

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengamatan dan penelitian terhadap UPJ PLN Cimahi Kota dan didukung dengan data serta analisis yang dilakukan selama penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Karakteristik kebutuhan konsumen untuk pelayanan non teknis yang dianggap penting, yaitu:
 - Petugas keamanan ramah terhadap pelanggan yang datang di kantor pelayanan PLN.
 - Kebersihan ruang tunggu pelayanan.
 - Kondisi tempat duduk yang bersih.
 - Kenyamanan atmosfer ruang tunggu kantor pelayanan.
 - Kenyamanan atmosfer kantor pelayanan.
 - Petugas pelayanan di kantor pelayanan berpenampilan rapi.
 - Ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu yang cukup bila terjadi lonjakan pelanggan.

2. Pada pelayanan teknis UPJ PLN Cimahi Kota, konsumen belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh UPJ PLN Cimahi Kota.

3. Cara menterjemahkan karakteristik kebutuhan konsumen ke dalam karakteristik teknis, yaitu dengan 3 cara:

⊗ Hubungan kuat

Hubungan kuat terjadi pada karakteristik kebutuhan konsumen dengan karakteristik teknis yang diciptakan perusahaan untuk merespon langsung kebutuhan konsumen.

⊗ Hubungan sedang

Hubungan sedang terjadi pada karakteristik kebutuhan konsumen dengan karakteristik teknis yang tidak langsung berhubungan dengan karakteristik kebutuhan konsumen.

⊗ Hubungan lemah

Hubungan lemah terjadi pada karakteristik kebutuhan konsumen dengan karakteristik teknis yang kecil sekali hubungannya dengan karakteristik kebutuhan konsumen. Pada penelitian ini tidak ditemukan hubungan yang lemah antara karakteristik kebutuhan konsumen dengan karakteristik teknis.

4. Kualitas pelayanan non teknis yang perlu ditingkatkan lagi oleh UPJ PLN

Cimahi Kota, yaitu:

- Kemampuan kantor UPJ PLN Cimahi Kota memberikan layanan secara akurat dan andal.
- Ketersediaan kantor UPJ PLN Cimahi Kota membantu pelanggan dan menyediakan layanan yang cepat.

5. Kualitas pelayanan teknis yang perlu ditingkatkan lagi oleh UPJ PLN Cimahi

Kota, yaitu:

- Kemudahan menghubungi dinas gangguan.
- Kecepatan dalam merespon pengaduan dari konsumen.
- Kelengkapan fasilitas operasi.
- Menggunakan perlengkapan / alat-alat operasi yang canggih.
- Kejelasan dan akurasi informasi.

5.2 Saran

Dari pembahasan masalah dan kesimpulan yang ada, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat membantu pihak UPJ PLN Cimahi Kota dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan konsumennya, yaitu:

1. Pihak UPJ PLN Cimahi Kota sebaiknya memperhatikan hal-hal yang menjadi kebutuhan konsumen, dan melakukan perbaikan terhadap kekurangan-kekurangan dari pelayanan (non teknis dan teknis) terhadap konsumen baik dari segi sumber daya manusia (karyawan) , fasilitas pelayanan, fasilitas operasi dinas gangguan, dan perlengkapan operasi dinas gangguan.
2. Dalam proses perbaikan kualitas di dalam pelayanan baik non teknis maupun teknis, sebaiknya pihak UPJ PLN Cimahi Kota memperhatikan hubungan antara karakteristik kebutuhan konsumen dan karakteristik teknis serta memperhatikan tingkat kesulitan untuk mencapai tujuan tersebut untuk meminimalkan kesalahan dalam pelaksanaannya.
3. Karakteristik kebutuhan konsumen yang sudah sesuai dengan standar kualitas sebaiknya dipertahankan dan dijaga agar tidak turun, sedangkan karakteristik yang masih belum memenuhi standar kualitas harus ditingkatkan agar kepuasan konsumen terjadi merata di setiap karakteristik.
4. Dengan penggunaan metode *Quality Function Deployment* ini diharapkan dapat menjadi rancangan dan acuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan di UPJ PLN Cimahi Kota.