

Efektivitas PLN Mobile dalam Meningkatkan Kedisiplinan Pelanggan Membayar Tagihan Listrik (Studi Kasus : studi kasus PT PLN(Persero) ULP Tanah Jawa)

¹Alfioni Saragih, ²Andri Soemitra

¹Alfionilalala7@gmail.com, ²andrisoemitra@uinsu.ac.id

Program Studi Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UINSU

Abstrak

PLN mobile merupakan salah satu aplikasi yang diluncurkan oleh PT.PLN (persero) yang tujuannya adalah untuk mempermudah pelayanan dengan aplikasi digital baik dalam hal meninjau lanjutan keluhan yang diberikan masyarakat terkait jarak lokasi yang jauh. Tidak hanya itu, keefektifan PLN Mobile memberikan peningkatan terkait ketepatan pembayaran tagihan listrik yang bisa dilakukan sebelum jatuh tempo pembayaran. Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan menggunakan data hasil dari wawancara dan observasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kegunaan PLN dalam meningkatkan kedisiplinan pembayaran tagihan listrik oleh masyarakat. Adapun hasil penelitian yang didapat menunjukkan bahwa penggunaan PLN Mobile yang di terapkan pada masyarakat kecamatan Tanah Jawa sudah efektif hal ini terlihat dari beberapa masyarakat yang sudah membayar tepat waktu dengan menggunakan aplikasi tersebut. Namun, dalam hal ini ada beberapa masalah yang harus diatasi yaitu tentang pengarahan/ sosialisasi yang belum terealisasikan kepada masyarakat terkait PLN Mobile tentang pentingnya membayar tagihan listrik tepat waktu.

Kata kunci : efektivitas,PLN Mobile, kedisiplinan, pembayaran

Abstract

PLN mobile is one of the applications launched by PT PLN (persero) whose purpose is to facilitate services with digital applications both in terms of following up on complaints given by the public regarding remote locations. Not only that, the effectiveness of PLN Mobile provides improvements related to the accuracy of paying electricity bills that can be done before payment is due. The method used in this study is a qualitative method using data obtained from interviews and observations. The purpose of this study is to find out how PLN is used in increasing the discipline of paying electricity bills by the community. The research results obtained show that the use of PLN Mobile which is applied to the people of the Tanah Jawa sub-district has been effective, this can be seen from several people who have paid on time by using the

application. However, in this case there are several problems that must be overcome, namely regarding the direction/socialization that has not been realized to the public regarding PLN Mobile about the importance of paying electricity bills on time.

Keywords: effectiveness, PLN Mobile, discipline, payment

PENDAHULUAN

PLN Mobile adalah aplikasi mobile customer self service berbasis mobile yang terintegrasi dengan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). PLN Mobile menjadi salah satu alternatif yang fungsinya sebagai layanan pengaduan masyarakat terkait permasalahan mengenai PLN dan sebagai aplikasi pembayaran tagihan listrik secara online.

Di kecamatan Tanah Jawa, merupakan salah satu daerah yang letaknya jauh dari lokasi PT.PLN (Persero). Hal ini menjadi salah satu alasan masyarakat yang ada di daerah tersebut merasakan kesulitan dalam pembayaran listrik. Namun, dalam hal ini adanya PLN Mobile yang digunakan oleh masyarakat setempat mempermudah masyarakat untuk segera membayar tagihan listrik tepat pada waktunya.

Adapun kemudahan yang diberikan oleh PLN Mobile yaitu masyarakat bebas memberikan keluhannya lewat aplikasi tanpa harus menemui PT.PLN tersebut, fitur-fitur yang dikeluarkan oleh PLN mobile sangatlah sederhana dan mudah dipahami. Tidak hanya itu, keluhan masyarakat segera ditindaklanjuti, layanan cepat diberikan, dan adanya pemberian informasi terkait inovasi dari aplikasi sangat cepat diterima.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Siti Salma Husnul Khatimah, dkk pada tahun 2022 beliau mengatakan bahwa Era industri sangat mempengaruhi kegiatan manusia salah satunya terkait penggunaan aplikasi. Aplikasi sebagai sarana pembayaran yang mudah tanpa harus berinteraksi secara langsung. Salah satu aplikasi yang ada di era industri sekarang ini adalah aplikasi PLN Mobile. Dalam memberikan pelayanan, PT.PLN (Persero) sering mengalami kendala dan hambatan. Pentingnya digitalisasi PLN memberikan pelayanan untuk kemudahan akses tanpa harus datang ke kantor.

PT.PLN menyatukan dunia dengan menciptakan sebuah aplikasi android dengan berintegrasi dengan aplikasi pengaduan dan keluhan terpadu (APKT) dan Aplikasi pelayanan pelanggan terpusat (AP2T).

Dalam hal kedisiplinan pembayaran, masyarakat Tanah Jawa sudah baik terkait pembayaran melalui PLN Mobile, masyarakat membayar tagihan tepat pada waktunya,

Namun ada sebagian masyarakat masih menunggak dalam membayar tagihan listrik. Hal ini dikarenakan tidak adanya uang untuk membayar tagihan listrik. Meskipun tagihan listrik merupakan suatu kewajiban bagi masyarakat untuk membayarnya. Masih banyak masyarakat di daerah tersebut cenderung tidak terlalu memperhatikan terkait keterlambatan pembayaran.

Kurangnya sosialisasi oleh karyawan PLN terkait PLN Mobile dan pengarahan yang belum terlaksana terkait pentingnya disiplin dalam membayarkan tagihan tepat pada waktunya, menjadi salah satu alasan kurangnya penegasan terhadap masyarakat yang terlambat membayar listrik.

Berdasarkan pemaparan diatas, ditarik kesimpulan bahwa penggunaan PLN mobile sudah efektif meskipun ada beberapa masyarakat yang masih terlambat dalam pembayaran tagihan listrik. Namun ada hal yang harus diperhatikan seperti kurangnya sosialisasi terkait PLN Mobile dan penekanan terhadap kewajiban membayar tagihan tepat waktu. peneliti ingin mengkaji lebih dalam terkait fungsi, kegunaan PLN Mobile dalam kedisiplinan pembayaran tagihan listrik masyarakat khususnya masyarakat yang ada di Kecamatan Tanah Jawa.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan observasi dan wawancara. Observasi yaitu pengambilan data dengan melihat keadaan secara langsung di lokasi terkait. Sedangkan wawancara yakni pengambilan data dari hasil tanya jawab terhadap para masyarakat dan petugas yang bersangkutan. Penelitian ini dilakukan selama 1 bulan yakni tanggal 25 Januari 2022 hingga 25 Februari 2022 dengan lokasi di PT.PLN (Persero) ULP Tanah Jawa, Tanjung Pasir, Tanah Jawa, kab. Simalungun.

ISI DAN PEMBAHASAN

Magang menjadi salah satu kewajiban bagi mahasiswa untuk menyelesaikan tugas perkuliahan. Magang ini dilakukan di PLN.PT (Persero) ULP Tanah Jawa. Adapun kegiatan yang dilakukan selama magang yaitu sosialisasi PLN Mobile, Monitoring Pasang baru, Monitoring Perubahan Saya, aktivasi KWH, Monitoring migrasi KWH dari pascabayar ke KWH Prabayar.

Di era sekarang ini banyak kecanggihan dalam hal teknologi, semakin banyak pengguna smartphone akan memudahkan masyarakat dalam melaksanakan transaksi digital, banyak masyarakat ingin suatu yang instan, cepat, dan mudah. Dalam hal ini PLN meluncurkan aplikasi PLN mobile yang di dalamnya terdapat fitur-fitur yang mudah diakses masyarakat terkait permasalahan-permasalahan yang hanya bisa diatasi oleh PLN.

PLN Mobile memberikan edukasi kepada masyarakat yang datang ke kantor untuk beralih ke PLN Mobile sehingga masyarakat tidak perlu repot datang ke kantor untuk pembayaran tagihan listrik.

Dari data yang di dapat pelaporan PLN Mobile tahun 2021 sejak awal Januari - April PLN Mobile memiliki jumlah keluhan sebanyak 258 kasus. Hal ini membuktikan bahwa dengan adanya PLN Mobile memberikan manfaat bagi penggunanya.

PLN memiliki tanggung jawab untuk memenuhi segala kebutuhan pelanggan. Kedisiplinan pembayaran merupakan tanggung jawab dari masyarakat. Pihak PLN memberikan layanan yang berguna untuk mempermudah pembayaran. Jadi, tidak ada alasan bagi masyarakat yang terhambat oleh jarak untuk membayar tagihan listrik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh salah satu masyarakat yang ada di daerah tersebut beliau mengatakan " rata-rata masyarakat yang ada di Tanah Jawa Melakukan pembayaran hanya melalui PLN Mobile, namun ketika ada kendala terkait kerusakan masyarakat menjumpai kantor PLN secara langsung, meskipun di dalam aplikasi PLN tersebut terdapat fitur berupa keluhan masyarakat namun respon yang diberikan cenderung lambat".

Namun, dari hasil observasi karyawan PLN sangat responsif terhadap para masyarakat yang langsung datang ke lokasi dikarenakan di kantor tersebut karyawan langsung menangani keluhan dari masyarakat.

Dari hasil wawancara ditarik kesimpulan bahwa penggunaan PLN Mobile sudah cukup baik. Namun perlu adanya peningkatan kecepatan respon terhadap keluhan di masyarakat dikarenakan listrik menjadi salah satu hal yang sangat dibutuhkan baik dalam penggunaan air untuk memasak, mencuci, mandi dan banyak kegiatan yang memerlukan listrik.

Peneliti juga melakukan wawancara kepada seorang karyawan yang ada di kantor tersebut, beliau mengatakan bahwa " masyarakat banyak yang membayar tagihan listrik melalui PLN Mobile. Namun, ada beberapa masyarakat yang masih membayar melalui kantor dikarenakan tidak adanya handphone untuk membayar melalui PLN Mobile. Tidak hanya itu, masyarakat ada yang membayar tagihan belum jatuh temponya dikarenakan ingin membayar lebih dulu ketika mereka memiliki uang. Namun, sebagian masyarakat terlambat bukan dikarenakan tidak adanya PLN Mobile, namun dikarenakan tidak adanya uang untuk membayar tagihan tepat pada waktunya".

Berdasarkan pemaparan diatas, sebenarnya penggunaan aplikasi PLN Mobile sudah efektif namun pada dasarnya kedisiplinan masyarakat dalam membayar tagihan merupakan kesadaran dari dalam diri. Bahwa tagihan merupakan kewajiban yang seharusnya di bayar tepat pada waktunya. Masyarakat diberikan waktu tempo satu bulan pada tiap tiap pembayaran. Seharusnya masyarakat bisa menabung untuk melaksanakan kewajiban membayar tagihan listrik tiap bulan tepat dengan waktunya.

Berdasarkan hasil wawancara yang saya lakukan terkait sosialisasi para karyawan PLN terhadap penggunaan PLN Mobile. Masyarakat setempat mengatakan " sosialisasi yang diberikan tidak terlalu spesifik, mereka memberikan penjelasan melalui masyarakat yang hanya datang ke kantor tersebut. Sehingga, tidak adanya sosialisasi langsung yang diberikan kepada masyarakat"

Dari hasil wawancara bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh pihak PLN masih kurang sehingga masyarakat belum begitu memahami bagaimana fungsi sebenarnya dari PLN Mobile.

PLN mobile sangat efektif penggunaannya sebagai sarana digital melakukan transaksi. Namun, dalam hal ini perlu adanya peningkatan sosialisasi agar masyarakat tergerak dalam penggunaan PLN Mobile dan mengetahui fitur apa saja yang diberikan dalam aplikasi tersebut sehingga dengan adanya aplikasi tersebut masyarakat senantiasa meningkatkan kedisiplinan pembayaran karena merasa puas dengan aplikasi tersebut.

KESIMPULAN

Penggunaan PLN Mobile pada Masyarakat Tanah Jawa sudah efektif. PLN Mobile memberikan kemudahan dalam transaksi pembayaran. Sehingga, masyarakat tidak perlu membayar langsung ke kantor PLN yang jaraknya tergolong jauh. Tidak hanya itu, dengan adanya PLN Mobile bisa meningkatkan kedisiplinan membayar dikarenakan sebelum tanggal pembayaran listrik masyarakat bisa melihat nominal tagihan yang akan dibayarkan dan bisa membayar langsung sebelum tanggal jatuh tempo. Namun, dalam hal ini kedisiplinan pembayaran kembali lagi kepada pribadi masyarakat sekitar dikarenakan keterlambatan pembayaran terjadi disebabkan belum adanya dana untuk pembayaran listrik.

DAFTAR PUSTAKA

AN Faridah,dkk (2022). Efektivitas pelayanan ketenagalistrikan melalui aplikasi PLN Mobile dalam menangani keluhan. *Proceeding.unisba.ac.id*

M Shyntia (2022). Implementasi penggunaan aplikasi PLN Mobile untuk menunjang efektivitas perusahaan ada PT.PLN (Persero) ULP Bukittinggi.*scholar.unand.ac.id*

AA Haq (2022). Penggunaan aplikasi pln mobile sebagai sarana komunikasi digital dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan PT.PLN (persero) Up3 Balikpapan.*jurnal penelitian informatika*

M Ilham,dkk (2020). Analisis penerimaan aplikasi PLN Mobile dengan menggunakan technology accpetance model (ATM).*e-journal.uin-suska.ac.id*

E Kaban,dkk (2020). Evaluasi Usability menggunakan metode system usability scale dan discovery prototyping pada aplikasi pln mobile.*jurnal informasi dan komputer*

<http://live.iconpln.co.id:8989/appstore/mobel/faq/FAQPLNMOBILE.pdf>

IM Agtya (2018). Rancang bangun sistem pembayaran tagihan listrik daring. *etd.repository.ugm. ac.id*

N Kardinah,dkk (2021). Sosialisasi aplikasi PLN Mobile kepada masyarakat di Desa Sukamantri bekerjasama dengan pihak PLN.*proceedings.uinsgd.ac.id*

AWY Bahtiar,dkk (2021). Sosialisasi aplikasi PLN Mobile pada masyarakat Desa Sukamantri bekerjasama dengan PLN setempat.*proceedings.uinsgd.ac.id*

CP Adina, dkk (2021).proses Rebranding aplikasi New PLN Mobile dan Humas PT.PLN Persero. *repositiry.umsu.ac.id*

ML Abdillah,dkk (2020).Peran budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja PT. PLN ULP Temanggung

I Pradnya (2020). Efektivitas pelayanan aspirasi dan pengaduan masyarakat di Provinsi Bali.*eprints.ipdn.ac.id*

N Rahma (2022). Efektivitas komunikasi Humas PLN wilayah Riau dan Kepulauan Riau dalam melaksanakan program TJSL pada masyarakat. *repository.unri.ac.id*

Andi Irawan,dkk (2022).Analisis Pengaruh Kedisiplinan Kerja dan Kecakapan antara Karyawan dan Atasan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. PLN (Persero) UPT Sulselbar.*journal of Management & bussines*

M Ari Saptari (2019).Pengembangan Model Sistem Dinamik Untuk Meningkatkan Kedisiplinan Pelanggan Energi Listrik. *Jurnal teknik informatika*

Indani (2011).). Implementasi six sigma dalam pengendalian kualitas pelayanan pembayaran rekening listrik berdasarkan persepsi pelanggan (studi kasus di Kantor Pelayanan PLN UPJ Kota Malang).*Universitas Negeri Malang*

Winda Silalahi (2022). Analisis sistem informasi akuntansi pendapatan listrik pascabayar pada PT perusahaan listrik negara area Rantauprapat. *Jurnal informatika dan teknik elektro terapan*

Puspa Chairunnisa,dkk (2018). Pengaruh E-Service Quality terhadap kepuasan pelanggan sebagai pengguna Aplikasi PLN Mobile.*jurnal penelitian pendidikan*

Putri Ayu,dkk (2019).Evaluasi Usability Pada Antarmuka Pengguna Aplikasi PLN Mobile Menggunakan Metode Evaluasi Heuristik. *Jurnal pengembangan teknologi informasi dan ilmu komputer*

HB Tambunan,dkk (2021). Analisis opinin pengguna aplikasi New PLN Mobile menggunakan text mining.*jurnal.itpln.ac.id*

Rahmawati (2017). Strategi Corporate Public Relations PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan DI Yogyakarta Melalui Pemanfaatan “Aplikasi PLN Mobile” di wilayah Semarang. *Diponegoro University*