

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil pengamatan dan analisis yang dilakukan pada PT. PLN (Persero) ULP Koto Tuo , maka penulis menarik kesimpulan bahwa:

1. selama melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan di PT. PLN (Persero)ULP Koto Tuo ini, kegiatan yang terlaksana di perusahaan telah berjalan dengan baik dan tertata, pelayanan kepada pelanggan baik untuk kepentingan transaksi tunai maupun non tunai juga telah berjalan dengan baik begitu pula pelayanan kepada pelanggan yang membutuhkan bantuan untuk membayar listrik , tambah daya , tusbung dan geser meter atau meminta penjelasan tentang pasang listrik baru, pengajuan perubahan tarif atau perubahan nama dan pengaduan tentang kelistrikan yang telah diberikan dengan jelas.
2. Penerapan PLN Mobile merupakan sebuah aplikasi yang memberikan manfaat dan kemudahan bagi pelanggan, dan juga memudahkan karyawan PLN dalam mengatasi apa yang diajukan oleh pelanggan. Dalam hal ini juga memudahkan petugas merekap data gangguan lainnya dan menjadikan evaluasi pelayanan. Tanpa perlu karyawan melakukan pelayanan langsung kepada pelanggan, saat ini permohonan untuk pasang baru dapat dilakukan dengan mudah melalui aplikasi PLN Mobile. PLN Mobile “efektif bagi karyawan” karena monitor menyediakan layar pada karyawan agar mudah memantau keluhan serta pemakaian pelanggan. Penggunaan PLN Mobile



sangat mudah dan efektif sekali sehingga benar-benar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

3. Sosialisasi penggunaan aplikasi PLN Mobile dilakukan dengan memanfaatkan media sosial milik PT. PLN (Persero) ULP Koto Tuo .sosialisasi lainnya dengan komunikasi secara langsung dengan pelanggan yang datang langsung ke PT.PLN(Persero)ULP Koto Tuo.

## 5.2 Saran

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

1. Diharapkan semua karyawan PT. PLN (Persero) dapat menggunakan aplikasi *PLN Mobile* dan mengerti akan menggunakannya yang berguna bagi karyawan untuk melakukan berbagai transaksi.
2. Sebaiknya PT. PLN (Persero) ULP Koto Tuo lebih aktif lagi dalam mensosialisasikan aplikasi *PLN Mobile* dengan memanfaatkan media sosial serta website yang ada,karena masih kurangnya sosialisasi dari pihak PT .PLN(Persero)ULP Koto Tuo kepada masyarakat umum.
3. Sebaiknya PT.PLN(Persero) ULP Koto Tuo kecepatan kerja sistem atau koneksi internetnya dapat di tingkatkan dan juga mampu mempercepat waktu pelayanan sehingga pelanggan tidak kecewa karena menunggu terlalu lama karena sistem atau koneksi internet sedang dalam gangguan.

