

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

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. Jika pelanggan sudah menunggak lebih dari 2 bulan, maka pelanggan tidak bisa melakukan pembayaran melalui PLN *Mobile*. Pelanggan harus datang ke kantor PLN yang sesuai dengan domisili pelanggan tersebut untuk membayar semua tunggakan. Setelah tunggakan sudah lunas, maka pelanggan sudah bisa melakukan proses pembayaran melalui PLN *Mobile* untuk bulan berikutnya. PLN *Mobile* sudah ada sejak tahun 2016 sampai sekarang dan PLN selalu mengupdate informasi terbaru aplikasinya agar memberikan informasi yang lebih jelas kepada pelanggan.

5.2 Saran

Dari hasil pengamatan Magang yang telah dilaksanakan penulis di PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sumatera Barat menyarankan pihak PT. PLN (persero) Unit Induk Wilayah Sumatera Barat, 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. Diharapkan semua pelanggan PT. PLN (Persero) dapat menggunakan aplikasi PLN *Mobile* dan mengerti akan menggunakannya yang berguna bagi pelanggan untuk melakukan berbagai transaksi.

