BAB V

PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang penulis lakukan, maka penulis mencoba untuk menarik suatu kesimpulan dan memberikan saran-saran yang mudah-mudahan dapat bermanfaat bagi perusahaan dengan harapan dimasa yang akan datang perusahaan tersebut akan berkembang dengan apa yang diharapkan.

5.1. Kesimpulan.

Setelah penulis menguraikan isi bahasan dan hasil analisis, maka penulis menarik suatu kesimpulan :

1) Analisis Jasa Pelayanan.

Sistem pelayanan yang dibeerikan oleh PT. PGN (Persero) Cabang Surabaya sudah sesuai dengan apa yang diharapkan dan sudah sesuai dengan prosedur yang sebelumnya telah ditentukan. Dengan sistem pelayanan yang berkualitas PT. PGN (Persero) Cabang Surabaya berusaha dengan sebaik-baiknya agar pada masa-masa yang akan datang pelayanan yang diberikan pada pelanggan dapat dirasakan dengan baik, dan berusaha untuk mendapatkan pelanggan yang lebih banyak lagi. Jasa pelayanan yang diberikan PT. PGN (Persero) Cabang Surabaya meliputi beraneka ragam jasa pelayanan, diantaranya yaitu:

a. Kemudahan Pemesanan (Ordering Cost).

b. Pengiriman (Delivery).

c. Pemasangan (Instalation).

d. Konsultasi Pelanggan .

e. Pemeliharaan dan Perbaikan (Maintenance dan Repair).

2) Analisis Target Sasaran Pelanggan.

Target sasaran pada PT. Peerusahaan Gas Negara (Persero) Cabang Surabaya terdapat tiga macam pelanggan Dengan target sasaran tersebut pgn berusaha lebih keras lagi agar ketiga sasarannya itu dapat menggunakan gas bumi dengan sebaik-baiknya, ketiga pelanggan tersebut adalah:

a. Pelanggan Rumah Tangga.

b. Pelanggan Komersial.

c. Pelanggan Industri.

3) Analisis Hasil Penjualan.

Hasil penjualan gas bumi dan LPG pada perusahaan PT. Perusahaan Gas Negara (persero) Cabang Surabaya kurang begitu memuaskan, karena tidak sesuai dengan target yang sebelumnya.Pelanggan industri merupakan pemakai gas bumi yang paling banyak sedangkan pemakaian LPG yang paling banyak ada pada pelanggan rumah tangga.

4) Hubungan Antara Jasa Pelayanan Dengan Peningkatan Penjualan.

Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan volume penjualan. Jadi hubungan antara jasa pelayanan dengan peningkatan penjualan sangat erat hubungannya dan tidak dapat dipisah-pisahkan lagi, karena kedua faktor tersebut diatas merupakan

syarat mutlak yang dipenuhi oleh suatu perusahaan agar perusahaan maju dan berkembang.

5.2. Saran-saran.

Dari beberapa kesimpulan diatas, maka penulis juga mengemukakan beberapa saran yang nantinya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan manajemen perusahaan dalam memperbaiki sistem pengendalian intern yang masih kurang memadai, ataupun untuk mengatasi masalah-masalah yang tengah dihadapi perusahaan.

1) Menyeleksi calon-calon pelanggan baru.

   Hanya calon pelanggan baru yang ekonomis layak disaluri gas, itulah yang nantinya akan diproses untuk menjadi pelanggan, yang secara tidak ekonomis tidak perlu diproses menjadi pelanggan.

2) Untuk pelanggan lama.

   Memberikan diskon harga "Service Cost" yang memadai agar harga gas lebih bersaing terhadap BBM, dan agar para pelanggan mau menggunakan gas kembali.

3) Perlu dibuat ikhtisar mengenai keluhan pelanggan.

4) Sehingga dapat diproses secara sistematis dan kepuasan pelanggan tetap terjaga.