ABSTRAKSI

Penelitian ini ditujukan untuk menguji pengaruh restrukturisasi perusahaan pada PT PLN (Persero) terhadap kinerja perusahaan, kepuasan karyawan, dan kepuasan pelanggan dengan melihat perbedaan pada 2 (dua) area yang belum dan sudah direstrukturisasi. Penggunaan variabel-variabel tersebut dapat memecahkan permasalahan yang terjadi pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan DI. Yogyakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbedaan kondisi perusahaan sebelum dan setelah dilakukan restrukturisasi, atas dasar ini diajukan model teoritis dan 3 hipotesis untuk diuji beda dengan uji-t tidak berpasangan. Sampel penelitian ini adalah 57 karyawan dan 103 pelanggan pada PT. PLN (Persero) Area Magelang dan UL. Salatiga.

Hasil analisis uji-t tidak berpasangan memiliki nilai t-hitung kinerja perusahaan -0,91 (t-tabel 1,99), kepuasan karyawan 7,76 (t-tabel 2,00) , dan kepuasan pelanggan 4,11 (t-tabel 1,98).

Hasil analisis menunjukkan bahwa restrukturisasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja perusahaan, sedangkan terhadap kepuasan karyawan dan kepuasan pelanggan restrukturisasi berpengaruh negatif dan signifikan. Temuan empiris tersebut mengindikasikan bahwa untuk restrukturisasi pada perusahaan, manajemen PT. PLN (Persero) juga perlu memperhatikan faktor-faktor seperti kepuasan karyawan dan kepuasan pelanggan, selain kinerja perusahaan.

Kata Kunci : restrukturisasi, kinerja perusahaan, kepuasan karyawan, kepuasan pelanggan.

FEB UNDIP