Nama: Dhiny Ayu Maharani

NIM: 09031181419119

Salah satu perusahaan di Indonesia yang melakukan perkembangan dengan IT adalah PLN (Perusahaan Listrik Negara). Baru-baru ini perusahaan tersebut meluncurkan aplikasi mobile berbasis Android untuk menunjang service mereka. Aplikasi tersebut mempunyai fitur pengaduan keluhan yang mana customer bisa langsung berhubungan dengan PLN dalam genggaman saja. Fitur ini diharapkan dapat meningkatkan **Customer Service** yang mana sebelum aplikasi ini diluncurkan pengaduan keluhan dilakukan melalui telepon sesuai regional pelanggan tersebut. Dengan adanya aplikasi ini operator customer service yang bertugas hanya diperlukan di bagian pusat saja yang nantinya keluhan pelanggan dari regional mana saja akan diteruskan langsung ke PLN regional yang bersangkutan. Selain meningkatkan pelayanan aplikasi ini juga diharapkan dapat mengurangi SDM sebagai operator customer service di setiap regional di seluruh Indonesia yang berdampak pada biaya operasional. Fitur lain yang tersedia di aplikasi ini yaitu pelanggan dapat melihat tagihan, mendapat informasi seputat PLN seperti pemadaman, serta melakukan pengajuan pemasangan listrik baru dan penambahan daya.