

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

a. Peran internal Bagian Hubungan Masyarakat PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Sidoarjo adalah untuk menjaga komunikasi antar karyawan dan atasan agar terjalin hubungan yang harmonis. Hubungan harmonis antara karyawan dapat meningkatkan produktifitas kerja agar tujuan sebuah perusahaan dapat tercapai. Peran HUMAS sangat dibutuhkan untuk menjembatani komunikasi yang terjalin, selain itu HUMAS mendukung seluruh kegiatan yang dilaksanakan oleh karyawan guna mendukung kreatifitas dari karyawan agar lebih berkembang. Kegiatan internal HUMAS PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Sidoarjo adalah:

1. Ikut berpartisipasi pertandingan voli PT PLN (Persero).
2. Mendukung acara pemilihan ketua serikat pekerja.
3. Membantu penginformasian kebijakan perusahaan.

b. Peran eksternal Bagian Hubungan Masyarakat PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Sidoarjo adalah untuk menjaga hubungan antara perusahaan dengan publiknya. Hal ini bertujuan karena publik merupakan subjek utama sebuah perusahaan. Perusahaan dapat dikatakan sukses jika produknya diterima oleh masyarakat, untuk mencapai hal tersebut dibutuhkan pencitraan dari perusahaan. Kegiatan eksternal HUMAS melingkupi hal sebagai berikut :

1. Mensosialisasikan program dan himbauan kepada pelanggan.
2. Menginformasikan pemadaman listrik.

3. Menangani keluhan pelanggan.
4. Menjaga citra perusahaan.
5. Membuat surat perjanjian sarana prasarana kerja

## 5.2 Saran

1. Komunikasi antara PLN di wilayah kerja Sidoarjo dan pelanggan harus lebih ditingkatkan mengenai informasi pemadaman listrik guna memberikan pelayanan prima kepada pelanggan.
2. Keluhan pelanggan harus ditanggapi secara cepat, dan tepat sehingga pelanggan merasa diperhatikan, dan nyaman.

