

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan beserta teori dan konsep yang mendukung mengenai komunikasi interpersonal, komitmen organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pengaruhnya terhadap kinerja karyawan pada PDAM Tirta Manna maka penulis mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Tanggapan responden mengenai kinerja karyawan pada PDAM Tirta Manna tergolong baik. Didasarkan pada lima (5) indikator yaitu: kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan, ketepatan waktu, kehadiran dan kemampuan bekerja sama. Total skor tertinggi pada indikator kualitas pekerjaan hal ini menunjukkan bahwa karyawan PDAM Tirta Manna mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar kualitas yang ditetapkan perusahaan dan total skor terendah pada indikator ketepatan waktu hal ini menunjukkan bahwa karyawan PDAM Tirta Manna masih ada yang mengerjakan tugas tidak tepat pada waktunya dan masih banyak karyawan yang menunda pekerjaan.
2. Tanggapan responden mengenai komunikasi interpersonal pada PDAM Tirta Manna tergolong baik. Didasarkan pada lima (5) indikator yaitu: keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*) dan kesetaraan (*equality*). Total skor tertinggi yaitu pada indikator kesetaraan (*equality*) yang menunjukkan bahwa dalam komunikasi.

interpersonal pada PDAM Tirta Manna menyetarakan karyawan di tempat kerja tanpa membeda-bedakan dan total skor terendah yaitu pada indikator sikap positif (*positiveness*) yang menunjukkan bahwa dalam komunikasi interpersonal di PDAM Tirta Manna karyawan belum mampu untuk bersikap positif kepada rekan kerja dalam memberikan solusi atau saran terhadap kesalahan yang dilakukan oleh rekan kerja.

3. Tanggapan responden mengenai komitmen organisasi pada PDAM Tirta Manna tergolong baik dan komit. Didasarkan pada tiga (3) indikator yaitu: komitmen afektif, komitmen berkelanjutan dan komitmen normatif. Total skor tertinggi pada indikator komitmen normatif yang menunjukkan bahwa karyawan dapat bertanggung jawab terhadap pekerjaannya dan loyal dalam bekerja dan skor terendah pada indikator komitmen berkelanjutan yang menunjukkan bahwa karyawan merasa gaji yang diberikan belum dapat memenuhi kebutuhan hidup sepenuhnya atau secara keseluruhan dan tidak siap menerima konsekuensi agar tetap menetap di perusahaan.
4. Tanggapan responden mengenai *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada PDAM Tirta Manna tergolong baik. Didasarkan pada lima (5) indikator yaitu: perilaku membantu (*altruism*), perilaku yang melebihi syarat minimum (*conscientiousness*), keterlibatan dalam organisasi (*civic virtue*), sikap toleransi (*sportmanship*) dan perilaku baik dan sopan (*courtesy*). Total skor tertinggi pada indikator baik dan sopan (*courtesy*) hal ini menunjukkan bahwa karyawan PDAM Tirta Manna mempunyai perilaku yang baik dan sopan, menghindari konflik antar sesama rekan kerja dan mampu beradaptasi dengan perubahan

yang terjadi pada lingkungan kerja dan total skor terendah pada indikator perilaku melebihi syarat minimum (*conscientiousness*) hal ini menunjukkan karyawan PDAM Tirta Manna belum adanya kesediaan menerima pekerjaan di luar jobdesk atau tanggung jawabnya dan belum ada keinginan membantu rekan kerja lembur, jika tidak ada upah lembur.

5. Dari hasil pengujian parsial dapat disimpulkan bahwa variabel komunikasi interpersonal memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya, semakin baik komunikasi interpersonal maka kinerja karyawan semakin meningkat.
6. Dari hasil pengujian parsial dapat disimpulkan bahwa variabel komitmen organisasi memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya, semakin baik komitmen organisasi maka kinerja karyawan semakin meningkat.
7. Dari hasil pengujian parsial dapat disimpulkan bahwa variabel *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya, semakin baik *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* maka kinerja karyawan semakin meningkat.
8. Dari hasil pengujian simultan yang dilakukan penulis membuktikan adanya pengaruh signifikan antara variabel komunikasi interpersonal, komitmen organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* terhadap kinerja karyawan.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka penulis mengambil beberapa saran sebagai berikut:

1. Kinerja Karyawan pada PDAM Tirta Manna termasuk dalam kriteria baik. Indikator paling rendah adalah ketepatan waktu. Disarankan agar karyawan melakukan pelatihan yang membangun karakter dan berikan suatu penghargaan kepada karyawan yang mempunyai kinerja tinggi. Prioritaskan pekerjaan, kelolah waktu dengan baik, berikan motivasi. Sehingga karyawan akan terbiasa dan terlatih disiplin, bisa memanajemen waktu, mengerti betapa berharganya waktu.
2. Komunikasi Interpersonal pada karyawan di PDAM Tirta Manna termasuk dalam klasifikasi baik. Indikator paling rendah adalah sikap positif. Disarankan agar karyawan melakukan kegiatan di luar kantor seperti outbound dan olahraga bersama. Hindari berpikir negatif, katakan jika itu salah dengan cara yang bijak dan puji jika itu sesuatu yang patut untuk dipuji, saling mendukung, bersikap terbuka, lebih empati dan tidak membeda-bedakan karyawan satu dengan yang lain. Sehingga dapat tercipta hubungan yang lebih harmonis demi mencapai tujuan perusahaan.
3. Komitmen Organisasi pada karyawan PDAM Tirta Manna komitmen pada karyawan di PDAM Tirta Manna termasuk pada kriteria baik. Indikator paling rendah adalah komitmen berkelanjutan. Disarankan perusahaan memberikan gaji lebih kepada karyawan khususnya honorer (kontrak) berikan juga bonus kepada karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi,

beri suatu penghargaan dan jika ada pergantian posisi diberitahukan lebih awal serta jika ada yang harus menerima konsekuensi atas kesalahan sendiri lakukan sesuai aturan yang ada.

4. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan PDAM Tirta Manna termasuk dalam klasifikasi baik. Indikator paling rendah adalah perilaku yang melebihi syarat minimum (*conscientiousness*). Disarankan karyawan melakukan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat agar kesadaran karyawan dalam menolong tanpa mengharapkan imbalan dapat tercipta dengan baik dan lebih maksimal. Berikan bantuan kepada yang membutuhkan, lebih bersikap toleransi dan berperan aktif dalam organisasi.
5. Bagi peneliti yang tertarik melakukan penelitian yang serupa, agar menambahkan jumlah sampelnya, menambah atau mengganti variabel lainnya seperti kepemimpinan, budaya organisasi, motivasi dan teknologi serta mencari faktor-faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan.