

Lampau Target 2021, Aplikasi PLN Mobile Diunduh 16,2 Juta Pengguna

Capaian transformasi digital pelayanan ini hanya membutuhkan waktu satu tahun setelah peluncuran pada Desember 2021

Jakarta, Detikperu.com (SMSI)- Inovasi PT PLN (Persero) untuk memberikan pengalaman terbaik bagi pelanggan melalui aplikasi PLN Mobile disambut antusiasme tinggi. Pada momen pergantian tahun, tercatat sudah ada lebih dari 16,2 juta pengguna yang terdaftar pada superapps PLN Mobile dengan tingkat kepuasan 4,4 dari skala 5. Sabtu 08 Januari 2022.

Executive Vice President Komunikasi Korporat dan CSR PLN Agung Murdifi menyampaikan, capaian ini melampaui target yang dicanangkan perseroan yaitu sebanyak 15 juta pengguna hingga akhir 2021.

“Pencapaian ini menjadi bukti bahwa kehadiran PLN Mobile sebagai platform digital unggulan berhasil memenuhi ekspektasi pelanggan,” ujarnya.

Agung mengungkapkan, superapps yang diluncurkan pada 18 Desember 2020 ini merupakan salah satu terobosan penting dalam bisnis model PLN saat ini. PLN Mobile menjawab tantangan zaman yang menuntut kecepatan, kemudahan dan efisiensi dalam genggaman tangan pelanggan.

“Tak hanya sekadar aplikasi, melalui PLN Mobile ini, kami ingin memberikan pengalaman baru serta kemudahan kepada pelanggan,” kata Agung.

Aplikasi PLN Mobile merupakan bagian dari transformasi yang PLN lakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Saat ini, PLN Mobile memiliki beberapa fitur utama, yaitu

pembelian token bagi pelanggan prabayar, pembayaran tagihan listrik bagi pelanggan paska bayar, monitor penggunaan listrik dan pembelian token.

“Hanya di New PLN Mobile ada fitur token listrik senilai Rp 5.000 saja,” imbuhnya.

Tentunya PLN Mobile juga hadir dalam kemudahan transaksi untuk pembayaran tagihan dan pembelian token listrik yang bekerja sama dengan beberapa Bank dan Fintech. Selain itu, aplikasi ini juga memungkinkan pelanggan untuk mengajukan layanan ubah daya, swadaya catat angka meter (Swacam), serta layanan pengaduan pelanggan.

“PLN Mobile juga menjadi alat komunikasi PLN dengan pelanggannya. Saat mengajukan pengaduan, pelanggan akan mendapatkan informasi progres penyelesaian gangguan,” tutur Agung.

Lewat PLN Mobile pelanggan juga bisa mendapatkan pemberitahuan apabila akan diadakan pemadaman terencana, seperti proses pemeliharaan.

“PLN ingin semua kebutuhan pelanggan terkait kelistrikan bisa diakses lewat PLN Mobile,” ucap Agung.

Tidak hanya itu, PLN Mobile kini juga dilengkapi dengan Charge.IN melalui fitur SPKLU untuk mengetahui lokasi Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum (SPKLU) terdekat. Selain itu, fitur ini bisa mengontrol dan memonitor proses pengisian baterai kendaraan listrik di SPKLU.

Selain integrasi Charge.IN, PLN Mobile juga sudah diperkuat dengan fitur ListriQu. Pada ListriQu, PLN memberikan layanan bagi pelanggan jika terjadi keluhan pada instalasi listrik milik pelanggan. Pelanggan dengan mudah dan cepat dapat meminta bantuan petugas PLN untuk memperbaiki instalasi listrik dalam rumah.

“Fitur ini juga menjadi salah satu terobosan PLN untuk meningkatkan customer experience,” kata Agung.

Tak hanya layanan kelistrikan, PLN Mobile juga menyediakan fitur Iconnect yang menyediakan layanan internet broadband, dengan memanfaatkan jaringan transmisi yang sudah tersebar luas PLN memastikan layanan internet yang reliable, affordable and unlimited.

Semua fitur ini pastinya akan terus di-update dan di-upgrade demi memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan PLN. Untuk dapat menikmati seluruh fitur PLN Mobile, pelanggan dapat mengunduhnya melalui Google Play Store pada perangkat Android atau melalui App Store pada perangkat iOS. (Humas)