JIIC: JURNAL INTELEK INSAN CENDIKIA
https://jicnusantara.com/index.php/jiic
Vol : 3 No: 11, November 2026
E-ISSN : 3047-7824

Analisis Pemanfaatan Aplikasi PLN Mobile dalam Mendukung Efektivitas Pelayanan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Panakkukang Makassar

Analysis of the Utilization of the PLN Mobile Application in Supporting the Effectiveness of Customer Services at PT PLN (Persero) ULP Panakkukang Makassar

Ulvianti. A[1*], Syahruni[2], Hati Nurani Mu'minah[3], Nurhani[4] .
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YPUP Makassar
Email : ulvhy80@gmail.com[1], syahruniuni175@gmail.com[2], nining23032005@gmail.com[3], nurhaniani948@gmail.com[4]*

Article Info

Article history :
Received : 09-11-2026
Revised : 11-11-2026
Accepted : 13-11-2026
Published : 15-11-2026

Abstract

This study aims to analyze the utilization of the PLN Mobile application in supporting the effectiveness of customer services at PT PLN (Persero) ULP Panakkukang Makassar. The utilization of digital technology in public services is one of the efforts to improve convenience, speed, and efficiency in meeting customer needs. This study employs a literature review method by examining various scientific sources, including journal articles and previous research related to the implementation of the PLN Mobile application in customer services. The findings indicate that the PLN Mobile application provides convenience for customers in accessing various services, such as electricity bill payments, electricity token purchases, complaint submissions, and electricity service requests. Furthermore, the effectiveness of the application is also associated with increased customer satisfaction. However, its utilization still faces several challenges, including technical disruptions, limited digital literacy, and insufficient understanding of certain application features among customers. Therefore, optimizing the utilization of PLN Mobile requires improvements in digital service quality, socialization, and customer assistance to ensure more effective and efficient service delivery.

Keywords* : *PLN Mobile, customer service, customer satisfaction

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan aplikasi PLN mobile dalam mendukung efektivitas pelayanan pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang Makassar. Pemanfaatan digital dalam pelayanan publik menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode studi literatur dengan mengkaji berbagai sumber ilmiah, seperti artiker jurnal dan hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penerapan aplikasi PLN Mobile dalam pelayanan pelanggan. Hasil kajian menunjukkan bahwa aplikasi PLN Mobile memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam mengakses berbagai layanan, seperti pembayaran tagihan listrik, pembelian token, penyampaian pengaduan, dan permohonan layanan kelistrikan. Selain itu, efektivitas penerapan aplikasi PLN Mobile juga berkaitan dengan peningkatan kepuasan pelanggan. Namun pemanfaatannya masih menghadapi beberapa kendala, seperti gangguan tekniks, keterbatasan literasi digital, dan kurangnya pemahaman Sebagian pelanggan terhadap fitur aplikasi. Oleh karena itu, optimalisasi pemanfaatan PLN Mobile perlu didukung dengan peningkatan kualitas layanan digital, sosialisasi serta pendampingan kepada pelayanan agar pelayanan lebih efektif dan efisien.

Kata Kunci: PLN Mobile, pelayanan pelanggan, kepuasan pelanggan

PENDAHULUAN

Era globalisasi telah menuntut segala informasi dapat di akses secara cepat dan praktis. Adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era ini juga mempengaruhi beberapa aktivitas. Aktivitas yang semula dilakukan dengan manual dapat terganti secara otomatis dan lebih akurat dengan bantuan teknnologi, sehingga informasi dan komunikasi menambah keseluruh bidang atau aspek kehidupan, termasuk di Perusahaan Listrik Negara (PLN) yang merupakan Perusahaan Besar Badan Usaha Milik Negara Indonesia (BUMN) dan bergerak dalam transmisi, pembangkitan dan distribusi tenaga listrik. PT PLN Persero) menerapkan pemanfaatan teknologi internet dan aplikasi PLN Mobile yang resmi di rilis oleh direksi PLN pada oktober 2016.

perkembangan pelayanan berbasis digital mendorong perusahaan penyedia layanan publik untuk menyesuaikan cara kerja agar kebutuhan masyarakat dapat dipenuhi dengan lebih mudah dan terarah. Dalam pelayanan kelistrikan, kebutuhan pelanggan tidak hanya berkaitan dengan pembayaran tagihan, tetapi juga mencakup pembelian token, penyampaian keluhan, dan pengajuan berbagai permohonan layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan pelanggan perlu didukung oleh saluran komunikasi dan informasi yang praktis. Aplikasi PLN Mobile menjadi salah satu bentuk penyesuaian tersebut karena pelanggan dapat mengakses berbagai layanan melalui telepon pintar.

PLN Mobile memberikan manfaat bagi pelanggan maupun penyedia layanan. Bagi pelanggan, aplikasi ini menjadi alternatif untuk memperoleh informasi dan mengajukan kebutuhan layanan tanpa harus selalu datang ke kantor PLN. Bagi perusahaan, kanal digital membantu penerimaan permohonan dan pengaduan menjadi lebih terstruktur. Informasi yang masuk melalui aplikasi juga menjadi dasar bagi petugas untuk mengetahui kebutuhan pelanggan dan menindaklanjutinya sesuai prosedur. Dengan demikian, pemanfaatan aplikasi tidak hanya dilihat dari ketersediaan fitur, tetapi juga dari sejauh mana fitur tersebut membantu proses pelayanan.

Efektivitas pelayanan pelanggan melalui PLN Mobile dapat ditinjau dari beberapa aspek, yaitu kemudahan penggunaan, kecepatan memperoleh layanan, ketepatan tindak lanjut pengaduan, dan kesesuaian layanan dengan kebutuhan pelanggan. Kemudahan penggunaan berkaitan dengan kemampuan pelanggan memahami menu dan mengikuti tahapan layanan. Kecepatan pelayanan berkaitan dengan waktu yang dibutuhkan sejak pelanggan menyampaikan permohonan hingga memperoleh tanggapan atau penyelesaian. Ketepatan pelayanan dilihat dari kesesuaian informasi dan tindakan petugas dengan keluhan atau permohonan yang disampaikan. Aspek-aspek tersebut saling berkaitan dalam membentuk pengalaman dan kepuasan pelanggan.

Meskipun menawarkan kemudahan, layanan digital belum tentu dapat dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh pelanggan. Gangguan teknis, koneksi internet yang tidak stabil, kegagalan transaksi, dan keterlambatan respon pengaduan dapat mengurangi kepercayaan pelanggan terhadap aplikasi. Selain itu, perbedaaan kemampuan menggunakan teknologi menyebabkan sebagian pelanggan belum memahami seluruh fitur yang tersedia. Oleh sebab itu, keberhasilan PLN Mobile tidak hanya bergantung pada kelengkapan aplikasi, tetapi juga pada kestabilan sistem, kejelasan informasi, kesiapan petugas, serta sosialisasi dan pendampingan bagi pelanggan yang membutuhkan bantuan.

PT PLN (Persero) ULP Panakkukkang Makassar merupakan salah satu unit pelayanan PLN yang turut mendukung pemanfaatan aplikasi PLN Mobile sebagai sarana pelayanan digital bagi pelanggan. Karena berhadapan langsung dengan kebutuhan dan keluhan pelanggan, unit ini perlu memperhatikan pemenfaatan aplikasi tersebut. Kehadiran aplikasi ini memberikan alternatif bagi pelanggan yang memperoleh berbagai layanan kelistrikan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Namun pemanfaatan aplikasi PLN Mobile perlu dikaji untuk mengetahui sejauh mana teknologi tersebut mampu mendukung efektivitas pelayanan pelanggan. Efektivitas pelayanan dapat dilihat melalui kemudahan akses, kecepatan dalam memperoleh pelayanan, ketepatan layanan pengaduan, serta kemampuan aplikasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan uraian tersebut, kajian mengenai pemanfaatan aplikasi PLN Mobile dalam mendukung efektivitas pelayanan pelanggan pada PT PLN(Persero) ULP Panakkukang Makassar menjadi relevan untuk dilakukan. Kajian ini bertujuan memahami manfaat aplikasi sebagai kanal pelayanan digital, aspek-aspek yang mendukung efektivitas pelayanan, serta kendala yang dapat menghambat pemanfaatannya. Karena, menggunakan pendekatan studi literatur, pembahasan disusun berdasarkan sumber ilmiah dan penelitian terdahulu yang relevan. Hasil kajian diharapkan dapat memberikan gambaran dan masukan mengenai upaya peningkatan kualitas pelayanan digital, khususnya melalui penguatan keandalan sistem, penyampaian informasi, dan pendampingan kepada pelanggan

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan meode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi literatur (libray research). Penelitian di lakukan dengan mengumpulkan dan menganalisis berbagai sumber informasi yang relevan dengan pemanfaatan aplikasi PLN Mobile dalam mendukung evektivitas pelayanan pelanggan pada PT PLN (persero) ULP Panakkukang Makassar. Sumber data yang digunakan merupakan data sekunder yang di peroleh dari jurnal ilmiah, buku, artikel penelitian terlebih dahulu, dokumen resmi, serta informasi yang di duplikasikan melalui situs resmi PT PLN (Persero) Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumentasi dan penelusuran literatur. Data yang telah di kumpulkan kemudian dianalisis secara deskriptif dengan mengidentifikasi, mengelompokkan, dan menginterpretasikan informasi yang berkaitan dengan pemanfaatan aplikasi PLN Mobile, kualitas pelayanan, manfaat aplikasi serta kendala dalam pelaksanaanya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemanfaatan PLN Mobile sebagai kanal layanan digital

PLN Mobile merupakan layanan mandiri yang memungkingkan pelanggan memperoleh layanan kelistrikan tanpa harus datang ke kantor pelayanan. Kajian pada beberapa unit PLN menunjukkan bahwa aplikasi ini tidak lagi terbatas pada pembayaran dan pembelian token, tetapi telah berkembang menjadi sarana pengaduan, permohonan, layanan, hingga pencatatan meter. Latif Prasetyohadi and Erma Suryani (2022) mencatat bahwa pengembangan *New* PLN Mobile menambahkan fitur permohonan pasang baru, perubahan daya, dan perubahan tarif yang mengubah proses layanan yang sebelumnya dilakukan secara konvensional. Fa'Adillah, Rosnani, and Rusdi (2025) juga menemukan bahwa aplikasi ini membuat berbagai layanan kelistrikan dapat diakses dengan cepat dan mudah tanpa kunjungan ke kantor PLN. Temuan-temuan tersebut sejalan dengan

tujuan PLN Mobile di ULP Panakkukang sebagai alternatif bagi pelanggan, sehingga dapat menjadi dasar untuk menilai efektivitas pelayanan melalui kemudahan akses dan kecepatan layanan.

Kemudahan akses dan kecepatan pelanggan layanan

Dari sisi kecepatan, Lestari and Widiarto (2025) melaporkan bahwa pemanfaatan PLN Mobile yang terintegrasi dengan aplikasi pengaduan terpadu (APKT) di PT PLN Mobile yang terintegrasi dengan Aplikasi Pengaduan Terpadu (APKT) di PT PLN (persero) UP3 Muara Bungo menurunkan waktu penyelesaian pengaduan sebesar 45% dibandingkan dengan metode manual. Integrasi tersebut juga memungkinkan pemantauan lapangan secara real-time dan meningkatkan akuntabilitas petugas. Tingkat kepuasan pelanggan dalam penelitian yang sama mencapai 82,7%, dengan faktor pendorong berupa kemudahan akses, kecepatan respons, dan transparansi layanan. Hasil ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan melalui aplikasi bergantung tidak hanya pada aplikasi, tetapi juga pada kesiapan sistem pendukung di sisi perusahaan.

Persepsi, Kemudahan, Manfaat, dan Kepercyaan Pengguna

Peneletian berbasis Tecnologi *Acceptance Model* (TAM) memperlihtakan bahwa penerima pengguna sangat ditentukan oleh persepsi mereka terhadap aplikasi. Gilang Syahdat, Riza, and Kartika Dewi (2026) menemukan bahwa pada fitur pencatatan meter PLN Mobile, persepsi kemudahan penggunaan *(perceived ease of use)* menjadi pendorong paling dominan, berpengaruh signifikan terhadap persepsi manfaat maupun kepuasan pelanggan. Persepsi manfaat juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan kepercayaan (*trust)*, sedangkan kepercayaan berperan sebagai mediator parsial antara persepsi manfaan dan kepuasan. Pada fitur permohonan layanan, Latif Prasetyohadi and Erma Suryani (2022) menunjukkan bahwa niat menggunakan dipengaruhi oleh persepsi manfaat dan kemudahan, dan niat tersebut selanjutnya memengaruhi penggunaan actual. Dengan demikian, antarmuka yang sederhana, manfaat yang nyata, dan rasa percaya terhadap keamanan transaksi merupakan syarat agar pelanggan benar-benar beralih kelayanan digital.

Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan

Hubungan antara kualitas pelayanan melalui PLN Mobile dan kepuasan pelanggan tidak selalu kuat. Yuliana, Norisanti, and Mulia (2019) pada PT PLN(Persero) Rayon cikembar, Sukabumi memperoleh koefisien korelasi sebesar 0,232 yang termasuk kategori hubungan rendah antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Hasil ini berbeda dengan temuan Lestari and Widiarto (2025) yang menunjukkan kepuasan tinggi. Perbedaan tersebut dipengaruhi oleh tahun penelitian, karakteristik wilayah, dan tingkat kematangan fitur aplikasi pada saat penelitian. Karakteristik wilayah, dan tingkat kematangan fitur aplikasi pada saat penelitian dilakukan. Karena itu, efektivitas PLN Mobile perlu dinilai secara konsekstual dan tidak dapat digeneralisasi begitu saja untuk seluruh unit pelayanan, termasuk ULP Panakkukang.

Kendala Dalam Pemanfaatan PLN Mobile

Kajian literatur mengidentifikasi tiga kelompok kendala. Pertama, kendala teknis dan layanan. Fa'Adillah et al. (2025) Menemukan transaksi yang gagal, respons pengaduan yang lambat, dan koneksi internet yang tidak stabil. Mereka juga mencatat bahwa fitur komunikasi pada aplikasi kurang dimanfaatkan karena teknisi lebih sering berkomunikasi melalui Whatsapp, yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kedua, kendala literasai digital. Lestari and Widiarto (2025)

menyebutkan rendahnya literasi digital pelanggan di wilayah perdesaan serta terbatasnya fitur *e commerce* pada aplikasi. Hermawan, Abduh, and Mardjuni (2025) pada wilayah kerja ULP Malili membuka bahwa tingkat Pendidikan berhubungan positif dengan efektivitas PLN Mobile, karena pengguna berpendidikan lebih tinggi cenderung lebih memahami dan memanfaatkan aplikasi secara penuh, dan bahwa kualitas Pendidikan berperang penting dalam meningkatkan jumlah pengguna aktif. Ketiga, kurangnya pemahaman fitur, yang tercermin dari rendahnya pengguna fitur tertentu meskipun sudah tersedia. Temuan ini sesuai dengan kendala yang dirumuskan dalam abstrak penelitian ini.

Implikasi bagi PT PLN (persero) ULP Panakkukang Makassar

Berdasarkan hasil kajian literatur tersebut, beberapa implikasi dapat dirumuskan untuk ULP Panakkukang pertama, peningkatan keandalam sistem, terutama pada proses transaksi dan penanganan pengaduan, karena kedua hal ini lagsung memengaruhi perpesi efektivitas layanan. Kedua, integrasi kanal komunikasi petugas lapangan ke dalam aplikasi agar proses pengaduan tercatat dan dapat dipantau, sebagaimana manfaat integrasi dengan APKT yang ditemukan Lestari and Widiarto (2025). Ketiga sosialisasi dan pendampingan bagi pelanggan dengan literasi digital terbatas, misalnya melalui layanan pendamping di kantor pelayanan atau kegiatan edukasi kepada masyarakat. Keempat, penyederhanaan antarmuka karena kemudahan penggunaan terbukti menjadi faktor paling dominan dalam kepuasan pengguna Gilang Syahdat et al. (2026) Perlu dicata bahwa penelitian ini merupakan studi literatur dan belum memuat data primer dari pelanggan ULP Panakkukang, sehingga implikasi di atas bersifat kontekstual dan perlu diuji lebih lanjut melalui survei atau wawancara langsung.

KESIMPULAN

Berdasarkan kajian literatur, Aplikasi PLN Mobile mendukung efektivitas pelayanan pelanggan melalui kemudahan akses layanan tampa kunjungan kantor, kecepatan penanganan pengaduan, dan peningkatan kepuasan pelanggan, terutama Ketika aplikasi terintegrasi dengan sistem pengaduan perusahaan. Namun, efektivitasnya masih dibatasi oleh gangguan teknis, transaksi gagal, respons pengaduan yang lambat, keterbatasan literasi digital, dan kurangnya pemahaman pelanggan terhadap fitur aplikasi. Hubungan antara kualitas pelayanan digital dan kepuasan juga bervariasi antar wilayah. Oleh karena itu, optimalisasi PLN Mobile di ULP Panakkukang perlu didukung peningkatan kualitas layanan digital, sosialisasi dan pendampingan pelanggan. Penelitian ini selanjutnya disarankan menggunakan data primer dan pelanggan ULP Panakkukang agar efektivitas aplikasi dapat diukur secara langsung.

DAFTAR PUSTAKA

Fa'Adillah, F., Rosnani, and Rusdi. 2025. "Evaluasi Kualitas Pelayanan Elektronik Dengan Penggunaan Aplikasi PLN Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT PLN (Persero) ULP Sorong Kota." *Journal of State and Public Administration* 1(2):68–78. https://ejournal.um-sorong.ac.id/index.php/jospa/article/view/4459.

Gilang Syahdat, Maulana, Fahrul Riza, and Yuli Kartika Dewi. 2026. "The Impact of PLN Mobile's Meter Recording Feature Implementation on Customer Satisfaction in Postpaid Electricity Services." *Journal Research of Social Science, Economics, and Management* 5(6):10033–41. doi:10.59141/jrssem.v5i6.1292.

Hermawan, Hermawan, Thamrin Abduh, and Sukmawati Mardjuni. 2025. "Analisa Pengaruh

Tingkat Pendidikan Dan Kualitas Pendidikan Terhadap Efektifitas Pln Mobile Melalui Peningkatan User Aktif Pln Mobile Di Wilayah Kerja Pt Pln (Persero) Ulp Malili." *Indonesian Journal of Business and Management* 7(2):303–9. doi:10.35965/jbm.v7i2.5181.

Latif Prasetyohadi, and Erma Suryani. 2022. "Analisis Minat Penggunaan Fitur Permohonan Layanan Pln Pada Aplikasi New PLN Mobile Dengan Menggunakan Metode TAM 3." *Jurnal Sains Komputer & Informatika (J-SAKTI)* 6(2):1076–86.

Lestari, Frengky Adi, and Didik Sugeng Widiarto. 2025. "Peran Komunikasi Digital Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan Di PT PLN (Persero) UP3 Muara Bungo." *Jurnal Lensa Mutiara Komunikasi* 9(2):160–75. doi:10.51544/jlmk.v9i2.6614.

Yuliana, Shintya, Nor Norisanti, and Faizal Mulia. 2019. "Peran Kualitas Pelayanan Dengan Aplikasi PLN Mobile Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan." *Journal of Management and Bussines (JOMB)* 1(2):356–64. doi:10.31539/jomb.v1i2.698.