

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Setelah melakukan pengumpulan data, penelitian dan analisis terhadap masalah yang ada, maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Sistem Informasi Penagihan Tunggalan Rekening Listrik yang optimal adalah sistem yang dapat digunakan oleh fungsi penagihan dengan baik dan memberikan manfaat yang baik pula bagi pelanggan.
2. Dengan pembentukan dan pembenahan sistem penagihan makan diharapkan dapat meminimalisir tunggakan rekening listrik pelanggan.
3. Sistem komputerisasi khususnya dibagian penagihan harus digunakan secara maksimal agar menghasilkan kinerja yang maksimal pula.
4. Selain sistem komputerisasi pengembangan Sumber Daya Manusia juga diperlukan untuk menghasilkan karyawan-karyawan yang terampil, berkompeten serta memiliki sopan santun terutama dalam menagih tunggakan kepada pelanggan.
5. Tahap-tahap penagihan rekening listrik yang baik meliputi :
  - a. Perencanaan penagihan, diantaranya :
    1. Perencanaan kebutuhan tempat pembayaran
    2. Perencanaan kerja sama dengan pihak lain.
    3. Perencanaan jadwal penagihan.
  - b. Persiapan penagihan rekening listrik, diantaranya :
    1. Pembacaan meter
    2. Perhitungan rekening listrik
  - c. Pelaksanaan penagihan rekening listrik, diantaranya :
    1. Proses penagihan rekening listrik.

2. Pelayanan penerimaan pembayaran rekening listrik di tempat pembayaran.
  - 2.1 Pelayanan penerimaan pembayaran rekening listrik di tempat pembayaran.
  - 2.2 Pelayanan penerimaan pembayaran rekening listrik dengan cara Giralisasi.
  - 2.3 Pelayanan penerimaan pembayaran rekening listrik dengan cara Legalisasi.
  - 2.4 Pelayanan penerimaan pembayaran rekening listrik yang dibiayai APBN atau APBD.
  - 2.5 Pembayaran rekening listrik beban PLN.
6. Untuk pelaksanaan penagihan rekening listrik kepada pelanggan PT. PLN (PERSERO) mencetak rekening listrik agar pelanggan tahu berapa besar biaya yang telah dipakai selama satu bulan.
7. Setelah rekening listrik sudah tercetak maka PT. PLN (PERSERO) menyerahkan atau membagi rekening listrik ke payment poin (tempat pembayaran) yang sudah ada. Untuk mempermudah pelanggan apabila ingin membayar rekening listrik, maka PLN bekerja sama dengan Bank, KUD dan LKMD yang ada.
8. Pembayaran rekening listrik menurut ketentuan yang telah ditetapkan oleh PT. PLN (PERSERO) mulai tanggal 5 s/d 14 untuk gelombang A dan tanggal 15 s/d 24 untuk gelombang L.
9. Apabila pembayaran rekening listrik melewati waktu yang telah ditetapkan, maka pelanggan akan dikenakan sanksi pemutusan sementara dan biaya keterlambatan yang besarnya disesuaikan dengan daya yang digunakan oleh pelanggan tersebut.
10. Apabila dalam jangka waktu 60 hari terhitung sejak pelaksanaan pemutusan sementara pelanggan belum melunasi pembayaran rekening listrik ditambah dengan biaya keterlambatannya maka PT.

PLN (PERSERO) berhak melakukan pemutusan rampung berupa penghentian penyaluran tenaga listrik dengan mengambil sebagian atau seluruh instalasi milik PT. PLN (PERSERO).

#### **4.2 Saran**

Adapun saran yang penulis berikan adalah sebagai berikut :

1. Hendaknya perusahaan meningkatkan pelayanan yang memuaskan bagi seluruh pelanggan tanpa pengecualian.
2. Tunjukkan etika, sikap dan perilaku yang sopan santun dan ramah dalam menghadapi pelanggan khususnya saat melakukan penagihan tunggakan.
3. Hendaknya perusahaan memberikan pelatihan kepada karyawan-karyawannya dalam hal mengembangkan sumber daya manusia agar menghasilkan karyawan yang terampil, cerdas, dan sopan santun dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan.
4. Meningkatkan kedisiplinan para pegawai perusahaan.
5. Hendaknya perusahaan menciptakan kondisi yang harmonis dengan menjaga komunikasi yang baik antara atasan dengan bawahan maupun sesama karyawan.
6. Meningkatkan kerja sama baik antar pegawai maupun antara atasan dan pegawai. Hal ini dimaksudkan agar perusahaan dapat melakukan pengambilan keputusan yang paling tepat dalam menyelesaikan suatu masalah.