

## Pengoperasian Aplikasi PLN Mobile Dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan PLN ULP Ambulu

M. Aufa Oktavin Ramdani<sup>1</sup>, Nike Indah Yuli Lestari<sup>2</sup>, Della Ika Nursita<sup>3</sup>, Muhammad Saiful Anam<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Ekonomi Syariah, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

<sup>2</sup> Ekonomi Syariah, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

<sup>3</sup> Ekonomi Syariah, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

<sup>4</sup> Dosen FEBI, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

<sup>1</sup> [aufaramdani123@gmail.com](mailto:aufaramdani123@gmail.com), <sup>2</sup> [nikeindahyu0107@gmail.com](mailto:nikeindahyu0107@gmail.com), <sup>3</sup> [newfoldella@gmail.com](mailto:newfoldella@gmail.com), <sup>4</sup> [anammuhammad@gmail.com](mailto:anammuhammad@gmail.com)

### Abstrak

Perkembangan teknologi digital mendorong perusahaan untuk menghadirkan layanan berbasis aplikasi guna meningkatkan pengalaman dan kepuasan pelanggan. PT PLN (Persero) merespons tren ini dengan meluncurkan PLN Mobile, sebuah aplikasi yang memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam mengakses berbagai layanan kelistrikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana pengoperasian aplikasi PLN Mobile dapat meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan di PLN Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ambulu. Dengan menggunakan metode deskriptif, penelitian ini mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, serta penyebaran kuesioner kepada pelanggan dan pegawai PLN ULP Ambulu. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa penggunaan aplikasi ini mempercepat akses terhadap informasi tagihan, pengaduan gangguan, serta layanan pemasangan baru, sehingga lebih praktis dibandingkan cara konvensional. Namun, terdapat kendala seperti keterbatasan literasi digital di kalangan pelanggan serta gangguan teknis dalam pengoperasian aplikasi. Oleh karena itu, diperlukan upaya sosialisasi yang lebih luas serta penguatan infrastruktur digital agar pemanfaatan aplikasi ini semakin optimal dalam meningkatkan pelayanan pelanggan.

**Kata Kunci:** Aplikasi PLN Mobile, Pelayanan Pelanggan

### PENDAHULUAN

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 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 Ambulu, 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 Ambulu untuk selalu mengedukasi dan memberikan wawasan kepada pelanggannya mengenai pentingnya aplikasi PLN Mobile untuk membantu memberikan pelayanan kepada pelanggan. Maka dari itu, dari pembahasan di atas, penulis memutuskan untuk mengambil judul “Pengoperasian Aplikasi PLN Mobile dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan PLN ULP Ambulu”.

## METODE

### *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 Khaidar (Team Leader Administrasi dan Pelayanan Pelanggan) dan Ibu Putri (Staff Pelayanan).

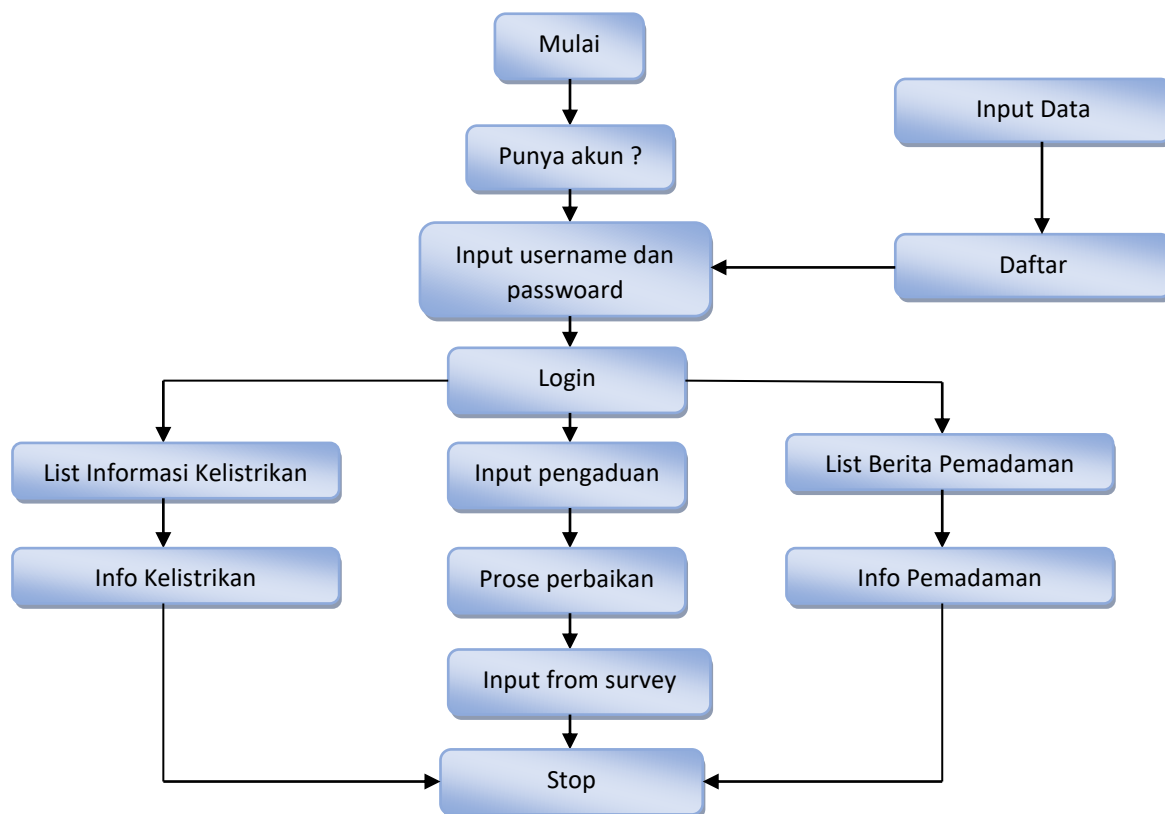
#### *Dokumentasi*

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

### *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 pengguna PLN Mobile untuk melakukan pengaduan pada Aplikasi PLN Mobile yang dimulai dengan input user dan password kemudian login lalu input pengaduan sesuai keinginan yang dibutuhkan pelanggan. Berikut langkah-langkah pengaduan :

1. Instal Aplikasi PLN Mobile di Play Store/App Store.
2. Memulai aplikasi PLN Mobile dengan cara menekan aplikasi PLN Mobile yang sudah diinstal.
3. Mendaftar dan memasukkan akun pelanggan di aplikasi PLN Mobile.
4. Setelah login, Pilih Menu "Pengaduan".
5. Kemudian, Pilih jenis keluhan yang ingin di laporkan.

6. Setelah itu, pelanggan memasukkan ID pelanggann/nomer meter listrik.
7. Setelah itu, pelanggan memilih titik lokasi pengaduan.
8. Kemudian, mengisi kolom nomer handphone yang bisa dihubungi.
9. Setelah itu, mengisi kolom deskripsi.
10. Selanjutnya, pilih kirim pengaduan.
11. Setelah itu, menunggu proses penanganan laporan.
12. Selesai.

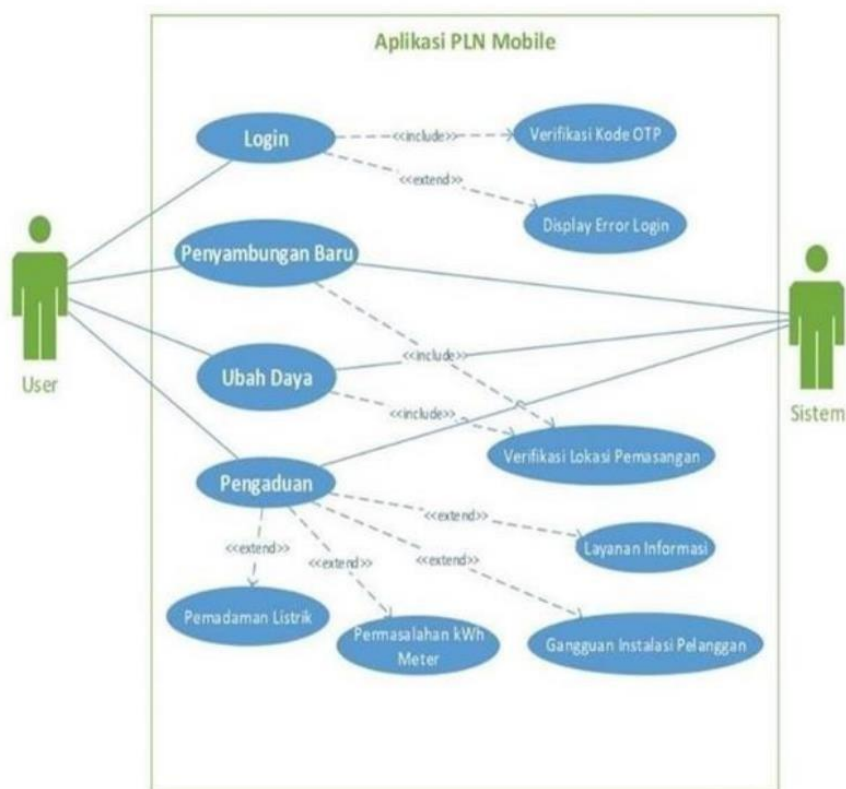
## HASIL DAN PEMBAHASAN

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.

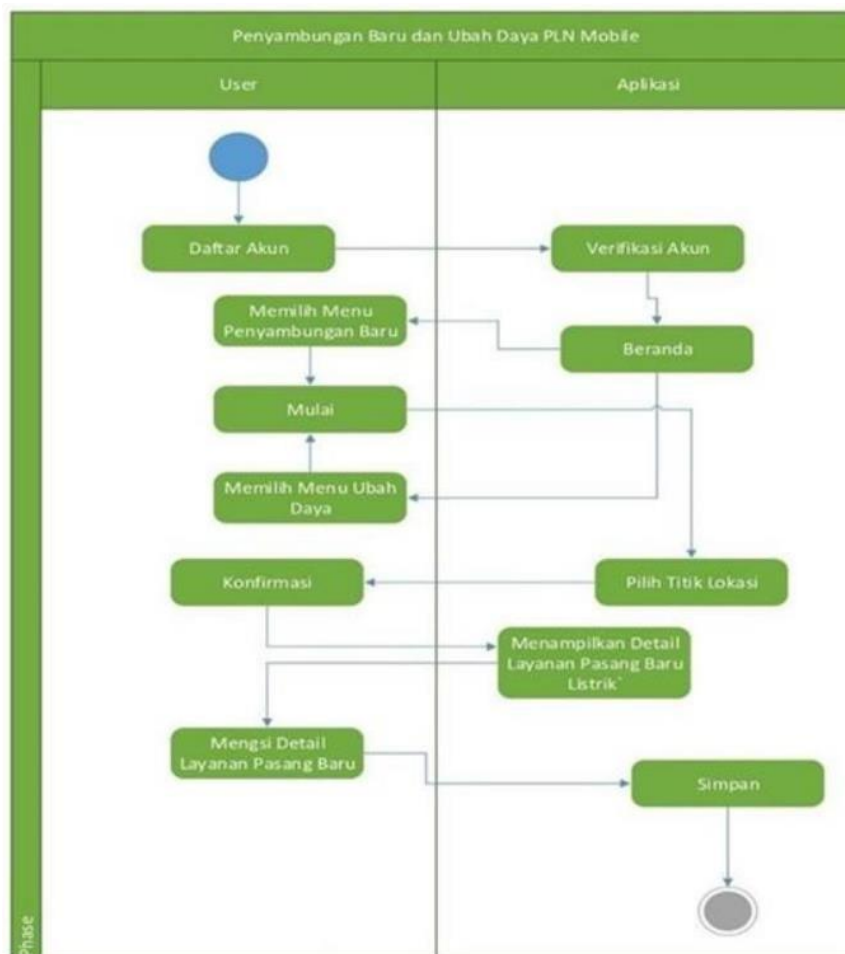


Gambar 2. Use Case Diagram

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.

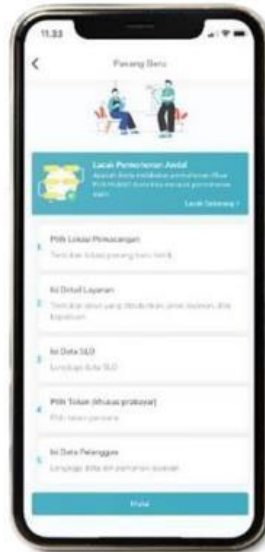
*Implementasi**Halaman Login***Gambar 4. Halaman Login**

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:

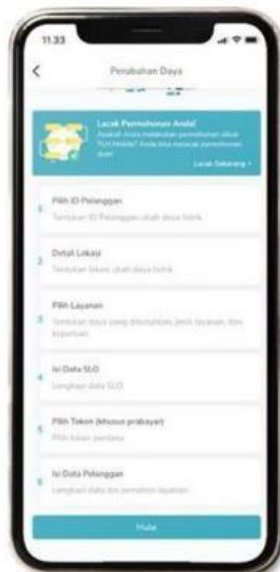
1. Buka aplikasi, kemudian klik menu pilihan “Pasang Baru”
2. Pilih lokasi pemasangan, isi informasi, isi data SLO, kemudian pilih token (khusus prabayar) dan masukkan informasi data pelanggan
3. Klik “Kirim Permohonan” untuk menyelesaikan pembayaran
4. Setelah pembayaran, petugas penyambungan PLN akan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

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

Lalu deskripsikan jenis pengaduan, foto status kwh dan “Kirim Pengaduan”.



## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian berjudul “Pengoperasian Aplikasi PLN Mobile dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan ULP Ambulu” 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 aplikasi ini, layanan dan pengaduan yang masuk melalui aplikasi PLN Mobile masih banyak kendala, mulai dari pengguna hingga perangkat yang digunakan. ULP Ambulu sering menerima keluhan langsung dari pelanggan mengenai kesulitannya menggunakan aplikasi dan tidak banyak yang tahu adanya aplikasi PLN Mobile ini. Hal ini mendorong ULP Ambulu untuk mengedukasi dengan melakukan sosialisasi dan memberikan ide kepada pelanggannya agar mereka memahami pentingnya memiliki aplikasi PLN Mobile. Berbagai kendala muncul dan ULP Ambulu berusaha untuk mengedukasi pelanggan mengenai pentingnya memiliki aplikasi PLN Mobile sehingga memudahkan pelanggan dalam melakukan aktivitas yang berhubungan dengan kelistrikan tanpa harus datang ke kantor.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih disampaikan kepada pihak-pihak yang telah mendukung terlaksananya penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- 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/layanankelistrikan-kian-mudah-dan-cepat-ini-kata-pelanggan-pln-tentang-plnmobile/#:~: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/%28BAB%202%29>.
- Masruroh, Nikmatul, and Uswatun Hasanah. "PERAN PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP PELAYANAN FRONTLINER."
- Masruroh, N., Azalia, I. D., Jannah, M., & Anggraini, J. C. (2024). LITERASI SISTEM TRANSFORMASI DIGITAL DALAM OPTIMALISASI LAYANAN NASABAH: Digital Transformation System Literacy In Customer Service. *Jamas: Jurnal Abdi Masyarakat*, 2(1), 406-412.
- Masruroh, N. M. PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS HUBUNGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PEKEN SURABAYA.