

## **Implementasi Digital Marketing oleh PLN UP 3 Sidoarjo Melalui Penggunaan Aplikasi PLN Mobile Pada Program Desa Tematik Balongdowo Sidoarjo**

Dinda Larasati Esa Putri & Yanda Bara Kusuma

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Indonesia

21042010002@student.upnjatim.ac.id

### **ABSTRAK**

Di era transformasi digital, strategi pemasaran yang inovatif memainkan peran penting dalam memastikan kesuksesan perusahaan. PT PLN UP3 Sidoarjo memanfaatkan aplikasi PLN Mobile sebagai bagian dari strategi digital marketing dalam Program Desa Tematik di Desa Balongdowo. Implementasi aplikasi ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan dan interaksi dengan pelanggan, tetapi juga mendukung literasi digital di kalangan masyarakat desa. Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mengeksplorasi dampak penggunaan aplikasi PLN Mobile terhadap hubungan PLN dengan masyarakat, serta bagaimana penerapan teknologi ini membantu mencapai tujuan bisnis yang berkelanjutan. Data dikumpulkan melalui survei lapangan, sosialisasi, dan pelatihan kepada masyarakat Desa Balongdowo. Program ini juga melibatkan pemberian bantuan alat pemecah cangkang kupang kepada pelaku UMKM untuk mendukung perkembangan ekonomi lokal.

Kata Kunci: Digital marketing, PLN Mobile, Desa Tematik.

### **ABSTRACT**

In the era of digital transformation, innovative marketing strategies play an important role in ensuring company success. PT PLN UP3 Sidoarjo utilizes the PLN Mobile application as part of a digital marketing strategy in the Thematic Village Program in Balongdowo Village. The implementation of this application not only aims to improve service quality and interaction with customers, but also supports digital literacy among village communities. This study uses a qualitative descriptive approach to explore the impact of using the PLN Mobile application on PLN's relationship with the community, as well as how the application of this technology helps achieve sustainable business goals. Data was collected through field surveys, outreach and community training in Balongdowo Village. This program also involves providing assistance with kupang shell breaking tools to MSMEs to support local economic development.

Keywords: Digital Marketing, PLN Mobile, Thematic Village.



## PENDAHULUAN

Selamat datang di era transformasi digital, di mana strategi pemasaran semakin memegang peranan penting dalam memastikan kesuksesan perusahaan. Implementasi pemasaran digital bukan lagi sekadar alternatif, melainkan sebuah kebutuhan yang mendesak, terutama di tengah dinamika pasar yang terus berkembang. Di era yang serba terkoneksi ini, kemampuan perusahaan untuk memanfaatkan teknologi dalam pemasaran menjadi faktor pembeda antara yang sukses dan tertinggal. Pelayanan kepada pelanggan tidak hanya berhenti pada transaksi, tetapi juga mencakup interaksi yang membangun kepercayaan, memahami kebutuhan, dan memberikan pengalaman yang berkesan.

Dalam konteks ini, PT PLN UP3 Sidoarjo telah mengambil langkah strategis melalui penerapan digital marketing, khususnya melalui penggunaan aplikasi PLN Mobile. Aplikasi ini menjadi salah satu alat utama dalam program Desa Tematik Balongdowo Sidoarjo, yang bertujuan untuk mengoptimalkan layanan dan interaksi dengan pelanggan. Implementasi aplikasi ini mencerminkan komitmen PLN untuk menghadirkan layanan yang lebih responsif, cepat, dan efisien, sekaligus meningkatkan pengalaman pengguna.

Tidak hanya tentang peningkatan penjualan, strategi digital marketing yang diterapkan oleh PLN juga bertujuan untuk menyampaikan nilai dan pesan perusahaan secara efektif kepada masyarakat. Dengan memanfaatkan teknologi digital, seperti aplikasi PLN Mobile, PLN dapat memperluas jangkauan informasi dan memberikan kemudahan akses bagi pelanggan dalam berbagai layanan, mulai dari pengecekan tagihan hingga pengaduan keluhan.

Penelitian ini akan mengeksplorasi bagaimana PLN UP3 Sidoarjo mengimplementasikan strategi digital marketing melalui aplikasi PLN

Mobile dalam program Desa Tematik Balongdowo. Pendekatan kualitatif deskriptif akan digunakan untuk menganalisis transformasi yang dilakukan PLN dalam meningkatkan pemasaran dan pelayanan kepada masyarakat. Tujuannya adalah untuk memahami dampak dari strategi ini dalam memperkuat hubungan antara PLN dan pelanggan serta mendukung pencapaian tujuan bisnis yang berkelanjutan.

## METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat Desa Balongdowo ini dilakukan dengan pelatihan dan praktek langsung, yang tahapan pelaksanaan dapat didiskripsikan dalam tabel 1.

Tabel 1. Tahapan Pelaksanaan Pengabdian Masyarakat di Desa Balongdowo dalam kegiatan Desa Tematik PLN UP3 Sidoarjo

No	Tahapan	Kegiatan
1.	Tahap awal	Survei Lapangan: Identifikasi Peluang yang terdapat pada Desa Balongdowo sebagai sasaran objek kegiatan desa tematik
2.	Tahap Persiapan	a. Penyusunan konsep program desa tematik b. Menyiapkan perlengkapan untuk menunjang kegiatan desa tematik
3.	Penyusunan program hasil kesepakatan	Penyusunan rencana program desa tematik yang sudah sesuai dengan kesepakatan
4.	Implementasi pelatihan	a. Sosialisai terkait penggunaan aplikasi PLN Mobile kepada warga Desa Balongdowo b. Pelaksanaan acara hiburan dan penobatan Desa Balongdowo sebagai Desa PLN mobile c. Pemberian bantuan kepada UMKM yang berada pada desa tersebut alat pemecah cangkang kupang
5.	Laporan	Penyusunan laporan

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu kota di Jawa Timur yang terkenal akan Ciri khas penghasil kerupuk udang dan kupang. Kabupaten Sidoarjo dikenal sebagai salah satu daerah penghasil kupang, khususnya jenis kupang lontong, yang merupakan hidangan khas daerah tersebut. Kupang lontong terdiri dari kupang yang disajikan bersama lontong dan lenthong (makanan goreng dari singkong). Khususnya ada salah satu desa yang terletak di Kabupaten Sidoarjo yang dikenal sebagai desa nelayan kupang. Desa tersebut bernama Desa Balongdowo yang terletak di kecamatan Candi, Kabupaten Sidoarjo. Desa tersebut terkenal dengan produksi kupang yang melimpah di daerah Sidoarjo.



Gambar 1. Kegiatan Desa Tematik

Desa Balongdowo menjadi objek sasaran oleh PLN UP3 Sidoarjo untuk kegiatan Desa Tematik. PLN UP3 Sidoarjo memiliki program yang bernama Desa Tematik yang bertujuan untuk mengembangkan potensi ekonomi pada Desa Balongdowo. Desa Balongdowo dianggap menjadi objek yang strategis untuk diselenggarakannya program ini karena pihak PLN UP 3 Sidoarjo melihat potensi yang dimiliki oleh desa tersebut.

Aplikasi PLN Mobile adalah bagian dari strategi digital marketing PLN UP 3 Sidoarjo untuk meningkatkan layanan masyarakat. Selain membantu berbagai inisiatif desa

tematik, aplikasi ini juga membantu berbagai inisiatif desa. Salah satunya adalah Desa Balongdowo, yang memperkenalkan aplikasi kepada masyarakat setempat dengan tujuan meningkatkan pemahaman masyarakat tentang layanan digital PLN dan mendukung literasi digital di desa.

### **Kegiatan sosialisasi terkait penggunaan aplikasi PLN Mobile**

Kegiatan desa tematik dilaksanakan pada tanggal 18 November 2023. Kegiatan pertama yang dilakukan adalah adanya sosialisasi yang dilakukan pada kantor kelurahan Desa Balongdowo. Kegiatan ini diikuti oleh para warga Desa Balongdowo. Sosialisasi ini berisikan penjelasan dan pemaparan mengenai aplikasi PLN Mobile. Mulai dari fitur-fitur yang terdapat dalam aplikasi tersebut, tata cara menggunakan masing-masing fitur yang ada, serta benefit yang akan didapatkan apabila menggunakan aplikasi tersebut. Tidak hanya sosialisasi namun para warga juga diberi brosur yang berisikan fitur-fitur dari PLN Mobile beserta promo-promo yang disediakan oleh PLN UP3 Sidoarjo.

Tentunya hal ini menjadi Langkah yang strategis bagi PLN untuk memasarkan produk-produk yang mereka punya kepada warga Desa Balongdowo. Dengan penggunaan aplikasi ini, para Masyarakat khususnya warga Desa Balongdowo akan memudahkan pada saat melakukan transaksi apapun tanpa harus pergi ke kantor PLN. Dengan adanya sosialisasi ini akan memberikan warga pemahaman lebih mengenai digitalisasi. Ini juga berdampak pada bertambahnya jumlah Masyarakat yang menggunakan aplikasi PLN Mobile khususnya daerah Sidoarjo.

### Acara hiburan sekaligus pemberian bantuan alat pemecah cangkang kupang

Setelah kegiatan sosialisasi selesai, acara selanjutnya yaitu acara hiburan, pembagian bantuan alat pemecah cangkang kupang, dan adanya penobatan kepada dua warga Desa Balongdowo menjadi Duta PLN Mobile. Acara hiburan diisi dengan sambutan- sambutan serta pembagian doorprize kepada warga menggunakan kupon yang telah diberikan. Selanjutnya dilanjutkan dengan pemberian bantuan kepada 33 warga Desa Balongdowo yang mendirikan UMKM kupang. Bantuan ini diberikan agar dapat membantu perkembangan UMKM yang berada di desa tersebut. Karena tujuan dari adanya kegiatan desa tematik ini yaitu untuk mengembangkan ekonomi serta UMKM yang ada pada Desa Balongdowo.

Tabel 1. Solusi dan pengabdian.

Masalah	Solusi	Luaran
Minimnya Literasi Digital Masyarakat desa terhadap penggunaan teknologi digital	Sosialisasi penggunaan aplikasi PLN Mobile	Power point dan Video tutorial
Minimnya alat produksi pemecah cangkang kupang	Pemberian bantuan pemecah cangkang	Alat pemecah cangkang

Tabel 2. Perubahan yang Dihasilkan dari Kegiatan Pengabdian

Kondisi Awal	Intervensi	Kondisi Perubahan
Masih rendahnya pemahaman warga tentang bagaimana penggunaan aplikasi PLN Mobile untuk setiap transaksi kelistrikan sehingga masih bergantung pada transaksi konvensional	Melakukan sosialisasi terkait penggunaan Aplikasi PLN Mobile kepada warga Desa Balongdowo dan menjelaskan apa saja benefit penggunaan aplikasi tersebut	Terjadi perubahan warga menjadi mengerti cara penggunaan Aplikasi PLN Mobile dari pengguna aplikasi tersebut bertambah dan apabila perlu bersusah payah pergi ke kantor cukup melalui aplikasi PLN Mobile
Terbatasnya alat produksi yang dimiliki oleh pelaku UMKM kupang yang ada disana untuk pemecah cangkang kupang	memberikan bantuan kepada sebanyak 33 warga balongdowo sebuah alat pemecah cangkang	Warga merasa terbantu dengan adanya bantuan tersebut sehingga UMKM kupang yang dijalankan oleh warga bisa lebih berkembang

### KESIMPULAN

Implementasi digital marketing oleh PLN UP 3 Sidoarjo melalui penggunaan aplikasi PLN Mobile pada program Desa Tematik Balongdowo mencakup langkah-langkah pengumpulan data yang meliputi observasi serta berkontribusi langsung. Kegiatan ini berhasil meningkatkan penggunaan aplikasi PLN Mobile, mengurangi ketergantungan pada metode konvensional, dan mempercepat waktu penanganan gangguan, yang semuanya memberikan dampak positif pada masyarakat. Kontribusi utama dari kegiatan ini terlihat pada peningkatan akses masyarakat terhadap layanan listrik yang lebih cepat dan efisien, serta peningkatan literasi digital di kalangan warga. Sekaligus memberikan dampak positif dari adanya strategi digital marketing yang

dilakukan PLN dalam aplikasi PLN Mobile. Hasil dari implementasi ini menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam penggunaan aplikasi, pengurangan waktu penanganan masalah listrik, serta meningkatnya kesadaran dan literasi digital masyarakat Desa Balongdowo. Namun, kegiatan ini juga menghadapi keterbatasan, seperti rendahnya literasi digital. Rekomendasi untuk kegiatan pengabdian selanjutnya yaitu mengadakan sosialisasi kembali terkait penggunaan dan benefit dari digitalisasi pada aplikasi PLN Mobile ini. Cakupan pekerjaan di masa depan dapat diarahkan pada pengembangan fitur aplikasi yang lebih komprehensif, ekspansi program ke desa- desa lain, dan kolaborasi dengan pemerintah daerah untuk meningkatkan infrastruktur digital, sehingga dampak positif dari digitalisasi layanan PLN dapat lebih dirasakan oleh masyarakat

#### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada pihak-pihak yang telah berkontribusi dalam terlaksananya kegiatan ini. Ucapan terima kasih khusus kami sampaikan kepada PT PLN UP3 Sidoarjo, yang telah memberikan dukungan penuh dan berperan aktif dalam program Desa Tematik Balongdowo melalui penerapan digital marketing dengan aplikasi PLN Mobile, Masyarakat Desa Balongdowo, yang telah menerima dengan baik dan antusias dalam pelaksanaan program ini, serta partisipasi aktif dalam setiap kegiatan yang dilakukan, dan Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, yang telah memberikan kesempatan dan dukungan bagi kami untuk melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini. penulis juga berterima kasih kepada semua pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu

persatu, yang telah memberikan kontribusi baik secara langsung maupun tidak langsung dalam mendukung kegiatan ini hingga terlaksana dengan baik.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anjani, R. W. (2024). Implementasi Digital Marketing Dalam Mengembangkan Strategi Bisnis Digital Di Era Transformasi Digital. *Interdisiplin: Journal Of Qualitative And Quantitative Research*, 1(1), 29-40. [Http://Interdisiplin.My.Id/Index.Php/I/Article/View/4](http://Interdisiplin.My.Id/Index.Php/I/Article/View/4)
- Ahzahro, R. S. (2023). Strategi Peningkatan Penggunaan Inovasi Digital Pln Mobile Oleh Konsumen Unit Layanan Pelanggan Tulung Kabupaten Klaten Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (Tam) Tugas Akhir Magang (Doctoral Dissertation, Universitas I Slam Indonesia). <https://Dspace.Uii.Ac.Id/Handle/123456789/46786>
- Aurawati , S. D. (2022). Sosi Alisasi Apli Kasi Pln Mobile Kepada Masyarakat Provinsi Lampung. [Http://Digilib.Unila.Ac.Id/66506/](http://Digilib.Unila.Ac.Id/66506/)
- Aulia, S. K. (2023). Penerapan Digital Marketing Sebagai Media Bauran Promosi Pada Pt Pln (Persero) Up3 Tanjung Priok Jakarta Utara (Doctoral Dissertation, Universitas Andalas). [Http://Scholar.Unand.Ac.Id/205532/](http://Scholar.Unand.Ac.Id/205532/)
- Bahtiar, A. W. Y., & Junitasari, A. (2021). Sosialisasi Aplikasi Pln Mobile Pada Masyarakat Desa Sukamantri Bekerjasama Dengan Pln Setempat. *Proceedings Uin Sunan Gunung Djati Bandung*, 1(20), 18-24. [Http://Proceedings.Uinsgd.Ac.Id/Index.Php/Proceedings/Article/VieW/423](http://Proceedings.Uinsgd.Ac.Id/Index.Php/Proceedings/Article/VieW/423)

- Ifaldiansyah, M. R., & Hertati, D. (2023). Efektivitas Program Pemasangan Listrik Baru Menggunakan Aplikasi PLN Mobile Di Wilayah Kerja Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Surabaya Selatan. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (Jisip)*, 12(3), 347-354. <https://Scholar.Archive.Org/Work/Cp7lk4u7hfedbnhanakdlpa3ge/Access/Wayback/Https://Publikasi.Unitri.Ac.Id/Index.Php/FiSip/Article/Download/2684/Pdf>
- Geralda, M., & Kasih, J. (2020). Implementasi Digital Marketing Pada Sosial Media Dan Website Bimbel Media Bandung. *Jurnal Strategi-Jurnal Maranatha*, 2(1), 2738. <http://Www.Strategi.It.Maranatha.Edu/Index.Php/Strategi/Article/ViEw/146>
- Haq, A. A. (2022). Penggunaan Aplikasi Pln Mobile Sebagai Sarana Komunikasi Digital Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Comserva: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 2(7), 1192-1200. <https://Pdfs.Semanticscholar.Org/D8e1/3bbe404f85033e3bd469e7207451372c50c7.Pdf>
- Kardinah, N., & Wirakusumah, A. G. (2021). Sosialisasi Aplikasi Pln Mobile Kepada Masyarakat Di Desa Sukamantri Bekerja Sama Dengan Pihak Pln. *Proceedings Uin Sunan Gunung Djati Bandung*, 1(9), 126-132. <http://Proceedings.Uinsgd.Ac.Id/Index.Php/Proceedings/Article/DoWnload/100/71>
- Syahputra, R. A., Putri, C. W. A., Maliza, N. O., & Lestari, R. (2023). Peningkatan Kemampuan Branding Umkm Melalui Proses Digitalisasi Bisnis. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara*, 4(1), 521-527. <http://Ejournal.Sisfokomtek.Org/Index.Php/Jpkm/Article/View/871>
- Pranawa, P. D., Dewi, K. I. K., Wijaya, P. W. A., Daniel, Z. J., Miantari, N. M. D. O., Prananda, I. P. Y., ... & Suaryana, P. K. (2023). SosiAlisasi Aplikasi PLN Mobile Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Terhadap Masyarakat Desa Sumita. *Jurnal Widya Laksmi: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(1), 41-48. <https://Www.Jurnalwidyalaksmi.Com/Index.Php/Jwl/Article/View/53>
- Putri, D. L. E., & Andarini, S. (2024). Optimalisasi Strategi Marketing Dan Pelayanan Pelanggan Pada PLN UP3 Sidoarjo. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Mandiri (JPMM)*, 2(02), 84-87.