

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Kesimpulan yang dapat diambil dari tugas akhir yang berjudul kualitas pelayanan pelanggan pada bidang penambahan daya adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan pelanggan merupakan salah satu cara dalam menempatkan sebuah jasa lebih unggul.
- b. Pada bidang pelayanan penambahan daya kualitas pelayanan harus baik untuk melampaui harapan pelanggan sehingga dapat memberikan kepuasan yang tinggi kepada pelanggan. Sehingga produk jasa penambahan daya PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah menjadi lebih unggul dan memberikan citra baik perusahaan di mata masyarakat.
- c. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan diperlukan adanya perbaikan kualitas pelayanan yang mengacu pada kepuasan pelanggan. Hal ini merupakan tujuan utama dalam pemberian pelayanan. Karena itu, perbaikan kualitas pelayanan harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.
- d. Pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah jika dikelompokkan menurut persepsi Philip Kotler (2002) maka layanannya yaitu berupa jasa utama yang disertai barang dan jasa tambahan. Tawaran terdiri dari suatu jasa utama disertai jasa tambahan dan atau barang pendukung. Dapat diambil contoh yaitu pelanggan penyambungan baru dan pelanggan penambahan daya.
- e. Kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah sudah baik dan sesuai dengan teori yang ada diantaranya seperti kehandalan, keramahan, tidak pernah memarahi pelanggan, memberikan

kemudahan bagi para pelanggan dalam mencari informasi, prosedur-prosedur, pasang baru, penambahan daya, dan kemudahan dalam pembayaran.

- f. Dalam bidang Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah melibatkan manajer dan *supervisor* terjun secara langsung dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan karena terdapat beberapa hal yang tidak dapat dilakukan oleh staf atau bukan tanggung jawab staf tersebut.
- g. PT. PLN (Persero) bekerjasama dengan Kementrian Sumber Daya Mineral serta Presiden Bapak Ir. H. Joko Widodo menghadirkan program subsidi untuk daya 450 VA dan 900 VA bagi warga tidak mampu. Hal ini bertujuan untuk menjadikan listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas hidup dan sebagai penunjang pertumbuhan ekonomi masyarakat Indonesia.

## 4.2 Saran

Saran untuk PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah yaitu sebagai berikut:

1. Untuk terus meningkatkan kualitas dalam pelayanan pelanggan khususnya pada bidang penambahan daya.
2. Meningkatkan kecepatan dan kualitas *software*/program dalam pelayanan pelanggan.
3. Selalu meningkatkan kesejahteraan listrik bagi masyarakat yang berada di wilayah Area Semarang, khususnya di wilayah Rayon Semarang Tengah. Serta untuk selalu menjaga kepuasan masyarakat dalam bidang kelistrikan.
4. Menambah satu karyawan dengan jobdesk sebagai kurir dokumen untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pada suatu pekerjaan.