

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari pembahasan di atas maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Biaya penyambungan baru tenaga listrik kategori rumah tangga dihitung berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan yaitu bersumber dari biaya penyambungan (BP) ditambah pulsa listrik/ token/ *voucher* dan ditambah materai.
2. Berdasarkan data yang diolah, jumlah pelanggan prabayar pada bulan Januari sebesar 160.788 pelanggan. Kemudian pada bulan Februari jumlah pelanggan mengalami penurunan sebesar 160.308 pelanggan dengan pertumbuhan pelanggan sebesar -480 dan persentase sebesar -0,30%, hal ini menunjukkan bahwa layanan listrik prabayar belum sepenuhnya digunakan dan pelanggan belum beralih dari tarif pasca bayar ke tarif prabayar. Sedangkan pada bulan Maret sampai Juni terjadi peningkatan jumlah pelanggan prabayar secara *kontinyu* sebesar 13,42%, hal ini menunjukkan bahwa kinerja PLN dalam memperkenalkan tarif prabayar sudah berjalan dengan baik sesuai prosedur Tarif Tenaga Listrik

(TTL) yang berlaku, dapat dilihat dari realisasi jumlah pelanggan penyambungan baru pra bayar PT PLN (Persero) Area Tanjung Karang.

3. Pola Penyelesaian yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) Area Tanjung Karang mengatasi terjadinya penurunan penyambungan baru prabayar adalah (a) Meningkatkan kreatifitas dalam mengembangkan promosi Pasang Baru listrik Prabayar untuk mendapatkan hasil yang lebih optimal seperti memberikan penghargaan/ undian kepada pelanggan yang rajin membayar rekening listrik tepat waktu. (b) Mengupayakan peningkatan kepuasan pelanggan, dengan cara meningkatkan kemampuan SDM melalui sistem dan prosedur yang telah diberikan oleh PLN untuk kualitas pelayanan yang lebih baik. (c) Mempertimbangkan dalam mengeluarkan biaya promosi supaya lebih efisien, contohnya biaya iklan lewat media cetak dikurangi dan lebih bersifat iklan layanan masyarakat agar masyarakat lebih merasa diperhatikan. (d) Melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai listrik pintar atau listrik prabayar, supaya masyarakat lebih paham dan mengerti akan manfaat dan kelebihan listrik prabayar dibandingkan listrik pasca bayar.

5.2 Saran

Dari hasil pembahasan diatas dan melihat fakta yang ada maka penulis memberikan saran sebagai input bagi pihak perusahaan sebagai berikut:

- a. Sejauh ini pelaksanaan penyambungan baru listrik prabayar kategori rumah tangga searah sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan, akan tetapi perusahaan harus lebih memperhatikan ketelitian perolehan

data pelanggan pada awal pengajuan, dan pastikan data tersebut lengkap dan jelas sehingga tidak ada hambatan apabila melakukan survei.

- b. Hindari jasa calo karena harga sangat mahal dan tidak sesuai dengan ketentuan yang ditentukan oleh PLN.