

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan penelitian yang telah dikemukakan pada bab-bab terdahulu. Maka dari hasil penelitian ini penulis dapat menyimpulkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat Kepentingan dan Kinerja PT Human Resource Provider dalam bukti langsung menunjukkan tingkat kepuasan mitra yang rendah. Hal ini ditunjukkan dari grafik kuadran kartesius yang menempatkan indikator bukti langsung pada kuadran III. Yaitu Penggunaan seragam di lokasi kerja dan karyawan menggunakan kartu tanda pengenal sesuai area kerja (3). Artinya unsur pelayanan pokok yang belum berhasil dilaksanakan perusahaan dan wajib untuk ditingkatkan. Selain yang menghasilkan penilaian responden terbanyak pada tingkat kinerja kategori rendah sedangkan harapan pada kategori tinggi terdapat pada kuadran I, yaitu indikator karyawan mempunyai inisiatif dalam bekerja (2), hal ini sangat mempengaruhi penilaian mitra dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh PT Human Resource Provider, karena keberadaan indikator inilah yang dinilai sangat penting oleh mitra perusahaan, sedangkan tingkat kinerjanya masih belum memuaskan.
2. Tingkat Kepentingan dan Kinerja berdasarkan Dimensi Keandalan yaitu analisis menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mitra PT Human Resource Provider berada dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi mitra, sedangkan kualitas pelayanannya biasa. pembayaran gaji serta proses penerimaan berada dalam kuadran II pada diagram kartesius.
3. Tingkat Kepentingan dan Kinerja berdasarkan Dimensi Daya Tanggap, pada kualitas pelayanan ditinjau dari daya tanggap tergolong berlebih. Hal ini ditunjukkan dari grafik kuadran kartesius yang menempatkan atribut daya tanggap pada kuadran II. Artinya tingkat kualitas kinerja pelayanan tinggi dibandingkan tingkat kepentingannya rendah. Seperti indikator dokumen data

karyawan diserahkan kepada pihak Pertama secara cepat (7) dan proses penggantian karyawan telah memenuhi tenggat waktu (8)

4. Tingkat Kepentingan dan Kinerja PT Human Resource Provider berdasarkan Dimensi jaminan, kualitas pelayanan ditinjau dari daya tanggap masih tergolong sangat karena tingkat harapan yang tinggi dan tingkat kinerjanya pun tinggi dengan demikian indikator pada dimensi ini sebaiknya dipertahankan seperti halnya atribut menyediakan dana talangan upah karyawan apabila terjadi selisih hitung (10), Menyediakan stok seragam bagi karyawan baru (11), dan Mendaftarkan karyawan ke dalam asuransi kesehatan (12).
5. Tingkat Kepentingan dan Kinerja PT Human Resource Provider berdasarkan Analisis *Importance Performance Analysis* Dimensi Empati hasilnya baik untuk atribut menjaga ketertiban di area kerja mitra perusahaan (13) dan mensosialisasikan *safety* kepada karyawan (15) dan sebaiknya dipertahankan karena kedua atribut tersebut terletak pada kuadran II di dalam diagram kartesius, namun demikian atribut karyawan melaksanakan semua peraturan yang diberlakukan pihak pertama (14) tingkat kinerjanya telah melampaui tingkat harapan.

## 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti dapat mengemukakan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi PT Human Resource Provider, yaitu:

1. Penggunaan seragam di lokasi bekerja (1) agar membedakan PPJP yang satu dengan PPJP yang lain,
2. Karyawan mempunyai inisiatif dalam bekerja (2), mengingat beban kerja di PT Pindo Deli Pulps And Paper Mills Karawang sangat menekankan kecepatan dalam hal memenuhi kebutuhan *end user*,
3. Karyawan menggunakan kartu tanda pengenal sesuai area kerja (3) masing-masing, mengingat PT Pindodelli memiliki areal kerja yang luas dan terbagi menjadi empat lokasi dengan demikian penggunaan kartu tanda pengenal

sangat signifikan pengaruhnya untuk menjaga keamanan karyawan dan atau asset perusahaan yang lain,

4. Pembayaran gaji tepat waktu sesuai tanggal waktu yang ditandatangani (4),
5. Penerimaan karyawan sesuai prosedur yang ditetapkan pihak pertama (5),
6. Perjanjian kerja waktu tertentu (PKWT) mengikuti UU pasal 64 UU No. 13 2003 (6),
7. Menempatkan pengelola (PIC PPJP area) karyawan di lokasi kerja yang terjangkau oleh karyawan (9).

