

Evaluasi dan Strategi Kinerja Peningkatan Transaksi Keuangan di PLN Mobile melalui Program AKTIVA PLN Mobile

UNIT INDUK WILAYAH NTB

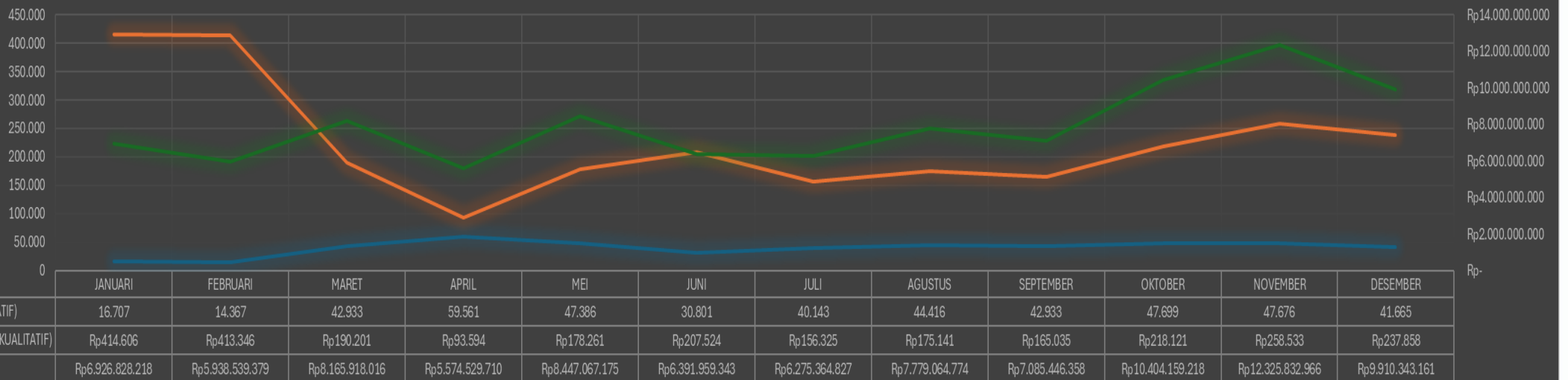
Mataram, 19 Januari 2026

WIWIED PUTRA PERDANA

Bidang Niaga dan Manajemen Pelanggan
Sub Bidang Pelayanan Pelanggan

Transaksi Keuangan di PLN Mobile Tahun 2025

TREND TRANSAKSI KEUANGAN PLN MOBILE 2025



TYPE	JANUARI	FEBRUARI	MARET	APRIL	MEI	JUNI	JULI	AGUSTUS	SEPTEMBER	OKTOBER	NOVEMBER	DESEMBER
ICONNET	119	107	167	201	175	123	102	93	83			
NONTAGLIS	2.306	1.687	1.436	1.883	2.535	2.319	2.514	2.399	2.011			
POSTPAID	2.033	3.590	30.344	37.513	29.485	27.138	27.319	27.426	27.646			
PREPAID	11.603	10.090	11.408	21.626	18.027	15.117	13.511	11.937	13.552			
SPKLU	21	28	32	30	133	66	123	78	147			
TOTAL KALI TRANSAKSI (KUANTITATIF)	16.707	14.367	42.933	59.561	47.386	30.801	40.143	44.416	42.933	47.699	47.676	41.665
TOTAL NILAI TRANSAKSI	Rp 6.926.828.218	Rp 5.938.539.379	Rp 8.165.918.016	Rp 5.574.529.710	Rp 8.447.067.175	Rp 6.391.959.343	Rp 6.275.364.827	Rp 7.779.064.774	Rp 7.085.446.358	Rp 10.404.159.218	Rp 12.325.832.966	Rp 9.910.343.161
TOTAL NILAI TRANSAKSI (Kumulatif)	Rp 6.926.828.218	Rp 12.865.367.597	Rp 21.031.285.613	Rp 26.605.815.323	Rp 35.052.882.498	Rp 41.444.841.841	Rp 47.720.206.668	Rp 55.499.271.442	Rp 62.584.717.800	Rp 72.988.877.018	Rp 85.314.709.984	Rp 95.225.053.145
Nilai Transaksi per Kali Transaksi (KUALITATIF)	Rp 414.606	Rp 413.346	Rp 190.201	Rp 93.594	Rp 178.261	Rp 207.524	Rp 156.325	Rp 175.141	Rp 165.035	Rp 218.121	Rp 258.533	Rp 237.858

Transaksi Keuangan di PLN Mobile Tahun 2025

Count of Nama Akun	Column Label: ▾																					
Row Labels ▾	bca	bilpay	bni	bni-credit	bri	bsi	btn	cimb	cimb-transfer	dana	gopay	iconcash-refund	linkaja-deeplink	mandiri	mandiri-credit	motionpay	muamalat	ovo	shopeepay	voucher	Grand Total	%
Pembayaran Non Tagihan Listrik	106				553						117		100	879				70			1.825	3,06%
Pembayaran Tagihan APR25	263		2	10	1.272	40	9	7	76	9.995	4.187		13.567	860	2	157	3	366	6.682		37.498	62,96%
Pembelian Token 1.000.000	79		2		19	1	2			1	6			91	4			1	2	1	209	0,35%
Pembelian Token 10.000	54	2		1	85	18	5		121	200	77		438	74				31	331		1.437	2,41%
Pembelian Token 10.000.000								1						4							5	0,01%
Pembelian Token 100.000	417	1	7	8	328	33	12	11		103	73		39	495	2		2	23	126		1.680	2,82%
Pembelian Token 15.000	17	1			26	5	1	2		63	12		398	27				11	24		587	0,99%
Pembelian Token 20.000	161	2	8	10	153	17	8	3		188	48		61	212				42	181	1	1.095	1,84%
Pembelian Token 200.000	195		5	5	148	31	5	5		40	52		18	316	3		1	7	44		875	1,47%
Pembelian Token 25.000	60			1	95	3	3	1	20	81	28		39	135				13	63		542	0,91%
Pembelian Token 5.000		4	9		294	8	16		777	1.085	2.672		401	348				83	6.188		11.885	19,95%
Pembelian Token 5.000.000					2			1						4							7	0,01%
Pembelian Token 50.000	267	1	4	9	280	26	15	3	4	154	61		69	441		1		34	160	4	1.533	2,57%
Pembelian Token 500.000	90		5	2	40	19	4	3		11	13		5	144	7		1	3	11		358	0,60%
Pengisian EV Charging					1						9		7					8			25	0,04%
Grand Total	1.709	11	42	46	3.296	201	80	37	998	11.921	7.355	7	15.135	4.030	18	158	7	692	13.812	6	59.561	
	2,87%	0,02%	0,07%	0,08%	5,53%	0,34%	0,13%	0,06%	1,68%	20,01%	12,35%	0,01%	25,41%	6,77%	0,03%	0,27%	0,01%	1,16%	23,19%	0,01%		

Row Labels ▾	Count of Nama Akun	Sum of Amount	% Nama Akun	% Amount
Pembayaran Non Tagihan Listrik	1.976	Rp 3.112.715.335	4,60%	43,93%
Pembayaran Tagihan AGU25	1	Rp 5.540.311	0,00%	0,08%
Pembayaran Tagihan SEP25	27.684	Rp 2.529.821.266	64,48%	35,70%
Pembelian Token 1.000.000	267	Rp 267.000.000	0,62%	3,77%
Pembelian Token 10.000	767	Rp 7.670.000	1,79%	0,11%
Pembelian Token 10.000.000	3	Rp 30.000.000	0,01%	0,42%
Pembelian Token 100.000	2.537	Rp 253.700.000	5,91%	3,58%
Pembelian Token 15.000	281	Rp 4.215.000	0,65%	0,06%
Pembelian Token 20.000	1.436	Rp 28.720.000	3,34%	0,41%
Pembelian Token 200.000	1.601	Rp 320.200.000	3,73%	4,52%
Pembelian Token 25.000	791	Rp 19.775.000	1,84%	0,28%
Pembelian Token 5.000	2.594	Rp 12.970.000	6,04%	0,18%
Pembelian Token 5.000.000	15	Rp 75.000.000	0,03%	1,06%
Pembelian Token 50.000	2.234	Rp 111.700.000	5,20%	1,58%
Pembelian Token 500.000	591	Rp 295.500.000	1,38%	4,17%
Pengisian EV Charging	155	Rp 10.919.446	0,36%	0,15%
Grand Total	42.933	Rp 7.085.446.358		

Row Labels ▾	Count of Nama Akun	Sum of Amount	% Nama Akun	% Amount
Pembayaran Non Tagihan Listrik	3.828	Rp 4.552.171.559	8,03%	43,75%
Pembayaran Tagihan OKT25	30.410	Rp 4.281.315.443	63,75%	41,15%
Pembelian Token 1.000.000	308	Rp 308.000.000	0,65%	2,96%
Pembelian Token 10.000	694	Rp 6.940.000	1,45%	0,07%
Pembelian Token 10.000.000	4	Rp 40.000.000	0,01%	0,38%
Pembelian Token 100.000	2.772	Rp 277.200.000	5,81%	2,66%
Pembelian Token 15.000	321	Rp 4.815.000	0,67%	0,05%
Pembelian Token 20.000	1.582	Rp 31.640.000	3,32%	0,30%
Pembelian Token 200.000	1.699	Rp 339.800.000	3,56%	3,27%
Pembelian Token 25.000	855	Rp 21.375.000	1,79%	0,21%
Pembelian Token 5.000	1.866	Rp 9.330.000	3,91%	0,09%
Pembelian Token 5.000.000	13	Rp 65.000.000	0,03%	0,62%
Pembelian Token 50.000	2.527	Rp 126.350.000	5,30%	1,21%
Pembelian Token 500.000	657	Rp 328.500.000	1,38%	3,16%
Pengisian EV Charging	163	Rp 11.722.216	0,34%	0,11%
Grand Total	47.699	Rp 10.404.159.218		

Akar Permasalahan

1	Rendahnya jumlah pelanggan yang aktif di PLN Mobile	8	Promosi PLN Mobile belum kuat; data pelanggan belum optimal; belum ada loyalty; frontliner belum digital-ready	15	Ketakutan gagal transaksi membuat PLN Mobile dianggap berisiko, manfaat tambahannya belum dirasakan
2	Rendahnya literasi digital pelanggan	9	Pesaing lebih unggul di promo, kemudahan, dan kebiasaan pelanggan	16	Pelanggan kesulitan login, input IDPEL, koneksi lambat, dan minim promosi berulang
3	Minimnya fitur inovatif di PLN Mobile (hanya fokus listrik)	10	Kurangnya koordinasi dengan pihak yang bisa mendukung digitalisasi, terutama stakeholder pendukung UMKM NTB	17	Pelanggan menginginkan kemudahan, fleksibilitas, dan keuntungan finansial, namun belum merasakannya secara nyata
4	Masih banyak pelanggan belum mengetahui manfaat PLN Mobile	11	Belum memaksimalkan transaksi di PLN Mobile dari non kelistrikan, seperti Marketplace		
5	Belum ada sistem reward dan loyalitas pelanggan PLN Mobile	12	Pelanggan lebih sering menerima pengalaman positif saat di PPOB/e-wallet; kampanye PLN Mobile belum menyampaikan manfaat praktis & pembeda		
6	Rendahnya pemanfaatan data pelanggan digital untuk promosi	13	Pelanggan lebih percaya pada transaksi via loket / PPOB, dan promo & tampilan e-wallet lainnya lebih menarik dibanding PLN Mobile		
7	Pelanggan lebih nyaman di ritel/e-commerce; literasi digital belum merata; PLN Mobile belum jadi kanal utama	14	Banyak pelanggan sudah mengunduh PLN Mobile tetapi belum pernah transaksi karena tidak ada pemicu & pendampingan baik secara langsung atau tidak langsung (dengan konten/video edukasi)		

Inisiatif Strategis

Meng-konversi pendekatan layanan interaksi tatap muka menjadi **transaksi digital**, dengan

Aktivasi transaksi langsung di **titik-titik transaksi** seperti di Loker ULP, Sosialisasi di Sekolah/Kampus/Desa/Dusun, atau Kunjungan

Probing ke Pelanggan, dengan melalui pendampingan end-to-end hingga pelanggan berhasil transaksi pertama



Meningkatkan literasi dan keberanian transaksi digital, dengan edukasi singkat berbasis praktik (**demo & simulasi transaksi**) dengan media video simulasi



Menstimulasi **first & repeat transaction** serta membentuk kebiasaan, dengan **reward transaksi pertama** dan **reward per 6 bulan** untuk transaksi rutin bulanan sebagai pemicu perilaku pelanggan



AKTIVA adalah strategi untuk memastikan setiap pendekatan pelanggan berujung transaksi di PLN Mobile dan menghasilkan nilai bisnis nyata.

Program ini mengaktifkan pelanggan melalui pendampingan langsung, mengunci perubahan perilaku lewat transaksi digital, dan menciptakan value berupa peningkatan rupiah transaksi, penguatan kanal digital PLN, serta loyalitas pelanggan.

Aktivasi menjadi jembatan antara pengetahuan dan aksi nyata. Transaksi adalah output utama dari setiap aktivitas AKTIVA. Setiap pendekatan pelanggan dinyatakan berhasil hanya jika terjadi transaksi di PLN Mobile, dan Value memastikan bahwa setiap aktivitas AKTIVA memberikan dampak yang berkelanjutan.



Mengubah awareness menjadi aksi transaksi nyata, dengan kampanye lokal (**sosialisasi, Flyer, dan WA Blasting**), dengan CTA ke AKTIVA Corner. Aktivasi kampanye AKTIVA “PLN Mobile – Semua Makin Mudah, Manfaatnya Makin Nyata”



Menambah Integrasi **UMKM lokal NTB** ke marketplace PLN Mobile untuk transaksi non-listrik, untuk peningkatan value penggunaan PLN Mobile,



Menjamin konsistensi, kontrol, dan keberlanjutan program, dengan **monitoring harian** aktivasi & transaksi serta **checkpoint bulanan** sebagai dasar evaluasi dan perbaikan program

Realisasi 2025 dan Target 2026

INDIKATOR	DESEMBER 2025	Desember 2026	Desember 2027	Desember 2028
Jumlah Pelanggan Kumulatif	2.081.544	2.128.915	2.178.915	2.228.915
a. Prabayar	1.710.861	1.910.049	2.002.011	2.093.973
b. Pasca bayar	370.683	370.683	370.683	370.683
User Terdaftar di PLN Mobile Kumulatif	1.896.974	2.102.501	2.187.277	2.272.052
Jumlah Kali Transaksi Kumulatif	476.287	566.354	679.625	815.550
Rata2 Nilai Rp Transaksi	Rp 199.932	Rp 338.066	Rp 457.938	Rp 594.609
Total Rp Transaksi Kumulatif	Rp 95.225.053.145	Rp 191.464.903.680	Rp 311.226.579.458	Rp 484.933.870.373

362.194 Pelanggan Pasca Bayar kewenangan Biller



Terima Kasih

The New PLN 4.0, Unleashing Energy and Beyond

