

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian di PT PLN (Persero) ULP Indarung Padang, dapat disimpulkan bahwa prosedur pembayaran listrik pascabayar telah berjalan dengan cukup baik dan sesuai SOP yang berlaku. Prosesnya meliputi pencatatan stand meter, verifikasi data, penerbitan rekening listrik, penyampaian tagihan, pembayaran melalui berbagai saluran, hingga konfirmasi pembayaran oleh sistem. Sistem yang digunakan sudah berbasis digital seperti ACMT dan PLN Mobile sehingga memudahkan proses administrasi dan pembayaran.

Namun, pelaksanaan prosedur masih belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat keterlambatan pembayaran oleh pelanggan, kemungkinan kesalahan pencatatan, serta belum maksimalnya penggunaan layanan digital. Selain itu, PLN telah melakukan pengendalian keterlambatan pembayaran melalui penagihan langsung, surat peringatan (TUL 01), hingga pemutusan sementara listrik.

#### **5.2 Saran**

Untuk meningkatkan efektivitas prosedur pembayaran listrik pascabayar, PT PLN (Persero) ULP Indarung Padang disarankan untuk meningkatkan ketelitian petugas dalam pencatatan stand meter agar tidak terjadi kesalahan data. Selain itu, perlu dilakukan sosialisasi lebih lanjut kepada pelanggan agar lebih aktif menggunakan layanan pembayaran digital seperti PLN Mobile dan perbankan elektronik.

Perusahaan juga perlu memperkuat pengawasan pada setiap proses pembayaran serta memberikan edukasi kepada pelanggan mengenai pentingnya membayar tepat waktu. Dengan demikian, diharapkan tingkat keterlambatan pembayaran dapat berkurang dan pelayanan menjadi lebih baik.

