

BAB V

SIMPULAN DAN IMPLIKASI

5.1. Simpulan

Beberapa kesimpulan dapat diambil dari penelitian ini :

1. Persepsi keadilan distributif berpengaruh terhadap kepuasan pemulihan layanan pada permasalahan yang dialami pelanggan. Respon cepat atas pelaporan keluhan pelanggan yang diperoleh dari petugas PLN membuat pelanggan memandang positif adanya penanganan keluhan yang dilakukan.
2. Persepsi keadilan prosedural memiliki pengaruh terhadap kepuasan pemulihan layanan pada permasalahan yang dialami pelanggan. Pelanggan merasa kecepatan waktu penanganan gangguan sudah bagus dan adanya kemudahan konsumen untuk menyampaikan keluhan yang dialami terutama dengan menggunakan PLN Mobile.
3. Persepsi keadilan interaksional memiliki pengaruh terhadap kepuasan pemulihan layanan pada permasalahan yang dialami pelanggan. Kejelasan informasi penanganan, adanya semangat yang tinggi serta pelayanan yang ramah dan sopan dari petugas kepada pelanggan membuat pelanggan yang melakukan komplain terhadap gangguan layanan yang dialami merasa senang dan puas.
4. Kepuasan pemulihan layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap citra perusahaan. Pelanggan merasa bahwa pelayanan pemulihan yang dilakukan sudah sesuai dengan keinginan mereka dan telah sesuai dengan

cara perusahaan ditampilkan di publik. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan atas pelaksanaan pemulihan layanan oleh PLN berpengaruh terhadap citra perusahaan.

5. Tingkat keparahan kegagalan memiliki pengaruh yang tidak signifikan dari tingkat kegagalan pemulihan layanan terhadap kepuasan pemulihan layanan dan citra perusahaan. Pelanggan tidak menganggap gangguan layanan yang mereka alami merupakan masalah yang parah dan tidak menyenangkan. Hal ini membuat masalah layanan yang dialami pelanggan mempengaruhi kepuasan akan pelayanan yang diberikan dan pada akhirnya juga tidak berpengaruh pada citra perusahaan secara keseluruhan.

5.2. Implikasi pada PLN ULP Banjarnegara

Sebagai suatu penelitian empiris maka hasil penelitian yang dilakukan akan memberikan manfaat positif terhadap kinerja pelayanan PLN ULP Banjarnegara secara khusus maupun perusahaan jasa di seluruh Indonesia pada umumnya. Perusahaan harus terus meningkatkan kinerja layanannya, melakukan tindakan preventif dan terus berinovasi untuk kemudahan-kemudahan layanan serta menanggapi dan menyelesaikan pelaporan pengaduan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian maka terdapat implikasi yang dapat diterapkan pada PLN ULP Banjarnegara, yaitu:

1. PLN Banjarnegara diharapkan dapat memaksimalkan sumber daya yang sudah terintegrasi dari pelanggan melakukan pelaporan keluhan, tanggapan yang diberikan, serta penyelesaian keluhan dengan terus mengedepankan

prinsip keadilan distributif dalam penanganannya. Hal tersebut harus didukung dengan peningkatan kompetensi petugas gangguan secara berkala oleh manajemen PLN Banjarnegara sehingga dapat terus memberikan pemulihan layanan sesuai dengan permasalahan pelanggan, penyelesaian masalah lebih cepat, pelanggan mendapatkan tindakan sesuai permasalahan sehingga pelanggan menerima hasil perbaikan yang adil sesuai haknya sebagai pelanggan sehingga pelanggan puas dan terget response time dapat tercapai. Perusahaan sebaiknya terus konsisten melakukan penanganan pemulihan layanan dengan meningkatkan kehandalan layanan dan meningkatkan fitur pelaporan keluhan hingga penyelesaiannya.

2. PLN Banjarnegara sebaiknya terus konsisten melakukan penanganan pemulihan layanan dengan meningkatkan kehandalan layanan, peningkatan skill petugas gangguan dan meningkatkan fitur pelaporan keluhan gangguan hingga penyelesaiannya serta melakukan sosialisasi Aplikasi PLN Mobile sebagai media komunikasi pelanggan apabila terjadi kegagalan layanan sehingga pelanggan mendapatkan respons dan penanganan gangguan dengan cepat.
3. PLN Banjarnegara harus terus meningkatkan hard kompetensi dan soft kompetensi petugas gangguan agar dapat terus dapat memberikan informasi dengan jelas kepada pelanggan, mengetahui persis permasalahan pelanggan dan memberikan penanganan dengan ramah dan sopan sehingga pada saat berinteraksi dengan pelanggan terjalin dengan baik.

4. PLN Banjarnegara harus konsisten menampilkan perusahaan ke publik dengan cara melalui platform digital baik sosial media maupun melalui Aplikasi PLN Mobile untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar pelanggan mendapat informasi yang tepat terkait jadwal pemeliharaan terencana dan cara pelanggan melakukan pengaduan keluhan sehingga permasalahannya cepat terselesaikan.

5.3. Keterbatasan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini masih terdapat beberapa keterbatasan yang dimiliki oleh peneliti. Salah satunya adalah belum diteliti secara detail bagaimana pelanggan melakukan pengaduan keluhan ke perusahaan akibat dari kegagalan layanan yang diberikan karena banyak pelanggan yang belum mengetahui kemudahan melakukan pelaporan pengaduan keluhan sehingga perlu diantisipasi oleh perusahaan dalam menyiapkan sumber daya dalam penanganannya. Oleh karena itu penelitian selanjutnya dapat membahas lebih mendalam tentang faktor yang mempengaruhi kepuasan pemulihan layanan secara berkelanjutan dan cara apa saja yang dapat dilakukan perusahaan untuk menjaga kehandalan layanannya dengan baik sehingga kepuasan pelanggan meningkat dan citra perusahaan serta kinerja pelayanan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik.