

## BAB V

### PENUTUP

Selama kegiatan magang yang dilaksanakan oleh penulis dari tanggal 09 januari 2023 sampai dengan 03 Maret 2023 selama 40 hari kerja, telah memberi banyak ilmu dan manfaat bagi penulis. Dengan adanya proses magang, penulis menerima banyak pengalaman berharga khususnya dalam dunia kerja.

Dari uraian diatas, maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan dan saran mengenai magang agar dapat menjadi pertimbangan bagi mahasiswa yang akan melaksanakan magang di Instansi tersebut.

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian diatas, maka terdapat beberapa kesimpulan yang dapat diambil oleh penulis, diantaranya yaitu:

1. PT PLN Icon Plus (ICON+) Kota Padang menggunakan media pengaduan melalui formulir *offline* dan *Online*. Baik dengan mendatangi langsung di PT PLN Icon Plus (ICON+) Kota Padang dan melalui *online* ( Kontak Pengaduan Gangguan *WhatsApp* ICONNET Sumbar).
2. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang *Customer Account* PT PLN Icon Plus (ICON+) Kota Padang, keluhan yang diajukan berasal dari Faktor Eksternal (Luar) yaitu pelanggan ICONNET cabang perwakilan Sumatera Barat.

3. Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kepuasan pelanggan PT. PLN Icon Plus (ICON+) Kota Padang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh bidang *Customer Account* diikuti dengan banyaknya jumlah pemasangan ICONNET yang mana hingga awal Mei 2023 sebanyak  $\pm 26.000$  *Home Connected* dan diperkirakan akan semakin bertambah.

## 5.2 Saran

Dari hasil kegiatan magang yang telah dilakukan, adapun saran yang dapat penulis sampaikan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam mengatasi masalah:

1. Peningkatan penerapan disiplin kepada seluruh karyawan PT PLN Icon Plus (ICON+) Kota Padang hendaknya tetap dipertahankan atau lebih ditingkatkan, sehingga dapat terciptanya SDM yang memiliki sinergi dan kerjasama tim yang tinggi.
2. PT PLN Icon Plus (ICON+) Kota Padang untuk petugas yang bertugas dan bertanggung jawab terutama *Customer Account* harus terus mempertahankan kinerja serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan, sehingga dapat mendorong kepuasan dan loyalitas pelanggan.
3. PT PLN Icon Plus (ICON+) Kota Padang sebaiknya memperbaiki kinerja dari sistem pengaduan *online* dengan adanya pemberian *link google formulir* dari pelanggan ke *Customer Account* berisi informasi lengkap mengenai pengaduan keluhan untuk mempermudah kinerja *customer account* dalam rekap data keluhan- keluhan yang telah diajukan.