

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai analisis pengukuran kinerja berdasarkan balance scorecard pada PT PLN (persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten selama tahun 2006 hingga tahun 2008, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada perspektif keuangan, pencapaian tingkat *return on investment* (ROI), *net profit margin* (NPM) dan rasio operasi mengalami peningkatan yang cukup baik terutama tahun 2008. Pada perspektif proses bisnis internal, kinerja PT PLN (persero) DJBB sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari seringnya perusahaan mengembangkan produk/jasa baru yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan memiliki kualitas/mutu yang lebih baik dari produk/jasa sebelumnya. Proses operasi yang dilakukan pun sudah baik, dapat dilihat dari pencapaian susut jaringan terus meningkat tiap tahunnya yang paling drastis yaitu pada tahun 2008. Pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, kinerja PT PLN (Persero) DJBB dapat dikatakan baik. Hal ini terlihat dari adanya peningkatan produktifitas kerja karyawan tiap tahunnya dan peningkatan paling signifikan yaitu pada tahun 2008.
2. Pada perspektif pelanggan, jika dilihat dari trend SAIDI dan SAIFI menunjukkan hasil kinerja yang baik namun pencapaian kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) belum menunjukkan hasil yang baik dilihat dari trend kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) yang cenderung menurun tiap

tahunnya dan yang paling drastis penurunannya pada tahun 2008. Dapat dikatakan hal ini disebabkan oleh harga listrik yang selalu naik tiap tahunnya (khususnya bagi industri) dan juga masih seringnya pemadaman listrik yang dirasakan oleh masyarakat.

5.2 Saran

1. Mengingat PT PLN (persero) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan masyarakat. Pihak manajemen harus lebih memperhatikan kepuasan pelanggan, karena faktor tersebut merupakan faktor penting yang harus dipelihara guna kelangsungan dan perkembangan perusahaan. Seperti melakukan penelitian lebih lanjut mengenai menurunnya kepuasan pelanggan mengingat faktor SAIDI dan SAIFI yang dihasilkan menunjukkan kinerja baik.
2. Selain proses operasi yang harus dioptimalkan, peningkatan mutu layanan purna jual juga harus diperhatikan oleh pihak manajemen yaitu dengan penanganan keluhan maupun pengaduan pelanggan yang dapat terselesaikan dengan baik dan tuntas
3. Sosialisasi yang lebih gencar melalui media (cetak dan elektronik) merupakan suatu strategi yang jitu dalam penyampaiannya kepada pelanggan sehingga pelanggan PT PLN (persero) DJBB yang berasal dari golongan manapun dapat mengetahui dan merasakan produk/jasa yang diluncurkan oleh perusahaan. Hal tersebut dapat menambah kenyamanan dan meningkatkan

kepuasan pelanggan dalam menikmati pelayanan yang diberikan oleh PT PLN (persero) DJBB.

