

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data yang penulis lakukan pada PT Innovate Mas Indonesia maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Variabel kompetensi mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kinerja karyawan sebesar 73,1% dan sisanya 26,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Setelah melakukan uji hipotesis secara parsial (uji t) terdapat pengaruh antara kompetensi terhadap kinerja karyawan pada agent call center PT Innovate Mas Indonesia. Kompetensi memiliki pengaruh positif, yang berarti kinerja karyawan akan meningkat apabila kompetensi yang dimiliki karyawan dilakukan dengan baik.
2. Variabel kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang cukup terhadap kinerja karyawan sebesar 45,7% dan sisanya 54,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Setelah melakukan uji hipotesis secara parsial (uji t) terdapat pengaruh antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada agent call center PT Innovate Mas Indonesia. Kepuasan kerja memiliki pengaruh positif, yang berarti kinerja karyawan akan meningkat apabila kepuasan kerja yang dirasakan karyawan berjalan dengan baik.

3. Variabel kompetensi dan kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kinerja karyawan sebesar 74,7% dan sisanya 25,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Setelah melakukan uji hipotesis secara simultan (uji F), diketahui terdapat pengaruh antara kompetensi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada agent call center PT Innovate Mas Indonesia. Kompetensi dan kepuasan kerja memiliki pengaruh positif, yang berarti kinerja karyawan akan meningkat jika kompetensi dan kepuasan kerja dilakukan dengan baik.

5.2 Saran

Berdasarkan pengolahan data diatas, maka yang dapat penulis sarankan untuk PT Innovate Mas Indonesia adalah :

1. Berdasarkan hasil penelitian bahwa variabel kompetensi mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada agent call center PT Innovate Mas Indonesia. Dilihat dari permasalahan yang ada kompetensi yang berdampak negatif harus dikurangi seperti kurang tanggapnya karyawan dalam menerima komplain dari pelanggan, kurangnya kepedulian karyawan dalam membantu karyawan lain, serta kurangnya pemanfaatan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki karyawan dalam bekerja. Hal tersebut harus dirubah menjadi positif karena kompetensi yang dimiliki karyawan saat ini sudah cukup baik, hanya perlu dimanfaatkan dengan baik saat bekerja dan ditingkatkan agar dapat menghasilkan kinerja karyawan yang lebih baik.

2. Berdasarkan hasil penelitian bahwa variabel kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada agent call center PT Innovate Mas Indonesia. Dilihat dari permasalahan yang ada hendaknya perusahaan memperhatikan masalah pendapatan karyawan yang tidak sesuai dengan beban pekerjaan, kebijakan promosi kenaikan jabatan yang belum sesuai, dan fasilitas kerja yang kurang memadai. Hal ini perlu diperhatikan agar kepuasan kerja pada agent call center PT Innovate Mas Indonesia tersebut meraskan kepuasan dalam bekerja, agar menghasilkan kinerja yang lebih baik.
3. Berdasarkan hasil penelitian bahwa variabel kompetensi dan kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada agent call center PT Innovate Mas Indonesia. Sebaiknya perusahaan lebih menekankan karyawan untuk memanfaatkan kompetensi yang dimilikinya dengan sebaik-baiknya dalam bekerja dan memperhatikan kepuasan kerja para karyawannya agar menghasilkan kinerja yang lebih baik.