

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan pada bab sebelumnya, maka pada bagian akhir ini penulis dapat membuat beberapa simpulan mengenai pengaruh *Total Quality Management* terhadap kinerja perusahaan pada PT PLN (Persero) APJ Bandung, yaitu :

1. Hasil analisis *Total Quality Management* berdasarkan indikator yaitu terdiri dari fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerja sama tim (*teamwork*), perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan serta adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan secara keseluruhan termasuk kategori sangat baik. Hal ini didasarkan pada jawaban kuesioner penelitian, bahwa para responden menyetujui indikator mengenai TQM tersebut telah sesuai dan diterapkan dengan baik di PT PLN (Persero) APJ Bandung.
2. Hasil analisis kinerja perusahaan berdasarkan perspektif keuangan, dilihat dari pencapaian tingkat ROI dinyatakan tidak baik, dikarenakan belum konsistennya manajemen perusahaan dalam menggunakan dan mengelola aktiva secara efisien untuk menghasilkan laba. *Net profit margin* (NPM) mengalami fluktuatif selama tahun 2004 sampai dengan 2007, dilihat dari

pencapaian tingkat NPM dinyatakan tidak baik, dikarenakan manajemen perusahaan belum konsisten menerapkan efisiensi dalam menjalankan operasinya. Dilihat dari masih fluktuasinya nilai rasio operasi, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja finansial PT PLN (Persero) APJ Bandung belum dapat memanfaatkan seluruh *operating asset* dengan efisien, dikarenakan perusahaan dinilai belum bisa menekan biaya sekecil mungkin.

Pada perspektif pelanggan, jika dilihat dari trend SAIDI menunjukkan hasil kinerja yang baik karena realisasi lebih kecil dari target perusahaan. Namun sebaliknya pencapaian SAIFI tidak menunjukkan hasil yang baik, karena realisasi SAIFI lebih besar daripada target yang telah ditetapkan perusahaan. Maka hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum maksimal dan PT PLN (Persero) APJ Bandung belum berhasil memecahkan solusi untuk dapat mengurangi tingginya angka SAIFI/ frekuensi pemadaman rata-rata per tahun.

Pada perspektif proses bisnis internal, secara keseluruhan kinerja PT PLN (Persero) APJ Bandung tidak baik karena kinerja susut jaringan (*losses*) belum konsisten melaju kearah yang lebih baik sehingga berdampak kepada kurang baik kualitas jaringan yang diterima pelanggan sehingga masih terjadi pemborosan atau hilangnya energi listrik baik yang bersifat teknis dan non teknis.

Pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, Dikarenakan adanya fluktuasi dari periode triwulan I tahun 2009 sampai dengan triwulan III tahun 2010 dalam pencapaian realisasi pengembangan SDM maka kinerja PT PLN

(Persero) APJ Bandung masih kurang baik, hal ini menyimpulkan bahwa masih rendahnya kesadaran para karyawan mengenai pentingnya mengikuti pelatihan dan pendidikan dalam menunjang proses pengembangan SDM.

3. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, diketahui bahwa *Total Quality Management* berpengaruh terhadap kinerja perusahaan sebesar 1,56%, hal ini menunjukkan bahwa *Total Quality Management* memberikan kontribusi terhadap kinerja perusahaan sebesar 1,56%, artinya bahwa tanpa mengontrol pengaruh variabel lainnya 1,56% variansi yang terjadi pada kinerja perusahaan dipengaruhi oleh *Total Quality Management* dan sisanya sebesar 98,44% disebabkan oleh faktor-faktor lain diluar *Total Quality Management*. Hal ini kemungkinan disebabkan oleh banyaknya faktor diluar TQM yang lebih dominan untuk mempengaruhi kinerja dari perusahaan PT. PLN (Persero) APJ Bandung, misalnya kebijakan pemerintah, pesaing, kekuatan hukum dan politik, dan sebagainya.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan yang telah dikemukakan dapat diajukan saran-saran sebagai berikut :

1. Pelaksanaan *Total Quality Management* di PLN (Persero) APJ Bandung dinilai sudah baik, namun perusahaan hendaknya selalu mengevaluasi apakah unsur- unsur dari TQM telah diterapkan secara terus menerus dan konsisten dalam jangka waktu yang panjang, sehingga penerapan TQM dapat

memberikan dampak positif yang sangat besar untuk perusahaan khususnya meningkatkan kinerja perusahaan menjadi lebih baik.

2. Dalam kinerja keuangan, manajemen harus dapat menekan biaya operasional sehingga dapat meningkatkan laba bersih dan pendapatan operasional sehingga diharapkan dapat membantu peningkatan dari tingkat ROI, NPM dan rasio operasi perusahaan. Pihak manajemen harus selalu memperhatikan kepuasan pelanggan dan selalu melakukan penelitian mengenai faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dan penyebab banyaknya keluhan pelanggan, karena semakin tinggi tingkat kepuasan disertai dengan rendahnya keluhan dari pelanggan menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Perusahaan harus senantiasa melakukan pemeliharaan pembangkit dan transmisi untuk berusaha mengurangi tingkat pemadaman agar tingkat SAIDI dan SAIFI selalu rendah, sehingga kinerja perusahaan dalam perspektif pelanggan dinyatakan baik. Dalam perspektif proses bisnis internal, perusahaan harus selalu melakukan proses inovasi- inovasi baru untuk dapat memberikan kemudahan bagi para pelanggan, sedangkan dalam proses operasi perusahaan, melakukan evaluasi dan memecahkan masalah mengenai penyebab adanya susut jaringan sehingga diharapkan dapat meminimalisir pemborosan energi listrik yang hilang sebelum listrik sampai ke tangan pelanggan disertai peningkatan mutu layanan purna jual dengan melakukan penanganan terhadap keluhan maupun pengaduan pelanggan yang dapat terselesaikan dengan cepat dan tuntas.

