

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan penulis mengenai pengaruh sistem remunerasi terhadap kualitas pelayanan prima di PT. PLN (Persero) Kota Bandung dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu :

- 1) Gambaran mengenai pengimplementasian sistem remunerasi yang ditunjukkan dari hasil penelitian didapatkan bahwa sistem remunerasi di PT. PLN (Persero) Kota Bandung, secara keseluruhan berada pada kategori baik. Dimana skor rata-rata dari jawaban responden tertinggi berada pada indikator biaya yang efektif (*cost effective*), dan untuk skor rata-rata yang terendah berada pada indikator perangsang kerja, dimana indikator keseluruhan dari sistem remunerasi yaitu memadai (*addequate*), keadilan (*equitable*), keseimbangan (*balance pay*), biaya yang efektif (*cost effective*), terjamin (*secure*), perangsang kerja (*incentive providing*), dan dapat diterima (*acceptable*).
- 2) Gambaran kualitas pelayanan prima dari hasil penelitian didapat kinerja pegawai PT. PLN (Persero) Kota Bandung dalam kualitas pelayanan prima, untuk keseluruhan skor rata-rata tiap indikator berada pada kategori baik. Akan tetapi dari keseluruhan skor, diperoleh skor tertinggi berada pada indikator jaminan (*assurance*) dan skor terendah berada pada indikator bukti langsung (*tangible*), dari keseluruhan indikator kualitas pelayanan prima

yaitu reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsivness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti langsung (*tangible*).

- 3) Hasil uji hipotesis yang dilakukan menghasilkan bahwa sistem remunerasi mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan prima. Artinya jika pengimplementasian sistem remunerasi berjalan dengan baik dan sesuai maka tingkat kinerja pegawai dalam kualitas pelayanan prima baik, begitu juga sebaliknya apabila pengimplementasian sistem remunerasi buruk maka kinerja pegawai dalam kualitas pelayanan prima rendah. Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel sistem remunerasi menjadi suatu yang penting dalam mewujudkan kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima.

## 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas dan merujuk kepada skor rata-rata tiap indikator, saran yang dapat diberikan peneliti mengacu kepada indikator yang memiliki skor rata-rata terendah di antara indikator yang lain untuk masing-masing variabel. Berdasarkan hal tersebut maka saran yang dikemukakan adalah:

- 1) Pada variabel Sistem Remunerasi diperoleh skor terendah terdapat pada indikator perangsang kerja (*incentive providing*) dibandingkan dengan indikator lainnya. Merujuk kepada hal tersebut maka perlu dilakukan upaya peningkatan dalam merangsang kerja karyawan dengan memberikan dorongan semangat kerja dari pimpinan maupun teman kerja, pemberian pengakuan bagi pegawai yang berprestasi, menjaga komunikasi antar pegawai, dan adanya jaminan pekerjaan.

- 2) Pada variabel Kualitas Pelayanan Prima, diperoleh bahwa kualitas pelayanan prima memiliki kategori baik. Tetapi, dari keseluruhan indikator skor rata-rata terendah berada pada indikator bukti langsung (*tangible*). Oleh sebab itu, perlu dilakukan peningkatan khususnya pada program SARLING (Pemasaran Keliling) yang sudah mulai dilakukan yang dilakukan sekali dalam sepekan menjadi setiap hari. Dengan menentukan pos-pos yang dianggap terjangkau oleh pelanggan.
- 3) Sistem remunerasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan prima. Mengingat sistem remunerasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan prima, maka penulis merekomendasikan agar PT. PLN (Pelayanan) Kota Bandung harus tetap menjaga dan meningkatkan sistem remunerasi dengan pengimplementasiannya yang benar dan tepat demi meningkatkan kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima. Sehingga komitmen perusahaan dalam menegakan bersih dari korupsi benar-benar terealisasi.