

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis dapat mengambil kesimpulan.

1. Sistem pelayanan pada PT.PLN Rayon Panam dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dari hari kehari mengalami peningkatan, seperti adanya sistem *On Real Time* sehingga bisa meminimalisir terjadinya kesalahan pencatatan meter oleh karyawan. Kemudian diciptakannya perogram *Payment Point Online Bank* dimana fungsinya mempermudah konsumen dalam pembayaran listrik yang bisa dilakukan diamna saja dan kapan saja. PT.PLN juga mempunyai sistem baru, yakni sistem *prabayar* dimana konsummen bisa mengontrol sendiri pemakaian listriknya. Adany layananan *Call Center* dengan menggunakan sistem *Respont Time*, dimana konsumen bisa melakukan pengaduan kapan saja dengan menghubungi *Call Center* 123.
2. Berdasarkan penelitian yang telah penulis buat, tentang tanggapan masyarakat terhadap PT.PLN Rayon Panam dalam meningkatkan kepuasan konsumenbelum berjalan dengan baik sepenuhnya, diantaranya dalam hal keramahan, kemampuan dalam melayani konsumen, keadilan, keseriusan, kecepatan, dan kenyamanan semuanya sudah berjalan sebagaimana semestinya. Namun dalam hal

harga biaya listrik yang ditawarkan oleh PT.PLN Rayon panam masih dikategorikan mahal oleh sebagian pelanggan. Tentang pemadaman listrik yang sering terjadi, inilah yang membuat masyarakat sering terganggu, oleh karena itu tentang pemadaman listrik bergilir masih dianggap kurang baik oleh masyarakat sepenuhnya.

3. Tinjauan Ekonomi Islam tentang pelayanan PT.PLN Rayon Panam dalam meningkatkan kepuasan konsumen belum berjalan sesuai dengan konsep pelayanan menurut Ekonomi Islam. Prinsip-prinsip yang sudah berjalan dengan baik antara lain seperti prinsip persamaan (*musawamah*) tanpa membeda-bedakan antara satu konsumen dengan konsumen lainnya. Begitu juga dengan prinsip persaudaraan (*ukhuwah*) dan prinsip cinta kasih (*muhabbah*) dimana pihak PT.PLN Rayon Panam berusaha untuk melayani konsumen dengan ramah tamah, selalu tersenyum dan penuh kesopanan. Namun, prinsip perdamaian (*slim*), prinsip tolong menolong (*Ta'awun*) dan prinsip mempermudah (*At-Taysir*) belum bisa diterapkan sepenuhnya oleh pihak PT.PLN Rayon Panam, seperti pihak PT.PLN belum bisa menanggapi segera setiap keluhan konsumen, seringnya terjadi pemadaman listrik bergilir yang sangat mempersulit konsumen melaksanakan aktivitasnya, dan tidak adanya keringanan kepada konsumen yang mengalami pemutusan meter masih adanya pemutusan meter kepada konsumen yang menunggak membayar listrik, dikarenakan tidak semua konsumen PT.PLN Rayon Panam mampu dalam hal materi.

## B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka dapat dikemukakan beberapa saran yaitu:

### 1. Bagi PT.PLN Rayon Panam:

PT.PLN Rayon Panam sudah memberikan pelayanan yang baik dan bisa memberikan pelayanan dan kemudahan dengan maksimal dalam melayani konsumen, oleh karena itu diharapkan tetap mempertahankan pelayanannya dan terus meningkatkan pelayanannya agar semakin memberikan kemudahan kepada konsumen yang membutuhkan jasa PT.PLN Rayon Panam.

### 2. Bagi Mahasiswa:

Mudah-mudahan skripsi ini bisa bermanfaat bagi penulis sendiri juga bagi pembaca dan menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, dan dijadikan referensi untuk melakukan penelitian lebih lanjut.