



## Penggunaan Aplikasi Pln Mobile Sebagai Sarana Komunikasi Digital dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan

*The Use of Pln Mobile Application as a Digital Communication Tool in an Effort to Improve the Quality of Customer Service Pt Pln (Persero) Up3 Balikpapan*

**Asad Amaluddin Haq**

Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi Mahakam Samarinda

\*Email: asadamaluddin@gmail.com.

\*Correspondence: Asad Amaluddin Haq

DOI:

10.36418/comserva.v2i07.447

Histori Artikel

Diajukan : 01-11-2022

Diterima : 20-11-2022

Diterbitkan : 29-11-2022

### ABSTRAK

Setiap pelanggan PT PLN (Persero) berhak atas pelayanan yang baik, PT PLN (Persero) memiliki tanggung jawab terhadap kehandalan suplai tenaga listrik pelanggannya. Upaya untuk memelihara dan meningkatkan kehandalan suplai tenaga listrik merupakan wujud kesungguhan dalam melaksanakan pelayanan prima guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Komunikasi digital dapat mempercepat informasi antara petugas pelayanan gangguan dengan pelanggan dan berpengaruh kepada peningkatan kepuasan pelanggan. Fenomena yang terjadi kaitannya dengan komunikasi digital terkait pelayanan pelanggan adalah penggunaan aplikasi yang dapat diakses menggunakan smartphone masing-masing pelanggan dan petugas pelayanan gangguan. Pelayanan dapat dilakukan dimana saja, kapan saja dan siapa saja asal terhubung dengan koneksi internet.

**Kata kunci:** Pelanggan PT PLN (Persero); Komunikasi Digital; Pelayanan

### ABSTRACT

Every customer of PT PLN (Persero) is entitled to good service, PT PLN (Persero) has a responsibility to the reliability of electricity supply of its customers. Efforts to maintain and improve the reliability of electricity supply is a form of seriousness in implementing excellent service to improve customer satisfaction. Digital communication can speed up information between the fault service officer and the customer and affect the increase in customer satisfaction. The phenomenon that occurs in relation to digital communication related to customer service is the use of applications that can be accessed using the smartphone of each customer and fault service officer. Services can be done anywhere, anytime and anyone as long as they are connected to an internet connection.

**Keywords:** PT PLN (Persero) Customers; Digital Communication; Service

## PENDAHULUAN

PT PLN (Persero) merupakan perusahaan yang mengelola ketenagalistrikan di Indonesia yang dituntut untuk selalu meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan serta keandalannya dalam pendistribusian energi listrik (Tarigan & Nasution, 2014). Hal tersebut sesuai dengan tujuan PT PLN (Persero) yaitu tercapainya kepuasan konsumen (Sudrajat, 2017). Sistem distribusi merupakan salah satu sistem dalam tenaga listrik yang mempunyai peran penting karena berhubungan langsung dengan

konsumsi energi listrik (Dasman & Handayani, 2017). Terutama pelanggan energi listrik tegangan menengah dan tegangan rendah. Kebutuhan terhadap energi listrik yang terus berkembang menghendaki suatu kontinuitas suplai listrik serta kualitas dari suplai daya listrik itu sendiri (Saadah & Arsyad, 2020). Oleh karena itu, kualitas daya listrik harus selalu terjaga keandalannya.

PT PLN (Persero) telah meluncurkan program Transformasi Sejak 21 April 2020, dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja perusahaan (Suharsono et al., 2020). Dengan Transformasi diharapkan perusahaan dapat menjadi semakin sehat, bisa bergerak lebih lincah dalam menjalankan mandat negara untuk memberikan pelayanan kelistrikan kepada pelanggan dan mampu merespons secara responsif berbagai peluang bisnis (Rukmini, 2020). PLN melakukan berbagai terobosan melalui 4 aspirasi besar yaitu *Lean*, *Green*, *Innovative* dan *Customer Focus* (Astuti, 2022). PLN menjalankan transformasi layanan digital untuk meningkatkan efektivitas proses transaksi dan memperkuat pengalaman pelanggan yang tentunya akan berdampak pada pendapatan perusahaan, sekaligus menjaga keberlangsungan keuangan perusahaan yang sehat (Purba et al., 2020).

Transformasi PLN, khususnya aspirasi Customer Focus sangat berperan terhadap kepuasan pelanggan (Bandu, 2013). Aspirasi ini bertujuan untuk memberikan kepuasan pelanggan melalui layanan andal, terintegrasi, yang memiliki kualitas tingkat dunia (Naibaho & WIRA, 2018). Aspirasi Customer Focus diwujudkan melalui program Optimalisasi Pelayanan Teknik (Rochmah, 2013) dan aplikasi PLN Mobile yang telah dilaksanakan sejak tahun 2020. Kedua program ini efektif meningkatkan mutu pelayanan terkait produk pelayanan PLN dilapangan dan semakin mendekatkan perusahaan dengan pelanggan.

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).

PT. PLN (Persero) UP3 Balikpapan merupakan salah satu unit pelayanan PT. PLN (Persero) yang memiliki peran yang sangat penting dalam Kelistrikan di Kota Balikpapan, Kabupaten Penajam Paser Utara, Kabupaten Paser, dan sebagian Kabupaten Kutai Kertanegara. Bertugas untuk melayani permintaan penyambungan baru maupun penambahan daya listrik pelanggan, menangani gangguan sistem distribusi listrik, dan juga melakukan pemeliharaan sistem kelistrikan. PT. PLN (Persero) UP3 Balikpapan juga secara rutin melakukan sosialisasi tentang penggunaan aplikasi PLN Mobile untuk memudahkan pelanggan agar dapat melakukan komunikasi secara digital tentang apapun kebutuhan kelistrikan yang dibutuhkan pelanggannya. Dari pemaparan di atas, terkait dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam hal sarana komunikasi digital, maka tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana penggunaan komunikasi digital dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Balikpapan.

### **Pengertian Komunikasi**

Pengertian komunikasi menurut beberapa ahli adalah sebagai berikut :

1. Menurut Carl I Hovland (Farahdiba, 2020), mendefinisikan Communication is the process to modify the behavior of other individuals (proses mengubah perilaku seseorang)
2. Menurut Laswell (Nida, 2014), komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu
3. Menurut Murphy (Ibrahim & Akhmad, 2014), mendefinisikan communication is the whole process used in reaching other minds. Komunikasi adalah proses yang diperlukan untuk mencapai pikiran yang dimaksudkan oleh orang lain.

Berdasarkan beberapa pendapat dari para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari pihak komunikator kepada komunikan baik secara verbal maupun non verbal dengan menggunakan suatu media untuk mencapai suatu tujuan yang diharapkan.

### **Pengertian Komunikasi Digital**

Komunikasi digital adalah sebuah teknologi yang berbasis sinyal elektrik komputer, sinyalnya bersifat terputus-putus dan menggunakan sistem bilangan biner yang dapat mempresentasikan informasi tertentu (Susanti et al., 2020). Komunikasi ini menggunakan suatu media yang mempermudah penggunaannya untuk melakukan pertukaran informasi atau pesan tanpa terhalang suatu jarak.

Berdasarkan data dari Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemkominfo) menyatakan bahwa, pengguna internet di Indonesia hingga saat ini telah mencapai 82 juta orang (Febriyantoro & Arisandi, 2018). Hal ini mengindikasikan bahwa semakin banyak masyarakat yang melakukan suatu proses komunikasi secara digital. Konsep komunikasi digital selalu berkembang dan selalu berinovasi. Kita dapat berkomunikasi secara tidak langsung atau bertatap muka dengan seseorang atau banyak orang yang akan kita ajak berkomunikasi. Seiring dengan perkembangan teknologi banyak dibuat aplikasi-aplikasi yang memudahkan untuk melakukan komunikasi dengan satu orang maupun dengan orang banyak. Dalam aplikasi nmedia sosial misalnya aplikasi whatsapp, facebook, instagram, dan masih banyak lagi. Untuk aplikasi tentang pelayanan publik juga telah berinovasi dalam melayani masyarakat misalnya aplikasi my indihome, PLN Mobile, BriMo, Mobile JKN, dan masih banyak lagi.

### **Kelebihan Komunikasi Digital**

Kelebihan dari komunikasi digital adalah membuat kualitas komunikasi tidak memiliki batasan karena jarak (FAWZIAH & Irwansyah, 2020). Komunikasi digital memudahkan seseorang untuk menyampaikan suatu pesan dengan sangat mudah, hanya dengan sentuhan jari pada layar smartphone seseorang dapat saling bertukar informasi kapanpun dan dimanapun. Dengan demikian seseorang tidak memiliki batasan untuk melakukan komunikasi secara digital dengan siapapun, namun dari semua kemudahan tersebut tetap harus ada regulasi hukum terkait komunikasi digital untuk menciptakan rasa aman dan nyaman kepada pengguna sarana komunikasi digital.

### **Pengertian Pelayanan Pelanggan**

Berikut definisi dan pengertian pelayanan pelanggan dari beberapa sumber buku:

1. Menurut Tjiptono (2005), pelayanan pelanggan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.
2. Menurut Kasmir (2017), pelayanan pelanggan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan.
3. Menurut Sinambela (2008), pelayanan pelanggan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

4. Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006), pelayanan pelanggan adalah berbagai aktivitas di seluruh area bisnis yang berusaha mengkombinasikan mulai dari pemesanan, pemrosesan, hingga pemberian hasil jasa melalui komunikasi untuk mempererat kerja sama dengan konsumen.

#### **Aplikasi PLN Mobile**

Aplikasi PLN Mobile merupakan bentuk komitmen PT. PLN (Persero) dalam melakukan transformasi layanan digital melalui salah satu aspirasi unggulannya yaitu Customer Focuss. PLN memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan melalui Aplikasi PLN Mobile. Dengan Aplikasi PLN Mobile banyak kemudahan yang didapatkan oleh pelanggan beberapa diantaranya adalah dapat mengajukan proses pemasangan listrik baru dan penambahan daya, pelanggan dapat membeli token listrik maupun membayar tagihan listrik bulanan, pelanggan juga bisa melakukan pencatatan meter pada kwh meter pasca bayar secara mandiri menggunakan fitur swacam, bukan hanya itu yang ditawarkan bahkan pelanggan juga bisa membuat laporan gangguan jika terjadi padam listrik di rumahnya, laporan gangguan dapat dipantau sampai dimana progresnya hingga rumah pelanggan kembali menyala. Hal ini semua dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun tanpa harus datang ke kantor PLN. Hal ini merupakan upaya yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan Aplikasi PLN Mobile komunikasi antarpersonal antara pelanggan dengan Call Center yang biasa dilakukan di dalam kantor kini bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja melalui sarana komunikasi digital.

## **METODE**

### **Pendekatan penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu mendeskripsikan dan menguraikan tentang persepsi pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Balikpapan terhadap komunikasi digital menggunakan aplikasi PLN Mobile. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan (Library Research) dimana studi kepustakaan adalah kegiatan mengumpulkan bahan-bahan yang berkaitan dengan penelitian yang berasal dari buku, jurnal-jurnal ilmiah, literatur-literatur dan publikasi-publikasi lain yang layak dijadikan sumber untuk penelitian yang akan diteliti penulis, dengan cara mendeskripsikan dan menguraikan data tersebut adalah melalui beberapa pendapat para ahli.

### **Sumber dan jenis data**

Penelitian ini menggunakan sumber-sumber data dari PT PLN (Persero) UP3 Balikpapan sehingga mampu menyelesaikan penelitian. Bahan hukum primer terdiri dari peraturan perundang-undangan, buku-buku teks, jurnal-jurnal dan makalah.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Kepuasan Pelanggan Terhadap Sarana Komunikasi Digital Menggunakan Aplikasi PLN Mobile**

Dari studi literatur, secara umum pelanggan menyatakan puas terhadap penggunaan Aplikasi PLN Mobile sebagai sarana komunikasi digital dalam pemenuhan kebutuhan kelistrikan, hal ini ditandai dengan lebih dari 10 juta downloader dan nilai rating 4,8 dalam aplikasi playstore. Data PT PLN (Persero) UP3 Balikpapan pada bulan September 2022 menunjukkan bahwa dari 678 laporan gangguan melalui Aplikasi PLN Mobile 677 Laporan mendapatkan ulasan rating bintang 5 dan 1 ulasan rating bintang 4. Dari Pencapaian ini menandakan bahwa telah banyak masyarakat dalam hal ini pelanggan PLN yang menggunakan sarana komunikasi digital sebagai media menyampaikan informasi. Pelanggan

---

merasa lebih mudah menyampaikan informasi melalui sarana komunikasi digital tanpa harus meluangkan waktunya jauh-jauh datang ke kantor PLN. Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi, budaya masyarakat juga mulai mengalami perubahan. Dari awal komunikasi interpersonal harus dilakukan di suatu tempat yang sama dan dalam waktu yang sama kini komunikasi interpersonal bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja.

### **Kelebihan dan Tantangan Sarana Komunikasi Digital Menggunakan Aplikasi PLN Mobile**

Komunikasi digital menggunakan Aplikasi PLN Mobile menghubungkan antara pelanggan dengan petugas pelayanan gangguan dan Call Center. Semua catatan digital tersimpan dalam database yang dapat diakses oleh petugas pelayanan gangguan dan Call Center. Dengan komunikasi digital, pelanggan dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang dibutuhkannya. Komunikasi digital dapat menutup kesenjangan antara pelanggan, petugas pelayanan gangguan dan Call Center. Transformasi dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memakai sarana komunikasi digital menggunakan Aplikasi PLN Mobile memiliki beberapa manfaat diantaranya adalah:

- a) Pelanggan dapat dengan mudah mengajukan penambahan daya maupun pemasangan listrik baru kapan saja dan dimana saja.
- b) Pelanggan dapat melakukan pencatatan meter secara mandiri menggunakan fitur swacam untuk mengurangi potensi terjadinya anomali pencatatan oleh petugas.
- c) Pelanggan dapat dengan mudah membuat laporan gangguan jika terjadi padam, pelanggan akan mendapatkan penjelasan terkait pemadaman dan dapat memonitor status pekerjaannya sampai selesai.
- d) Jika pelanggan memiliki mobil listrik, Aplikasi PLN Mobile dapat memberikan informasi mengenai lokasi Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum (SPKLU) terdekat.
- e) Selain sebagai solusi untuk pelayanan kelistrikan pelanggan, Aplikasi PLN Mobile juga menawarkan beberapa promo menarik pada periode-periode tertentu sebagai bentuk apresiasi terhadap pelanggan setia.

Teknologi yang digunakan dalam komunikasi digital dapat dengan mudah mendeteksi lokasi keberadaan pelanggan dan lokasi petugas pelayanan gangguan sehingga mempercepat proses pelayanan. Pihak Call Center dan petugas pelayanan gangguan saling berdiskusi dan menerima data dari sistem sehingga memudahkan mereka dalam memberikan pelayanan prima kepada pelanggan. Teknologi komunikasi tersebut memungkinkan membantu pelanggan jika lokasinya berada jauh dari kantor maupun lokasi petugas pelayanan gangguan terdekat dan membutuhkan penanganan tertentu, Call Center akan memberikan edukasi kepada pelanggan jika gangguan yang dialami oleh pelanggan bersifat ringan, sehingga penanganan laporan bisa lebih cepat teratasi. Namun jika gangguannya bersifat berat maka Call Center akan berkomunikasi dengan petugas pelayanan gangguan untuk segera bergerak menuju lokasi pelanggan yang membutuhkan penanganan khusus. Teknologi komunikasi digital dapat memberikan data visualisasi yang mana data tersebut dapat digunakan untuk peningkatan pelayanan yang berkelanjutan sehingga semakin meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Adapun tantangan dalam menggunakan sarana komunikasi digital dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan adalah manajemen PT PLN (Persero) perlu menyediakan kapasitas server yang cukup besar untuk menyimpan data data saat komunikasi digital berlangsung, tidak semua petugas pelayanan gangguan terampil dalam menggunakan sarana komunikasi digital, hingga kendala lokasi geografis / blankspot yang dapat menyebabkan sinyal komunikasi melemah.

## **Asad Amaluddin Haq**

Penggunaan Aplikasi Pln Mobile Sebagai Sarana Komunikasi Digital dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan

---

### **SIMPULAN**

Bedasarkan pemaparan di atas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa (1) Sarana komunikasi digital menggunakan Aplikasi PLN Mobile sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. (2) Sarana komunikasi digital dapat membantu memfasilitasi komunikasi yang efektif antara pelanggan dengan petugas pelayanan dan Call Center.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adina, C. P., & Nasution, N. (2021). *Proses Rebranding Aplikasi New PLN Mobile oleh Humas PT. PLN Persero*.
- Astuti, K. W. (2022). *ENTREPRENEURSHIP PT. PLN (Persero) INDONESIA*.
- Bandu, M. Y. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat. *Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Universitas Hasanuddin. Makassar*.
- Dasman, D., & Handayani, H. (2017). Evaluasi Keandalan Sistem Distribusi 20 kV Menggunakan Metode SAIDI dan SAIFI di PT. PLN (Persero) Rayon Lubuk Alung Tahun 2015. *Jurnal Teknik Elektro*, 6(2), 170–179.
- Farahdiba, D. (2020). Konsep dan Strategi Komunikasi Pemasaran: Perubahan Perilaku Konsumen Menuju Era Disrupsi. *Jurnal Ilmiah Komunikasi Makna*, 8(1), 22–38.
- FAWZIAH, S. A., & Irwansyah, I. (2020). Telecommuting/Teleworking–Work From Home–Sebagai Solusi Efektif Mobilisasi Kerja. *Jurnal Infortech*, 2(1), 69–77.
- 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.
- Ibrahim, I. S., & Akhmad, B. A. (2014). *Komunikasi dan komodifikasi: Mengkaji media dan budaya dalam dinamika globalisasi*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Kurniawan, Y. (2015). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Klinik Muhammadiyah Lumajang*. STIE Widya Gama Lumajang.
- 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.
- Naibaho, N., & WIRA, M. (2018). *Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Rumah Sakit Murni Teguh Medan)*.
- Nida, F. L. K. (2014). Persuasi dalam media komunikasi massa. *Jurnal Komunikasi Penyiaran Islam*, 2(2), 77–95.
- Purba, R. A., Sudarso, A., Silitonga, H. P., Sisca, S., Supitriyani, S., Yusmanizar, Y., Nainggolan, L. E., Sudirman, A., Widyastuti, R. D., & Novita, A. D. (2020). *Aplikasi teknologi informasi: teori dan implementasi*. Yayasan Kita Menulis.
- Rochmah, S. (2013). *Kebijakan Pelayanan: Studi pada Kebijakan Pelayanan Air Bersih*. Universitas Brawijaya Press.
- Rukmini, E. (2020). *Renjana Beralih*. Penerbit Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.
- Saadah, A., & Arsyad, M. I. (2020). Studi Perencanaan Pembangunan Penyulang Baru untuk Pembagian Beban Penyulang Sahang 1 dan Raya 17 PT PLN (PERSERO) ULP Siantan. *Jurnal Teknik Elektro Universitas Tanjungpura*, 2(1).
- Sudrajat, D. P. G. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (PERSERO) Area Bogor*. Universitas Pasundan.
- Suharsono, A., Lontoh, L., & Maulidia, M. (2020). *Risalah Kebijakan Energi Indonesia*.
- Susanti, E., Firdalius, F., & Rahayu, P. E. (2020). Peran Digital Komunikasi Terhadap Perempuan Berwirausaha (UMKM) di Kota Padang. *Jurnal Riset Ekonomi Manajemen (REKOMEN)*, 3(2),

## Asad Amaluddin Haq

Penggunaan Aplikasi Pln Mobile Sebagai Sarana Komunikasi Digital dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan

---

148–155.

Tarigan, C. G., & Nasution, M. A. (2014). Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN Cabang Binjai. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 2(2), 146–153.



© 2022 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).