

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang pengaruh budaya kerja, kepuasan kerja dan fasilitas kerja terhadap kualitas pelayanan PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU). dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Budaya kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan PT.

Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU). Hal ini menggambarkan bahwa budaya kerja yang baik dan kondusif dapat menciptakan lingkungan yang mendukung kinerja karyawan, yang pada gilirannya berkontribusi langsung pada peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Budaya kerja yang positif, seperti komunikasi yang terbuka, rasa saling menghargai, serta semangat kolaborasi dan inovasi, memungkinkan karyawan untuk bekerja dengan lebih efisien dan efektif, serta menjaga hubungan baik dengan pelanggan.

2. Kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU). Hal ini menggambarkan bahwa kepuasan kerja karyawan merupakan faktor penting yang mendorong kinerja optimal dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan. Ketika karyawan merasa puas dengan pekerjaannya, baik dari aspek lingkungan kerja, pengakuan atas kinerja, maupun keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi, mereka cenderung lebih termotivasi untuk memberikan layanan yang terbaik. Kepuasan kerja menciptakan suasana kerja yang lebih positif, dimana karyawan merasa

dihargai, didukung, dan memiliki rasa memiliki terhadap perusahaan. Hal ini berdampak pada peningkatan loyalitas dan komitmen karyawan terhadap perusahaan, yang pada akhirnya diwujudkan dalam pelayanan yang lebih ramah, cepat, dan solutif kepada konsumen.

3. Fasilitas kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU). Hal ini menggambarkan bahwa fasilitas kerja yang memadai dan mendukung dapat meningkatkan kinerja karyawan, yang berujung pada peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Ketika fasilitas kerja di PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU) optimal, karyawan dapat bekerja dengan lebih efisien dan nyaman, sehingga mereka lebih mampu fokus pada tugas utama mereka, yaitu memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen.
4. Secara bersama-sama budaya kerja, kepuasan kerja dan fasilitas kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU) dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Dalam hasil penelitian variabel budaya kerja indikator partisipasi (Saya selalu dilibatkan dalam perencanaan dan pengorganisasian kegiatan di tempat kerja) memiliki rata-rata terendah yaitu 3.89. Hal ini disebabkan

PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU) masih menerapkan sistem manajerial yang lebih berorientasi pada keputusan top-down, di mana keputusan strategis dan operasional lebih banyak ditentukan oleh pihak manajemen tanpa keterlibatan langsung dari karyawan tingkat bawah. Selain itu, kurangnya forum atau wadah komunikasi yang efektif antara manajemen dan karyawan juga menjadi faktor yang rendah menyebabkan rendahnya skor indikator keterlibatan ini. Minimnya kesempatan bagi karyawan untuk berpartisipasi dalam perencanaan dan pengorganisasian kegiatan di tempat kerja dapat berdampak pada menurunnya rasa memiliki dan motivasi kerja, yang pada akhirnya mempengaruhi budaya kerja secara keseluruhan.

2. Dalam hasil penelitian variabel kepuasan kerja indikator pekerjaan yang secara mental menantang (Adanya target dalam pekerjaan menjadi hal yang menantang bagi saya dalam bekerja) memiliki rata-rata terendah yaitu 3.94. Hal ini disebabkan PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU) karena sistem penentuan target kerja yang masih kurang optimal dan kurang mempertimbangkan kapasitas individu karyawan. Selain itu, karyawan merasa bahwa target yang diberikan kurang fleksibel dan tidak selalu sejalan dengan kondisi di lapangan, sehingga menurunkan tingkat tantangan mental dalam pekerjaan. Faktor lain yang berkontribusi adalah kurangnya program pelatihan dan pengembangan keterampilan yang dapat meningkatkan motivasi serta kesiapan karyawan dalam menghadapi tantangan pekerjaan.

3. Dalam hasil penelitian variabel fasilitas indikator mesin dan peralatanya (Mesin dan peralatan yang digunakan dalam perusahaan berfungsi dengan baik) memiliki rata-rata terendah yaitu 3.85. PT. Borneo Auto Cemerlang Cabang Bengkulu (ISUZU) karena masih terdapat beberapa kendala dalam pemeliharaan dan kesegaran mesin serta peralatan operasional. Hal ini dapat disebabkan oleh keterbatasan anggaran untuk investasi peralatan baru, tingkat keausan mesin yang tinggi akibat penggunaan jangka panjang, atau kurangnya jadwal perawatan rutin yang optimal. Faktor-faktor ini berkontribusi pada rendahnya efektivitas operasional, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi produktivitas dan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh perusahaan.
4. Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya dan menambahkan variabel penelitian yang tidak disertakan dalam penelitian ini seperti budaya kerja, kepuasan kerja dan fasilitas kerja dan lainnya yang mungkin bisa mempengaruhi kualitas pelayanan.