

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Hubungan Tarif Dasar Terhadap Peningkatan Pelayanan Konsumen Rumah Tangga Dibidang Kelistrikan Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di Kelurahan Sei Mati Kecamatan Medan Maimun Kota Medan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan PLN dalam pemenuhan hak-hak konsumen dibidang kelistrikan di Kelurahan Sei Mati Kecamatan Medan Maimun Kota Medan tidak sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Seringnya aktifitas pemadaman yang dilakukan PLN menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pelanggan/konsumen masih rendah. Masalah lain yang timbul adalah tidak ada kompensasi ganti rugi akibat kerugian yang dilakukan PLN kepada pelanggan. Dapat diketahui bahwa PLN tidak memberikan hak-hak konsumen secara mutlak.
2. Kenaikan tarif dasar listrik tidak berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan pelayanan konsumen listrik di Kelurahan Sei Mati Kecamatan Medan Maimun Kota Medan. Kesimpulan ini didapatkan dari hasil koefisien determinasi penelitian yang menunjukkan bahwa naiknya tarif dasar listrik hanya memberikan

pengaruh sebesar 33,64% sedangkan 66,36% nya dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dari hasil nilai ini pula bahwa terdapat beberapa faktor lain yang dapat mempengaruhi peningkatan pelayanan konsumen listrik yang tidak diteliti pada penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan dalam skripsi ini, maka penulis memberikan saran mengenai masalah terkait sebagai berikut:

1. Hendaknya pemerintah mengatur secara tegas dan lebih rinci tentang analisis terhadap hak-hak konsumen listrik, serta perlunya kesadaran pemerintah tentang perlindungan hak-hak konsumen dengan cara memberikan penyuluhan, informasi, program-program pembelajaran konsumen. Serta diharapkan pihak PLN terus memberikan jaminan pelayanan yang prima guna memenuhi hak dan kewajiban konsumen agar tidak ada lagi keluhan pelanggan sehingga nantinya terhindar dari sengketa konsumen.
2. Diharapkan kepada pemerintah agar lebih mempertimbangkan kebijakan tarif dasar listrik terhadap dampaknya kepada masyarakat yang berpenghasilan rendah. Bila memang kebijakan kenaikan tarif dasar listrik harus dibuat maka diharapkan PLN membarikan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan para pelanggan/konsumen sehingga hak-hak yang dimilikinya dapat terpenuhi.