

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

PT. PLN (Persero) Area Payakumbuh adalah perusahaan yang bergerak dibidang listrik yang berfungsi sebagai pelaksana dan pelayanan sarana listrik di Kota Payakumbuh, Kota Batusangkar, Kabupaten Lima Puluh Kota, Lintau, dan Sumatera Barat pada umumnya.

Unsur-unsur bauran pemasaran itu terdiri dari (Kotler dan Amstrong, 2012)

##### 1. *Product*

Produk (*product*), adalah mengelola unsur produk termasuk perencanaan dan pengembangan produk atau jasa yang tepat untuk dipasarkan dengan mengubah produk atau jasa yang ada dengan menambah dan mengambil tindakan yang lain yang mempengaruhi bermacam-macam produk atau jasa.

##### 2. *Price*

Harga (*price*), adalah suatu sistem manajemen perusahaan yang akan menentukan harga dasar yang tepat bagi produk atau jasa dan harus menentukan strategi yang menyangkut potongan harga, pembayaran ongkos angkut dan berbagi variabel yang bersangkutan.



### 3. *Place*

Distribusi (*place*), yakni memilih dan mengelola saluran perdagangan yang dipakai untuk menyalurkan produk atau jasa dan juga untuk melayani pasar sasaran, serta mengembangkan sistem distribusi untuk pengiriman dan perniagaan produk secara fisik.

### 4. *Promotion*

Promosi (*promotion*), adalah suatu unsur yang digunakan untuk memberitahukan dan membujuk pasar tentang produk atau jasa yang baru pada perusahaan melalui iklan, penjualan pribadi, promosi penjualan, maupun publikasi.

### 5. *People*

Orang (*People*), adalah semua pelaku yang memainkan peranan penting dalam penyajian jasa sehingga dapat mempengaruhi persepsi pembeli. Elemen dari orang adalah pegawai perusahaan, konsumen, dan konsumen lain. Semua sikap dan tindakan karyawan, cara berpakaian karyawan dan penampilan karyawan memiliki pengaruh terhadap keberhasilan penyampaian jasa.



## 6. *Process*

Proses (*process*), adalah semua prosedur aktual, mekanisme, dan aliran aktivitas yang digunakan untuk menyampaikan jasa. Elemen proses ini memiliki arti sesuatu untuk menyampaikan jasa. Proses dalam jasa merupakan faktor utama dalam bauran pemasaran jasa seperti pelanggan jasa akan senang merasakan penyerahan jasa sebagai bagian jasa itu sendiri.

## 7. *Physical Evidence*

Sarana fisik (*Physical Evidence*), merupakan hal nyata yang turut mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli dan menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Unsur yang termasuk dalam sarana fisik antara lain lingkungan atau bangunan fisik, peralatan, logo, warna dan barang-barang lainnya

Ada 2 strategi pelayanan PT. PLN yang diterapkan untuk melayani pelanggan dengan baik.

### 1. *Tariff Adjustment*

*Tariff adjustment* adalah tarif yang dikenakan kepada pelanggan yang akan terus disesuaikan setiap bulannya dengan biaya produksi listrik.

Golongan tarif yang mengalami penyesuaian (*tariff adjustment*) adalah:



- a. R-1/TR, dengan daya 1.300 VA dan 2.200 VA (masih ditunda penerapannya),
- b. R-2/TR, dengan daya 3.500 VA sampai 5.500 VA,
- c. R-3/TR, dengan daya 6.600 VA ke atas,
- d. B-2/TR, P-1/TR dengan daya 6.600 VA sampai 200 kVA,
- e. B-3/TM, I-3TM, P-2/TM dengan daya di atas 200 kVA,
- f. I-4/TT, dengan daya 30.000 kVA ke atas,
- g. P-3/TR,
- h. L/TR, TM, TT

2. **Perubahan Daya Disertai Migrasi Ke Listrik Pintar**

Pelanggan yang sebelumnya memakai listrik pascabayar dapat melakukan migrasi ke listrik Prabayar atau listrik pintar. Pelanggan juga dapat melakukan permohonan Perubahan Daya yang di inginkan.

**5.2 Saran**

Dalam mengatasi kendala-kendala ada, PT. PLN (Persero) Area Payakumbuh berupaya untuk membuat perencanaan dan menambah kapasitas *Miniatur Circuit Breaker (MCB)*, *kilowatt-hour (kWh)*, transformator (trafo), dan material yang diperlukan untuk perubahan daya listrik. Sehingga kekurangan atau keterbatasan material yang digunakan untuk perubahan daya listrik pelanggan dapat dilaksanakan secara cepat dan tepat.

Kendala yang disebabkan oleh faktor lingkungan, diharapkan semua pihak perusahaan dapat mengkomunikasikannya dengan masyarakat setempat dan menemukan solusi agar di daerah terpencil tersebut dapat dijangkau jaringan listrik. Diharapkan juga semua pihak perusahaan bekerja sama dalam mengatasi berbagai kendala-kendala dengan baik dan cepat.

