BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Dalam upaya menjalin komunikasi dengan masyarakat (konsumen) sebagai pengguna listrik yang utama maka diharapkan perusahaan dapat memahami apa yang menjadi keinginan konsumen. Namun pada kenyataannya kita jumpai kesalahpahaman antara pelanggan dengan pihak perusahaan (PT. PLN) yang berujung pada pernyataan keluhan atau pengajuan komplain kepada perusahaan. Pengajuan komplain dapat dipicu oleh berbagai hal antara lain ketidakpuasan pelanggan akan prosedur pencatatan meter, pemadaman tanpa pemberitahuan, dan sebagainya.

Namun dalam penanganannya PT. PLN selalu menanganinya dengan baik dan cepat sehingga konsumen merasa puas dengan kinerja PT. PLN serta PT. PLN sering mengadakan tambah daya gratis dengan tujuan agar konsumen merasa diperhatikan dengan tujuan meningkatkan kepercayaan kepada perusahaan (PT. PLN) sehingga meskipun banyaknya keluhan yang dihadapi PT. PLN tetap memberikan pelayanan yang maksimal dan terbaik bagi konsumennya.

4.2 Saran

1. Dapat Mengoptimalkan Kualitas dan Kuantitas Kerja Sumber Daya Manusia-nya. Salah satu caranya dengan menanamkan budaya kerja cerdas dan cepat kepada semua lapisan karyawan, mulai dari level bawah sampai level atas. Cerdas dan cepat disini lebih ditekankan pada cerdas dan cepat dalam bertindak, memahami keluhan pelanggan, dan mengambil keputusan. Diharapkan dengan menganut budaya kerja seperti itu, para karyawan harus bisa mengoptimalkan segala kemampuannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara cepat, tepat, dan memuaskan.

2. Tambah petugas pelayanan pelanggan khususnya di bagian *REVASS* agar arsip data pelanggan agar dapat tersusun dengan rapi dan mudah dicari ketika data pelanggan dibutuhkan.