

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi dan pada bab tinjauan praktek, maka penulis menarik suatu kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan pembayaran rekening listrik pada PT. PLN Persero Area Dumai dilakukan pada loket pembayaran rekening listrik dengan cara pelanggan mendatangi loket pembayaran rekening listrik, melakukan transaksi, sampai pelanggan mendapatkan bukti pembayaran rekening listrik.
2. Didalam memberikan pelayanan pembayaran rekening listrik PT. PLN Persero Area Dumai memberikan kemudahan kepada pelanggan maupun konsumen di dalam proses pembayaran rekening listrik, seperti membuka loket pembayaran rekening listrik pada tiap kecamatan yang berada di kota Dumai, yang terdiri dari 22 loket pembayaran rekening listrik yang tersebar di 7 kecamatan yang terdapat di kota Dumai.

4.2. Saran

Dari uraian yang telah penulis sampaikan diatas, penulis dapat memberikan beberapa saran kepada perusahaan, guna meningkatkan pelayanan pembayaran rekening listrik. Adapun diantaranya adalah :

1. Hendaknya manajer memberikan standar kepada petugas yang melayani dalam memberikan pelayanan pembayaran rekening listrik, seperti

keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan, kepedulian, serta penampilan/ bukti fisik, sehingga pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan maupun konsumen.

2. Manajer PT. PLN Persero Area Dumai hendaknya membuka lebih banyak lagi loket pembayaran rekening listrik guna untuk mempermudah masyarakat didalam melakukan pembayaran rekening listrik.