

PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN ULP BOJONEGORO KOTA TERHADAP PELAYANAN TAMBAH DAYA DAN MIGRASI MELALUI PLN MOBILE

Badi Atus Sa'adah¹, Acep Samsudin²

¹Administrasi Bisnis, FISIP, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

120042010174@student.upnjatim.ac.id , 2acep.samsudin.adbis@upnjatim.ac.id

Abstract

Customer decisions are one of the main priorities of a company, because a company can be said to have succeeded in developing if it has been able to provide service satisfaction to its customers. To continue to increase customer service satisfaction, PT PLN (Persero) presents an application that will help in its service, namely PLN Mobile. This PLN Mobile application is an official application launched and provided by PLN (State Electricity Company) to provide services to customers in accessing information regarding Electricity Bills, Electricity Usage, Complaints, Self-Record Meter Numbers (SWACAM), Electricity Usage Monitor, Power Addition Services, and Switching from Pagsa electricity to Prepaid (Migration) and vice versa from Prepaid and Postpaid. With the launch of PLN Mobile, it is hoped that it will be more helpful and increase customer service satisfaction.

Keywords: Increased Customer Satisfaction; PLN Mobile; Customer service

Abstrak

Keputusan Pelanggan merupakan salah satu prioritas utama dari suatu perusahaan, karena perusahaan dapat dikatakan berhasil berkembang apabila telah dapat memberikan kepuasan pelayanan terhadap pelanggannya. Untuk terus meningkatkan kepuasan pelayanan pelanggannya PT PLN (Persero) menghadirkan aplikasi yang akan membantu dalam pelayanannya yaitu PLN Mobile. Aplikasi PLN Mobile ini merupakan Aplikasi resmi yang diluncurkan dan disediakan oleh PLN (Perusahaan Listrik Negara) untuk memberikan pelayanan terhadap pelanggan dalam mengakses informasi mengenai Tagihan Listrik, Pemakaian Listrik, Pengaduan, Swadaya Catat angka Meter (SWACAM), Monitor penggunaan listrik, Pelayanan Tambah Daya, dan Perpindahan dari listrik Pagsa ke Prabayar (Migrasi) dan sebaliknya dari Prabayar dan Pasca bayar. Dengan adanya peluncuran PLN Mobile ini diharapkan akan lebih dapat membantu dan meningkatkan kepuasan pelayanan pelanggan.

Kata kunci: Peningkatan Kepuasan Pelanggan ; PLN Mobile ; Pelayanan Pelanggan

1. PENDAHULUAN

PT PLN (Persero) ULP Bojonegoro Kota merupakan bagian unit pelaksana pelayanan pelanggan dibawah unit induk atau pusat sebagai pembagian wilayah pelayanan PLN kedalam ruang lingkup yang lebih kecil agar pelayanannya bisa lebih focus dan dapat langsung menyentuh pada masyarakat. ULP Bojonegoro Kota sendiri singkatan dari Unit Layanan Pelanggan, yang berorientasi dalam pelaksanaan pelayanan terhadap pelanggan khususnya yang ada di wilayah Bojonegoro Kota dan sekitarnya.

Sebagai Unit Layanan pelanggan PT. PLN (Persero) ULP bojonegoro di tuntut untuk dapat menghadirkan serta memberikan pelayanan yang maksimal dalam pelaksanaan pelayanan pelanggan, salah satunya dalam penanganan dan pemeliharaan kwh meter pelanggan. Pengelolaan dari ULP Bojonegoro

ini melibatkan dewan direksi, manajemen, dan staf operasional yang ditunjuk untuk menjalankan aktivitas sehari-hari.

Untuk tetap bisa memberikan pelayanan yang terbaik, mudah, sigap serta cepat maka dalam melayani pelanggan PT PLN (Persero) menghadirkan aplikasi yang akan membantu dalam pelayanannya yaitu PLN Mobile. Aplikasi PLN Mobile ini merupakan Aplikasi resmi yang diluncurkan dan disediakan oleh PLN (Perusahaan Listrik Negara) untuk memberikan pelayanan terhadap pelanggan dalam mengakses informasi mengenai Tagihan Listrik, Pemakaian Listrik, Pengaduan, Swadaya Catat angka Meter (SWACAM), Monitor penggunaan listrik, Pelayanan Tambah Daya, dan Perpindahan dari listrik Pasca ke Prabayar (Migrasi) dan sebaliknya dari Prabayar dan Pasca bayar.

Pelayanan Tambah Daya dan Migrasi (Perpindahan dari Pasca bayar ke Prabayar) yang sering dibutuhkan oleh para pelanggan, dikarenakan kebutuhan yang tiap harinya bertambah dan memerlukan daya yang lebih tinggi lagi, dan juga karena para pelanggan yang dulu listriknya masih Pasca bayar dan ingin pindah ke Token (Prabayar) dikarenakan tidak ada biaya beban setiap bulannya. Proses Tambah Daya dan Migrasi tersebut sudah bisa diakses dan dilakukan melalui aplikasi PLN Mobile yang bisa dilakukan dari rumah tanpa harus ke kantor pelayanan terlebih dahulu.

2. METODE PENELITIAN

Metode Deskriptif Kualitatif

Dalam penulisan jurnal ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan mendeskripsikan permasalahan yang terkait dengan penerapan layanan melalui fitur-fitur yang ada di aplikasi PLN Mobile untuk pelanggan sehingga data yang diperoleh, dipilih, dan diolah dapat dianalisis berdasarkan kajian teoritis.

Metode Pengumpulan Data dengan Wawancara dan Dokumentasi

Wawancara

Dalam mengumpulkan data laporan, penulis mengajukan beberapa pertanyaan mengenai penerapan PLN Mobile dalam pelayanan kebutuhan pelanggan dengan Bapak Bagus (Team Leader Administrasi dan Pelayanan Pelanggan), Ibu Maria (Staff Pelayanan dan Administrasi pelanggan) dan Ibu Ika (Staff Pelayanan Pelanggan).

Dokumentasi

Pengumpulan segala bentuk dokumen serta informasi terkait pelaksanaan layanan melalui aplikasi PLN Mobile pada divisi pelayanan pelanggan PLN ULP Bojonegoro Kota.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dengan topik pembahasan “Peningkatan Kepuasan Pelanggan ULP Bojonegoro Terhadap Pelayanan Tambah Daya dan Migrasi Melalui PLN Mobile”. Metode yang digunakan yaitu metode penyelesaian tugas melalui survey atau wawancara, pendampingan untuk melakukan monitoring, dan evaluasi terhadap kegiatan yang dilakukan oleh monitoring, dan juga evaluasi terhadap kegiatan yang dilakukan oleh mentor. PT PLN (Persero) mengeluarkan, menciptakan, menyediakan, dan memberikan inovasi baru untuk membantu dalam peningkatan pelayanan pelanggan, yaitu dengan menghadirkan aplikasi pelayanan modern PLN Mobile. Aplikasi tersebut merupakan salah satu aplikasi mobile customer yang diperuntukan khusus *self-service* berbasis internet, yang bisa diakses melalui kecanggihan Android maupun iOS yang sudah terhubung dengan layanan online PLN pusat. Aplikasi PLN Mobile adalah

aplikasi terintegrasi yang memadukan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T).

Dalam Aplikasi PLN Mobile terdapat Fitur Permohonan, dalam fitur tersebut menyediakan pelayanan Permohonan Tambah Daya. Tambah Daya ini merupakan Proses peningkatan kapasitas listrik yang dapat digunakan di rumah dan juga bisnis. Adanya proses tambah daya ini melibatkan penyesuaian peralatan listrik dan juga instalasi kabel yang digunakan untuk mendukung kebutuhan listrik yang lebih tinggi. Proses tambah daya ini sudah bisa diakses dan dilakukan secara mandiri melalui Aplikasi PLN Mobile.

Sub Bab 1 Profil PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur

Perusahaan ini bergerak di bidang listrik, gas, dan kokas yang kemudian dipecah menjadi dua perusahaan berbeda, yaitu PLN (Perusahaan Listrik Negara) dan PGN (Perusahaan Gas Negara). Seiring dengan kebijakan Pemerintah untuk memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk membuka bisnis penyediaan listrik, PLN berganti status menjadi Perusahaan Perseroan (Persero). Seiring berjalannya waktu, PLN telah berkembang sebagai perusahaan penyedia tenaga listrik, pembangkit tenaga listrik, telekomunikasi, keuangan, dan pelayanan pemeliharaan.

Sub Sub Bab 1 Fitur-fitur PLN Mobile



Gambar 1. Fitur-fitur PLN Mobile

Gambar diatas merupakan Fitur-fitur yang terdapat dalam PLN Mobile, Selain untuk mengetahui tagihan listrik para pelanggan dalam aplikasi ini juga sudah dilengkapi berbagai fitur menarik yang diharapkan akan dapat lebih meningkatkan layanan kepuasan pelanggan. Fitur-fitur tersebut antara lain:

- Fitur Pengaduan :Pelanggan dan Masyarakat dipermudah dalam penyampaian segala keluhan dan permasalahan mengenai kelistrikan, tanpa harus datang ke kantor terlebih dahulu, karena bisa diakses secara *online* melalui aplikasi.
- Fitur Informasi :Pelanggan akan memperoleh informasi mengenai Tagihan listrik dan Token listrik, informasi Tarif listrik yang berlaku, Simulasi Pasang Baru, simulasi Perubahan Daya, simulasi Penerangan Sementara (PESTA).
- Fitur Pembayaran: untuk mengetahui besaran biaya yang perlu disiapkan terkait layanan PLN yang digunakan dengan memasukkan nomor booking yang telah diberikan oleh pihak PLN, selain itu dalam fitur ini juga sudah dilengkapi metode pembayaran apa saja yang bisa digunakan oleh pelanggan dalam melakukan transaksi dan disertai

petunjuknya. Adanya fitur ini membantu meningkatkan kepuasan layanan pelanggan tanpa harus mengantri di kantor pelayanan untuk melakukan pembayaran tagihan.

- Fitur Permohonan : Terdapat tiga permohonan yang dapat diajukan, yaitu Permohonan Pasang Baru, Permohonan mutasi baik untuk Tarif maupun Daya, dan yang terakhir Permohonan Penerangan Sementara (PESTA).

Sub Bab 2 Pelayanan Pelanggan PLN Mobile

Sub Sub Bab 1 Pelayanan Tambah Daya



Gambar 2. Layanan Tambah Daya

Berikut merupakan cara untuk tambah daya melalui aplikasi PLN Mobile:

1. Pastikan sudah Download aplikasi PLN Mobile di Google Playstore atau Apple Appstore.
2. Pada halaman utama, pilih menu “Perubahan Daya”.
3. Akan muncul tampilan tahapan proses Perubahan Daya, pilih “Mulai”.
4. Pilih dan masukkan ID Pelanggan yang telah didaftarkan pada PLN Mobile atau masukkan ID Pelanggan atau No Meter Lain, kemudian pilih “Lanjutkan”.
5. Tentukan koordinat lokasi yang sesuai, pilih “Ya”.
6. Lengkapi data Lokasi sesuai dengan keadaan sebenarnya, lalu pilih “Lanjutkan”.
7. Pilih daya baru yang dibutuhkan, jenis koneksi (Pra/Pasca Bayar), peruntukan listriknya, kemudian pilih “Lanjutkan”.
8. Pilih jenis permohonan, apakah untuk diri sendiri atau orang lain. Apabila untuk orang lain, maka data yang diisi adalah “Data Pelanggan” dan “Data Pemohon”. Setelah semua data terisi, pilih “Lanjutkan”.
9. Akan muncul Ringkasan Data Permohonan. Pada halaman ini juga, masukan kode Voucher Promo Apabila sedang berlangsung program promo. Setelah itu pilih “Kirim Permohonan”.
10. Akan muncul tampilan “Syarat & Ketentuan”, pelanggan diharapkan untuk membaca dan memahami dengan cermat sebelum memilih “Setuju”.
11. Setelah itu pelanggan akan diarahkan ke halaman pemberitahuan “Permohonan Berhasil”. Setelah memilih “OK”, akan muncul tampilan “Detail Permohonan”. Proses pun berlanjut setelah pelanggan memilih “Lanjutkan Pembayaran”.
12. Setelah itu, akan muncul tampilan Metode Pembayaran. Pelanggan dapat melakukan pemilihan metode pembayaran dengan pilih “Ganti Metode Pembayaran”. Ada beberapa opsi pembayaran yang bisa dipilih seperti dompet digital maupun transfer bank melalui virtual account. Pilih salah satu metode pembayaran yang tersedia sebelum memilih “Bayar”.

Jika permohonan berjalan lancar, akan muncul pemberitahuan dari aplikasi PLN Mobile bahwa pembayaran telah berhasil. Kemudian setelah 2 hari kerja, petugas PLN akan menghubungi pelanggan untuk melakukan penjadwalan penambahan daya. Petugas akan membuka meteran listrik, mengganti MCB, serta menyegel MCB yang baru. Untuk proses aktivasi pun cukup mudah, hanya dengan memasukkan token yang terdiri dari 16 digit sebanyak 2 kali. Selanjutnya, petugas akan memasukkan token Prabayar yang Anda beli pada saat permohonan tambah daya melalui aplikasi PLN Mobile. Tidak sampai 10 menit, maka proses tambah daya melalui aplikasi ini pun selesai.

Sub Sub Bab 2 Pelayanan Migrasi Listrik



Gambar 3. Pelayanan Migrasi Listrik

Pilih menu ubah daya dan migrasi

1. Pilih dan masukkan ID pelanggan yang akan dimigrasi
2. Konfirmasi titik lokasi detail dan lokasi pemasangan
3. Pilih layanan yang diinginkan (Prabayar)
4. Pilih token pengisian perdana senilai Rp 50.000
5. Konfirmasi permohonan, pengajuan lalu kirim permohonan
6. Proses selesai, tunggu petugas PLN datang.

Sub Bab 3 Pelaksanaan Kegiatan Sosialisasi



Gambar 4. Kegiatan Sosialisasi

Selain kegiatan sosial demo PLN Mobile, kami juga diberikan pengalaman dan pembelajaran baru dengan diajak untuk mengikuti Sosialisasi langsung dengan Warga, yang dilaksanakan di Desa Kauman Kecamatan Bojonegoro. Dari kegiatan Sosialisasi tersebut kami mendapatkan banyak ilmu dan pengalaman, dari berbagai pertanyaan dan juga keluhan yang disampaikan oleh warga mengenai masalah kelistrikan dan juga pengetahuan jawaban dan tanggapan dari bapak Manager langsung, dalam menanggapi pertanyaan dan keluhan dari warga yang mengikuti sosialisasi tersebut.

(1)

4. KESIMPULAN

Aplikasi PLN Mobile adalah aplikasi terintegrasi yang memadukan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). Aplikasi ini diluncurkan pada 31 Oktober 2016 di Kantor Pusat PLN, Jakarta, yang bertepatan dengan hari Listrik Nasional ke-71 saat itu. Dengan adanya Aplikasi ini diharapkan akan dapat lebih membantu masyarakat dan pelanggan dalam meningkatkan kualitas layanan yang lebih mudah untuk diakses. Dengan adanya Aplikasi PLN Mobile terbukti dapat membantu memudahkan petugas lapang dan juga pelanggan pada saat sedang ada keluhan dan masalah kelistrikan.

Dalam Aplikasi PLN Mobile terdapat Fitur Permohonan, dalam fitur tersebut menyediakan pelayanan Permohonan Tambah Daya. Tambah Daya ini merupakan Proses peningkatan kapasitas listrik yang dapat digunakan dirumah dan juga bisnis. Adanya proses tambah daya ini melibatkan penyesuaian peralatan listrik dan juga instalasi kabel yang digunakan untuk mendukung kebutuhan listrik yang lebih tinggi. Selain adanya fitur Permohonan Tambah daya dalam Aplikasi PLN Mobile juga menyediakan fitur permohonan Migrasi Listrik. Pelanggan memilih layanan yang diinginkan yaitu pindah dari Pasca Bayar ke Prabayar, dan pelanggan melakukan pembelian token perdana senilai Rp 50.000 yang otomatis akan masuk ke meteran listrik terbaru (Prabayar) setelah diselesaikan proses permohonannya.

REFERENSI

- Layanan Pelanggan Definisi dan Bagaimana cara meningkatkannya.* (2023, April 26). Retrieved from mtarget.co: <https://mtarget.co/blog/layanan-pelanggan/amp/>
- PLN luncurkan Layanan satu pintu Melalui PLN Mobile.* (2023, Agustus 2). Retrieved from kominfo.jatimprov.go.id: <https://kominfo.jatimprov.go.id/berita/pln-luncurkan-layanan-satu-pintu-melalui-pln-mobile>
- Adiministrator. (2021, April 14). *Fasilitas Jaringan Listrik PLN, merupakan Aset Bersama dan harus dijaga.* Retrieved November 2023, from setda.kutaibarakab.go.id: <https://setda.kutaibarakab.go.id/baca-berita-1100-fasilitas-jaringan-listrik-pln-merupakan-aset-bersama-dan-harus-dijaga.html>
- CHRISTIAN, D. (2022, maret 12). *Mau Tambah Daya Listrik? Lebih Mudah Lewat PLN Mobile.* Retrieved from PT PLN (PERSERO) Listrik untuk Kehidupan yang Lebih Baik: <https://web.pln.co.id/cms/media/siaran-pers/2022/03/mau-tambah-daya-listrik-lebih-mudah-lewat-pln-mobile/>
- Hidayatun, S. (2023, Februari). *Cara Mudah Migrasi PLN Pascabayar ke Prabayar, Ini Langkah-Langkahnya.* Retrieved from <https://www.msn.com/id-id/berita/other/cara-mudah-migrasi-pln-pascabayar-ke-prabayar-ini-langkah-langkahnya/ar-AA15PP0N>
- HUMAS, T. (2022, Desember 4). *Pelayanan Konsumen dan Kepuasan Pelanggan.* Retrieved from an-nur.ac.id: <https://an-nur.ac.id/pelayanan-konsumen-dan-kepuasan-pelanggan/>
- Igntius Ramot Hutagalung, C. j. (2018). *IPTEK PROSES BISNIS KEUANGAN PADA PT.PLN (PERSERO) UNIT INDUK WILAYAH SULUTTENGGU. Ipteks Akuntansi bagi Masyarakat, 350-354.*
- Nancy, Y. (2023, Agustus 4). *Jenis-jenis Layanan Pelanggan dan contohnya dalam bisnis.* Retrieved from tirta.id: <https://tirta.id/jenis-jenis-layanan-pelanggan-dan-contohnya-gNES>
- Novia. (2023, Mei 22). *Mengenal 9 fitur Layanan Listrik di Aplikasi PLN Mobile.* Retrieved from kabarbumn.com: <https://www.kabarbumn.com/trending/amp/11682757/mengenal-9-fitur-layanan-listrik-di-aplikasi-pln-mobile>
- Nurfajrina, A. (2023, September 3). *Layanan Pengaduan PLN 24 Jam dan cara Melaporkan Gangguan Listrik.* Retrieved from detikfinance: <https://finance.detik.com/energi/d-6907614/layanan-pengaduan-pln-24-jam-dan-cara-melaporkan-gangguan-listrik/amp>
- Pranawa, P. D. (2023). *Sosialisasi Aplikasi PLN Mobile sebagai upaya peningkatan pelayanan terhadap masyarakat desa Sumita. Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat, 2774-9940.*
- Sihombing, H. (2019, juni 24). *Mengenal Sejarah PLN sebagai perusahaan BUMN.* Retrieved November 2023, from lifepal.co.id: <https://lifepal.co.id/media/pln/>
- Wellium. (2023, September 15). *Strategi Pelayanan : Cara Hadirkan Kepuasan pelanggan tanpa batas.* Retrieved from MitraComm Eksarana: <https://mitracomm.com/strategi-pelayanan/>