

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pada pembahasan hasil penelitian, dapat diuraikan beberapa kesimpulan yang secara umum mengacu pada peranan pengendalian karyawan bagian elektrikal terhadap efektivitas pelayanan jasa PT. PLN (Persero). Secara rinci kesimpulan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pengelolaan pelayanan jasa di PT. PLN (Persero), berjalan dengan baik yang telah ditinjau oleh peneliti dapat dipenuhi oleh perusahaan. Hal ini dapat terlihat dari hasil jawaban responden yang positif terhadap variabel efektivitas pelayanan jasa. Dan sistem yang dijalankan oleh perusahaan telah sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan.
2. Berdasarkan hasil daripada pengujian hipotesis, dapat disimpulkan bahwa peranan pengendalian terhadap pelaksanaan pelayanan jasa bagi pelanggan sudah cukup baik.
3. Persepsi responden dilihat dari efektivitas pelayanan jasa secara umum termasuk kedalam kategori sangat baik. Hal ini dapat terlihat dari banyaknya responden yang menilai positif terhadap variabel efektivitas pelayanan jasa.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, sebaiknya peranan pengendalian harus menjadi bagian yang terpisah dengan asisten manajer alat pengukur dan pembatas agar dapat lebih memperluas fungsinya dan mengembangkan tugasnya meskipun PT.PLN (Persero) yang penulis teliti masih tersentralisir oleh PT.PLN (Persero) distribusi. Dan sebaiknya PT.PLN (Persero) dapat senantiasa menjaga dan meningkatkan kinerjanya, sehingga dapat dijadikan motivasi dan dapat terjadi peningkatan mutu kinerja nantinya.