

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang penulis peroleh berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya ialah sebagai berikut:

1. Nilai persentase yang diperoleh masing-masing indikator kinerja karyawan yaitu sebagai berikut: Kuantitas sebesar 90,44%, Kualitas sebesar 90,44%, Ketepatan Waktu sebesar 88,24%, Efektivitas sebesar 88,5% dan Kemandirian sebesar 89,1%. Berdasarkan data tersebut nilai rata-rata dari kelima indikator kinerja karyawan *customer care* PT Telkom Indonesia, Palembang yaitu sebesar 89,34%, sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan di PT Telkom Indonesia, Palembang berjalan dengan memuaskan karena nilai rata-rata tersebut termasuk dalam kategori “Sangat Puas”.
2. Nilai rata-rata indeks yang diperoleh masing-masing indikator kinerja karyawan *customer care* PT Telkom Indonesia, Palembang sebagai berikut: Kuantitas sebesar 90,44%, Kualitas sebesar 90,44%, Ketepatan Waktu sebesar 88,24%, Efektivitas sebesar 88,5% dan Kemandirian sebesar 89,1%, sehingga dapat disimpulkan bahwa Indikator Kuantitas dan Kualitas mempunyai nilai persentase tertinggi yaitu sebesar 90,44% dan untuk nilai persentase yang terendah ialah Indikator Ketepatan Waktu sebesar 88,24%

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dibuat, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. PT Telkom Indonesia, Palembang sebaiknya mempertahankan dan meningkatkan kinerja karyawan *customer care* pada masing-masing indikatornya, yaitu Kuantitas, Kualitas, Ketepatan Waktu, Efektivitas dan Kemandirian, karena nilai persentase rata-rata dari masing-masing indikator tersebut sudah masuk dalam kategori “Sangat Puas” jadi diharapkan kedepannya ada kenaikan beberapa persen pada kinerja karyawan *customer care* PT Telkom Indonesia Palembang.
2. Hendaknya perusahaan PT Telkom Indonesia, Palembang melakukan perbaikan pada indikator Ketepatan Waktu. Perusahaan dapat melakukan teguran atau memberikan surat peringatan untuk karyawan jika karyawan telat dalam menyelesaikan tugasnya dan kehadiran diabsensi yang sering tidak datang dan juga agar karyawan tidak menunda melakukan pekerjaannya. Perusahaan juga dapat melakukan pelatihan untuk indikator lainnya agar kemampuan karyawan sesuai dengan standar yang diinginkan serta sesuai dengan *job desk* yang dilakukan oleh karyawan serta melatih karyawan untuk mempunyai sifat *problem solving* dan analitis agar karyawan mampu menguraikan masalah sehingga lebih mudah dalam menemukan solusi untuk menyelesaikan masalah yang ada.

