

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

PT PLN (Persero) menciptakan sebuah aplikasi bernama *PLN Mobile*. Aplikasi *PLN Mobile* adalah aplikasi *Mobile Customer Self Service* berbasis *Android* dan *iOS* yang terintegrasi dengan Aplikasi Pengaduan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) yang digunakan untuk melakukan pengaduan dan keluhan, memudahkan mendapatkan pelayanan melalui fitur-fitur, antara lain cek dan pembayaran tagihan, riwayat dan pembelian token, permohonan pasang baru, hingga pengajuan perubahan dan penambahan daya. Pelanggan dapat memilih fitur pelayanan yang tersedia di aplikasi tersebut sesuai dengan kebutuhan dan keperluannya masing-masing.

Penerapan *PLN Mobile* merupakan sebuah aplikasi yang memberikan manfaat dan kemudahan bagi pelanggan, dan juga memudahkan petugas PLN dalam mengatasi apa yang diajukan oleh pelanggan. Dalam hal ini juga memudahkan pelanggan dalam mendapatkan informasi seputar tagihan pembayaran rekening listrik. Proses transaksi yang dilakukan oleh pelanggan di *PLN Mobile* ini membuat pegawai lebih efektif dan efisien dalam melakukan pekerjaannya. Seperti contohnya: pelanggan dapat melakukan berbagai macam transaksi seperti melakukan transaksi pembayaran, pelanggan melakukan pendaftaran pasang baru, pendaftaran perubahan tarif/daya, dan pelanggan bisa melihat berapa tagihan yang harus dibayar. Pelanggan hanya bisa membayar pada pihak-pihak

yang telah bekerja sama dengan pihak PLN seperti Bank Mandiri, Bank BCA, dan ATM Bersama. *PLN Mobile* sudah ada sejak tahun 2016 sampai sekarang dan PLN selalu mengupdate informasi terbaru aplikasinya agar memberikan informasi yang lebih jelas kepada pelanggan.

1.2 Saran

Dari hasil pengamatan Magang yang telah dilaksanakan penulis di PT. PLN (Persero) UP3 Padang menyarankan pihak PT. PLN (Persero) UP3 Padang, antara lain yaitu:

1. Selalu mengikuti perkembangan teknologi dan selalu mengupdate fitur-fitur yang tersedia di aplikasi tersebut yang semakin memudahkan pelanggan. Selain mengikuti perkembangan teknologi, pihak PLN juga dapat memperluas media pemberian informasi, sehingga pelanggan sangat mudah untuk mendapatkan informasi.
2. Memberikan tampilan rekomendasi perbaikan desain berupa perbaikan tata letak, perubahan tampilan dan penambahan fungsi berdasarkan hasil evaluasi, yang bisa digunakan sebagai pertimbangan pihak *PLN Mobile* dalam memperbaiki aplikasi tersebut
3. Diharapkan lebih banyak pelanggan PT.PLN (Persero) dapat menggunakan aplikasi *PLN Mobile* dan mengerti cara menggunakannya dan berguna bagi pelanggan untuk melakukan berbagai transaksi.
4. Pihak PT.PLN (Persero) perlu mensosialisasikan lebih lanjut eksistensi aplikasi *PLN Mobile* dengan fitur-fiturnya yang mampu memenuhi seluruh kebutuhan pelanggan terkait pelayanan ketenagalistrikan.