

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

1. Prosedur penagihan rekening listrik meliputi perencanaan penagihan rekening listrik, persiapan penagihan rekening listrik, pelaksanaan penagihan rekening listrik
2. Faktor faktor yang mempengaruhi pelanggan menunggak pembayaran listrik meliputi:
 - a. Penghasilan rendah/penghasilan tidak menentu yang membuat pelanggan tidak memprioritaskan pembayaran rekening listrik, Memutarkan uang pembayaran rekening listrik untuk keperluan lain dan sengaja tidak membayar tagihan rekening listrik,
 - b. Malas untuk membayar ke loket dan menunggu petugas PLN datang menagih. Sering lupa membayar tagihan rekening listrik dan sering menunda-nunda pembayaran rekening listrik.
 - c. Letak payment point yang jauh dari rumah warga
 - d. Lamanya waktu pemadaman listrik baik itu karena pemadaman total maupun pemadaman listrik bergilir, akibatnya barang-barang elektronik di rumah sering rusak karena sering terjadi tegangan rendah dan pemadaman listrik
 - e. Kecilnya jumlah biaya denda keterlambatan yang membuat pelanggan sering menunggak pembayaran listrik.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh maka penulis mencoba memberikan saran diantaranya :

1. Bagi PT PLN (Persero) UP3 Jambi
 - a. Perusahaan harus meningkatkan pelayanan yang memuaskan bagi setiap pelanggan.

- b. Pegawai menunjukkan sikap, etika dan perilaku sopan santun kepada setiap pelanggan sehingga menciptakan hubungan yang harmonis terlebih saat melakukan penagihan kepada pelanggan yang menunggak.

2. Bagi Pembaca

Semoga laporan tugas akhir ini dapat menjadi bahan untuk terus belajar dan menjadi wadah bagi pembaca dikemudian hari.