

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan, penulis memperoleh kesimpulan yang dapat di ambil sebagai berikut :

1. Keefektifitasan penggunaan aplikasi PLN *Mobile* bagi karyawan PT. PLN (Persero) ULP Bukittinggi didukung oleh berbagai macam fitur, seperti *Send notification*, menu *update* status pekerjaan, menu *tracking* petugas, menu untuk input gangguan dan keluhan, menu rating petugas pelayanan teknik (Yantek), notifikasi “bebas biaya”, notifikasi tindak lanjut keluhan, *Push notification*, dan histori pengaduan. Adapun fitur yang dirancang dapat memberikan layanan yang instan, sederhana, dan mudah bagi pengguna layanan aplikasi PLN *Mobile*.
2. Kemudahan yang didapat karyawan PT. PLN (Persero) ULP Bukittinggi dari penggunaan PLN *Mobile* oleh pelanggan dengan terintegrasinya layanan PLN sehingga memudahkan karyawan dalam memberikan layanan yang tersedia di aplikasi PLN *Mobile*. Bentuk kemudahan yang di dapatkan oleh karyawan, yaitu karyawan dapat mengakses keluhan pelanggan lewat sistem tanpa berinteraksi langsung dengan pelanggan, karyawan tidak perlu mencetak tagihan listrik pelanggan, mempermudah karyawan/ petugas dalam hal catat meter, proses pelayanan sudah langsung tersedia pada aplikasi, mempermudah merekap data gangguan,

petugas biro juga dapat mengetahui bangunan yang akan dipasang baru dengan hanya melalui aplikasi PLN *Mobile* tersebut.

3. Efektivitas karyawan PT. PLN (Persero) ULP Bukittinggi dapat meningkat apabila seluruh pelanggan (masyarakat) telah menggunakan proses pemesanan layanan melalui PLN *Mobile*. Melalui PLN *Mobile* seluruh layanan bisa cepat diberikan, keluhan cepat ditanggapi, serta sosialisasi mengenai produk- produk baru (inovasi layanan) akan mudah disampaikan kepada pelanggan.

## 5.2 Saran

Dari hasil pengamatan Magang yang telah dilaksanakan penulis di PT. PLN (Persero) ULP Bukittinggi menyarankan pihak PT. PLN (Persero) ULP Bukittinggi, antara lain yaitu:

1. PT. PLN (Persero) ULP Bukittinggi dapat terus update terkait dengan ulasan dari keluhan- keluhan pelanggan, maupun informasi- informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan. Hal ini dilakukan agar memupuk rasa percaya pelanggan bahwa PLN cepat tanggap terhadap keluhan yang mereka lanturkan.
2. Sebaiknya PLN mengadakan sosialisasi serta cara penggunaan aplikasi PLN *Mobile*, agar lebih banyak masyarakat yang mengenal aplikasi PLN *Mobile* ini, serta dapat mempermudah masyarakat dalam mengajukan keluhannya terhadap PLN.



