

IMPLEMENTASI PEMASARAN APLIKASI PLN MOBILE DALAM PELAYANAN PELANGGAN PT.PLN (PESERO) ULP RUNGKUT

Nindya Angelina Putri¹, Nurul Azizah²

Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

ARTICLE INFO

Article history:

Received Januari 2025

Revised Januari 2025

Accepted Januari 2025

Available online Januari 2025

22042010245@student.upn-jatim.ac.id



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Triwikrama

Abstrak. Penelitian ini membahas implementasi strategi pemasaran aplikasi PLN Mobile dalam pelayanan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Rungkut. Aplikasi PLN Mobile, sebagai solusi digital inovatif, dirancang untuk mempermudah pelanggan dalam mengakses berbagai layanan kelistrikan, termasuk pembayaran tagihan, pengaduan gangguan, dan permohonan pemasangan baru. Dalam implementasinya, aplikasi ini telah memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan efisiensi pelayanan, namun masih menghadapi tantangan seperti rendahnya literasi digital dan keterbatasan sosialisasi. Melalui pendekatan deskriptif kuantitatif, penelitian ini menganalisis efektivitas strategi pemasaran aplikasi PLN Mobile, mengidentifikasi tantangan utama, serta memberikan rekomendasi untuk optimalisasi pemanfaatannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital di PT PLN sangat bergantung pada kolaborasi antara teknologi canggih dan literasi pelanggan.

Kata Kunci: PLN Mobile, Pemasaran Digital, Transformasi Digital, Pelayanan Pelanggan, PT PLN ULP Rungkut, Literasi Digital.

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam sektor energi, termasuk di lingkungan PT PLN, tengah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah menjadi bagian integral dalam berbagai aspek bisnis, mulai dari proses produksi, distribusi, hingga pelayanan kepada pelanggan. Salah satu wujud nyata dari transformasi ini adalah pengembangan aplikasi mobile seperti PLN Mobile.

Sebagai perusahaan penyedia listrik negara, PT PLN menyadari pentingnya adaptasi terhadap perkembangan teknologi guna memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan. Untuk menjawab kebutuhan tersebut, pada tahun 2016 PT PLN meluncurkan aplikasi PLN Mobile. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah pelanggan dalam mengakses layanan kelistrikan, seperti pembayaran tagihan, pembelian token listrik, dan pengajuan layanan baru, tanpa perlu mengunjungi kantor cabang. Melalui aplikasi ini, PT PLN berupaya meningkatkan interaksi dengan pelanggan sekaligus menyediakan akses informasi yang lebih transparan dan efisien.

Namun, keberhasilan implementasi PLN Mobile tidak hanya bergantung pada penyediaan layanan, tetapi juga membutuhkan strategi pemasaran yang efektif untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat mengenai aplikasi tersebut. Upaya sosialisasi telah dilakukan melalui media sosial serta kegiatan offline untuk mengedukasi

masyarakat tentang manfaat aplikasi dan cara penggunaannya. Hal ini penting mengingat masih banyak pelanggan yang belum sepenuhnya memahami fitur-fitur dalam aplikasi ini, sehingga mereka cenderung lebih memilih melakukan transaksi langsung di kantor layanan.

Unit Layanan Pengadaan Rungkut, sebagai salah satu unit layanan PT PLN, memiliki potensi besar dalam mengoptimalkan penggunaan aplikasi PLN Mobile guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Namun, terdapat sejumlah tantangan yang dihadapi dalam implementasi aplikasi ini. Beberapa di antaranya adalah minimnya literasi digital pada sebagian masyarakat, khususnya pelanggan lanjut usia, serta keterbatasan infrastruktur jaringan di beberapa wilayah yang dapat memengaruhi kinerja aplikasi. Selain itu, integrasi antara aplikasi PLN Mobile dengan sistem informasi yang telah ada di Unit Layanan Pengadaan Rungkut juga memerlukan pendekatan yang efektif agar aplikasi dapat berfungsi secara optimal.

TINJAUAN PUSTAKA

Landasan Teori

Penerapan aplikasi PLN Mobile dalam pelayanan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Rungkut merupakan langkah strategis yang sesuai dengan perkembangan teknologi digital dan perubahan pola perilaku konsumen. Transformasi pelayanan berbasis teknologi ini dirancang untuk menjawab tantangan di era modern dengan menciptakan layanan yang lebih interaktif dan efisien. Meski demikian, pengembangan aplikasi ini masih memerlukan banyak upaya, terutama dalam meningkatkan keterlibatan pelanggan (*customer engagement*), karena pola pelayanan tradisional masih sulit ditinggalkan sepenuhnya. Selain itu, optimalisasi penggunaan aplikasi mobile juga menghadapi tantangan yang signifikan.

Aplikasi PLN Mobile pertama kali diluncurkan pada 31 Oktober 2016 oleh Direksi PLN, bertepatan dengan upacara peringatan Hari Listrik Nasional ke-71. Aplikasi ini merupakan hasil inovasi PT PLN yang dikembangkan melalui kerja sama dengan PT Indonesia Comnet Plus, anak perusahaan PLN. PLN Mobile dirancang sebagai aplikasi *Mobile Customer Self Service* yang terintegrasi dengan Sistem Pengaduan dan Keluhan Terpadu serta Sistem Pelayanan Pelanggan Terpusat.

Aplikasi ini memberikan kemudahan kepada pelanggan untuk menyampaikan pengaduan atau keluhan, serta memperoleh informasi secara praktis. Beberapa fitur utama PLN Mobile meliputi: (a). Pembayaran dan pengecekan tagihan, (b). Pengaduan, (c). Catat Meter, (d). Permohonan pasang baru, perubahan daya, atau penyambungan sementara, (e). Simulasi biaya tarif listrik terkini, serta (f). Informasi pemeliharaan listrik. PLN Mobile terus berkembang seiring waktu melalui pembaruan rutin dan penambahan fitur untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Hal ini tercermin dari jumlah pengguna yang telah mengunduh aplikasi, yaitu sekitar 10 juta, serta penilaian yang sangat baik dengan rating 4,9.

Penelitian Terdahulu

Penelitian oleh Nugraha (2019) yang berjudul *Adaptasi Pegawai terhadap Teknologi Digital di BUMN* membahas bahwa keberhasilan digitalisasi sangat bergantung pada adaptasi dan

keterampilan staf. Studi ini menyoroti pentingnya pelatihan dan pengembangan kompetensi pegawai agar mampu mengoperasikan teknologi baru dengan efektif.

Rahmawati et al. (2020) dalam penelitiannya yang berjudul *Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik* menjelaskan bahwa digitalisasi dapat mendorong efisiensi pelayanan publik, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan pengalaman pelanggan. Penelitian ini menunjukkan bahwa staf memainkan peran penting dalam memanfaatkan teknologi untuk mendukung keberhasilan transformasi digital.

Penelitian lain oleh Anggraeni (2020), berjudul *Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile dalam Layanan Pelanggan*, menemukan bahwa inovasi digital seperti aplikasi PLN Mobile dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Namun, peran staf dalam memberikan panduan dan dukungan kepada pelanggan tetap diperlukan untuk memaksimalkan adopsi teknologi di masyarakat.

Kartika dan Susilo (2022), dalam penelitian berjudul *Pengaruh Digitalisasi terhadap Kepuasan Pelanggan di Sektor Energi*, mengkaji dampak layanan berbasis digital terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menemukan bahwa peran staf sebagai penghubung antara teknologi dan pelanggan sangat signifikan, terutama dalam mengatasi hambatan teknis dan memberikan edukasi kepada pelanggan.

PROFIL PT.PLN (Pesero)

Sejarah PT PLN (Persero)

Pada akhir abad ke-19, perkembangan industri gula dan kelistrikan di Indonesia mulai menunjukkan kemajuan signifikan. Perusahaan-perusahaan Belanda yang bergerak di sektor gula dan teh mendirikan pembangkit listrik untuk memenuhi kebutuhan operasional mereka. Selama periode 1942 hingga 1945, pengelolaan perusahaan-perusahaan ini beralih ke tangan Jepang setelah Belanda menyerah kepada tentara Jepang pada awal Perang Dunia II.

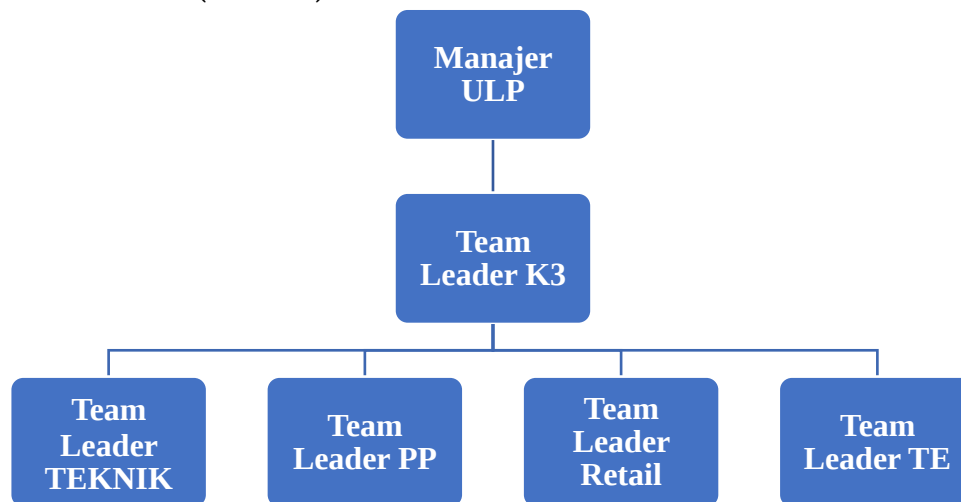
Perubahan kekuasaan kembali terjadi pada Agustus 1945, ketika Jepang menyerah kepada Sekutu di akhir Perang Dunia II. Momentum ini dimanfaatkan oleh pemuda dan pekerja listrik yang didukung oleh delegasi Buruh dan Pegawai Listrik serta Gas, serta Pemimpin KNI Pusat, untuk mengusulkan pengambilalihan perusahaan-perusahaan listrik dan gas oleh Pemerintah Republik Indonesia. Usulan ini disampaikan langsung kepada Presiden Soekarno, yang akhirnya pada 27 Oktober 1945 membentuk Jawatan Listrik dan Gas di bawah Kementerian Pekerjaan Umum dan Energi. Pada saat itu, kapasitas pembangkit listrik yang dimiliki adalah sebesar 157,5 MW.

Pada 1 Januari 1961, Jawatan Listrik dan Gas mengalami transformasi menjadi Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara (BPU-PLN). Badan ini bertanggung jawab mengelola listrik, gas, dan kokas. Namun, struktur organisasi ini dibubarkan pada 1 Januari 1965, digantikan oleh dua perusahaan negara: Perusahaan Listrik Negara (PLN) untuk mengelola sektor listrik, dan Perusahaan Gas Negara (PGN) untuk mengelola sektor gas.

Pada tahun 1972, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 18, status Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai Perusahaan Umum. Selain itu, PLN juga diberi peran sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tanggung jawab menyediakan tenaga listrik untuk kepentingan umum. Seiring dengan kebijakan pemerintah yang membuka

partisipasi sektor swasta dalam bisnis penyediaan listrik, status PLN diubah menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) pada tahun 1994. Meskipun demikian, PLN tetap menjalankan perannya sebagai PKUK untuk menyediakan listrik bagi masyarakat hingga saat ini.

Struktur Organisasi PT.PLN (Persero)



Gambar 2. Struktur Organisasi PT.PLN (Persero) ULP Rungkut

Sumber : Internal PT.PLN (Persero) ULP Rungkut

PT PLN (Persero) ULP Rungkut memiliki beberapa bagian pekerjaan yang masing-masing memiliki tugas pokok dan tanggung jawabnya sendiri. Berikut adalah penjelasan rinci mengenai struktur dan tugas dari masing-masing bagian:

1. Manajer

Manajer bertanggung jawab mengelola operasional keseluruhan dan memastikan kelancaran kerja di unit ULP Rungkut. Adapun tugas pokok dan wewenangnya adalah sebagai berikut:

- Mengkoordinasikan program kerja dan anggaran sebagai pedoman kerja untuk mencapai kinerja unit.
- Mengkoordinir pelaksanaan pedoman keselamatan ketenagalistrikan (K3) untuk keselamatan dan keamanan pegawai dalam bekerja.
- Melakukan evaluasi teknis kegiatan sistem operasi dan pemeliharaan jaringan distribusi.
- Mengkoordinasikan dan mengendalikan pelaksanaan tata usaha langganan.
- Membuat keputusan teknis yang berkaitan dengan operasional dan pemeliharaan.

2. Team Leader K3

Team Leader K3 bertanggung jawab atas pengelolaan keselamatan dan kesehatan kerja (K3) di lingkungan kerja. Tugas utamanya mencakup memastikan bahwa semua prosedur K3 diterapkan dengan benar demi keselamatan karyawan dan lingkungan.

3. Team Leader Teknik

Bagian ini bertanggung jawab terhadap teknis operasional jaringan distribusi. Tugas utamanya meliputi:

- Memelihara jaringan distribusi untuk memastikan pasokan listrik tetap andal.
- Menangani pelayanan gangguan dan mengkoordinasikan petugas pelayanan teknik.
- Mengendalikan pelaksanaan pekerjaan penyambungan dan pemutusan listrik.
- Mengelola aset jaringan konstruksi distribusi.

4. Team Leader Pelayanan (PP)

Tugas utama bagian ini adalah mengelola aspek pelayanan di lapangan. Rincian tanggung jawabnya adalah:

- Melaksanakan fungsi tata usaha lapangan.
- Mengelola keamanan dan penerapan K3 di lingkungan Gedung ULP.

5. Team Leader Retail

Team Leader Retail bertugas memberikan pelayanan kepada pelanggan terkait layanan dan transaksi listrik. Tugasnya meliputi:

- Menyediakan informasi dan bantuan kepada pelanggan mengenai penggunaan listrik, tagihan, serta layanan yang tersedia, termasuk penanganan keluhan.
- Mengelola transaksi keuangan terkait pembayaran tagihan listrik, baik secara langsung maupun melalui aplikasi digital seperti PLN Mobile.

6. Team Leader TE

Bagian ini bertugas melaksanakan pembinaan penerapan sistem pembangkitan. Tanggung jawab utamanya meliputi:

- Merumuskan strategi pengoperasian dan pemeliharaan.
- Menyusun standar penerapan sistem dan peralatan pembangkitan.

Visi dan Misi PT PLN (Persero)

Setiap instansi memiliki visi dan misi sebagai panduan untuk mencapai tujuan. Berikut adalah visi dan misi dari PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Selatan:

1. Visi

Menjadi Perusahaan Listrik Terkemuka se-Asia Tenggara dan #1 Pilihan Pelanggan untuk Solusi Energi.

2. Misi

- Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan, dan pemegang saham.
- Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
- Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

PELAKSANAAN MAGANG

Sales dan Retail

Posisi sales dan retail memainkan peran penting dalam menjalin interaksi langsung dengan pelanggan untuk menawarkan barang atau jasa. Tugas utama sales adalah fokus pada aktivitas menjual secara aktif, seperti mencari prospek pelanggan baru, mempresentasikan produk atau jasa, dan menutup kesepakatan penjualan. Di sisi lain, retail lebih menekankan pada aktivitas penjualan yang melibatkan pelayanan pelanggan dan transaksi penjualan langsung.

Selama menjalani masa magang di divisi Pelayanan Pelanggan PT PLN ULP Rungkut, penulis terlibat dalam beberapa tugas utama, yaitu:

- Promosi PLN Mobile
- Penjualan produk dan layanan
- Riset pasar
- Pelayanan pelanggan

Posisi ini menuntut kemampuan komunikasi yang efektif, baik secara lisan maupun tulisan, untuk menyampaikan informasi dengan jelas kepada pelanggan maupun rekan kerja. Kemampuan interpersonal yang kuat juga diperlukan untuk membangun hubungan yang produktif dan kolaboratif dengan berbagai pihak. Selain itu, keterampilan presentasi yang menarik menjadi aset penting dalam mempromosikan produk dan layanan secara persuasif. Keterampilan analisis data juga diperlukan untuk mengidentifikasi peluang pasar, mengevaluasi kinerja penjualan, dan membuat keputusan yang tepat.

Metodologi Penyelesaian Tugas

Penulis menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk menyelesaikan laporan tugas magang bertema "*Implementasi Pemasaran Aplikasi PLN Mobile dalam Pelayanan Pelanggan PT PLN (Persero).*" Pendekatan ini dipilih karena relevan dalam menganalisis dan menggambarkan secara objektif efektivitas pemasaran aplikasi PLN Mobile. Data dikumpulkan melalui metode berikut:

1. Observasi
Penulis mengamati langsung bagaimana pelanggan menggunakan aplikasi PLN Mobile serta interaksi pelanggan dengan fitur-fitur aplikasi.
2. Wawancara
Penulis melakukan wawancara dengan pelanggan, supervisor, dan pihak manajemen untuk memperoleh informasi mendalam mengenai implementasi pemasaran aplikasi PLN Mobile.
3. Dokumentasi
Penulis mengumpulkan data terkait, seperti petunjuk penggunaan fitur dalam aplikasi PLN Mobile, untuk mendukung analisis laporan.
4. Studi Literatur
Literatur mengenai aplikasi PLN Mobile digunakan untuk memahami konteks pemasaran digital secara lebih mendalam.

Proses pelaksanaan tugas ini dilakukan dalam empat tahap utama:

- Perencanaan: Menyusun fokus pada pemasaran aplikasi, menentukan metode observasi, dan merancang pertanyaan wawancara.
- Pelaksanaan: Melakukan observasi lapangan, wawancara dengan pihak terkait, dan pengumpulan data relevan.
- Analisis Data: Mengolah data secara deskriptif untuk mengevaluasi efektivitas strategi pemasaran serta kontribusi staf dalam implementasi aplikasi.
- Pelaporan: Menyusun laporan yang mencakup analisis efektivitas pemasaran dan rekomendasi untuk penguatan strategi.

Dengan metode ini, diharapkan aplikasi PLN Mobile dapat menjadi solusi digital yang efektif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Pembelajaran Hal Baru

Digitalisasi dalam pelayanan publik telah menjadi prioritas PT PLN (Persero) untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Kehadiran PLN Mobile sebagai solusi digital memperkenalkan fitur-fitur inovatif yang mempermudah pelanggan dalam mengakses layanan. Implementasi pemasaran yang efektif menjadi kunci untuk memperkenalkan aplikasi ini kepada masyarakat luas.

Selama masa magang, penulis memperoleh beberapa pembelajaran penting:

1. Strategi Pemasaran Digital
Penulis memahami strategi pemasaran berbasis digital, khususnya untuk aplikasi layanan publik seperti PLN Mobile.
2. Pengalaman Pelayanan Publik
Penulis memperoleh pengalaman langsung dalam memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai penggunaan aplikasi secara tatap muka.
3. Teknik Komunikasi Efektif
Penulis mengembangkan kemampuan berkomunikasi dengan pelanggan dari berbagai latar belakang, baik yang sudah familier maupun yang belum terbiasa dengan teknologi.
4. Pengalaman Praktis di Industri Energi
Penulis mendapatkan gambaran tentang proses kerja di perusahaan besar seperti PLN, khususnya dalam upaya integrasi teknologi dengan layanan publik untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelanggan.

Refleksi Diri

Pengalaman magang di PT PLN ULP Rungkut memberikan pemahaman mendalam kepada penulis mengenai pentingnya inovasi digital dalam pelayanan publik. Aplikasi PLN Mobile membuktikan bahwa teknologi dapat meningkatkan efisiensi dan memberikan kemudahan bagi pelanggan. Penulis juga belajar bahwa pemasaran tidak hanya tentang promosi, tetapi juga menciptakan solusi yang relevan dan bermanfaat bagi pengguna.

Selama magang, penulis mengembangkan keterampilan berikut:

- Komunikasi efektif
- Pemecahan masalah (problem-solving)

- Kerja tim dan kolaborasi

Penulis juga menghadapi tantangan, seperti kurangnya literasi digital di kalangan pelanggan lanjut usia dan keterbatasan akses internet di beberapa wilayah. Meski demikian, penulis berhasil memberikan kontribusi nyata, seperti membantu meningkatkan unduhan aplikasi PLN Mobile di wilayah ULP Rungkut, mendampingi pelanggan dalam memahami penggunaan aplikasi, dan mengurangi beban kerja loket pelayanan.

Pengalaman ini mengajarkan penulis pentingnya kolaborasi tim, komunikasi yang baik, dan fleksibilitas dalam menghadapi tantangan. Dengan pembelajaran ini, penulis siap menghadapi dunia kerja dengan pemahaman yang lebih baik mengenai pemasaran digital dan pelayanan pelanggan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Hasil pelaksanaan program magang kerja dengan topik *“Implementasi Pemasaran Aplikasi PLN Mobile dalam Pelayanan PT PLN ULP Rungkut”* menunjukkan bahwa aplikasi PLN Mobile memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan pelanggan. Aplikasi ini menjadi solusi digital yang memungkinkan pelanggan mengakses berbagai layanan PLN secara mandiri, tanpa perlu bergantung sepenuhnya pada interaksi langsung dengan petugas di kantor pelayanan.

Melalui aplikasi PLN Mobile, pelanggan dapat melakukan berbagai transaksi penting, seperti pembayaran tagihan listrik, pengajuan layanan pemasangan baru, perubahan daya, hingga pengecekan status listrik. Fitur tambahan, seperti pencatatan pemakaian listrik, pengelolaan keluhan, dan pelacakan proses layanan, terbukti mempercepat proses administrasi yang sebelumnya membutuhkan waktu lebih lama jika dilakukan secara manual. Hal ini berdampak langsung pada peningkatan kepuasan pelanggan karena waktu akses layanan menjadi lebih fleksibel dan efisien.

Namun demikian, implementasi aplikasi ini masih menghadapi tantangan, salah satunya rendahnya tingkat literasi digital di kalangan pelanggan, khususnya mereka yang belum terbiasa menggunakan perangkat teknologi seperti smartphone. Hambatan lain adalah kurangnya sosialisasi intensif mengenai manfaat dan fitur aplikasi, yang membatasi tingkat adopsi di masyarakat.

Secara keseluruhan, aplikasi PLN Mobile telah berperan penting dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pengelolaan layanan pelanggan di PT PLN ULP Rungkut. Namun, keberhasilan implementasi aplikasi ini tidak hanya bergantung pada teknologi yang canggih, tetapi juga pada pemahaman, penerimaan, dan kemampuan pelanggan dalam memanfaatkan aplikasi secara optimal. Dengan strategi pemasaran dan edukasi yang berkelanjutan, PLN Mobile memiliki potensi besar untuk mendukung transformasi digital di sektor pelayanan PT PLN.

Saran

Untuk meningkatkan keberhasilan implementasi pemasaran aplikasi PLN Mobile, beberapa langkah strategis dapat diusulkan kepada PT PLN ULP Rungkut:

1. Sosialisasi Intensif

Sosialisasi mengenai manfaat dan cara penggunaan aplikasi perlu ditingkatkan melalui media sosial, penyuluhan langsung, pemasangan spanduk, dan panduan cetak maupun digital.

2. Pelatihan dan Pendampingan

Pelatihan singkat dan pendampingan khusus bagi pelanggan yang kurang familier dengan teknologi, terutama kelompok lanjut usia, dapat membantu meningkatkan literasi digital dan adopsi aplikasi.

3. Kolaborasi dengan Komunitas Lokal\

Kerja sama dengan komunitas lokal, RT/RW, dan pemerintah daerah dapat memperluas jangkauan sosialisasi dan pemasaran aplikasi.

4. Insentif untuk Pengguna Aktif

Program apresiasi atau hadiah bagi pelanggan yang aktif menggunakan aplikasi dapat meningkatkan motivasi masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi ini.

5. Layanan Bantuan Teknis

Menyediakan layanan bantuan, seperti *helpdesk* di kantor pelayanan atau melalui aplikasi, akan membantu pelanggan mengatasi kendala teknis saat menggunakan PLN Mobile.

6. Evaluasi dan Monitoring

Monitoring rutin terhadap jumlah pengguna aktif, survei kepuasan pelanggan, serta evaluasi strategi pemasaran perlu dilakukan untuk memastikan efektivitas implementasi aplikasi.

Dengan langkah-langkah ini, diharapkan PLN Mobile dapat dimanfaatkan secara optimal untuk meningkatkan kualitas pelayanan, memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik, dan mendukung transformasi digital PT PLN ULP Rungkut secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

PLN, P. (1978). PT PLN (Persero). *Tegangan-tegangan Standar, Standar Perusahaan Listrik Negara*, 1, 1978.

PLN. (2023). *Profil Perusahaan*. Diakses pada 5 Desember 2024, dari <https://web.pln.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan>