

## BAB IV

### KESIMPULAN dan SARAN

#### 4.1 Kesimpulan

Penyusun telah menguraikan seluruh hasil pada bab sebelumnya, maka pada bab ini penulis akan menarik kesimpulan secara umum dari hasil pengamatan dan analisis data yang telah penulis lakukan. Berikut ini adalah kesimpulan dari Tugas Akhir ini :

- a. PLN *Mobile* adalah suatu aplikasi *Mobile customer self service* berbasis *Android* yang terintegrasi dengan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). dengan PLN *Mobile* ini, pelanggan maupun calon pelanggan lebih mudah mendapatkan informasi tentang tagihan listrik, termasuk mendapatkan informasi pemadaman maupun informasi lainnya yang berkaitan dengan layanan PLN kepada masyarakat. Selain itu pelanggan juga dapat dengan mudah menyampaikan keluhan atas gangguan kelistrikan yang terjadi.
- b. Efisiensi menjadi tolak ukur keberhasilan aplikasi PLN *mobile* sebagai sistem pelayanan terbaru dari PT PLN (Persero). Efisiensi didapat karena pelanggan tidak perlu mengeluarkan pengorbanan besar untuk mendapatkan suatu pelayanan sehingga efisiensi bagi konsumen tercapai secara baik. Setidaknya waktu, biaya, tenaga dan resiko terminimalisasi dengan adanya satu aplikasi yang memiliki tujuh fitur dan dapat diakses melalui gawai.

#### 4.2 Saran

PT PLN (Persero) adalah perusahaan BUMN yang harus senantiasa memberikan pelayanan kelistrikan maksimal bagi seluruh rakyat Indonesia. Oleh karena itu penyusun menyarankan :

- a. PT PLN (persero) sebagai perusahaan penyedia aplikasi PLN *mobile*, maka seharusnya melakukan riset secara komprehensif untuk tetap mengembangkan aplikasi agar lebih berkualitas sehingga semakin banyak