

BAB IV

PENUTUP

Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan pada PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Selatan, berikut ini diajukan kesimpulan dan saran.

4.1 Kesimpulan

1. Dimensi keandalan (*reliability*), skor rata – rata dalam kategori sebesar 84 % menyatakan baik berarti bahwa pelayanan petugas pada keandalan pemberian informasi, penanganan keluhan, mengatasi kerusakan-kerusakan yang terjadi dianggap sudah baik oleh pelanggan listrik prabayar PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Selatan.
2. Dimensi daya tanggap (*responsiviness*), skor rata – rata dalam kategori sebesar 66% menyatakan baik berarti bahwa respon petugas dalam mendengar keluhan, cepat tanggap dalam menangani keluhan call center, serta memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan dalam penerapannya dianggap cukup baik oleh pelanggan listrik prabayar PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Selatan.

3. Dimensi jaminan (*assurance*), skor rata-rata dalam kategori sebesar 96% responden menyatakan baik berarti bahwa akurasi informasi dari petugas, pengetahuan yang dimiliki petugas, sikap sopan petugas, maupun jaminan keamanan petugas pada saat transaksi dalam penerapannya dianggap sangat baik oleh pelanggan listrik Prabayar PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Selatan.
4. Dimensi empati (*empathy*), skor rata-rata dalam kategori sebesar 96% responden menyatakan baik berarti bahwa kepedulian petugas kepada pelanggan, perhatian petugas kepada pelanggan, serta perhatian petugas kepada setiap keinginan konsumen dalam penerapannya dianggap sudah sangat baik oleh pelanggan listrik Prabayar PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Selatan.
5. Dimensi berwujud (*tangible*), skor rata – rata dalam kategori sebesar 100% responden menyatakan baik berarti bahwa sarana layanan, kebersihan dan kenyamanan, layanan pemasangan listrik Prabayar, fasilitas, kWh meter listrik Prabayar, dan sistem digital kWh meter listrik Prabayar pada PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Selatan dianggap sudah sangat baik oleh pelanggan listrik Prabayar.

4.2 Saran

Dalam upaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pelanggan khususnya pelanggan listrik prabayar pada PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Selatan, walaupun pada dasarnya pelanggan menyatakan sudah baik, namun ada hal yang perlu diperhatikan pihak PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Selatan dan sekiranya dapat menjadi saran bagi perusahaan, yakni:

1. Dalam analisis kualitas keandalan, beberapa responden menyatakan bahwa terkadang informasi yang diberikan oleh petugas sangat berbelit-belit sehingga pelanggan merasa kebingungan. Oleh karena itu sebaiknya PT. PLN perlu untuk menyediakan layanan informasi yang jelas dalam pemasangan listrik prabayar untuk memberikan kemudahan, agar dalam pemesanan listrik prabayar masyarakat tak harus bertatap muka dengan customer service, cukup dengan menelpon, sms atau melalui media internet sehingga dapat mempermudah masyarakat, dalam hal pemesanan maupun penggantian jenis paket listrik (dari pasca bayar ke prabayar), dengan demikian petugas yang akan langsung melacak alamat dan mendatangi rumah pelanggannya. membantu masyarakat dan memudahkan dalam pemasangan listrik prabayar, misalnya saja Layanan sms atau call center khusus pelayanan listrik prabayar.

2. Dalam analisis kualitas daya tanggap, beberapa responden merasa terkadang petugas kurang tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan pelanggan, terbukti dari adanya beberapa keluhan yang terhambat sampai berhari-hari. Oleh karena itu petugas seharusnya menyampaikan alasan dengan jelas kepada pelanggan mengapa petugas terhambat dalam memperbaiki kerusakan agar pelanggan tidak kecewa.
3. Dalam analisis kualitas empati, beberapa responden merasa terkadang petugas kurang perhatian dan peduli dalam melayani pelanggan. Oleh karena itu petugas perlu melakukan komunikasi yang baik dengan para pelanggan sehingga pelanggan merasa diperhatikan oleh petugas yang memberikan pelayanan.
4. Dalam analisis kualitas berwujud, beberapa responden menyatakan terkadang terjadi sistem error pada kwh meter listrik prabayar, sehingga perlu ada perhatian yang serius dari PLN dalam menangani hal tersebut, agar menghindari kerusakan-kerusakan atau kesalahan sistem yang bisa merugikan masyarakat.