

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada bab sebelumnya maka untuk menjawab rumusan masalah penulis ambil kesimpulan sebagai berikut :

##### 1. Penilaian dari aspek dimensi kualitas pelayanan

Analisis pelayanan terhadap pelanggan ini didasarkan 5 aspek kualitas pelayanan. Hasil penelitian diketahui bahwa dari segi penilaian sangat baik, baik, tidak baik dan sangat tidak baik didapatkan hasil 4 aspek pelayanan terhadap pelanggan yang terdiri dari Sarana prasarana (*tangible*), Keandalan (*reliable*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*emphaty*) memiliki kualitas baik, sedangkan aspek Daya tanggap (*responsiveness*) memiliki kualitas tidak baik.

##### 2. Upaya yang dilakukan PT. PLN (PERSERO) Cabang Pekanbaru Rayon Panam dalam meningkatkan Pelayanan

Adapun upaya yang telah dilakukan oleh PT. PLN (PERSERO) Rayon Panam dalam meningkatkan pelayanan adalah dengan menjadikan persyaratan penyambungan lebih mudah dan biaya lebih murah, lebih dimudahkan akses dalam pembayaran tagihan listrik, meluncurkan pelayanan berbasis teknologi terkini, adanya listrik pintar dengan meter listrik Prabayar, pemberian pelayanan di kantor yang dipercepat dan efisien serta peningkatan sarana dan prasarana pendukung pelayanan di kantor.

3. Persepsi Pelanggan terhadap upaya PT. PLN (PERSERO) Cabang Pekanbaru Rayon Panam dalam meningkatkan pelayanan.

Sebagian besar pelanggan menilai positif dan apresiasi akan upaya - upaya peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh PT. PLN (PERSERO) Rayon Panam namun ada yang menilai masih kurang yaitu dalam hal kecepatan pelayanan kurang cepat, dalam hal ketersediaan bangku yang kurang dan ketersediaan mesin diesel jika ada pemadaman bergilir sehingga menyebabkan pelayanan terhambat.

4. Tinjauan Ekonomi Islam terhadap PT. PLN (PERSERO) Rayon Panam dalam memberikan pelayanan.

Dalam hal profesional, keramahan dan kesopanan pegawai PLN (PERSERO) Rayon Panam telah sesuai dengan ekonomi Islam. Begitu juga dengan prinsip keadilan dan empati dalam pelayanan yang sudah sesuai dengan ekonomi Islam. Namun dalam respon pegawai PLN Rayon Panam dalam menanggapi keluhan pelanggan terkesan belum sungguh-sungguh dan tentunya belum sesuai dengan ekonomi Islam karena Islam melarang menunda-nunda pekerjaan. Begitu juga dalam hal pakaian, petugas PLN Rayon Panam berpakaian sopan namun tidak menutup aurat yang tentunya tidak sesuai dengan syariah.

## **B. Saran**

Dari kesimpulan tersebut, maka saran untuk PT. PLN (PERSERO) Cabang Pekanbaru Rayon Panam yaitu dalam hal ketanggapan (*Responsiveness*) untuk

diperbaiki dan ditingkatkan lagi dan dalam sarana prasarana (*Tangible*) untuk ditingkatkan juga. Dalam hal empati, kehandalan dan jaminan untuk tetap dipertahankan sebisa mungkin ditingkatkan. Selain itu, PT. PLN (PERSERO) Cabang Pekanbaru Rayon Panam seharusnya melakukan upaya-upaya peningkatan pelayanan khusus yang lebih sejalan dengan kebutuhan pelanggannya.