

## **VI. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian pada bab pembahasan terdapat 15 indikator untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan PT Bermosacaro Selases Dijinal (BSD) dalam memberikan kepuasan pelanggan. Dari 15 indikator tersebut secara keseluruhan pelanggan menilai kinerja yang diberikan oleh PT Bermosacaro Selases Dijinal (BSD) sangat baik dan memuaskan. Akan tetapi masih terdapat beberapa indikator yang perlu di tingkatkan kembali kinerjanya. Salah satunya terdapat pada kriteria keandalan (reliability) yaitu pada variabel kecepatan petugas pelayanan dalam menyelesaikan perbaikan gangguan jaringan listrik memiliki nilai terendah. Indikator tersebut merupakan layanan jasa yang menjadi prioritas utama perusahaan dalam memperbaiki kinerjanya agar sejalan dengan kepentingan pelanggan. Dalam hal ini perusahaan belum mampu memberikan kinerjanya dengan sangat baik dan memuaskan. Perusahaan khususnya petugas pelayanan belum dapat menyelesaikan perbaikan jaringan listrik dengan cepat dan tanggap sehingga pelanggan perlu menunggu untuk waktu yang cukup lama agar jaringan listrik baik dan lampu bisa hidup kembali.

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pihak perusahaan, lamanya proses perbaikan jaringan listrik yang dilakukan petugas pelayanan disebabkan

karena jumlah laporan gangguan yang diterima perusahaan dalam 1 hari cukup banyak. Sehingga untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut membutuhkan waktu yang cukup lama, karena perbaikan tersebut dilakukan dari satu tempat ketempat yang lain. Hal ini disebabkan karena keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan teknik seperti jumlah kendaraan dan alat-alat yang mendukung pekerjaan tersebut. Perusahaan juga masih minim akan sumber daya manusia bagian teknik dilapangan. Jumlah petugas tidak sesuai dengan jumlah laporan gangguan yang diterima perusahaan pada setiap harinya. Selain itu jarak tempuh yang dilakukan petugas pelayanan terkadang untuk mencapai tempat terjadinya kerusakan jaringan listrik cukup jauh, sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama di perjalanan untuk sampai pada tujuan. Lamanya proses pemulihan kembali bila terjadi gangguan jaringan listrik juga disebabkan karena kerusakan yang cukup parah terutama pada komponen jaringan distribusi yang disebabkan oleh kerusakan konduktor jaringan tegangan menengah dan juga kerusakan isolator.

Layanan jasa selanjutnya yang menjadi prioritas utama perusahaan dalam memperbaiki kinerjanya yaitu pada variabel kemampuan perusahaan meminimalisasi terjadinya listrik padam. Pada kriteria ini perusahaan belum mampu dalam meminimalisasi terjadinya listrik padam sehingga mengganggu kenyamanan dari pelanggan itu sendiri. Terjadinya listrik padam beberapa kali sering mereka keluhkan karena sebagian dari elektronik rumah seperti kulkas, TV, dan Megicom mengalami kerusakan. Pihak perusahaan mengungkapkan bahwa terjadinya pemadaman listrik sesaat yang sering terjadi beberapa kali disebabkan karena gangguan penyulang sesaat yang lebih didominasi oleh pohon. Adapun

kendala yang dihadapi dalam upaya penanggulangan gangguan akibat pohon (tanam tumbuh) adalah sebagai berikut :

1. Perijinan pelaksanaan pemangkasan yang kadang susah didapatkan. Misalnya apabila jaringan penyulang melalui daerah perkebunan karet atau jaringan pada daerah dimana kultur masyarakatnya belum sadar akan pentingnya dilakukan pelaksanaan pemangkasan pohon.
2. Rasio jumlah personel pelayanan gangguan dibandingkan dengan panjang penyulang tidak seimbang.
3. Komunikasi tim pelayanan gangguan/rampas dengan supervisor teknik unit setempat yang masih perlu ditingkatkan.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas maka peneliti membuat beberapa saran untuk PT Bermosacaro Selases Dijinal (BSD) Area Karang, yaitu :

1. Kelengkapan sarana, peralatan kerja, dan peralatan k3
  - a. Perusahaan hendaknya menambah kembali sarana dan prasarana untuk menunjang pekerjaan pelayanan teknik. Seperti jumlah kendaraan Pik-Up, kendaraan motor roda dua, dan kendaraan Truck.
  - b. Selain itu, perusahaan perlu melengkapi peralatan kerja pelayanan teknik, seperti : Radio komunikasi, tangga fiber sliding 9 meter, infra red gun, fuse puller, dan phase sequence indicator.
  - c. Selain sarana dan peralatan kerja, perusahaan juga perlu melengkapi peralatan K3 untuk menunjang keamanan bagi petugas pelayanan. Diantaranya : sabuk pengaman, helm pengaman, sarung tangan 1000 volt,

voltage detector TM, sepatu karet 1000 volt, dan peringatan ada kegiatan perbaikan.

2. Hendaknya perusahaan menambah kembali petugas pelayanan teknik dilapangan, agar ketika terjadi pelaporan gangguan jaringan listrik di beberapa tempat petugas sudah siap untuk segera menindaklanjuti gangguan tersebut.
3. Selain itu, perusahaan perlu menambah kembali kantor-kantor siap jaga pada setiap rayon agar waktu tempuh petugas pelayanan ketempat terjadinya gangguan tidak terlalu jauh dan tidak memakan waktu yang cukup lama dipergalangan, sehingga kecepatan dalam melakukan perbaikan tidak memakan waktu yang lama.
4. Petugas pelayanan perlu meningkatkan kembali pemeliharaan korektif, yaitu pemeliharaan dan pemantauan komponen dan peralatan jaringan listrik.
5. Perusahaan perlu mensosialisasikan kepada masyarakat bahwa dilakukannya pekerjaan pemangkasan pohon sangat penting untuk menjaga kondisi jaringan listrik agar tidak terjadi gangguan yang menyebabkan pemadaman listrik.
6. Perusahaan perlu menambahkan personel pelayanan gangguan agar sesuai dengan panjang penyulang, sehingga pemeliharaan preventif dapat terkontrol dengan baik dan pekerjaan terselesaikan dengan maksimal.
7. Perusahaan juga perlu lebih memaksimalkan peta tanam tumbuh, agar petugas pelayanan dapat lebih peka dan meminimalisir terhadap kondisi-kondisi yang mungkin dapat terjadi.