

ABSTRAK

PT PLN (Persero) menciptakan terobosan baru dalam pelayanan, yaitu penerapan aplikasi PLN *Mobile* kepada para pelanggan agar para pelanggan dapat mengakses aplikasi PLN kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke kantor PLN. Dengan hadirnya sistem aplikasi PLN *Mobile* diharapkan para pelanggan dapat merasa terbantu dengan kemudahan penggunaan yang diberikan oleh PLN *Mobile*. Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pelanggan dalam penggunaan aplikasi PLN *Mobile*. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kuantitatif. Teknik pemilihan sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer berasal dari kuesioner 100 responden, sedangkan data sekunder yaitu dari dokumentasi pelanggan pengguna PLN *Mobile*. Pengelolaan data dilakukan dengan *Microsoft Excel* dan SPSS. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa persepsi pelanggan dalam penggunaan aplikasi PLN *Mobile* tergolong membantu dengan hasil 66% untuk indikator mudah dipelajari, 63% untuk indikator dapat di kontrol, 66% untuk indikator jelas dan dapat di pahami, 72% untuk indikator fleksibel, 79% untuk indikator mudah untuk menjadi mahir, serta 71% untuk indikator mudah di gunakan.

Kata Kunci : *Persepsi pelanggan, Penggunaan Aplikasi, PLN Mobile*