

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai penerapan media digital dalam mendukung pelayanan pelanggan pada PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sumatera Barat, website resmi PLN dimanfaatkan sebagai sarana untuk menyediakan informasi terkait layanan kepada pelanggan. Situs tersebut menyajikan informasi mengenai layanan listrik, prosedur pelayanan, serta pengumuman dari perusahaan yang dapat diakses oleh konsumen. Keberadaan situs web ini mempermudah konsumen untuk mendapatkan informasi tanpa harus mengunjungi kantor pelayanan secara langsung. Penyampaian informasi menjadi lebih cepat dan terorganisir dengan baik sehingga berkontribusi pada peningkatan efisiensi pelayanan perusahaan. Pemanfaatan website masih lebih banyak terfokus pada penyediaan informasi dan belum sepenuhnya digunakan sebagai sarana untuk pelayanan langsung.

Media sosial seperti Instagram dan Facebook dipakai sebagai alat komunikasi antara perusahaan dan konsumen. Media ini digunakan untuk menyampaikan informasi, memberikan edukasi, serta merespon pertanyaan dan keluhan dari pelanggan. Penggunaan media sosial memungkinkan perusahaan untuk menjangkau pelanggan dengan lebih luas dan mempercepat proses penyampaian informasi. Interaksi yang terjadi juga memberikan perspektif mengenai kebutuhan dan situasi pelanggan. Pengelolaan media sosial perlu perhatian lebih agar tanggapan yang diberikan dapat lebih konsisten dan tepat waktu.

Aplikasi PLN Mobile berfungsi sebagai sarana pelayanan langsung yang terintegrasi kepada pelanggan. Aplikasi ini menawarkan berbagai layanan seperti pembayaran tagihan listrik, permohonan layanan, pelaporan masalah, serta pemantauan status layanan. Dengan aplikasi ini, pelanggan bisa mengakses layanan dengan lebih mudah tanpa perlu pergi ke kantor. Proses pelayanan menjadi lebih efisien karena setiap permintaan dapat langsung diproses oleh sistem. Tingkat pemahaman pelanggan mengenai penggunaan aplikasi ini bervariasi sehingga pemanfaatannya belum merata di seluruh pelanggan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan ringkasan yang telah didapatkan, penulis mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat dipertimbangkan oleh PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sumatera Barat dalam mendukung pelayanan pelanggan melalui media digital, yaitu sebagai berikut:

1. Perusahaan sebaiknya memperbaiki kualitas sistem dan infrastruktur digitalnya, khususnya pada situs web dan aplikasi PLN Mobile, demi menjadikannya lebih stabil, cepat, dan dapat memberikan layanan tanpa gangguan kepada pelanggan. Upaya ini bisa dilakukan dengan melakukan pemeliharaan sistem secara rutin, menambah kapasitas server, serta memperbarui fitur untuk memenuhi kebutuhan pengguna secara lebih responsif.
2. Pengelolaan media sosial seperti Instagram dan Facebook harus ditingkatkan dengan memperbaiki sistem respons dan menambah jumlah pengelola layanan. Tujuannya adalah untuk memastikan setiap keluhan dari pelanggan dapat ditangani dengan lebih cepat dan merata, sehingga tidak ada penumpukan laporan yang dapat berdampak pada kualitas layanan.
3. Keterhubungan antara media sosial dan sistem layanan utama perlu diperkuat agar laporan dari pelanggan bisa langsung diproses tanpa perlu dialihkan ke platform lain. Sistem yang terintegrasi dapat mempercepat penanganan keluhan serta memudahkan pelanggan dalam memantau status layanan.
4. Perusahaan perlu memperbanyak kegiatan sosialisasi dan edukasi kepada pelanggan mengenai cara menggunakan media digital, terutama aplikasi PLN Mobile. Sosialisasi dapat dilakukan melalui media sosial, situs web, atau kegiatan tatap muka dengan masyarakat supaya pelanggan lebih memahami cara menggunakan layanan digital yang ada.
5. Peningkatan mutu layanan harus terus dilakukan dengan memastikan setiap keluhan pelanggan direspon dengan cepat, tepat, dan sesuai prosedur. Penerapan standar operasional yang jelas serta evaluasi berkala terhadap layanan dapat berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan serta kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.