



Pemanfaatan PLN Mobile Sebagai Solusi Digital Untuk Kemudahan Pelanggan Dalam Layanan Kelistrikan PT PLN UP3 Pinrang

Muhammad Nur

Universitas Muhammadiyah Parepare

Kasma Hafid

Universitas Muhammadiyah Parepare

Rahmatillah

Universitas Muhammadiyah Parepare

Harianti

Universitas Muhammadiyah Parepare

Alamat: Jl. Jendral Ahmad Yani No. Km. 6, Bukit Harapan, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulawesi Selatan, Kode Pos 191132

Korespondensi penulis: sangku454@gmail.com

Abstrak: *In the digital era, PT PLN launched the PLN Mobile application to enhance service efficiency for customers. This application facilitates customers in accessing information such as electricity bills, disturbance reports, and outage schedules without the need to visit PLN offices. This study aims to evaluate the utilization of the PLN Mobile application at PT PLN UP3 Pinrang, identify challenges faced, and formulate relevant solutions. The research method used is qualitative descriptive with an approach including interviews, observations, and documentation. The results of the study show that although the application provides convenience, challenges such as customers' lack of understanding in using the application and technical issues remain obstacles. To address these issues, outreach and the provision of simple guides were conducted to improve customer understanding. Overall, the application has positively contributed to enhancing the quality of service and operational efficiency at PLN.*

Keywords: *Costomer Service; Digital Application; PLN Mobile*

Abstrak: Di era digital, PT PLN meluncurkan aplikasi PLN Mobile untuk meningkatkan efisiensi layanan kepada pelanggan. Aplikasi ini memudahkan pelanggan dalam mengakses informasi seperti tagihan listrik, laporan gangguan, dan jadwal pemadaman tanpa perlu datang ke kantor PLN. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pemanfaatan aplikasi PLN Mobile di PT PLN UP3 Pinrang, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta merumuskan solusi yang relevan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun aplikasi ini memberikan kemudahan, tantangan seperti minimnya pemahaman pelanggan terhadap penggunaan aplikasi dan kendala teknis masih menjadi hambatan. Untuk mengatasi hal tersebut, sosialisasi dan pemberian panduan sederhana dilakukan guna meningkatkan pemahaman pelanggan. Secara keseluruhan, aplikasi ini telah memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan efisiensi operasional PLN.

Kata Kunci: Aplikasi Digital; Pelayanan Pelanggan; PLN Mobile

PENDAHULUAN

Di era digital yang terus berkembang pesat, masyarakat semakin mengutamakan layanan yang cepat, efisien, dan mudah diakses. Salah satu sektor yang merespons dinamika ini adalah sektor kelistrikan. PT Perusahaan Listrik Negara (PLN), sebagai penyedia utama layanan kelistrikan bagi masyarakat, memiliki misi untuk mengoperasikan tenaga listrik dengan standar

layanan yang terus ditingkatkan (Batubara et al., 2022). Hal ini bertujuan untuk memahami kebutuhan pelanggan, meningkatkan kepuasan mereka, serta menjadi acuan dalam merancang strategi yang sesuai dengan perubahan perilaku pelanggan maupun perkembangan internal PLN sendiri. Sebagai bagian dari upaya tersebut, PLN meluncurkan aplikasi PLN Mobile sebagai inovasi digital untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada pelanggan dalam mengakses berbagai layanan kelistrikan (Manalu et al., 2023).

PLN Mobile dirancang untuk memenuhi berbagai kebutuhan pelanggan secara praktis, mulai dari pengecekan tagihan listrik, pengajuan pasang baru, hingga laporan gangguan listrik. Aplikasi ini memberikan solusi yang lebih cepat dibandingkan metode tradisional, sehingga pelanggan tidak lagi harus datang ke kantor PLN untuk menyelesaikan kebutuhan mereka. (Nur Awaliah & Nirawati, 2024). Selain itu, fitur-fitur seperti monitoring penggunaan listrik dan informasi pemadaman listrik terjadwal semakin mempertegas peran aplikasi ini sebagai platform yang relevan dan efektif dalam mendukung kenyamanan pelanggan. Kini setiap pelanggan tidak perlu repot-repot datang ke kantor pelayanan, cukup melalui smartphone sudah dapat memeriksa berapa jumlah konsumsi listrik dan berapa besar tagihan yang akan dibayar, riwayat dan pembelian token, permohonan pasang baru, hingga pengajuan perubahan daya. Pengaduan dan keluhan juga sudah dapat dilakukan melalui aplikasi. Pelanggan dapat memilih fitur pelayanan yang tersedia pada aplikasi PLN Mobile sesuai dengan kebutuhan dan keperluannya (Hidayah & Prabowo, 2024).

Dengan berbagai fitur dan kemudahan yang ditawarkan, aplikasi PLN Mobile diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Aplikasi ini tidak hanya mempermudah akses informasi terkait tagihan, jadwal pemadaman, dan pengajuan keluhan, tetapi juga memberikan kepastian waktu melalui sistem yang terintegrasi secara digital. Namun, efektivitas pemanfaatannya perlu ditinjau lebih mendalam, terutama dalam konteks adopsi teknologi oleh masyarakat Pinrang yang mungkin memiliki tingkat literasi digital yang bervariasi. Selain itu, kesiapan sumber daya manusia yang kompeten dalam mengelola dan mendukung aplikasi ini juga menjadi faktor penting yang memengaruhi keberhasilannya. Dengan adanya evaluasi terhadap manfaat dan kendala dalam pemanfaatan PLN Mobile, diharapkan aplikasi ini dapat benar-benar menjadi solusi digital yang efektif dan relevan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini berfokus pada “Pemanfaatan PLN Mobile sebagai Solusi Digital untuk Kemudahan Pelanggan dalam Layanan Kelistrikan di PT PLN UP3 Pinrang”.

METODE PELAKSANAAN

Lokasi dan Partisipasi Kegiatan

Penelitian ini dilakukan di PT PLN UP3 Pinrang, melibatkan pelanggan PLN yang menggunakan aplikasi PLN Mobile serta petugas PLN yang bertugas di divisi pelayanan pelanggan. Partisipasi kegiatan mencakup wawancara langsung dengan pelanggan dan petugas untuk memahami manfaat, kendala, serta efektivitas aplikasi dalam memberikan layanan kelistrikan.

Bahan dan Alat

Bahan yang digunakan dalam kegiatan ini adalah aplikasi PLN Mobile, dokumen terkait laporan keluhan pelanggan, serta data internal mengenai tingkat kepuasan pelanggan. Alat pendukung meliputi perangkat elektronik seperti smartphone untuk akses aplikasi, komputer untuk pengolahan data, dan jaringan internet untuk mendukung pengumpulan informasi secara online.

Metode Penyelesaian Masalah

Masalah yang ditemukan, seperti kendala teknis dalam penggunaan aplikasi atau minimnya pemahaman pelanggan, diselesaikan melalui pendekatan berupa sosialisasi penggunaan aplikasi kepada pelanggan serta pemberian panduan langkah-langkah sederhana untuk memaksimalkan pemanfaatan fitur aplikasi PLN Mobile. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan pemahaman pelanggan dan memastikan layanan yang lebih efektif.

Analisis Pendekatan

Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti menganalisis data untuk mengidentifikasi pola penggunaan aplikasi, kendala teknis yang dihadapi, serta efektivitas sosialisasi penggunaan aplikasi PLN Mobile dalam meningkatkan pemahaman pelanggan. Pendekatan ini juga bertujuan untuk memastikan layanan yang lebih efisien melalui pemberian panduan sederhana kepada pelanggan.

Metode Pendekatan/Pelaksanaan Kegiatan yang Diterapkan

Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui beberapa tahap berikut:

1. Observasi Lapangan
Peneliti mengamati secara langsung penggunaan aplikasi PLN Mobile oleh pelanggan untuk memahami pola penggunaan serta kendala yang dialami saat melaporkan gangguan atau mengakses layanan.
2. Wawancara
Peneliti melakukan wawancara dengan pelanggan untuk menggali pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi PLN Mobile, baik manfaat yang dirasakan maupun kendala yang dihadapi.
3. Dokumentasi
Pengumpulan data dilakukan dengan mendokumentasikan laporan keluhan, statistik penggunaan aplikasi, serta feedback pelanggan yang digunakan sebagai bahan analisis lebih lanjut.
4. Sosialisasi
Edukasi diberikan kepada pelanggan melalui panduan sederhana yang bertujuan meningkatkan pemahaman mereka tentang cara memanfaatkan fitur aplikasi PLN Mobile secara optimal dan efektif.

Permasalahan Mitra yang Akan Diselesaikan

Permasalahan yang dihadapi oleh mitra, yaitu pelanggan PLN, meliputi minimnya pemahaman tentang fitur-fitur aplikasi PLN Mobile, seperti pelaporan gangguan, pengecekan tagihan, dan akses informasi pemadaman listrik. Selain itu, kendala teknis seperti sulitnya mengakses aplikasi atau lambatnya proses pelaporan sering menghambat efektivitas layanan. Kurangnya sosialisasi tentang penggunaan aplikasi juga menjadi tantangan, sehingga banyak pelanggan yang belum memanfaatkan aplikasi ini secara optimal. Permasalahan tersebut akan diselesaikan melalui pendekatan sosialisasi, pemberian panduan sederhana, dan peningkatan pemahaman pelanggan mengenai penggunaan aplikasi secara maksimal.

Konsep dan Komponen Program dalam Pelaksanaan Kegiatan

Konsep utama dalam pelaksanaan kegiatan ini adalah memanfaatkan aplikasi PLN Mobile sebagai solusi digital untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Komponen program yang diterapkan meliputi sosialisasi dan edukasi kepada pelanggan tentang cara memanfaatkan aplikasi secara maksimal, pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan

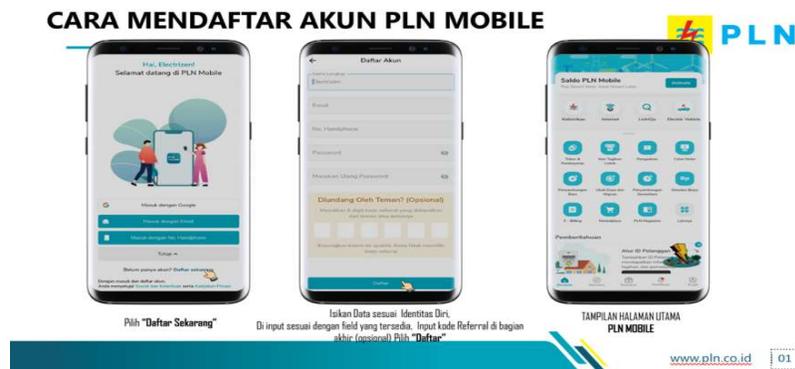
dokumentasi untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi pelanggan, serta analisis masalah untuk memberikan solusi yang tepat. Selain itu, implementasi rekomendasi berdasarkan analisis akan dilakukan untuk memperbaiki kendala teknis dan meningkatkan pengalaman pengguna. Terakhir, evaluasi dan monitoring dilakukan untuk memastikan efektivitas penggunaan aplikasi dan meningkatkan kualitas pelayanan PLN secara keseluruhan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pemanfaatan aplikasi PLN Mobile di PT PLN UP3 Pinrang menunjukkan sejumlah perubahan positif dalam pelayanan pelanggan, namun masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan efektivitas aplikasi. Berdasarkan hasil pengumpulan data dari wawancara dengan pelanggan dan petugas, serta observasi lapangan, beberapa poin penting dapat disimpulkan, termasuk pentingnya pemahaman pelanggan tentang tata cara penggunaan aplikasi. Pelanggan dapat memanfaatkan aplikasi PLN Mobile untuk melaporkan gangguan listrik, mengecek tagihan, hingga mendapatkan informasi pemadaman dengan langkah-langkah sederhana, seperti mengunduh aplikasi melalui toko aplikasi resmi, mendaftar menggunakan data pelanggan, dan memilih menu layanan sesuai kebutuhan. Edukasi lebih lanjut diperlukan agar pelanggan dapat memaksimalkan fitur yang tersedia untuk mendukung pelayanan yang lebih efektif dan efisien.



Gambar 1. Cara download Pln Mobile



Gambar 2. Cara Mendaftar Akun Pln Mobile



Gambar 3. Fitur Pln Mobile



Gambar 4. Cara Menambah ID Pelanggan



Gambar 5. Menu Pembelian Token & Tagihan



Gambar 6. Channel Pembayaran



Gambar 7. Sosialisasi Pln Mobile

Dari data yang diperoleh, terlihat bahwa salah satu fitur yang paling banyak digunakan adalah pelaporan gangguan listrik. Aplikasi ini memberikan kemudahan dengan mencatat laporan pelanggan secara sistematis, termasuk memberikan estimasi waktu penanganan gangguan yang transparan. Hal ini meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan PLN, karena mereka merasa diperhatikan dan diberikan kepastian waktu penyelesaian. Selain itu, aplikasi juga memberikan notifikasi otomatis terkait status laporan, sehingga pelanggan dapat memantau perkembangan penanganan keluhan mereka secara real-time.

Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi dalam implementasi aplikasi ini. Salah satu tantangan utama adalah minimnya pemahaman sebagian pelanggan tentang cara menggunakan aplikasi, terutama pelanggan yang belum familiar dengan teknologi. Beberapa pelanggan merasa kesulitan saat mendaftar akun, memahami fitur-fitur yang tersedia, atau melaporkan gangguan melalui aplikasi. Selain itu, kendala teknis seperti gangguan server

atau lambatnya respons aplikasi pada waktu-waktu tertentu juga menjadi perhatian. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi PLN Mobile memiliki potensi besar, keberhasilannya sangat bergantung pada edukasi yang diberikan kepada pelanggan dan stabilitas sistem aplikasi itu sendiri.

Untuk mengatasi masalah ini, kami telah melakukan sosialisasi kepada pelanggan, termasuk memberikan panduan langkah-langkah sederhana untuk menggunakan aplikasi. Dalam sosialisasi tersebut, pelanggan diajarkan cara mendaftar akun, melaporkan gangguan, mengecek tagihan, dan memahami fitur-fitur lain yang ada dalam aplikasi. Selain itu PLN UP3 pinrang sering melakukan Edukasi yang dilakukan melalui berbagai media, seperti brosur, video tutorial, dan media sosial, sehingga dapat menjangkau pelanggan secara lebih luas. Selain itu, pelanggan juga diberikan panduan untuk memahami estimasi waktu penyelesaian keluhan yang tertera di aplikasi, sehingga mereka dapat memiliki ekspektasi yang realistis terhadap pelayanan yang diberikan.

Hasil sosialisasi ini menunjukkan adanya peningkatan pemahaman pelanggan terhadap penggunaan aplikasi. Pelanggan yang sebelumnya kesulitan kini mulai dapat menggunakan aplikasi secara mandiri, sehingga tingkat adopsi aplikasi PLN Mobile semakin meningkat. Namun, untuk memastikan keberlanjutan keberhasilan ini, diperlukan evaluasi secara berkala terkait efektivitas sosialisasi dan pemanfaatan aplikasi oleh pelanggan.

Secara keseluruhan, aplikasi PLN Mobile di PT PLN UP3 Pinrang telah menjadi solusi digital yang efektif dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Dengan terus memberikan edukasi kepada pelanggan dan meningkatkan stabilitas sistem aplikasi, PLN dapat memperkuat kepercayaan pelanggan dan mendukung transformasi digital di sektor kelistrikan. Ke depannya, aplikasi ini diharapkan dapat terus berkembang dengan menambahkan fitur-fitur baru yang lebih inovatif untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang semakin dinamis.

KESIMPULAN

Pemanfaatan aplikasi PLN Mobile di PT PLN UP3 Pinrang terbukti memberikan dampak positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Aplikasi ini mempermudah pelanggan dalam mengakses berbagai layanan, seperti melaporkan gangguan listrik, mengecek tagihan, dan memperoleh informasi terkait pemadaman. Meskipun demikian, tantangan utama yang dihadapi adalah minimnya pemahaman sebagian pelanggan terhadap cara penggunaan aplikasi, serta adanya kendala teknis yang mempengaruhi stabilitas sistem. Sosialisasi dan edukasi kepada pelanggan tentang tata cara penggunaan aplikasi menjadi langkah penting untuk meningkatkan pemahaman dan mendorong adopsi yang lebih luas. Selain itu, perbaikan teknis dalam aplikasi juga diperlukan untuk memastikan aplikasi dapat berfungsi secara optimal, terutama dalam menangani lonjakan penggunaan dan memastikan respons yang cepat terhadap laporan gangguan.

DAFTAR PUSTAKA

- Batubara, F., Manurung, J. S., & Tambunan, S. R. (2022). pengaruh kualitas pelayanan elektronik, promosi aplikasi PLN mobile terhadap kepuasan pelanggan PT PLN (Persero) ULP Sibuhun. *Konferensi Nasional Sosial Dan Engineering Politeknik Negeri Medan*.
- Hidayah, I. N., & Prabowo, B. (2024). MANFAAT PENGGUNAAN APLIKASI PLN MOBILE DALAM PELAYANAN PELANGGAN PLN ULP BOJONEGORO. In *Jurnal*

Pengabdian Kepada Masyarakat (Vol. 4, Issue 2). https://jurnal.fkip.samawa-university.ac.id/karya_jpm/index

- Manalu, R. E. N., Haura, A. Al, Ginting, A. E., Amanda, B., & Syakira, H. (2023). Analisis Manfaat Penggunaan PLN Mobile Pada Bagian Pelayanan Pelanggan Di PLN ULP Medan Baru. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen*, 2(3), 95–104. <https://doi.org/10.58192/ebismen.v2i3.1268>
- Nur Awaliah, A., & Nirawati, L. (2024). Pemanfaatan Aplikasi PLN Mobile Sebagai Sarana Komunikasi Digital dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan Di PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Barat. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(6), 1440–1446. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i6.1743>