

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Setelah menganalisis dan membahas mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan karyawan pada PT. PLN (Persero) Cabang Palembang maka pada bab terakhir ini diberikan kesimpulan dan saran yang dapat bermanfaat bagi PT. PLN (Persero) Cabang Palembang.

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan karyawan pada PT. PLN (Persero) Cabang Palembang, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Faktor-faktor pelayanan yang diberikan oleh karyawan pada PT. PLN (Persero) Cabang Palembang yang cenderung memberikan rasa puas kepada konsumen yaitu :
 - a) Mengenai keramahan dan kesopanan karyawan penerima pengaduan dalam memberikan pelayanan (butir pertanyaan 4), konsumen yang cenderung merasa puas sebanyak 10 orang (33,3%).
 - b) Mengenai kebersihan dan kerapihan petugas dalam berpakaian (butir pertanyaan 7), konsumen yang cenderung merasa puas sebanyak 16 orang (53,3%).

2. Faktor-faktor pelayanan yang diberikan oleh karyawan pada PT. PLN (Persero) Cabang Palembang yang cenderung memberikan rasa tidak puas kepada konsumen yaitu :
- a) Mengenai kemudahan dalam proses pembayaran rekening listrik di loket-loket pembayaran kantor PLN (butir pertanyaan 1), konsumen yang cenderung merasa tidak puas sebanyak 17 orang (56,7%).
 - b) Mengenai kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam menangani proses pembayaran rekening pelanggan (butir pertanyaan 2), konsumen yang cenderung merasa tidak puas sebanyak 20 orang (66,7%).
 - c) Mengenai kecepatan petugas dalam menyelesaikan keluhan pelanggan apabila terjadi pemadaman aliran listrik (butir pertanyaan 3), konsumen yang cenderung merasa tidak puas sebanyak 27 orang (90%).
 - d) Mengenai keramahan dan kesopanan karyawan dalam menangani proses pembayaran rekening di loket-loket pembayaran kantor PLN (butir pertanyaan 5), konsumen yang cenderung merasa tidak puas sebanyak 19 orang (63,3%).
 - e) Mengenai sikap petugas di loket-loket pembayaran apabila ada hal-hal yang kurang dimengerti dan ingin konsumen tanyakan (butir pertanyaan 6), konsumen yang cenderung merasa tidak puas sebanyak 16 orang (53,33%).
 - f) Mengenai kebersihan kantor pelayanan secara umum (butir pertanyaan 8), konsumen yang cenderung merasa tidak puas sebanyak 14 orang (46,66%).

- g) Mengenai fasilitas tempat parkir yang ada dan sikap petugas-petugas parkir dalam melayani (butir pertanyaan 9), konsumen yang cenderung merasa tidak puas sebanyak 17 orang (56,7%).

B. Saran

Untuk faktor-faktor yang cenderung belum memberikan kepuasan kepada pelanggan (konsumen), khusus butir pertanyaan 1, 2, 3, 5, 6, 8, dan 9 maka dari pihak PLN harus memperhatikan kembali pelayanannya. Saran yang dapat diberikan pada perusahaan yaitu sebagai berikut :

1. Dalam menangani proses pembayaran rekening listrik yang terkesan lamban dan berbelit-belit sebaiknya karyawan perlu diberikan pelatihan (training).
2. Jika ada karyawan yang kurang sopan dan kurang ramah sebaiknya pimpinan perusahaan perlu memberikan nasehat/saran/teguran kepada karyawan tersebut agar bersifat sopan dan ramah dalam melayani konsumen.
3. Mengenai fasilitas tempat parkir dan sikap-sikap petugas parkir dalam melayani sebaiknya pihak PLN melakukan peninjauan kembali agar fasilitas tempat parkir dapat terkesan rapi dan bersih yang kemudian akan memberikan rasa aman kepada pelanggan sedangkan petugas-petugas parkir yang ada perlu memberikan informasi dengan segera kepada pelanggan apabila pelanggan salah memarkirkan kendaraannya khusus di bagian karyawan.
4. Apabila ada mesin-mesin yang sudah rusak/tua yang menyebabkan sering padamnya aliran listrik maka tenaga ahli mesin yang ada perlu melakukan

pengawasan dan evaluasi secara rutin agar kapasitas mesin dapat memenuhi kebutuhan konsumen untuk mencegah terjadinya pemadaman aliran listrik.