

Budaya Pelayanan Pelanggan Dengan Penggunaan Aplikasi PLN Mobile di PT. PLN (Persero) UP3 Muara Bungo

Frengky Adi Lestari¹, Nur'annafi Farni Syam Maella²

^{1,2} Universitas Dr. Soetomo, Surabaya-Indonesia and frengky.adi87@gmail.com

ABSTRAK

Dalam Penelitian ini, Penulis akan membahas terkait dengan penggunaan aplikasi PLN Mobile yang digunakan sebagai media untuk pelayanan yang ada di lingkungan PT. PLN (Persero) UP3 Muara Bungo. Dimana aplikasi tersebut digunakan sebagai media komunikasi dan pelayanan baik permasalahan pelayanan (keluhan) ataupun gangguan listrik yang di alami oleh konsumen. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dan pendekatan Adaptive Structuration dengan pengumpulan data melalui wawancara dan observasi terkait perkembangan aplikasi tersebut di lingkungan masyarakat. Dari hasil penelitian menunjukkan kepuasan pelanggan terhadap aplikasi PLN Mobile tersebut tetapi sebagai pengembangan perlu di dalam nya ada pelayanan yang berbentuk e-commerce sehingga di dalam transaksi nya selalu digunakan oleh masyarakat dan tidak ada nya hambatan terkait dengan interface dari aplikasi tersebut.

Kata Kunci: PLN Mobile, Pelayanan, Konsumen.

ABSTRACT

In this research, the author will discuss the use of the PLN Mobile application, which is utilized as a medium for services within PT. PLN (Persero) UP3 Muara Bungo. This application serves as a communication and service medium for both service-related issues (complaints) and electrical disturbances experienced by consumers. The research method employs a qualitative approach and Adaptive Structuration Theory, with data collection conducted through interviews and observations related to the development of the application in the community. The results of the study indicate customer satisfaction with the PLN Mobile application; however, for further development, it is necessary to incorporate e-commerce services so that transactions are consistently utilized by the community, and to eliminate any obstacles related to the application's interface.

Keywords: PLN Mobile, Services, Consumers.

PENDAHULUAN

Dalam Perkembangan teknologi yang di kembangkan untuk meningkatkan pelayanan pelanggan dengan mengacu pada perkembangan 4.O. PLN mengembangkan aplikasi PLN Mobile untuk meningkatkan pelayanan Masyarakat di dalam satu genggaman. PLN Mobile di kembangkan dikarenakan selama ini pelayanan yang di lakukan oleh PLN masih dalam bentuk pelaporan yang harus mendatangi kantor terdekat di dalam pelayanan nya.

Dalam perkembangannya PLN sebelumnya melakukan perubahan teknologi yang sangat signifikan, Dimana pelayanannya sebelumnya pelanggan mengalami gangguan Listrik, pemasangan baru Listrik dan perubahan daya yang mengharuskan datang ke Kantor PLN terdekat untuk pelayanan nya. Hambatan ini yang membuat adanya inovasi PLN terkait aplikasi google store yaitu PLN Mobile. Dalam *Teknik Adaptive Strcturation* dimana struktur social di bentuk dari interaksi antar manusia dengan teknologi. Dalam hal ini, PLN Mobile sangat memudahkan terkait interaksi dengan manusia nya karena di kembangkan nya aplikasi tersebut yang memudahkan pelanggan untuk mengatasi permasalahan tenaga Listrik di rumah tangga atau di tempat bisnis nya. Dimana untuk

aplikasi nya di kembangkan juga komunikasi dua arah Ketika pelanggan mengalami gangguan terkait Listrik.

Dengan teknologi tersebut yang digunakan menjadikan interaksi antar manusia terjalin sehingga faktor-faktor sosial dalam kehidupan bisa saling kontak sehingga permasalahan di dalamnya bisa dengan mudah untuk di adaptasi. Perkembangan PLN Mobile yang dikembangkan saat ini yaitu melakukan program Listriq, Internet (Icon+) dan Kendaraan Listrik juga menjadi pengembangan di sektor energi untuk memudahkan di dalam kehidupan di kalangan pelanggan PLN yang mayoritas digunakan oleh seluruh Masyarakat di Indonesia. Listriq berperan aktif di dalam penanganan gangguan instalasi di rumah, sedangkan tanggung jawab dari petugas PLN ketika mengalami gangguan Listrik adalah dari Tegangan Menengah (SUTM), Trafo Distribusi, Saluran Kabel dengan Rendah sampai batas kWh Meter (Ampere Meter) yang dalam konteks sosial sering nya pelanggan memahami nya bahwa semua permasalahan Listrik yang bertanggung jawab adalah PLN. Pelayanan terbaru yaitu Icon+ atau internet di dalam penggunaan telekomunikasi yang menggabungkan IT support PLN di dalam penggunaan teknologi 4.0 sehingga bisnis PLN tidak hanya pada bidang kelistrikan tetapi dikembangkan mengikuti kebutuhan di Masyarakat.

Serta kendaraan listrik seperti Mobil dan Motor Listrik dapat juga dibeli di aplikasi PLN Mobile yang terhubung dengan pemerintah terkait dengan subsidi kendaraan Listrik. Dalam hal ini, pengembangan kendaraan Listrik akan menjadi tren di masa depan dan berbasis Go Green. Untuk permasalahan teknis terkait kendala kelistrikan, pasang baru dan perubahan daya yang selama ini menjadi keluhan di Masyarakat bisa di laporkan di PLN Mobile yang mana di dalam penggunaan aplikasi nya gratis sehingga memudahkan Pelanggan atau Masyarakat untuk mengakses aplikasi tersebut. Interaksi Sosial antar manusia dengan teknologi dalam hal ini yang di fasilitasi oleh PLN Mobile menjadikan kehidupan di Masyarakat menjadi berwarna dan penuh dengan dedikasi tinggi karena untuk saat ini kebutuhan Listrik menjadi kebutuhan primer tidak lagi menjadi kebutuhan tersier yang hanya di nikmati oleh kalangan tertentu saja.

Dalam hal ini Listrik untuk kehidupan lebih baik sangat mendukung Masyarakat saat ini karena dengan adanya Listrik usaha ataupun bisnis dari ekonomi yang skala kecil bisa di kembangkan dengan mudah tanpa memerlukan modal usaha yang besar. Dimana budaya komunikasi yang di bangun dengan *Teknik Adaptive Strcturation* yang mengharuskan teknologi tepat guna di dalam membantu kehidupan Masyarakat menjadikan wadah untuk saling berinteraksi di antara manusia dengan manusia yang dijembatani oleh teknologi masa kini yang menjadikan barometer di dalam memudahkan kehidupan Masyarakat yang berkembang di dalam kehidupannya.

Harapan nya dengan teknologi yang di kembangkan tersebut, menjadikan Masyarakat Sejahtera dan sesuai norma-norma dimasyarakat dapat di patuhi dan Pendidikan karakter di dalam Masyarakat bisa tumbuh dengan akses yang mudah jangkauan dan tidak ada batasan sosial di dalam interaksi kognitif dalam perkembangan ilmu pengetahuan dan ruang pembelajaran

METHODS

Metode penelitian yang digunakan dalam Penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan fokusnya yaitu mengukur pelayanan pelanggan menggunakan komunikasi platform PLN Mobile terhadap tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan teknik pengumpulan data

seperti kuesioner tertutup kepada pelanggan untuk mengetahui persepsi mereka terhadap layanan digital PLN.

Kemudian analisis data sekunder seperti jumlah keluhan yang diselesaikan, waktu penyelesaian keluhan, dan tingkat kepuasan pelanggan sebelum dan sesudah penerapan komunikasi digital. Analisis data menggunakan statistik deskriptif dan inferensial untuk melihat hubungan antara variabel kualitas pelayanan pelanggan.

Pengumpulan data dilakukan dengan dua metode wawancara dan observasi yang berfokus pada pelayanan PLN dengan menggunakan aplikasi PLN Mobile, pertanyaan terstruktur dan terbuka diajukan kepada pelanggan untuk mengetahui pengalaman, persepsi dan pola interaksi dari penggunaan aplikasi PLN Mobile, sementara observasi memberikan kesempatan untuk mengamati perilaku aplikasi PLN Mobile yang memungkinkan peneliti mengidentifikasi aspek-aspek yang tidak muncul di dalam wawancara.

Fokus penelitian ini tertuju pada PLN Mobile sebagai aplikasi pelayanan pelanggan terhadap keluhan dan gangguan yang di alami terkait dengan tingkat mutu pelayanan pelanggan terhadap masyarakat, diharapkan penelitian ini dapat memberikan perusahaan menjadi perusahaan yang menerapkan transformasi 4.0 dan menjadi landasan atau rujukan pelayanan pelanggan yang menjadi idaman dan kemudahan dimata masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Budaya Pelanggan Terkait Aplikasi PLN Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan

Aplikasi PLN Mobile dikembangkan sebagai pelayanan PLN yang modern berbasis 4.0 dalam satu genggaman untuk mengakses terkait dengan pelayanan kelistrikan yang ada di Indonesia, dalam menghadapi tantangan tersebut PLN berkolaborasi dengan anak perusahaan Icon Plus untuk pengembangan aplikasi tersebut, sebagai media di dalam melakukan wadah terkait pelayanan kelistrikan.

PLN sebagai perusahaan kelistrikan yang ada di Indonesia, berkembang dan melakukan transformasi untuk pelayanan pelanggan dengan aplikasi dalam satu genggaman yaitu aplikasi PLN Mobile, media tersebut untuk mendukung transformasi PLN dalam hal kepuasan pelanggan yang menjadi simbol pelayanan di dalam penggunaan ketenagalistrikan.

Kepuasan pelanggan yang menjadi tolak ukur di dalam pelayanan dan diberikan indeks pelayanan seperti rating bintang 5 (Sangat puas) di dalam aplikasi membawa keterbukaan pelayanan yang menyeluruh dan mempermudah komunikasi di antara petugas PLN dan pelanggan sebagai konsumen yang selama ini menjadi dasar untuk saling interaktif dan komunikasi dalam hal pelayanan yang di alami terkait dengan gangguan ketenagalistrikan.

B. Tantangan Dan Kendala Di Dalam Pelayanan Penggunaan Aplikasi PLN Mobile

Tantangan dan kendala Aplikasi PLN Mobile yaitu dimana di dalam aplikasi tersebut untuk sosialisasi kepada masyarakat khusus nya di pedesaan masih minim dan belum mengenal secara keseluruhan pola pelayanan dari aplikasi PLN Mobile tersebut sehingga membutuhkan kerja sama bersama di antara pemerintahan, kaum milenial dan petugas PLN untuk saling berkolaborasi di dalam sosialisasi penggunaan aplikasi tersebut sehingga orang yang awam dalam penggunaan dalam aplikasi tersebut jadi mudah.

Kemudian tantangan kedua yaitu membutuhkan SDM yang berkualitas dalam hal ini untuk mendukung peran serta penggunaan aplikasi tersebut. Diantara nya adalah keengganan di dalam

masyarakat yang selama ini untuk pelayanan kelistrikan lebih banyak di lakukan lewat calo-calo ataupun teknisi sementara yang ada di lingkungan yang berkembang di masyarakat. Dalam hal ini mereka lebih percaya dan lebih memudahkan interaksi di antara masyarakat yang lebih dikenal nya dari pada penggunaan aplikasi yang berbasis pelayanan tersebut

Ketiga dalam hal ini yaitu interface di dalam PLN Mobile yang perlu dikembangkan seperti e-commerce yang sudah ada. Sehingga menjadi familiar di mata masyarakat terkait dengan design maupun kemudahan di dalam akses penggunaan aplikasi tersebut. Serta fitur komunikasi dua arah yang memudahkan pelanggan dan petugas mengetahui titik lokasi yang akan ditanggapi di dalam pelayanan ketenagalistrikan.

C. Peran Aplikasi PLN Mobile Dalam Peningkatan Pelayanan Pelanggan

Peran Aplikasi PLN Mobile dalam peningkatan pelayanan yaitu berupa kemudahan komunikasi dan interaktif di antara kedua belah pihak sehingga memudahkan di dalam penanganan gangguan kelistrikan.

Dan sebagai identitas transformasi digital yang berdampak terkait dengan kebutuhan pelayanan kelistrikan serta kemudahan di dalam penggunaan akses sehingga di dalam nya terkonsep untuk pelayanan kelistrikan jadi mudah dan menjadi pilot project di dalam pengembangan terkait dengan kebutuhan listrik seperti perubahan daya, konsultasi kelistrikan sehingga di dalam melakukan rancang bangun terkait kebutuhan rumah tangga menjadi lebih mudah dan efisien

Serta dari segi pembiayaan jauh lebih murah dan ekonomis sehingga kepercayaan pelanggan terkait kebutuhan dan pengembangan bisnis jadi lebih modern dengan menerapkan teknologi yang berdigital.

D. Kemudahan Akses Pelayanan Pelanggan Dengan Aplikasi PLN Mobile

Dalam kemudahan akses aplikasi PLN Mobile secara design dan tampilan aplikasi memudahkan pelanggan untuk dapat mengakses secara mudah, dalam hal ini aplikasi yang ditampilkan mudah untuk di terjemahkan dan mudah untuk dimengerti dalam penggunaan aplikasinya sehingga akses terkait ke pelayanan tenaga kelistrikan jadi mudah.

Dalam akses pelayanan tersebut memudahkan pelanggan di dalam nya untuk mengakses baik menggunakan login ataupun tanpa login yang secara keseluruhan untuk akses nya tidak dibatasi, sehingga memudahkan pelanggan dapat memahami interaktif perkembangan digital di dalam mengenal aplikasi tersebut, serta paduan di dalam nya untuk akses terkait dengan SOP yang berlaku untuk memudahkan di dalam step atau langkah-langkah di dalam eksplorasi fitur pelayanan tersebut.

E. Persepsi Pelanggan terkait dengan Fitur Aplikasi di Dalam PLN Mobile

Dalam hal ini persepsi pelanggan terkait dengan fitur-fitur yang ada di PLN Mobile sudah lengkap terkait dengan kebutuhan Pasang Baru, Ubah Daya, Kebutuhan layanan keluhan dan gangguan, perbaikan instalasi pelayanan terkait SPKLU, dll. Kebutuhan dan kemudahan fitur tersebut untuk mendukung pelayanan yang semakin lama perlu inovasi dan tantangan untuk peningkatannya.

Seperti kebutuhan pengembangan EBT seperti panel surya yang menjadi topik dalam penyediaan energi bersih di masyarakat serta ketersediaan alat transportasi berbasis energi listrik

yang ke depan nya akan mendominasi menjadi citra baru di dalam pengembangan teknologi sehingga kesempurnaan di dalam pelayanan kelistrikan menjadi menyeluruh dan terpercaya.

Dan adanya ketersediaan konsultasi kelistrikan yang memudahkan pelanggan di dalam melakukan konsultasi pembangunan terkait kebutuhan kelistrikan perumahan dan bisnis yang ada serta intensitas di dalam nya untuk mendukung untuk pengembangan kelistrikan yang modern dan bersih

KESIMPULAN

Penerapan aplikasi PLN Mobile di lingkungan PT. PLN (Persero) secara garis besar sangat memuaskan terkait dengan penggunaan aplikasi tersebut, yang mana kepercayaan publik terkait dengan pelayanan PLN semakin meningkat dan memudahkan di dalam akses integrasi maupun di dalam komunikasi yang menggunakan aplikasi tersebut.

Untuk pengembangan ke depan nya perlu untuk memfasilitasi terkait aplikasi tersebut dengan e-commerce yang sudah berkembang saat ini dan mendukung produk UMKM yang menjadi keunggulan di masing-masing daerah. Serta untuk mewujudkan energi bersih dan akses layanan terkait kelistrikan dapat melakukan kerja sama terkait produk energi terbarukan atau pengembangan mobil atau motor listrik yang difasilitasi oleh aplikasi PLN Mobile guna menunjang transformasi kelistrikan yang berbasis digital di era modern saat ini.

REFERENSI

- AGUSTIN, ANGGITA. "INOVASI PT. PLN (PERSERO) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK (Studi Terhadap Aplikasi PLN Mobile pada PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung)." (2022).
- Adler, R., Rosenfeld, L., & Proctor, R. (2001). *Interplay: the process of interpersonal communicating* (8th ed.). Fort Worth, TX.
- Haq, Asad Amaluddin. "Penggunaan Aplikasi Pln Mobile Sebagai Sarana Komunikasi Digital dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan." *COMSERVA: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat* 2.7 (2022): 1192-1200.
- Mulyana, D., & Rakhmat, J. (1990). *Komunikasi antarbudaya*. Remaja Rosdakarya.
- Sobur, A., & Mulyana, D. (2020). *Filsafat Komunikasi Tradisi, Teori, dan Metode Penelitian Fenomenologi (Edisi Revisi)*. Rosdakarya