

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil pembahasan diatas, maka penulis bisa menarik kesimpulan yakni

1. Pada PT PLN Batam keluhan yang umumnya di laporkan oleh pelanggan yaitu gangguan aliran listrik yang sering yaitu pemutusan arus listrik, MCB listrik yang tidak segera dipasang setelah pemutusan sementara, tagihan listrik besar tetapi pemakaian elektronik sedikit.
2. Pelanggan bisa melaporkan keluhan nya melewati layanan yang sudah di sediakan yaitu datang langsung ke Gedung UP3 PLN, menghubungi pusat panggilan, serta saluran digital.
3. Kendala yang umumnya terjadi yaitu kondisi cuaca yang tidak mendukung dan waktu yang diperlukan oleh teknisi untuk mengatasi masalah pelanggan, tagihan listrik besar tetapi pemakaian listrik sedikit juga merupakan keluhan yang sering terjadi.
4. Untuk memberikan pelayanan yang terbaik PT.PLN Batam menerapkan berbagai strategi untuk mengatasi tantangan yang dihadapi, seperti tetap mendengarkan dengan seksama keluhan dan kebutuhan pelanggan, menjelaskan dengan baik besar aliran listrik yang terpakai kepada pelanggan terkait tagihan listrik besar tetapi pemakaian elektronik sedikit. Memberitahu pelanggan bahwa perbaikan segera mungkin dilakukan sesudah cuaca membaik

5.2 Saran

Adapun saran dari penulis untuk penanganan keluhan pelanggan di PT.PLN sebagai berikut:

1. Sejauh ini penangan keluhan pelanggan yang dilakukan PT.PLN Batam sudah baik sesuai dengan standar perusahaan. Dan pelanggan dapat mengerti mengapa kendala itu terjadi karena petugas yang menjelaskan dengan baik.
2. Sebaiknya PT PLN memberikan informasi yang cepat tersampaikan kepada pelanggan melalui internet maupun media sosial karena sosial media dan internet sering di gunakan oleh pelanggan sehingga informasi cepat tersampaikan kepada pelanggan.

