

SOSIALIASASI APLIKASI PLN MOBILE DALAM MELAYANI PELANGGAN PADA MASYARAKAT DI KABUPATEN MEMPAWAH

Ikram Yakin¹, Vania Safa Kamila², Citra Dewi Yudia Sari³, Radja Rayhan Alessandro⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tanjungpura

e-mail: ikram.yakin@ekonomi.untan.ac.id

Abstrak

Latar belakang kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini didasari oleh beberapa masalah yaitu keluhan mengenai pemasangan listrik, pengaduan kerusakan, serta informasi kelistrikan lainnya dari masyarakat di Kecamatan Jungkat, Kabupaten Mempawah. Mengenai sulitnya menggunakan aplikasi PLN Mobile dan banyak dari mereka yang tidak tahu adanya dan manfaat dari aplikasi PLN Mobile. Hal ini mendorong penulis untuk mengedukasi dan memberikan wawasan kepada masyarakat di Kecamatan Jungkat, Kabupaten Mempawah mengenai pentingnya aplikasi PLN Mobile untuk membantu memberikan pelayanan. Pada era yang serba digital ini, Perusahaan Listrik Negara (PLN) terus berinovasi dalam memenuhi kebutuhan listrik masyarakat dengan menghadirkan aplikasi bernama PLN Mobile. Aplikasi PLN Mobile memiliki berbagai macam fitur, seperti pembelian token (pelanggan Prabayar), pembayaran tagihan listrik (pelanggan Pasca-bayar), pengaduan mengenai kelistrikan, marketplace, dan lain-lain. Dengan adanya aplikasi PLN Mobile ini membantu memenuhi kebutuhan listrik masyarakat secara online tanpa harus pergi ke kantor Unit Layanan Pelanggan milik PLN. Sosialisasi tentang PLN Mobile ini dilakukan secara door-to-door di Kecamatan Jungkat, Kabupaten Mempawah dengan fokus pada memberikan informasi yang jelas dan relevan. Sosialisasi dinilai efektif karena masyarakat Kecamatan Jungkat, Kabupaten Mempawah karena masih banyak yang belum menggunakan aplikasi PLN Mobile. Sedangkan aplikasi ini dapat memberikan kemudahan untuk masyarakat dalam kegiatan sehari-hari yang berhubungan dengan kelistrikan. Aplikasi PLN Mobile hadir sebagai platform digital unggulan yang diharapkan mampu memberikan kemudahan serta pengalaman layanan listrik yang berbeda, serta untuk memenuhi semua kebutuhan pelanggan.

Kata kunci: Aplikasi, PLN Mobile, Sosialisasi, Layanan

Abstract

The background of community service activities is based on several issues, including complaints about electricity installation, reports of damages, and lack of information about electrical services from the people in the Jungkat District, Mempawah Regency. Many face difficulties in using the PLN Mobile application, and a significant portion are unaware of its existence and benefits. This situation prompted the author to educate and provide insights to the community in Jungkat District, Mempawah Regency, about the importance of the PLN Mobile application in improving service provision. In this digitally-driven era, the state-owned electricity company, PLN, continuously innovates to meet the public's electricity needs by introducing the PLN Mobile application. The app offers various features such as token purchases for prepaid customers, bill payments for postpaid customers, reporting electrical issues, a marketplace, and more. The existence of the PLN Mobile application helps fulfill the community's electricity needs online without requiring visits to PLN's Customer Service Units. Socialization about PLN Mobile is conducted door-to-door in the Jungkat District, Mempawah Regency, focusing on providing clear and relevant information. This socialization is deemed effective since many in the community haven't yet utilized the PLN Mobile application. However, this app could significantly ease daily activities related to electricity for the community. PLN Mobile serves as a leading digital platform aimed at providing convenience, a unique electricity service experience, and meeting all customer needs.

Keywords: Application, PLN Mobile, Socialization, Services

PENDAHULUAN

Keluhan mengenai pemasangan listrik, pengaduan kerusakan, serta informasi kelistrikan lainnya dari masyarakat di Kecamatan Jungkat, Kabupaten Mempawah. Mengenai sulitnya menggunakan

aplikasi PLN Mobile dan banyak dari mereka yang tidak tahu adanya dan manfaat dari aplikasi PLN Mobile. Hal ini mendorong penulis untuk mengedukasi dan memberikan wawasan kepada masyarakat di Kecamatan Jungkat, Kabupaten Mempawah mengenai pentingnya aplikasi PLN Mobile untuk membantu memberikan pelayanan. Pada era yang serba digital ini, Perusahaan Listrik Negara (PLN) terus berinovasi dalam memenuhi kebutuhan listrik masyarakat dengan menghadirkan aplikasi bernama PLN Mobile. Aplikasi ini merupakan aplikasi penyedia layanan kebutuhan listrik berbasis digital yang dikembangkan langsung oleh PLN. Kurangnya pengetahuan tentang penggunaan aplikasi PLN Mobile dapat menjadi hambatan besar dalam memanfaatkan layanan yang disediakan oleh PLN secara efisien. Ada beberapa faktor yang mungkin menyebabkan kurangnya pemahaman ini. Mungkin saja informasi tentang aplikasi tersebut tidak tersebar secara luas atau tidak mudah diakses oleh masyarakat. Hal ini bisa terjadi jika promosi atau sosialisasi mengenai aplikasi tidak dilakukan secara efektif. Beberapa orang mungkin tidak memiliki akses yang memadai ke teknologi, seperti smartphone atau internet, yang diperlukan untuk menggunakan aplikasi tersebut. Penggunaan aplikasi memerlukan pemahaman dasar tentang teknologi. Orang-orang dengan tingkat pendidikan yang lebih rendah atau kurang pengalaman dalam menggunakan teknologi mungkin mengalami kesulitan dalam memahami.

Masyarakat Kecamatan Jungkat, Kabupaten Mempawah belum sepenuhnya menggunakan aplikasi PLN Mobile. Hal tersebut membuat masyarakat masih mengalami kesulitan dalam hal pelayanan kelistrikan. Terutama di daerah Kecamatan Jungkat, masyarakat masih melakukan antre guna membayar tagihan listrik, hal tersebut tidak efisien di zaman modern seperti saat ini. Penulis merancang kegiatan sosialisasi aplikasi PLN Mobile kepada masyarakat khususnya pelanggan PT PLN. Rancangan sosialisasi tersebut dirancang oleh penulis guna melakukan pengabdian kepada masyarakat sekitar dalam memberikan pelayanan pada pelanggan PLN khususnya wilayah Kecamatan Jungkat. Sementara itu, sosialisasi sebagai proses belajar seorang individu yang mempengaruhi bagaimana keberlangsungan proses kehidupan masyarakat, baik dengan keluarga, teman sebaya, sekolah maupun media massa. Unsur-unsur pengertian sosialisasi adalah merupakan cara belajar atau suatu proses akomodasi dan yang dipelajari adalah nilai-nilai, norma-norma, ide-ide atau gagasan. Sosialisasi juga sebagai proses belajar individu dalam kehidupan bermasyarakat, kehidupan yang berpedoman pada norma-norma. Aplikasi PLN Mobile sangat membantu masyarakat dalam melakukan transaksi maupun keperluan lain terkait kelistrikan. Aplikasi ini memberikan kemudahan dengan fitur-fitur canggih seperti pembayaran secara virtual, penggantian daya listrik, serta informasi-informasi mengenai PLN lainnya. Selain itu, jumlah pengunduh aplikasi akan memberikan keuntungan bagi PT PLN sendiri, apabila jumlah pengunduh aplikasi semakin banyak maka akan memberikan keuntungan bagi PT PLN. Selain memberikan kemudahan bagi pelanggan, aplikasi PLN Mobile juga memberikan keuntungan secara material kepada PT PLN sehingga PT PLN dapat lebih berkembang dan memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.

Penelitian seperti ini juga pernah dilakukan oleh Kardinah, Wirakusumah (2021) mengenai "Sosialisasi Aplikasi PLN Mobile kepada Masyarakat di Desa Sukamantri Bekerja Sama dengan Pihak PLN" yang mendapatkan hasil bahwa masyarakat memahami apa itu aplikasi PLN Mobile dan dapat mengetahui cara penggunaan aplikasi PLN Mobile. Penelitian ini juga bertujuan menambah wawasan masyarakat serta mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan yang ada dalam aplikasi PLN Mobile. Dalam hal ini, penulis memilih program yang bertujuan untuk memberikan program yang memiliki inovasi baru antara PT PLN dan konsumennya sehingga terjadi simbiosis mutualisme antara PT PLN dengan konsumennya, masyarakat yang telah menggunakan aplikasi tersebut juga lebih mudah menjangkau akses pelayanan PT PLN hanya dengan menggunakan aplikasi tersebut. Fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi juga belum banyak diketahui oleh masyarakat sehingga diperlukan sosialisasi tentang bagaimana cara menggunakan fitur-fitur pada aplikasi tersebut. Fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi tersebut dapat mengatasi masalah-masalah yang sering terjadi di masyarakat seperti pembayaran tagihan listrik, pemeliharaan listrik dan lainnya. Masalah-masalah tersebut terlihat sepele akan tetapi dapat mempengaruhi kegiatan sehari-hari, masyarakat akan merasa kurang nyaman apabila masalah-masalah tersebut selalu terjadi. Oleh karena itu, aplikasi PLN Mobile diciptakan untuk memberikan kenyamanan untuk masyarakat khususnya konsumen PT PLN sendiri.

METODE

Pengabdian Kepada Masyarakat ini dilakukan di pemukiman warga seperti rumah dan warung masyarakat Gang Dharma Mulia, Jalan Dharma Bakti, Kec. Jungkat, Kabupaten Mempawah,

Kalimantan Barat 78351. Pengabdian kepada masyarakat dilakukan dengan sosialisasi secara *door-to-door* dengan fokus pada memberikan informasi yang jelas dan relevan mengenai penggunaan Aplikasi PLN Mobile. Dalam rangka tercapainya tujuan kegiatan PKM, diselenggarakan dengan hal-hal berikut: (1) Mempersiapkan surat dan perizinan yang diperlukan pihak-pihak dan masyarakat yang terlibat. (2) Melakukan orientasi ke tempat diselenggarakannya PKM (Kabupaten Mempawah). (3) Mempersiapkn materi sosialisasi. (4) Mempersiapkan keperluan kegiatan PKM. (5) Memberikan sosialisasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan yang bertemakan sosialisasi penggunaan aplikasi PLN Mobile ini dilakukan pada bulan Desember 2023. Adapun jumlah peserta kegiatan yaitu, 9 orang, yang terdiri dari 1 orang dosen dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura, 3 orang mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Univeristas Tanjungpura, dan 5 orang masyarakat di Gang Dharma Mulia, Kec. Jungkat, Kabupaten Mempawah. Sebelum kegiatan berlangsung dilakukan terlebih dahulu koordinasi dengan pihak PLN bertujuan agar merajut kerja sama demi tercapai informasi yang akurat. Tim melaksanakan sosialisasi PLN Mobile ini bertujuan untuk mengajak serta memberikan informasi kepada warga Kecamatan Jungkat untuk memudahkan warga serta pihak PLN dalam upaya meningkatkan pelayanan listrik kedepannya. Karena dengan kebutuhan daya listrik yang semakin tinggi tentunya pengguna juga mengharapkan pelayanan yang lebih baik lagi. PLN berusaha untuk merangkul masyarakat dalam penggunaan aplikasi PLN Mobile demi bisa memberi layanan maksimal ke masyarakat. Sosialisasi PLN Mobile ini dilaksanakan selama dua hari, dimana tim terjun langsung ke lapangan dengan menjelaskan tentang bagaimana menggunakan aplikasi PLN Mobile ini serta menyebarkan brosur kepada warga. Masyarakat sangat terbuka dan masyarakat menyambut dengan baik. Banyak masyarakat yang bertanya dan tertarik dengan adanya aplikasi PLN Mobile tersebut. Tim berjalan ke rumah-rumah warga dan juga menasar tempat-tempat dimana terdapat kerumunan warga.

Masyarakat tertarik dengan informasi yang dijelaskan dan apa yang disediakan pada aplikasi PLN Mobile, beberapa masyarakat juga langsung *download* dan mendaftar aplikasi PLN Mobile. Ketika proses sosialisasi dapat diketahui hampir merata warga Kecamatan Jungkat sudah memiliki *smartphone* yang memudahkan tim dalam melakukan sosialisasi yang berkaitan dengan teknologi informasi ini yang berupa aplikasi. Saat proses sosialisasi berlangsung tim mengetahui masih sangat jarang warga yang mengenal aplikasi PLN mobile terlebih lagi yang sudah memakai aplikasi tersebut, dengan sosialisasi ini diharapkan masyarakat mendapatkan informasi yang memudahkan masyarakat dalam melaksanakan aktifitas keseharian yang berhubungan dengan kelistrikan. Sosialisasi terkait penggunaan aplikasi PLN Mobile ini berlangsung sangat interaktif masyarakat terlihat antusias mendengarkan dan aktif bertanya ketika sosialisasi berlangsung. Adapun kesulitan yang dihadapi dalam sosialisasi ini adalah masyarakat Kecamatan Jungkat ada beberapa yang belum memiliki *smartphone* dan juga beberapa masyarakat berbagi fokus karena masih memeiliki beberapa kegiatan yang harus dilakukan sembari mendengarkan sosialisasi efeknya adalah masyarakat yang mencoba menginstal aplikasi PLN Mobile kurang aktif bertanya saat proses sosialisasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang juga pernah dilakukan oleh Kardinah, Wirakusumah (2021) yang dilakukan melalui aplikasi Zoom Meeting dan melalui media Power Point untuk memperjelas informasi yang akan disampaikan kepada masyarakat Desa Sukamatri. Para peserta terlihat antusias dan aktif mengikuti sosialisasi. Beberapa diantara mereka menyatakan pendapat dan bertanya. Secara garis besar tujuan dari pengabdian masyarakat ini tercapai. Para peserta yang terdiri dari beberapa perwakilan masyarakat Desa Sukamantri ini paham apa itu aplikasi PLN Mobile, cara penggunaan aplikasi PLN Mobile, dan memahami betapa mudahnya menggunakan aplikasi PLN Mobile tanpa perlu datang ke kantor PLN. Hal ini terlihat dari tercapainya indikator keberhasilan. Adapun dari hasil Pengabdian Kepada Masyarakat yang kami lakukan, para peserta juga telah dapat memahami cara penggunaan aplikasi PLN Mobile dan akan menggunakan aplikasi tersebut dalam penggunaan layanan yang disediakan oleh PT PLN.

SIMPULAN

Kegiatan Pengabdian Masyarakat Sosialisasi penggunaan Aplikasi PLN Mobile dilakukan sebagai upaya peningkatan pelayanan terhadap masyarakat Kecamatan Jungkat dilaksanakan untuk memperkenalkan tentang aplikasi PLN Mobile yang masih belum banyak diketahui oleh masyarakat

Kecamatan Jungkat khususnya. Aplikasi PLN Mobile hadir sebagai platform digital unggulan yang diharapkan mampu memberikan kemudahan serta pengalaman layanan listrik yang berbeda, serta untuk memenuhi semua kebutuhan pelanggan. Sosialisasi yang kami yaitu dilakukan secara *door-to-door* yang secara langsung terjun ke lapangan dan bertemu dengan masyarakat dengan tujuan mengajak serta memberikan informasi demi kemudahan dalam layanan listrik kedepannya. Setelah dilakukannya sosialisasi, para masyarakat Kecamatan Jungkat telah dapat memahami cara penggunaan aplikasi PLN Mobile dan akan menggunakan aplikasi tersebut dalam penggunaan layanan yang disediakan oleh PT PLN.

SARAN

Terdapat beberapa saran dari penulis dalam melakukan penelitian lebih lanjut mengenai penelitian yang sudah kami lakukan. Penelitian sebaiknya dilengkapi dengan data kuantitatif agar dapat mengukur kesesuaian hasil pelaksanaan dengan hasil yang diharapkan oleh peneliti. Selain itu, penelitian dapat dilakukan dengan jangkauan yang lebih luas sehingga banyak masyarakat yang terdampak dan dapat menerima manfaat dari penelitian yang dilakukan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yaitu masyarakat Gang Dharma Mulia, Jalan Dharma Bakti, Kec. Jungkat, Kabupaten Mempawah, Kalimantan Barat yang telah memberikan kesempatan bagi kami untuk melakukan pengabdian kepada masyarakat. Rekan-rekan yang telah membantu dalam terlaksananya pengabdian kepada masyarakat dengan Judul Sosialisasi Penggunaan Aplikasi PLN Mobile Dalam Melayani Pelanggan Pada Masyarakat Kabupaten Mempawah. Penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang bermurah hati mendukung inisiatif pengabdian masyarakat ini secara finansial.

DAFTAR PUSTAKA

- Kardinah, N., & Wirakusumah, A. G. (2021). Sosialisasi Aplikasi PLN Mobile kepada Masyarakat di Desa Sukamantri Bekerja Sama dengan Pihak PLN. November.
- Komputer, J. I., & Jikem, M. (2022). Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM). 2(2), 3357–3363.
- Marcos, H., Subarkah, P., & Ikhsan, A. N. (n.d.). Pelatihan dan Sosialisasi Aplikasi Kentongan untuk Komunikasi Digital Warga di Desa Kutasari Baturraden Kabupaten Banyumas. 2(1), 70–79.
- Nadhif, A. Z., & Niswah, F. (2018). Inovasi layanan PLN mobile di PT. PLN (Persero) area Surabaya Selatan. *Publika*, 6(2), 1–7. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/27/article/view/22663>
- Santikaaristi, “Layanan Kelistrikan Kian Mudah dan Cepat, Ini Kata Pelanggan PLN Tentang PLN Mobile”, 2022 <https://web.pln.co.id/cms/media/siaran-pers/2022/07/layanankelistrikan-kian-mudah-dan-cepat-ini-kata-pelanggan-pln-tentang-plnmobile/#:~:text=Aplikasi%20PLN%20Mobile%20merupakan%20bagian,dan%20beragam%20layanan%20kepada%20pelanggan>
- Siber, R. K., Kriptografi, R., Perangkat, R., Kriptografi, K., Siber, P., & Negara, S. (2022). Sosialisasi kesadaran keamanan di komunitas langsung. 2(1), 113–117.
- Wayan, N., Sari, W., Pasek, I. K., & Narti, N. K. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi PLN Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) ULP Kuta Pendahuluan / Introduction. September, 1–8.
- Widarma, A., & Kumala, H. (2018). Sistem Pendukung Keputusan Dalam Menentukan Pengguna Listrik Subsidi Dan Nonsubsidi Menggunakan Metode Fuzzy Mamdani (Studi Kasus : PT . PLN Tanjung Balai). 2(2), 165– 171.