

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil analisis deskripsi menunjukkan bahwa pemberdayaan sumber daya manusia di Unit Pelayanan Teknik PT. PLN (Persero) UPJ Bandung Selatan yang meliputi indikator: (1) Kemampuan, (2) Kepercayaan, (3) Kewenangan dan (4) Tanggung Jawab, hampir secara keseluruhan berada pada kategori cukup efektif. Hal ini mengandung arti bahwa sebagian besar petugas pelayanan teknik merasakan bahwa pemberdayaan sumber daya manusia yang dilakukan cukup efektif. Jawaban responden tertinggi terdapat pada indikator “tanggung jawab”, artinya dengan adanya pemberdayaan sumber daya manusia, petugas PLN sudah mampu bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya. Sedangkan untuk jawaban terendah responden ada pada indikator “kepercayaan”, artinya pemberdayaan sumber daya manusia belum cukup mampu membangun kepercayaan antara manajemen dan petugas pelayanan teknik.
2. Berdasarkan hasil analisis deskripsi menunjukkan bahwa pelayanan teknik di Unit Pelayanan Teknik PT. PLN (Persero) UPJ Bandung Selatan yang meliputi indikator: (1) Pencegahan Kegagalan Layanan, (2) Pemulihan Kegagalan Layanan, (3) Teknologi Layanan dan (4) Komunikasi Standar Layanan, secara keseluruhan berada pada kategori sedang. Hal ini mengandung arti bahwa sebagian besar petugas pelayanan teknik dalam

melakukan pelayanan dengan cukup baik. Jawaban responden tertinggi terdapat pada indikator “pemulihan kegagalan layanan”, artinya tingkat pelayanan pemulihan gangguan yang diberikan oleh petugas pelayanan teknik sudah cukup. Sedangkan untuk jawaban terendah responden ada pada indikator “pencegahan layanan”, artinya petugas masih kurang mampu mencegah timbulnya kegagalan layanan.

3. Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa secara parsial pemberdayaan sumber daya manusia memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan teknik, artinya jika pemberdayaan manusia dilaksanakan dengan efektif maka pelayanan teknik yang diberikan petugas tinggi dan sebaliknya jika pemberdayaan sumber daya manusia tidak efektif maka pelayanan teknik petugas pun akan rendah. Hal ini ditunjukkan dari hasil uji korelasi yang berada pada kategori kuat. Hasil determinasi pengaruh Variabel Pemberdayaan Sumber Daya Manusia (X) terhadap Variabel Pelayanan Teknik memberikan keterangan bahwa Variabel Pemberdayaan SDM memberikan pengaruh yang cukup kuat terhadap Pelayanan Teknik.

5.2. Saran

Kesimpulan di atas merujuk kepada skor rata rata setiap indikator, saran yang dikemukakan penulis mengacu kepada indikator yang memiliki skor rata rata terendah di antara indikator yang lain untuk masing masing variabel. Berdasarkan hal tersebut saran yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan indikator yang dijadikan kajian pada variabel pemberdayaan sumber daya manusia, indikator “kepercayaan” memiliki skor terendah. Pada

indikator ini, skor rata-rata terendah terdapat pada ukuran usaha atasan dalam menghargai perbedaan pandangan. Petugas menilai bahwa tingkat usaha atasan dalam menghargai perbedaan pandangan dirasa rendah. Oleh karena itu, hendaknya atasan mampu menghargai perbedaan pandangan atau pendapat yang ada di antara petugas dengan atasan maupun petugas dengan petugas lain. Atasan dapat mengadakan rapat dengar atau mengembangkan diskusi sehingga ide-ide dari sertiap karyawan terangkum dengan baik, sehingga terjadi komunikasi dua arah antara petugas dan atasan.

2. Berdasarkan indikator yang dijadikan kajian pada variabel pelayanan teknik, indikator “pencegahan kegagalan layanan” memiliki skor terendah. Pada indikator ini, skor rata-rata terendah terdapat pada ukuran inisiatif petugas dalam mencegah timbulnya kegagalan layanan. Perusahaan dapat meningkatkan inisiatif petugas dengan cara mengadakan pelatihan untuk meningkatkan motivasi dan inisiatif petugas dalam mencegah kegagalan layanan. Petugas juga diberikan pengarahan keuntungan apa saja yang akan didapat ketika kegagalan layanan dapat diminimalisir.
3. Pemberdayaan sumber daya manusia yang diterapkan diharapkan dapat memberikan umpan balik yang sifatnya positif dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan petugas, karena pemberdayaan mempunyai manfaat yang banyak bagi peningkatan kualitas petugas. Pemberdayaan harus dilaksanakan secara *continue* dan bertahap, agar semua tingkatan dalam manajemen dapat menerimanya dengan terbuka dan sukarela.

4. Pelayanan merupakan hal penting bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Oleh karena itu, peningkatan pelayanan yang dapat dilakukan dengan memberikan *reward* bagi petugas yang melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, perusahaan dapat melakukan pelatihan secara rutin mengenai pencegahan kegagalan layanan, pemulihan kegagalan layanan maupun bagaimana cara melayani pelanggan dari segi emosional.
5. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, pemberdayaan sumber daya manusia mempunyai pengaruh positif terhadap pelayanan teknik. Oleh karena itu PT. PLN (Persero) UPJ Bandung Selatan harus mempertahankan beberapa indikator pelayanan teknik yang sudah tinggi dan meningkatkan beberapa indikator yang masih rendah dengan melakukan pemberdayaan sumber daya manusia, serta memperhatikan faktor-faktor lain yang mempengaruhi tingkat pelayanan yaitu keterampilan hubungan antar pribadi, komunikasi, pengetahuan, sensitivitas, pemahaman dan berbagai macam perilaku eksternal.
(Tjiptono F. , 2005:132)