

ABSTRAK

Tugas akhir ini bertujuan untuk membahas Profil PT PLN UP3 Yogyakarta dan upaya PT PLN UP3 Yogyakarta dalam mempertahankan citra perusahaan yang baik melalui aplikasi New PLN Mobile. Pada tugas akhir ini akan dijelaskan lebih rinci mengenai pengertian, asal-usul, manfaat pada fitur-fitur yang ada, serta upaya bagaimana PT PLN UP3 Yogyakarta berhasil mempertahankan citra perusahaan melalui aplikasi tersebut. Penulis mengumpulkan beberapa metode untuk mengumpulkan data. Metode pengumpulan data pertama yang penulis lakukan adalah dengan menjadi partisipan langsung melalui program magang dari 2 Februari 2021 hingga 2 April 2021 di divisi Humas dan divisi Pemasaran & Pelayanan Pelanggan PT PLN UP3 Yogyakarta. Metode kedua yang dilakukan penulis adalah wawancara dengan staff divisi Humas dan divisi Pemasaran & Pelayanan Pelanggan. Metode ketiga adalah melakukan pengambilan dokumentasi saat observasi. Penulis juga menggunakan teori dari beberapa artikel, buku, dan jurnal. Data yang didapatkan dianalisis menggunakan metode kualitatif dan disajikan secara deskriptif. PT PLN (Persero) merupakan Perusahaan Badan Usaha Milik Negara yang menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum dengan jumlah dan mutu yang memadai. PT PLN (Persero) memiliki visi yaitu menjadi perusahaan listrik terkemuka dan menjadi pilihan no. 1 pilihan pelanggan di Indonesia, serta salah satu misinya yaitu berorientasi pada kepuasan pelanggan. Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, PT PLN (Persero) menghadirkan aplikasi yang memberikan kemudahan terkait pelayanan kelistrikan bagi pelanggan yang dinamakan PLN Mobile dan di kembangkan/diperbarui fiturnya menjadi New PLN Mobile. Kepuasan pelanggan akan berpengaruh terhadap image perusahaan, maka dari itu seluruh PLN di Indonesia termasuk Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Yogyakarta memberikan upaya-upaya mempertahankan image baik terkait pelayanan kelistrikan yang diproses melalui New PLN Mobile, seperti memberikan diskon dan promo bayar listrik, sebagai media komunikasi yang baik antara pelanggan dan staff PLN, dan memberikan berita positif tentang PLN kepada pelanggan.

Kata Kunci: New PLN Mobile, PT PLN (Persero) UP3 Yogyakarta, Citra Perusahaan, Upaya, Pelayanan Kelistrikan

ABSTRACT

This final paper aims to discuss the attempts of PT PLN UP3 Yogyakarta in maintaining a good image through the New PLN Mobile application. This final paper will be explained in more detail about the understanding, origin, benefits of existing features, and attempting on how PT PLN UP3 Yogyakarta managed to maintain the good image through the application. The writer collected several methods for collecting data. The first method of data collection that the writer have become direct participant through the internship program from February 2, 2021 to April 2, 2021 in the public relations and marketing & customer service section of PT PLN UP3 Yogyakarta. The second method is interviewees with the staffs of the Public Relations division and the Marketing & Customer Service division. The third method is took documentation during observation. The writer also combines theories from several articles, books, and journals. The data obtained is analyzed using qualitative methods and presented descriptively. PT PLN (Persero) is a State-Owned Enterprise that provides electricity for the public interest with adequate quantity and quality. PT PLN (Persero) has a vision of becoming a leading electricity company and being the no. 1 choice of customers in Indonesia, as well as one of its missions that is oriented towards customer satisfaction. In improving customer satisfaction, PT PLN (Persero) presents an application that provides convenience related to electrical services for customers called PLN Mobile and developed / updated its feature to new PLN Mobile. Customer satisfaction will affect the company's image, PLN in Indonesia including Yogyakarta Customer Service Implementation Unit have attempts in maintaining a good image to electrical services processed through New PLN Mobile, such as providing discount and promo of electrical payment, as a communication media between customer and PLN staffs, and giving some positive news about PLN to the customers.

Keywords: New PLN Mobile, PT PLN (Persero) UP3 Yogyakarta, Corporate Image, Electrical Services