

TUGAS AKHIR



UNIVERSITAS ANDALAS

**PENERAPAN APLIKASI PLN MOBILE UNTUK MENINGKATKAN
PELAYANAN PELANGGAN DI PT. PLN (PERSERO) UP3 PADANG**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Ahli Madya Program
Studi Diploma III Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Andalas*

Oleh

CHERILIA ADRIANA
2000512056

Dosen Pembimbing :

Dessy Kurnia Sari, SE.,M.Bus(Adv).,PhD
NIP.198012112005012002

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN
DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ANDALAS
2023**

ABSTRAK

Penerapan Transformasi *digital* pada sebuah instansi atau perusahaan menjadi sebuah kebutuhan dengan alasan Transformasi *digital* merupakan bagian yang tidak bisa dipisahkan dari suatu proses bisnis instansi atau perusahaan tersebut. Kemajuan Transformasi *digital* dari waktu ke waktu akan menjadi tuntutan dalam menjalankan proses bisnis oleh pelaku bisnisnya maupun masyarakat. Pemanfaatan Transformasi *digital* telah digunakan di berbagai perusahaan salah satu contoh perusahaan yang telah memanfaatkan teknologi informasi ini yaitu PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) atau biasa disingkat menjadi PLN. Penelitian ini akan membahas mengenai penerapan aplikasi PLN *Mobile* di PT. PLN(Persero) UP3 Padang dan mengetahui hambatan pada penerapan aplikasi PLN *Mobile* serta mengetahui bagaimana solusi untuk hambatan tersebut.

Kata kunci : Pelayanan, PT. PLN(Persero) UP3 Padang

