

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti uraikan melalui bab sebelumnya, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut.

Bahwa pihak PLN ULP Telaga selama menjadi penyedia atau pemasok jasa kelistrikan di Gorontalo telah memenuhi tugas dan tanggung jawabnya untuk memenuhi setiap kebutuhan listrik yang ada di setiap rumah. Konsisten ini sejalan dengan apa yang mereka ingin capai, menerangi Indonesia.

Dalam proses penyampaian dan proses interaksi komunikasi antara pihak PLN dan pelanggan juga turut dilakukan untuk menjaga hubungan baik antara pihak PLN dan Pelanggan. Serta pihak PLN sendiri terus mengevaluasi dari melalui sistem dan mengikuti perkembangan jaman, contoh evaluasi yang dilakukan oleh PLN ialah menyediakan pembayaran tagihan listrik dengan cara PLN Mobile.

Namun, kadang kala sikap PLN dalam menjalankan strategi komunikasi kepada setiap pelanggan untuk mengatasi masalah penunggakan selalu mendapat tantangan, salah satunya sikap agresifitas pelanggan yang menunggak yang ketika di datangi untuk melakukan penagihan, petugas PLN selalu mendapat perlakuan yang buruk dari pelanggan. Padahal sesuai sanksi yang telah disepakati antara PLN dan pelanggan jika menunggak sanksinya akan diputus aliran listriknya. Tapi upaya untuk menangani permasalahan dalam mengatasi penunggakan terus dilakukan oleh pihak PLN.

5.2 Saran

Peneliti membagi saran menjadi tiga poin yaitu :

- 1) Saran pertama di tujukan bagi PLN khususnya, agar tetap menjaga kepercayaan masyarakat untuk terus menyediakan jasa kelistrikan yang terus dihandalkan oleh pelanggan serta terus mengevaluasi diri dari setiap permasalahannya yang muncul.
- 2) Saran kedua bagi masyarakat Gorontalo terutama bagi kalangan pelanggan agar tetap memperhatikan aturan ataupun kesepakatan yang telah dijalin bersama PLN dalam melakukan pemasangan listrik dan selalu menepati penagihan ataupun pembayaran tagihan yang telah jatuh tempo untuk membayar.
- 3) Baik PLN dan Pelanggan selalu mengemukakan sikap saling menghargai ketika satu persoalan terjadi, seperti halnya permasalahan penagihan tunggakan yang dilakukan oleh petugas PLN ke pelanggan agar dilakukan secara komunikatif agar pelanggan yang menunggak dapat merespon sikap petugas yang sopan dan bijak dalam menjalankan pekerjaannya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

David, Fred R. 2006. *Manajemen Strategis Konsep*. Jakarta: Salemba Empat.

Fandy Tjiptono. 2011. *strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Press.

Effendi, OnongUchjana. 2005. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung. Remaja Rosdakarya.

_____.2009. *Hubungan Masyarakat: Suatu Studi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Hendra, dkk. 2013. *Menejemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta: PT Prenhallindo.

Jefkins, Frank. 2009. *Public Relations*. Jakarta: Erlangga.

Liliweri, Alo. 2011. *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*. Jakarta. Kencana.

Mulyana, Deddy. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT.Remaja Rosdakarya.

Oliver, Sandra. 2007. *Strategi Public Relation*. Jakarta: 2007.

Rumanti, Maria Assumpta. 2010. *Dasar-dasar Public Relations: Teori dan Praktik*. Jakarta: Grasindo.

Rohim, Syaiful. 2009. *Teori Komunikasi (Perspektif, Ragam dan Aplikasi)*. Jakarta. Rineka Cipta.

Ruslan, Rosady. 2008. *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relation*. Jakarta. PT. Raja GrafindoPersada.

Sofyan Assuari. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.

William J. Stanton. 2009. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jakarta: Erlangga.

Salusu. 2018. *Pengambilan Keputusan Strategis (Untuk organisasi publik dan non profit)*. Jakarta: Grasindo.

Skripsi/Jurnal:

Diyah Budiningrum. 2010. *Implementasi Strategi Penurunan Tunggakan Rekening Listrik di PT.PLN (Persero)APJ Surakarta*. Online pada <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/14736/implementasi-strategi-penurunan-tunggakan-rekening-listrik-di-PT-PLN-persero-APJ-Surakarta> diakses pada 19 oktober 2018.

Muhammad Ansori. 2009. *Sejarah Strategi: Dasar, Prinsip dan Pengembangan*. Online pada <https://www.strategiusaha.wordpress.com/2009/04/27/sejarah-strategi-dasar-prinsip-dan-pengembangan/amp/> diakses pada 21 November 2018.