



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**PENERAPAN APLIKASI PLN *MOBILE* DALAM
MELAYANI PELANGGAN PT PLN (PERSERO) ULP
BOJONGGEDE**



GILANG RAHMA SAPUTRA

NIM: 1805311028

**LAPORAN TUGAS AKHIR
HASIL PRAKTIK KERJA LAPANGAN**
Diajukan untuk memenuhi persyaratan
Diploma III Politeknik Negeri Jakarta

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2021



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PERSETUJUAN


Nama : Gilang Rahma Saputa
NIM : 1805311028
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Penerapan Aplikasi PLN Mobile Dalam Melayani Pelanggan PT PLN (Persero) ULP Bojonggede

Depok, 12 Agustus 2021

Pembimbing II

Pembimbing I



Dr. Narulita Syarweny, S.E., M.E
NIP. 196410221990122001


Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si
NIP. 198007112015041001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Niaga




Dr. Iis Mariam., M.Si
NIP. 196501311989032001



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Gilang Rahma Saputra
NIM : 1805311028
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Penerapan Aplikasi PLN *Mobile* Dalam Melayani Pelanggan PT PLN (Persero) ULP Bojonggede

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 10 Agustus 2021
Waktu : 10.30-11.30

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**
TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Wahyudi Utomo. S.Sos., M.Si
NIP : 198007112015041001
Penguji I : Dr. Iis Mariam, M.Si
NIP : 196501311989032001
Penguji II : Dra. Mawarta Onida Sinaga, M. Si
NIP : 196203061990032001



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini yang berjudul, “Penerapan aplikasi PLN *Mobile* Dalam Melayani Pelanggan PT PLN (Persero) ULP Bojonggede” tepat pada waktunya. Penyusunan laporan tugas akhir ini merupakan syarat kelulusan untuk Diploma III di Politeknik Negeri Jakarta, Jurusan Administrasi Niaga. Tujuan dari penulisan laporan tugas akhir ini adalah agar mahasiswa dapat menerapkan ilmu pengetahuan dalam bentuk laporan kerja lapangan. Penulis menyadari bahwa selama proses belajar dan menyelesaikan tugas akhir ini banyak pihak yang membantu penulis, baik moril maupun materiil. Menyadari hal itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Dr. Sc. Zaenal Nur Arifin., Dipl. Ing HTL., M.T selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta
2. Dr. Iis Mariam, M.Si. Selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta periode 2021-2025
3. Titik Purwinarti, S.Sos., M.Pd. Selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta periode 2017-2021
4. Dr. Narulita Syarweni, S.E., M.E. Selaku Kepala Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis periode 2017-2021 dan dosen pembimbing 2 (dua) penulisan Tugas Akhir Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta yang telah senantiasa memberikan pengarahan untuk menyusun Tugas Akhir ini dengan baik
5. Taufik Akbar, S.E., M.S.M. Selaku Kepala Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis periode 2021-2025
6. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si. Selaku dosen pembimbing 1 (satu) penulisan Tugas Akhir Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta yang telah senantiasa memberikan pengarahan untuk menyusun ini, sehingga penulis dapat menyusun Tugas Akhir dengan baik.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

7. PT PLN (Persero) ULP Bojonggede khususnya untuk Ibu Amalia Wulandari selaku SPV Pelayanan Pelanggan dan Administrasi dan Bapak Asep Jaelani selaku Staf Pelayanan Pelanggan dan Administrasi yang telah memberikan kesempatan yang luar biasa berharga kepada penulis dan membimbing penulis selama periode magang berlangsung.
8. Teman-teman tercinta, Tazkia Rayna Haqi, Maharrizka Wulandani, Thomas Bastian Wirawan dan Surya Saputra yang selalu mendengarkan keluh kesah, memberikan kebahagiaan dan motivasi kepada penulis;
9. Semua pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu, yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan laporan ini masih jauh dari kesempurnaan dan memiliki banyak kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang dapat membangun guna kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pembaca.

Depok, 10 Agustus 2021

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Penulis



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
DAFTAR BAGAN	ix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah:	2
1.3 Tujuan Penulisan	3
1.4 Manfaat Penulisan	3
1.5 Metode Pengumpulan Data.....	4
1.6 Metode Analisis Data	4
1.7 Sistematika Laporan.....	4
BAB II.....	6
LANDASAN TEORI	6
2.1 Pengertian Pelayanan	6
2.2 Pengertian Pelanggan	7
2.3 Pengertian Pelayanan Elektronik.....	8
2.4 Manfaat Pelayanan Elektronik.....	8
2.5 Penggunaan Aplikasi <i>Mobile</i> Dalam Pelayanan elektronik	10
2.6 Kendala dalam menggunakan aplikasi <i>Mobile</i>	11
BAB III.....	12
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	12
3.1 Sejarah Perusahaan	12
3.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	13
3.3 Logo Perusahaan.....	14
3.4 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) ULP Bojonggede	15



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.5	Divisi Pelayanan Pelanggan dan Administrasi PT PLN (Persero) ULP Bojonggede	16
BAB IV	17
PEMBAHASAN	17
4.1	Penerapan Aplikasi <i>PLN Mobile</i> dalam melayani pelanggan	17
4.1.1	Penerapan Pelayanan <i>PLN Mobile</i> untuk Token & Tagihan	18
4.1.2	Penerapan Pelayanan <i>PLN Mobile</i> untuk Instalasi Listrik.....	21
4.1.3	Penerapan Pelayanan <i>PLN Mobile</i> untuk Catat Meter	26
4.1.4	Penerapan Pelayanan <i>PLN Mobile</i> untuk Pengaduan.....	28
4.2	Kendala Dalam Menerapkan Pelayanan Melalui Aplikasi <i>Mobile</i>	39
BAB V	41
PENUTUP	41
5.1	Kesimpulan.....	41
5.2	Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	43

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo PT PLN (Persero)	14
Gambar 4. 1 Fitur-Fitur Aplikasi PLN <i>Mobile</i>	17
Gambar 4. 2 Alur Token & Tagihan	19
Gambar 4. 3 Fitur Token & Tagihan Aplikasi PLN <i>Mobile</i>	20
Gambar 4. 4 <i>Flowchart</i> Pengajuan Layanan Instalasi Listrik.....	22
Gambar 4. 5 Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat	24
Gambar 4. 6 Foto KWH Meter Pascabayar	26
Gambar 4. 7 Aplikasi Catat Meter Terpusat	27
Gambar 4. 8 Pelayanan Pengaduan Aplikasi PLN <i>Mobile</i>	29
Gambar 4. 9 <i>Flowchart</i> Pengaduan Keluhan & Gangguan Listrik.....	30
Gambar 4. 10 Aplikasi Pengaduan Keluhan Terpadu.....	34

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara	45
Lampiran 2 Fitur-Fitur Aplikasi PLN <i>Mobile</i>	46
Lampiran 3 Fitur Token & Tagihan Aplikasi PLN <i>Mobile</i>	47
Lampiran 4 Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat.....	48
Lampiran 5 Foto KWH Meter Pascabayar.....	49
Lampiran 6 Aplikasi Catat Meter Terpusat.....	50
Lampiran 7 Pelayanan Pengaduan Aplikasi PLN <i>Mobile</i>	51
Lampiran 8 Aplikasi Pengaduan Keluhan Terpadu	52



POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR BAGAN

Bagan 3. 1 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) ULP Bojonggede..... 16





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT PLN (Persero) ULP Bojonggede merupakan salah satu unit layanan yang berada dibawah PLN (Persero) UP3 Depok. ULP (Unit Layanan Pelanggan) memiliki fungsi untuk membantu pengurusan pelayanan pelanggan dan pelayanan jaringan listrik distribusi menjadi lebih dekat dengan ruang lingkup wilayah lebih kecil. Pelayanan di ULP (Unit Layanan Pelanggan) sangat berguna untuk memenuhi kebutuhan dan keperluan kepada pelanggan yang datang dan memberikan apa yang menjadi hak mereka. Solusi dan penyelesaian atas permintaan akan sangat menentukan kepuasan pelanggan saat datang ke ULP (Unit Layanan Pelanggan) Bojonggede.

Demi memberikan kemudahan dalam pelayanannya, PT PLN (Persero) menciptakan sebuah aplikasi bernama *PLN Mobile*. Aplikasi *PLN Mobile* adalah aplikasi *Mobile Customer Self Service* berbasis *Android* dan *iOS* yang terintegrasi dengan Aplikasi Pengaduan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) yang digunakan untuk melakukan pengaduan dan keluhan, memudahkan mendapatkan pelayanan melalui fitur-fitur, antara lain cek dan pembayaran tagihan, riwayat dan pembelian token, permohonan pasang baru, hingga pengajuan perubahan dan penambahan daya. Pelanggan dapat memilih fitur pelayanan yang tersedia di aplikasi tersebut sesuai dengan kebutuhan dan keperluannya masing-masing.

Aplikasi *PLN Mobile* hadir dengan banyak kegunaan yang dapat membantu melayani pelanggan, salah satunya adalah pelanggan ULP Bojonggede. Pelanggan yang mempunyai keperluan dengan pihak ULP tidak harus meluangkan waktu untuk datang ke lokasi ULP. Mereka hanya cukup menggunakan aplikasi tersebut di *smartphone* yang akan dihubungkan dengan nomor telepon pihak yang terkait.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PT PLN (Persero) ULP Bojonggede akan menanggapi laporan dan pengajuan tersebut melalui nomor telepon yang telah didaftarkan di aplikasi tersebut oleh pihak yang terkait. PT PLN (Persero) ULP Bojonggede akan menelepon pelanggan yang telah membuat sebuah laporan atau sebuah pengajuan dari aplikasi tersebut untuk mengetahui lebih dalam apa permasalahan yang terjadi. Pihak ULP Bojonggede akan menindaklanjuti sebuah laporan atau pengajuan tersebut hingga pelanggan mendapatkan apa yang menjadi haknya.

Dalam memberikan pelayanan, kehadiran *PLN Mobile* masih memiliki kendala dalam penerapannya. Banyak pelanggan yang masih belum mengetahui dengan jelas fitur-fitur yang ada didalam aplikasi tersebut. Tidak sedikit juga pelanggan yang mengatakan bahwa telepon seluler yang mereka gunakan tidak mendukung aplikasi tersebut. Langkah-langkah sosialisasi terus dilakukan oleh pihak PT PLN (Persero) seperti meletakkan *banner* di depan ULP, memberikan pamflet kepada seluruh pelanggan yang datang hingga memberikan hadiah kepada pelanggan yang sudah menginstal aplikasi tersebut. Hal ini bertujuan untuk membuat pelanggan mengetahui akan pentingnya aplikasi *PLN Mobile* yang dapat membantu mereka mendapatkan pelayanan secara praktis.

Kehadiran aplikasi *PLN Mobile* dapat berguna untuk pelanggan PT PLN (Persero) dan PT PLN (Persero) itu sendiri. Penulis menjadi tertarik untuk membahas lebih jauh mengenai pelayanan yang diberikan oleh PT PLN (Persero) melalui perantara aplikasi *PLN Mobile* dalam tugas akhir yang berjudul **“Penerapan aplikasi *PLN Mobile* dalam melayani pelanggan PT PLN (Persero) ULP Bojonggede”**

1.2 Rumusan Masalah:

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis merumuskan beberapa rumusan masalah yaitu:

- a. Apa saja fitur di dalam penerapan aplikasi *PLN Mobile* yang dapat melayani pelanggan PT PLN (Persero) ULP Bojonggede?



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- b. Apa saja kendala yang di hadapi PT PLN (Persero) ULP Bojonggede saat menerapkan pelayanan melalui aplikasi *PLN Mobile*?

1.3 Tujuan Penulisan

Dalam penulisan ini, penulis memiliki tujuan utama yaitu sebagai pemenuhan tugas akhir dengan judul penerapan aplikasi *PLN Mobile* dalam melayani pelanggan PT PLN (Persero) ULP Bojonggede. Selain itu penulis juga memiliki tujuan lainnya, yaitu:

- a. Untuk menjelaskan fitur-fitur dalam penerapan aplikasi *PLN Mobile* yang dapat melayani pelanggan PT PLN (Persero) ULP Bojonggede
- b. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi saat memberikan pelayanan kepada pelanggan PT PLN (Persero) ULP Bojonggede melalui perantara aplikasi *PLN Mobile*.

1.4 Manfaat Penulisan

Hasil dari penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat yaitu:

- a. Manfaat Bagi Penulis,
Tujuan penulisan tugas akhir ini dapat mempraktekkan secara langsung mata kuliah pelayanan prima yang didapat semester 3 dan dapat mengembangkan banyak wawasan mengenai pelayanan khususnya pelayanan pelanggan.
- b. Manfaat Bagi Perusahaan
Memberikan bantuan teknis dan tenaga untuk memberikan pelayanan dengan melalui aplikasi *PLN Mobile*.
- c. Manfaat Bagi Ilmu Pengetahuan,
Penulis dapat memberikan ilmu pengetahuan kepada khalayak khususnya kepada para pembaca laporan tugas akhir ini di bidang pelayanan pelanggan.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.5 Metode Pengumpulan Data

- a. Observasi

Dalam metode pengumpulan data ini, penulis melakukan pengamatan dengan berpartisipasi secara langsung ikut melayani segala kebutuhan dan keperluan pelanggan melalui aplikasi PLN *Mobile*.
- b. Wawancara

Dalam pengumpulan data laporan ini, penulis mengajukan beberapa pertanyaan tentang penerapan aplikasi PLN *Mobile* dalam melayani kebutuhan pelanggan dengan Amalia Wulandari (SPV pelayanan pelanggan & Administrasi) dan Asep Jaelani (staf pelayanan pelanggan)
- c. Dokumentasi

Penulis mengumpulkan segala bentuk dokumen dan segala bentuk informasi berkaitan dengan penerapan pelayanan melalui aplikasi PLN *Mobile* pada bagian divisi pelayanan pelanggan PT PLN (Persero) ULP Bojonggede.

1.6 Metode Analisis Data

Metode pembahasan yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah metode deskriptif kualitatif, dengan mendeskripsikan permasalahan yang berkaitan dengan penerapan pelayanan melalui fitur-fitur aplikasi PLN *Mobile* kepada pelanggan sehingga data yang diperoleh, dipilih dan diolah kemudian dianalisis berdasarkan kajian teori untuk mendapatkan deskripsi tentang penerapan aplikasi *PLN Mobile* dalam melayani pelanggan PT PLN (Persero) ULP Bojonggede untuk disusun menjadi bentuk laporan tugas akhir.

1.7 Sistematika Laporan

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis membagi penulisan dalam 5 bab untuk memudahkan penulis dalam menyusun laporan tugas akhir. Setiap babnya



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

memiliki pembahasan masing-masing yang saling berhubungan di setiap babnya. Berikut pembagian setiap babnya.

a. Bab I: Pendahuluan

Pada bab ini, penulis menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, metode pengumpulan data, metode analisis data dan sistematika penulisan.

b. Bab II: Landasan Teori

Pada bab ini berisikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan pembahasan, yaitu: pengertian pelayanan, pengertian pelanggan, pengertian pelayanan elektronik, manfaat pelayanan elektronik, penggunaan aplikasi *mobile* dalam pelayanan, kendala dalam menggunakan aplikasi *mobile*.

c. Bab III: Gambaran Umum Perusahaan

Bab ini menjelaskan mengenai profil perusahaan, sejarah singkat perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, dan pelayanan pelanggan & administrasi

d. Bab IV: Pembahasan

Pada bab ini penulis akan menjelaskan mengenai hasil pengolahan data yang diperoleh selama melaksanakan praktik kerja lapangan di PT PLN (Persero) ULP Bojonggede. Pada bab ini menjelaskan mengenai beberapa hal yang telah ditentukan pada tujuan penulisan dalam bab pendahuluan, yaitu: untuk menjelaskan apa saja fitur di dalam penerapan aplikasi PLN *Mobile* yang dapat melayani pelanggan PT PLN (Persero) ULP Bojonggede dan untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh PT PLN (Persero) ULP Bojonggede saat melayani pelanggan menggunakan aplikasi PLN *Mobile*.

e. Bab V: Penutup

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari pembahasan bab-bab sebelumnya dan juga berisi saran-saran yang diperlukan bagi perusahaan sebagai bahan pertimbangan di masa yang akan datang.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan penulis dalam kegiatan *Job Training* mengenai penerapan yang dapat dilakukan oleh aplikasi PLN *Mobile* dalam membantu melayani pelanggan PT PLN (Persero) ULP Bojonggede, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Penerapan aplikasi PLN *Mobile* untuk melayani pelanggan PT PLN (Persero) ULP Bojonggede telah berjalan sesuai teori para ahli. Aplikasi PLN *Mobile* dapat memfasilitasi antara pegawai PLN khususnya di ULP dengan konsumen. Pelanggan jadi dapat lebih mudah menjangkau pelayanan melalui perantara aplikasi dan tidak harus datang ke ULP terdekat untuk mendapatkan informasi. Mereka dapat dengan hanya menggunakan *Smartphone* berbasis Android dan iOS dan akan mendapatkan pelayanan seperti informasi tagihan & pembayaran, pelayanan instalasi listrik, pelayanan saat terjadi gangguan, dll.
- b. Dalam penerapannya, pelayanan melalui aplikasi PLN *Mobile* masih memiliki banyak kendala, baik dari pengguna hingga perangkat yang digunakan. PT PLN (Persero) ULP Bojonggede tidak jarang mendapatkan pengaduan secara langsung dari pelanggannya bahwa betapa sulitnya saat menggunakan aplikasi tersebut. Hal ini mendorong PT PLN (Persero) ULP Bojonggede untuk terus mengedukasi dan memberikan wawasan serta hadiah kepada pelanggannya agar dapat memahami pentingnya kehadiran aplikasi PLN *Mobile* untuk membantu memberikan pelayanan kepadanya. Berbagai kendala yang terjadi tidak membuat penerapan aplikasi PLN *Mobile* berhenti, PT PLN Persero khususnya ULP Bojonggede yakin hal ini akan bermanfaat jika penerapannya sudah dilaksanakan secara maksimal.



5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis dapat memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan positif bagi PT PLN (Persero) khususnya ULP (Unit Layanan Pelanggan) Bojonggede, yaitu:

- a. Melakukan lebih banyak pengenalan dan edukasi mengenai pelayanan *online* khususnya aplikasi PLN *Mobile*. Hal ini bertujuan agar pelanggan dapat lebih memahami fungsi dan keunggulan pelayanan melalui perantara aplikasi *mobile*. PT PLN (Persero) ULP Bojonggede dapat memberikan pamflet tetapi tidak hanya sekedar memberi, namun menjelaskan secara rinci setiap fitur yang terdapat di dalam aplikasi tersebut. ULP (Unit Layanan Pelanggan) Bojonggede juga dapat memperbanyak *banner* agar setiap pelanggan yang sedang menunggu antrian dapat membaca dan mengetahui informasi aplikasi PLN *Mobile* di *banner* tersebut dan membagikan hadiah kepada pelanggan yang berhasil mendaftar di ULP
- b. Meminimalisir adanya kendala, karena jika dalam pelaksanaannya ternyata dengan menggunakan aplikasi PLN *Mobile* sama saja dengan datang ke ULP (Unit Layanan Pelanggan) langsung, maka pelanggan yang menggunakan aplikasi PLN *Mobile* justru semakin lama akan semakin berkurang serta menyamaratakan prioritas layanan yang datang secara langsung ataupun melalui aplikasi PLN *Mobile* dan menyamaratakan prioritas layanan yang datang dari PLN *Mobile* maupun secara langsung.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. 2016. *Mengukur Kualitas Layanan Dengan Indeks Kepuasan*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Andersson, Karl dan Dan Johansson. 2015. Mobile e-Services: State of the Art, Focus Areas, and Future Directions. *International Journal of E-Services and Mobile Applications*.
<https://www.igi-global.com/article/mobile-e-services/127696>
(diakses 23 Juni 2021).
- Król, Karol. dan Dariusz Zdonek. 2021. Local government website usability on Mobile Devices: Test Results and Recommendations. *Digital Policy, Regulation and Governance*. Vol 19-23.
<https://emerald.com/insight/content/doi/10.1108/DPRG-05-2020-0065/full/html>
(diakses 22 Juni 2021).
- Mou, Jian dkk. 2015. *Trust and risk in consumer acceptance of e-services*. *Electronic Commerce Research and Applications Journal*. 75-104, Vol. 17, No. 2.
<https://link.springer.com/article/10.1007/s10660-015-9205-4>
(diakses 23 Juni 2021)
- Rangkuti, Freddy. 2016. *Customer Care Excellence*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto. 2017. *Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan Dari A Sampai z*. Yogyakarta: Gadjah Mada University.
- Rusydi, Mhd. 2017. *Customer Excellence*. Sleman: Gosyen Publishing.
- Sholeh, Muhammad dan Pradhityo. 2014. *Aplikasi mobile pencari masjid dan mushola di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta dengan google maps*. 39-44
<https://garuda.ristekbrin.go.id/documents/detail/167976>
(diakses 13 Agustus 2021)

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Surawijaya, Surahman dan Eko Budi Setiawan. 2017. *Aplikasi mobile driver online berbasis android untuk perusahaan rental kendaraan*. 35-42, Vol. VIII, No.1.
<http://ejournal.unp.ac.id/index.php/voteknika/article/view/104013>
(diakses 13 Agustus 2021)

Winasuri, Heria dkk. 2016. *Excellent Service*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara

1. Apa saja fitur yang terdapat didalam aplikasi PLN *Mobile*?
2. Apakah PLN *Mobile* dapat digunakan diseluruh Indonesia?
3. Apakah pengguna dapat mengecek tagihan listrik di aplikasi PLN *Mobile*?
4. Apakah PLN *Mobile* bisa digunakan untuk membuat pengaduan ketika listrik padam?
5. Kendala apa saja yang ada dalam penerapan aplikasi PLN *Mobile*

Sumber: PT PLN (Persero) ULP Bojonggede

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 2

Fitur-Fitur Aplikasi PLN *Mobile*



Sumber : Aplikasi PLN *Mobile*, 2021

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

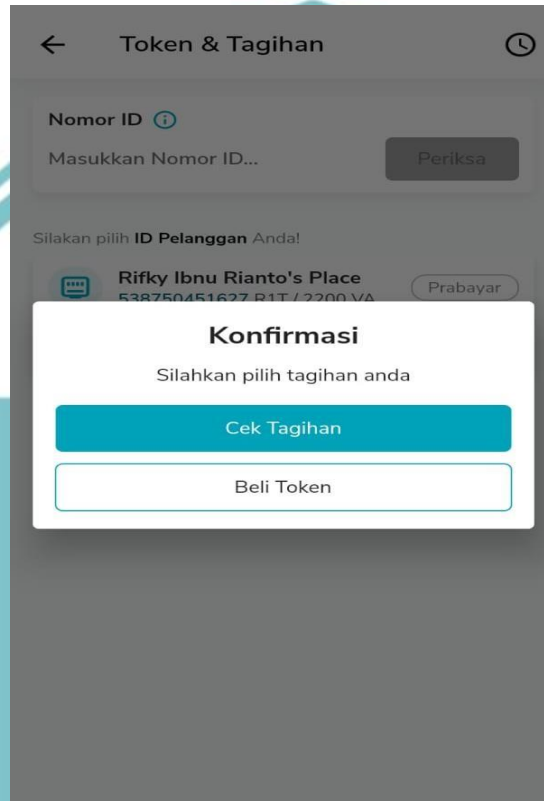


Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3

Fitur Token & Tagihan Aplikasi PLN *Mobile*



Sumber : Aplikasi PLN *Mobile*, 2021

NEGERI
JAKARTA



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 4

Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat

The screenshot displays a web application window titled 'Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat'. The browser address bar shows the URL 'https://10.72.35.8/ap2t/Default.aspx'. The application interface includes a navigation menu on the left with options like 'Pelayanan Pelanggan', 'Survei', 'Blanko', 'Pengisian', 'Daftar', and 'Cetak'. The main content area is titled 'Info Agenda' and contains a form with the following data:

Unit UP:	53875	Asal Tujuan	
Id Pelanggan:	538750955562		
Nama Pelanggan:	FREDY 1		
Alamat Pelanggan:	JL RAYA PERTANIAN /CIPAYUNG, BOJONGGEDE, BOJONG GEDE, KAB. BOGOR, JAWA BARAT		
Telp/Hp:	PELANGGAN : 085211815118 / 6289662568459 / 6281		
Nama Pemohon:	FREDY 1		
Alamat Pemohon:	JL RAYA PERTANIAN /CIPAYUNG		
NIK:	3276064110820001		
NPWP:	123456789123456		
No Register:			
Kode Booking:	205003000046650		
Metode Pembayaran:	BCA - VA		
Jatuh Tempo:	01 SEPTEMBER 2021		
UJL Realisasi:			
Latitude (X):	-6.4774099		Show Map
Longitude (Y):	106.80384650000002		
Bank/NoRekening:			
Nama Di Rekening:			
No Agenda:	538759922108023184	PERUBAH	
Tanggal Agenda:	8/2/2021 11:56:24 AM		
Asal Mohon:	PLN MOBILE		
Keperluan:	20253 (RUMAH PRIBADI)		
Paket SAR:	PRABAYAR (PREPAID) SATU ARAH		
Tarif:	R1T	R1T	
	Lama	Baru	
Daya:	1300	2200	
	Lama	Baru	
KDPT:			
	Lama	Baru	
Kapasitas Output Inverter System PLTS Atas:			
Layanan Paket:			
Instalasi Listrik:	Perkiraan Instalasi Listrik Siap		
Instalatr:	Alamat : Pic : Notelp :		
Info LIT/TR:	Alamat : Pic : Notelp :		
No Registrasi SLO:			Tgl Terbit SLO
No SLO:			
No Kolektif:			

Sumber : PT PLN (Persero) ULP Bojonggede, 2021

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Lampiran 5
Foto KWH Meter Pascabayar



Sumber : PT PLN (Persero) ULP Bojonggede, 2021

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

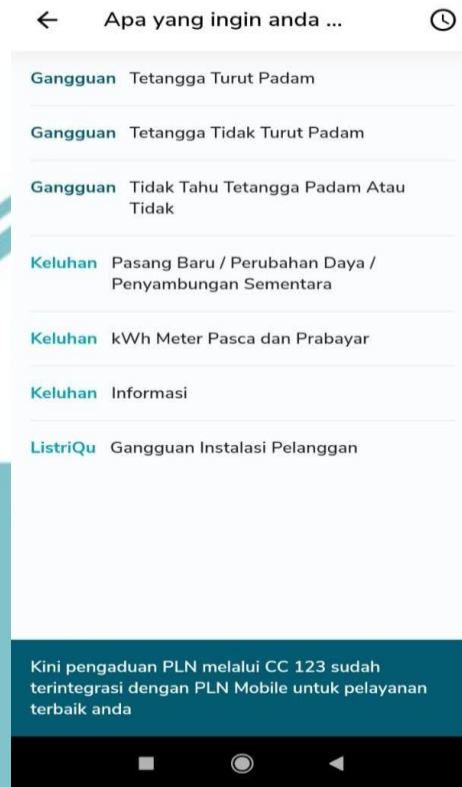
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 6
Aplikasi Catat Meter Terpusat

Sumber : PT PLN (Persero) ULP Bojonggede, 2021

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Lampiran 7

Pelayanan Pengaduan Aplikasi PLN *Mobile*

Sumber : Aplikasi PLN *Mobile*, 2021



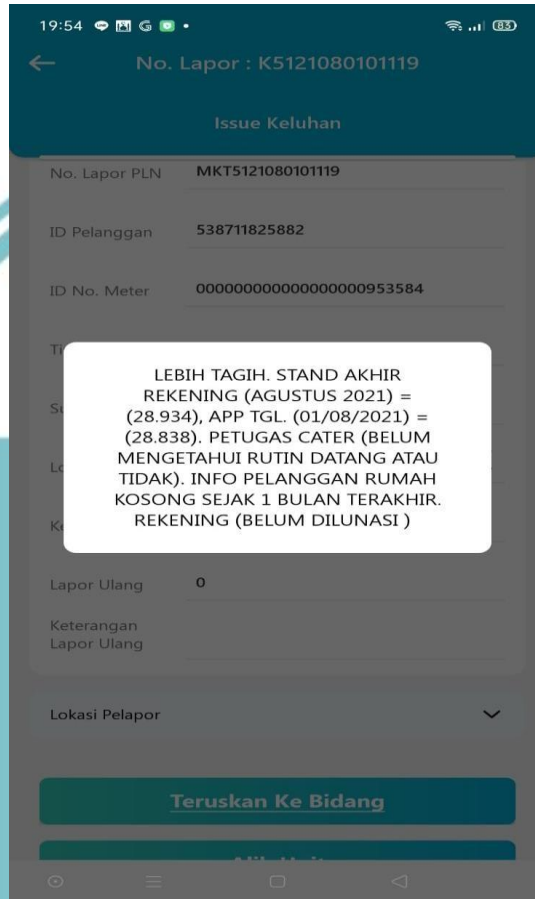
© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 8

Aplikasi Pengaduan keluhan Terpadu



Sumber : PT PLN (Persero) ULP Bojonggede, 2021



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta