

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja karyawan *sales marketing* Divisi Speedy Broadband Access PT.Tazakka Mandiri Utama, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tingkat karakteristik individu **sebagian besar** berada pada kategori **baik** mengindikasikan bahwa segala keinginan dan harapan karyawan hampir terpenuhi belum termasuk pada kategori sangat baik. Masih ada sebagian kecil karyawan *sales marketing* Divisi Speedy Broadband Access PT.Tazakka Mandiri Utama yang masih menanggapi negatif, diantaranya pada penempatan jenis pekerjaan yang kurang sesuai berdasarkan dengan usia dan masa kerja, jarang menganalisis masalah, kurang percaya diri dalam menyampaikan pendapat, masih rendah dalam menyesuaikan diri dengan lingkungannya, jarang menanggapi secara pribadi dalam menghadapi tantangan, jarang merasa puas terhadap pekerjaannya. Berikut indikator yang dominan sampai yang tidak dominan atau rendah dari karakteristik individu yaitu Persepsi, Kepribadian, Sikap dan Ciri biografis. Namun terlepas dari itu semua karakteristik individu karyawan *sales marketing* Divisi Speedy Broadband Access PT.Tazakka Mandiri Utama yang ditunjukkan dengan adanya kepercayaan dari mitra yang sangat baik harus tetap dipertahankan.

2. Kinerja karyawan *sales marketing* Divisi Speedy Broadband Access PT.Tazakka Mandiri Utama secara **sebagian besar** dinilai **tinggi**. Hal ini menunjukkan adanya usaha maksimal kinerja para karyawan terhadap pencapaian target penjualan. Namun sebagian kecil dari responden memberikan jawaban yang mengindikasikan mereka masih memberikan kinerja yang belum baik. Ini dapat ditunjukkan masih ada sebagian kecil jawaban responden menanggapi negatif diantaranya jarang mencapai target, masih menunda-nunda pekerjaan apabila mengalami kesulitan, jarang mematuhi peraturan yang diterapkan, kualitas pekerjaan tidak pernah melebihi atau sama dengan standar perusahaan, tidak teliti, ketidaksesuaian keterampilan terhadap pekerjaan, jarang memberikan ide atau gagasan berdasarkan pemikiran mereka, masih banyak pengukuran yang ditanggapi negatif oleh sebagian kecil karyawan. Hal tersebut merupakan bukti kongkrit gambaran kinerja karyawan yang masih belum baik. Oleh karena itu masih perlu adanya perubahan untuk lebih meningkatkan kinerja karyawan menjadi lebih baik. Berikut indikator kinerja berdasarkan urutan yang paling dominan dan yang rendah yaitu kualitas pribadi (*personal qualities*), Bekerja sama (*cooperation*), Pengetahuan kerja (*job knowledge*), Inisiatif (*initiative*), Kualitas kerja (*quality of work*), Kuantitas Kerja (*quantity of work*), Kesadaran Diri (*dependability*), dan indikator yang paling rendah yaitu Kreativitas (*creativity*).
3. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa karakteristik individu berpengaruh terhadap kinerja karyawan *sales*

*marketing* Divisi Speedy Broadband Access PT.Tazakka Mandiri Utama. Hasil regresi yang diperoleh yakni karakteristik individu berpengaruh terhadap kinerja, dimana hal ini menunjukkan adanya pengaruh karakteristik individu terhadap hasil kinerja para karyawan. Sehingga setiap perubahan, penyesuaian dan pembentukan terhadap karakteristik individu akan berdampak pada tingkat perolehan kinerja. Karena koefisien determinasi yang dihasilkan sebesar 51,8%, maka terdapat 48,2% faktor lain yang ikut memengaruhi kinerja karyawan selain karakteristik individu

## 5.2 Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian mengenai pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja karyawan *sales marketing* Divisi Speedy Broadband Access PT.Tazakka Mandiri Utama, maka untuk meningkatkan kinerja dengan melalui pemahaman karakteristik individu, penulis mengajukan beberapa saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi PT.Tazakka Mandiri Utama dalam menentukan kebijakan perusahaannya di masa yang akan datang.

1. Karakteristik individu diantara karyawan dapat dilihat dari dua sisi, yaitu sisi positif sebagai keunggulan kompetitif yang akan memperkuat organisasi atau perusahaan, dan sisi negatif yaitu sebagai sumber konflik yang justru akan melemahkan organisasi atau perusahaan. Oleh karena itu, untuk menjadikan karakteristik individu sebagai sebuah keunggulan kompetitif jika perusahaan memiliki sistem kerja yang jelas seperti pembuatan alur kerja yang mudah dipahami oleh karyawannya serta

kebijakan yang transparan dan adil bagi seluruh karyawannya seperti memberikan uraian kebijakan kenaikan gaji dan alasan kebijakan penempatan karyawan.

2. Membangun kepercayaan diri para karyawannya dan memilih karyawan yang memiliki kepercayaan diri yang tinggi ketika perekrutan karyawan, karena dengan hal tersebut perusahaan diharapkan dapat meningkatkan kinerja. Untuk meningkatkan kepercayaan diri karyawan, perusahaan dapat melakukan *replacement* atau penugasan kembali, memberikan suatu tanggung jawab terhadap seorang karyawan sebagai pengambil keputusan, pelatihan kepribadian secara rutin. Karyawan yang memiliki kepercayaan diri yang tinggi adalah karyawan yang memiliki keyakinan untuk mengerjakan berbagai hal, sebaliknya karyawan yang kepercayaan dirinya rendah adalah individu yang sering kali meragukan kemampuan dirinya untuk melakukan berbagai hal.
3. Hasil penelitian mengenai kinerja karyawan *sales marketing* Divisi Speedy Broadband Access PT.Tazakka Mandiri Utama mengindikasikan bahwa masih ada indikator yang perlu ditingkatkan lagi yakni indikator kreativitas dan kesadaran diri. Untuk mengatasi permasalahan tersebut penulis menyarankan agar perusahaan melakukan pengembangan dan pelatihan untuk menjadikan karyawan lebih kreatif, dan pengawasan terhadap kesadaran diri para karyawannya dengan cara pemimpin atau pengawas melakukan sidak, memberikan penghargaan kepada karyawan yang mematuhi peraturan dan menyelesaikan pekerjaan sesuai atau

melebihi target, memberikan sanksi yang tegas apabila ada yang melanggarnya, dan membangun kedekatan dan jiwa kebersamaan antar karyawan ketika karyawan lain membutuhkan bantuan dengan mengadakan acara rekreasi. Pendekatan melalui pelatihan, training, atau seminar saja tidak cukup. Paling tidak dibutuhkan tiga elemen penting, yakni fondasi, proses, dan reward. Hal mendasar yang dibutuhkan untuk menciptakan lingkungan yang kreatif adalah dukungan dari top manajemen, seperti menciptakan lingkungan dan suasana kerja yang menyenangkan tanpa tekanan dengan berkomunikasi dari hati ke hati memegang peranan penting tercapainya pengertian seperti pimpinan mengajak berbicara kepada karyawan yang memiliki kesadaran dan kreatifitas yang rendah dan menanyakan sebab yang mempengaruhi kreatifitas dan kesadaran diri mereka rendah, kreativitas juga dapat ditumbuhkan melalui pelaksanaan tugas yang dilakukan bersama-sama dengan orang lain. Kerja sama dengan orang lain dalam sebuah tim, terutama yang memiliki latar belakang yang beragam, dapat mendorong kreativitas. Adakalanya pula, karyawan merasa tidak percaya diri untuk mengemukakan gagasan, padahal dirinya memiliki gagasan yang cemerlang. Mencermati hal ini, merupakan tugas atasan untuk melakukan pendekatan kepada karyawannya dan mendorong mereka untuk berani mengeluarkan gagasan tersebut. Sebagai pemimpin yang baik, tidak ada salahnya menampung ide-ide baru dari karyawan. Jika karyawan memberikan ide, jangan langsung dimentahkan. Hal ini akan membuat

karyawan merasa tidak dihargai dan enggan menyumbang ide di kemudian hari .

4. Perusahaan harus mempunyai toleransi atas keragaman karakteristik individu yang ada seperti penugasan Bagian D2D (*Door to Door*) sebaiknya diberlakukan untuk karyawan yang usianya masih muda karena memiliki fisik yang kuat, usia yang tergolong tua sebaiknya ditempatkan pada bagian *telemarketing*, karyawan yang mempunyai kepercayaan diri yang rendah sebaiknya selalu memberikan kesempatan untuk menyampaikan ide atau pendapat sehingga terbiasa untuk berbicara didepan umum.
5. Dalam peningkatan kinerja sebaiknya pada kualitas dan kuantitas kerja walaupun indikator ini tidak berada pada indikator terendah tepatnya berada posisi tengah. Kualitas dan kuantitas kerja merupakan patokan dasar yang pertama dapat dilihat dan diukur dari kinerja karyawan. Jadi sebaiknya perusahaan fokus dahulu pada peningkatan kuantitas dan kualitas kerja para karyawan dibanding dengan indikator lainnya. Untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas dari seorang karyawan, perusahaan dapat melakukan dengan karyawan diikutkan kursus/seminar/pelatihan yang terkait dengan job descriptionnya, beasiswa meneruskan pendidikan ke jenjang lebih tinggi bagi karyawan yang berprestasi, peningkatan gaji dan tunjangan, menerapkan komunikasi pemasaran terpadu dengan membangun hubungan yang lebih erat antara perusahaan dengan para konsumennya, mengidentifikasi metode (Iklan dan promosi) yang paling tepat dan efektif



untuk mengkomunikasikan dengan mitra (PT TELKOM,Tbk). Selain itu, kuantitas kerja dapat ditingkatkan dengan memberikan motivasi kepada mereka, contohnya dengan insentif, penghargaan. Dengan cara demikian karyawan bersemangat untuk segera menyelesaikan pekerjaan mereka.

6. Hasil penelitian menyatakan bahwa karakteristik individu memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan, akan tetapi hasil perhitungan koefisien determinasi membuktikan masih terdapat faktor-faktor lainnya yang dapat mempengaruhi peningkatan kinerja. Oleh karena itu disarankan untuk sebaiknya meneruskan penelitian kembali terhadap faktor-faktor lain yang memberikan kontribusi memengaruhi pada kinerja

