



Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Penggunaan PLN Mobile UP3 Binjai Untuk Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Pelanggan

Natria Aminarti

Universitas Malikussaleh, Aceh, Indonesia

E-mail : natria.220420099@mhs.unimal.ac.id

Rayyan Firdaus

Universitas Malikussaleh, Aceh, Indonesia

E-mail : rayyan@unimal.ac.id

Abstract: *PT PLN (Persero) UP3 Binjai is one of the PLN units that supply electricity to the community. Digital services launched by PLN in the form of PLN Mobile continue to be developed to meet customer needs and satisfaction as well as ease of access. The purpose of this study was to determine the development of efficient customer service through the use of PLN Mobile in UP3 Binjai. The literature review method is used to collect research data by using literature studies to collect materials from books and scientific journals regarding the use of PLN Mobile. From the results of the study, the PLN Mobile application provides benefits for the UP3 Binjai community to find solutions to customer electricity problems, ranging from applying for new electricity installations, checking bills, switching power, responding to complaints and power outages, to purchasing electricity tokens. However, there is a weakness, namely when customers check their bills, customers cannot see information on how much Rupiah is charged, only the month billed. This PLN Mobile application will also have a positive impact on customers and PLN employees because it is more efficient and saves time and energy for customers and employees in resolving customer complaints.*

Keywords: *Efficient; Customer Service; PLN Mobile*

Abstrak. PT. PLN (Persero) UP3 Binjai merupakan salah satu unit PLN yang menyuplai tenaga listrik ke masyarakat. Layanan digital yang diluncurkan PLN berupa PLN Mobile terus dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan serta kemudahan mengakses. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengembangan layanan pelanggan yang efisien melalui pemanfaatan PLN Mobile di UP3 Binjai. Metode literatur review digunakan untuk mengumpulkan data penelitian dengan menggunakan studi kepustakaan untuk mengumpulkan bahan dari buku dan jurnal ilmiah mengenai penggunaan PLN Mobile. Dari hasil penelitian tersebut, aplikasi PLN Mobile memberikan manfaat bagi masyarakat UP3 Binjai untuk menemukan solusi dari masalah kelistrikan pelanggan, mulai dari pengajuan pemasangan listrik baru, pengecekan tagihan, peralihan daya, menanggapi keluhan dan pemadaman listrik, hingga pembelian token listrik. Namun, ada kelemahan yaitu saat pelanggan mengecek tagihannya, pelanggan tidak dapat melihat informasi berapa jumlah Rupiah yang dikenakan, hanya bulan yang ditagihkan saja. Aplikasi PLN Mobile ini juga akan memberikan dampak positif bagi pelanggan dan karyawan PLN karena lebih efisien serta menghemat waktu dan tenaga pelanggan dan karyawan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan.

Kata kunci: Efisien; Pelayanan Pelanggan; PLN Mobile

LATAR BELAKANG

Seiring berjalannya globalisasi, teknologi informasi juga berkembang pesat. Khususnya di Indonesia, perkembangan internet sangat penting untuk membantu dan memudahkan masyarakat dan organisasi dalam melakukan berbagai aktivitas kehidupan karena dapat membuatnya mudah dan cepat untuk mendapatkan semua informasi yang mereka butuhkan. Semua bisnis di sektor perdagangan dan jasa sekarang harus bersaing dengan perusahaan lain agar dapat bertahan, berkembang, dan memperoleh keunggulan

kompetitif mereka karena perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi semakin cepat.

Salah satu sumber daya terpenting yang membantu suatu perusahaan berhasil adalah informasi. Informasi yang akurat, tepat waktu, relevan, dan lengkap dapat membantu pengambilan keputusan dan pada akhirnya meningkatkan kinerja dan pertumbuhan bisnis. Perusahaan yang mengikuti perkembangan zaman dapat menyediakan layanan tidak hanya melalui sistem tradisional, tetapi juga melalui sistem layanan berbasis mobile. Salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menerapkan inovasi layanan berbasis mobile adalah PT. PLN (Persero), yang telah menciptakan dan mengembangkan layanan dalam bentuk aplikasi yang bernama PLN Mobile.

PT. PLN (Persero) UP3 Binjai telah berkontribusi meningkatkan layanan pelanggan terutama dengan membuat produk pelayanan yang handal, inovatif, dan berkualitas tinggi. PT. PLN (Persero) juga telah melakukan inovasi untuk melayani masyarakat dengan mengembangkan aplikasi PLN Mobile, yang membantu masyarakat mendapatkan pelayanan. Dilengkapi dengan fitur yang membuatnya lebih mudah bagi pelanggan untuk mengakses layanan listrik. Selain itu, PLN Mobile berfungsi sebagai tempat untuk mengajukan pengaduan dan saran bagi masyarakat. Karyawan PT. PLN (Persero) Binjai terus mengembangkan visi dan misi perusahaan untuk menjadi perusahaan kelas dunia. Perusahaan harus meningkatkan kinerjanya, yang berdampak pada bagaimana karyawan melakukan pekerjaan mereka.

Pelanggan dapat melihat harga listrik, transaksi token, riwayat pemakaian listrik dalam kwh, dan lokasi pembayaran di bank terdekat, serta status dan progres pengaduan dan permintaan melalui aplikasi PLN Mobile. Aplikasi ini diharapkan dapat meningkatkan pengelolaan pengaduan dan pengalaman pengaduan pelanggan, khususnya bagi pelanggan PLN. Selain itu, aplikasi ini akan memberikan pelanggan informasi tentang status pekerjaan dan kinerja PT. PLN (Persero). PLN Mobile berkomitmen untuk memberikan pelanggan informasi yang cepat, tepat, dan akurat. Aplikasi PLN Mobile berharap PLN dapat lebih dekat dengan pelanggan di seluruh Indonesia dengan menawarkan layanan yang mudah dan dapat meningkatkan pasokan daya listrik.

KAJIAN TEORITIS

Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen adalah sistem yang dirancang untuk menyediakan informasi yang bermanfaat bagi orang lain. Dalam proses pengambilan keputusan, sistem

informasi manajemen menggunakan sarana komunikasi lisan dan tertulis antara pihak manajemen atau pimpinan dengan pihak bawahannya yang mana saling berkaitan dengan kegiatan manajemen (Zebua, 2019). Manajemen sendiri mencakup proses perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, pengarahan dalam suatu organisasi. Secara akademis, istilah ini umumnya digunakan untuk merujuk pada sebuah metode manajemen informasi yang berkaitan dengan otomatisasi atau dukungan terhadap pengambilan keputusan manusia, misalnya sistem pendukung keputusan, sistem pakar, dan sistem informasi eksekutif (Puspitasari & Budiman, 2021). Sistem Informasi Manajemen adalah metode yang menghasilkan informasi pada waktu yang tepat untuk pengelolaan organisasi dan kegiatan operasi internal organisasi, tujuan untuk mendukung proses pengambilan keputusan dan untuk meningkatkan proses perencanaan dan pemantauannya (Alfiansyah et al., n.d.).

Manfaat Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen mempunyai keunggulan dalam membantu perusahaan untuk meningkatkan efisiensi operasional, memperkenalkan inovasi internal, dan menciptakan sumber informasi yang strategis. Manfaat sistem informasi manajemen adalah:

- a. Meningkatkan aksesibilitas terhadap data yang disajikan secara akurat dan tepat kepada pengguna tanpa memerlukan perantara sistem informasi.
- b. Menjamin kualitas dan ketersediaan fungsional dalam penggunaan sistem informasi yang kritis.
- c. Mengembangkan proses perencanaan yang efektif.
- d. Mengidentifikasi kebutuhan fungsi pendukung sistem informasi.
- e. Memutuskan investasi yang akan diarahkan dalam sistem informasi.
- f. Mengantisipasi dan memahami dampak ekonomi dari sistem dan teknologi informasi baru.
- g. Meningkatkan produktivitas dalam pengembangan aplikasi dan pemeliharaan sistem.
- h. Sebagai salah satu produk atau layanan yang dapat memproses transaksi, mengurangi biaya, dan menghasilkan pendapatan.

Aplikasi PLN Mobile

Menurut Hermanto (2020: 20), aplikasi mobile atau sering disingkat dengan *mobile apps* masalah aplikasi dari sebuah perangkat lunak yang dalam pengoperasiannya dapat berjalan di perangkat *mobile* (*smartphone, tab, ipad, dan lainnya*). Aplikasi mobile umumnya memungkinkan pengguna untuk terhubung ke layanan web. Aplikasi mobile juga memungkinkan pengguna mengakses berbagai informasi penting melalui *smartphone* yang terhubung dengan layanan Internet. Keunggulan utama aplikasi mobile adalah pengguna

dapat dengan mudah mengakses informasi secara *portable* tanpa menggunakan PC atau laptop dan dapat memperoleh informasi terkini tanpa terhambat oleh waktu. Selama pengembangannya, aplikasi seluler diintegrasikan dengan fungsionalitas yang ada di perangkat mobile.

Aplikasi *self-service* PLN Mobile terintegrasi dengan aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Layanan Pelanggan Terpusat (AP2T) untuk memudahkan pelanggan tanpa harus pergi ke kantor Unit Layanan Pengadaan (ULP) di mana pun mereka berada. Aplikasi ini juga terhubung dengan layanan online terpusat untuk pengaduan pemadaman listrik.

Aplikasi PLN Mobile dapat memberikan kemudahan kepada pelanggan. Beberapa pelanggan dapat mengajukan permohonan instalasi listrik baru dan proses penambahan daya, pelanggan dapat membeli token listrik atau membayar tagihan listrik bulanannya, dan pelanggan juga dapat mencatat meterannya dengan kwh meter pasca bayar secara mandiri dengan fitur swacam. Jika terjadi pemadaman listrik di rumah, pelanggan dapat membuat laporan gangguan pemadaman listrik sendiri. Juga dapat melacak perkembangan laporan kesalahan hingga listrik kembali menyala di rumah pelanggan. Semua itu bisa dilakukan kapan saja, dimana saja tanpa harus datang ke kantor PLN. Ini adalah inisiatif PT. PLN (Persero) untuk meningkatkan kepuasan pelanggan khususnya di wilayah Binjai.

Pelayanan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan

Pelayanan pelanggan adalah perilaku atau aktivitas individu atau organisasi yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan melalui interaksi dan komunikasi yang baik antara pelanggan dengan karyawan, rekan kerja, dan bahkan pimpinan. Tujuan pelayanan pelanggan adalah untuk memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan.

Pendapat Kotler dan Keller (2019: 23), mendefinisikan kualitas pelayanan adalah sebagai cara kerja perusahaan yang berusaha untuk meningkatkan kualitas proses, produk, dan layanan yang dihasilkan perusahaan. Selain memberikan informasi tentang pemberian informasi tenaga listrik, fungsi pelayanan pelanggan PLN Mobile juga melayani pelanggan dan calon pelanggan dalam proses meminta penyambungan baru; perubahan daya, baik penambahan maupun penurunan; perubahan tarif; permintaan untuk berhenti sebagai pelanggan; perubahan nama pelanggan; dan sebagainya. Pihak PLN juga mengembalikan uang pelanggan dan kemudian menegur pihak terkait perusahaan tenaga listrik apabila ada kesalahan.

Dalam memberikan layanan kepada pelanggan, PT. PLN (Persero) menggunakan lima dimensi kualitas, yaitu *tangible* (bukti fisik), *credibility* (kepercayaan), *responsiveness* (daya

tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). PLN Mobile menggunakan 2 dimensi kualitas layanan, yaitu *credibility* (kepercayaan) dan *responsiveness* (daya tanggap). Dimensi ini digunakan karena sesuai dengan karakteristik yang dibutuhkan PT. PLN (Persero).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode peninjauan literatur (*literatur review*), yang menjelaskan bagaimana PLN Mobile dapat digunakan dengan efektif dalam pelayanan pelanggan. Metode sistematis dan eksplisit untuk identifikasi, evaluasi, dan sintesis hasil penelitian dan pemikiran para peneliti dan praktisi dikenal sebagai *literatur review*. Dalam kegiatan *literatur review*, beberapa jenis literatur yang sering dikaji termasuk artikel ilmiah dari jurnal ilmiah, tesis, disertasi, kertas kerja, makalah, dan buku teks (novel, cerpen, dan buku non fiksi).

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan studi kepustakaan (*Library Research*). Studi kepustakaan adalah kegiatan mengumpulkan bahan-bahan yang berkaitan dengan penelitian dari literatur, buku, jurnal ilmiah, dan publikasi-publikasi lain yang dapat digunakan sebagai sumber untuk penelitian yang akan diteliti penulis, dengan cara mendeskripsikan dan menguraikan data tersebut melalui beberapa pendapat para ahli. Untuk sumber dan jenis data yaitu dengan mempelajari berbagai referensi dari jurnal dan buku yang berkaitan dengan rumusan masalah yang dianalisis, yaitu penggunaan PLN Mobile untuk efisiensi pelayanan pelanggan dalam implementasi sistem informasi manajemen. Analisis deskriptif adalah karakteristik dari penelitian ini, yang berarti data yang dikumpulkan lalu diuraikan secara teratur, dan kemudian diberikan pemahaman dan penjelasan agar pembaca dapat memahaminya dengan baik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pegawai atau tim PLN UP3 Binjai terus berusaha mensosialisasikan kepada pelanggan tentang kemudahan menggunakan PLN Mobile untuk layanan kelistrikan. Dengan fitur yang semakin canggih, aplikasi PLN Mobile ini dapat diakses kapan saja dan di mana saja. PLN terus mengembangkan layanan digital PLN Mobile, yang dapat diakses dengan *smartphone*, untuk memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan terutama pada masyarakat Binjai. Beberapa fungsi fitur utama aplikasi PLN Mobile adalah sebagai berikut:

- a. Memungkinkan pelanggan yang melakukan pembayaran pra bayar untuk membeli token;

- b. Memungkinkan pelanggan yang melakukan pembayaran pasca bayar untuk membayar tagihan listrik;
- c. Mencatat penggunaan listrik dan pembelian token;
- d. Mengajukan layanan perubahan daya;
- e. Swadaya catat angka meter (Swacam);
- f. Menyediakan layanan pengaduan pelanggan.

Implementasi PLN Mobile dalam Pemenuhan Pelayanan Pelanggan

Perkembangan teknologi saat ini semakin diterima oleh masyarakat terutama pada wilayah Binjai, seperti yang dilakukan Perusahaan Listrik Negara (PLN) dengan meluncurkan aplikasi PLN Mobile untuk meningkatkan layanan kepada pelanggannya dengan menggunakan basis layanan digital. Transformasi PT. PLN (Persero) untuk meningkatkan layanan kepada pelanggannya melalui penyempurnaan aplikasi PLN Mobile, baik melalui front-end maupun back-end, telah diterima baik oleh semua pihak masyarakat. Front-end bagi pengguna dengan mengunduh aplikasi mobile PLN di PlayStore untuk digunakan untuk suatu kepentingan. Sementara back-end merupakan bagian aplikasi yang dapat melakukan pemrosesan data Mobile PLN.

Aplikasi PLN hebat ini, yang memberikan kemudahan dan kecepatan layanan kepada pelanggan, saat ini mendapat peringkat 4,8 dari 5 di Google PlayStore. Dengan sekitar 24,8 juta pengguna dan lebih dari 35 juta ID pelanggan, aplikasi ini memiliki jumlah pengguna yang cukup besar. Selain itu, masyarakat dapat menggunakan PLN mobile ini untuk pembayaran rekening dan token listrik dengan mudah, dan mereka juga membantu menambahkan daya dan memasang lampu secara gratis.

Pelanggan dapat menggunakan aplikasi PLN Mobile untuk menyelesaikan masalah kelistrikan mereka. Aplikasi ini memungkinkan pelanggan untuk mengecek tagihan, mengubah daya, mengajukan keluhan atau gangguan, dan juga membeli token listrik. Selain itu, PLN Mobile menawarkan fitur Iconnet, yang menyediakan layanan internet broadband, dengan memanfaatkan jaringan PLN yang tersebar luas untuk memastikan layanan internet yang *reliable*, *affordable* dan *unlimited*. Saat ini pelanggan atau komunitas khususnya wilayah Binjai dapat menikmati berbagai fitur PLN dengan menggunakan smartphone saja.

Tujuan Implementasi PLN Mobile

Layanan digitalisasi dilakukan karena hal ini bertujuan untuk memastikan pengoperasian layanan pelanggan yang lebih efisien. Dengan demikian, diharapkan dengan adanya aplikasi PLN Mobile, masyarakat menjadi penerima manfaat layanan tersebut dan PT. PLN (Persero) sebagai penyedia jasa menjadi lebih mudah dalam praktiknya. Sesuai dengan

tujuan yang telah ditetapkan, tujuan dari program ini adalah terkait dengan kemudahan akses dan kemudahan pengajuan bagi pelanggan yang menggunakan aplikasi PLN Mobile saja untuk menyelesaikan seluruh prosedur yang diperlukan. Saat melakukan proses pengajuan, pelanggan hanya perlu mengisi data diri sesuai KTP, menentukan lokasi gedung, mengisi data layanan (kapasitas, jenis layanan dan persyaratan), mengisi data SLO (Sertifikat Laik Operasi) dan melakukan pembayaran melalui transfer bank sesuai nilai nominal. Menurut pelanggan yang menilai, program instalasi listrik baru dengan aplikasi PLN Mobile ini lebih efektif karena prosedur yang telah disetujui tersedia secara mandiri bagi pelanggan hanya melalui aplikasi PLN Mobile, tanpa batasan ruang dan waktu.

Setelah tujuan program tercapai, penyelenggara program menemui ada kendala dalam pelaksanaan program. Dengan adanya aplikasi PLN Mobile, untuk mencapai tujuan program instalasi listrik baru, program ini mempunyai kendala karena adanya perubahan signifikan yang mengharuskan pelanggan untuk cepat beradaptasi.

Penggunaan teknologi internet, seperti aplikasi PLN Mobile, diharapkan dapat mempercepat pertukaran informasi, penyediaan layanan, dan kegiatan transaksi dengan masyarakat, bisnis, dan penyelenggara program. Kendala selanjutnya adalah ketidaktahuan pelanggan seperti sebagian masyarakat wilayah Binjai, mengenai syarat pemasangan listrik baru sehingga menyebabkan kesalahan administrasi yang dialami pelanggan pada saat membuat pernyataan. Namun, karyawan dapat dengan cepat menyelesaikan masalah administrasi yang dialami pelanggan.

Peran Sistem Informasi Manajemen dalam Implementasi PLN Mobile UP3 Binjai

PLN Mobile System merupakan alat yang sangat berguna untuk menunjang dan mengendalikan perkembangan operasional suatu perusahaan dalam penyediaan layanan pelanggan di bidang ketenagalistrikan. Tujuan utama dari sistem ini adalah untuk mengumpulkan dan mengatur semua data dari berbagai tingkat perusahaan dan merangkumnya untuk memfasilitasi dan meningkatkan kualitas layanan mulai dari pengambilan keputusan hingga meningkatkan produktivitas dan profitabilitas perusahaan.

Sistem PLN Mobile lebih kompleks karena berbasis platform dan dapat diakses dari smartphone Anda dengan mendownloadnya di PlayStore. Selain itu, aplikasi mobile ini dapat diakses dan diproses secara internal dan eksternal sehingga meningkatkan efisiensi dan produktivitas sistem informasi yang digunakan. Organisasi perusahaan PLN UP3 Binjai sangatlah kompleks, dan terdapat kebutuhan mendesak akan fungsi sistem informasi manajemen dalam sistem bisnis. Tanpa informasi yang benar, organisasi dan bisnis tidak dapat mengambil keputusan yang tepat. Setiap keputusan yang diambil oleh PT. PLN UP3

Binjai harus didasarkan pada informasi yang relevan dan terverifikasi. Tanpa informasi yang relevan dan terverifikasi, suatu bisnis dapat mengalami kerugian besar dan menurunkan produktivitas.

Implementasi sistem informasi manajemen pada PLN Mobile wilayah Binjai dapat mendukung operasional PLN dalam menyediakan listrik untuk seluruh masyarakat Binjai. Dengan berkembangnya teknologi dan tentunya semakin meningkatnya kebutuhan listrik dari pelanggan, maka diperlukannya sistem informasi manajemen untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Dari sekian banyak sistem informasi manajemen baru yang diperkenalkan PLN, bisa dikatakan belum cukup melayani masyarakat, keterbatasan sumber daya manusia menjadi kendala utama yang sulit diatasi.

Fitur dari PLN Mobile UP3 Binjai

PLN UP3 Binjai juga melakukan implementasi komunikasi yang efektif kepada pelanggan demi menjaga hubungan baik dengan pelanggan dan mendapatkan kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan dan kinerja PLN. Pegawai PLN UP3 Binjai meyakini aplikasi mobile PLN sangat efektif membuat aktivitas pelayanan pelanggan menjadi lebih mudah dan efisien.

Fitur-fitur yang tersedia pada PLN Mobile antara lain:

1. Pembayaran tagihan listrik

PLN Mobile menyediakan fitur pembayaran listrik yang dapat memudahkan pelanggan membayar tagihan listrik dari rumah hanya dengan satu aplikasi. Selain itu, pelanggan tidak dikenakan biaya administrasi apapun saat melakukan pembayaran listrik melalui aplikasi PLN Mobile. Biasanya jika menggunakan aplikasi lain akan dikenakan biaya administrasi sebesar Rp 2.500.

2. Notifikasi Tagihan Listrik

Ketika pelanggan menggunakan aplikasi PLN Mobile dan mendaftarkan nomor ID pelanggan pribadi untuk jenis tagihan pascabayar atau listrik, maka pelanggan menerima notifikasi tagihan bulanan. Dengan cara ini, pelanggan dapat diingatkan setiap bulan untuk ingat membayar tagihannya.

3. Keluhan dan Pengaduan Listrik

Pelanggan yang sering mengalami gangguan kelistrikan di rumahnya kini dapat dengan mudah menyampaikan keluhan dan pengaduan mengenai properti ketenagalistrikan miliknya melalui aplikasi Mobile PLN.

4. Sambungan Sementara

Aplikasi PLN Mobile memungkinkan pelanggan dengan mudah mengajukan permohonan sambungan sementara untuk daya listrik pelanggan, memungkinkan pelanggan dengan mudah menambahkan daya listrik dibandingkan meningkatkan output daya dan menimbulkan biaya lebih tinggi.

5. PLN Magazine

Aplikasi Majalah PLN Mobile juga menyajikan berita-berita perkembangan di PLN dan memungkinkan pelanggan mendapatkan artikel-artikel terkini mengenai perkembangan dan isu-isu terkait PLN.

6. Iconnet PLN

Bagian terbaiknya saat ini adalah PLN juga menawarkan jaringan internet. Singkatnya, Iconnet PLN merupakan produk layanan *fixed broadband internet* terbaru yang ditawarkan PLN melalui salah satu anak perusahaannya, PT Indonesia Connect Plus. Layanan ini memberi pelanggan koneksi internet yang sangat stabil menggunakan koneksi fiber optik yang canggih.

7. Rewards

Aplikasi PLN Mobile memungkinkan pengguna menerima banyak hadiah setelah berhasil menyelesaikan misi. Kehadiran aplikasi PLN Mobile tentunya juga memberikan dampak positif bagi pelanggan dan karyawan PLN karena lebih efektif dan menghemat waktu serta tenaga baik pelanggan maupun karyawan PLN UP3 Binjai. Dalam pelaksanaan pelayanan pelanggan melalui aplikasi PLN Mobile di Binjai, ada hambatan yang dimana tidak semua pelanggan dapat menggunakan aplikasi atau memiliki telepon seluler berbasis Android, terutama pelanggan lansia dan berusia antara 40 tahun keatas.

Kelebihan dan Kekurangan dalam Penggunaan Aplikasi PLN Mobile Pada UP3 Binjai

Kemudahan PLN dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan melalui Aplikasi PLN Mobile. PLN Mobile memiliki beberapa kelebihan yang dapat membantu dalam kehidupan sehari-hari bagi para pelanggan khususnya wilayah Binjai dalam hal kelistrikan. Berikut adalah beberapa kelebihan dari aplikasi PLN Mobile, diantaranya:

1. Mudah dan Cepat

Aplikasi PLN Mobile memberi kemudahan pelanggan untuk pembelian token listrik melalui aplikasi mobile. Pelanggan dapat melakukan transaksi di mana pun dan kapan pun, sehingga semua menjadi mudah dan tidak membutuhkan waktu yang lama.

2. Fitur Lengkap

Aplikasi PLN Mobile dilengkapi dengan fitur-fitur yang sangat berguna, seperti pembelian token bagi pelanggan pra bayar, pembayaran tagihan listrik bagi pelanggan pasca bayar, monitor penggunaan listrik dan pembelian token. Selain itu, aplikasi ini juga dilengkapi dengan fitur *Electric Vehicle* untuk mengetahui lokasi Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum (SPKLU) dan mengontrol ataupun memonitor proses pengisian baterai kendaraan listrik di SPKLU.

3. ListriQu

Aplikasi PLN Mobile juga menyediakan fitur ListriQu yang memberikan layanan bagi pelanggan jika terjadi keluhan pada instalasi listrik milik pelanggan dan dapat melakukan pengaduan.

4. Iconnet

Selain layanan kelistrikan, aplikasi PLN Mobile juga menyediakan fitur Iconnet yang menyediakan layanan internet broadband, dengan memanfaatkan jaringan yang sudah tersebar luas dan PLN memastikan layanan internet yang reliable, affordable dan unlimited.

5. Akses Terlengkap

Aplikasi PLN Mobile dapat di download melalui Google Play Store pada perangkat Android atau melalui AppStore pada perangkat iOS, sehingga pelanggan dapat mengakses semua fitur aplikasi dari mana saja dengan mudah.

6. Efisien dan Praktis

Aplikasi PLN Mobile memudahkan pelanggan untuk melakukan pembayaran listrik secara online, yang lebih efisien dan praktis daripada melakukan pembayaran konvensional.

7. Transparansi dan Kemudahan

Aplikasi PLN Mobile memudahkan pelanggan untuk memberikan pelayanan dari pemasangan listrik baru hingga melakukan pembayaran tagihan maupun pembelian token listrik secara online, yang lebih transparan dan mudah.

Kekurangan dari aplikasi PLN Mobile adalah dianggap tidak responsif. Beberapa pelanggan melaporkan bahwa respon pihak berwenang terhadap layanan yang dilakukan oleh PLN Mobile masih sangat lambat. Selain itu, janji yang diberikan PT PLN mengenai layanan PLN Mobile tidak sesuai dengan yang diterima pelanggan, dan keakuratan informasi yang diberikan juga rendah. Pelanggan juga menilai layanan PLN Mobile tidak memenuhi tujuan dibuatnya layanan tersebut, yaitu untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Keluhan lain dari pengguna layanan ini adalah informasi yang diberikan dinyatakan tidak konsisten baik dari segi informasi yang diberikan maupun waktu, yaitu pada saat pelanggan melakukan pengecekan tagihan, tidak ditampilkan informasi jumlah tagihan Rupiah, melainkan informasi bulan yang ditagihkan saja. Selain itu, informasi tentang pemadaman listrik hanya diberikan setelah listrik padam, dan hal ini mungkin tidak efisien dan tidak tepat. Kelemahan lain dari aplikasi PLN Mobile sendiri adalah sebagian pengguna wilayah Binjai maupun sekitarnya masih kesulitan dalam menjalankan aplikasinya. Karena beberapa pelanggan selalu salah dalam memasukkan kode referensi (error). Beberapa pengguna Aplikasi PLN Mobile masih mengalami kesulitan dalam melakukan pendaftaran Aplikasi PLN Mobile sehingga tidak dapat diakses.

KESIMPULAN DAN SARAN

PT. PLN (Persero) selalu memberikan pelayanan terbaik dan inovatif kepada pelanggan dan calon pelanggannya. PLN akan dapat meningkatkan jangkauannya kepada pelanggan dan calon pelanggan, khususnya di wilayah Binjai dengan mengembangkan aplikasi PLN Mobile. Aplikasi ini memiliki informasi yang dapat diakses yang cocok untuk berbagai jenis informasi yang ada di fitur PLN Mobile, sehingga pelanggan dapat mengaksesnya kapan saja dan di mana saja.

Aplikasi PLN Mobile sangat baik dan memberikan manfaat bagi pelanggan UP3 Binjai untuk memenuhi kebutuhan kelistrikan, keluhan dan pengaduan. Masih banyak kendala dalam implementasi aplikasi PLN Mobile, mulai dari pengguna, perangkat yang digunakan, pelayanan hingga keluhan yang diterima melalui aplikasi PLN Mobile. Selain itu, sosialisasi yang masih belum merata, sehingga membuat beberapa pelanggan UP3 Binjai belum menggunakan aplikasi PLN Mobile. Namun, aplikasi PLN Mobile juga memberikan dampak positif bagi pelanggan dan karyawan PLN karena meningkatkan efisiensi dalam menyelesaikan keluhan pelanggan, menghemat waktu dan tenaga baik bagi pelanggan maupun karyawan.

Perlunya upaya untuk terus mensosialisasikan aplikasi PLN Mobile ini secara merata terhadap seluruh masyarakat terutama wilayah Binjai agar masalah kelistrikan dapat dengan mudah teratasi. Tentunya terhadap penulis masih ada kekurangan dalam penyusunan artikel ilmiah, adapun nantinya penulis akan melakukan perbaikan dalam penelitian untuk disempurnakan dalam meningkatkan efektivitas.

DAFTAR REFERENSI

- Akromah, S. & Kusumasari, I.R. (2023). Penerapan Aplikasi PLN Mobile Dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan PLN ULP Bojonegoro Kota. *Jurnal Masyarakat Mengabdikan Nusanantara*, 2(2), 106-107. <https://doi.org/10.58374/jmmn.v2i2.154>
- Haq, A.A. (2022). Penggunaan Aplikasi PLN Mobile Sebagai Sarana Komunikasi Digital Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, 2(7), 1196-1197. <https://doi.org/10.59141/comserva.v2i7.447>
- 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*, 12(3), 347-348. <https://doi.org/10.33366/jisip.v12i3.2684>
- Lubis, R.A. & Ikhwan, A. (2023). Penerapan Aplikasi PLN Mobile Dalam Melayani Pelanggan ULP Medan Johor. *Blend Sains Jurnal Teknik*, 1(3), 235-236. <https://doi.org/10.56211/blendsains.v1i3.215>
- Maudina, S.A. (2021). Implementasi Konsep Sistem Informasi Pada PT. PLN. Jakarta: Universitas Mercu Buana. https://www.academia.edu/45436980/IMPLEMENTASI_KONSEP_SISTEM_INFORMASI_PADA_PT_PLN
- Nasution, Annio, I.L., Sitio, A.L., Siregar, C., & Nahulae, L.L. (2023). Efektivitas Penggunaan Aplikasi PLN Mobile Pada Bagian Pelayanan Pelanggan Di PLN UP3 Binjai. *Jurnal Kendali Akuntansi*, 1(4), 392-394. <https://doi.org/10.59581/jkawidyakarya.v1i4.1409>
- Oktaviana, A. Aritonang, M.M. & Sembiring, E.S. (2023). Analisis Dan Pengembangan Sistem Informasi Manajemen. 1(1). Diunduh di <https://circle-archive.com/index.php/carc/article/view/21>
- Rifqi, M., Dona., Maradona, H., Sukrianto, D., & Maharani. (2023). Sistem Informasi Manajemen Pada PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero Cabang Kabupaten Rokan Hulu. *Remik: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(1), 34-35. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.11943>
- Tarigan, P.A.A., Tarigan, Jenny, S., & Vanesha, E.D. (2022). Peran Aplikasi Dalam Melakukan Pelayanan Pasang Baru Pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Baru. *Konferensi Nasional Sosial dan Engineering Politeknik Negeri Medan*, 65-66. <https://ojs.polmed.ac.id/index.php/KONSEP2021/article/view/889/418>
- Wahid, N. & Ratmono. (2022). Pengaruh *E-Service Quality* Dan Kemudahan Aplikasi PLN Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan (Pada Unit Layanan Pelanggan PLN Metro). *Jurnal Manajemen Diversifikasi*, 2(3), 740-741. <https://doi.org/10.24127/diversifikasi.v2i3.1324>