

## BAB V

### PENUTUP

Berdasarkan dari temuan penelitian dan pembahasan mengenai *Strategi Corporate Public Relations* PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan DIY melalui pemanfaatan “Aplikasi PLN *Mobile*” di wilayah Semarang, maka kesimpulan dan saran yang dapat diberikan yaitu :

#### 5.1 Kesimpulan

Sesuai tujuan penelitian yang ingin mendeskripsikan Strategi *Corporate Public Relations* PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan DIY melalui pemanfaatan “Aplikasi PLN *Mobile*” di wilayah Semarang penelitian ini menemukan :

1. Strategi yang dilakukan oleh *Corporate Public Relation* PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan DIY melalui pemanfaatan Aplikasi PLN *Mobile* diawali dengan *pre-Launching* terlebih dahulu dengan pihak internal sebelum diluncurkan kepada pihak eksternal yang bertujuan untuk dapat mereview kesiapan Aplikasi PLN *Mobile* itu sendiri. Aplikasi PLN *Mobile* ini resmi diluncurkan bertepatan dengan Hari Listrik Nasional (HLN) ke -71
2. Dalam kegiatan sosialisasi Pemanfaatan Aplikasi PLN *Mobile* ini bisa dikatakan cukup berhasil. Karena *Corporate Public Relations* PT PLN (Persero) dapat memberikan penjelasan dan pemahaman kepada masyarakat bahwa dengan adanya Aplikasi PLN *Mobile* ini masyarakat

mendapatkan Pintu baru dalam layanan informasi seputar kelistrikan yang diberikan oleh PT PLN sehingga masyarakat lebih dimudahkan dalam menyampaikan pengaduan dan masukan yang dapat direspon dengan cepat.

3. Dalam kegiatan sosialisasi Program pemanfaatan Aplikasi PLN *Mobile* ini masyarakat juga memberi dukungan kepada pihak PLN. Dengan ikut serta memberikan masukan dan harapan yang melibakan masyarakat didalamnya sesuai dengan visi-misi perusahaan bahwa PT PLN berorientasi pada kepuasan pelanggan

Dari pemaparan proses tahapan-tahapan yang dijalankan oleh *Corporate Public Relations* terkait *Strategi Corporate Public Relations* PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan DIY melalui pemanfaatan “Aplikasi PLN *Mobile*” di wilayah Semarang sudah cukup baik. Dengan adanya Aplikasi PLN *mobile* memberikan masyarakat kemudahan serta pilihan untuk mendapatkan pelayanan mengenai informasi seputar kelistrikan maupun perusahaan yang diberikan oleh PLN, selain itu masyarakat dimudahkan dalam mengakses layanan melalui *smartphone* atau *Gadget*.

## **5.2 Saran**

Setelah peneliti melakukan penelitian tentang “*Strategi Corporate Public Relations* PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan DIY melalui pemanfaatan “Aplikasi PLN *Mobile*” di wilayah Semarang, sebagai masukan

serta referensi program kerja PLN di program-program selanjutnya maka ada beberapa saran yang membangun antara lain :

1. Riset atau penelitian merupakan instrumen penting yang harus dilaksanakan agar perencanaan program *Corporate Public Relations* tepat sasaran. Namun sayangnya *Corporate Public Relations* PT PLN dalam melaksanakan riset belum semua menggunakan kuesioner. Walaupun sudah melakukan penelitian berdasarkan keluhan atau masukan dari masyarakat, alangkah lebih baiknya jika semua penelitian dilakukan melalui kuesioner juga tetap dilaksanakan supaya dapat dilihat dari dua sisi tidak hanya satu pandangan saja.
2. Fitur yang sudah tersedia di dalam Aplikasi PLN *Mobile* ini bisa lebih diperbanyak lagi fitur yang membantu masyarakat dalam bertransaksi pembayaran listrik. Selama ini pembayaran hanya dapat dilakukan melalui ATM dan mini market terdekat, alangkah lebih baiknya jika ditambah fitur untuk bertransaksi melalui online.
3. *Corporate Public Relations* sebaiknya dapat membuat daya tarik pelanggan atau calon pelanggan dengan ditambahkannya *space* hiburan seperti promosi yang menarik perhatian konsumen misalnya, adanya potongan harga atau adanya kuis-kuis yang dapat mengundang daya tarik konsumen sehingga tidak hanya informasi saja melainkan adanya hiburan yang dapat menarik perhatian lewat Aplikasi PLN *Mobile* ini.
4. Untuk perencanaan diupayakan tidak hanya melibatkan pihak internal saja melainkan dalam membuat perencanaan ikut dilibatkannya *Stakeholder* eksternal

misalnya bekerjasama dengan *Provider* yang sudah cukup bagus dari segi kecepatan dalam mengakses.

5. Untuk perkembangan kedepan Aplikasi PLN Mobile ini terus berkembang selalu ada *update* terbaru dari aplikasi ini, sehingga masyarakat lebih merasa dekat dengan PLN ketika info yang diberikan mudah kita dapatkan dan fahami.