BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian, maka penulis menarik beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi penunggakan pembayaran rekening listrik pada PT.PLN (Persero) cabang Pekanbaru rayon Panam adalah:
   a. Perilaku Konsumen, yaitu ketidaksadaran, lupa, lalai, dan masalah ekonomi yang menjadi penyebab pelanggan melakukan penunggakan pembayaran rekening listrik pada PT.PLN (Persero) cabang Pekanbaru rayon Panam.
   b. Pelayanan pada PT.PLN (Persero) cabang Pekanbaru rayon Panam. Kurangnya keramah-tamahan karyawan, kurang profesional, tidak cepat tanggap dalam menanggapi keluhan pelanggan menjadi penyebab pelanggan melakukan penunggakan.
   c. Sanksi atau denda tidak merata, dan tidak maksimalnya penerapan sanksi oleh pihak PLN juga menjadi penyebab pelanggan melakukan penunggakan. Sanksi atau denda yang kurang tegas, hal ini terlihat pada perusahaan PLN yang menerpkan sanksi kepada pelanggan yang menunggak lebih dari 3 bulan hanya memberikan surat teguran/pemberitahuan dan sanksi ini tidak membuat jera para penunggak.

2. Tinjauan ekonomi Islam terhadap penunggakan pembayaran rekening listrik pada PT.PLN (Persero) cabang Pekanbaru rayon Panam masih belum sepenuhnya sesuai dengan prinsip ekonomi Islam. Hal ini terlihat pada perilaku konsumen yang sengaja menunda pembayaran rekening listrik. Dan dalam pelayanan yang terjadi pada PT. PLN (Persero) cabang Pekanbaru rayon Panam tidak ramahnya para karyawan, tidak profesional, dan kurang cepat tanggap dalam menanggapi keluhan pelanggan.

   Dalam masalah sanksi atau denda seharusnya pihak perusahaan lebih tegas, dan untuk pelanggan agar mentaati peraturan yang telah ditetapkan dan disepakati.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang sudah diambil, penulis menyimpulkan bahwa untuk mengurangi jumlah tunggakan rekening listrik pada PT.PLN (Persero) cabang Pekanbaru rayon Panam sebaiknya perusahaan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan sebaiknya peusahaan memperhatikan keluhan-keluhan pelanggan dan secepatnya menanggapi keluhan tersebut, walaupun hanya masalah sederhana. Bagi petugas catat meter sebaiknya lebih teliti dalam menjalankan tugasnya agar tidak ada pihak yang merasa dirugikan dan pelanggan pun merasa puas jika pencatatan sesuai dengan pemakaian mereka. Kemudian pihak perusahaan

dirasa perlu menambah karyawan pada bagian pelayanan dan memberikan pengarahan kepada mereka supaya lebih ramah dan tulus dalam menghadapi pelanggan, itu sangat penting supaya citra perusahaan baik dimata masyarakat. Menambah mesin baru yang diharapkan bisa menampung pelanggan baru seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan listrik saat ini, atau memperbaiki mesin yang rusak dengan mendatangkan ahli atau teknisi.

2. Mengenai sanksi, diharapkan pihak PLN lebih tegas dan menyeimbangkanpenerapansanksidenganpelayanan yang diberikan.
3. Untuk masalah perilaku konsumen itu sendiri, diharapkan pelanggan betul-betul menyadari untuk membayar kewajiban listrik setiap bulannya, dan mematuhi peraturan-peratran yang telah ditetapkan oleh PLN.Karena dengan kesadaran tersebut dapat membantu pihak PLN dalam menjalankan operasinya menyalurkan tenaga listrik kepada masyarakat, dan alangkah baiknya jika PLN itu sendiri memberikan penyuluhan, dan *feedback* nya adalah pembayaran yang tepat waktu.