

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. KESIMPULAN

Penelitian ini membahas mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas kinerja karyawan, yang mana kinerja karyawan disini dicerminkan oleh 11 indikator yang terdapat dalam kuesioner.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 100 responden pengguna jasa *Express Mail Service* (EMS) di Semarang, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

Skor Kualitas Jasa yang dihasilkan oleh kinerja karyawan EMS, ternyata bernilai negatif (-), yaitu sebesar $-5,7523$. Dengan melihat hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan yang diharapkan oleh responden dalam hal ini pengguna jasa EMS lebih besar dari yang mereka terima, dengan demikian pengguna jasa tidak puas terhadap kinerja karyawan EMS ditinjau dari 11 indikator yang mencerminkan kinerja karyawan.

5.2. SARAN

Berdasarkan analisis pada bab sebelumnya diberikan saran yang diharapkan berguna bagi kinerja Express Mail Service (EMS). Adapun saran-saran tersebut adalah :

- Dikarenakan indikator 5 bernilai negatif, maka disarankan kepada pihak EMS agar mengarahkan karyawan untuk meningkatkan kecepatan dalam pemenuhan keperluan administrasi.
- Dikarenakan indikator 2 bernilai negatif, maka disarankan kepada pihak EMS agar mewajibkan para karyawan untuk senantiasa memakai tanda pengenal, ini lebih dimaksudkan agar pengguna jasa merasa aman dan dekat dengan karyawan, karena lebih mudah untuk mengenal.
- Dikarenakan indikator 3 bernilai negatif, maka disarankan kepada pihak EMS agar meningkatkan ketepatan waktu dalam pengiriman barang.
- Dikarenakan indikator 1 bernilai negatif, maka disarankan kepada pihak EMS agar memberikan pengarahan kepada karyawan dalam hal berpakaian agar lebih rapi, ini bisa dikatakan sebagai penunjang, karena pengguna jasa tentu lebih menyukai karyawan yang berpakaian rapi.

Keempat indikator diatas memerlukan perhatian yang lebih, hal ini mengingat bahwa indikator-indikator tersebut memiliki nilai negatif lebih besar daripada nilai rata-rata *Total Quality Service* (TQS), disamping;

- Dikarenakan indikator 7 bernilai negatif, maka disarankan kepada pihak EMS agar mengoptimalkan pusat layanan dan petugas jaga yang berfungsi bisa dikatakan sebagai “*front office*”, yang bertugas memberikan keterangan yang diperlukan oleh pelanggan yang menginginkan keterangan yang sejelas-jelasnya.
- Dikarenakan indikator 6 bernilai negatif, maka disarankan kepada pihak EMS agar mengarahkan para karyawan untuk lebih serius dalam memberikan layanan.
- Dikarenakan indikator 10 bernilai negatif, maka disarankan kepada pihak EMS agar lebih mengarahkan para karyawan untuk bersikap simpatik, untuk dapat menenangkan pengguna jasa bila mengalami masalah.
- Dikarenakan indikator 9 bernilai negatif, maka disarankan kepada pihak EMS agar lebih memperhatikan penempatan karyawan, dalam hal ini menyangkut masalah keramahan dan kesopanan.
- Dikarenakan indikator 8 bernilai negatif, maka disarankan kepada pihak EMS agar memberikan batasan bagi karyawan yang bertugas “di garis depan”, dalam hal ini hanya karyawan yang mempunyai pengetahuan yang cukup saja yang boleh bersinggungan langsung dengan pengguna jasa.

- Dikarenakan indikator 11 bernilai negatif, maka disarankan kepada pihak EMS agar mengarahkan karyawan untuk lebih dapat menanggapi keluhan para pengguna jasa.
- Dikarenakan indikator 4 bernilai negatif, maka disarankan kepada pihak EMS agar lebih mempermudah prosedur administrasi bagi pengguna jasa.

