

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis mengenai peranan pengendalian karyawan terhadap efektivitas penawaran jasa, maka dapat diambil simpulan sebagai berikut:

1. Pengendalian karyawan yang diterapkan PT. Tara Megah Muliatama telah berjalan secara memadai berdasarkan komponen pengendalian intern. Hal itu dapat dilihat dari:

##### **a) *Control Environment* (Lingkungan Pengendalian)**

- PT. Tara Megah Muliatama telah menerapkan integritas dan nilai-nilai etika dengan baik. Hal itu tampak pada berbagai peraturan yang berlaku bagi setiap karyawan.
- Kemampuan karyawan PT. Tara Megah Muliatama dilakukan melalui tes, wawancara dan masa percobaan kerja selama 3 bulan.
- Struktur organisasi yang jelas yang tampak dengan adanya pemisahan fungsi dan tanggung jawab setiap bagian khususnya bagian pengendalian karyawan.
- Partisipasi yang cukup aktif dari dewan direksi dan untuk mendiskusikan kelayakan pengendalian karyawan perusahaan.

- Pelimpahan wewenang dan tanggung jawab yang jelas memudahkan perusahaan dalam melakukan pengendalian.
- Kebijakan dan prosedur kepegawaian yang didasarkan pada kebijakan yang ditetapkan perusahaan untuk seluruh karyawan.

**b) *Risk Assessment* (Penaksiran Resiko)**

- ✓ Dalam hal penerimaan karyawan baru, perusahaan melakukan penyeleksian dan penempatan pegawai pada posisi yang tepat sehingga diperoleh karyawan yang kompeten.
- ✓ PT. Tara Megah Muliatama mengikuti perkembangan teknologi yang terjadi. Hal itu tampak dengan adanya sarana komunikasi perusahaan.
- ✓ Keikutsertaan seluruh karyawan dalam pembuatan peraturan dan kebijakan perusahaan.

**c) *Information and Communication* (Informasi dan Komunikasi)**

PT. Tara Megah Muliatama telah menggunakan dokumen yang *prenumbered*, penggunaan formulir rangkap dan pemisahan fungsi yang jelas. Hal itu sangat membantu dalam penyampaian informasi secara tepat waktu apalagi didukung dengan sarana komunikasi yang memadai.

**d) Control Activity (Aktivitas Pengendalian)**

- PT. Tara Megah Muliatama telah menetapkan pemisahan fungsi yang jelas dalam pengendalian karyawan antara lain:
  - Adanya manajer operasional, kepala bagian dari bagian administrasi, kepala bagian ijin operasi, kepala bagian perbaikan kendaraan.
  - Fungsi penerimaan karyawan baru oleh biro SDM.
- Setiap penanganan pengaduan dilengkapi dengan bukti dan dokumen yang jelas.
- Pemberian sanksi terhadap karyawan dilengkapi dengan dokumen yang lengkap dan jelas.
- Dilakukan review terhadap kinerja karyawan untuk kemudian

**e) Monitoring (Pemantauan)**

Pemantauan yang diterapkan PT. Tara Megah Muliatama dilakukan melalui pembentukan tim “sidak” (inspeksi mendadak) yang bertugas memantau kualitas pengendalian karyawan.

2. Pengendalian karyawan yang baik dapat dilakukan dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- Data yang *up to date* mengenai karyawan yang benar-benar bekerja pada perusahaan.
- Adanya pengawasan langsung terhadap perilaku karyawan di dalam perusahaan

- Adanya petugas independen yang mengawasi prosedur operasi pengemudi taksi di luar perusahaan.
  - Adanya otorisasi yang memadai atas pemberian sanksi terhadap karyawan.
  - Adanya dokumen dan catatan yang *prenumbered* atas pengaduan konsumen.
  - Akses oleh pihak yang berwenang terhadap dokumen dan catatan yang berhubungan pengaduan konsumen.
3. Pengendalian karyawan yang baik menunjang efektivitas penawaran jasa PT. Tara Megah Muliatama. Hal ini dapat dilihat dari:

- Cenderung menurunnya tingkat pengaduan oleh penumpang/konsumen taksi Gemah Ripah di media cetak.
- Adanya tindak lanjut perusahaan terhadap pengaduan oleh penumpang/konsumen taksi Gemah Ripah.
- Berkurangnya jumlah karyawan yang melakukan pelanggaran.
- Berkurangnya sanksi yang diberikan perusahaan kepada karyawan.
- Meningkatnya permintaan penumpang/konsumen akan pelayanan jasa taksi Gemah Ripah.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa peranan pengendalian karyawan terhadap efektivitas penawaran jasa pada PT. Tara Megah Muliatama. Meskipun demikian, masih ada kelemahan yang perlu diperbaiki antara lain:

- ✓ Tidak luasnya penumpang/konsumen melakukan pengaduan kepada perusahaan karena nomor telepon untuk pengaduan sama untuk pemesanan taksi (sulit dihubungi).
- ✓ Pengaduan oleh penumpang/konsumen ditanggapi oleh operator yang berkemampuan terbatas.
- ✓ Pengendalian karyawan sepenuhnya bergantung kepada manajer operasional.

## 5.2 Saran

Setelah mempelajari hasil penelitian, menganalisis permasalahan dan menyimpulkan hasil penelitian, maka penulis mencoba memberikan saran yaitu

- Disediaknya nomor telepon khusus oleh perusahaan yang bertujuan untuk pengaduan pelayanan oleh konsumen.
- Sebaiknya perusahaan menambah bagian baru dalam perusahaan, yaitu bagian Humas (Hubungan Masyarakat).
- Menambah karyawan untuk memperbantuan manajer operasional.
- Mengadakan posisi kepala bagian pada bagian operator yang berfungsi untuk mengendalikan karyawan bagian operator.