

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan pada bab dan halaman terkait mengenai penerapan aplikasi PLN Mobile dalam upaya meningkatkan mutu layanan kepada pelanggan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pemanfaatan Aplikasi PLN Mobile telah diterapkan secara optimal oleh PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sumatera Barat, sehingga memberikan kemudahan yang signifikan bagi para pelanggan dalam mengakses berbagai layanan kelistrikan. Melalui aplikasi ini, pelanggan dapat dengan mudah melakukan beragam aktivitas transaksi, seperti melakukan pembayaran tagihan listrik, membeli token listrik Prabayar, hingga menyampaikan keluhan atau pengaduan secara langsung tanpa harus mengunjungi kantor PLN secara fisik.
2. Peningkatan Layanan dan Kepuasan Pelanggan, Kehadiran aplikasi ini secara signifikan berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pelanggan merasakan layanan yang lebih praktis, cepat, serta mudah dijangkau, yang berdampak positif terhadap kepuasan mereka.
3. Hambatan dalam Implementasi, Meskipun memberikan banyak keuntungan, implementasi aplikasi ini masih menghadapi sejumlah tantangan, seperti keterbatasan akses internet di wilayah tertentu, kurangnya informasi dan pemahaman masyarakat mengenai aplikasi, serta kendala teknis dan isu keamanan data.

5.2 Saran

Berdasarkan rangkuman yang telah diperoleh, penulis ingin memberikan saran yang diharapkan dapat memberikan kontribusi konstruktif dan bermanfaat bagi PT PLN Unit Induk Distribusi Sumatera Barat. Yaitu :

1. Terkait penguatan infrastruktur digital, PLN dianjurkan untuk membangun kolaborasi strategis dengan berbagai penyedia layanan internet. Hal ini bertujuan memperluas cakupan jaringan serta meningkatkan kualitas konektivitas, terutama di wilayah yang selama ini masih mengalami keterbatasan akses. Dengan langkah ini, diharapkan seluruh pelanggan dapat mengakses aplikasi PLN dengan lancar dan tanpa hambatan, sehingga mendukung pelayanan yang lebih optimal dan merata.
2. Sosialisasi dan Literasi Digital, Perlu dilakukan sosialisasi yang lebih masif dan program edukasi yang menjangkau berbagai lapisan masyarakat, khususnya pengguna yang belum terbiasa dengan teknologi digital, agar mereka dapat memanfaatkan aplikasi secara maksimal.
3. Peningkatan Kinerja Aplikasi, Pembaruan rutin serta peningkatan sistem perlu dilakukan secara berkala untuk mengatasi kendala teknis yang mungkin muncul, sekaligus memperkuat sistem keamanan agar data pelanggan tetap terlindungi.
4. Penerapan Sistem Umpan Balik, Penting bagi PLN untuk menyediakan mekanisme pengumpulan masukan pelanggan yang efektif, agar kritik dan saran dapat digunakan sebagai dasar peningkatan kualitas aplikasi dan layanan.