

## Penerapan Aplikasi PLN Mobile Dalam Melayani Pelanggan ULP Medan Johor

Rani Antika Lubis, Ali Ikhwan

Fakultas Sains dan teknologi, Sistem Informasi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, Indonesia

### INFORMASI ARTIKEL

Diterima Redaksi: 09 Januari 2023  
Revisi Akhir: 14 Januari 2023  
Diterbitkan Online: 16 Januari 2023

### KATA KUNCI

Aplikasi; PLN Mobile; Sosialisasi;

### KORESPONDENSI

Phone: +6283196459169  
E-mail: raniantika05@gmail.com

### A B S T R A K

Aplikasi PLN Mobile hadir dengan banyak kegunaan yang dapat membantu melayani pelanggan, salah satunya adalah pelanggan ULP Medan Johor. Pelanggan yang mempunyai keperluan dengan pihak ULP tidak harus meluangkan waktu untuk datang ke lokasi ULP. Mereka hanya cukup menggunakan aplikasi tersebut di smartphone yang akan dihubungkan dengan nomor telepon pihak yang terkait. Tetapi penggunaan Aplikasi PLN Mobile masih kurang memuaskan pelanggan karena tidak dapat menggunakan fitur yang ada dan masih banyak yang belum mengetahui apa itu PLN Mobile karena kurangnya sosialisasi dan penyampaian informasi sehingga pelayanan di PLN masih belum memuaskan pelanggan yang mengakibatkan pelanggan sering protes karena tidak mendapatkan informasi terbaru dengan jelas. Hal ini dibuktikan dengan kebingungan mereka untuk mengatasi keluhan listrik di rumah seperti berapa harga untuk tambahan daya. Sehingga dengan begitu perlu adanya Penerapan Aplikasi PLN Mobile dalam Melayani Pelanggan. Dan dengan adanya penerapan fitur-fitur ini tersebut layanan bagi pelanggan PLN diharapkan dapat mendukung perbaikan tata kelola layanan dan Pengaduan Pelanggan.

### PENDAHULUAN

Di era informasi yang menuntut semakin banyak dan mutlak akan kebutuhan informasi, hal ini selaras dengan arus perkembangan zaman yang terjadi di seluruh dunia. Dukungan teknologi yang lengkap dan memadai mampu menjadikan penyampaian informasi dapat tersampaikan dan diterima. Perkembangan teknologi didalam kehidupan sangat cepat dan meluas tidak hanya terbatas dalam kehidupan sehari-hari. Ada banyak kebutuhan data dan informasi bagi setiap kehidupan sehari-hari dan organisasi untuk menjembatani proses peningkatan efektivitas kinerja organisasi. Apalagi pentingnya informasi yang tepat waktu akan sangat memberikan manfaat dan peningkatan tenaga kerja, penghematan biaya, memberikan informasi tanpa penundaan dan kesalahan, dan meningkatkan manajemen kerja [1].

PLN (Perusahaan Listrik Negara) adalah perusahaan milik negara yang menyediakan layanan kelistrikan di Indonesia. PT PLN selalu berupaya meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dengan menciptakan produk layanan yang kreatif, andal, dan berkualitas tinggi. PLN sendiri telah inovatif dan memfasilitasi pelayanan bagi masyarakat dengan menciptakan PLN Mobile. Teknologi mobile merupakan perkembangan teknologi yang berdampak besar bagi masyarakat. Salah satu teknologi mobile yang banyak diminati adalah teknologi Android. Dengan menggunakan aplikasi berbasis android ini, pengguna dapat menggunakan PLN Mobile untuk memudahkan pekerjaannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat [2].

PLN Mobile merupakan aplikasi berbasis android yang memfasilitasi pelayanan kepada masyarakat. Aplikasi ini memiliki fitur yang memudahkan pelanggan dalam mengakses layanan kelistrikan dan berperan sebagai wadah pengaduan atau saran dari masyarakat, pengguna dapat menggunakan PLN Mobile untuk memudahkan pekerjaannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. PT PLN (Persero) ULP Medan Johor [3].

Selama melaksanakan Kerja Praktik (KP) di PLN ULP Medan Johor, penulis menemukan beberapa masalah, salah satunya yaitu mendapatkan keluhan langsung dari pelanggannya bahwa betapa sulitnya menggunakan aplikasi tersebut. Hal ini mendorong PT PLN (Persero) ULP Medan Johor untuk terus mengedukasi dan memberikan wawasan kepada pelanggannya agar dapat memahami pentingnya Aplikasi PLN Mobile untuk membantu memberikan pelayanan kepadanya. Maka dari itu, Berdasarkan uraian di atas, maka penulis memutuskan untuk mengambil judul "Penerapan Aplikasi PLN Mobile dalam Melayani Pelanggan ULP Medan Johor".

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### ***Penerapan***

*Penerapan* adalah suatu praktek atau teori, metode dan hal-hal lain untuk mencapai tujuan kepentingan tertentu dan diinginkan dari kelompok atau kelompok yang telah direncanakan sebelumnya dan disepakati.

### ***PLN Mobile***

*PLN Mobile* adalah suatu aplikasi mobile consumer self service berbasis android yang terhubung dengan layanan online terpusat untuk pengaduan pemadaman listrik. Aplikasi terintegrasi yang menggabungkan aplikasi Pengaduan dan Pengaduan Terpadu (APKT) dan Layanan Pelanggan Terpusat (AP2T) [4].

### ***Pelayanan Pelanggan***

*Pelayanan pelanggan* adalah suatu tindakan, perbuatan atau aktivitas seseorang atau suatu organisasi dalam upaya pemenuhan kebutuhan atau keinginan pelanggan yang dilakukan melalui interaksi dan komunikasi yang baik dengan pelanggan, sesama karyawan dan juga pimpinan guna memenuhi harapan, kepuasan dan pemecahan permasalahan.

### ***Pelayanan Elektronik***

*Pelayanan elektronik* adalah layanan online yang tersedia melalui Internet yang memungkinkan transaksi pembelian dan penjualan (pengadaan) yang valid, berlawanan dengan situs web tradisional yang hanya menyediakan informasi deskriptif dan transaksi online tidak dimungkinkan [5].

### ***Aplikasi***

*Aplikasi* adalah subkelas perangkat lunak komputer yang memanfaatkan kemampuan komputer langsung untuk melakukan suatu tugas yang diinginkan pengguna [6].

### ***Flowchart***

*Flowchart* atau sering disebut dengan alir merupakan suatu jenis diagram yang mempresentasikan algoritma atau langkah-langkah instruksi yang berurutan dalam sistem [7].

## **METODOLOGI**

### ***Metode Analisis Data***

Pembahasan yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini merupakan metode deskriptif kualitatif, dengan mendeskripsikan permasalahan terkait penerapan layanan melalui fitur-fitur aplikasi PLN Mobile kepada pelanggan sehingga data yang diperoleh, dipilih dan diolah kemudian dianalisis berdasarkan kajian teoritis [8].

## Metode Pengumpulan Data

### Observasi

Dalam metode pengumpulan data ini, penulis melakukan observasi dengan berpartisipasi langsung melayani seluruh kebutuhan dan kebutuhan pelanggan melalui aplikasi PLN Mobile.

### Wawancara

Dalam mengumpulkan data laporan ini, penulis mengajukan beberapa pertanyaan tentang penerapan PLN Mobile dalam melayani kebutuhan pelanggan dengan Bapak Harir (SPV Pelayanan Pelanggan) dan Ibu Baity (Staff Pelayanan).

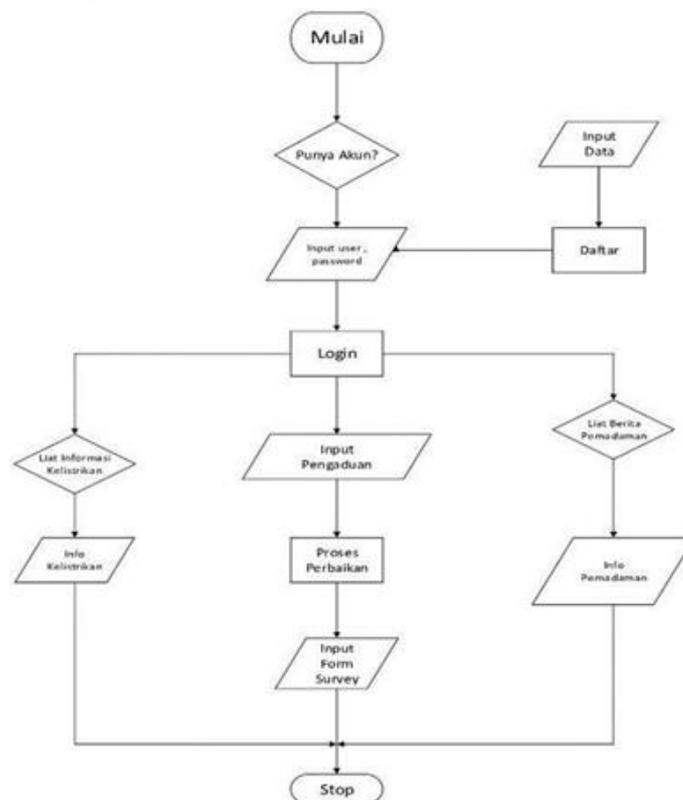
### Dokumentasi

Penulis mengumpulkan segala bentuk dokumen dan segala bentuk informasi terkait pelaksanaan layanan melalui Aplikasi PLN Mobile di divisi pelayanan pelanggan PT PLN (Persero) ULP Medan Johor.

## Flowchart

Flowchart adalah diagram yang menunjukkan langkah-langkah dan keputusan untuk menyelesaikan suatu proses pemrograman.

Berikut Flowchart pengaduan di Aplikasi PLN Mobile



Gambar 1. Flowchart Pengaduan

Pada Flowchart ini menggambarkan alur bagaimana user untuk melakukan pengaduan pada Aplikasi PLN Mobile yang dimulai dengan input user dan password kemudian login lalu input pengaduan sesuai keinginan yang dibutuhkan pelanggan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

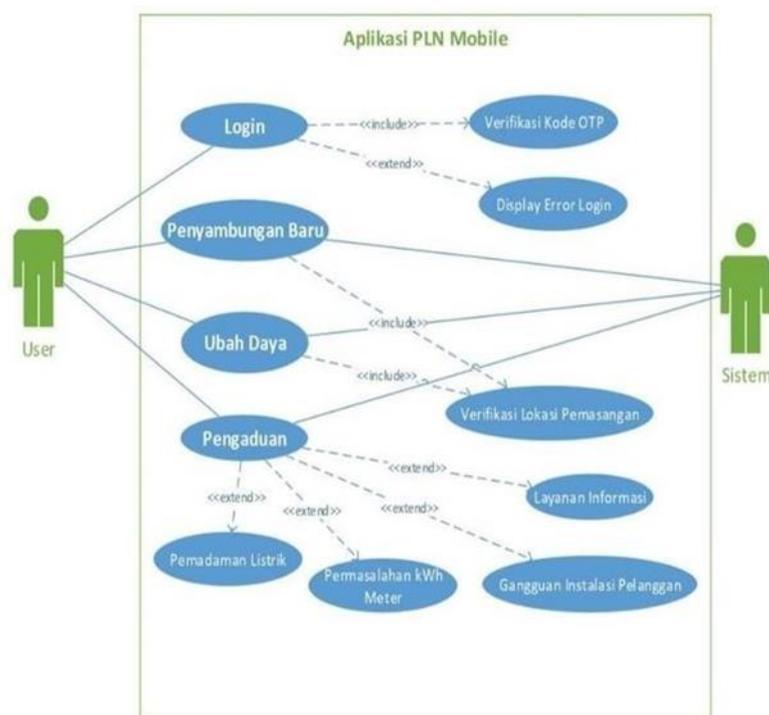
Terdapat beberapa Fitur utama dari aplikasi PLN Mobile, diantaranya adalah:

1. Pembelian token untuk pelanggan prabayar
2. Pembayaran tagihan listrik dari pelanggan pascabayar
3. Monitoring konsumsi daya dan beli token
4. Pengajuan perubahan daya
5. Perekaman otomatis nomor meteran (Swacam)
6. Layana Pengaduan Pelanggan

### Analisis Kebutuhan

Pada kebutuhan fungsional dijelaskan dalam pemodelan *Use Case*. Diagram *use case* menunjukkan fitur apa saja yang tersedia dalam sistem dan siapa saja yang diperbolehkan menggunakan fitur tersebut.

Berikut adalah *Use Case Diagram* Aplikasi PLN Mobile



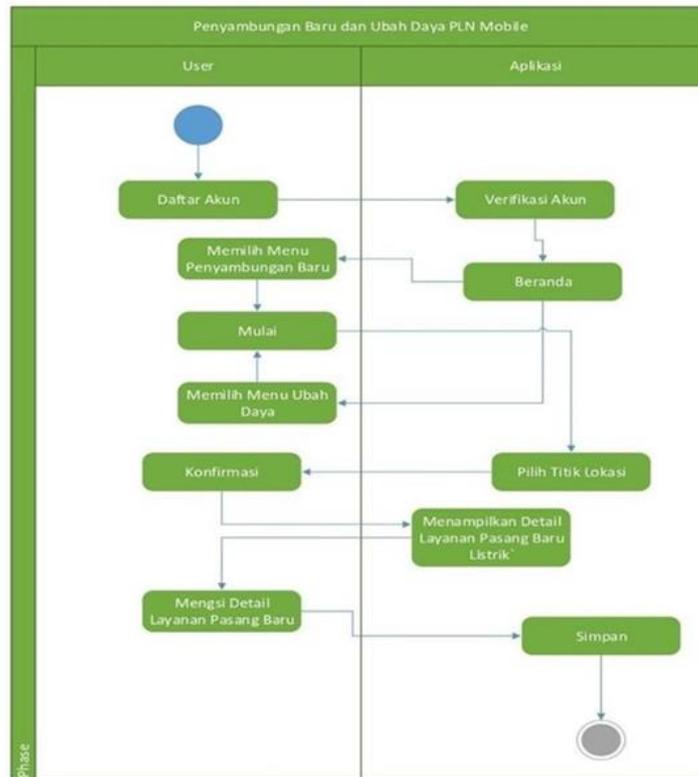
Gambar 2. *Use Case Diagram*

Berdasarkan *Use Case Diagram*, maka dapat disimpulkan bahwa *Use Case Diagram* tersebut memiliki user dan sistem. *User* melakukan *login* dengan mengisi username dan *password* yang dimiliki *user*, kemudian sistem menampilkan untuk diisi verifikasi kode otp yang dikirimkan. Setelah itu user dapat memilih fitur yang ada sesuai kebutuhan yang diinginkan[9].

### Activity Diagram

*Activity Diagram* adalah menggambarkan *workflow* (aliran kerja) atau aktivitas dari sebuah sistem atau proses bisnis. *Activity Diagram* juga menggambarkan dari beberapa proses aksi dalam waktu bersamaan.

Berikut adalah *activity diagram* penyambungan baru dan ubah daya PLN Mobile.

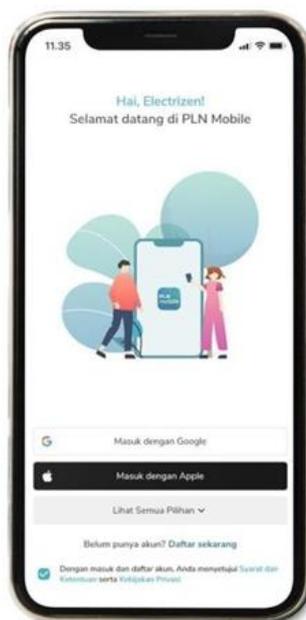


Gambar 3. *Activity Diagram* Penyambungan Baru dan Ubah Daya

Pada *Activity Diagram* ini dijelaskan bagaimana alur melakukan permohonan untuk pasang baru listrik dan ubah daya, pertama *user* melakukan daftar akun kemudian user memilih menu penyambungan baru setelah itu memilih titik lokasi dan mengisi detail layanan pasang baru dan data berhasil disimpan, begitu juga sebaliknya dengan melakukan ubah daya pada Aplikasi PLN Mobile.[10]

**Implementasi**

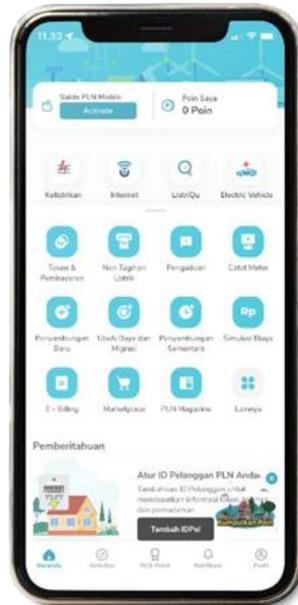
*Halaman Login*



Gambar 4. *Halaman Login*

Pada halaman ini layar akan menampilkan tampilan dari halaman *login*, *user* diharuskan untuk menginput *user id* lalu mengklik *button login* untuk dapat masuk dan otomatis menuju ke halaman utama. Jika *user* belum memiliki akun, maka disediakan halaman daftar akun.

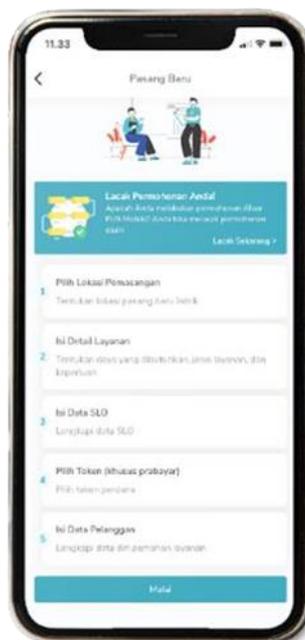
### Halaman Beranda



Gambar 5. Halaman Beranda

Pada halaman ini layar menampilkan tampilan beranda dimana tampilan ini terdapat fitur-fitur layanan yang terdapat di PLN Mobile, *user* dapat memilih fitur layanan sesuai apa yang dibutuhkan.

### Halaman Pasang Baru



Gambar 6. Halaman Pasang Baru

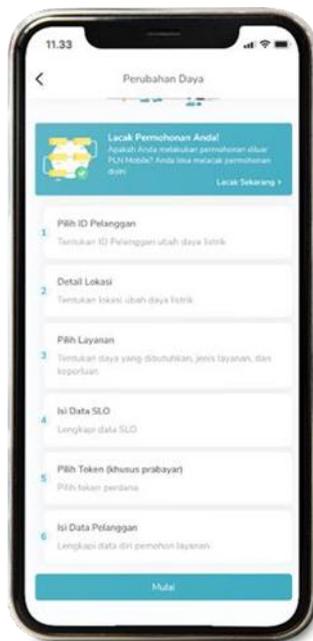
Pada halaman layar menampilkan tampilan layanan pasang baru, untuk menikmati berbagai layanan yang tersedia di PLN Mobile, pelanggan cukup melakukan beberapa langkah sebagai berikut:

1. Buka Aplikasi PLN Mobile, pilih menu “Pasang Baru”
2. Pilih lokasi pemasangan, isi informasi layanan, isi data SLO, pilih token (khusus prabayar) dan masuki informasi data pelanggan.
3. Kirim Permohonan” dan lakukan pembayaran.
4. Setelah melakukan pembayaran, petugas penyambungan PLN akan memasang kWh meter di rumah anda.

Sementara itu anda dapat memeriksa status Aplikasi sebagai berikut:

1. Pilih menu “Profil”
2. Klik Daftar Riwayat
3. Pilih Permohonan, akan muncul daftar permohonan (pilih yang akan dilakukan pengecekan status)
4. Klik “Lihat” untuk melakukan informasi status Aplikasi.

#### Halaman Ubah Daya



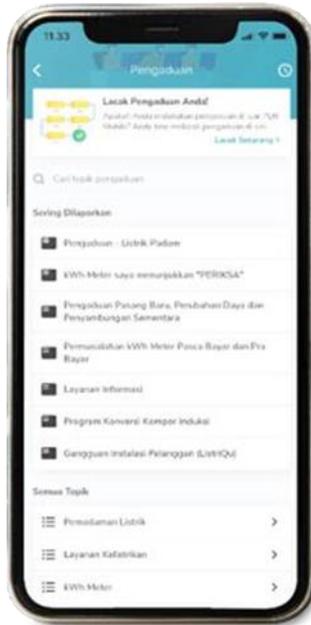
Gambar 7. Halaman Ubah Daya

Pada halaman layar ini layar menampilkan tampilan layanan ubah daya , untuk menikmati berbagai layanan yang tersedia di PLN Mobile pelanggan cukup melakukan beberapa langkah sebagai berikut:

1. Download aplikasi PLN Mobile dari *Google Playstore* atau *Apple Appstore*.
2. Dari halaman utama, pilih menu Perubahan Daya.
3. Layar akan menunjukkan langkah-langkah proses Perubahan Daya, kemudian pilih “Mulai”.
4. Pilih ID pelanggan yang terdaftar di PLN Mobile atau masukkan ID atau meteran pelanggan lain lalu pilih "Berikutnya".
5. Masukkan koordinat lokasi yang sesuai, pilih "Ya".
6. Masukkan informasi lokasi sesuai dengan situasi sebenarnya, lalu klik "Berikutnya".
7. Pilih layanan baru yang diinginkan, jenis koneksi (prabayar/pascabayar), reservasi, lalu pilih "Selanjutnya".
8. Pilih aplikasi, baik untuk Anda atau untuk orang lain. Jika ditujukan untuk orang lain, informasi yang harus diisi adalah “Data Pelanggan” dan “Data Pemohon”. Setelah semua informasi diisi, pilih "Berikutnya".
9. Ringkasan informasi aplikasi ditampilkan. Masukkan juga kode kupon di halaman ini jika program promosi sedang berjalan. Kemudian pilih "Kirim Permohonan".
10. Akan muncul tampilan Syarat dan Ketentuan . Pelanggan harus membaca dan memahami ini dengan cermat sebelum memilih "Setuju".
11. Pelanggan kemudian diteruskan ke halaman notifikasi "Permohonan berhasil". Setelah Anda memilih OK, akan muncul tampilan “Detail Permohonan”. Proses akan dilanjutkan ketika pelanggan memilih "Lanjutkan Pembayaran".

12. Layar Metode Pembayaran akan muncul. Pelanggan dapat memilih metode pembayaran dengan memilih "Ubah Metode Pembayaran". Ada beberapa opsi pembayaran untuk dipilih, seperti dompet digital dan transfer bank melalui akun virtual. Pilih salah satu metode pembayaran yang tersedia sebelum mengklik "Bayar". [10]

#### Halaman Pengaduan



Gambar 8. Pengaduan

Pada halaman layar ini layar menampilkan tampilan pengaduan, untuk menikmati berbagai layanan yang tersedia di PLN Mobile pelanggan cukup melakukan beberapa langkah sederhana sebagai berikut:

1. Buka Aplikasi PLN Mobile
2. Pilih Menu Pengaduan
3. Pilih Jenis Kendala Kelistrikan yang anda alami
4. Masukkan ID Pelanggan atau gunakan lokasi titik
5. Lengkapi lokasi data pengaduan Anda
6. Deskripsikan jenis pengaduan, Foto status kWh dan Kirim Pengaduan [10]

## KESIMPULAN

Dalam Penerapan Aplikasinya, layanan yang masuk melalui aplikasi PLN Mobile masih banyak kendala, mulai dari pengguna hingga perangkat yang digunakan. PT PLN (Persero) ULP Rayon Medan Johor sering menerima keluhan langsung dari pelanggan tentang kesulitan menggunakan aplikasi. Hal ini mendorong PT.PLN (Persero) ULP Medan Johor untuk lebih mengedukasi diri dan memberikan ide kepada pelanggannya agar mereka memahami pentingnya memiliki Aplikasi PLN Mobile untuk melayani pelanggannya. Berbagai kendala muncul yang tidak menghalangi pelaksanaan PLN Mobile PT PLN khususnya ULP Medan Johor menilai akan pendirian dengan dilakukannya dengan sebaik mungkin.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Nur Faridah and Riza Hernawati, "Efektivitas Pelayanan Ketenagalistrikan melalui Aplikasi PLN Mobile dalam Menangani Keluhan," *Bandung Conference Series: Public Relations*, vol. 2, no. 1, Jan. 2022, doi: 10.29313/bcspr.v2i1.658.
- [2] A. Zahra Nadhif, "INOVASI LAYANAN PLN MOBILE DI PT. PLN (Persero) AREA SURABAYA SELATAN." [Online]. Available: <http://ekbis.sindonews.com>

- [3] 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.
- [4] 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.
- [5] Mz. Abidin, “PERANCANGAN SISTEM INFORMASI LAYANAN PELANGGAN PLN BERBASIS WEBSITE PADA PLN RAYON AMPERA.”
- [6] S. S. Pratiwi and T. Oktarina, “ANALISIS PERILAKU PENGGUNA APLIKASI PLN MOBILE MENGGUNAKAN MODEL UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2 (UTAUT 2),” *Bina Darma Conference on Computer Science*.
- [7] L. Prasetyohadi and E. Suryani, “Analisis Minat Penggunaan Fitur Permohonan Layanan Pln Pada Aplikasi New PLN Mobile Dengan Menggunakan Metode TAM 3,” 2022.
- [8] J. Ekonomi and D. Bisnis, “ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENERIMAAN PELANGGAN PLN ULP BANYUWANGI KOTA TERHADAP APLIKASI NEW PLN MOBILE,” vol. 24, no. 1, 2022.
- [9] S. Suryani, “PT. Pln Persero Bengkalis Prosedur Pendaftaran Pelanggan Prabayar Dan Pascabayar Pln Mobile,” 2021.
- [10] M. Ilham, “Analisis Penerimaan Aplikasi PLN Mobile Menggunakan Technology Accpetance Model (TAM),” *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, vol. 7, no. 1, pp. 58–62, 2021.