

**PERAN TRANSFORMASI DIGITAL  
DALAM MENGATASI KENDALA PELAPORAN KWH METER PADA  
PT PLN (PERSERO) UP3 TANJUNG KARANG**

**(Laporan Akhir)**



**Oleh:**

**Rahyang Dyah Ayu Pitaloka  
2301071022**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PEMASARAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LAMPUNG**

**2026**

**PERAN TRANSFORMASI DIGITAL  
DALAM MENGATASI KENDALA PELAPORAN KWH METER PADA  
PT PLN (PERSERO) UP3 TANJUNG KARANG**

**Laporan Tugas Akhir**

Rahyang Dyah Ayu Pitaloka  
2301071022

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar  
**AHLI MADYA (A.Md)**

**Pada**

Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran  
Jurusan Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung



**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PEMASARAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LAMPUNG**

**2026**

## **PERNYATAAN ORISINALITAS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul :

### **PERAN TRANSFORMASI DIGITAL DALAM MENGATASI KENDALA PELAPORAN KWH METER PADA PT PLN (PERSERO) UP3 TANJUNG KARANG**

Merupakan hasil karya saya sendiri.

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa dalam penyusunan laporan akhir ini tidak terdapat karya atau tulisan pihak lain, baik secara keseluruhan maupun sebagian, yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru tanpa mencantumkan sumber yang semestinya. Seluruh isi dalam laporan ini adalah hasil pemikiran dan kerja saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang secara jelas telah saya cantumkan sumber rujukannya.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap pernyataan ini, baik disengaja maupun tidak, saya bersedia menerima segala konsekuensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku, termasuk penarikan kembali laporan akhir ini serta pembatalan gelar yang telah diberikan.

Bandar Lampung,

Yang Memberi Pernyataan



Rahyang Dyah Ayu Pitaloka

NPM 2301071021

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Judul Laporan Akhir** : PERAN TRANSFORMASI DIGITAL  
DALAM MENGATASI KENDALA  
PELAPORAN KWH METER PADA PT PLN  
(PERSERO) UP3 TANJUNG KARANG

**Nama Mahasiswa** : Rahyang Dyah Ayu Pitaloka

**Nomor Pokok Mahasiswa** : 2301071022

**Program Studi** : DIII Manajemen Pemasaran

**Fakultas** : Ekonomi dan Bisnis



**Menyetujui**  
Pembimbing Laporan Akhir

**Aida Sari, S.E., M.Si.**  
NIP. 196201271987032003

**Mengetahui,**  
Ketua Program Studi  
Diploma III Manajemen Pemasaran

**Dr. Dorothy R H Pandjaitan, S.E., M.Si.**  
NIP. 198101262008012011

**HALAMAN PENGESAHAN**

**1. TIM PENGUJI**

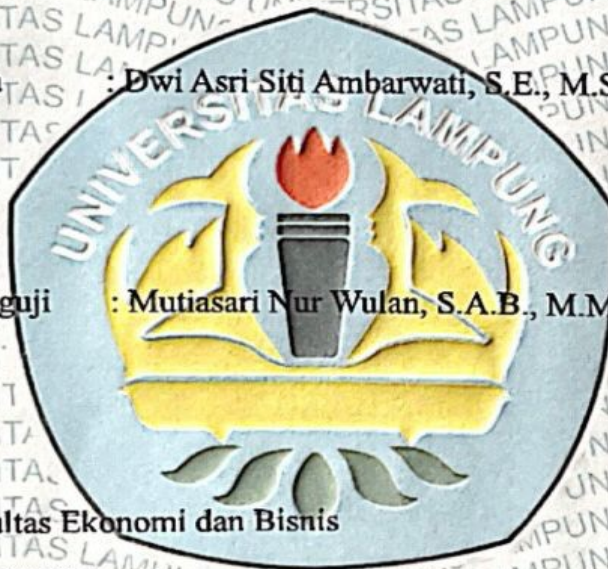
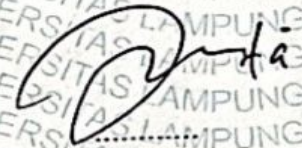
**Ketua Penguji : Aida Sari, S.E., M.Si.**



**Penguji Utama : Dwi Asri Siti Ambarwati, S.E., M.Sc.**



**Sekretaris Penguji : Mutiasari Nur Wulan, S.A.B., M.M.**



**2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Universitas Lampung,**



**Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si.**

**NIP. 196606211990031003**

**Tanggal Lulus Ujian : 10 Juni 2026**

## RIWAYAT HIDUP

Rahyang Dyah Ayu Pitaloka adalah nama lengkap penulis yang lahir di Bandar Lampung pada tanggal 10 Februari 2005. Penulis merupakan anak ketiga dari pasangan bernama Chandra Maharrasthtra dan Ria Falentina. Berikut latar belakang pendidikan penulis:

1. SD Negeri 1 Sawah Lama (2011-2017)
2. SMP Negeri 33 Bandar Lampung (2017-2020)
3. SMA Perintis 2 Bandar Lampung (2020-2023)
4. Universitas Lampung Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran (2023 – sampai saat ini)

Penulis memiliki pengalaman dalam berbagai kegiatan organisasi dan akademik. Penulis pernah menjadi panitia *M-Creative* sebagai anggota Divisi Keamanan Workshop yang bertanggung jawab dalam menjaga ketertiban dan keamanan selama kegiatan berlangsung. Selain itu, penulis juga mengikuti program MBKM Penelitian Riset dengan judul “*Peran Penerapan Halal Logistic Value Chain dalam Mempengaruhi Supply Chain Performance yang Berdampak pada Kinerja UMKM Makanan dan Minuman di Kota Bandar Lampung*”, di mana penulis terlibat dalam kegiatan penelitian bersama dosen atau lembaga penelitian guna meningkatkan kemampuan akademik dan ilmiah. Penulis juga menjadi anggota *Based Project Expo Bazar 2023*, dengan peran dalam perancangan konsep produk serta persiapan kebutuhan penjualan selama kegiatan berlangsung. Selain itu, penulis turut berpartisipasi dalam kegiatan *Goes to School 2025* yang diselenggarakan oleh HMJ Manajemen Universitas Lampung periode 2024/2025. Pada tahun 2026, penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang.

## PERSEMBAHAN

### *Alhamdulillahirobbil'alamin*

Dengan mengucapkan puji syukur ke hadirat Allah SWT, dengan segala cinta dan rasa terima kasih penulis mampu menyelesaikan Laporan Akhir ini.

#### **Laporan Akhir ini penulis persembahkan kepada:**

1. Teristimewa untuk Mami tercinta

Sosok nenek yang tangguh dan penuh ketulusan, yang telah berdiri sendirian di garis depan demi masa depan penulis. Terima kasih atas doa yang tak pernah putus, kasih sayang yang tulus, serta segala pengorbanan yang telah diberikan tanpa henti, termasuk dalam memberikan kehidupan dan pendidikan yang layak bagi penulis. Berkat beliau, penulis dapat tumbuh, bertahan, dan mencapai titik ini. Laporan Akhir ini penulis persembahkan sebagai wujud terima kasih dan penghargaan atas segala cinta dan pengorbanan yang telah diberikan.

2. Untuk diri penulis, Rahyang Dyah Ayu Pitaloka

Terima kasih telah bertahan dan terus berusaha melewati setiap proses yang tidak selalu mudah. Terima kasih atas kesabaran, keteguhan, dan keberanian untuk tetap melangkah di tengah berbagai tantangan yang dihadapi. Laporan Akhir ini menjadi salah satu bukti dari perjalanan panjang tersebut. Semoga penulis dapat terus menghargai setiap proses yang dilalui serta berkembang menjadi pribadi yang lebih kuat dan lebih baik di masa yang akan datang.

Terima kasih juga untuk almamater tercinta, Program Studi DIII Manajemen Pemasaran, Jurusan Manajemen, Fakultas ekonomi dan Bisnis, Universitas Lampung.

## MOTTO

***“Fa innama ma‘al-‘usri yusrā”***

“Karena sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”

(QS. Al-Insyirah: 5–6)

***“Lā yukallifullāhu nafsan illā wus‘ahā.”***

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(QS. Al-Baqarah: 286)

***“Life can be heavy, especially if you try to carry it all at once. Part of growing up and moving into new chapters of your life is about catch and release.”***

— Taylor Swift

***“Long story short, I survived.”***

— Taylor Swift

## SANWACANA

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, sehingga Laporan Akhir yang berjudul “Peran Transformasi Digital dalam Mengatasi Kendala Pelaporan KWh Meter pada PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang” dapat diselesaikan dengan baik. Penyusunan Laporan Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lampung. Penulis menyadari bahwa penyusunan laporan ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung, yang telah memberikan dukungan penuh terhadap penyelenggaraan program pendidikan ini.
2. Bapak Dr. Ribhan, S.E., M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung, yang telah memberikan arahan dan dukungan dalam penyelenggaraan pendidikan selama penulis menempuh perkuliahan.
3. Ibu Dr. Dorothy Rouly Haratua Pandjaitan, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung, yang telah memberikan arahan dan dukungan yang sangat bermanfaat selama proses perkuliahan.
4. Ibu Aida Sari, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik sekaligus Dosen Pembimbing Lapangan, yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan, bimbingan, serta masukan yang sangat berharga kepada penulis sejak awal perkuliahan hingga terselesaikannya laporan akhir ini.

5. Ibu Dwi Asri Siti Ambarwati, S.E., M.Sc., selaku Penguji Utama yang telah memberikan penilaian secara objektif serta masukan yang sangat bermanfaat dalam proses evaluasi Laporan Akhir ini.
6. Ibu Mutiasari Nur Wulan, S.A.B., M.M., selaku Sekretaris Penguji yang telah memberikan beberapa masukan yang sangat bermanfaat dan saran sehingga turut mendukung peningkatan kualitas laporan ini.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung, atas ilmu pengetahuan, arahan, serta pengalaman berharga kepada penulis selama masa perkuliahan, sehingga menjadi bekal dalam kehidupan penulis.
8. Kepada seluruh Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah membantu dalam urusan administrasi dan dukungan teknis selama proses penyelesaian laporan akhir ini.
9. Pihak PT. PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang, khususnya seluruh jajaran dan pegawai yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan kegiatan, memberikan ilmu, pengalaman, serta bimbingan dan kepercayaan selama proses Praktik Kerja Lapangan. Bantuan dan kerja sama yang diberikan sangat berarti bagi kelancaran dan kualitas laporan ini.
10. Kepada Mami tercinta, sosok nenek yang sangat berjasa dalam kehidupan penulis. Terima kasih atas doa, dukungan, kasih sayang, serta segala pengorbanan yang telah diberikan dengan tulus sehingga penulis mampu menyelesaikan Laporan Akhir ini. Setiap proses dan perjuangan yang dilalui tidak terlepas dari peran beliau. Penulis mendedikasikan pencapaian ini sebagai wujud terima kasih atas segala doa dan pengorbanan yang telah diberikan. Semoga beliau selalu diberikan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan.
11. Penulis juga ingin menyampaikan terima kasih yang tulus kepada tunangan tercinta, Radja Yudiandika, yang selalu hadir memberikan dukungan, semangat, dan doa dalam setiap langkah penulis. Terima kasih telah menjadi bagian penting dalam perjalanan hidup penulis, serta selalu menemani dan menguatkan di berbagai situasi. Dukungan dan kontribusi yang diberikan sangat berarti dalam proses penyusunan Laporan Akhir ini. Semoga hal-hal baik selalu menyertai kita.

12. Terima kasih kepada sahabat penulis, Shafira Aulia dan Reka Zahra, yang telah menjadi teman seperjuangan selama masa perkuliahan. Terima kasih atas segala bantuan, dukungan, masukan, dan motivasi yang diberikan sehingga proses penyusunan Laporan Akhir ini dapat berjalan dengan lebih baik. Kebersamaan dan kenangan yang telah dilalui akan selalu menjadi bagian berharga dalam perjalanan penulis. Semoga kita semua dapat meraih cita-cita yang diimpikan.
13. Beberapa teman seperjuangan lainnya saat masa penyusunan laporan akhir, yang telah membantu dan memberikan informasi selama proses penyusunan laporan akhir. Bantuan dan dukungan yang diberikan sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan laporan akhir ini.
14. Terakhir, penulis mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri yang telah berjuang dan bertahan hingga sampai pada titik ini. Meskipun menghadapi berbagai tantangan selama proses penyusunan Laporan Akhir, penulis tetap berusaha menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih karena tidak menyerah dan terus melangkah hingga akhirnya dapat mencapai titik ini. Penulis bangga atas setiap usaha yang telah dilakukan.

Penulis menyadari bahwa Laporan Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan sebagai bahan perbaikan di masa mendatang. Penulis berharap Laporan Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan.

## ABSTRAK

### PERAN TRANSFORMASI DIGITAL DALAM MENGATASI KENDALA PELAPORAN KWH METER PADA PT PLN (PERSERO) UP3 TANJUNG KARANG

Oleh:  
**Rahyang Dyah Ayu Pitaloka**

Transformasi digital menjadi strategi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan efisiensi operasional pada sektor ketenagalistrikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran transformasi digital dalam mengatasi kendala pelaporan kWh meter pada PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang Bandar Lampung. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem digital mampu meningkatkan efisiensi kerja, mengurangi kesalahan pencatatan, serta mempercepat proses pelaporan dan pengolahan data. Dengan demikian, transformasi digital berperan penting dalam meningkatkan efektivitas operasional dan kualitas pelayanan pelanggan.

***Kata kunci:** Transformasi digital, kWh meter, efisiensi operasional, kualitas pelayanan, PT PLN (Persero)*

## **ABSTRACT**

### **THE ROLE OF DIGITAL TRANSFORMATION IN ADDRESSING KWH METER REPORTING CHALLENGES AT PT PLN (PERSERO) UP3 TANJUNG KARANG**

*Digital transformation is an important strategy to improve service quality and operational efficiency in the electricity sector. This study aims to analyze the role of digital transformation in overcoming kWh meter reporting issues at PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang, Bandar Lampung. This research uses a qualitative method with data collection techniques including observation, interviews, and documentation. The results show that the implementation of a digital system improves work efficiency, reduces recording errors, and accelerates reporting and data processing. Therefore, digital transformation plays a significant role in enhancing operational effectiveness and customer service quality.*

**Keywords:** *Digital transformation, kWh meter, operational efficiency, service quality, PT PLN (Persero).*

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>I</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>III</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>IV</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>V</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>VI</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>VII</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>VIII</b>
<b>SANWACANA.....</b>	<b>IX</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>XII</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>XIII</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>XIV</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>XVII</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>XVIII</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>XIX</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penulisan Laporan Akhir.....	6
1.4 Tujuan Penulisan Laporan Akhir.....	6

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Teori Pemasaran.....	8
2.2 Transformasi Digital.....	8
2.3 Strategi Pelayanan Berbasis Digital.....	9
2.4 Tujuan Strategi Pelayanan Digital.....	10
2.5 Kualitas Pelayanan.....	11
2.6 Sistem Informasi Pelayanan Publik.....	12
2.7 Aplikasi PLN Mobile dan Fitur SwaCAM.....	12

### **BAB III METODE DAN PROSES PENYELESAIAN KERJA PRAKTIK**

3.1 Desain Penelitian.....	14
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	14
3.2.1 Jenis Data.....	14
3.2.2 Sumber Data.....	15
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	15
3.4 Objek Kerja Praktik.....	16
3.4.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	16
3.4.2 Deskripsi Umum UP3 Tanjung Karang.....	17
3.4.3 Profil Singkat UP3 Tanjung Karang.....	17
3.4.4 Visi dan Misi.....	18
3.4.5 Layanan Utama.....	19
3.4.6 Struktur Organisasi.....	19

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Prosedur Umum Pelaporan kWh Meter di PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang.....	22
4.2 Proses Pelaporan kWh Meter.....	23
4.3 Hasil Wawancara.....	25
4.4 Peran Transformasi Digital dalam Mengatasi Kendala Baca Meter.....	31
4.5 Pembahasan.....	32

### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....	37
5.2 Saran.....	38
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>39</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>41</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Rekap Kendala Petugas dalam Melakukan Pencatatan kWh Meter Pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang.....	4
Tabel 4.1 Hasil Wawancara Berdasarkan Dimensi SERVQUAL.....	25
Tabel 4.2 Pembahasan Hasil Wawancara Berdasarkan Dimensi SERVQUAL.....	34

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3 1 Struktur Organisasi Unit Pelaksana Pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Lampung.....	19
Gambar 4 1 Tata Cara Menggunakan Fitur Catat Meter di PLN Mobile	24

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 LogBook PKL.....	42
Lampiran 2 Surat Keterangan PKL.....	49
Lampiran 3 Penilaian Pembimbing Lapangan.....	50
Lampiran 4 Penilaian Dosen Pembimbing Lapangan.....	51
Lampiran 5 Form Bimbingan Laporan Akhir.....	52

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Transformasi digital merupakan proses pemanfaatan teknologi digital untuk mengubah cara perusahaan menjalankan aktivitas operasional, memberikan layanan, serta berinteraksi dengan pelanggan. Perkembangan transformasi digital dalam beberapa tahun terakhir telah mendorong berbagai sektor, baik pemerintahan maupun perusahaan, untuk mengadopsi teknologi guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan. Di Indonesia, transformasi digital menjadi salah satu strategi penting dalam menghadapi perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat serta meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan yang cepat, mudah, dan transparan.

Dalam sektor pelayanan publik dan utilitas, transformasi digital tidak hanya berfungsi sebagai sarana modernisasi sistem kerja, tetapi juga sebagai upaya meningkatkan kepuasan pelanggan melalui layanan yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Pemanfaatan aplikasi digital, sistem informasi terintegrasi, serta layanan berbasis mobile menjadi bentuk nyata implementasi transformasi digital yang saat ini banyak diterapkan oleh berbagai perusahaan, termasuk PT PLN (Persero).

Perkembangan teknologi informasi pada era digital saat ini telah membawa perubahan besar dalam berbagai sektor industri, termasuk sektor ketenagalistrikan. Transformasi digital menjadi salah satu strategi yang banyak diterapkan oleh perusahaan untuk meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat proses kerja, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Melalui pemanfaatan teknologi digital, perusahaan dapat mengelola data dan informasi secara lebih akurat, cepat, dan terintegrasi sehingga mampu mendukung pengambilan keputusan yang lebih efektif.

Menurut Kotler dan Keller (2016), perkembangan teknologi digital telah mengubah cara perusahaan dalam menjalankan proses bisnis dan memberikan layanan kepada pelanggan, dimana pemanfaatan teknologi informasi memungkinkan perusahaan meningkatkan efisiensi operasional serta menciptakan nilai tambah bagi pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu operasional, tetapi juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan.

Dalam konteks manajemen pemasaran modern, penggunaan teknologi informasi juga menjadi bagian penting dalam mendukung kualitas pelayanan kepada pelanggan. Tjiptono (2019) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam mengelola sistem informasi secara efektif sehingga mampu memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan perlu memanfaatkan teknologi digital untuk mengoptimalkan proses pelayanan serta meningkatkan kepuasan pelanggan.

PT PLN (Persero) sebagai perusahaan penyedia tenaga listrik terbesar di Indonesia terus melakukan transformasi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Salah satu bentuk transformasi digital tersebut adalah pengembangan aplikasi PLN Mobile yang mengintegrasikan berbagai layanan kelistrikan dalam satu platform digital.

Melalui aplikasi PLN Mobile, pelanggan dapat mengakses berbagai layanan seperti Token dan Pembayaran, PLN Non-Taglis, Pengaduan, Catat Meter (SwaCAM), Pasang Baru Satu Pintu, Ubah Daya dan Migrasi, Penyambungan Sementara, Simulasi Biaya, E-Billing, Marketplace, Pulsa dan Tagihan, ListriQu, serta Electric Vehicle. Kehadiran berbagai fitur tersebut bertujuan untuk memberikan kemudahan akses layanan secara cepat, praktis, dan efisien.



Gambar 1.1 Fitur-Fitur pada aplikasi PLN Mobile

Sumber: PT PLN (Persero), 2025

Berdasarkan Gambar 1.1, aplikasi PLN Mobile menyediakan berbagai layanan digital yang mendukung kebutuhan pelanggan secara terintegrasi. Salah satu fitur yang memiliki keterkaitan langsung dengan proses pencatatan penggunaan listrik pelanggan pascabayar adalah fitur SwaCAM (Swadaya Catat Meter). Fitur ini memungkinkan pelanggan melakukan pencatatan angka stand meter secara mandiri melalui aplikasi tanpa menunggu kedatangan petugas PLN.

Sebelum adanya sistem digital, proses pencatatan kWh meter pada umumnya dilakukan secara manual oleh petugas lapangan. Metode manual tersebut seringkali menimbulkan berbagai kendala, seperti kesalahan pencatatan data, keterlambatan dalam pelaporan, serta keterbatasan akses terhadap informasi pelanggan. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi akurasi data pemakaian listrik serta berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Seiring dengan perkembangan teknologi, PT PLN (Persero) mulai menerapkan sistem digital dalam proses pencatatan dan pelaporan kWh meter pelanggan. Sistem ini memungkinkan petugas lapangan untuk melakukan pencatatan meter secara langsung melalui perangkat digital yang terintegrasi dengan sistem informasi perusahaan. Dengan adanya sistem tersebut, proses pencatatan dan pelaporan dapat dilakukan secara lebih cepat, akurat, dan efisien.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Putri dan Nugroho (2021) menunjukkan bahwa penerapan sistem digital dalam pencatatan meter listrik dapat meningkatkan efisiensi kerja petugas lapangan serta meminimalkan kesalahan pencatatan data. Selain itu, penggunaan teknologi digital juga mampu mempercepat proses pengolahan data serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Pada pelanggan pascabayar, transformasi digital melalui fitur SwaCAM di aplikasi PLN Mobile berperan penting dalam meningkatkan akurasi pencatatan kWh meter. Pelanggan dapat melaporkan angka meter secara mandiri sehingga mengurangi kesalahan pencatatan dan potensi tagihan estimasi. Selain itu, pelanggan juga dapat memantau penggunaan listrik secara lebih transparan dan mengontrol konsumsi energi. Namun, masih terdapat kendala seperti rendahnya partisipasi dan keterbatasan pemahaman teknologi, sehingga diperlukan sosialisasi dan pengembangan fitur yang lebih mudah digunakan.

PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang Bandar Lampung telah menerapkan sistem digital dalam proses pencatatan dan pelaporan kWh meter pelanggan. Meskipun demikian, petugas lapangan masih menghadapi berbagai kendala yang berkaitan dengan penggunaan sistem digital maupun kondisi operasional di lapangan. Oleh karena itu, diperlukan kajian untuk memahami peran transformasi digital dalam mengatasi kendala tersebut.

***Tabel 1. 1 Rekap Kendala Petugas dalam Melakukan Pencatatan kWh Meter Pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang***

<b>Kendala Petugas</b>	<b>Jumlah pada Tahun 2025</b>
Anjing Galak	550
kWh Meter di Dalam Bangunan	4.196
Pagar Terkunci	10.100
Rumah Tutup	21.862
Stan dari Pelanggan	6.532
<b>Total</b>	<b>43.240</b>

*Sumber : PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang, 2025*

Berdasarkan Tabel 1.1, kendala yang paling sering dihadapi petugas dalam melakukan pencatatan kWh meter pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang pada tahun 2025 adalah rumah pelanggan yang tutup, dengan jumlah kejadian sebanyak 21.862 kasus. Selain itu, kendala lain yang cukup dominan adalah pagar terkunci sebanyak 10.100 kasus dan stand meter dari pelanggan sebanyak 6.532 kasus. Sementara itu, kendala berupa kWh meter yang berada di dalam bangunan tercatat sebanyak 4.196 kasus, sedangkan anjing galak menjadi kendala dengan jumlah paling sedikit, yaitu 550 kasus. Secara keseluruhan, terdapat 43.240 kasus kendala yang memengaruhi proses pencatatan kWh meter pelanggan. Data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar kendala berkaitan dengan keterbatasan akses petugas terhadap lokasi meter pelanggan, sehingga diperlukan solusi yang dapat mendukung proses pelaporan meter secara lebih efektif dan efisien.

Sebagai solusi atas permasalahan tersebut, PT PLN (Persero) menghadirkan fitur SwaCAM dalam aplikasi PLN Mobile yang memungkinkan pelanggan melakukan pencatatan dan pelaporan angka meter listrik secara mandiri. Melalui sistem ini, pelanggan dapat mengunggah foto angka stand meter langsung melalui aplikasi tanpa menunggu kedatangan petugas. Inovasi ini tidak hanya mempermudah pelanggan, tetapi juga membantu perusahaan dalam memperoleh data meter secara lebih cepat, akurat, dan efisien.

Namun demikian, penerapan SwaCAM sebagai bagian dari transformasi digital juga menghadapi tantangan, seperti rendahnya pemahaman sebagian pelanggan terhadap penggunaan aplikasi digital, keterbatasan akses internet, serta kurangnya konsistensi pelanggan dalam melaporkan meter tepat waktu. Oleh karena itu, diperlukan kajian lebih mendalam untuk memahami sejauh mana peran transformasi digital melalui SwaCAM dalam mengatasi kendala pelaporan kWh meter.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat diketahui bahwa penerapan transformasi digital melalui fitur SwaCAM pada aplikasi PLN Mobile memiliki peran penting dalam mengatasi berbagai kendala yang terjadi dalam proses pelaporan kWh meter

pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang dapat menganalisis secara lebih mendalam mengenai bagaimana implementasi transformasi digital tersebut dalam meningkatkan efektivitas proses pencatatan meter listrik serta kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Laporan akhir ini disusun untuk menganalisis bagaimana penerapan transformasi digital dalam mendukung proses pencatatan dan pelaporan kWh meter serta mengatasi berbagai kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya di lapangan. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki judul “PERAN TRANSFORMASI DIGITAL DALAM MENGATASI KENDALA PELAPORAN KWH METER PADA PT PLN (PERSERO) UP3 TANJUNG KARANG”

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah yang penulis identifikasi dalam tulisan ini adalah: “Apakah peran transformasi digital dalam mengatasi kendala pelaporan kWh meter pada PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang melalui pemanfaatan fitur SwaCAM pada aplikasi PLN Mobile sudah baik?”

### **1.3 Tujuan Penulisan Laporan Akhir**

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, laporan akhir ini disusun untuk mendeskripsikan pemanfaatan fitur SwaCAM pada aplikasi PLN Mobile dalam mendukung proses pencatatan dan pelaporan kWh meter pelanggan di PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang.

### **1.4 Tujuan Penulisan Laporan Akhir**

Dengan disusunnya laporan ini, diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak, baik bagi penulis, instansi, maupun pembaca. Adapun manfaat tersebut adalah sebagai berikut:

#### **1. Bagi Penulis**

Penelitian ini merupakan bagian dari proses akademik untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada program studi Diploma III Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung. Selain itu, penelitian ini memberikan pengalaman langsung dalam melakukan riset yang berkaitan dengan penerapan transformasi digital dalam sektor pelayanan

publik, khususnya proses pencatatan dan pelaporan kWh meter pada PT PLN (Persero), serta meningkatkan pemahaman penulis mengenai sistem informasi dan inovasi teknologi dalam organisasi.

## **2. Bagi Instansi/Perusahaan**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi PT PLN (Persero), khususnya UP3 Tanjung Karang, dalam mengevaluasi penerapan transformasi digital melalui fitur SwaCAM pada aplikasi PLN Mobile. Hasil penelitian dapat membantu perusahaan dalam mengidentifikasi kendala di lapangan, meningkatkan akurasi pencatatan kWh meter, serta merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan pelanggan.

## **3. Bagi Pembaca**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan lebih mendalam mengenai peran transformasi digital dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan di sektor kelistrikan. Selain itu, laporan ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang tertarik mempelajari implementasi sistem informasi digital, inovasi teknologi dalam pelayanan publik, serta strategi pengelolaan data pelanggan yang lebih akurat dan transparan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Teori Pemasaran**

Pemasaran merupakan salah satu fungsi utama dalam perusahaan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen melalui proses penciptaan, komunikasi, dan penyampaian nilai. Menurut Kotler dan Keller (2016), pemasaran adalah proses sosial dan manajerial yang memungkinkan individu maupun kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan, penawaran, dan pertukaran produk atau jasa yang bernilai.

Dalam perkembangan bisnis modern, konsep pemasaran tidak hanya berfokus pada penjualan produk, tetapi juga pada pemberian pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi salah satu indikator keberhasilan perusahaan dalam menjalankan aktivitas pemasaran. Oleh karena itu, perusahaan perlu memahami kebutuhan pelanggan serta memanfaatkan berbagai strategi, termasuk teknologi digital, untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Pada sektor jasa, khususnya perusahaan penyedia layanan publik seperti PT PLN (Persero), pemasaran berperan dalam membangun hubungan yang baik dengan pelanggan melalui penyediaan layanan yang mudah diakses, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk penerapan konsep pemasaran modern adalah pemanfaatan transformasi digital untuk meningkatkan pengalaman pelanggan dalam memperoleh layanan.

#### **2.2 Transformasi Digital**

Transformasi digital merupakan proses perubahan organisasi dengan memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi, kualitas layanan, serta nilai yang diberikan kepada pengguna layanan. Transformasi digital tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi, tetapi juga mencakup perubahan

dalam proses bisnis, budaya organisasi, dan cara organisasi memberikan layanan kepada masyarakat. Menurut Vial (2020), transformasi digital adalah proses penggunaan teknologi digital yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja organisasi melalui perubahan proses operasional, model bisnis, serta pengalaman pelanggan. Dalam sektor pelayanan publik, transformasi digital dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan, mempercepat proses pelayanan, serta memberikan akses layanan yang lebih mudah kepada masyarakat.

Transformasi digital merupakan proses perubahan mendasar dalam organisasi melalui pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta kualitas layanan kepada masyarakat. Dalam sektor pelayanan publik, transformasi digital menjadi kebutuhan utama untuk menjawab tuntutan masyarakat yang menginginkan layanan yang cepat, transparan, dan mudah diakses. Pada konteks Badan Usaha Milik Negara (BUMN), transformasi digital juga menjadi strategi untuk meningkatkan daya saing dan kualitas pelayanan (Siti Akromah & Indah Respati Kusumasari, 2023)

Oleh karena itu, transformasi digital menjadi salah satu strategi penting bagi organisasi dalam menghadapi perkembangan teknologi serta meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

### **2.3 Strategi Pelayanan Berbasis Digital**

Strategi pelayanan berbasis digital merupakan pendekatan yang dilakukan organisasi dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan atau masyarakat. Strategi ini bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang lebih efektif, efisien, serta mudah diakses oleh pengguna layanan.

Menurut Westerman, Bonnet, dan McAfee (2021), strategi digital merupakan upaya organisasi dalam memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kinerja operasional serta menciptakan nilai tambah bagi pelanggan. Penerapan strategi digital dalam organisasi memerlukan integrasi antara teknologi, proses kerja, serta sumber daya manusia agar sistem pelayanan dapat berjalan secara optimal.

Salah satu strategi utama dalam pelayanan berbasis digital adalah implementasi *e-government*, yaitu penggunaan aplikasi berbasis web maupun *mobile* untuk menyediakan layanan publik secara *online*. Melalui *e-government*, proses pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara tatap muka dapat dialihkan menjadi layanan digital yang lebih praktis dan efisien. Hal ini memungkinkan masyarakat mengakses layanan tanpa batasan ruang dan waktu, sehingga meningkatkan kualitas interaksi antara penyedia layanan dan pengguna (Budiyanto & Taufik, 2025)

#### **2.4 Tujuan Strategi Pelayanan Digital**

Penerapan strategi pelayanan digital dalam organisasi bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi secara terintegrasi. Digitalisasi memungkinkan proses pelayanan yang sebelumnya manual menjadi lebih cepat, terstandarisasi, dan minim kesalahan, sehingga dapat mendukung peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan. Dalam konteks pelayanan publik, transformasi digital terbukti mampu mempercepat waktu layanan serta mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang tersedia. Selain itu, pendekatan kualitatif dalam implementasinya memberikan pemahaman yang lebih mendalam terkait kebutuhan pengguna dan kendala operasional di lapangan, sehingga strategi yang diterapkan lebih tepat sasaran (Sangaji & Irianto, 2025).

Tujuan lainnya dari strategi pelayanan digital adalah meningkatkan aksesibilitas layanan bagi pelanggan serta menciptakan pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna. Melalui sistem digital, pelanggan PLN dapat melakukan pelaporan maupun pemantauan penggunaan listrik tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan, sehingga dapat menghemat waktu dan biaya. Transformasi pelayanan digital juga mendorong terciptanya layanan yang cepat, mudah, dan transparan, sejalan dengan tuntutan masyarakat di era digital yang menginginkan layanan berbasis teknologi yang praktis dan efisien (Rahayu & Prasetyo, 2024).

#### **2.5 Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan pelayanan yang diberikan oleh organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan atau masyarakat

sebagai pengguna layanan. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Menurut Tjiptono (2020), kualitas pelayanan adalah kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan melalui proses pelayanan yang efektif dan efisien. Kualitas pelayanan dapat diukur melalui beberapa dimensi, antara lain keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*).

Kelima dimensi tersebut memiliki peran penting dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan organisasi. Keandalan (*reliability*) menunjukkan kemampuan organisasi dalam memberikan layanan secara tepat, akurat, dan konsisten. Daya tanggap (*responsiveness*) berkaitan dengan kesediaan dan kecepatan petugas dalam membantu pelanggan. Jaminan (*assurance*) mencerminkan kompetensi dan profesionalisme petugas sehingga mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan. Empati (*empathy*) menunjukkan perhatian organisasi terhadap kebutuhan dan kondisi pelanggan. Sementara itu, bukti fisik (*tangibles*) mencakup fasilitas, peralatan, dan teknologi yang mendukung proses pelayanan.

Dalam era digital, kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari interaksi langsung antara petugas dengan pelanggan, tetapi juga dari kualitas layanan berbasis teknologi yang digunakan. Penggunaan sistem pelayanan digital dapat meningkatkan kecepatan layanan, akurasi data, serta kemudahan akses bagi masyarakat. Penerapan teknologi digital dalam pelayanan publik juga mampu meningkatkan efisiensi proses pelayanan serta memberikan pengalaman layanan yang lebih baik kepada masyarakat. Dengan demikian, pemanfaatan teknologi digital menjadi salah satu faktor penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di berbagai organisasi pelayanan publik.

## **2.6 Sistem Informasi Pelayanan Publik**

Sistem informasi merupakan kombinasi dari teknologi, manusia, serta prosedur yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan mendistribusikan informasi dalam suatu organisasi. Sistem informasi berperan

penting dalam mendukung proses pengambilan keputusan serta meningkatkan efisiensi operasional organisasi.

Menurut Laudon dan Laudon (2004), sistem informasi adalah sekumpulan komponen yang saling berhubungan yang berfungsi untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi guna mendukung pengambilan keputusan serta pengendalian dalam organisasi.

Dalam perspektif yang lebih luas, sistem informasi juga berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan. Hasil kajian literatur oleh (Tridalestari & Nugroho, 2025) menunjukkan bahwa berbagai sistem informasi pemerintahan seperti aplikasi layanan digital dan *e-government* mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, serta kualitas layanan publik secara signifikan. Namun demikian, keberhasilan implementasinya sangat dipengaruhi oleh faktor infrastruktur teknologi, kesiapan sumber daya manusia, serta dukungan regulasi.

### **2.7 Aplikasi PLN Mobile dan Fitur SwaCAM**

Aplikasi PLN Mobile merupakan platform digital yang dikembangkan oleh PT PLN (Persero) untuk mempermudah pelanggan dalam mengakses berbagai layanan kelistrikan secara *online*. Melalui aplikasi ini, pelanggan dapat memperoleh berbagai layanan seperti pembayaran tagihan listrik, pengajuan pemasangan listrik baru, pengaduan gangguan listrik, serta pemantauan penggunaan listrik.

Salah satu fitur yang tersedia dalam aplikasi PLN Mobile adalah SwaCAM (Swadaya Catat Meter). Fitur ini memungkinkan pelanggan untuk melakukan pencatatan kWh meter secara mandiri dengan cara mengunggah foto meteran listrik melalui aplikasi. Data meter yang diunggah oleh pelanggan kemudian akan digunakan sebagai dasar dalam proses perhitungan tagihan listrik.

Penggunaan fitur SwaCAM bertujuan untuk meningkatkan akurasi pencatatan meter listrik serta mengatasi berbagai kendala yang sering terjadi dalam proses pencatatan meter secara manual oleh petugas lapangan. Selain itu, fitur ini juga memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam memantau penggunaan listrik

secara lebih transparan dan efisien. Dengan adanya aplikasi PLN Mobile dan fitur SwaCAM, proses pelayanan pelanggan menjadi lebih praktis, cepat, serta mampu mendukung transformasi digital dalam sistem pelayanan kelistrikan.

## **BAB III**

### **METODE DAN PROSES PENYELESAIAN KERJA PRAKTIK**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Desain penelitian merupakan kerangka atau rancangan penelitian yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian secara sistematis. Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kualitatif, karena bertujuan untuk menganalisis peran transformasi digital melalui fitur SwaCAM dalam mengatasi kendala pelaporan kWh meter pelanggan pascabayar di PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang.

Penelitian deskriptif kualitatif dipilih karena fokusnya pada pemahaman fenomena nyata, yaitu pengalaman petugas lapangan dan pelanggan dalam menggunakan sistem digital. Penelitian ini juga mengevaluasi efektivitas fitur SwaCAM dalam mempermudah pencatatan meter listrik, menjaga privasi pelanggan, serta meningkatkan akurasi laporan kWh meter.

#### **3.2 Jenis dan Sumber Data**

##### **3.2.1 Jenis Data**

Penelitian ini menggunakan data kualitatif, yaitu data berupa informasi non-numerik yang diperoleh dari:

1. Wawancara dengan pelanggan pengguna fitur SwaCAM pada aplikasi PLN Mobile mengenai pengalaman mereka dalam melakukan pencatatan meter mandiri.
2. Observasi langsung terhadap prosedur penggunaan fitur SwaCAM dan proses pelaporan kWh meter di PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang.
3. Dokumentasi berupa data internal perusahaan, laporan penggunaan SwaCAM, arsip pencatatan meter, serta informasi operasional terkait pelaksanaan layanan SwaCAM.
4. Studi literatur dari buku, jurnal, artikel, dan dokumen pendukung mengenai transformasi digital pelayanan PLN serta inovasi SwaCAM.

### 3.2.2 Sumber Data

1. Data Primer: diperoleh dari hasil wawancara pelanggan pengguna SwaCAM dan observasi langsung selama pelaksanaan kegiatan PKL di PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang.
2. Data Sekunder: diperoleh dari dokumen PLN terkait prosedur pencatatan kWh meter, laporan bulanan, serta literatur ilmiah mengenai transformasi digital dan manajemen layanan.

### 3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan informasi yang akurat terkait kendala pencatatan meter dan pemanfaatan SwaCAM:

#### 1. Observasi

Observasi merupakan salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian di lapangan. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai proses pencatatan kWh meter pelanggan oleh petugas PLN serta pelaksanaan layanan SwaCAM sebagai sistem pencatatan meter mandiri melalui aplikasi PLN Mobile. Peneliti mengamati secara langsung bagaimana pelanggan menggunakan fitur SwaCAM, mulai dari proses membuka layanan pada aplikasi, memotret angka stand meter, hingga memasukkan ID pelanggan sebagai bagian dari pelaporan mandiri.

Kegiatan observasi dilaksanakan selama 40 hari, terhitung sejak tanggal 12 Januari hingga 27 Februari, bersamaan dengan pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL). Selama periode tersebut, peneliti mengamati berbagai aspek yang berkaitan dengan pemanfaatan layanan SwaCAM, seperti tingkat pemahaman pelanggan dalam menggunakan fitur, kendala teknis yang sering muncul saat penginputan data, ketepatan pelanggan dalam memotret meter, serta respons pelanggan terhadap kemudahan layanan tersebut. Melalui observasi ini, peneliti memperoleh data faktual yang dapat digunakan untuk menganalisis efektivitas layanan SwaCAM dalam

mendukung proses pencatatan kWh meter secara mandiri dan meningkatkan efisiensi pelayanan kepada pelanggan.

## **2. Wawancara**

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui tanya jawab secara langsung dengan narasumber yang terkait dengan penelitian. Dalam kegiatan ini, peneliti melakukan wawancara kepada petugas PLN dan beberapa pelanggan pengguna layanan SwaCAM untuk memperoleh informasi tambahan mengenai proses pencatatan kWh meter serta pengalaman penggunaan layanan. Wawancara dilakukan selama masa PKL secara langsung maupun melalui komunikasi digital, sehingga diperoleh data yang dapat mendukung hasil observasi.

## **3. Studi Pustaka**

Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengkaji berbagai sumber tertulis yang relevan dengan penelitian. Sumber tersebut meliputi buku, jurnal ilmiah, serta dokumen resmi yang berkaitan dengan sistem pencatatan kWh meter, transformasi digital, dan manajemen pelayanan. Selain itu, peneliti juga menggunakan dokumen dari PT PLN (Persero) sebagai referensi pendukung. Melalui studi pustaka, peneliti memperoleh landasan teori yang digunakan untuk memperkuat analisis dan membandingkan kondisi di lapangan dengan teori yang ada.

### **3.4 Objek Kerja Praktik**

#### **3.4.1 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilakukan di PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang, Bandar Lampung. Waktu penelitian lapangan berlangsung selama 40 hari, mulai 12 Januari 2026 hingga 27 Februari 2026. Aktivitas meliputi pengamatan lapangan, wawancara pelanggan, serta analisis data digital dari aplikasi PLN Mobile.

#### **3.4.2 Deskripsi Umum UP3 Tanjung Karang**

PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Tanjung Karang merupakan salah satu unit operasional yang berada di bawah koordinasi PT PLN

(Persero) Unit Induk Distribusi (UID) Lampung yang memiliki tugas memberikan layanan kelistrikan kepada masyarakat. Unit ini bertanggung jawab dalam melaksanakan pelayanan pelanggan sekaligus mengelola distribusi energi listrik di wilayah Kota Bandar Lampung dan sekitarnya. Keberadaan UP3 Tanjung Karang bertujuan untuk memastikan ketersediaan pasokan listrik yang andal dan berkualitas sehingga mampu memenuhi kebutuhan masyarakat serta mendukung berbagai kegiatan ekonomi.

Secara umum, PT PLN (Persero) menjalankan tiga proses bisnis utama, yaitu pembangkitan, transmisi, dan distribusi tenaga listrik. Pada tingkat Unit Induk Distribusi Lampung, kegiatan operasional lebih difokuskan pada distribusi listrik serta pelayanan kepada pelanggan. Dalam menjalankan operasional tersebut, Unit Induk Distribusi Lampung membawahi beberapa Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3), salah satunya adalah UP3 Tanjung Karang yang memiliki peran penting dalam pengelolaan pelayanan kelistrikan di wilayah kerjanya.

UP3 Tanjung Karang juga menaungi beberapa Unit Layanan Pelanggan (ULP) yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, yaitu ULP Karang, ULP Teluk Betung, ULP Way Halim, ULP Natar, ULP Sutami, ULP Sidomulyo, dan ULP Kalianda. Melalui unit-unit layanan tersebut, berbagai pelayanan kelistrikan dapat diberikan secara lebih efektif dan efisien, seperti pemasangan listrik baru, perubahan daya listrik, pencatatan meter listrik, penanganan gangguan listrik, serta pelayanan administrasi pelanggan.

#### **3.4.3 Profil Singkat UP3 Tanjung Karang**

PT PLN (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang penyediaan energi listrik bagi masyarakat Indonesia dengan tanggung jawab utama menyediakan listrik dalam jumlah yang memadai serta berkualitas guna mendukung aktivitas masyarakat dan pembangunan nasional. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan energi listrik, perusahaan ini terus melakukan pengembangan sistem kelistrikan serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan di berbagai wilayah Indonesia.

Salah satu unit operasional PT PLN (Persero) yang berada di Provinsi Lampung adalah Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Tanjung Karang yang berada di bawah koordinasi Unit Induk Distribusi (UID) Lampung. Unit ini memiliki peran penting dalam pengelolaan distribusi listrik serta pelayanan pelanggan, khususnya di wilayah Kota Bandar Lampung dan sekitarnya.

Dalam pelaksanaan tugasnya, UP3 Tanjung Karang melaksanakan berbagai kegiatan pelayanan pelanggan seperti pemasangan listrik baru, perubahan daya listrik, penanganan gangguan listrik, serta pengelolaan administrasi pelanggan. Kantor PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang berlokasi di Jalan Pangeran Diponegoro No. 14, Bandar Lampung, yang berada di pusat kota sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan kelistrikan. Selain pelayanan secara langsung di kantor, PLN juga menyediakan layanan digital melalui berbagai media seperti aplikasi PLN Mobile, call center PLN 123, serta sarana komunikasi lainnya yang memudahkan pelanggan dalam mengakses berbagai layanan kelistrikan.

Melalui berbagai upaya peningkatan pelayanan tersebut, PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang berkomitmen untuk memberikan layanan kelistrikan yang andal, berkualitas, serta berorientasi pada kepuasan pelanggan sehingga mampu mendukung aktivitas masyarakat dan perkembangan ekonomi di wilayah Kota Bandar Lampung dan sekitarnya.

#### **3.4.4 Visi dan Misi**

Visi:

Menjadi Perusahaan Global Top 500 dan pilihan utama pelanggan dalam penyediaan solusi energi.

Misi:

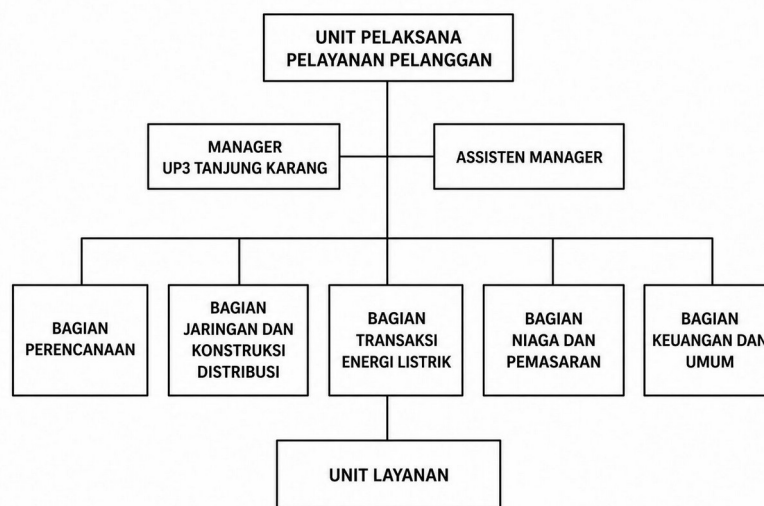
1. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
2. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
3. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.

4. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

### 3.4.5 Layanan Utama

1. Pencatatan dan pelaporan kWh meter pelanggan pascabayar.
2. Penagihan listrik bulanan.
3. Fitur SwaCAM, memungkinkan pelanggan:
  - a. Memfoto meter listrik dan memasukkan ID pelanggan.
  - b. Memantau penggunaan listrik secara mandiri.
  - c. Menghindari perkiraan tagihan akibat ketidakhadiran saat petugas datang.

### 3.4.6 Struktur Organisasi



**Gambar 3 1 Struktur Organisasi Unit Pelaksana Pada PT. PLN (Persero)  
Unit Induk Distribusi Lampung**

*Sumber : PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Lampung, 2026*

1. Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3)

Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan merupakan tingkat jabatan tertinggi pada struktur organisasi tersebut. UP3 memiliki tanggung jawab utama dalam mengelola dan mengoordinasikan seluruh kegiatan operasional

pelayanan pelanggan serta distribusi tenaga listrik di wilayah kerjanya. Pimpinan UP3 bertugas mengawasi, merencanakan, dan memastikan seluruh unit kerja di bawahnya dapat menjalankan tugasnya secara efektif untuk memberikan pelayanan kelistrikan yang andal kepada masyarakat.

2. Bagian Perencanaan

Bagian Perencanaan bertugas merencanakan pengembangan sistem jaringan distribusi listrik serta menyusun berbagai program kerja yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan kelistrikan.

3. Bagian Jaringan dan Konstruksi Distribusi

Bagian ini bertugas mengelola pembangunan, pengoperasian, serta pemeliharaan jaringan distribusi tenaga listrik agar sistem kelistrikan dapat berjalan dengan baik dan andal.

4. Bagian Transaksi Energi Listrik

Bagian ini bertanggung jawab dalam pengelolaan transaksi energi listrik yang berkaitan dengan pengukuran pemakaian listrik pelanggan serta pengendalian kehilangan energi listrik.

5. Bagian Niaga dan Pemasaran

Bagian ini berperan dalam pengelolaan pelayanan pelanggan serta pengembangan pemasaran layanan kelistrikan.

6. Bagian Keuangan dan Umum

Bagian ini bertanggung jawab dalam pengelolaan keuangan serta kegiatan administrasi perusahaan.

7. Seksi Pelaksana Pengadaan

Seksi ini bertugas melaksanakan proses pengadaan barang dan jasa yang dibutuhkan oleh unit kerja di lingkungan UP3. Sel di Keselamatan, Kesehatan Kerja, Lingkungan, dan Keamanan (K3L) Bagian ini

bertanggung jawab dalam memastikan penerapan standar keselamatan kerja, kesehatan kerja, perlindungan lingkungan, serta keamanan di lingkungan kerja.

8. Unit Layanan Pelanggan (ULP)

Unit Layanan Pelanggan merupakan unit operasional yang berada langsung di lapangan dan bertugas memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. ULP bertanggung jawab dalam berbagai layanan seperti pemasangan listrik baru, perubahan daya listrik, pencatatan meter listrik, penanganan gangguan listrik, serta pelayanan administrasi pelanggan di wilayah kerjanya.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pemanfaatan aplikasi PLN Mobile dalam layanan SwaCAM (Swadaya Catat Meter) di PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penerapan layanan SwaCAM melalui aplikasi PLN Mobile telah memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam melakukan pencatatan meter listrik secara mandiri. Melalui fitur ini, pelanggan dapat melaporkan angka stand meter dengan cara memotret dan mengunggahnya melalui aplikasi, sehingga proses pencatatan menjadi lebih praktis, cepat, dan efisien dibandingkan dengan metode konvensional.
2. Pemanfaatan layanan SwaCAM terbukti mampu mengatasi berbagai kendala yang sering terjadi dalam proses pencatatan meter secara konvensional, seperti keterbatasan akses petugas ke lokasi pelanggan akibat rumah tertutup, pagar terkunci, maupun posisi meter yang berada di dalam bangunan. Selain itu, partisipasi aktif pelanggan dalam proses pencatatan meter turut meningkatkan akurasi data penggunaan listrik serta meminimalisir potensi kesalahan pencatatan.
3. Penerapan layanan SwaCAM melalui aplikasi PLN Mobile memberikan manfaat bagi pelanggan maupun perusahaan. Bagi pelanggan, layanan ini memberikan kemudahan akses serta meningkatkan transparansi dalam penggunaan listrik. Sementara itu, bagi perusahaan, layanan ini mampu meningkatkan efisiensi kerja petugas lapangan, mempercepat proses pengumpulan data, serta mendukung transformasi digital dalam pelayanan kelistrikan.
4. Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala, seperti kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, keterbatasan

pemahaman pelanggan dalam penggunaan aplikasi, serta kendala jaringan internet di beberapa wilayah, sehingga diperlukan upaya peningkatan dan pengembangan layanan agar pemanfaatan aplikasi PLN Mobile dalam layanan SwaCAM dapat berjalan secara lebih optimal.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang dalam meningkatkan pelaksanaan layanan SwaCAM melalui aplikasi PLN Mobile di masa yang akan datang.

1. PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang diharapkan dapat meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai layanan SwaCAM serta penggunaan aplikasi PLN Mobile, khususnya dalam proses pencatatan meter secara mandiri. Hal ini bertujuan agar pelanggan lebih memahami manfaat, tata cara penggunaan, serta dapat meminimalisir kesalahan dalam penginputan data maupun pengunggahan foto meter listrik.
2. PT PLN (Persero) diharapkan dapat terus melakukan pengembangan dan penyempurnaan aplikasi PLN Mobile agar lebih mudah digunakan (*user-friendly*), stabil, serta dapat diakses dengan baik oleh seluruh pelanggan, termasuk di wilayah dengan keterbatasan jaringan internet.
3. PT PLN (Persero) diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan *responsivitas* terhadap laporan pelanggan melalui aplikasi PLN Mobile, sehingga setiap laporan yang masuk dapat ditindaklanjuti secara cepat dan tepat.
4. Diperlukan adanya monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan layanan SwaCAM, guna mengetahui tingkat partisipasi pelanggan serta mengidentifikasi kendala yang terjadi di lapangan, sehingga dapat dilakukan perbaikan secara berkelanjutan.

Dengan adanya peningkatan sosialisasi, edukasi, pengembangan sistem, serta evaluasi yang berkelanjutan, diharapkan pemanfaatan layanan SwaCAM melalui aplikasi PLN Mobile dapat berjalan lebih optimal dalam mendukung transformasi digital serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan PT PLN (Persero).

## DAFTAR PUSTAKA

- Akromah, S., & Kusumasari, I. R. (2023). Penerapan Aplikasi PLN Mobile dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan PLN ULP Bojonegoro Kota. *Jurnal Masyarakat Mengabdikan Nusantara*.
- Budyanto, & Taufik, A. (2025). Reformasi Pelayanan Publik Berbasis Digitalisasi. *Jurnal Dwijakusuma*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson Education.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2004). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*. Pearson.
- PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang. (2025–2026). Data internal LBKB pascabayar PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang.
- PT PLN (Persero). (2023). Profil perusahaan PT PLN (Persero). <https://web.pln.co.id>
- PT PLN (Persero). (2024). PLN Mobile dan layanan digital PLN. <https://www.pln.co.id>
- Putri, A., & Nugroho, B. (2021). Penerapan Sistem Digital dalam Pencatatan Meter Listrik. *Jurnal Manajemen Teknologi*.
- Rahayu, T. H., & Prasetyo, E. (2024). Transformasi pelayanan publik di era digital: Menuju pelayanan masa depan. *Jurnal Publik*.

- Sangaji, M. S. J., & Irianto, J. (2025). Transformasi Inovasi Pelayanan Publik menuju Pemerintahan Digital. *Jurnal Administrasi Publik Universitas Airlangga*.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2020). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Tridalestari, F. A., & Nugroho, P. D. (2025). *Systematic Literature Review: Sistem Informasi Pemerintahan Cerdas dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*.
- Vial, G. (2020). Understanding Digital Transformation: A Review and a Research Agenda. *The Journal of Strategic Information Systems*.
- Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2021). *Leading Digital: Turning Technology into Business Transformation*. Harvard Business Review Press.