BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

PT PLN (Persero) UP3 Padang telah menerapkan sistem penagihan piutang yang mencakup pencatatan, penagihan, pemutusan sementara, pembongkaran instalasi, dan penyambungan kembali. Proses ini didukung oleh aplikasi seperti AP2T dan P2APST untuk pengelolaan data dan transaksi pembayaran. Pelanggan diberikan berbagai opsi pembayaran, baik secara offline maupun online. PLN menerapkan pengawasan terhadap piutang dengan tindakan seperti pemutusan sementara setelah 30 hari keterlambatan, pembongkaran instalasi setelah 60 hari, dan penghapusan piutang ragu-ragu setelah 90 hari. Keterlambatan pembayaran seringkali disebabkan oleh keterbatasan ekonomi pelanggan dan keengganan beralih ke sistem prabayar.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis menyampaikan beberapa saran kepada perusahaan sebagai berikut:

1. Mengembangkan aplikasi mobile untuk monitoring tagihan dan pengingat pembayaran dapat meningkatkan kesadaran pelanggan dan mempermudah proses pembayaran.
2. Melakukan sosialisasi melalui berbagai media, termasuk media sosial dan kerja sama dengan pemerintah daerah, untuk meningkatkan pemahaman pelanggan tentang pentingnya pembayaran tepat waktu dan manfaat sistem prabayar.

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA

3. Meningkatkan kualitas layanan call center dan pengaduan masyarakat dengan pelatihan intensif bagi petugas serta pemanfaatan teknologi digital seperti aplikasi PLN Mobile.
4. Melakukan evaluasi rutin terhadap kebijakan penagihan dan sanksi untuk memastikan efektivitasnya serta menyesuaikan dengan kondisi ekonomi pelanggan.
5. Menjalin kerja sama dengan perbankan dan penyedia layanan pembayaran digital untuk memperluas kanal pembayaran dan mempermudah pelanggan dalam melakukan pembayaran.

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA