

Peningkatan Transaksi Aplikasi PLN Mobile di PT PLN (Persero) Wilayah Aceh Pasca Integrasi dengan Bank Syariah Indonesia

Abidanu Pramana¹⁾, Iin Emy Prastiwi²⁾

^{1,2} Fakultas Ekonomi Bisnis, Institut Teknologi Bisnis AAS Indonesia Surakarta

*Email correspondence: abidanupramana88@gmail.com

Abstract

This study aims to find out what are the effects of additional payment features through BSI on increasing the number of payment transactions in the PLN Mobile application, to determine the increase in the number of users using the PLN Mobile application at PT. PLN (Persero) Aceh Regional Main Unit. The results of the study show that 1) It is known that there is an effect of the payment feature using the BSI bank on the increase in the total number of electricity payment transactions which reaches Rp. 8,445,000,000 in 2021, Rp. 10,440,000,000 in 2022 and Rp. 24,120,000,000 in 2023. 2) The obstacle found is the possibility of government policies changing when - time to sharia banking services through BSI. Then there is a cyber security issue in BSI services which results in an economic decline due to being hacked by hackers. 3) There is an influence on the interest of new users of the PLN Mobile application after integration with bank BSI as indicated by an increase of 339,748 in 2022 and 101,725 in 2023.

Keywords: Transactions, Integration, Indonesian Sharia Bank

Citation suggestions: Pramana, A., & Prastiwi, I. E. (2023). Peningkatan Transaksi Aplikasi PLN Mobile di PT PLN (Persero) Wilayah Aceh Pasca Integrasi dengan Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam dan General*, 2(01), 1-10. doi: -

DOI: -

1. PENDAHULUAN

PT PLN (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang memiliki aset terbesar di Indonesia. Semua Aspek kehidupan yang berhubungan dengan sumber daya listrik pasti berhubungan dengan PT PLN (Persero) sebagai penyedia sumber tenaga listrik. Mengingat besarnya peranan inovasi bagi setiap organisasi publik dan swasta dalam era global membawa dampak dalam setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga dapat mempengaruhi meningkatnya kualitas pelayanan. Begitu pula dengan PT PLN (Persero) haruslah bisa membuat inovasi baru. Oleh karena itu diperlukan adanya peningkatan inovasi untuk menarik pelanggan baru dan memperluas hubungan pelanggan. Produktivitas pelayanan merupakan kemampuan sebuah perusahaan jasa dalam menyediakan dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Kebutuhan akan sumber daya listrik pada saat ini begitu besar baik dalam area rumah tangga, industri, bisnis, dan lain sebagainya.

PT PLN (Persero) berupaya menciptakan inovasi terbaru saat ini melalui aplikasi PLN Mobile yang resmi dirilis oleh Direksi PT PLN (Persero) pada Oktober 2016. PT PLN (Persero) telah menciptakan akses layanan yang semakin mudah digunakan melalui aplikasi PLN Mobile yang ada di genggaman pelanggan melalui *smartphone* berbasis *Android*. PLN mobile merupakan sinergi layanan PT PLN (Persero) kepada pelanggan setelah sebelumnya memanfaatkan *Contact Center* PLN 123, *Facebook*, *Twitter* dan *Web* PT PLN (Persero). Kelebihan yang dimiliki aplikasi PLN Mobile ini adalah pelanggan dapat mengetahui berbagai info mulai dari tagihan rekening listrik, transaksi Token, riwayat pemakaian kWh listrik, serta info status / progres permohonan dan pengaduan. Tetapi tidak menuntut kemungkinan adanya kelemahan yang dimiliki aplikasi berbasis *Android* tersebut, salah satu diantaranya adalah pada awal desain pembuatan aplikasi PLN Mobile tersebut untuk fitur pembayaran di aplikasi hanya bekerjasama dengan bank-bank konvensional yang ada di Indonesia saja. Seiring berjalannya waktu terdapat beberapa kondisi di daerah tertentu yang menyesuaikan budaya atau penerapan syariat

Islam dalam menggunakan layanan perbankan dengan sepenuhnya meninggalkan bank konvensional dan beralih ke Bank Syariah.

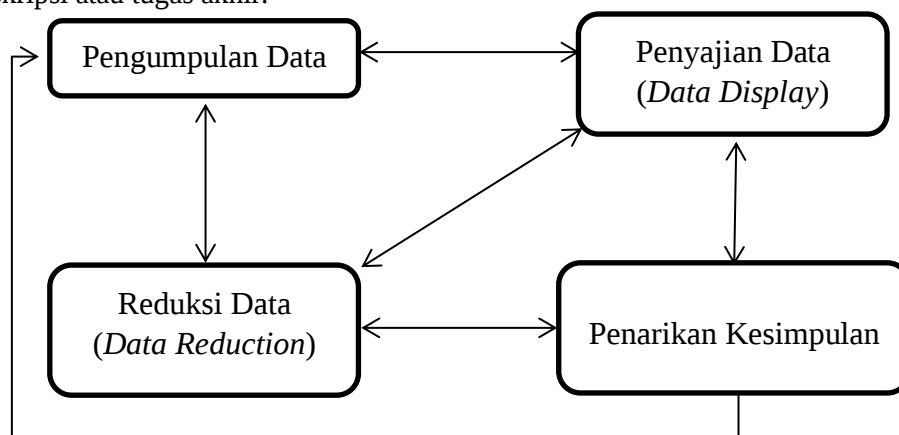
Salah satunya adalah provinsi Aceh yang sudah menggunakan layanan Bank Syariah untuk keperluan pembayaran dan penyimpanan dana dari masyarakatnya. Hal tersebut berimbas pada transaksi pembayaran layanan kelistrikan (tagihan dan token) khususnya pada aplikasi PLN Mobile yang menjadi terhambat karena di aplikasi tersebut hanya menyediakan layanan pembayaran yang bekerjasama dengan bank konvensional yang ada di Indonesia. Sehingga pada aplikasi PLN Mobile perlu dilakukan penyesuaian terhadap metode pembayaran untuk menyikapi kondisi pada permasalahan tersebut.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini termasuk dalam penelitian lapangan (*field research*), peneliti terjun langsung ke lapangan dengan tujuan melaksanakan pengamatan terhadap fenomena yang terjadi berdasarkan fakta yang didapatkan, (Sugiyono, 2018). Pendekatan yang digunakan penulis berupa deskriptif kualitatif, suatu prosedur penelitian dalam menghasilkan data berupa kata-kata tertulis maupun bentuk lisan dari berbagai pihak dan perilaku yang diamati. Penggunaan data kualitatif dapat membantu peneliti dalam memahami alur peristiwa secara kronologis, menilai sebab akibat dalam ruang lingkup pemikiran masyarakat setempat dan memperoleh penjelasan yang lengkap serta bermanfaat berkaitan dengan judul penelitian.

Sumber data yang langsung memberikan data kepada peneliti yaitu *staff* bidang Digital Service PT PLN (Persero) Kantor Pusat dan *staff* di PT PLN (Persero) Wilayah Aceh sebagai sumber primer penelitian. Sedangkan sumber sekunder berupa laporan dari segala catatan dan segala bentuk dokumen yang memiliki keterkaitan dengan judul penelitian. Teknik dalam pengumpulan data pada penelitian ini yang membahas tentang peningkatan transaksi aplikasi PLN Mobile menggunakan teknik lapangan melalui proses wawancara, pengamatan secara langsung atau observasi, dan dokumentasi.

Metode analisis data yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu mendeskripsikan permasalahan yang berkaitan dengan peningkatan transaksi melalui fitur-fitur aplikasi PLN Mobile setelah integrasi dengan Bank Syariah Indonesia. Sehingga data yang diperoleh, dipilih dan diolah kemudian dianalisis berdasarkan kajian teori untuk mendapatkan deskripsi tentang peningkatan transaksi aplikasi PLN Mobile PT PLN (Persero) Wilayah Aceh setelah Integrasi dengan Bank Syariah Indonesia untuk disusun menjadi bentuk skripsi atau tugas akhir.



Gambar 1 Teknik Analisis Data

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

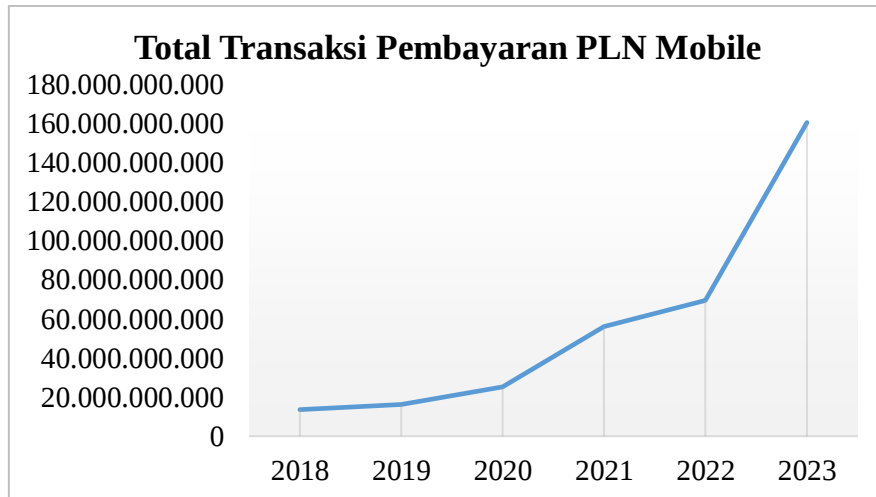
3.1. Hasil Peneitian

Peluncuran fitur baru dalam metode pembayaran atau dikenal dengan *payment* melalui bank BSI (Bank Syariah Indonesia) untuk mengakomodir kebutuhan pelanggan di PT PLN (Persero) Wilayah Aceh menunjukkan dampak yang positif terhadap peningkatan transaksi perusahaan. Hal tersebut dibuktikan dengan data peningkatan pembayaran listrik yang menggunakan metode pembayaran melalui Bank Syariah Indonesia di PT PLN (Persero) Wilayah Aceh. Berikut hasil peningkatan transaksi pembayaran listrik melalui aplikasi PLN Mobile setelah diresmikannya fitur *payment* melalui Bank Syariah Indonesia di Unit Induk Wilayah Aceh:

Tabel 1. Perkembangan Transaksi pembayaran Listrik Melalui Bank Syariah Indonesia di aplikasi PLN Mobile Wilayah Aceh

1	2018	13.600.000.000	Sebelum integrasi dengan BSI
2	2019	16.250.000.000	Sebelum integrasi dengan BSI
3	2020	25.300.000.000	Sebelum integrasi dengan BSI
4	2021	56.300.000.000	Setelah integrasi dengan BSI
5	2022	69.600.000.000	Setelah integrasi dengan BSI
6	2023	160.800.000.000	Setelah integrasi dengan BSI

Pada tabel tersebut menunjukkan bahwa sebelum integrasi ke bank BSI pada tahun 2018 menunjukkan jumlah transaksi sebesar Rp. 13.600.000.000, tahun 2019 Rp. 16.250.000.000 dan tahun 2020 Rp. 25.300.000.000. Kemudian setelah berintegrasi dengan BSI mengalami kenaikan dengan rincian di tahun 2021 terdapat jumlah total transaksi pembayaran listrik melalui Bank Syariah Indonesia pada aplikasi PLN Mobile sebesar Rp. 56.300.000.000. Pada tahun 2022 mengalami kenaikan selama satu tahun dengan nominal total Rp. 69.600.000.000. Peningkatan selanjutnya pada tahun 2023 merupakan total transaksi pembayaran listrik tertinggi jika dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya dengan jumlah Rp. 160.800.000.000 di PT PLN (Persero) Wilayah Aceh.



Gambar 2. Grafik Kenaikan Transaksi Pelanggan

Selanjutnya yang menjadi kendala dengan adanya kebijakan Pemerintah Daerah dalam penerapan layanan perbankan syariah sepenuhnya adalah ketika terjadi gangguan sistem pada layanan perbankan syariah. Contohnya pada kasus beberapa waktu yang lalu, *server* Bank Syariah Indonesia terkena serangan *cyber* yang menyebabkan lumpuhnya layanan transaksi Bank Syariah Indonesia dengan waktu pemulihan yang cukup lama. Hal tersebut dapat menyebabkan lumpuhnya stabilitas ekonomi dan turunnya kepercayaan masyarakat karena adanya *issue cyber security* pada layanan Bank Syariah Indonesia. PT PLN (Persero) merespon dengan cepat atas perubahan layanan pembayaran melalui perbankan dari bank konvensional ke bank syariah kepada masyarakat Aceh, dengan melakukan penyesuaian pilihan metode *payment* yang ada di aplikasi PLN Mobile. Hal ini diwujudkan melalui kerjasama PT PLN (Persero) dengan Bank Syariah Indonesia yang diimplementasikan pada fitur *payment* di aplikasi PLN Mobile untuk memuaskan dan meningkatkan jumlah pengguna aplikasi tersebut.

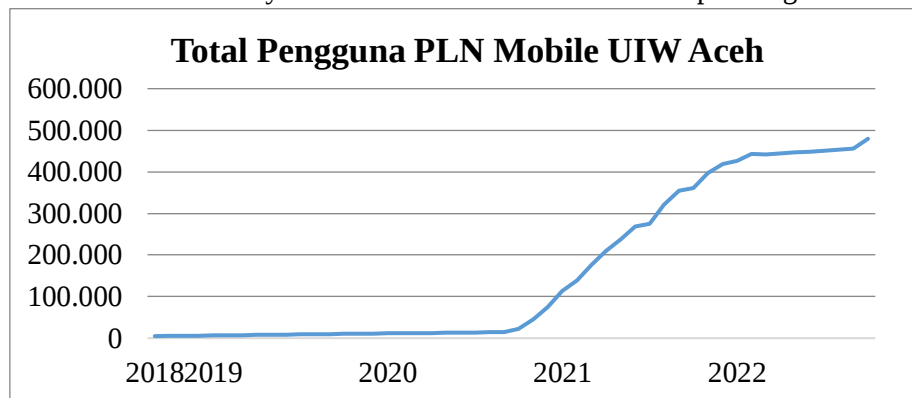
Tabel 2. Perkembangan Jumlah Pengguna Layanan Aplikasi PLN Mobile di PT PLN (Persero) Wilayah Aceh

No	Bulan	Tahun	Jumlah Pengguna	No	Bulan	Tahun	Jumlah Pengguna
1	Desember	2018	4.970	7	Juni		7.222
2	Januari	2019	5.200	8	Juli		7.977
3	Februari		5.412	9	Agustus		8.321
4	Maret		6.002	10	September		8.760
5	April		6.467	11	Oktober		9.001
6	Mei		6.982	12	November		9.200

No	Bulan	Tahun	Jumlah Pengguna
13	Desember	2020	9.870
14	Januari		10.211
15	Februari		10.557
16	Maret		11.090
17	April		11.541
18	Mei		11.900
19	Juni		12.321
20	Juli		12.400
21	Agustus		12.780
22	September		13.111
23	Oktober		13.309
24	November		14.111
25	Desember	2021	14.400
26	Januari		21.706
27	Februari		45.766
28	Maret		74.968
29	April		113.849
30	Mei		139.558
31	Juni		176.105

No	Bulan	Tahun	Jumlah Pengguna
32	Juli	2022	209.974
33	Agustus		237.705
34	September		268.066
35	Oktober		274.576
36	November		321.707
37	Desember		354.148
38	Januari	2023	360.945
39	Februari		396.663
40	Maret		418.616
41	April		425.846
42	Mei		443.485
43	Juni		441.309
44	Juli		443.965
45	Agustus		446.330
46	September		448.779
47	Oktober		450.837
48	November		453.021
49	Desember		455.873
50	Januari	2023	479.533

Dari total jumlah pengguna pada tahun 2021 sampai dengan tahun 2023, dapat dianalisis bahwa jumlah minat pelanggan terhadap aplikasi PLN Mobile di PT PLN (Persero) Wilayah Aceh mengalami peningkatan, yang mana pada bulan Desember tahun 2021 berjumlah 354.148 pengguna, tahun 2022 berjumlah 455.873 pengguna dan pada awal tahun 2023 telah meningkat sebesar 479.533 pengguna. Hal tersebut menunjukkan peningkatan jumlah pengguna baru sebesar 23.660 pengguna yang menikmati layanan PT PLN (Persero) pada aplikasi PLN Mobile dalam kurun waktu satu bulan terakhir yaitu dari bulan Desember 2022 sampai dengan Januari 2023.



Gambar 3. Grafik Pengguna Aplikasi PLN Mobile di PT PLN (Persero) Wilayah Aceh

3.2. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tambahan fitur *payment* melalui Bank Syariah Indonesia berpengaruh terhadap peningkatan jumlah transaksi pembayaran pada aplikasi PLN Mobile. Hal tersebut dibuktikan bahwa peningkatan jumlah total transaksi pembayaran listrik pada aplikasi PLN Mobile mencapai angka Rp. 8.445.000.000 di tahun 2021. Kemudian di tahun 2022 mengalami kenaikan menjadi Rp. 10.440.000.000. Peningkatan selanjutnya pada tahun 2023 merupakan total transaksi pembayaran listrik tertinggi jika dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya dengan jumlah mencapai Rp. 24.120.000.000 di PT PLN (Persero) Wilayah Aceh.

Selanjutnya yang menjadi kendala dengan adanya kebijakan Pemerintah Daerah dalam penerapan layanan perbankan Bank Syariah Indonesia adalah ketika terjadi gangguan sistem pada layanan perbankan dan pemulihannya membutuhkan waktu yang lama, maka dapat menyebabkan lumpuhnya stabilitas ekonomi di daerah tersebut dan turunnya kepercayaan masyarakat pada layanan Bank Syariah Indonesia. Kendala lain yaitu adanya

issue cyber security pada layanan Bank Syariah Indonesia yang mengakibatkan terjadinya situasi ekonomi tidak menentu, salah satunya diakibatkan oleh kondisi isu keamanan dari Bank Syariah Indonesia telah diretas oleh *hacker*. Sehingga mengakibatkan *system down* dan terjadinya kelumpuhan transaksi bagi pengguna dengan metode pembayaran melalui aplikasi PLN Mobile.

Dari total jumlah pengguna pada tahun 2021 sampai dengan tahun 2023, dapat dianalisis bahwa jumlah minat pelanggan terhadap aplikasi PLN Mobile di PT PLN (Persero) Wilayah Aceh mengalami peningkatan yang dimulai pada tahun 2021 dengan jumlah 354.148 pengguna, tahun 2022 berjumlah 455.873 pengguna dan pada awal tahun 2023 telah meningkat menjadi 479.533 pengguna. Hal tersebut menunjukkan peningkatan sebesar 125.385 pengguna dari tahun 2021 sampai dengan awal tahun 2023.

4. KESIMPULAN

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian tentang peningkatan transaksi aplikasi PLN Mobile Di PT PLN (Persero) Wilayah Aceh Pasca Integrasi dengan Bank Syariah Indonesia, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Terdapat pengaruh tambahan fitur *payment* Bank Syariah Indonesia terhadap jumlah transaksi pembayaran pada aplikasi PLN Mobile di PT PLN (Persero) Wilayah Aceh, yang ditunjukkan dengan peningkatan jumlah total transaksi pembayaran listrik mencapai angka Rp. 8.445.000.000 pada tahun 2021, Rp. 10.440.000.000 pada tahun 2022 dan Rp. 24.120.000.000 pada tahun 2023.
- b. Kendala dalam penambahan pilihan pembayaran melalui Bank Syariah Indonesia pada aplikasi PLN Mobile di PT PLN (Persero) Wilayah Aceh adalah adanya *issue cyber security* pada layanan Bank Syariah Indonesia yang mampu diretas oleh *hacker*, sehingga mengakibatkan *system down* dan terjadinya kelumpuhan transaksi dengan metode pembayaran melalui Bank Syariah Indonesia di aplikasi PLN Mobile.
- c. Terdapat pengaruh tambahan fitur *payment* Bank Syariah Indonesia terhadap minat pengguna aplikasi PLN Mobile di PT PLN (Persero) Wilayah Aceh, yang ditunjukkan dengan bertambahnya jumlah pengguna aplikasi PLN Mobile pada tahun 2021 sebesar 354.148 pengguna, tahun 2022 sebesar 455.873 pengguna dan pada awal tahun 2023 telah meningkat menjadi 479.533 pengguna. Hal tersebut menunjukkan adanya peningkatan sebesar 125.385 pengguna dari tahun 2021 sampai dengan awal tahun 2023.

4.2. Rekomendasi

Dari hasil kesimpulan tersebut, peneliti memiliki beberapa saran untuk pihak PT PLN (Persero) dalam memberikan fitur-fitur baru terhadap pelayanan kepada masyarakat antara lain:

- a. Setiap pelayanan perlu peningkatan agar para pengguna layanan PLN Mobile merasa puas dan ingin selalu menggunakan layanan tersebut. Seperti halnya terhadap peningkatan layanan PLN Mobile harus terus dilakukan agar para pengguna lebih tertarik untuk menggunakan layanan tersebut.
- b. Untuk menarik minat pengguna dapat dilakukan dengan berbagai cara pemasaran yang baik dan sosialisasi kepada masyarakat agar masyarakat lebih memahami dan mulai tertarik untuk terus menggunakan layanan PLN Mobile.
- c. Bagi Peneliti selanjutnya, berkaitan dengan penelitian ini diharapkan dapat menambahkan sumber data dari Bank Syariah Indonesia pada variabel jumlah transaksi sebagai pembandingan dengan data dari PT PLN (Persero).
- d. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengkaji tentang penelitian dengan metode kuantitatif, penggunaan kuesioner untuk responden dan pelanggan.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur atas rahmat Allah SWT yang telah melimpahkan karunia-Nya. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar - besarnya kepada keluarga atas motivasi, dukungan, dan semangat yang telah diberikan. Dan juga kepada seluruh dosen ITB AAS Indonesia yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat sehingga penulis telah menyelesaikan pendidikan program sarjana secara tepat waktu, serta penulis ucapkan terima kasih kepada seluruh jajaran Pegawai PT PLN (Persero) Kantor Pusat yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian ini.

6. REFERENSI

- Abiding, Z. B. (2010). *Integrasi Ilmu Dan Agama*. Bandung: Mizan Pustaka.
- Bahar, S. (1996). *Integrasi Nasional*. Ghalia Indonesia: Jakarta.
- Departemen Pendidikan Nasional. (2007). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka: Jakarta.
- Muryono, D. A. (2022). The Effect of Using PLN Mobile Application As Eservice Quality Implementation In Service Digital Transformation Pt PLN (Persero) On Customer Satisfaction Case Study At Pt PLN (Persero) South Southeast West Sulawesi Regional Head Unit. *Tesis*. Makasar: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar.
- Adiwijaya, B. P. (2018). “Kemudahan Penggunaan, Tingkat Keberhasilan Transaksi, Kemampuan Sistem Teknologi, Kepercayaan Dan Minat Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking”, *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Vol. 15, No.
- Agustin, H. (2021). “Teori Bank Syariah”. Univeritas Islam Riau (UIR), Pekanbaru, Indonesia JPS. *Jurnal Perbankan Syariah*. Vol.2, No.1: 67-83
- Hernawaty. (2020). “Analisis Pengetahuan Dan Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Kelompok Pengajian Al Wahra Medan)”. *Universitas Pembangunan Panca Budi*. Vol.11 No.2.
- Dedi, I. (2017). ‘Analisis Peranan Religiusitas Terhadap Kepercayaan Kepada Perbankan Syariah’. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Riau Pekanbaru. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*. Vol 2 No 2.
- Usman, R. (2012). *Hukum Perbankan*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Rahmawati dan Fianto. (2020). “Analisis Deskriptif pada Dimensi Kualitas layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah”, *Jurnal Ekonomi Syariah*. Vol. 07, No. 6.
- Sarmanu. (2017). *Dasar Metode Penelitian*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Andri, S. (2009). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Prenada Media: Jakarta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tasya. (2022). Pengaruh Quality of Work Life Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening. *Skripsi*. Makasar: Universitas Hasanuddin.
- Trianto. (2017). *Model Pembelajaran Terpadu Dalam Teori Dan Praktik*. Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher.
- Supeno, W. (2018). “Implementasi Kualitas pelayanan di era disrupsi pada PD BPR Jombang Jawa Timur”. *Jurnal sekretaris dan Manajemen*. Vol. 2, No.2.