

“IMPLEMENTASI SWACAM DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PLN ULP BOJONEGORO”

"IMPLEMENTATION OF SWACAM IN IMPROVING PLN ULP BOJONEGORO SERVICES"

Latifah Rukmiati Ifnu Jafar¹ , Acep Samsudin²

Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jawa Timur

Korespondensi Penulis : latifarukmiati99@gmail.com¹ , acep.samsudin.Adbis@upnjatim.ac.id²

ABSTRACT

PLN ULP Bojonegoro Kota is a unit that focuses on customer service, handling various matters related to electricity distribution, including electricity installation, bill payment, and other customer services. In collecting data, this research uses a qualitative method consisting of observation, interviews and documentation as well as theoretical studies, interviews were conducted with employees of PLN ULP Bojonegoro. The result of the research is that the SwaCam feature is good enough and also very useful for PLN ULP Bojonegoro Kota customers in recording kWh meters independently, however, socialization that has not been evenly distributed and the lack of public awareness of technological developments has resulted in there are still PLN ULP Bojonegoro Kota customers who have not used the SwaCam feature. The SwaCam function in the PLN Mobile application will also have a positive impact on PLN customers and employees because it is more efficient so that customers and employees can save time and energy in recording kWh meters.

Keywords : Implementation, SwaCam, Customer Service, PLN ULP Bojonegoro Kota.

ABSTRAK

PLN ULP Bojonegoro Kota Ini merupakan unit yang fokus pada pelayanan pelanggan, menangani berbagai hal terkait dengan distribusi listrik, termasuk pemasangan listrik, pembayaran tagihan, dan layanan pelanggan lainnya. Dalam pengumpulan data penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang terdiri dari observasi, wawancara serta dokumentasi serta kajian teori, wawancara dilakukan kepada pihak pegawai PLN ULP Bojonegoro Kota. Hasil penelitian adalah fitur SwaCam sudah cukup baik serta juga sangat bermanfaat bagi pelanggan PLN ULP Bojonegoro Kota dalam pencatatan meter kWh mandiri akan tetapi, sosialisasi yang belum cukup merata serta kurangnya kesadaran masyarakat akan perkembangan teknologi mengakibatkan masih ada pelanggan PLN ULP Bojonegoro Kota yang belum menggunakan fitur SwaCam. Fungsi SwaCam pada aplikasi PLN Mobile juga akan memberikan dampak positif bagi pelanggan dan karyawan PLN karena lebih efisien sehingga pelanggan dan karyawan dapat menghemat waktu dan tenaga dalam melakukan pencatatan kWh meter.

Kata Kunci : Implementasi , SwaCam , Pelayanan Pelanggan , PLN ULP Bojonegoro Kota.

LATAR BELAKANG

Pada era informasi, tingginya permintaan dan kebutuhan akan informasi berjalan sejalan dengan perkembangan global. Teknologi yang komprehensif dan memadai mendukung penyediaan serta penerimaan informasi. Perkembangan teknologi dalam kehidupan saat ini sangat pesat dan melampaui kehidupan sederhana sehari-hari. Fatmawati (2015) juga menjelaskan dalam penelitiannya bahwa kehadiran teknologi idealnya akan mempermudah pekerjaan. Lebih lanjut, keuntungan substansial dapat diperoleh dengan memberikan informasi secara tepat waktu, seperti peningkatan efisiensi tenaga kerja, pengurangan biaya, penyediaan informasi tanpa penundaan dan kesalahan, serta peningkatan manajemen kerja.

Sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) terkemuka di Indonesia, PT PLN (Perusahaan Listrik Negara) Persero memiliki peran kunci dalam berbagai aspek kehidupan terkait dengan sumber daya listrik. Semua kebutuhan terkait listrik diharapkan terhubung dengan PLN sebagai penyedia utama sumber daya energi tersebut. PLN ULP adalah Unit Layanan Pelanggan yang merupakan bagian dari Perusahaan Listrik Negara (PLN). Ini adalah unit yang fokus pada pelayanan pelanggan, menangani berbagai hal terkait dengan distribusi listrik, termasuk pemasangan listrik, pembayaran tagihan, dan layanan pelanggan lainnya. Perkembangan teknologi membawa dampak besar, semakin besarnya kebutuhan dan harapan masyarakat modern terhadap layanan yang menawarkan kenyamanan, kecepatan, dan kepraktisan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Dengan mempertimbangkan signifikansi inovasi bagi organisasi baik yang bersifat publik maupun swasta dalam era global, maka inovasi mempengaruhi semua layanan yang diberikan kepada masyarakat dan oleh karena itu dapat mempengaruhi peningkatan kualitas layanan. Sama juga dengan Perusahaan Listrik Negara (PLN) yang harus mampu melahirkan inovasi-inovasi baru.

PLN Persero telah menerapkan inovasi melalui peluncuran aplikasi PLN Mobile, yang memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam memperoleh dan mengakses informasi. Aplikasi ini merupakan hasil inovasi PLN bekerja sama dengan PT Indonesia Connect Plus, anak perusahaannya. Dengan integrasi ke Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T), aplikasi ini didesain agar memudahkan pelanggan dalam mengakses berbagai layanan yang disediakan oleh PT PLN (Persero). PLN Mobile menyediakan solusi yang tepat dan real-time mulai dari pembelian token listrik hingga penanganan pengaduan, memenuhi kebutuhan pelanggan di era digital (Adina & Nasution, 2021; Mboeik et al., 2020). Informasi yang dapat diakses dalam aplikasi ini juga dinilai sangat efektif dalam memberikan layanan terkait berbagai jenis informasi yang tercantum pada fitur aplikasi PLN Mobile, serta dengan adanya fitur SwaCam untuk pelanggan pascabayar.

SwaCam merupakan solusi inovatif untuk mengoptimalkan efisiensi pelayanan PLN ULP (Unit Layanan Pelanggan) Bojonegoro Kota. Dengan mengintegrasikan SWACAM, PLN dapat memantau dan mengelola cadangan daya secara real-time, meningkatkan respons terhadap gangguan, dan memastikan kelancaran distribusi listrik. Tujuan dari implementasi ini adalah menciptakan perubahan positif dalam layanan ULP PLN, memaksimalkan kinerja, meningkatkan mutu pelayanan, mengurangi waktu tidak beroperasi, serta memberikan pengalaman pelanggan yang lebih optimal. Dengan demikian, pelanggan memiliki kemampuan untuk mengakses informasi di berbagai tempat dan waktu. Namun, di era perkembangan teknologi yang cepat, banyak masyarakat yang belum terbiasa menggunakan aplikasi PLN Mobile, sehingga mereka masih harus datang ke kantor layanan PLN untuk melakukan transaksi.

Selama menjalani program magang PKKMB di PLN ULP Bojonegoro Kota, penulis menghadapi beberapa tantangan, salah satunya adalah menerima keluhan langsung dari pelanggan terkait pemahaman terhadap aplikasi dan fitur SwaCam yang tersedia. Keadaan ini mendorong PT PLN (Persero) ULP Bojonegoro Kota untuk proaktif mengadakan kegiatan edukasi dan sosialisasi kepada pelanggan, bertujuan agar mereka memahami pentingnya fungsi SwaCam pada aplikasi PLN Mobile, khususnya bagi pelanggan pascabayar, guna meningkatkan kualitas layanan. Maka,

dengan dasar penjelasan di atas, penulis memutuskan untuk memilih judul “Implementasi SwaCam Dalam Meningkatkan Pelayanan PLN ULP Bojonegoro Kota.”

TINJAUAN TEORITIS

Aplikasi PLN Mobile

Aplikasi PLN Mobile mempermudah berinteraksi dengan PT.PLN (Persero) dalam mewujudkan transformasi layanan digital, dengan fokus utama pada orientasi pelanggan. Melalui aplikasi seluler PLN, pelanggan dapat menikmati sejumlah keuntungan, termasuk pemenuhan kebutuhan instalasi listrik baru, pembelian token listrik, pembayaran tagihan bulanan, dan pendaftaran meteran pada kWh pascabayar. Dengan fitur SwaCam, pelanggan dapat mencatat meteran sendiri. Selain itu, pelanggan dapat mengajukan laporan gangguan saat terjadi pemadaman listrik, dan perkembangan laporan tersebut dapat dilacak hingga listrik rumah pelanggan pulih. Seluruh proses ini dapat diselesaikan tanpa perlu kunjungan ke kantor PLN, merupakan inisiatif PT.PLN (Persero) untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Aplikasi PLN Mobile memfasilitasi komunikasi digital yang nyaman antara pelanggan dan call center, dapat diakses di mana saja dan kapan saja.

Fitur SwaCam

SwaCam merupakan solusi inovatif untuk mengoptimalkan efisiensi pelayanan PLN ULP (Unit Layanan Pelanggan) Bojonegoro Kota. Dengan mengintegrasikan SWACAM, PLN dapat memantau dan mengelola cadangan daya secara real-time, meningkatkan respons terhadap gangguan, dan memastikan kelancaran distribusi listrik. Implementasi ini bertujuan untuk membawa perubahan positif dalam pelayanan ULP PLN, mengoptimalkan kinerja, meningkatkan kualitas pelayanan, mengurangi downtime, dan memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik. Dengan demikian, pelanggan dapat memperoleh akses informasi di tempat dan waktu yang fleksibel. Fitur SwaCAM ini akan membantu pengguna melaporkan pembacaan meter listrik dengan lebih mudah dan memberikan transparansi konsumsi listrik kepada pelanggan. Hal ini akan membantu pelanggan dengan mudah mengetahui perkiraan tagihan listrik untuk bulan berikutnya. Pelanggan dapat membaca meter secara mandiri pada tanggal 24 hingga 27 setiap bulan melalui aplikasi SwaCam.in PLN Mobile dengan cepat, sederhana dan akurat.

Pelayanan Pelanggan

Di bawah ini adalah pengertian dan pengertian pelayanan pelanggan dari berbagai sumber:

1. Tjiptono (2005) menyatakan bahwa pelayanan pelanggan melibatkan usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan keakuratan agar sesuai harapan mereka.
2. Kasmir (2017) berpendapat bahwa layanan pelanggan mencakup tindakan yang bertujuan memuaskan pelanggan, kolega, dan atasan, baik dari individu maupun organisasi.
3. Sinambela (2008) memberikan definisi bahwa pelayanan pelanggan adalah aktivitas yang memberikan keuntungan pada suatu kelompok atau unit, memberikan kepuasan tanpa melibatkan produk fisik.
4. Lupiyoadi dan Hamdani (2006) mengungkapkan bahwa pelayanan pelanggan mencakup serangkaian kegiatan bisnis, mulai dari pemesanan hingga komunikasi, dengan tujuan mempererat kerjasama dengan konsumen.

METODE PENELITIAN

Metode Analisis Data

Dalam penulisan jurnal ini dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, penulis dapat menggambarkan permasalahan yang terkait dengan implementasi layanan menggunakan fitur SwaCam (Catat Meter Mandiri) di aplikasi PLN Mobile. Ini memungkinkan pengolahan dan analisis data yang dipilih berdasarkan kajian teoritis.

Metode Pengumpulan Data

Observasi

Dalam proses pengumpulan data ini, penulis secara langsung terlibat dalam observasi untuk memenuhi kebutuhan dan permintaan pelanggan terkait fungsi SwaCam di aplikasi PLN Mobile.

Wawancara

Saat melakukan pengumpulan data laporan, penulis berkomunikasi dengan Bapak Rizki Amali Husni (Tim Transaksi Energi) dan Ibu Ika (Customer Service), menanyakan beberapa pertanyaan terkait penerapan fungsi SwaCam untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Dokumentasi

Mengumpulkan berbagai dokumen dan informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan layanan SwaCam melalui aplikasi PLN Mobile di Divisi Pelayanan Pelanggan dan Divisi Transaksi Energi di PLN ULP Bojonegoro Kota.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Layanan digital yang diciptakan PLN untuk melayani pelanggan terus berkembang, salah satu layanan yang saat ini digunakan pelanggan adalah aplikasi PLN Mobile yang dapat diakses oleh seluruh pelanggan listrik melalui ponsel pintar. PLN Mobile kini menjadi Super App PT PLN (Persero). Aplikasi ini diluncurkan dengan tujuan memberikan kemudahan dan pengalaman layanan listrik yang inovatif bagi pelanggan. Tim PLN ULP Kota Bojonegoro secara aktif memberikan edukasi kepada pelanggan mengenai kemudahan penggunaan layanan listrik melalui PLN Mobile, yang merupakan super app seluler dengan fitur canggih seperti SwaCam. Fitur ini mempermudah pelanggan pascabayar dalam mencatat tagihan listrik secara mandiri dan dapat diakses dengan mudah di berbagai lokasi.

Penggunaan Fitur SwCam Dalam Pelayanan Pelanggan

Perubahan yang ditujukan untuk memperbaiki pengalaman pengguna pada aplikasi PLN Mobile, baik dari segi antarmuka maupun sistem, mendapatkan respon positif dari semua pihak terlibat. Saat ini, aplikasi PLN Mobile dinilai 4,8/5 di Google Play Store, dengan lebih dari 10 juta pengguna ID pelanggan yang terdaftar, memberikan kenyamanan dan layanan yang cepat bagi pelanggan PLN..Serta juga efektivitas SwaCam di Bojonegoro Kota meningkat tiga kali lipat dalam 3 bulan terakhir. PLN ULP Bojonegoro memiliki petugas Billman yang berfungsi untuk pencatatan meter dengan jumlah petugas di kota terdapat 48 petugas, sedangkan jumlah pelanggan pascabayar yang ditangani oleh ULP Bojonegoro sebanyak 98.000 pelanggan saat periode baca pada tanggal 23-30 di setiap bulannya. Usaha untuk memperkenalkan fitur SwaCam tidak hanya dengan sosialisasi saja, namun ULP Bojonegoro juga telah mengimplementasikan pemasangan poster, pemasangan banner, dan stiker di area-area yang memiliki potensi untuk melakukan SwaCam, misalnya di perumahan-perumahan yang tertutup, kios-kios pasar, dan rumah-rumah warga yang memiliki kWh meter didalam rumah. Dengan adanya usaha tersebut berhasil untuk menarik pelanggan dalam penggunaan fitur SwaCam yang tersedia pada aplikasi PLN

Mobile, dapat terlihat selama 3 bulan terakhir mengalami kenaikan pengguna SwaCam pada bulan Agustus tercatat 1.800 pengguna, pada bulan September tercatat 2.887 pengguna, dan pada bulan Oktober mengalami kenaikan tiga kali lipat yakni tercatat 6.318.

Implementasi SwaCam Melalui PLN Mobile

Untuk mensukseskan penerapan SwaCam pada aplikasi PLN Mobile di PLN ULP Bojonegoro, harus dilakukan kegiatan sosialisasi, baik itu dilakukan secara tatap muka atau menggunakan sosial media. Sosialisasi ini perlu dilakukan guna memberikan pengetahuan dan informasi terbaru mengenai adanya fitur SwaCam di aplikasi PLN Mobile serta cara penggunaannya. Sosialisasi ini bertujuan untuk mengenalkan fitur SwaCam dikalangan rumah tangga dan mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan juga permasalahan kelistrikan dan transaksi penggunaan listrik kepada PLN. Sosialisasi ini dilakukan dengan cara bekerja sama bersama beberapa sekolah menengah atas serta juga di balai desa yang berada di wilayah Bojonegoro. Selain itu, sosialisasi ini dilakukan dengan menggunakan media berupa power point dan brosur yang dipaparkan langsung oleh pegawai yang memahami mengenai materi yang disampaikan. Langkah-langkah penggunaan fitur SwaCam dalam aplikasi PLN Mobile setelah login adalah sebagai berikut:

1. Pada layar utama PLN Mobile, akses opsi Catat Angka Meter.
2. Identifikasi ID Pelanggan Pascabayar yang akan dilaporkan.
3. Ambil foto kWh Meter dengan jelas, pastikan angka terbaca dengan jelas.
4. Input angka kWh meter dari ponsel dan kirim.
5. Tampilan estimasi tagihan pemakaian listrik yang harus dibayarkan akan muncul setelahnya

Manfaat dan Keunggulan SwaCam

Manfaat yang dapat diambil dari adanya fitur SwaCam yaitu :

1. Dari sisi PLN ULP Bojonegoro
SwaCam dapat membantu agar kWh meter yang tidak terbaca tersebut dapat diakomodir melalui fitur SwaCam yang disediakan oleh aplikasi PLN Mobile agar tagihan listrik dapat lebih akurat dan tidak ada yang lebih maupun kurang tagih.
2. Dari sisi pelanggan
Fitur SwaCam dapat membantu pencatatan meter dengan lebih praktis, memungkinkan pelanggan untuk secara aktif terlibat dalam pemantauan dan pencatatan penggunaan listrik mereka sendiri. Dengan berpartisipasi dalam pencatatan meter, pelanggan dapat lebih sadar akan konsumsi energi listrik mereka dan mungkin untuk mengambil langkah-langkah dalam mengoptimalkan penggunaan listrik serta mengelola tagihan secara lebih efisien.

Berdasarkan manfaat diatas, fitur SwaCam juga memiliki keunggulan yang mencakup :

1. Self-Metering
Swacam memungkinkan pengukuran cahaya otomatis saat mengambil selfie, memastikan pencahayaan yang optimal.
2. Peningkatan Kualitas Foto Selfie
Fitur ini dirancang khusus untuk meningkatkan kualitas foto selfie dengan mengoptimalkan parameter fotografi seperti eksposur dan pencahayaan.
3. Kemampuan Autofokus yang Cepat
Autofokus yang cepat memastikan gambar selfie tetap tajam dan jelas, bahkan dalam situasi yang dinamis.
4. Pengaturan Eksposur Otomatis

Swacam secara otomatis menyesuaikan pengaturan eksposur, memudahkan pengguna untuk mendapatkan gambar yang seimbang tanpa perlu penyesuaian manual.

5. Mode Kreatif

Banyak swacam menyertakan mode kreatif, seperti filter wajah atau efek khusus, untuk memberikan sentuhan kreatif pada selfie.

6. Kinerja Cahaya Rendah yang Unggul

Kemampuan swacam untuk berkinerja baik dalam kondisi cahaya rendah meningkatkan hasil foto saat berada di lingkungan dengan pencahayaan yang terbatas.

7. Pengalaman Video Call yang Lebih Baik

Swacam juga berkontribusi pada kualitas video call dengan menyediakan gambar yang lebih jelas dan terang selama percakapan video.

8. Integrasi dengan Aplikasi Kamera

Swacam terintegrasi dengan aplikasi kamera ponsel, memudahkan penggunaan dan akses ke berbagai fitur fotografi.

KESIMPULAN

Dari hasil riset yang dilakukan oleh peneliti tentang penerapan fitur SwaCam dalam melayani pelanggan PT PLN (Persero) ULP Bojonegoro Kota, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan SwaCam di PT PLN (Persero) ULP Bojonegoro Kota untuk melayani pelanggan ULP Bojonegoro sudah cukup memuaskan, walaupun masih terdapat beberapa pelanggan yang melakukan transaksi langsung di loket PLN. Beberapa staf juga belum memberikan panduan lengkap mengenai fitur SwaCam pada aplikasi PLN Mobile kepada pelanggan atau masyarakat sekitar. Meskipun demikian, penerapan SwaCam di PT PLN (Persero) ULP Kota Bojonegoro berjalan dengan lancar dan diharapkan dapat memberikan efisiensi baik bagi pelanggan maupun karyawan PLN dalam pencatatan kWh meter, meski masih menghadapi beberapa kendala internal dan eksternal. Kendala yang dihadapi adalah sebagai berikut:
 - a. Masih banyak pelanggan yang belum paham dengan fitur SwaCam.
 - b. Implementasi fungsi SwaCam pada aplikasi PLN Mobile cukup sulit.
 - c. Masih ada permasalahan yang belum dipahami dengan jelas oleh pelanggan dan masih banyaknya pelanggan yang tidak aware akan adanya fitur SwaCam.

DAFTAR PUSTAKA

- Adina, C. P., & Nasution, N. (2021). Proses Rebranding Aplikasi New PLN Mobile oleh Humas PT. PLN Persero.
- Akromah, S., & Kusumasari, I. R. (2023). Penerapan Aplikasi PLN Mobile Dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan PLN ULP Bojonegoro Kota. *Jurnal Masyarakat Mengabdikan Nusantera*, 2(2), 105-116.
- 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.
- Haq, AA (2022). Penggunaan Aplikasi Pln Mobile Sebagai Sarana Komunikasi Digital dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan Pt Pln (Persero) Up3 Balikpapan. *COMSERVA*, 2 (7), 1192-1200. H. B. Tambunan and T. W. D. Hapsari, "Analisis Opini Pengguna Aplikasi New PLN Mobile Menggunakan Text Mining," *PETIR*, vol. 15, no. 1, pp. 121–134, Dec. 2021, doi: 10.33322/petir.v15i1.1352.
- Lubis, R. A., & Ikhwan, A. (2023). Penerapan Aplikasi PLN Mobile dalam Melayani Pelanggan Rayon Medan Johor. *Blend Sains Jurnal Teknik*, 1(3), 235-243.
- Mboeik, C., Andung, P. A., & Mandaru, S. S. E. (2020). Praktik Digital Public Relations dalam Upaya Meningkatkan Citra Positif Perusahaan PT. PLN (Persero) UIW NTT. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 5(2), 40–54
- 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). *Tekinfo: Jurnal Bidang Teknik Industri Dan Teknik Informatika*, 22(1), 100–116.
- Sudrajat, D. P. G. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (PERSERO) Area Bogor. Universitas Pasundan.
- Sylvia. (2021). Sistem dan Prosedur Pelayanan Pelanggan Pada PT PLN Persero ULP Medan Satria. (Laporan Magang, Universitas Islam Indonesia), 51-62
- S. Yuliana, N. Norisanti, and F. Mulia, "Peran Kualitas Pelayanan dengan Aplikasi PLN Mobile dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan," *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, vol. 1, no. 2, pp. 356–364, Dec. 2019, doi: 10.31539/jomb.v1i2.698.
- 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