

ANALISA SWOT PADA APLIKASI PLN MOBILE

Gratia Natrina Kaparang*¹, Inka Marry Steviarty Tumengkol*², Romana Octavia Debora Pessak*³

Politeknik Negeri Manado; Jl. Raya Politeknik, Manado, (0431) 815212

¹Jurusan administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

²Jurusan administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

³Jurusan administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

Email: *¹granat.liem@gmail.com, *²inkamarrystevartytumengkol@gmail.com,
*³romanapessak@gmail.com

ABSTRAK

Era industri yang berkembang di bidang teknologi dan informasi membuat banyak masyarakat semakin melek teknologi. Teknologi yang menjadi keperluan saat ini oleh banyak pihak yaitu aplikasi PLN Mobile. Berbagai fitur yang menarik dan sederhana membuat aplikasi PLN harus terus berkembang. Analisa SWOT merupakan analisa untuk mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang ada di aplikasi PLN Mobile. Agar tetap menjadi aplikasi yang diminati, maka aplikasi PLN Mobile perlu berinovasi dan berkembang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Analisa SWOT yang dilakukan ini membantu PLN untuk mengetahui apa saja yang sudah ada dalam perusahaan, dan apa saja yang perlu dilakukan oleh perusahaan untuk mengembangkan aplikasi PLN Mobile.

Kata Kunci: Aplikasi, PLN Mobile, SWOT

ABSTRACT

The industrial era that is developing in the fields of technology and information has made many people increasingly technologically literate. The technology that is currently needed by many parties is the PLN Mobile application. Various interesting and simple features mean that the PLN application must continue to develop. SWOT analysis is an analysis to determine the strengths, weaknesses, opportunities and threats that exist in the PLN Mobile application. In order to remain a popular application, the PLN Mobile application needs to innovate and develop according to customer needs. The SWOT analysis carried out helps PLN to find out what already exists in the company, and what the company needs to do to develop the PLN Mobile application..

Key Words: Application, PLN Mobile, SWOT.

1. PENDAHULUAN

Inovasi teknologi dan informasi selalu ada setiap waktu. Di era industri saat ini Tidak terkecuali dengan perusahaan listrik tunggal di Indonesia, yaitu PLN yang menjadi perusahaan pemerintah untuk mengurus listrik dan menjaga kelancaran pasokan listrik keseluruh Indonesia (Hariyanti, 2015). PLN sebagai perusahaan listrik berinovasi dengan mengintegrasikan data pelanggan PT PLN dalam suatu aplikasi. Aplikasi yang disebut PLN Mobile merupakan aplikasi mobile yang mengintegrasikan pengaduan dan keluhan serta fitur-fitur PLN lainnya. Inovasi PLN saat ini dimulai dari perubahan meter listrik menjadi listrik pintar dan diciptakannya aplikasi PLN Mobile untuk memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam melakukan berbagai kegiatan yang berhubungan dengan kelistrikan mereka.

PLN Mobile memiliki banyak fitur, seperti untuk membeli token listrik, mengecek pemakaian listrik, serta membuka toko token listrik sudah tersedia. Fitur-fitur yang saat ini ada di aplikasi PLN Mobile merupakan fitur-fitur yang mudah digunakan, sederhana, dan mudah dipahami. Berbagai fitur yang tersedia di aplikasi ini, membuat pelanggan PLN semakin mudah dan praktis untuk menghubungi PLN tanpa perlu datang langsung ke kantor PLN. Tidak hanya itu, keluhan pelanggan saat ada pemadaman, atau putus arus listrik dan akan melakukan penyambungan listrik bisa diajukan melalui aplikasi PLN Mobile.

Berdasarkan website PLN, di tahun 2022, aplikasi PLN Mobile telah diunduh oleh 16,2 juta pengguna. Ini menjadi kebanggaan tersendiri bagi PT PLN karena aplikasi ini ketika dipublikasikan sudah memberikan pengalaman terbaik bagi pelanggan, sehingga disambut dengan antusiasme yang tinggi. Selain itu, pada momen pergantian tahun, tercatat tingkat kepuasan 4,4 dari skala 5 di Appstore dan Google play store. Artinya, pengguna merasakan kepuasan dari penggunaan aplikasi ini. Capaian transformasi digital ini hanya memerlukan waktu satu tahun saja sejak peluncuran aplikasi pada Desember 2021.

Terlepas dari berbagai macam kemudahan dan kesuksesan aplikasi PLN Mobile, aplikasi ini masih perlu berbagai macam perubahan dan inovasi agar bisa memenuhi kebutuhan pelanggan, sehingga perlu dilakukan analisa SWOT untuk mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dari aplikasi PLN Mobile. Analisa SWOT dalam tulisan ini membahas keempat dimensi dari SWOT itu sendiri, sehingga dapat

dinilai apa yang menjadi kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman dari aplikasi PLN Mobile. Selain itu strategi kombinasi dari SWOT membantu perusahaan untuk membentuk strategi baru untuk mengembangkan aplikasi PLN Mobile.

Dari pandangan-pandangan yang telah dipaparkan sebelumnya, dirasa perlu untuk melakukan analisa SWOT pada aplikasi PLN Mobile. Karena dengan melakukan analisa SWOT, perusahaan bisa mendapatkan masukan dan menyiapkan strategi baru untuk mengembangkan aplikasi yang sudah ada. Selain itu, dengan adanya jurnal yang dipublikasikan, akan membuka rekomendasi penelitian-penelitian baru dikemudian hari.

Siaran Pers || 10 Jan 2022

Lampaui Target 2021, Aplikasi PLN Mobile Diunduh 16,2 Juta Pengguna

Bagikan:  



Gambar 1. Unduhan Aplikasi PLN Mobile
Sumber: website PLN

2. LANDASAN TEORI

1. Analisis SWOT

Perumusan analisis SWOT merupakan kegiatan perumusan strategi perencanaan dan menjadi pelaku dalam proses pengambilan keputusan dalam setiap organisasi. Salah satu instrumen analisis untuk melakukan perencanaan strategis yang cukup ampuh bila dilakukan dengan tepat adalah analisis SWOT (Siagian, 2007). Suryatama (2020) menyatakan bahwa analisis SWOT merupakan suatu metode perencanaan penting dan

strategis yang digunakan untuk melakukan evaluasi terhadap kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dan sebuah proyek atau spekulasi bisnis. Analisis SWOT merupakan analisis situasional yang menitikberatkan pada identifikasi beberapa faktor untuk merumuskan strategi yang akan diambil perusahaan. Oleh sebab itu, analisis yang dilakukan dalam analisis SWOT yaitu analisis sesuai dengan kondisi yang ada pada saat ini.

Sagala (2013) berpendapat bahwa analisis SWOT merupakan suatu analisis kebijakan yang diambil berdasarkan kekuatan (strength) untuk melihat hal-hal yang menjadi kekuatan sebagai modal yang bisa diandalkan. Kelemahan (weakness) yakni melihat hal-hal yang dirasa menjadi kelemahan sehingga perlu diperhatikan untuk mengatasi kelemahan tersebut. Peluang (opportunities) yaitu hal-hal diluar perusahaan yang mungkin dapat diraih. Ancaman (threats) yaitu hal-hal diluar perusahaan yang menjadi ancaman dalam kegiatan perusahaan. Matriks SWOT dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. SWOT Analysis
Sumber: idtesis.com

A. Kekuatan (Strenght)

Segala faktor yang berupa sumber daya, kecanggihan aplikasi, kemudahan penggunaan, keahlian, serta hubungan baik antara pembeli dan penjual merupakan kondisi di internal perusahaan yang bisa mendukung program perusahaan. Faktor-faktor

tersebut membantu perusahaan mencapai tujuannya dan merupakan kekuatan perusahaan (strength).

B. Kelemahan (Weakness)

Faktor internal yang menghambat perusahaan dalam mencapai tujuan-tujuannya merupakan kelemahan (weakness). Kegiatan-kegiatan perusahaan yang tidak berjalan dengan baik, sumber-sumber daya yang seharusnya dimiliki perusahaan namun ternyata tidak dimiliki, itu merupakan kelemahan. Kelemahan itu lebih kelihatan dibanding kekuatan dan menjadi kesempatan pesaing untuk melakukan serangan bisnisnya. Oleh sebab itu, kelemahan perlu disiasati agar bisa ditutupi dengan kekuatan yang ada.

C. Peluang (Opportunity)

Faktor-faktor positif yang muncul di lingkungan merupakan peluang bagi perusahaan untuk memanfaatkannya. Peluang yang muncul tidak hanya berupa uang, bisa juga berupa respon masyarakat, isu yang sedang hangat, bahkan keadaan berupa bencana alam bisa menjadi peluang bagi perusahaan-perusahaan tertentu dalam memasarkan produknya. Oleh sebab itu, diperlukan kejelian dan analisa peramalan terhadap perubahan situasi eksternal agar bisa memanfaatkan setiap kesempatan yang muncul untuk bisa menguntungkan perusahaan.

D. Ancaman (Threatness)

Adanya pesaing baru, pertumbuhan pasar yang cukup lambat, perubahan teknologi serta adanya kebijakan baru merupakan beberapa faktor-faktor diluar aplikasi yang mengarah ke faktor negatif. Maksud dari faktor negatif itu sendiri karena faktor-faktor ini berasal dari lingkungan yang memberikan hambatan bagi suatu perusahaan atau program untuk berkembang. Ancaman yang ada harus jeli dilihat oleh pihak perusahaan agar bisa lebih diminimalisir dan tidak menjadi penghambat bagi perusahaan untuk berkembang.

2. Strategi Kombinasi SWOT

Strategi kombinasi dari analisis SWOT merupakan analisis yang memfokuskan diri pada satu kombinasi dari dua poin dari SWOT untuk menentukan langkah strategis. Sasongko dan Mahrudi (2023) menyatakan bahwa kombinasi tersebut yaitu:

- a) Fokus pada Strength-Opportunity, untuk memperoleh alternatif ofensif dengan menggunakan kekuatan yang ada di internal untuk memanfaatkan peluang dari eksternal.
- b) Fokus pada Weakness-Threat, yakni untuk memperoleh alternatif defensif dengan memanfaatkan kelemahan yang ada di internal untuk mengurangi ancaman yang ada dari eksternal.
- c) Fokus pada Strength-Threat, yaitu dengan menggunakan kekuatan internal untuk mengurangi ancaman yang ada dari eksternal.
- d) Fokus pada Weakness-Opportunity, yaitu dengan menopang kelemahan yang muncul dari internal untuk mengambil keuntungan dari kesempatan eksternal.

3. Aplikasi PLN MOBILE

PLN Mobile merupakan aplikasi layanan pelanggan yang diluncurkan oleh PLN di tahun 2020. Dengan fitur dan tampilan prima, PLN Mobile hadir sebagai platform digital unggulan PLN dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan memberikan kemudahan serta pengalaman listrik yang berbeda. Pada website resmi PLN diungkapkan bahwa PLN Mobile saat ini memiliki beberapa fitur utama, yaitu pembelian token untuk pelanggan pra bayar, pembayaran tagihan bagi pelanggan pasca bayar, monitor pembelian token. Selain itu PLN juga hadir dalam kemudahan transaksi untuk pembayaran digital dan pembelian token listrik yang bekerja sama dengan beberapa Bank dan Fintech.

Dengan jargon “SemuaMakinIndah” PLN Mobile hadir dengan 4 (empat) menu ekosistem yang akan membuat pengalaman menggunakan PLN Mobile. Berdasarkan website resmi PLN, keempat menu tersebut diantaranya:

- a. Kelistrikan; dapat melakukan pasang baru dan memilih variasi daya hingga pilihan prabayar atau pascabayar.
- b. Internet: fitur baru yang dikembangkan oleh PLN di aplikasi PLN Mobile yaitu iconnet yang menyediakan layanan internet yang berkualitas dan cepat.
- c. Perbaikan: memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk melaporkan apabila terjadi gangguan instalasi listrik di rumah, kantor, atau gedung. Pelanggan juga bisa melakukan tracking status order kapan akan dilakukannya perbaikan.

- d. SPKLU: menu ini dikhususkan bagi yang memiliki kendaraan listrik. Bagi pemilik kendaraan listrik bisa mengetahui tempat pengisian daya umum melalui aplikasi ini.



Gambar 3. Aplikasi PLN Mobile
Sumber: <https://layanan.pln.co.id/pln-mobile>

3. METODE PENELITIAN

Tulisan ini melakukan analisa tentang kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman aplikasi PLN Mobile. Oleh sebab itu, analisa SWOT digunakan dalam menelaan setiap komponen SWOT pada aplikasi PLN Mobile. PLN Mobile kinerjanya ditentukan oleh kombinasi faktor internal dan eksternal (Rangkuti, 2016). Strengths dan Weakness merupakan faktor internal, dan Opportunities dan Threats merupakan faktor eksternal. Tulisan ini menggunakan metode kualitatif yang mengolaborasikan dari buku-buku bacaan dan jurnal-jurnal yang tersedia serta mencoba menjelaskan tentang analisa SWOT pada aplikasi PLN Mobile.

4. PEMBAHASAN

Berikut ini merupakan analisis SWOT aplikasi Shopee:

A) Strengths (Kekuatan)

1. Kemudahan dan Kecepatan: Aplikasi PLN Mobile menawarkan kemudahan bagi pengguna untuk mengakses layanan PLN tanpa harus keluar rumah. Pengguna dapat melakukan berbagai aktivitas yaitu pengaduan gangguan,

pembayaran tagihan, pembelian token listrik, melihat perkiraan penggunaan listrik per hari.

2. Jangkauan yang luas: Aplikasi PLN Mobile dapat digunakan oleh pengguna smartphone yang bisa diakses dimanapun dan kapanpun, asalkan pengguna memiliki kuota di ponselnya.
3. Integrasi dengan PLN: PLN Mobile yang merupakan aplikasi dari PLN, secara otomatis terintegrasi langsung dengan sistem PLN, sehingga data pelanggan yang ada akurat dan pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien.
4. Fitur yang beragam: PLN Mobile menawarkan berbagai fitur yang beragam dan bermanfaat, seperti pembayaran tagihan, pembelian token, pengaduan gangguan, informasi promo PLN, pengajuan naik daya, dan sebagainya.

B) Weakness (Kelemahan)

1. Literasi digital yang minim: Ketidaktahuan cara menggunakan aplikasi PLN Mobile, membuat tidak semua pelanggan PLN mengetahui cara menggunakan aplikasi PLN Mobile.
2. Bug dan gangguan aplikasi: Adanya bug dan gangguan pada aplikasi yang membuat aplikasi PLN Mobile terkadang tidak bisa diakses sehingga mengganggu kenyamanan pengguna aplikasi PLN Mobile.
3. Keamanan Siber: Keamanan aplikasi PLN Mobile berpotensi disusupi dan data pelanggan rentan dibobol serta diutak-atik oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.
4. Keterbatasan fitur: Fitur seperti ID Pelanggan yang bisa diakses dibatasi hanya 4 (empat) ID Pelanggan saja. Padahal bisa jadi ada pelanggan yang memiliki beberapa ID Pelanggan sehingga perlu mengakses lebih dari itu namun dibatasi oleh aplikasi PLN Mobile.

C) Opportunities (Peluang)

1. Penetrasi smartphone: Semakin tingginya pengguna smartphone di Indonesia maka menjadi peluang untuk menjangkau lebih banyak pengguna aplikasi PLN Mobile.

2. Layanan baru: PLN dapat terus mengembangkan fitur dan layanan baru yang semakin memudahkan pelanggan; misalnya untuk bisa mengajukan kenaikan dan penurunan daya tanpa perlu mengurus langsung ke kantor PLN.
3. Kolaborasi dengan pihak lain: Aplikasi PLN Mobile bisa membuka kolaborasi kerjasama dengan pihak lain untuk memperkaya fitur dan layanan PLN Mobile; misalnya bisa kerjasama dengan mobil listrik untuk bisa mengingatkan apabila sudah saatnya mengisi daya, atau bisa bekerjasama dengan pihak bank agar pembelian token PLN atau pembayaran tagihan listrik bisa langsung terdebit tanpa perlu mengisi saldo di aplikasi PLN lagi.
4. Edukasi pelanggan: PLN dapat menyelenggarakan program edukasi untuk meningkatkan literasi digital kepada pelanggan. Bisa melakukan kerjasama dengan perguruan-perguruan tinggi yang melakukan pengabdian pada masyarakat dalam mengedukasi penggunaan aplikasi PLN Mobile.

D) Threats (Ancaman)

1. Kompetitor: Adanya banyak aplikasi sejenis dari perusahaan lain yang menawarkan fitur yang sama, misalnya dalam hal pembelian token listrik dan pembayaran tagihan listrik, sehingga pelanggan merasa tidak perlu mengunduh aplikasi PLN Mobile.
2. Gangguan infrastruktur: Gangguan yang mungkin terjadi pada telekomunikasi dapat menjadi penghambat dalam penggunaan aplikasi. Misalnya, saat adanya gangguan jaringan telekomunikasi, pasti pelanggan tidak bisa mengakses aplikasi PLN Mobile. Sehingga aplikasi ini tergantung pada ada tidaknya jaringan telekomunikasi.
3. Kebocoran data: Kebocoran data pelanggan akibat serangan siber dapat merusak kepercayaan pengguna. Walaupun sampai saat ini belum terjadi kebocoran data pelanggan, namun ini merupakan ancaman yang perlu diwaspadai agar tidak sampai terjadi.
4. Perubahan kebijakan: Perubahan kebijakan pemerintah bisa berdampak pada operasional PLN Mobile.

Berdasarkan analisis SWOT yang dipaparkan sebelumnya, aplikasi PLN Mobile memiliki beberapa peluang dan ancaman yang dapat dimanfaatkan dan dihindari.

Berikut ini merupakan analisis gabungan dari SWOT yaitu, SO, ST, WO, dan WT dari aplikasi PLN Mobile:

Strategi SO (Strenghts-Opportunities)

Strategi ini memanfaatkan kekuatan untuk meraih peluang. Dengan kekuatan yang ada di dalam perusahaan, peluang yang ada bisa dapat di raih. Berikut beberapa strategi SO yang bisa dijalankan:

1. Memanfaatkan jangkauan luas untuk menawarkan layanan keuangan terintegrasi dengan Fintech. Dengan semakin banyaknya pengguna smartphone, dan semakin banyak orang yang melek teknologi, maka PLN Mobile dapat bermitra dengan Fintech untuk menawarkan pembayaran tagihan listrik, pembelian token listrik, atau layanan keuangan lainnya yang mudah diakses atau langsung bisa diakses dari aplikasi PLN Mobile.
2. Meningkatkan kecepatan dan kemudahan pelayanan PLN dengan fitur tambahan. PLN Mobile dapat mempermudah pengguna dengan fitur meter mandiri yang terintegrasi, sehingga ini memudahkan pelanggan mengetahui berapa sisa token yang dimiliki. PLN Mobile juga dapat menambah fitur pelaporan gangguan yang lebih efisien secara langsung sehingga bisa tertangani lebih cepat dalam penanggulangan keluhan pelanggan.

Strategi ST (Strenghts-Threats)

Strategi ini memanfaatkan kekuatan untuk menjaga dari ancaman yang ada. Dengan kekuatan yang dimiliki perusahaan, diasiasi agar kekuatan ini bisa menanggulangi ancaman yang mungkin terjadi. Berikut beberapa strategi ST yang dapat dijalankan:

1. Menggunakan data pengguna dan infrastruktur PLN untuk mencegah serangan siber. Dengan pengintegrasian data di aplikasi PLN Mobile bisa mengurangi kemungkinan adanya serangan siber.
2. Menjaga keunggulan kompetitif dengan inovasi berkelanjutan. PLN merupakan penyedia layanan listrik tunggal di Indonesia. Ini merupakan keunggulan kompetitif dari PLN. Namun, untuk aplikasi PLN Mobile merupakan aplikasi yang bisa ditiru oleh pihak ketiga. Sehingga perlu mengembangkan inovasi untuk mengimbangi aplikasi pihak ketiga.

Strategi WO (Weakness-Opportunities)

Strategi WO merupakan strategi yang berusaha mengetahui dan menyadari kelemahan dan memanfaatkan peluang yang ada dari luar, sehingga bisa menutupi kekurangan yang ada dengan memanfaatkan peluang yang ada. Berikut ini strategi WO yang bisa dilakukan:

1. Menggencarkan aplikasi untuk meningkatkan pengguna dan utilisasi fitur. PLN bisa memanfaatkan tingginya penetrasi smartphone dengan melakukan sosialisasi pengenalan aplikasi PLN Mobile beserta fitur-fitur yang ada.
2. Mengembangkan fitur berdasarkan masukan pengguna untuk mengatasi keterbatasan. Dengan adanya aplikasi PLN Mobile maka merupakan peluang untuk mengetahui pengembangan aplikasi seperti apa yang dibutuhkan pelanggan melalui kritik dan saran saat penggunaan aplikasi. Ini untuk mengetahui masukan pengguna sebagai pengembangan aplikasi. Dengan demikian maka PLN dapat mengembangkan aplikasi lebih lengkap sesuai kebutuhan pelanggan.

Strategi WT (Weakness-Threats)

Strategi ini fokus pada kelemahan dan ancaman yang ada sehingga di bagian ini aplikasi PLN Mobile perlu untuk waspada dengan ancaman dan kelemahan yang ada dari dalam aplikasi itu sendiri. Berikut strategi yang bisa dilakukan:

1. Melakukan peningkatan literasi digital kepada pengguna untuk mengurangi risiko serangan siber. PLN bisa bekerjasama dengan pihak terkait untuk mengedukasi pengguna tentang keamanan siber. Edukasi yang dilakukan ini untuk membantu pengguna aplikasi PLN Mobile untuk bisa mengenali dan menghindari potensi penipuan atau serangan siber yang mungkin terjadi yang mengincar data-data pelanggan.
2. Mitigasi risiko kebijakan pemerintah dengan diversifikasi layanan. Aplikasi PLN Mobile perlu diperbaharui dengan menawarkan layanan tambahan yang tidak terpengaruh dengan regulasi tertentu. Selain itu, perlu adanya diversifikasi layanan dalam rangka menjaga aplikasi PLN Mobile tetap relevan dan diminati pelanggan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

1. PLN Mobile sudah menjadi aplikasi yang cukup diminati di masyarakat karena kemudahannya dalam penggunaan dan kecepatan penanganan keluhan pelanggan.
2. Aplikasi PLN Mobile masih memiliki beberapa kekurangan dari aplikasi yang sudah ada yaitu belum bisa mengakses sisa token yang ada di meter listrik pintar pengguna.

B. SARAN

1. Aplikasi PLN Mobile perlu melakukan perkembangan sesuai dengan kebutuhan pelanggan agar bisa bersaing dengan aplikasi pihak ketiga yang bisa melakukan pembayaran PLN atau bisa melakukan pembelian token listrik.
2. Aplikasi PLN Mobile perlu melakukan kerja sama dengan pihak aplikasi fintech agar bisa membuat aplikasi terhubung dengan pihak finance secara langsung.

REFERENSI

Hariyanti, A. 2015. Kualitas Pelayanan Keluhan Pelanggan PT PLN (Persero) Rayon Sinjai. Makassar: Jurusan Ilmu Administrasi, Universitas Hasanuddin.

Sagala, Saiful. 2013. Manajemen Strategik dalam Peningkatan Mutu Pendidikan. Bandung: Alfabeta.

Sasongko, Deradajat dan Imam Mahrudi. 2023. Teknik Analisis SWOT dalam Sebuah Perencanaan Kegiatan. Jurnal Studi Interdisipliner Perspektif Vol. 22 No. 1. Halaman: 8-19.

Siagian, Sondang. 2007. Manajemen Strategik. Jakarta: Bumi Aksara.

Suryatama, Edwin. 2000. Lebih Memahami Analisis SWOT Dalam Bisnis. Surabaya: Kata Pena.

Rangkuti, Freddy. 2016. Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI. Jakarta: Gramedia.

<https://idtesis.com/teori-lengkap-tentang-swot-analysis-menurut-para-ahli-dan-contoh-tesis-swot-analysis/> akses tanggal 27 September 2023.

<https://web.pln.co.id/media/siaran-pers/2020/12/lebih-dekat-dengan-pelanggan-pln-luncurkan-aplikasi-new-pln-mobile> akses tanggal 20 April 2024.

<https://layanan.pln.co.id/pln-mobile> akses tanggal 25 April 2024.