

## **Sosialisasi Aplikasi PIn Mobile Kepada Masyarakat di Desa Sukamantri Bekerja Sama dengan Pihak PIn**

## **Socialization Of The PIn Mobile Application To The Community In Sukamantri Village In Collaboration With PIn**

**Lukman Alfarisi<sup>1)</sup> Mia Siti Khumaeroh<sup>2)</sup>**

<sup>1)</sup>Teknik Elektro, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, [Alfarisil1602@gmail.com](mailto:Alfarisil1602@gmail.com)

<sup>2)</sup>Jurusan Matematika, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, [miasitihumairoh@uinsgd.ac.id](mailto:miasitihumairoh@uinsgd.ac.id)

### **Abstrak**

Pada prinsipnya, seorang pelanggan memerlukan pelayanan yang baik atau pelayanan yang cepat dari PLN sehubungan dengan layanan kepada publik yang disediakan oleh PLN itu sendiri. Pada era globalisasi, organisasi atau perusahaan canggih, akan selalu meningkatkan layanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing. PLN saat ini mencoba menciptakan inovasi terbaru, yaitu PLN Mobile. Dimana, PLN Mobile ini terintegrasi dengan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). Program PLN Mobile ini adalah bentuk inovasi dari pusat kontak (contact center) "PLN 123" dengan menggunakan aplikasi "PLN Mobile". Sosialisasi ini dipaparkan ke publik di depan umum di desa Sukamantri, yang dilakukan dengan bantuan media webinar, dan menjelaskan distribusi aplikasi PLN Mobile yang relevan. Dari hasil layanan masyarakat saat menggunakan aplikasi seluler PLN, ada tiga indikator keberhasilan, yaitu jumlah kehadiran, kemampuan untuk memahami apa aplikasi PLN Mobile, dan memahami bagaimana pengguna dalam menggunakan aplikasi PLN Mobile.

**Kata Kunci:** Sosialisasi, Pelayanan Masyarakat, Aplikasi, PLN Mobile

### **Abstract**

*In principle, a customer requires good service or fast service from PLN in relation to services to the public provided by PLN itself. In the era of globalization, sophisticated organizations or companies will always improve services professionally according to their respective fields. PLN is currently trying to create the latest innovation, namely PLN Mobile. Where, PLN Mobile is integrated with the Integrated Complaints and Complaints Application*

*(APKT) and the Centralized Customer Service Application (AP2T). This PLN Mobile program is a form of innovation from the "PLN 123" contact center by using the "PLN PLN" application. This socialization was presented to the public in public in Sukamantri village, which was carried out with the help of webinar media, and explained the distribution of the relevant PLN Mobile application. From the results of community services when using the PLN mobile application, there are three indicators of success, namely the number of attendance, the ability to understand what the PLN Mobile application is, and understanding how users use the PLN Mobile application.*

**Keywords:** *Socialization, Service, Application, PLN Mobile*

## A. PENDAHULUAN

Sosialisasi adalah salah satu kegiatan yang penting bagi suatu perusahaan. Suatu perusahaan perlu melakukan penyampaian kegiatan melalui sosialisasi agar tujuan yang ingin mereka capai dapat tersampaikan dengan baik kepada masyarakat sesuai visi dan misi yang telah mereka tetapkan.

Sosialisasi merupakan hal penting yang perlu dilakukan oleh perusahaan karena menurut James W. Vander Zanden sosialisasi adalah suatu proses interaksi sosial di mana orang yang mengikuti kegiatan tersebut akan mendapatkan pengetahuan, sikap, nilai dan perilaku esensial (dalam Abdullah, 2011:65). Sama halnya dengan kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat melalui PLN Mobile seperti yang dilakukan PT. PLN, mereka juga perlu melakukan kegiatan sosialisasi.

PLN (Perusahaan Listrik Negara) adalah salah satu lembaga BUMN yang bergerak di bidang penyediaan jasa kelistrikan di Indonesia. PT. PLN (Persero) berperan sebagai agen listrik yang memiliki tugas menciptakan kegiatan usaha terkait kelistrikan dengan tujuan meningkatkan serta mendorong kesejahteraan dan ekonomi masyarakat. Terkait kebijakan publik, pemerintah masih memiliki PR yang perlu diselesaikan seperti pemberian berbagai informasi mengenai kebijakan pemerintah. Selain itu, pemerintah juga perlu memberikan pelayanan publik terbaik dengan birokrasi yang jelas agar masyarakat merasa puas dan tidak kesulitan dalam menerima informasi yang disampaikan (Ardianto, 2014:239).

Melalui penciptaan produk layanan yang kreatif, andal, dan berkualitas, PT. PLN (Persero) ingin terus meningkatkan pelayanan mereka kepada pelanggannya. PLN juga telah berinovasi dengan mengeluarkan aplikasi berbasis android yang mereka beri nama PLN Mobile guna memudahkan pelayanan mereka kepada masyarakat.

PLN Mobile ini diluncurkan sebagai media untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan listrik sekaligus sebagai wadah aduan atau saran terkait pelayanan PLN selama ini. PLN Mobile diluncurkan pertama kali pada tanggal 31 Oktober 2017 dan terus mengalami pembaruan dan inovasi setiap waktu.

Perbaikan pengelolaan Layanan Pengaduan dan Keluhan Pelanggan diharapkan dapat terus dilakukan dengan adanya layanan bagi pelanggan PLN ini. Berbagai informasi mengenai tagihan listrik, pemadaman maupun informasi lainnya yang berkaitan dengan layanan PLN kepada masyarakat juga dapat dengan mudah pelanggan dan calon pelanggan dapatkan melalui aplikasi ini.

Data yang dihimpun dari kegiatan pra-penelitian dengan mengunjungi beberapa rumah di sekitar Dusun Sukamantri III menunjukkan bahwa masih banyak warga yang belum mengetahui adanya aplikasi PLN Mobile ini. Mereka masih merasa bingung cara mengajukan keluhan terkait permasalahan listrik di rumah mereka kepada pihak PLN secara langsung. Beberapa di antara mereka ingin mengeluhkan mengapa di rumahnya kadang listrik mati sebentar lalu menyala lagi dan begitu terus secara berulang-ulang. Ada juga yang ingin menanyakan biaya layanan penembahan daya dari 900 watt ke 1300 watt.

Kemajuan teknologi di zaman modern ini perlu diperhatikan karena memiliki dampak yang cukup besar bagi kehidupan manusia. Dengan adanya perkembangan teknologi yang semakin maju, proses pemberian informasi kepada masyarakat akan semakin mudah dan cepat sehingga teknologi akan sangat dibutuhkan. Perusahaan-perusahaan di era digital saat ini, dituntut untuk terus berupaya meningkatkan efisiensi dan efektivitasnya dalam pemanfaatan teknologi informasi. Pengelolaan teknologi informasi ini menjadi sangat penting bagi suatu perusahaan karena akan mempengaruhi secara langsung situasi internal dan eksternal perusahaan. Seperti yang dilakukan oleh PT. PLN, dengan diluncurkannya PLN Mobile diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi perusahaan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## **B. METODE PENGABDIAN**

Sosialisasi pengenalan aplikasi PLN Mobile ini diberikan kepada masyarakat yang berada di Desa Sukamantri melalui kegiatan webinar secara *online* dengan memanfaatkan aplikasi Zoom Meeting dan media Power Point sebagai sarana untuk memaparkan dan menyampaikan informasi terkait aplikasi PLN Mobile. Webinar dengan metode ini dinilai sangat efektif diterapkan kepada masyarakat di Desa Sukamantri terutama di masa pandemi Covid-19 seperti saat ini.

Pengabdian ini dilakukan melalui beberapa tahap: a) Tahap pertama, yaitu observasi lapangan. Observasi dilakukan guna mengetahui kondisi subjek serta lokasi di lapangan. b) Tahap kedua, yaitu persiapan. Tahap ini berisi kegiatan mempersiapkan alat dan media webinar berupa Power Point beserta materinya, Zoom Meeting, dan subjek sosialisai atau para peserta sosialisasi. c) Tahap ketiga, yaitu pemberian materi. Tahap pemberian materi dilakukan kepada masyarakat Dusun Sukamantri melalui webinar dengan media Zoom Meeting. Setelah masyarakat diberi beberapa informasi dan pengetahuan seputar aplikasi PLN Mobile, kegiatan dilanjutkan dengan diskusi bersama.

### **C. PELAKSANAAN KEGIATAN**

Kegiatan pengabdian masyarakat ini diawali dengan melakukan survei terhadap masyarakat yang ada di Desa Sukamantri. Survei dilakukan pada bulan Agustus 2021 dengan mengunjungi beberapa rumah warga.

Setelah bertanya-tanya kepada beberapa warga yang tinggal di Desa Sukamantri, masyarakat memiliki beberapa keluhan yang sering terjadi di rumahnya dan juga masyarakat sekitar masih awam mengenai pengajuan keluhan listrik tersebut. Jadi mereka hanya bisa mengajukan keluhan dengan mendatangi kantor PLN yang berada di sekitar Desa Sukamantri.

Setelah survei selesai dilakukan dan tema pengabdian juga sudah ditetapkan, langkah selanjutnya adalah berkunjung ke kantor PLN. Penulis beserta tim kemudian melakukan perijinan kepada pihak PLN untuk dijadikan mitra terkait sosialisasi PLN Mobile melalui salah satu warga setempat yang bekerja di PLN.

Pada poin ini bisa diambil keuntungan kepada masyarakat agar tidak selalu datang ke kantor untuk pengajuan keluhan tersebut. Karena masyarakat mampu mengajukan keluhan di rumah ataupun dikala senggang.

Perizinan kepada masyarakatpun tidak terlalu lama dengan adanya Pak Beni yang membantu masyarakat mengetahui tentang PLN Mobile tersebut dan menjadikan keluhan masyarakat dapat disampaikan melalui aplikasi PLN Mobile. Karena hal itu pun masyarakat terbantu karena tidak perlu lagi untuk mengajukan keluhan dengan datang langsung ke kantor PLN dan mengajukannya bisa di rumah atau dimanapun. Dan untuk terakhir dalam kegiatan ini adalah perizinan kepada pihak PLN itu sendiri dimana pada sebelum sosialisasi dilaksanakan, mengajukan permohonan izin kepada pihak PLN yang terkait untuk dijadikan mitra dalam pengenalan aplikasi PLN Mobile ini.

Kegiatan sosialisasi pengenalan aplikasi PLN Mobile kepada masyarakat di Desa Sukamantri terlaksana pada bulan Agustus 2021 melalui media Zoom Meeting. Ada dua materi yang disampaikan pada sosialisasi ini, yaitu pengenalan aplikasi PLN Mobile dan bagaimana cara menggunakannya. Setelah materi selesai disampaikan, kegiatan dilanjutkan dengan sesi diskusi dan tanya jawab oleh peserta dan pemberi materi.

Pada kegiatan ini, pengenalan aplikasi PLN Mobile juga dilakukan oleh pihak PLN secara langsung. Kegiatan ini dihadiri oleh kurang lebih 15 peserta, yang terdiri dari pihak PLN berjumlah 2 orang, pihak Mahasiswa KKN sebanyak 3 orang, dan sisanya adalah perwakilan dari warga Desa Sukamantri.

Sosialisasi ini dilakukan pukul 09.30 WIB di mana setiap tahap pemaparan materi berlangsung selama 25 menit dan di akhir sesi dilakukan sesi tanya jawab dan diskusi agar terjadi interaksi antara peserta dan pemateri.

#### D. HASIL DAN PEMBAHASAN

PLN Mobile merupakan sinergi layanan PLN kepada pelanggan setelah sebelumnya memanfaatkan Contact Center 123, Facebook, Twitter dan Web PLN. Kelebihan yang bisa didapatkan para pelanggan maupun calon pelanggan melalui Aplikasi PLN Mobile ini antara lain adalah mereka dapat mengetahui berbagai informasi, mulai dari tagihan rekening listrik, transaksi token, riwayat pemakaian Kwh listrik, sampai informasi status/progres permohonan dan pengaduan.

Meskipun aplikasi ini belum bisa dikatakan sempurna karena hanya ada beberapa fitur yang bekerja dan membantu para penggunanya, tetapi pihak PLN sudah mengupayakan yang terbaik guna memudahkan pelanggan dan calon pelanggan dalam mendapatkan informasi-informasi terkait PLN. Oleh karena itu, untuk mendapatkan kejelasan informasi secara lebih detail mengenai PLN, pihak PLN tetap meminta para pelanggan maupun calon pelanggan untuk menghubungi layanan Call Center 123 ([www.pln.co.id](http://www.pln.co.id)) sebagai layanan utama mereka.

Kegiatan inti dari sosialisasi ini adalah penyelenggaraan webinar yang dilakukan pada 20 Agustus 2021. Sebelum acara dimulai, link Zoom Meeting terlebih dahulu disebarluaskan atau diberikan kepada masyarakat Desa Sukamantri melalui media sosial *Whatsapp* agar mempermudah warga untuk mengikuti kegiatan webinar tersebut.

Para peserta yang mengikuti acara webinar pengenalan aplikasi PLN Mobile ini terlihat aktif dan antusias. Hal ini terlihat dari keikutsertaan mereka dalam menyampaikan pendapat dan mengajukan pertanyaan pada sesi diskusi dan tanya jawab. Secara garis besar tujuan pengabdian masyarakat ini tercapai karena para peserta yang terdiri dari perwakilan warga 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 berikut:

Tabel 1. Indikator pada Sosialisasi

Indikator (Target minimal keberhasilan sosialisasi)	Jumlah Sebelum Sosialisasi	Jumlah Setelah Sosialisasi
Sebanyak 100% peserta webinar mengikuti penyuluhan dari awal sampai akhir	10	10
Sebanyak 80% peserta webinar mampu memahami	7	10

apa itu aplikasi PLN Mobile		
Sebanyak 90% peserta mampu memahami tata cara atau langkah-langkah penggunaan aplikasi PLB Mobile	7	10

Berdasarkan hasil pengabdian masyarakat terhadap penggunaan aplikasi PLN Mobile tersebut, diketahui ada 3 indikator keberhasilan, yaitu jumlah kehadiran, kemampuan memahami apa itu aplikasi PLN Mobile, dan memahami cara penggunaan aplikasi PLN Mobile seperti yang ditampilkan pada Tabel 1. Berdasarkan tabel tersebut pula, diketahui bahwa indikator keberhasilan telah tercapai secara keseluruhan.



Gambar 1. Sosialisasi PLN Mobile.

## E. PENUTUP

### 1. Kesimpulan dan Saran

Pada saat ini, teknologi telah berkembang dengan sangat maju, kebutuhan akan penggunaan teknologi dalam berbagai bidang sudah meningkat pesat di masyarakat termasuk pada perusahaan BUMN seperti PLN. Oleh karena itu, PLN mengeluarkan sebuah aplikasi yang bernama PLN Mobile untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan pemasangan layanan listrik yang baru tanpa perlu datang

langsung ke kantor PLN. Masyarakat hanya perlu menginstall aplikasi PLN Mobile di smartphone dan langsung bisa terhubung dengan pihak PLN.

Kami selaku penulis berharap untuk setiap masyarakat yang telah mengetahui dan paham tentang penggunaan aplikasi PLN Mobile agar berbagi pengetahuan tentang cara dan pemanfaatan aplikasi tersebut kepada warga lain yang belum mengetahuinya, terutama warga yang tidak mengikuti webinar sosialisasi yang telah dilakukan sebelumnya.

## **2. Kutipan dan acuan**

"Ini merupakan bagian dari transformasi yang kami lakukan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan. Tak hanya sekadar aplikasi, melalui New PLN Mobile ini, kami ingin memberikan pengalaman baru serta kemudahan kepada pelanggan," kata Wakil Direktur Utama PLN Darmawan Prasodjo kepada Kompas.com, Kamis (24/12/2020).

"Seiring meningkatnya penyebaran Covid-19, PLN menghimbau kepada masyarakat untuk mengakses aplikasi PLN Mobile untuk mendukung pembatasan social," kata General Manager PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepri, Daru Tri Tjahjono dalam pernyataan pers di Pekanbaru, Selasa kepada antaranews.com

"Mari kita sosialisasikan dan promosikan New PLN Mobile kepada seluruh konsumen pelanggan PLN sebagai aplikasi yang dapat memudahkan pelanggan mengakses layanan PLN," kata Zulkifli dalam Employee Gathering, Peduli dan Lindungi Konsumen: Penuhi Hak Konsumen dengan Digitalisasi Layanan, Jakarta, Senin (15/3) kepada merdeka.com.

"Kami ingin memastikan pelanggan makin mudah untuk mengambil token stimulus listrik ini," ujar Direktur Niaga dan Manajemen Pelanggan PLN Bob Saril, Kamis (7/1/2021).

"Bisa menghubungi contact center PLN 123. Selain itu, channelnya macam-macam dari telepon, HP, Twitter Facebook, Instagram, Web, Email, dan unduh aplikasi PLN Mobile," ujar Emir saat dihubungi Kompas.com, Kamis (11/2/2021).

"Benar, saat ini PLN sedang mengembangkan aplikasi pintar new plnmobile yang bisa diunduh melalui smartphone Android maupun iPhone, aplikasi tersebut bisa didapatkan di App Store maupun Play Store secara gratis," kata Manager Komunikasi dan TJSL PLN UIW Aceh, T Bahrul Halid.

## **F. UCAPAN TERIMA KASIH**

Atas terlaksananya kegiatan pengabdian masyarakat dengan tema Sosialisasi Pengenalan Aplikasi PLN Mobile kepada Masyarakat Desa Sukamantri dengan

Bekerja Sama dengan Pihak PLN, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa sekaligus kepada seluruh pihak yang telah membantu keberhasilan kegiatan ini. Pihak-pihak tersebut antara lain seluruh masyarakat di Desa Sukamantri selaku subjek kegiatan sosialisasi, Om Beni selaku pihak dari PLN yang membantu menyampaikan materi secara langsung kepada masyarakat, dan seluruh tim Mahasiswa KKN yang telah bekerjasama membantu seluruh kegiatan dari awal hingga akhir.

## G. DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Idi. 2011. Sosiologi Pendidikan Individu, Masyarakat dan Pendidikan. Jakarta: Rajawali Pers
- Abdurrachman, Oemi. 2001. Dasar-dasar Public Relations. Bandung : Citra Adhitya Bakti.
- Anggoro, M. Toha. 2008. Metode Penelitian. Jakarta: Universitas Terbuka
- Ardianto, Elvinaro. 2014. Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif. Bandung : Simbiosis Rekatama Media
- Effendy, Onong Uchjana. 2009 .Human Relation & Public Relation. Bandung: CV. Mandar Maju, Bandung
- Nurudin, 2007. Pengantar Komunikasi Massa. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Rachmadi, F. 1992. Public Relations dalam Teori dan Praktek. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Ruslan, Rosady. 2005. Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi (Konsepsi dan Aplikasi). PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta

[www.pln.co.id](http://www.pln.co.id) diakses pada Sabtu, 4 September 2021 pukul 11.05 WIB

<https://www.kompas.com/tren/read/2020/12/24/191500365/pln-luncurkan-aplikasi-new-pln-mobile-ini-layanan-yang-bisa-diakses?page=all> diakses pada Sabtu, 4 September 2021 pukul 11.23 WIB

<https://www.antaraneews.com/berita/1419257/pln-ajak-masyarakat-gunakan-aplikasi-pln-mobile-saat-wabah-corona> diakses pada Sabtu, 4 September 2021 pukul 11.45 WIB

<https://www.merdeka.com/uang/bos-pln-minta-masyarakat-gunakan-aplikasi-pln-mobile-berikut-keunggulannya.html> diakses pada Sabtu, 4 September 2021 pukul 13.55 WIB