

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan yaitu terdapat empat persoalan atau masalah yang paling banyak dihadapi oleh karyawan yang menjadi faktor pengganggu kinerja karyawan antara lain :

1. *quality control* yang tidak dilakukan secara tepat
2. Tidak pernah ada pekerjaan lembur
3. Pekerjaan tidak dilakukan sesuai SOP
4. Pekerjaan tidak diselesaikan tepat waktu

Berdasarkan pengukuran indikator tersebut diperoleh masalah yang sangat penting untuk diprioritaskan untuk segera diselesaikan yaitu pekerjaan tidak sesuai SOP dengan perolehan nilai eigen sebesar 1,76 .

Dalam *stakeholder* HRD diperoleh dua masalah yang paling besar dihadapi dalam kinerja HRD yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu :

1. Rapat evaluasi kinerja yang jarang dilakukan
2. Kurang adanya pengawasan kinerja

Berdasarkan pada masalah tersebut diperoleh prioritas penyelesaian masalah pertama adalah untuk pengadaan rapat evaluasi kinerja dengan hasil nilai eigen sebesar 1,46 dan yang kedua adalah pengawasan kinerja dengan nilai eigen sebesar 1,42.

Dalam *stakeholder* pelanggan diperoleh satu permasalahan inti yaitu tentang kualitas air yang sering dikeluhkan oleh pelanggan dan sekaligus menjadi permasalahan pelanggan yang paling diprioritaskan untuk segera diselesaikan dengan nilai eigen sebesar 1,67.

Semua *stakeholder* memiliki prioritas usulan yang berhubungan atau mengarah kepada masalah utama dalam penelitian mengenai pelaksanaan SOP, maka usulan perbaikan yang sudah berikan kepada masing-masing *stakeholder* bertujuan untuk memastikan SOP dapat terlaksana secara optimal.

## 5.2. Saran

Berikut adalah beberapa saran untuk penelitian antara lain:

1. Saran untuk PDAM Kapuas
  - a. Melalui identifikasi dan prioritas penyelesaian masalah yang sudah diperoleh, sebaiknya PDAM Kapuas segera mengambil tindakan yang berdasarkan pada rekomendasi penyelesaian masalah yang dihadapi khususnya masalah terkait dengan ketidakdisiplinan menjalankan SOP dan masalah pekerjaan lembur.
  - b. Untuk menjaga konsistensi kinerja karyawan, sebaiknya PDAM Kapuas secara berkala melakukan pengukuran kinerja atau identifikasi masalah terkait dengan kinerja karyawan melalui fungsi pengawasan dan audit yang lebih optimal.
2. Saran Akademis
  - a. Penelitian yang dilakukan hanya dilakukan pada bagian produksi PDAM Kapuas, sehingga dalam penelitian selanjutnya bisa dilakukan secara menyeluruh, untuk mengetahui kinerja seluruh karyawan PDAM Kapuas

## DAFTAR PUSTAKA

- Welan, J.& Rondonuwu, N.C (2018). Pengukuran Kinerja Karyawan Dengan Menggunakan Metode Human Resource Scorecard Pada PT. Hasjrat Abadi Tendeand Manado. Jurnal EMBA Vol.6 No.4 September 2018, Hal. 4123 – 4132 ISSN 2303-1174.
- Putri, D.A.& Handayani, N.U. (2015) Pengukuran Kinerja Karyawan di PT. Pertamina (PERSERO) TBBM Semarang Group Dengan Pendekatan Human Resources Scorecard. Jurnal Teknik Industri, Vol. X, No. 3, September 2015.
- Sahaya, A.R. & Wahyuni, H.C. (2017) Pengukuran Kinerja Karyawan Dengan Metode Human Resources Scorecard Dan AHP (Studi Kasus : PT. Bella Citra Mandiri Sidoarjo). Jurnal Studi Manajemen Dan Bisnis Vol 4 No. 2 Tahun 2017.
- Wisnubroto, .P., dkk (2018) Penilaian Kinerja KARYAWAN Dengan Pendekatan Metode Human Resources Scorecard (HRS) di CV JATI BAROKAH RAHA KABUPATEN MUNA. Jurnal Teknologi, Volume 11, Nomor 1, Juni 2018 17 – 23.
- Handoko, .D.I. (2017) Analisis Pengukuran Kinerja Sumber Daya Manusia Menggunakan Metode Human Resources Scorecard (HRSC) dan Analytical Hierarchy Process (AHP). (Skripsi). Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Stone, J.R (2014) Human Resources Management (Eighth edition). John Wiley & Sons Australia, Ltd 42 McDougall Street, Milton Qld 4064.
- Stone, J.R (2017) ) Human Resources Management (ninth edition). John Wiley & Sons Australia, Ltd 42 McDougall Street, Milton Qld 4064.
- Mondy, R.W & Martocchio, J.J (2016) Human Resources Management (fourteenth edition, global edition). Sekaran, U. dan Bougie, R. (2016). Research Method for Business (Seventh Edition). John Wiley, United Kingdom. pp 95-112

## LAMPIRAN

### A. Kuisioner Kinerja Karyawan Untuk Karyawan

#### Identitas Responden

Jenis Kelamin : Perempuan / Laki-Laki

Usia : a. dibawah 20 tahun  
b. 20 sampai dengan 25 tahun  
c. 26 sampai dengan 30 tahun  
d. 31 sampai dengan 35 tahun  
e. 36 sampai dengan 40 tahun  
f. 41 sampai dengan 45 tahun  
g. Lebih dari 45 tahun

Status pernikahan : Menikah / Tidak Menikah

Pendidikan : SD/SMP/SMA/DIPLOMA(1,2,3)/SARJANA(1,2,3)

Status kepegawaian : Karyawan Tetap / Karyawan Kontrak

Masa Kerja : a. Kurang dari 1 tahun  
b. 1 sampai 2 tahun  
c. 2 sampai 3 tahun  
d. 3 sampai 4 tahun  
e. lebih dari 4 tahun

#### Petunjuk Pengisian

Berikan nilai tanda centang pada kolom jawaban ada

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

STS= Sangat Tidak Setuju

<b>Kualitas</b>						
No / Kode	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1 / KL01	Melakukan <i>quality control</i> secara tepat					
2 / KL02	bekerja sesuai SOP					
<b>Kuantitas</b>						
No / Kode	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1 / KT01	bekerja mencapai/melebihi target					
2 / KT02	Sering bekerja lembur					
<b>Ketepatan Waktu</b>						
No / Kode	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1 / KW01	Menyelesaikan pekerjaan tepat waktu					
2 / KW02	Tidak terlambat datang bekerja					
<b>Kehadiran</b>						
No / Kode	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1 / KH01	Tidak Meninggalkan pos kerja saat jam kerja					
2 KH02	Bekerja dengan fokus					
<b>Kerjasama</b>						
No / Kode	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS

1 / KS01	Tidak memiliki masalah personal dengan rekan kerja atau atasan					
2 / KS02	Memahami instruksi dengan baik					

Kualitas						
No / Kode	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1 / KL01	Pengawasan Rutin Terhadap Kinerja Karyawan					
Kuantitas						
No / Kode	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1 / KT01	bekerja mencapai/melebihi target					
Ketepatan Waktu						
No / Kode	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1 / KW01	Menyelesaikan pekerjaan tepat waktu					
2 / KW02	Tidak terlambat datang bekerja					
Kehadiran						
No / Kode	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1 / KH01	Melakukan rapat evaluasi kinerja					
Kerjasama						

No / Kode	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1 / KS01	Tidak memiliki masalah personal dengan rekan kerja atau atasan					
2 / KS02	Memberikan Pelatihan Karyawan					

## B. Kuisiener Kinerja Karyawan untuk HRD

### Keterangan Nilai

3 = sedikit lebih penting

5 = lebih penting

7 = sangat lebih penting

9 = mutlak lebih penting

### Petunjuk Pengisian

Berikan nilai hanya pada kolom yang berwarna putih sesuai dengan keterangan nilai untuk membandingkan satu pernyataan dengan pernyataan lainnya, contoh :

	KL01	KL02	KT01
KL01	1	5 (KL02 lebih penting dari KL01)	7 (KT01 sangat lebih penting dari KL01)
KL02		1	3 (KT01 sedikit lebih penting dari KL02)
KT01			1

Pernyataan	Kode	KL0 1	KL0 2	KT0 1	KT0 2	KW0 1	KW0 2	KH0 1	KH0 2	KS0 1	KS0 2
Melakukan <i>quality control</i> secara tepat	KL0 1	1									
bekerja sesuai SOP	KL0 2		1								
bekerja mencapai/melebihi target	KT0 1			1							
Sering bekerja lembur	KT0 2				1						
Menyelesaikan pekerjaan tepat waktu	KW0 1					1					
Tidak terlambat datang bekerja	KW0 2						1				
Tidak Meninggalkan pos kerja saat jam kerja	KH0 1							1			
Bekerja dengan fokus	KH0 2								1		
Tidak memiliki masalah personal dengan rekan kerja atau atasan	KS0 1									1	
Memahami instruksi dengan baik	KS0 2										1



### C. Kuisisioner Untuk Pelanggan

#### Identitas Responden

Jenis Kelamin : Perempuan / Laki-Laki

Usia : a. < 20 tahun  
b. 20 – 25 tahun  
c. 26 - 30 tahun  
d. 31 – 35 tahun  
e. 36 – 40 tahun  
f. 41 – 45 tahun  
g. >45 tahun

Status pernikahan : Menikah / Tidak Menikah

Pendidikan : SD/SMP/SMA/DIPLOMA(1,2,3)/SARJANA(1,2,3)

#### a. Petunjuk Pengisian

Berikan nilai tanda centang pada kolom jawaban yang disediakan

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

STS= Sangat Tidak Setuju

Kesesuaian Harapan						
No / Kode	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1 / KH01	Produk air PDAM bersih dan tidak berbau					
2 / KH02	Tidak pernah mengeluhkan kualitas air dari PDAM					
Minat Berkunjung Kembali						
No / Kode	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1 / BK01	Tidak ingin menggunakan					

	produk air selain dari PDAM					
<b>Kesediaan Rekomendasi</b>						
No / Kode	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1 / KR01	Menyarankan kepada orang lain untuk menggunakan air dari PDAM					

