

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian tentang Prosedur Pelayanan Keluhan Pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Karebosi, Penulis menemukan beberapa kesimpulan, di bawah ini merupakan beberapa kesimpulan yang ditemukan oleh peneliti:

1. Pelayanan

Pelayanan pelanggan yang dimaksud oleh PLN Rayon Karebosi tidak hanya bentuk permintaan pelayanan terkait kelistrikan yang disampaikan oleh pelanggan, namun sebuah keluhan tentang kerugian yang dialami pelanggan yang terkait masalah kelistrikan lalu disampaikan ke *customer service* juga merupakan sebuah pelayanan pelanggan di PLN Rayon Karebosi. Sehingga pelayanan pelanggan pada PLN Rayon Karebosi merupakan segala bentuk pelayanan baik itu permintaan pelayanan maupun complain atau keluhan.

2. Penyelesaian Layanan

Keluhan yang diterima PLN Rayon Karebosi mampu diselesaikan dengan cepat dengan mengacu pada waktu penyampaian keluhan dan juga tingkat keluhan yang disampaikan. Misalnya seorang pelanggan menyampaikan suatu keluhan atau permintaan pelayanan setelah pelanggan lainnya terlebih dahulu menyampaikan keluhannya. Namun keluhan yang disampaikan pelanggan yang pertama lebih berat atau lebih

sulit dibandingkan keluhan yang disampaikan pelanggan yang kedua, maka yang terlebih dahulu ditangani yaitu pelanggan yang kedua. Hal ini bukanlah suatu ketidakadilan yang dilakukan oleh pihak Rayon Karebosi, namun PLN Rayon Karebosi mengefisiensikan waktu dimana sembari menunggu proses keluhan yang lebih sulit, keluhan ringan diselesaikan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yang ada pada PLN Rayon Karebosi masih kurang rapi dan aman, yaitu hanya ditampung dalam sebuah buku yang dinamakan “buku ekspedisi”. Buku ini bisa saja rusak, ataupun hilang sehingga dapat menjadi suatu masalah besar jika data pelanggan yang dimiliki PLN Rayon Karebosi tersebut hilang.

4. Prosedur pelayanan pelanggan

Dalam prosedur penanganan keluhan atau pelayanan pelanggan, bagi pelanggan yang datang, *customer service* memberikan ucapan selamat datang dan selamat pagi atau siang (tergantung waktu penanganan) sambil memberikan senyum dan mempersilahkan duduk. Setelah itu *customer service* menanyakan apa keluhan atau permintaan pelayanan pelanggan. Setelah pelanggan menyampaikan keluhan atau permintaan layanan, *customer service* kembali mengkonfirmasi permintaan pelayanan pelanggan agar tidak terjadi kesalahpahaman. setelah itu *customer service* lalu mencatat keluhan di buku ekspedisi lalu mengucapkan terima kasih dan meminta maaf atas ketidaknyamanan yang dirasakan oleh pelanggan yang datang. Data Keluhan yang telah dicatat lalu disampaikan kepada Admin

Keluhan. Disamping menerima keluhan, Admin Keluhan juga dimonitor langsung oleh Manajer Rayon. Setelah itu Admin keluhan mengirim permintaan penanganan ke seksi terkait atau teknisi. Teknisi tersebut langsung ke lokasi pelanggan lalu melakukan penanganan. Setelah penanganan selesai, pihak terkait atau teknisi mengirim pesan telah diselesaikannya keluhan ke Admin Keluhan. dan yang terakhir Admin Keluhan menyampaikan status keluhan ke pihak *customer service*.

5. Evaluasi

Tidak ada valuasi rutin yang dilakukan PLN Rayon Karebosi baik perminggu, maupun perbulan. Sehingga tidak ada perbaikan dalam pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

B. Saran

1. Saran untuk PLN Rayon Karebosi

Pada penelitian ini, penulis memberikan beberapa saran kepada PLN Rayon Karebosi yang dapat berfungsi sebagai perbaikan kinerja petugas khususnya dalam penanganan keluhan pelanggan, berikut adalah beberapa saran yang diberikan:

- a. Dalam pelayanan yang dilakukan oleh PLN Rayon Karebosi, sebaiknya dipisahkan antara pelayanan pelanggan dengan keluhan pelanggan. Hal ini sebaiknya dilakukan agar petugas bisa lebih fokus dan lebih cepat dalam pelayanan pelanggan dan penanganan keluhan. Sehingga PLN Rayon Karebosi perlu menyediakan dua

macam *customer service*, yaitu untuk pelayanan pelanggan dan untuk keluhan atau komplain pelanggan.

- b. Dokumentasi yang dilakukan petugas oleh PLN rayon Karebosi perlu ditingkatkan, yaitu melakukan pencadangan ke folder di komputer agar lebih rapi dan aman. Sehingga jika sewaktu-waktu data pelanggan dibutuhkan pihak *customer service* bisa dengan mudah menemukannya.
- c. PLN Rayon karebosi perlu memberikan layanan purna jual kepada pelanggan yang telah ditangani, baik dalam pelayanan, maupun dalam keluhan. Sehingga pelanggan bisa puas karena adanya jaminan kualitas atas pelayanan ataupun penanganan yang telah dilakukan petugas PLN Rayon Karebosi.
- d. PLN Rayon Karebosi seharusnya melakukan evaluasi rutin, baik perminggu, maupun perbulan. Hal ini berfungsi sebagai peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan, sehingga kesalahan atau kekurangan yang ada tidak terulang kembali.

2. Saran untuk penelitian selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya bisa melakukan observasi terlebih dahulu seperti, waktu observasi dan wawancara, dan juga kesiapan informan, agar tidak mengalami kesulitan dalam mengambil data.