

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil penulis dari kegiatan Pelayanan Pelanggan pada PT PLN (Persero) unit wilayah induk Kalimantan selatan dan Kalimantan tengah adalah sebagai berikut :

1. Penggunaan Aplikasi AP2T memudahkan untuk sinkronisasi dalam melakukan berbagai keluhan pelanggan.
2. Dengan menggunakan Aplikasi EIS semua data pelanggan akan terdataa dengan jelas sehingga apabila dari pelanggan ada memiliki keluhan kita bisa menjelaskan berdasarkan bukti nyata yang terdapat pada EIS.
3. Pelayanan Pelanggan yang sering dilakukan pada PT PLN adalah Tambah daya, Kurang daya , Pasang baru dan Migrasi.

4.2. Saran

Saran yang dapat diambil penulis dari kegiatan Pelayanan Pelanggan pada PT PLN (Persero) unit wilayah induk Kalimantan selatan dan Kalimantan tengah adalah sebagai berikut :

1. Dalam melakukan input data pada aplikasi AP2T dilakukan dengan jelas sehingga apabila ada keluhan di masa mendatang akan lebih mudah menemukan titik permasalahan.
2. Penggunaan Aplikasi EIS memiliki kekurangan dalam login dikarenakan banyak nya akun yang login di saat yang sama terlebih bagian lapangan yang harus melaporkan keadaan dilapangan.
3. Untuk pelayanan pelanggan tidak memiliki costumer service yang cukup dan waktu yang lama untuk melayani satu pelanggan sehingga sering terjadi penumpukan pelangagn.