

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan listrik Prabayar dan Pascabayar di Desa Banjarrejo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur bahwa konsumen merasa puas dengan pelayanan listrik Prabayar dan Pascabayar yang diberikan oleh PLN, dari 15 narasumber yang diwawancarai ada 9 orang pelanggan listrik Prabayar dan Pascabayar yang merasa puas dengan persentase sebesar 60% sedangkan pelanggan listrik Prabayar dan Pascabayar yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PLN ada 6 orang, dengan persentase sebesar 40%. Kepuasan konsumen dapat dilihat dari pelayanan para petugas PLN yang sudah profesional. Dalam melayani konsumen, petugas PLN sudah bersikap baik, sudah sesuai dengan bidang yang ditekuni, tidak ada lagi sikap diskriminatif terhadap para konsumen, dan pembayaran sudah dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Sedangkan konsumen yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PLN adalah karena seringnya terjadi pemadaman listrik, sarana dan prasarana yang diberikan oleh pihak PLN kurang berkualitas, pemberian subsidi yang tidak merata, serta tidak adanya call center gratis bagi pelanggan listrik yang mengalami kendala dalam penggunaan listrik PLN.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, ada beberapa saran yang peneliti berikan diantaranya sebagai berikut :

1. Untuk Perusahaan Listrik Negara (PLN)
 - a. Hendaknya meningkatkan jumlah daya pada gardu-gardu listrik agar tidak terjadi pemadaman arus listrik.
 - b. Meningkatkan kualitas produk dengan memperhatikan kualitas bahan-bahan fasilitas listrik seperti kabel maupun kWh meter.
 - c. Memberikan penyuluhan atau sosialisasi cara menghemat listrik baik pengguna listrik Prabayar maupun penggunaan listrik Pascabayar.

2. Untuk masyarakat pengguna listrik
 - a. Masyarakat hendaknya berinvestasi dengan menggunakan produk-produk elektronik yang hemat listrik agar dapat menekan biaya pengeluaran tiap bulan.
 - b. Hendaknya masyarakat dapat menumbuhkan rasa kesadaran dan kepedulian tentang pentingnya menghemat energi listrik.
 - c. Masyarakat harus memahami cara perawatan alat-alat listrik yang baik dan benar agar tidak terjadi permasalahan lain yang lebih berbahaya seperti konsleting listrik dan kebakaran.