

**UPAYA PENINGKATAN PEMASARAN DAN PELAYANAN TERKAIT APLIKASI
PLN MOBILE DI PLN ULP BOJONEGORO KOTA**

*Efforts To Improve Marketing and Services Related To The PLN Mobile Application At
PLN ULP Bojonegoro City*

Melinda Wahyuning Putri¹, Acep Samsudin²

^{1,2}Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Surabaya

21042010240@student.upnjatim.ac.id¹, acep.samsudin.Adbis@upnjatim.ac.id²

Abstract

The application of technology has a major influence on improving business processes and services in a company, such as the innovation of the PLN Mobile application by PT PLN (Persero). However, the use of PLN Mobile is inseparable from various obstacles, the most important factor is the state of society in matters of technological development. The purpose of this promotion, customer service, and socialization activity is to educate and provide understanding to the public about customer service through PLN Mobile. The results obtained are providing real benefits for customers and the surrounding community in increasing their understanding of PLN ULP services and the use of the PLN Mobile application as an alternative solution in meeting their needs.

Keywords: *PLN Mobile, SocialMedia, Promotion, Customer Service, Socialization.*

ABSTRAK

Penerapan teknologi berpengaruh besar dalam meningkatkan proses bisnis dan pelayanan pada suatu perusahaan, seperti inovasi aplikasi PLN Mobile oleh PT PLN (Persero). Namun, penggunaan PLN Mobile tidak terlepas dari berbagai kendala, faktor paling utama adalah keadaan masyarakat dalam urusan perkembangan teknologi. Tujuan dari kegiatan promosi, pelayanan pelanggan dan sosialisasi ini adalah untuk mengedukasi dan memberi pemahaman kepada masyarakat tentang layanan pelanggan melalui PLN Mobile. Hasil yang diperoleh yaitu memberikan manfaat nyata bagi pelanggan dan masyarakat sekitar dalam meningkatkan pemahaman mereka tentang layanan PLN ULP dan penggunaan aplikasi PLN Mobile sebagai solusi alternatif dalam memenuhi kebutuhan mereka.

Kata Kunci: PLN Mobile, Media Sosial, Promosi, Pelayanan Pelanggan, Sosialisasi.

PENDAHULUAN

Peningkatan teknologi berpengaruh signifikan terhadap proses bisnis perusahaan. Di era digitalisasi saat ini mendorong setiap bisnis untuk menghasilkan produktivitas dalam proses bisnisnya, melakukan perubahan dari sistem layanan langsung menjadi sistem pelayanan terkomputerisasi. Penerapan teknologi meningkat dalam dunia bisnis termasuk di Perusahaan Listrik Negara (PLN) yang merupakan perusahaan besar Badan Usaha Milik Negara Indonesia (BUMN) dan bergerak dalam bidang transmisi, pembangkitan, dan distribusi tenaga listrik. PT PLN (Persero) menerapkan pemanfaatan teknologi internet dan aplikasi mobile yaitu dengan cara terus mengembangkan aplikasi PLN Mobile.

PLN mengerahkan sumber dayanya untuk mengembangkan sistem administrasi konsumen dengan model terkomputerisasi sejak tanggal 31 Oktober 2016 yang diberi nama PLN Mobile dengan harapan dapat menjangkau pelanggan dengan lebih mudah. PLN Mobile adalah aplikasi baru yang memungkinkan pelanggan mendapatkan segala jenis layanan yang berkaitan dengan jaringan listrik, seperti menambah daya, memasang jaringan listrik baru, dan lain sebagainya. Namun, Penggunaan PLN Mobile tidak terlepas dari berbagai kendala, faktor paling utama adalah keadaan masyarakat dalam urusan perkembangan teknologi. Kemampuan dan sumber daya manusia menjadi permasalahan pokok dalam penerapan aplikasi PLN Mobile.

PLN ULP (Unit Layanan Pelanggan) Bojonegoro merupakan salah satu unit layanan yang berada dibawah naungan PLN (Persero) UP3 Bojonegoro. Unit Layanan Pelanggan (ULP) berperan penting dalam mendekatkan pengelolaan layanan pelanggan dan jaringan listrik distribusi dengan wilayah yang lebih terlokalisasi. Melalui pelayanan yang diberikan di ULP, kebutuhan dan permintaan pelanggan dapat ditanggapi dengan cepat dan memberikan pelanggan akses lebih mudah untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, PLN ULP Bojonegoro terus berusaha dalam menggencarkan aplikasi PLN Mobile kepada pelanggan melalui promosi dan edukasi melalui media sosial, lisan ke lisan dan sosialisasi kepada masyarakat. Melalui promosi dan edukasi yang diberikan pelanggan diharapkan memiliki kemampuan untuk melakukan berbagai transaksi listrik secara online, memberikan kenyamanan dan kemudahan akses dalam mengelola kebutuhan listrik mereka.

Berdasarkan uraian diatas penulis membuat laporan ini berfokus pada pembahasan “Upaya Peningkatan Promosi Dan Pelayanan Terkait Aplikasi Pln Mobile di PLN ULP

Bojonegoro Kota”. Dengan harapan dapat terciptanya ekosistem layanan listrik yang lebih modern, efisien, dan dapat memenuhi ekspektasi pelanggan, sekaligus meningkatkan kinerja PLN ULP Bojonegoro Kota dan pemahaman pelanggan terkait aplikasi PLN Mobile di era teknologi digital.

KAJIAN TEORITIS

PLN Mobile

PLN Mobile sebagai aplikasi self-service yang terhubung langsung dengan layanan online terpusat. Dengan adanya aplikasi ini, pelanggan dapat dengan mudah mengakses layanan PLN dalam memenuhi kebutuhan tanpa berkunjung ke kantor Unit Layanan Pelanggan (ULP) di setiap daerah. PLN Mobile tidak hanya merupakan inovasi dari PT PLN, melainkan juga langkah yang berarti dalam memberikan layanan terbaik kepada pelanggan. Dengan memanfaatkan aplikasi ini, pelanggan dapat dengan mudah melakukan pembayaran tagihan listrik, menelusuri riwayat tagihan, dan mengawasi penggunaan listrik mereka.

Pelayanan Pelanggan

Pelayanan pelanggan mencakup keterampilan karyawan dalam memberikan produk dan layanan kepada pelanggan, baik yang bersifat internal maupun eksternal. Hal ini mencakup kepuasan pelanggan baik yang sudah teridentifikasi maupun yang belum teridentifikasi secara jelas, dengan tujuan mencapai hasil akhir yang positif.

Nasution (2015:64) mendefinisikan pelayanan (Jasa) sebagai suatu kegiatan atau keuntungan yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lainnya, yang pada dasarnya tidak berbentuk fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan materi. Keberhasilan pelayanan tidak dapat diukur dengan kepemilikan fisik atau barang, melainkan terletak pada kepuasan, manfaat, atau pengalaman positif yang diberikan kepada pelanggan sebagai penerima layanan.

Media Sosial

Menurut Nasrullah (2015), media sosial adalah platform di internet yang memungkinkan pengguna untuk menggambarkan diri mereka sendiri, berinteraksi, berkolaborasi, berbagi, dan berkomunikasi dengan pengguna lain, membentuk ikatan sosial dalam lingkungan virtual. Dalam konteks media sosial, terdapat tiga aspek utama yang menunjukkan makna bersosial, yaitu pengenalan (cognition), komunikasi (communicate), dan kerjasama (cooperation).

Melalui media sosial berbagai kegiatan interaktif dapat dilakukan dalam bentuk pertukaran, kolaborasi, serta pengenalan satu sama lain melalui tulisan, gambar, dan konten audiovisual (Puntoadi, 2011).

Sosialisasi

Sosialisasi merupakan proses penyampaian sesuatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu atau mengubah sikap, pendapat, perilaku baik langsung maupun tidak langsung (Gunawan,2014).

Menurut Agustin (2014) tujuan sosialisasi adalah memberikan keterampilan dan pengetahuan agar seseorang bisa beradaptasi di masyarakat. Ini mencakup peningkatan kemampuan berkomunikasi, pengembangan keterampilan membaca, menulis, dan bercerita, serta membantu kontrol fungsi organik melalui pelatihan mawas diri. Selain itu, sosialisasi juga bertujuan membiasakan individu dengan nilai-nilai kepercayaan yang berlaku dalam masyarakat.

METODE

Metode dalam peningkatan layanan pelanggan yaitu dengan melakukan promosi dan menyisipkan edukasi ke dalam sosialisasi pelanggan. Program promosi dan sosialisasi didampingi oleh Manager, staff pelayanan pelanggan, dan staff K3L PLN ULP Bojonegoro Kota. Metode sosialisasi yang diberikan adalah dengan cara memberikan penjelasan detail aplikasi PLN Mobile dan layanan kantor ULP. Sosialisasi ini melibatkan mahasiswa magang PKKMM untuk turut serta mempromosikan layanan PLN Mobile. Selain itu terkait media sosial, PLN ULP Bojonegoro Bersama mahasiswa melakukan edukasi dan promosi menarik seputar promo, K3, penggunaan PLN Mobile, dan informasi terbaru sebagai upaya peningkatan layanan.

Obyek sasaran dalam promosi dan sosialisasi ini adalah pelanggan dan masyarakat kota Bojonegoro. Sosialisasi dilaksanakan secara online melalui media sosial dan offline pada kegiatan Bojonegoro Expo serta di Kelurahan Kauman, Bojonegoro.



Gambar 1. Flowchart Kegiatan

HASIL

PLN ULP Bojonegoro telah melakukan upaya peningkatan promosi dan pelayanan pelanggan yang bertujuan untuk memberikan edukasi akan pentingnya aplikasi PLN Mobile dalam memudahkan keperluan terkait kelistrikan. Upaya yang dilakukan yaitu dengan melakukan promosi dan sosialisasi secara online maupun offline. Penerapan dari upaya tersebut telah memberikan interpretasi yang komprehensif dan mendalam tentang konsep dan manfaat dalam memperoleh layanan produk jasa yang di pasarkan oleh PT PLN (Persero).

Penerapan Media Sosial

Media sosial berperan aktif dalam mempromosikan produk layanan dan konten edukasi kepada pelanggan PT PLN (Persero). Penerapan media sosial berupa memberikan pemberitahuan adanya promo-promo menarik jika melakukan transaksi di aplikasi PLN Mobile. Promo yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) dalam tiga bulan terakhir sangat menguntungkan mulai dari promo gebyar kemerdekaan dengan nominal tambah daya Rp 170.845,00, promo tambah daya hari pelanggan nasional Rp 202.300 dan promo tambah daya hari listrik nasional Rp 271.023,00 untuk setiap transaksi tambah daya yang dilakukan pelanggan menggunakan aplikasi PLN Mobile. Dengan melakukan promosi di media sosial Instagram, dan Tik Tok berhasil menjangkau banyak pelanggan yang melakukan tambah daya menggunakan promo tersebut. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya pelanggan yang datang ke kantor ULP untuk melakukan tambah daya yang mereka ketahui setelah melihat konten yang dibagikan melalui Instagram dan TikTok PLN ULP Bojonegoro. Selain itu, dengan adanya akun official whatsapp milik PLN ULP Bojonegoro memudahkan tim pelayanan pelanggan dalam berkomunikasi dengan pelanggan.

Pelayanan Pelanggan

Dalam melaksanakan program promosi dan sosialisasi ini praktik langsung terkait pelayanan pelanggan melalui aplikasi PLN Mobile di PLN ULP Bojonegoro juga sangat berpengaruh. Melalui pelayanan pelanggan karyawan dan mahasiswa magang akan mengarahkan dan memandu pelanggan dalam melakukan transaksi di aplikasi PLN Mobile. Pelayanan yang diarahkan melalui PLN Mobile adalah transaksi ubah daya dan migrasi, pembelian token dan pembayaran, pengaduan, penyambungan baru, dan penyambungan sementara. Konsep ini dilakukan dengan tujuan sebagai edukasi kepada masyarakat tentang penggunaan layanan PT PLN Persero dapat dilakukan dengan mudah dan efisien melalui PLN Mobile.

Hasil dari penerapan layanan pelanggan melalui PLN Mobile ini berpengaruh sangat signifikan terhadap pemahaman dan antusias pelanggan untuk menggunakan aplikasi PLN Mobile untuk memenuhi kebutuhan Listrik. Pelanggan menyadari bahwa dengan aplikasi tersebut mereka dapat dengan mudah melakukan transaksi maupun melaporkan keluhan dari manapun tanpa harus datang langsung ke kantor ULP sekitar.

Demo PLN Mobile

Demo PLN Mobile dan Kompor induksi dilaksanakan pada event Bojonegoro Expo tepatnya di Gofun Bojonegoro. Pada kesempatan ini PLN ULP Bojonegoro dan mahasiswa menggelar sosialisasi terkait PLN Mobile, promo tambah daya hari pelanggan nasional, dan promosi kompor listrik (induksi). Dalam kegiatan demo ini terdapat doorprize berhadiah dengan syarat menginstal aplikasi PLN Mobile, melakukan transaksi, dan memberi review positif melalui Play Store dan App Store.

Hasil kegiatan demo PLN Mobile dan Kompor induksi di event Bojonegoro Expo ini berhasil menarik perhatian pengunjung Bojonegoro Expo serta apa yang ingin kita sosialisasikan kepada masyarakat telah tersampaikan dengan baik. Kemudian ditambah dengan adanya promo tambah daya hari pelanggan nasional melalui aplikasi PLN Mobile dengan total semua harga menjadi hanya Rp 202.300,00 dari harga normal yang mencapai jutaan rupiah menjadikan banyak pelanggan yang tertarik untuk mengikuti program tambah daya menggunakan promo hari pelanggan nasional 2023.

Sosialisasi PLN Mobile dan Layanan PLN ULP Bojonegoro

Upaya meningkatkan layanan pelanggan salah satunya dengan mengadakan sosialisasi, sehingga PLN ULP Bojonegoro Kota menggelar kegiatan sosialisasi pelayanan dan

bekerjasama dengan kepala desa kauman dan melibatkan masyarakat desa kauman. Dengan penuh kepedulian, PLN ULP Bojonegoro yang diwakili oleh Manager, Staf Pelayanan pelanggan dan mahasiswa magang memberikan pemahaman tentang apa itu aplikasi PLN Mobile, Fitur Swacam dan keselamatan ketenagalistrikan.

Pemaparan materi sosialisasi dilakukan oleh staf pelayanan pelanggan dengan sangat detail, pemaparan materi pertama yaitu edukasi serta pengenalan lebih mendalam terkait canggihnya PLN Mobile dalam membantu pelanggan untuk menggunakan layanan PLN sekaligus penjelasan terkait menu yang ada di aplikasi PLN Mobile. Pemaparan materi kedua terkait swacam yang merupakan fitur bagi pelanggan pasca bayar yang dapat melakukan pencatatan angka stand kWh meter serta memfoto meteran secara mandiri di rumah setiap bulannya untuk menghindari kesalahan pencatatan. Terakhir adalah pemaparan materi terkait keselamatan ketenagalistrikan dengan menampilkan contoh akibat dari kecerobohan masyarakat. Contoh tersebut berupa video tragedi penerbangan balon yang menyangkut pada jaringan listrik dan mengakibatkan letusan bahkan kebakaran pada jaringan listrik.

Hasil yang didapatkan dari sosialisasi ini yaitu banyaknya feedback dari masyarakat yang mengikuti kegiatan sosialisasi. Feedback tersebut berupa pertanyaan terkait cara penggunaan aplikasi PLN Mobile dan permasalahan terkait kelistrikan masyarakat. Sehingga dalam sosialisasi ini banyak audiens mendownload aplikasi PLN Mobile yang di bantu mahasiswa magang untuk memverifikasi akun serta mengarahkan bagaimana pengaplikasian transaksi melalui PLN Mobile dengan harapan masyarakat yang mengikuti kegiatan sosialisasi dapat memberikan informasi sosialisasi kepada masyarakat sekitar. Melalui sosialisasi ini masyarakat desa kauman mengetahui banyak hal tentang layanan PLN ULP Bojonegoro karena telah mendapatkan materi serta tanya jawab langsung dengan manager dan staf pelayanan pelanggan PLN ULP Bojonegoro.

KESIMPULAN

Dengan menggunakan teknologi digital dan sosialisasi kepada masyarakat luas, program ini terlihat berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pelayanan dan pemasaran produk layanan jasa PT PLN (Persero). Pentingnya edukasi kepada masyarakat terkait PLN Mobile dan layanan PLN ULP tidak bisa diabaikan mengingat perusahaan sangat terbantu dalam segala aspek dari aktivitas bisnis yang dijalankan dengan memanfaatkan media sosial dan aplikasi PLN Mobile. Melalui program ini pelanggan mendapatkan pemahaman dan pengalaman baru dalam memperoleh layanan terkait kelistrikan secara mudah.

Upaya ini memanfaatkan media sosial, pelayanan pelanggan, dan sosialisasi sebagai sarana yang efektif untuk memberikan edukasi kepada pelanggan secara fleksibel dan interaktif. Adanya promosi dan edukasi ini memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat sekitar, karena meningkatkan pemahaman mereka tentang layanan PLN ULP dan penggunaan aplikasi PLN Mobile sebagai solusi alternatif dalam memenuhi kebutuhan mereka. Diharapkan bahwa kesimpulan dari upaya peningkatan promosi dan pelayanan pelanggan melalui aplikasi PLN Mobile ini akan mendorong masyarakat untuk memanfaatkan layanan PT PLN (Persero) dengan tujuan menciptakan layanan yang lebih efisien.

DAFTAR REFERENSI

- Ahzahro, R. S. (2023). Strategi Peningkatan Penggunaan Inovasi Digital PLN Mobile oleh Konsumen Unit Layanan Pelanggan Tulung Kabupaten Klaten dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *Journal of Economics, Business, Accounting, and Management*, 01(06), 116–136.
- Akromah, S., & Kusumasari, I. R. (2023). Penerapan Aplikasi PLN Mobile Dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan PLN ULP Bojonegoro Kota. *Jurnal Masyarakat Mengabdi Nusantara*, 2(2), 105-116.
- Amiman, R., Mokal, B. J., & Tumengkol, S. (2022). Peran Media Sosial Facebook Terhadap Kehidupan Masyarakat Di Desa Lalue Kecamatan Essang Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Ilmiah Society*, 2(3).
- Faridah, A. N., & Hernawati, R. (2022, January). Efektivitas Pelayanan Ketenagalistrikan melalui Aplikasi PLN Mobile dalam Menangani Keluhan. In *Bandung Conference Series: Public Relations* (Vol. 2, No. 1, pp. 204-208).
- Nasution, A. 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), 388-396.
- Putra, A. S. (2021). Sistem Manajemen Pelayanan Pelanggan Menggunakan PHP Dan MySQL (Studi Kasus pada Toko Surya). *Tekinfor: Jurnal Bidang Teknik Industri Dan Teknik Informatika*, 22(1), 100–116.

- Raswari, N. K. A. D. (2023). Prosedur Administrasi Layanan Pasang Baru Tenaga Listrik di PT PLN (PERSERO) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Bali Selatan. (*Laporan Magang, Politeknik Negeri Bali Badung*), 1-13
- Setiadi, A. (2016). Pemanfaatan media sosial untuk efektifitas komunikasi. *Cakrawala: Jurnal Humaniora Bina Sarana Informatika*, 16(2).
- Sylvia. (2021). Sistem dan Prosedur Pelayanan Pelanggan Pada PT PLN Persero ULP Medan Satria. (*Laporan Magang, Universitas Islam Indonesia*), 51-62
- Utami, S., & Azizah, N. (2023). Upaya Meningkatkan Motivasi Belajar Dan Literasi Anak Melalui Kelas Literasi Online Di Selingkar. *Jurnal Masyarakat Mengabdikan Nusantara*, 2(2), 73–82.
- Wijaya, A. S. (2023). Strategi Komunikasi Di Pt. Pln (Persero) Ulp Rivai Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Melalui Aplikasi Pln Mobile. *Kreativitas Pada Pengabdian Masyarakat (Krepa)*, 1(9), 61-70.
- Yanti, N.M.A.N. (2022). Implementasi Aplikasi PLN Mobile Dalam Melayani Pelanggan di PT PLN Persero ULP Tabanan. (*Tugas Akhir, Politeknik Negeri Bali*), 3-4