

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

PT. PLN (Persero) Area Bukittinggi merupakan unit pelayanan yang berada dibawah Unit Pelayanan Induk(Wilayah) Sumatera Barat, dengan daerah pelayanan mencakup Bukittinggi, Padang Panjang, Agam, Simpang Empat.

Unsur-unsur bauran pemasaran jasa di PLN :

##### 1. Produk (*product*)

PT. PLN menyediakan produk berupa meteran kwh. Meteran kwh ini maksudnya adalah alat untuk menghitung berapa beban yang terpakai menjadi tarif biaya. Untuk melayani pelanggan dengan baik. PT. PLN melakukan 2 strategi pengembangan produk, yaitu *tariff adjustment* dan perubahan daya disertai migrasi ke listrik pintar.

##### 2. Harga (*price*)

Penetapan harga merupakan suatu hal yang penting, perusahaan akan melakukan hal ini dengan banyak pertimbangan karena penetapan harga akan dapat mempengaruhi pendapatan total dan biaya. Berikut PLN menyajikan beberapa tabel harga yang diantaranya nya, biaya pasang baru, biaya perubahan daya, tarif tenaga listrik untuk keperluan rumah tangga, tarif tenaga listrik untuk keperluan bisnis, tarif tenaga listrik untuk keperluan industri.

### 3. Tempat (*place*)

PT. PLN ini memiliki lokasi yang terletak pada pusat kota, sehingga dengan adanya kantor yang terletak di pusat kota sangat memudahkan bagi pelanggan yang ada di Kota Bukittinggi dan sekitarnya untuk dapat mendatangi PT. PLN (Persero) Area Bukittinggi dan PT. PLN (Persero) Rayon Bukittinggi.

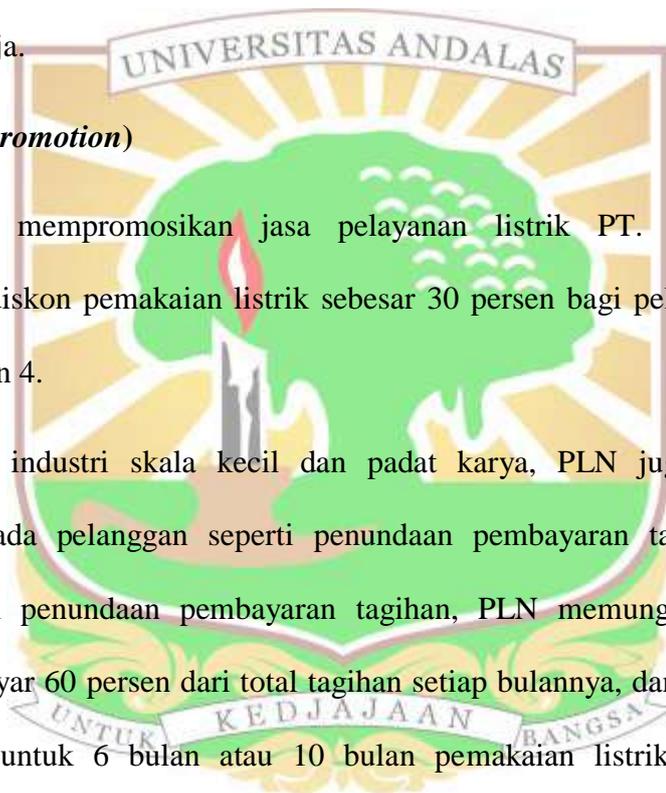
PT. PLN (Persero) Area bukittinggi ini melayani distribusi listrik hanya di Bukittinggi saja.

### 4. Promosi (*promotion*)

Untuk mempromosikan jasa pelayanan listrik PT. PLN (Persero) memberikan diskon pemakaian listrik sebesar 30 persen bagi pelanggan industri golongan 3 dan 4.

Untuk industri skala kecil dan padat karya, PLN juga memberikan keringanan pada pelanggan seperti penundaan pembayaran tagihan rekening listrik. Dalam penundaan pembayaran tagihan, PLN memungkinkan industri hanya membayar 60 persen dari total tagihan setiap bulannya, dan keringanan ini diberlakukan untuk 6 bulan atau 10 bulan pemakaian listrik. Setelah masa pengurangan pembayaran berakhir, PLN masih memberikan tenggang waktu dua bulan bagi industri yang belum mulai membayar tagihan listrik. Pada bulan ke-9 atau pada bulan ke-13 industri mulai mengangsur hutang tagihan listrik.

Kewajiban pembayaran hutang setiap bulan hanya dibebankan 50 persen saja dari hutang tagihan bulannya. Dengan demikian, hutang tunggakan 6 bulan



akan diangsur 12 bulan dimulai pada bulan ke-9, dan tunggakan 10 bulan akan diangsur 20 bulan dimulai pada bulan ke-13.

## 5. Orang (*people*)

Dalam upaya penyajian jasa yang terbaik bagi pelayanan pelanggan, maka PT. PLN (Persero) Area Bukittinggi yang merupakan BUMN memiliki pegawai dan karyawan yang memiliki tugas, wewenang, dan tanggung jawab secara terstruktur serta profesional.

Cara karyawan dalam memberikan pelayanan di PLN :

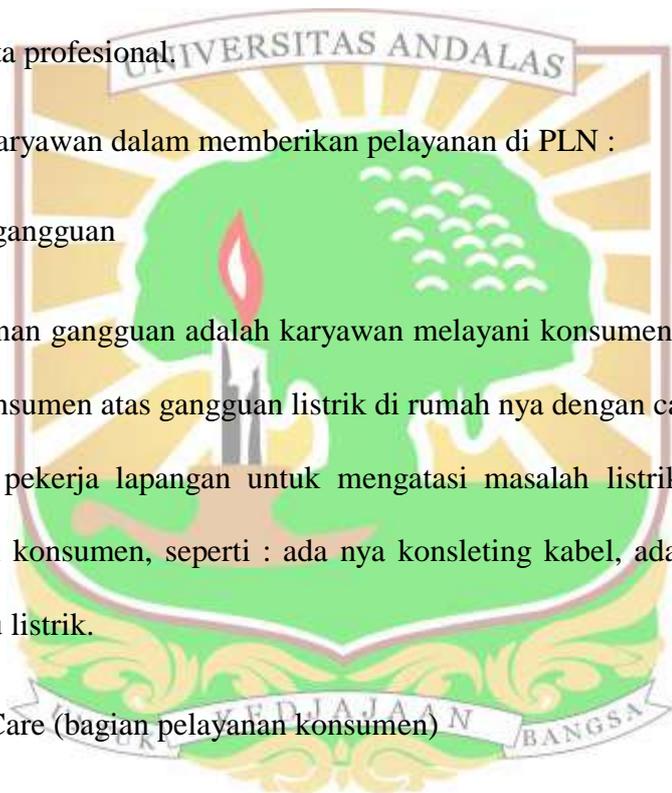
### 1. Pelayanan gangguan

Pelayanan gangguan adalah karyawan melayani konsumen dengan adanya pengaduan konsumen atas gangguan listrik di rumah nya dengan cara memberikan order kepada pekerja lapangan untuk mengatasi masalah listrik yang ada di rumah- rumah konsumen, seperti : ada nya konsleting kabel, ada nya perbaikan digardu- gardu listrik.

### 2. Costumer Care (bagian pelayanan konsumen)

Melakukan pelayanan selain pelayanan gangguan, seperti :

1. pengajuan penerangan sementara pada rumah yang akan mengadakan pesta dengan cara meghilangkan batasan pemakaian listrik.
2. Mengajukan pemasangan listrik yang dikelola oleh biro dan melaporkan ke costumer care.



PT. PLN (Persero) juga memiliki SOP pekerjaan (standar operasional prosedur) dengan memberikan pelayanan senyum, sapa, salam kepada konsumen yang langsung mendatangi PLN maupun konsumen yang dilayani melalui dalam telepon.

## **6. Proses (*process*)**

Dalam memberikan pelayanan pelanggan, PLN mengacu kepada yaitu :

- a. Pelayanan Pelanggan (Customer Service),
- b. Baca Meter & Tagihan Listrik (Meter Reading & Billing),
- c. Penagihan (Collecting).
- d. listrik pintar (secara online)

## **7. Sarana Fisik (*physical Evidence*)**

PT. PLN (Persero) Area Bukittinggi memiliki ruang tunggu yang dilengkapi sofa, dan meja, serta piagam dan piala penghargaan yang telah tercapai oleh perusahaan dan juga terdapat beberapa informasi seputar listrik dan perusahaan yang terpasang di dinding. PT. PLN (Persero) Area Bukittinggi juga memiliki ruangan yang cukup luas dan juga sejuk membuat pelanggan/ tamu yang mendatangi PLN merasa nyaman.



## 5.2 Saran

PT. PLN (Persero) area Bukittinggi sudah menerapkan bauran pemasaran jasa pada pelanggan dengan baik. Tetapi PT. PLN (Persero) area Bukittinggi sebaiknya meningkatkan lagi dalam inovasi pelayanan terhadap konsumen agar pelayanannya lebih cepat dan efektif. Untuk itu perlunya PT. PLN (Persero) area Bukittinggi memperhatikan kinerja karyawannya, dengan cara meningkatkan produktivitas kinerja karyawannya, seperti memberikan motivasi yaitu dengan meyakinkan para karyawannya dapat melakukan pekerjaan dengan baik untuk mencapai tujuan perusahaan.

