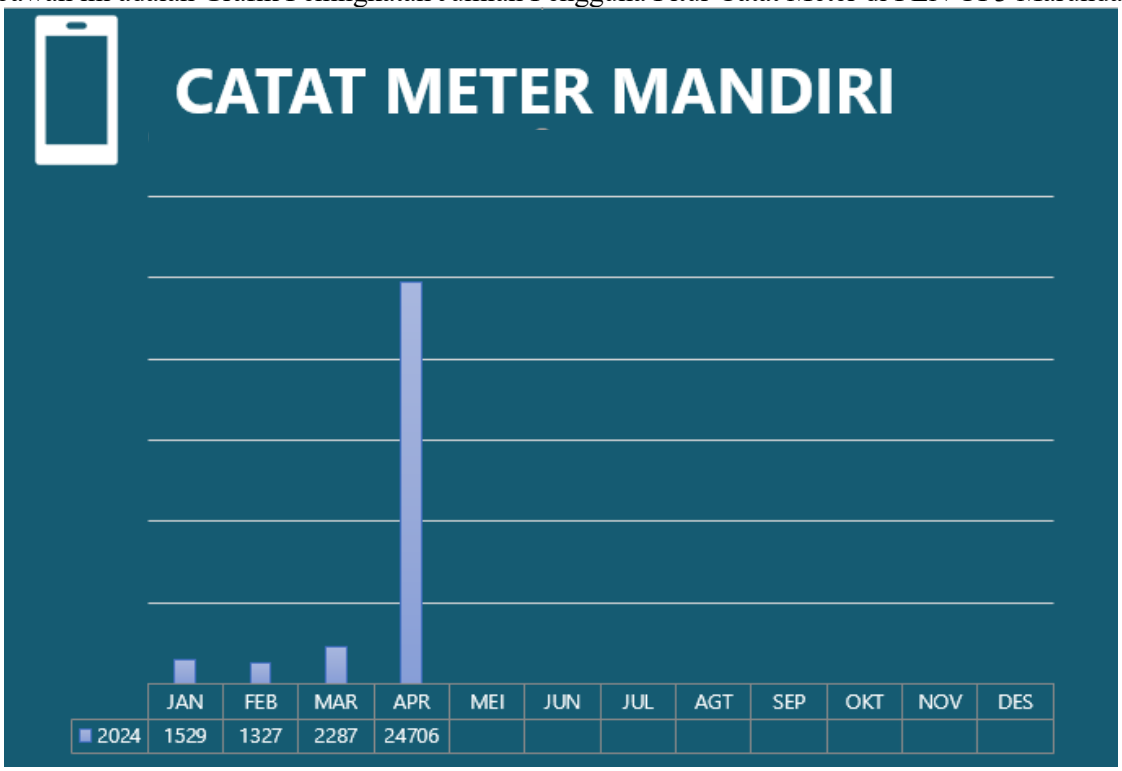
a. Melakukan Pembayaran Listrik
   PLN Mobile menyediakan fitur pembayaran listrik yang mempermudah pelanggan untuk membayar tagihan listrik dari rumah hanya dengan menggunakan satu aplikasi. Selain itu, melakukan pembayaran melalui Aplikasi PLN Mobile tidak akan dikenai biaya administrasi seperti halnya jika menggunakan aplikasi lain yang biasanya mengenakan biaya administrasi sebesar Rp. 2500.
b. Notifikasi Tagihan Listrik
   Pelanggan yang menggunakan Aplikasi PLN Mobile dan mendaftarkan nomor ID Pelanggan untuk jenis pascabayar atau tagihan listrik akan menerima notifikasi tagihan setiap bulannya. Dengan demikian, para pelanggan akan diingatkan untuk membayar tagihan secara rutin setiap bulannya.
c. Pengaduan dan Keluhan Listrik
   Bagi pelanggan yang sering mengalami gangguan listrik di rumah mereka, saat ini mereka dapat dengan mudah mengajukan pengaduan atau keluhan melalui Aplikasi PLN Mobile.
d. Penyambungan Sementara
   Aplikasi PLN Mobile mempermudah pelanggan dalam mengajukan permintaan untuk sambungan listrik sementara, sehingga mereka dapat dengan mudah menambah daya listrik sementara tanpa perlu meningkatkan daya listrik secara permanen, yang dapat mengakibatkan biaya yang besar.
e. PLN Magazine
   Aplikasi PLN Mobile juga menyediakan informasi terkini seputar perkembangan PLN, serta artikel-artikel terbaru mengenai isu-isu yang terkait dengan PLN.
f. Inconnet PLN
   PLN telah memperkenalkan layanan internet terbaru mereka yang disebut INCONNET PLN, yang merupakan layanan broadband internet tetap melalui anak perusahaan mereka, PT Indonesia Comnets Plus. Layanan ini menawarkan koneksi internet yang sangat stabil menggunakan teknologi serat optik terkini. Dalam fitur ini, pelanggan juga dapat memeriksa apakah daerah tempat tinggal mereka telah tercakup oleh jaringan INCONNET PLN. Biaya bulanannya juga terjangkau, sebagai contoh, di wilayah Jawa & Bali, dengan membayar Rp. 140.000 per bulan, pelanggan dapat menikmati kecepatan internet hingga 10 Mbps.
g. Rewards
   Aplikasi PLN Mobile menghadirkan pengalaman bagi pengguna untuk mendapatkan hadiah dengan menyelesaikan berbagai misi. Keberadaan aplikasi ini memberikan dampak positif bagi pelanggan dan pegawai PLN, karena meningkatkan efisiensi dan menghemat waktu serta tenaga baik bagi pelanggan maupun pegawai PT. PLN (Persero) UP3 Marunda. Meski demikian, beberapa hambatan muncul dalam menerapkan pelayanan pelanggan melalui aplikasi PLN Mobile di PT. PLN (Persero) UP3 Marunda, termasuk keterbatasan akses bagi pelanggan yang tidak memiliki handphone berbasis android, terutama bagi mereka yang berusia di atas 40 tahun. PT. PLN (Persero) UP3 Marunda juga menyatakan bahwa aplikasi PLN Mobile memiliki potensi untuk menjadi super app yang efektif di masa depan. Dengan kemajuan zaman dan pesatnya perkembangan teknologi informasi, aplikasi berbasis teknologi akan menjadi kebutuhan bagi semua kalangan dalam aktivitas sehari-hari.
   PLN UP3 Marunda juga menerapkan komunikasi yang efektif kepada pelanggan untuk menjaga hubungan yang baik dan membangun kepercayaan terhadap layanan dan kinerja PLN. Para pegawai di PT. PLN

(Persero) UP3 Marunda merasa bahwa aplikasi PLN Mobile sangat efektif dalam mempermudah aktivitas layanan pelanggan menjadi lebih mudah dan efisien. Namun, kehandalan PLN Mobile perlu ditingkatkan untuk memastikan bahwa pelanggan merasa terbantu dengan kinerja aplikasi yang mempermudah aktivitas mereka dan untuk mendapatkan umpan balik positif tentang kepuasan pelanggan melalui aplikasi ini. Salah satu hambatan adalah spesifikasi smartphone yang digunakan oleh pelanggan dalam mengoperasikan aplikasi PLN Mobile.

Hasil Tingkat Pemanfaatan fitur Catat Meter Mandiri

Di PLN UP3 Marunda Jumlah Pelanggan yang menggunakan Fitur Catat Meter Mandiri dari bulan ke bulan mengalami penambahan dengan terus melakukan sosialisasi sehingga pelanggan mempunyai kebiasaan yang tadinya pembacaan meter dilakukan oleh petugas namun kedepannya pembacaan meter nya dilakukan secara mandiri.

Di bawah ini adalah Grafik Peningkatan Jumlah Pengguna Fitur Catat Meter di PLN UP3 Marunda :



Gambar 1. Tingkatan Jumlah Pengguna Fitur Catat Meter Mandiri pada PLN Mobile

Menurut Wahid & Ratmono, (2022) Pelayanan pelanggan adalah kemampuan karyawan yang dilengkapi dengan pengetahuan, keahlian, dan semangat yang tinggi dalam menyampaikan produk dan layanan kepada pelanggan, baik yang merupakan bagian internal maupun eksternal dari organisasi, dengan tujuan memenuhi kebutuhan mereka dengan cara yang dapat menghasilkan kepuasan, baik yang telah teridentifikasi maupun yang belum. Rangkuti (2023) menyatakan bahwa esensi dari pelayanan pelanggan mencakup:

1. Personalized
   Menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan setiap pelanggan secara individual, dengan cara berkomunikasi langsung dengan pelanggan menggunakan nama mereka dan dengan senyuman.
2. Memorable
   Memberikan layanan yang berkesan dan akan selalu diingat oleh pelanggan.
3. Timely
   Mengutamakan pelayanan yang tepat waktu, mengingat bahwa pelanggan saat ini menginginkan layanan yang cepat dan efisien. Pelanggan yang menggunakan produk atau jasa perusahaan adalah individu yang sibuk dan memiliki nilai yang penting, sehingga perusahaan diharapkan memberikan layanan terbaik dengan segera kepada mereka.

Nasution, dkk., (2023) temuannya Aplikasi PLN Mobile telah terbukti cukup efektif dan sangat berguna bagi pelanggan PLN UP3 Binjai dalam memenuhi kebutuhan mereka terkait kelistrikan, keluhan, dan pengaduan. Namun, kurangnya sosialisasi yang merata mengakibatkan masih ada sebagian pelanggan PLN UP3 Binjai yang belum

menggunakan aplikasi PLN Mobile. Selain itu, penggunaan aplikasi PLN Mobile ini juga memberikan dampak positif bagi baik pelanggan maupun pegawai PLN. Dengan adanya aplikasi ini, proses penyelesaian keluhan pelanggan menjadi lebih efisien dan menghemat waktu serta tenaga bagi kedua belah pihak.

Respon Pelanggan

Pelanggan UP3 Marunda menanggapi dengan positif adanya Aplikasi PLN Mobile terutama pada Fitur Catat Meter Mandiri dikarenakan:

a. Pelanggan dapat mengetahui estimasi tagihan rekening listrik yang akan terbit
b. Privasi pelanggan dapat terjaga dengan melakukan Catat Meter Mandiri sehingga Petugas tidak perlu ke rumah pelanggan untuk melakukan pembacaan meter.
c. Meningkatkan kepuasan pelanggan
d. Meningkatkan keakuratan pembacaan meter



Gambar 2. Sosialisasi Kepada Pelanggan PLN UP3 Marunda

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan oleh peneliti terkait pelayanan pelanggan di PT. PLN (Persero) UP3 Marunda, penggunaan aplikasi PLN Mobile membawa beberapa manfaat yang signifikan, di antaranya:

1. Aplikasi PLN Mobile cukup efektif dan sangat bermanfaat bagi pelanggan di PT. PLN (Persero) UP3 Marunda dalam memenuhi berbagai kebutuhan terkait kelistrikan, keluhan, dan pengaduan. Namun demikian, kurangnya sosialisasi menyebabkan sebagian pelanggan PT. PLN (Persero) UP3 Marunda belum menggunakan aplikasi PLN Mobile secara maksimal.
2. Tidak hanya memberikan manfaat bagi pelanggan, aplikasi PLN Mobile juga memberikan dampak positif bagi para pegawai PT. PLN (Persero) UP3 Marunda. Aplikasi ini membantu meningkatkan efektivitas dalam penanganan keluhan pelanggan dan menghemat waktu serta tenaga baik bagi pelanggan maupun pegawai dalam proses penyelesaian keluhan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Jogiyanto. (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.

Moleong, Lexy J. (2019). Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya

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

Nasution, dkk., (2023). Efektivitas Penggunaan Aplikasi PLN Mobile Pada Bagian Pelayanan Pelanggan Di PLN UP3 Binjai. Jurnal Kendali Akuntansi, 1(4).

Noviansyah. (2021). Kualitas Pelayanan PT.PLN (PERSERO) Rayon Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau Provinsi Kalimantan Timur. Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik: Universitas Hasanuddin.

Rangkuti (2023). 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.

Pujiati, N. P., & Nurhayati, T. (2023). Peran Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelanggan Pada Aplikasi PLN Mobile Untuk Menciptakan Kepuasan Pelanggan PT. PLN. Jurnal Ilmiah Sultan Agung, 1, 736–743.

Siti Akromah, & Indah Respati Kusumasari. (2023). Penerapan Aplikasi PLN Mobile Dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan PLN ULP Bojonegoro Kota. Jurnal Masyarakat Mengabdi Nusantara, 2(2), 105–116. https://doi.org/10.58374/jmmn.v2i2.154

Wahid, N., & Ratmono, R. (2022). Pengaruh *E-Service Quality* Dan Kemudahan Aplikasi PLN Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan (Pada Unit Layanan Pelanggan PLN Metro). Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI, 2(3), 740–750. https://doi.org/10.24127/diversifikasi.v2i3.1324

Pranawa, P. D., Dewi, K. I. K., Wijaya, P. W. A., Daniel, Z. J., Miantari, N. M. D. O., Prananda, I. P. Y., ... & Suaryana, P. K. (2023). SOSIALISASI APLIKASI PLN MOBILE SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN TERHADAP MASYARKAT DESA SUMITA. Jurnal Widya Laksmi: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 3(1), 41-48.

Lubis, R. A., & Ikhwan, A. (2023). Penerapan Aplikasi PLN Mobile dalam Melayani Pelanggan Rayon Medan Johor. Blend Sains Jurnal Teknik, 1(3), 235-243.

Kusuma, M. H., & Rahim, S. E. (2021, November). *The effectiveness of the new PLN mobile application in improving service quality, customer satisfaction, and electrifying lifestyle during the new normal period in Tanjung pandan city*. In IOP Conference Series: Earth and Environmental Science (Vol. 913, No. 1, p. 012050). IOP Publishing.

Ifaldiansyah, M. R., & Hertati, D. (2023). Efektivitas program pemasangan listrik baru menggunakan aplikasi PLN Mobile di wilayah kerja unit pelaksana pelayanan pelanggan (UP3) Surabaya Selatan. Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (JISIP), 12(3), 347-354.

Widuri, B., & Widodo, S. (2023). *Effectiveness of Using PLN Mobile Application for Easy Customer Service at PLN Delitua Medan Indonesia.* Sinergi International Journal of Economics, 1(3), 156-166.

Ramdani, M. A. O., Lestari, N. I. Y., Nursita, D. I., & Anam, M. S. (2025). Pengoperasian Aplikasi PLN Mobile Dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan PLN ULP Ambulu. Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara, 1(3), 497-504.