

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan pembahasan yang telah dibahas sebelumnya adalah sebagai berikut :

1. Kendala yang ada pada PLN UP3 Padang dalam penerimaan pendapatan listrik pascabayar.
 - a) PLN UP3 Padang masih kurang memberikan sosialisasi kepada pelanggan listrik dalam layanan pembayaran sehingga masih banyak pelanggan yang belum tau apa saja layanan pembayaran yang ada di PLN.
 - b) Sebagian pelanggan masih banyak yang kurang kesadaran atas keadaan dan kebutuhan ekonomi mereka terhadap listrik, sehingga sering terjadinya kendala tunggakan pada pembayaran listrik setiap bulannya.
 - c) Kualitas layanan yang diberikan PLN kepada pelanggan listrik Prabayar, masih menjadi keluhan pelanggan karena tidak cepat dan tanggap petugas atas kendala listrik yang dilaporkan pelanggan, sehingga berkurangnya minat pelanggan kepada listrik Prabayar yang masih sering ada kendala jaringan dalam pembayarannya.
 - d) Kebijakan yang dibuat oleh perusahaan masih membuat pelanggan tidak patuh atas peraturan yang dibuat, sehingga sering terjadi tunggakan dan surat peringatan kepada pelanggan yang nakal.
2. Upaya yang dilakukan PLN UP3 Padang dalam menangani permasalahan pendapatan listrik pascabayar.
 - a) Melakukan sosialisasi lebih kepada semua pelanggan listrik PLN UP3 Padang tentang layanan pembayaran listrik yang ada di PLN melalui langsung kepada pelanggan, sosial media, papan iklan dan lainnya.
 - b) Meningkatkan kualitas layanan pengaduan pelanggan terhadap kendala pada pelanggan ataupun kebutuhan pelanggan.

- c) Membuat SOP kebijakan yang harus dipatuhi yang jika tidak dipatuhi langsung dikenakan kebijakan yang harus dilaksanakan secepatnya seperti migrasi listrik secara paksa bagi pelanggan yang menunggak pembayarannya.
- d) Selalu mengawasi pelanggan yang terlambat pembayarannya dan diberi surat peringatan pencabutan listrik.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis ingin memberikan beberapa saran kepada perusahaan, yaitu :

1. Memberikan sosialisasi layanan pembayaran listrik yang lebih kepada seluruh pelanggan listrik melalui secara langsung kepada pelanggan, sosial media, papan iklan dan lainnya, agar para pelanggan lebih tau pilihan layanan yang mereka gunakan dalam pembayaran listrik.
2. Selalu meningkatkan kualitas layanan keluhan pelanggan secara berkala supaya pelanggan puas atas layanan yang diberikan perusahaan dan meningkatkan minat masyarakat kepada metode pembayaran yang ada.
3. Membuat kebijakan yang lebih ketat seperti sering mengawasi pelanggan yang menunggak dan membatasi beberapa kali surat ancaman pencabutan listrik, supaya pelanggan lebih patuh dan tidak lalai atas kewajiban pembayaran listriknya dan kendala tunggakan pembayaran lebih berkurang.
4. Lebih sering melakukan evaluasi kebijakan kepada pelanggan atau petugas supaya semua tujuan perusahaan menjadi lancar,