

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

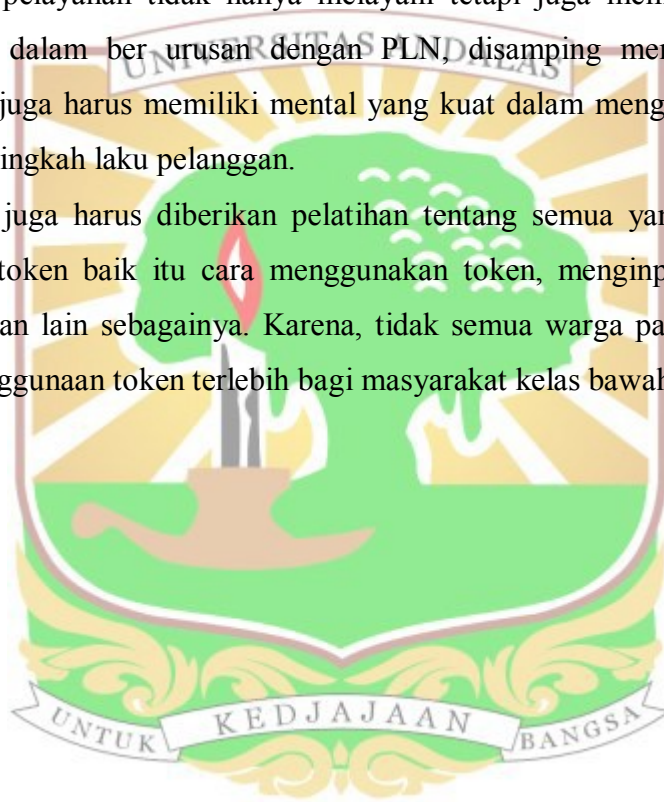
Dengan adanya listrik Prabayar PLN semakin mempermudah dan menekan biaya pengeluaran untuk konsumsi listrik pelanggan. Dalam penggunaan listrik Prabayar pelanggan bebas mengonsumsi listrik semauanya, pembelian tokennya pun bisa disesuaikan dengan pemakaian.

Namun, disamping kemudahan tersebut terdapat juga beberapa keluhan pelanggan terhadap listrik Prabayar dalam prosedur administrasi penyambungannya, penggunaan token dan keluhan lainnya, seperti :

1. Bagi pelanggan yang ingin melakukan pergantian meter pascabayar ke Prabayar dengan daya 900VA atau melakukan perubahan daya ke 900VA, pelanggan harus memenuhi syarat yaitu memiliki KIP, KKS, KPS, KIS, atau Surat Keterangan dari TNP2K. Ada beberapa pelanggan yang berat hati untuk mengurus persyaratan tersebut terlebih bagi pelanggan yang kurang tepat dikategorikan untuk mendapat kartu tersebut.
2. Sering terjadi masalah dalam menginput token. Kesalahan bisa terjadi pada pelanggan yang kurang teliti dalam menginput nomor token, kadang kesalahan juga terjadi pada meter listrik Prabayar.
3. Kurang baiknya pelayanan yang diberikan kepada pelanggan melihat berbagai macam tipe konsumen yang berbeda-beda perilakunya.

5.2 Saran

1. Sebaiknya petugas pelayanan menjelaskan dengan baik guna dan tujuan kartu yang menjadi persyaratan dalam pengurusan listrik yang berhubungan dengan daya 900VA tersebut harus dimiliki oleh pelanggan, sehingga pelanggan mengerti, memahami dan tidak ada lagi keluhan dari para pelanggan.
2. Petugas pelayanan sebaiknya diberikan pelatihan tentang bagaimana melayani pelanggan dan menghadapi pelanggan dengan baik. Karena tugas petugas pelayanan tidak hanya melayani tetapi juga membuat pelanggan nyaman dalam berurusan dengan PLN, disamping menguji kesabaran petugas juga harus memiliki mental yang kuat dalam menghadapi berbagai macam tingkah laku pelanggan.
3. Petugas juga harus diberikan pelatihan tentang semua yang berhubungan dengan token baik itu cara menggunakan token, menginputkan token ke meter, dan lain sebagainya. Karena, tidak semua warga paham bagaimana cara penggunaan token terlebih bagi masyarakat kelas bawah.



DAFTAR PUSTAKA

- Gie, The Liang. 2000. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta. Liberty.
- Handayaniingrat, Soewarno. 1995. *Pengantar Study Administrasi dan Manajemen*. Jakarta. Gunung Agung.
- Musanef. 1996. *Manajemen Kepegawaian di Indonesia*. Jakarta. Gunung Agung.
- Nafarin, M. 2007. *Penganggaran Perusahaan*. Jakarta. Salemba Empat.
- Sedarmayanti. 2005. *Tugas dan Pengembangan Sekretaris*. Bandung. Mandar Maju.
- Sukoco, Badri Munir. 2007. *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta. Erlangga.
- Tambunan, Rudi M. 2013. *Pedoman Penyusunan Standard Operating Prosedur*. Indonesia. Maiestas.
- Sumber lain : - PT. PLN (Persero). 2014. *Prosedur Pelayanan Non Teknik*.
- www.pln.co.id

