# BAB V

# PENUTUP

## A. Kesimpulan

Berdasarkan peneliti yang telah dilaksanakan pada waktu yang telah ditentukan, dalam rangka melihat peranan humas dalam membina hubungan dengan pelanggan pada PT. PLN (Persero), maka penulis menyimpulkan bahwa Peranan Humas (staf ahli teknik muda komunikasi) dalam membina hubungan dengan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Wilayah Riau Cabang Pekanbaru belum berjalan dengan optimal seperti:

1. Penasehat ahli *(expert preciber)* dikarenakan staf ahli teknik muda komunikasi belum dilibatkan langsung dalam pengambilan keputusan dan belum dilibatkan dalam tim manajemen perusahaan dan sehingga humas sulit mendapatkan informasi langsung dari pimpinan perusahaan.
2. Fasilitator komunikasi *(communication facilitator)* dimana staf ahli teknik komunikasi PT. PLN (Persero) Wilayah Riau Cabang Pekanbaru sudah bertindak sebagai komunikator, mediator atau penghubung untuk membantu pihak manajemen perusahaan mendengarkan keinginan dan harapan dari para pelanggan, apabila ada masalah ataupun kritikan kepada PT. PLN (Persero) Wilayah Riau Cabang Pekanbaru baik secara langsung ataupun melalui media massa.
3. Fasilitator proses pemecahan masalah *(problem solving process facilitator)* dikarenakan staf ahli teknik muda komunikassi sudah dilibatkan dalam tim

manajemen dalam setiap pemecahan masalah yang menyangkut perusahaan dan sudah dapat mengambil keputusan apabila terjadi masalah dan kendala pada perusahaan tentunya sampai ada keputusan dari pihak menejer.

4. Teknisi Komunikasi *(Communication Technician)* hal ini dibuktikan dengan peran humas sebagai teknisi komunikasi, dimana humas PT. PLN (Persero) Wilayah Riau Cabang Pekanbaru sudah memberikan solusi yang tepat kepada pelanggan apabila ingin menyampaikan masalahnya seperti adanya call center 123, kotak saran yang dapat memberikan kemudahan pada pelanggan, dan disertai pembuatan iklan yang berkaitan dengan informasi, pelayanan dan penanganan pelanggan.

## B. Saran

1. Pimpinan perusahaan perlu memperbaiki sistem komunikasi internal dan exsternal pada PT. PLN (Persero) Wilayah Riau Cabang Pekanbaru yang memungkinkan humas (staf ahli teknik muda komunikasi) untuk mengetahui permasalahan dan dapat dilakukan dengan langkah-langkah antisipasi dalam menyelesaikan permasalahan perusahaan.
2. Pimpinan perusahaan hendaknya memberikan ruangan tersendiri untuk humas agar terlembaga, dapat lebih bebas dan luwes dalam melaksanakan perannya dan melaksanakan program-program kehumasan. Serta menambah petugas humas dalam membina hubungan dengan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Wilayah Riau Cabang Pekanbaru.

3. Perlunya dilakukan pengawasan dan evaluasi terhadap program kegiatan pembinaan hubungan dengan pelanggan oleh humas baik yang telah dan sedang dilakukan guna dalam meningkatkan kualitas pembinaan hubungan dengan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Wilayah Riau Cabang Pekanbaru.
4. Perlunya dilakukan pendekatan humas secara berkelanjutan untuk membangun citra positif di mata pelanggan dan memberikan pelayanan dan informasi kepada pelanggan yang prima.