

Analisis Penerapan Aplikasi Digital Guna Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Binjai

Lisa Ramahdani

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Dinda Karunia Putri

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Zainarti

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Korespondensi penulis: lisaramadhani1128@gmail.com, dindakaruniaputri2002@gmail.com,
zainartimm60@gmail.com

Abstract. *PT PLN (Persero) UP3 Binjai is one of the PLN units responsible for the electricity distribution function. In the world of electricity, its position is very important, namely as an interface with customers. The aim of this research is to determine the effect of implementing digital applications to improve employee performance at PT PLN (Persero) UP3 Binjai. Using qualitative methods such as interviews and observations as well as literature review, interviews were conducted with PLN UP3 Binjai employees. The results obtained from this research are that updates on technological developments in the world of work, especially PLN UP3 Binjai employees, are very helpful in achieving the company's goals. The implementation of digitalization in the form of applications to make employee work easier is a form of facing competition in the reform era. So that the implementation of digital applications has a positive impact on the performance of company employees.*

Keywords: *Digital Application, Performance, PLN Up3, PLN Mobile*

Abstrak

Abstrak. PT PLN (Persero) UP3 Binjai merupakan salah satu unit PLN yang bertanggung jawab terhadap fungsi distribusi listrik. Dalam dunia kelistrikan, posisinya sangat penting yaitu sebagai interface dengan pelanggan. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh penerapan aplikasi digital guna meningkatkan kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) UP3 Binjai. Dengan metode kualitatif yang digunakan seperti wawancara dan observasi serta kajian pustaka, wawancara dilakukan kepada pihak pegawai PLN UP3 Binjai. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah bahwa update terhadap perkembangan teknologi dalam dunia kerja khususnya para pegawai PLN UP3 Binjai sangatlah membantu dalam mencapai tujuan dari perusahaan, penerapan digitalisasi berupa aplikasi untuk mempermudah kerja karyawan yang dilakukan adalah sebagai bentuk menghadapi persaingan di era reformasi. Sehingga penerapan dari aplikasi digital memberikan dampak positif pada kinerja karyawan perusahaan.

Kata Kunci : Aplikasi Digital, Kinerja, PLN Up3, PLN Mobile

Received Juli 30, 2023; Revised Agustus 2, 2023; September 10, 2023

* Lisa Ramahdani, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia di dalam perusahaan memiliki peran yang vital, karena keberadaannya merupakan aset penting dan tidak dapat digantikan oleh sumber daya lain di dalam perusahaan (Yuniarsih dan Suwatno, 2013). Untuk melihat maksimal atau tidaknya sebuah perusahaan dalam mengelola sumber daya, dapat dilihat melalui indikator kinerja. Kinerja merupakan kapasitas pegawai atas pekerjaan yang diembannya, yang merupakan kumpulan dari kemampuan, keterampilan, kematangan, pengalaman, keefektifan, keefisienan, dan kesuksesan dalam mengemban tanggung jawab pekerjaan (Priansa, 2016).

Bagi perusahaan elemen kinerja merupakan sebuah elemen penting yang mendukung tercapainya tujuan perusahaan. Elemen kinerja dipengaruhi oleh berbagai faktor salah satunya adalah adopsi teknologi. Peran adopsi teknologi di dalam perusahaan senantiasa dikaitkan dengan kinerja karyawan. Pasalnya, teknologi merupakan suatu metode atau cara serta proses, atau produk yang dihasilkan dari penerapan dan pemanfaatan berbagai disiplin ilmu pengetahuan yang memberikan manfaat untuk memenuhi kebutuhan, kelangsungan, dan meningkatkan mutu serta kualitas hidup manusia (Astuti et al., 2014).

PT. PLN (Persero) UP3 Binjai adalah salah satu unit PLN yang bertanggung jawab terhadap fungsi distribusi listrik. Dalam bisnis kelistrikan, posisinya sebagai interface dengan pelanggan. Bagi organisasi yang memberikan pelayanan kepada publik atau masyarakat, tentu saja kinerja pegawai dapat dilihat dari bagaimana organisasi tersebut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti memberikan pelayanan mengenai fasilitas listrik untuk kebutuhan bekerja atau kehidupan sehari-hari. Pegawai PT. PLN (Persero) Binjai mewujudkan visi dan misi yang diakui sebagai perusahaan kelas dunia, perusahaan perlu meningkatkan kinerjanya yang mempengaruhi hasil kerja pegawainya.

Menurut Edison et al (2016) kompetensi adalah kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan (knowledge), keahlian (skill), dan sikap (attitude). Sedangkan menurut Simanjuntak (2011) kompetensi dapat memperdalam dan memperluas kemampuan kerja. Semakin sering seseorang melakukan pekerjaan yang sama, semakin terampil dan semakin cepat pula dia menyelesaikan pekerjaannya. Semakin banyak macam pekerjaan yang dilakukan seseorang, yang pengalaman kerjanya semakin luas, dan memungkinkan peningkatan kerjanya. Sudarmanto (2014) bawah kompetensi merupakan sebagai atribut yang berkualitas dalam SDM.

Diterangkan juga oleh fatmawati (2015) dalam penelitiannya bahwa kehadiran teknologi idealnya memudahkan suatu pekerjaan. Salah satu adopsi teknologi yang banyak diterapkan oleh perusahaan adalah aplikasi kerja. Aplikasi kerja termasuk dalam kategori teknologi perangkat lunak seperti yang dikemukakan oleh D'Ambra et al. (2013) bahwa

teknologi merupakan alat yang terdiri dari perangkat keras, perangkat lunak, dan data yang digunakan.

Penulis menemukan fenomena bahwa penggunaan teknologi aplikasi kerja perusahaan yang tidak maksimal akan mengalami kendala dalam pengoperasian aplikasi kerja internal perusahaan. Oleh karena itu judul yang diambil dalam penelitian ini adalah **“Analisis Penerapan Aplikasi Digital Guna Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Binjai”**

TINJAUAN LITERATUR

Pengertian Aplikasi

Aplikasi adalah penggunaan atau penerapan suatu konsep yang menjadi suatu pokok pembahasan. Aplikasi dapat diartikan juga sebagai program komputer yang dibuat untuk menolong manusia dalam melaksanakan tugas tertentu. (Noviansyah, 201: 56). Aplikasi adalah penggunaan dalam suatu komputer, instruksi (intruccion) atau pernyataan (statement) yang disusun sedemikian rupa sehingga komputer dapat memproses input menjadi output (Jogiyanto 1999:12)

Pengertian Digital

Digital merupakan pemakaian internet serta pemakaian teknologi interaktif lain buat membuat serta menghubungkan diskusi antara industri serta konsumen yang sudah teridentifikasi (Coviello, Milley And Marcolin 2001: 26). Digital merupakan pertumbuhan dari digital marketing lewat website, telepon genggam serta fitur permainan, menawarkan akses baru periklanan yang tidak digembor- gemborkan serta sangat mempengaruhi. Jadi kenapa para marketer di segala Asia tidak alihkan pemakaian budget dari marketing tradisional semacam Televisi, radio serta media cetak ke arah media teknologi baru serta media yang lebih interaktif (Heidrick & Struggless 2009 : 1)

Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah hasil kerja seseorang secara keseluruhan yang ditunjukkan dengan bukti secara konkrit (Sedarmayanti 2011:260), Kinerja karyawan merupakan hasil yang dicapai seseorang dari pekerjaannya tersebut (Wibowo 2010:7), Kinerja karyawan ialah hasil dari proses pekerjaan tertentu yang dilakukan secara berencana (Mangkuprawira dan Hubeis 2007:153).

Aplikasi PLN Mobile

PLN Mobile adalah aplikasi mobile customer self service berbasis mobile yang terintegrasi dengan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). Aplikasi ini merupakan bentuk sinergi layanan PLN kepada pelanggan, setelah sebelumnya memanfaatkan Contact Center PLN 123, Facebook, Twitter dan Web PLN. Aplikasi mobile resmi milik PLN ini berisikan layanan informasi dan komunikasi interaktif antara pelanggan dengan PLN perihal layanan ketenagalistrikan. Aplikasi ini menyajikan data terpadu pelanggan dengan tingkat validasi, akurasi, dan keamanan data yang dapat dipertanggungjawabkan.

Kegunaan PLN Mobile

Sebagai informasi, saat ini, PLN Mobile memiliki beberapa fitur utama, yaitu diantaranya :

1. Kemudahan Pembelian Token & Pembayaran Tagihan
2. Kemudahan Ubah Daya
3. Catat Angka Meter Mandiri
4. Kemudahan Pengaduan Gangguan dan keluhan
5. Kemudahan memonitoring pemakaian listrik pascabayar
6. Kemudahan Memonitor Pembelian Token
7. Notifikasi Tagihan
8. Informasi Progress Penyelesaian Gangguan
9. Notifikasi Padam & Pemeliharaan

METODE

Pelaksanaan penelitian ini dalam kurun waktu 1 bulan dimulai dari tanggal 16 januari 2023 – 17 februari 2023 pada PT PLN UP3 Binjai yang beralamat di Jl. Tengku Amir Hamzah No. 37, Pahlawan, Kec. Binjai Utara, Kota Binjai, Sumatera Utara 20748. Adapun metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan wawancara dan observasi serta kajian pustaka dan kajian literatur sebagai sumber data yang didapatkan, wawancara dilakukan kepada pihak pegawai PLN UP3 Binjai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Positif Penerapan Aplikasi PLN Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan

Terdapat pengaruh positif dan signifikan kemudahan terhadap kepuasan pelanggan. berdasarkan dari hasil pembahasan diperoleh hasil bahwa kemudahan memiliki pengaruh positif dan signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen telah merasakan dan menilai

kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi PLN Mobile dalam kegiatan yang bersangkutan dengan PLN. seperti yang dikatakan Kotler Iqbaria dalam Amijaya (2010:14) kemudahan ini akan berdampak pada perilaku, yaitu semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan teknologi, semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi informasi. Untuk penyambungan baru atau keperluan layanan listrik, PLN mendorong masyarakat menggunakan aplikasi PLN Mobile yang merupakan bagian dari transformasi PLN untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. PLN Mobile diluncurkan sejak akhir 2020 dan terus dikembangkan dengan berbagai fitur baru untuk memberi kemudahan kepada pelanggan dan masyarakat.

Pada Laporan Keuangan Konsolidasi PLN Tahun 2021 yang telah diaudit dan diterbitkan oleh Kantor Akuntan Publik (KAP) Tanudiredja, Wibisana, Rintis & Rekan (Pwc Indonesia), PLN berhasil meningkatkan penjualan listrik sebesar Rp 13,96 triliun menjadi Rp 288,86 triliun, atau tumbuh sebesar 5,08 persen dibandingkan tahun sebelumnya. Bahkan, pertumbuhan listrik yang dicatatkan lebih tinggi dari pertumbuhan ekonomi nasional sebesar 3,69 persen.

Hal ini dapat dilihat dari rating aplikasi PLN Mobile di Google Play Store yang saat ini mencapai 4,8 dari skala 5, di mana sebelum ada perbaikan rating aplikasi hanya 2,5. Penilaian ini didapatkan dari 22 juta pengguna, dari sebelumnya hanya sekitar 500 ribu pengunduh, yang telah merasakan manfaat aplikasi super kebanggaan PLN ini.

Penilaian positif dari pelanggan ini tidak terlepas dari keberadaan fitur-fitur di PLN Mobile yang terbukti mempermudah pelanggan. Saat ini pelanggan yang ingin mendapatkan layanan sambung baru maupun tambah daya dapat dimanjakan dengan fitur yang disematkan dalam aplikasi.

PLN mencatatkan penambahan dari 79 juta pelanggan pada 2020 menjadi 82,5 juta pelanggan pada 2021. Penambahan ini tentunya diiringi dengan naiknya daya tersambung pelanggan dari 143.159 Mega Volt Ampere (MVA) pada 2020, menjadi 151.985 MVA pada 2021.

Berkat inovasi dan efisiensi yang telah dilakukan, PLN berhasil meraup laba bersih Rp 13,17 triliun (audited), lebih tinggi dibanding laba bersih tahun 2020 sebesar Rp 5,99 triliun.

“Proses ini menjadi tanda bahwa PLN sebagai jantungnya Indonesia semakin sehat. Seiring dengan pertumbuhan ekonomi, listrik mampu tumbuh lebih tinggi.”

Pengaruh PLN Mobile bagi Kinerja Karyawan

Transformasi PT PLN (Persero) untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan terbukti mampu meningkatkan kinerja perseroan. Aplikasi digital membantu karyawan

menyelesaikan pekerjaan lebih cepat karena mereka dapat melakukan lebih dari satu pekerjaan di satu tempat dalam waktu yang lebih singkat melalui aplikasi digital ini. Perubahan proses bisnis seiring perkembangan teknologi melalui PLN Mobile, tidak hanya berhasil meningkatkan reputasi perusahaan, tetapi menjadi salah satu pendorong utama peningkatan kinerja keuangan perseroan yang terbaik sepanjang sejarah.

Aplikasi PLN Mobile merupakan aplikasi yang diciptakan khusus untuk memudahkan pelanggan dalam mengakses berbagai layanan PT PLN (Persero), mulai dari pembelian token listrik, pembayaran tagihan listrik, catat meter mandiri, pengajuan tambah daya dan pemasangan listrik baru, hingga pengaduan gangguan yang dapat dimonitoring secara realtime bagaimana proses penanganan gangguan hingga selesai (Adina & Nasution, 2021). Hal ini bertujuan untuk memudahkan pelanggan berkomunikasi secara digital terhadap beragam kebutuhan layanan pemanfaatan tenaga listrik dari PT PLN (Persero) di era yang serba digital saat ini (Mboeik et al., 2020). Dengan mudahnya pelayanan yang diberikan hal ini diharapkan akan meningkatkan kepuasan pelanggan yang selaras dengan program Transformasi PLN dalam hal Customer Focus (Kurniawan, 2015).

PLN juga menghadirkan dashboard sistem evaluasi kinerja bagi setiap petugas pelayanan teknik yang dapat dimonitor langsung oleh jajaran manajemen mulai dari tingkat Unit Layanan Pelanggan (ULP) hingga langsung oleh Direksi. Proses ini tentunya dibarengi dengan peningkatan komitmen dan kapasitas petugas PLN yang secara langsung melayani pelanggan di lapangan. Upaya-upaya tersebut membuahkan hasil yang positif. Pelayanan prima dari PLN berhasil meningkatkan tingkat kepuasan kepada pelanggan, sehingga mereka tidak ragu lagi untuk terus menikmati layanan kelistrikan yang disediakan oleh perseroan.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Terdapat beberapa faktor yang memengaruhi kinerja individu. Kinerja individu biasanya dipengaruhi oleh kemampuan mereka sendiri, motivasi dalam diri, dukungan yang diterima dari lingkungan sekitar, keberadaan pekerjaan yang sedang dilakukan, serta hubungan mereka yang terbangun dengan organisasi. Menurut Wirawan (2009) kinerja karyawan dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu:

1. Faktor lingkungan eksternal

Lingkungan eksternal seperti kehidupan ekonomi, kehidupan politik, kehidupan sosial, budaya dan agama masyarakat mampu mempengaruhi kinerja karyawan.

2. Faktor internal karyawan

Kinerja karyawan juga sangat ditentukan oleh bakat dan sifat pribadi, kreativitas, pengetahuan dan keterampilan, seni, pengalaman kerja serta keadaan fisik. Selain itu, keadaan psikologi juga turut serta berperan penting, seperti etos kerja, disiplin kerja,

motivasi kerja, semangat kerja, sikap kerja, stres kerja, keterlibatan kerja, kepemimpinan, kepuasan kerja, dan loyalitas.

3. Faktor lingkungan internal organisasi

Lingkungan internal organisasi turut mendukung untuk menghasilkan kinerja karyawan yang baik. Misalnya, dengan adanya visi, misi, dan tujuan organisasi, kebijakan organisasi, bahan mentah, teknologi, strategi organisasi, sistem manajemen, kompensasi, kepemimpinan, modal, budaya organisasi, iklim organisasi dan rekan kerja.

Keterlibatan Pelanggan

Faktor keterlibatan pelanggan menunjukkan suatu upaya penyedia layanan dalam meyakinkan pelanggan akan hadirnya suatu inovasi yang diciptakan melalui iklan maupun promosi yang dapat dilakukan dalam bentuk sosialisasi maupun memanfaatkan media massa. Inovasi layanan PLN Mobile disini melalui faktor keterlibatan pelanggan menjelaskan beberapa upaya yang dilakukan PT. PLN (Persero) Area Surabaya Selatan dalam meyakinkan pelanggan akan inovasi ini melalui berbagai iklan dan promosi yang dilakukan. Upaya-upaya tersebut antara lain adalah pemasangan iklan melalui brosur dan banner, sosialisasi terkait aplikasi PLN Mobile kepada masyarakat dengan cara turut mengikuti acara-acara pameran, dan mempromosikan aplikasi ini melalui media massa. Bentuk sosialisasi yang diberikan meliputi ajakan pihak PLN kepada pelanggan untuk mengunduh aplikasi PLN Mobile di handphone mereka dan menjelaskan fitur-fitur yang ada didalamnya, selain itu pihak PLN membagikan brosur dan cinderamata agar penyampaian mengenai aplikasi ini semakin menarik. Namun dalam pelaksanaan pengenalan aplikasi ini diakui PT. PLN (Persero) Area Surabaya Selatan masih belum merata hingga ke pelosok-pelosok, akan tetapi hal tersebut akan tetap diupayakan mengingat saat ini banyak masyarakat yang memiliki gadget. Nilai keefektifan dalam aplikasi PLN Mobile ini terlihat dalam kemudahan akses dan fitur-fitur yang ada didalamnya serta manfaat yang dirasakan oleh pelanggan. PT. PLN (Persero) memberikan informasi yang lebih update dan pelayanan yang lebih mudah dan simpel dimana hal tersebut tersedia dalam layanan PLN Mobile. Manfaat yang diberikan kepada pelanggan dapat dilihat dari antusias masyarakat akan hadirnya aplikasi ini, karena masyarakat atau pelanggan, merasa lebih dimudahkan dalam memperoleh pelayanan dan tentunya proses pelayanan yang mereka dapatkan jadi lebih cepat.

Menjadi Tenaga Kerja Berkaraker

Menjadi Tenaga Kerja Berkaraker Setiap manusia harus mau dan mampu melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang diamanahkan dalam hidup ini. Segala bentuk pekerjaan harus dilakukan dengan benar dan baik. Rasulullah SAW bersabda : “Barangsiapa

diserahi kekuasaan atas urusan umat lalu enggan melayani kaum lemah dan orang-orang yang membutuhkannya, maka Allah tidak akan mengindahkannya pada hari kiamat". (H.R. Ahmad).

Dari penjabaran tersebut dapat di pahami bahwa sebagai seorang karyawan perlu mengetahui dan memahami tanggung jawabnya dalam melaksanakan tugas dengan baik dan benar agar dapat ridho dari Allah AWT.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kajian literatur dalam penelitian ini dapat memberikan kesimpulan bahwa update terhadap perkembangan teknologi dalam dunia kerja yang melibatkan sejumlah tenaga kerja untuk membantu mencapai tujuan dari perusahaan atau pemilik bisnis dalam kepuasan pelanggan, seperti penerapan digitalisasi berupa aplikasi untuk mempermudah kerja karyawan perlu dilakukan, karena sebagai bentuk untuk menghadapi persaingan di era reformasi. Penerapan dari aplikasi digital juga memberikan dampak positif terhadap kinerja karyawan karena dengan adanya aplikasi-aplikasi digital karyawan dapat memaksimalkan kinerja mereka untuk mencapai tujuan perusahaan.

Saran

Adapun saran untuk manajemen PT PLN (Persero) UP3 Binjai sebaiknya lebih meningkatkan pemanfaatan adanya teknologi informasi PLN Mobile sehingga kinerja perusahaan dapat berjalan lebih baik dan efisien dari sebelumnya. Dengan pemanfaatan-pemanfaatan aplikasi digital perusahaan dapat meningkatkan dan mencapai tujuan-tujuan dari perusahaan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Nashmi, dan Amer. 2014. The Impact Of Information Technology Adoption On Employee Productivity In Non Governmental Organization In Yemen. *International Journal Pof Social Sciences And Humanities Research*. Retrieved Research Gate.
- Fatmawati. 2015. Technology Acceptance Model (TAM) Untuk Menganalisis Penerimaan Terhadap Sistem Informasi Perpustakaan. *Jurnal Iqra*. Retrieved E-Journal Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Hasibuan. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Noviansyah. 2008. *Aplikasi Website Museum Nasional Menggunakan Macromedia Dreamweaver MX*. Jakarta: STIK.

- Prassida, dan Subriadi. 2015. Kontribusi Adopsi Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Usaha Kecil Menengah Di Indonesia Studi Kasus: Bank Perkreditan Rakyat. *Jurnal Sistem Informasi*. Retrieved Research Gate.
- Priansa, Donni. 2014. *Perencanaan dan Pengembangan SDM*. Bandung: Alfabeta.
- Suwatno, dan Yuniarsih. 2013. *Azas – Azas Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta. Penerbit: Salemba Empat.
- Zainarti. 2021. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Sumber Daya Manusia Berkarakter Islami*. FEBI UIN-SU Press.
- <https://web.pln.co.id/cms/media/siaran-pers/2023/04/transformasi-digital-titik-perubahan-besar-layanan-pln-yang-mudahkan-pelanggan-diapresiasi-banyak-pihak/>
- <https://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/RMSI/article/view/11549>
- <https://finance.detik.com/energi/d-6406864/dirut-akui-buruknya-aplikasi-pln-mobile-sebelum-dipoles>
- <https://selular.id/2023/01/punya-banyak-fitur-canggih-pengguna-aplikasi-pln-mobile-terus-meningkat/2/>
- Adina, C. P., & Nasution, N. (2021). *Proses Rebranding Aplikasi New PLN Mobile oleh Humas PT. PLN Persero*.
- Febriyantoro, M. T., & Arisandi, D. (2018). *Pemanfaatan digital marketing bagi usaha mikro, kecil dan menengah pada era masyarakat ekonomi ASEAN*. *JMD: Jurnal Riset Manajemen & Bisnis Dewantara*, 1(2), 61–76.