



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh *Organizational Career Management*, dan *Internal Branding* terhadap *Job Satisfaction* serta implikasinya terhadap *Brand Performance*; Telaah Pada Karyawan di Divisi Digital Ventures & Emerging Business PT XYZ” yang dilakukan oleh penulis dengan menggunakan teknik analisis SEM, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan profil responden, mayoritas responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:
 - a. Berjenis kelamin pria, yaitu sebanyak 103 orang atau sebesar 60%.
 - b. Pendidikan formal terakhir SMA, yaitu sebanyak 59 orang atau sebesar 34%.
 - c. Bekerja di departemen F&B, yaitu sebanyak 58 orang atau sebesar 34%.
 - d. Berada pada level staff, yaitu sebanyak 129 orang atau sebesar 75%.
 - e. Lama bekerja di perusahaan 3 – 4 tahun, yaitu sebanyak 76 orang atau sebesar 44%.
2. Berdasarkan nilai *mean* yang didapat untuk masing – masing variabel, yaitu *organizational career management* sebesar 3.87, *internal branding* sebesar 3.95, *job satisfaction* sebesar 3.90, dan *brand performance* sebesar 3.96 tergolong dalam kategori cukup.

3. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada karyawan di divisi Digital Ventures & Emergingn Business PT. XYZ, terdapat pengaruh positif antara *organizational career management* terhadap *job satisfaction* dengan *standard coefficient* 0.186 dan nilai *p-value* sebesar 0.002.
4. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada karyawan di divisi Digital Ventures & Emergingn Business PT. XYZ, terdapat pengaruh positif antara *internal branding* terhadap *job satisfaction* dengan *standard coefficient* 0.601 dan nilai *p-value* sebesar 0.000.
5. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada karyawan di divisi Digital Ventures & Emergingn Business PT. XYZ, terdapat pengaruh positif antara *job satisfaction* dan *brand performance* dengan *standard coefficient* 0.904 dan nilai *p-value* sebesar 0.000.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Untuk Perusahaan

Berikut adalah beberapa saran yang penulis dapat berikan bagi perusahaan:

1. Berdasarkan hasil penelitian, OCM1 merupakan pemilik nilai *mean* terkecil yaitu sebesar 3.86. Bunyi dari OCM1 sendiri adalah perusahaan peduli terhadap pengembangan karyawannya. Jika dikaitkan dengan *in depth interview* yang sudah penulis lakukan sebelumnya, penulis mendapatkan informasi bahwa karyawan memang merasa kalau perusahaan kurang peduli terhadap pengembangan karir mereka. Hal ini terbukti dari adanya beberapa karyawan yang belum pernah mendapatkan *training* selama bekerja di sana, dan sulitnya untuk mendapatkan peluang promosi. Padahal karyawan di

sana ingin sekali mendapatkan peluang untuk berkembang, baik untuk mengembangkan *skill* mereka maupun karir mereka. Maka itu penulis memberikan saran bagi perusahaan untuk lebih peduli terhadap pengembangan karir karyawannya. Hal tersebut dapat dilakukan dengan pemerataan *training* sehingga semua karyawan yang membutuhkan *training* dapat mengikuti *training*. Memberikan sesi *mentoring* ataupun melakukan *job rotation* sehingga karyawan tidak mengerjakan hal yang itu – itu saja untuk jangka waktu yang lama (Baruch, 1999; De Vos, Dewettinck & Buyens, 2009; Gutteridge, Leibowitz & Shore, 1993; dalam Guan et al., 2015).

2. Berdasarkan hasil penelitian, IB2 memiliki nilai *mean* paling kecil diantara tiga indikator lainnya, yaitu sebesar 3.81. Isi dari IB2 sendiri adalah perusahaan melatih stafnya untuk memberikan layanan sesuai janji mereka kepada pelanggan. Jika dikaitkan dengan *in depth interview* yang penulis lakukan kepada beberapa karyawan, mereka mengatakan bahwa mereka belum pernah diberikan pelatihan oleh perusahaan mengenai bagaimana memberikan layanan kepada pelanggan sesuai janji perusahaan. Padahal penting bagi karyawan untuk mendapatkan pelatihan seperti itu sehingga para karyawan dapat mengetahui dengan jelas harus memberikan pelayanan yang bagaimana agar dapat sesuai dengan janji perusahaan kepada pelanggannya. Maka itu penulis menyarankan perusahaan memberikan pelatihan yang membahas mengenai bagaimana cara karyawan melayani pelanggan sesuai dengan janji perusahaan kepada pelanggannya. Tahapan

training tersebut dapat diawali dengan adanya *triggering event*. *Triggering event* sendiri terjadi ketika seseorang yang memiliki wewenang memiliki pandangan bahwa kinerja yang sedang terjadi dalam perusahaan lebih rendah dibandingkan ekspektasi yang dibayangkan dari kinerja perusahaan. Kemudian dilakukanlah analisa untuk mengidentifikasi *gap* dari kinerja perusahaan. Tahap analisa biasa dikenal dengan istilah *training need analysis*. Umumnya suatu *gap* terjadi karena *knowledge*, *skill*, dan *attitude* (KSA) karyawan kurang memadai. Setelah itu kita masuk ke tahapan desain. Tahap ini dilakukan untuk memberikan arahan tentang apa dan bagaimana *training* akan dilakukan. Lalu dilanjutkan dengan tahap *development*. Tahap *development* merupakan proses yang berjalan sesuai dengan aturan dari tahap desain untuk menghasilkan strategi yang runtut guna mencapai objek *training*. Selanjutnya setelah semua tahapan dilakukan, kita masuk pada tahap implementasi. Setelah tahap implementasi selesai dilakukan, kita masuk pada tahapan terakhir yaitu tahap evaluasi. Tahapan ini sangatlah berguna untuk menentukan bagaimana proses *training* dapat membantu, apakah metode *training* sudah dilakukan dengan benar atau belum. Selain itu, dari hasil evaluasi juga dapat dilihat apakah *training* yang diberikan mempengaruhi para peserta *training*, pekerjaan dan organisasi (Blanchard & Thacker, 2013). Pelatihan ini tidak harus diberikan kepada seluruh karyawannya, hanya bagi mereka yang bertemu secara langsung saja dengan pelanggan yang diberikan pelatihan tersebut.

3. Berdasarkan hasil penelitian, JS2 merupakan pemilik nilai *mean* terkecil yaitu sebesar 3.84. JS2 berisikan tentang karyawan merasa puas dengan dukungan dari atasan mereka. Jika dikaitkan dengan *in depth interview* yang penulis lakukan sebelumnya kepada beberapa karyawan, sebagian dari mereka merasa bahwa atasan mereka kurang memberikan dukungan kepada karyawannya. Dukungan yang dimaksudkan di sini adalah dalam hal memberikan bimbingan dan arahan dalam pekerjaan, dan juga dukungan dalam hal pengembangan karir. Maka itu penulis menyarankan kepada perusahaan khususnya untuk karyawan yang berada pada level *supervisor* untuk lebih memperhatikan lagi setiap bawahan mereka. Memberikan konseling, pengarahan dan bimbingan yang jelas mengenai pekerjaan yang dilakukan oleh bawahannya, serta memberikan dukungan dalam hal pengembangan karir seperti memberikan setiap pelatihan – pelatihan yang dibutuhkan oleh si karyawannya atau yang karyawannya rasa mereka butuhkan.
4. Berdasarkan hasil penelitian, BP4 memiliki nilai *mean* terkecil diantar tiga indikator lainnya, yaitu sebesar 3.92. BP4 berisikan tentang layanan yang karyawan berikan kepada pelanggan sesuai dengan standar perusahaan. Jika dikaitkan dengan *in depth interview* yang sudah penulis lakukan sebelumnya, para karyawan merasa bahwa mereka sudah memberikan pelayanan terbaik mereka namun tetap saja mereka beroleh *feedback* negatif. Dalam hal ini penulis menyarankan perusahaan untuk mengklarifikasi kembali apa yang menjadi standar perusahaan. Seperti

dengan memberitahukan karyawan hal apa sajakah yang menjadi aturan ataupun regulasi perusahaan. Sehingga setiap karyawannya dapat memberikan kinerja terbaik mereka yang benar – benar sesuai dengan standar perusahaan.

5.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan kesimpulan yang ada, maka penulis mengajukan beberapa saran bagi peneliti selanjutnya yaitu sebagai berikut:

1. Peneliti selanjutnya dapat memperluas objek penelitiannya. Tidak terbatas pada satu divisi saja, namun pada keseluruhan perusahaan atau bisa juga dengan karakteristik karyawan tertentu seperti misalnya karyawan generasi Y.
2. Peneliti selanjutnya juga dapat mengganti industri penelitiannya seperti di perhotelan ataupun di rumah sakit. Karena di industri perhotelan dan rumah sakit karyawan dapat berinteraksi langsung dengan pelanggan.

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA