

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

- a. PT. PLN (Persero) P3B Sumatera UPT Padang adalah perusahaan yang bergerak dibidang kelistrikan yang berfungsi sebagai penyaluran dan pusat pengantar beban sumatera. Listrik merupakan kebutuhan yang sangat penting, baik menunjang sebagai alat penerangan, kebutuhan rumah tangga, menunjang kehidupan masyarakat dan sebagai alat penunjang kegiatan ekonomi khususnya di kota Padang.
- b. PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dan bertanggung jawab dalam menyediakan tenaga listrik secara merata dengan mutu dan keandalan serta keamanan yang memadai dengan tujuan untuk menunjang kehidupan masyarakat dan menunjang kegiatan ekonomi.
- c. PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan yang membutuhkan *Public Relation* yang berfungsi untuk menjaga dan membina hubungan baik dengan masyarakat umum atau publik beserta konsumennya, guna untuk menciptakan kinerja dan kualitas kerja yang baik untuk mencapai keuntungan bagi PT. PLN (Persero)
- d. PT. PLN (Persero) adalah perusahaan listrik yang mempunyai banyak program layanan, dan membutuhkan seorang *Public Relation* untuk mempromosikan program-program layanan agar bisa menjelaskan, mengedukasikan serta



mensosialisasikan kepada masyarakat agar masyarakat mengerti dan paham terhadap layanan listrik tersebut.

e. *Public Relation* pada PT. PLN (Persero) mempunyai tanggung jawab sosial perusahaan terhadap masyarakat/ pelanggan, agar membuat citra perusahaan yang positive di mata masyarakat. ada beberapa program kerja *public relation* yaitu:

- a. Program tanggung jawab sosial perusahaan (CSR), program ini terbagi atas dua kegiatan, yang pertama adalah *community services*, program ini adalah program yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat dan kepentingan umum. Yang kedua adalah *community empowering*, program ini adalah program yang memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk menunjang kemandiriannya
- b. Program desa mandiri energi, program desa mandiri energi ini terdiri dari empat kegiatan yaitu:
 1. Pembangunan pembangkit listrik tenaga mikro hidro (PLTMH)
 2. Pembangkit listrik biogas
 3. Pendidikan dan penyuluhan
 4. Pelestarian alam dan penghijauan
- c. Program pengembangan masyarakat, program pengembangan masyarakat ini terdiri dari atas dua kegiatan, yaitu;
 1. Program kemitraan yaitu program untuk meningkatkan kemampuan usaha kecil agar menjadi tangguh dan mandiri melalui pemanfaatan dana yang berasal dari bagian laba BUMN



2. Program bina lingkungan , program ini mengadakan kegiatan seperti bayar listrik dengan sampah, bank sampah bintang mangrove.

5.2 Saran

- a. *Public Relation* PT. PLN (Persero) sudah melakukan tindak pelayanan secara baik menurut peraturan perusahaan. semoga hal ini dapat dilanjutkan. karena mendapatkan respon positif dari publik ataupun instansi
- b. Fungsi *Public Relation* dalam menjalankan tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah sangat baik, di lihat dari kepuasan pelanggan. semoga fungsi ini dapat dilanjutkan karena mendapat respon positif dari masyarakat.
- c. Sebaiknya *Public Relations* dalam PT. PLN (Persero) lebih giat lagi dalam mempromosikan produk nya sehingga pelanggan tidak susah lagi dalam mencari informasi
- d. Sebaiknya *Public Relations* dalam PT. PLN (Persero) lebih giat mengedukasikan tentang produknya sehingga pelanggan lebih paham akan bagaimana cara memasang produk tersebut seperti penambahan daya, perubahan daya dan penggunaan layanan premium.
- e. Sebaiknya *Public Relation* dalam PT. PLN (Persero) lebih efisien dalam mempromosikan produknya, sehingga pelanggan mengerti apa saja prosedur yang ingin dilalui jika ingin menggunakan produk tersebut, dan pelanggan tidak merasa melalui prosedur yang susah di akses, seperti mendaftarkan listrinknya



ke layanan premium, tidak perlu mendatangi kantor area PLN, dan bisa mendaftarkan melalui website PT. PLN (Persero).

