

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya mengenai pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pusat PT POS Bandung, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Skor tanggapan responden tentang implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 diperoleh skor sebesar 2517 dan persentase skor sebesar 67,21%, sehingga secara keseluruhan persepsi pegawai mengenai implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 pada Kantor Pusat PT POS Bandung dikriteriakan cukup baik. Hal ini didukung pernyataan tertinggi bahwa Kantor Pusat PT POS Bandung selalu meninjau efektivitas tindakan perbaikan yang dilakukan.
2. Skor tanggapan responden tentang Kinerja Pegawai diperoleh sebesar 1717 dan persentase skor sebesar 67,32% sehingga dapat dikategorikan bahwa Kinerja Pegawai dikategorikan cukup baik, yang menunjukkan persepsi pegawai mengenai Kinerja Pegawai di Kantor Pusat PT POS Bandung dikriteriakan cukup baik. Hal ini didukung pernyataan tertinggi bahwa pekerjaan yang dilakukan Pegawai di Kantor Pusat PT POS Bandung penuh perhitungan dan ketelitian.

3. Hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa model regresi tersebut berarti sehingga Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Pusat PT POS Bandung, dimana pengaruh variabel Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 sebesar 77,1% terhadap Kinerja Pegawai dan sisanya 22,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diamati diluar model yang diketahui.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan, penulis akan mengajukan saran-saran dengan harapan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan. Ada pun saran-saran yang akan penulis kemukakan adalah

1. Berdasarkan gambaran Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di Kantor Pusat PT POS Bandung divisi pelayanan SDM, hasil penelitian menunjukan bahwa sistem manajemen mutu berkategori cukup baik namun indikator pelaksanaan audit internal pada selang waktu yang direncanakan memiliki skor terendah diantara indikator lainnya pada variabel tersebut. Oleh karena itu, peneliti menyarankan perlu adanya upaya untuk meningkatkan keterlaksanaan audit internal di divisi pelayanan SDM sebagai berikut ;  
TOP manajemen membuat panduan pelaksanaan proses audit, membuat jadwal pelaksanaan audit yang terencana, menentukan metode audit yang efektif, melakukan pendokumentasian hasil audit sebagai bahan informasi audit selanjutnya.

2. Berdasarkan gambaran sistem manajemen mutu di Kantor Pusat PT POS Bandung divisi pelayanan SDM, hasil penelitian menunjukkan bahwa skor kinerja pegawai menunjukkan cukup baik, namun indikator pekerjaan yang dilakukan secara cepat dan tepat merupakan indikator terendah diantara indikator lainnya pada variabel kinerja pegawai. Oleh karena itu, peneliti menyarankan adanya upaya yang dilakukan perusahaan agar pekerjaan pegawai lebih cepat dan tepat sebagai berikut; pemberian motivasi kerja kepada pegawai, perencanaan program pelatihan atau program pelatihan *skill* pegawai, pelaksanaan bimtek, menyediakan fasilitas atau sarana yang mendukung pekerjaan yang dilakukan pegawai menjadi lebih cepat.
3. Bagi peneliti berikutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan metode lain dalam meneliti disiplin kerja dan komitmen organisasi dengan kinerja karyawan, misalnya melalui wawancara mendalam terhadap responden, sehingga informasi yang diperoleh dapat lebih bervariasi daripada angket yang jawabannya telah tersedia.