

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan didukung dengan data yang diperoleh dari hasil penelitian, terdapat beberapa yang dapat disimpulkan yaitu :

1. PT. Vita Berkat Bersinar memiliki tujuan yang dituangkan secara jelas dalam visi dan misi perusahaan dan dipahami oleh semua karyawan, juga didukung dengan penyediaan fasilitas yang memadai untuk mencapai tujuan tersebut.
2. PT. Vita Berkat Bersinar memiliki aturan secara tertulis dalam bentuk SOP (*Standart Operating Procedure*) dan Pedoman *Work Instruction* yang sudah dipahami oleh semua karyawan.
3. Karyawan telah bekerja menurut SOP (*Standart Operating Procedure*) dan Pedoman *Work Instruction* hanya ada beberapa hal yang perlu diperlu diperhatikan berdasarkan temuan audit, dilihat dari:
 - a. Beberapa *Teacher* sering mengenakan celana panjang bukan berbahan kain. Hal ini tidak sesuai dengan standart grooming yang tertulis dalam SOP (*Standart Operating Procedure*) bahwa semua karyawan wajib mengenakan seragam setelan *Vita Baby Bright* yang terdiri dari atasan dan bawahan celana panjang hitam berbahan kain.
 - b. Kurang optimalnya kinerja karyawan akibat rangkap jabatan. Hal ini menyebabkan karyawan tidak bisa melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan maksimal karena kelelahan, seperti seorang



Customer Service yang juga merangkap sebagai asisten pengajar *Gymnastic*.

- c. Beberapa *Therapist* kurang memiliki kesadaran untuk melakukan pekerjaan berdasarkan *Work Instruction*. Hal yang ditemukan peneliti berupa kurangnya interaksi *Therapist* dengan pelanggan sehingga informasi yang disampaikan seringkali tidak diterima secara efektif.
- d. Angka keterlambatan *Teacher* diketahui karena faktor kesengajaan. Hal ini dilakukan oleh *Teacher* karena sebagian dari mereka belum memiliki kesadaran yang cukup untuk mengikuti kegiatan *Devotional* (renungan pagi).
- e. *Front Office*, *Therapist* dan *GA* cenderung kurang memperhatikan adanya indikator penilaian kinerja, sehingga beberapa diantaranya kurang memiliki keinginan untuk memperbaiki performa kerja.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyampaikan saran untuk membantu perusahaan dalam memperbaiki kinerja karyawan melalui proses audit operasional, yaitu :

1. Penertiban kembali dalam hal standart *grooming* agar karyawan berbusana sesuai standart yang telah ditetapkan.
2. Agar kinerja karyawan bisa lebih optimal, diperlukan pemisahan fungsi yang jelas antar bagian agar tidak terjadi rangkap jabatan.
3. Perlu diadakan pemeriksaan atau sidak mendadak agar karyawan senantiasa bekerja berdasarkan Pedoman *Work Instruction* masing-



masing, sehingga dapat membantu meminimalkan angka keluhan pelanggan akibat pelayanan yang tidak memuaskan.

4. Perlu diadakan sosialisasi mengenai manfaat serta tujuan kegiatan *Devotional* (renungan pagi) agar dapat meningkatkan kesadaran karyawan untuk rajin mengikuti.
5. Perlu diadakan sosialisasi ulang mengenai evaluasi kinerja beserta indikator-indikator yang digunakan untuk menilai kinerja karyawan agar performa karyawan terus mengalami perbaikan dan peningkatan secara berkala.



DAFTAR PUSTAKA

- Agoes, Soekrisno. 2008. *Auditing (Pemeriksaan Akuntan oleh Kantor Akuntan Publik)*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Bayangkara, IBK. 2010. *Audit Manajemen Prosedur dan Implementasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hasibuan, H. Malayu S. P. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- http://id.wikipedia.org/wiki/sumber_daya_manusia (diakses 20 Maret 2016: Pk 17.30)
- Jusuf, Al Haryono. 2010. *Auditing (Pengauditan)*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Kusnan, Pricilia Eka. 2015. *Penerapan Audit Manajemen Untuk Menilai Efektivitas Sumber Daya Manusia Pada Hotel Raden Wijaya Mojokerto*. Skripsi. Surabaya: Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
- Rahma, Ifa Noor. 2013. *Audit Manajemen Atas Fungsi Sumber Daya Manusia Guna Meningkatkan Keefektifan Kinerja Sumber Daya Manusia Pada AdiTV Yogyakarta*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Rival, Veithzal. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan, Cetakan Pertama*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.
- Sumarsono, Sonny. 2003. *Ekonomi Manajemen Sumber Daya Manusia dan Ketenagakerjaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Susilo, Willy. 2002. *Audit SDM, Panduan Komprehensif Auditor dan Praktisi Manajemen*. Jakarta: PT. Vorqistatama Bina Mega.
- Sutarno, 2012. *Serba-Serbi Manajemen Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tourisa, Talisda Tiara,dkk. 2013. *Audit Operasional Atas Manajemen Sumber Daya Manusia Pada CV. Wijaya Kesuma Sarena*. <http://eprints.mdp.ac.id/911> (Diakses 18 Maaret 2016 : Pk. 14.30)





Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Hasil Penitipan Kuesioner Menarat Skala Likert

No.	Keterangan	Bank Office (Director, Marketing, Project, OM, Accounting)		Teacher (Class Teacher dan Spv Teacher)		Front Office (Customer Service dan Cashier)		Therapist		GA (Koordinator, OIG, Security)	
		Skor	Kategori	Skor	Kategori	Skor	Kategori	Skor	Kategori	Skor	Kategori
Pustaka Kerja											
1	Kesepatan waktu datang	60,00%	Cukup	64,00%	Sangat Baik	90,00%	Sangat Baik	95,00%	Sangat Baik	75,00%	Baik
2	Kepuasan terhadap jms kerja	80,00%	Baik	72,00%	Baik	50,00%	Cukup	75,00%	Baik	85,00%	Sangat Baik
3	Kemampuan menyelesaikan masalah kerja	85,71%	Sangat Baik	52,00%	Cukup	60,00%	Cukup	85,00%	Sangat Baik	90,00%	Sangat Baik
4	Kemampuan menyelesaikan tugas kerja waktu	77,14%	Baik	60,00%	Cukup	70,00%	Baik	80,00%	Baik	95,00%	Sangat Baik
5	Kenyamanan prosedur keahlihan	91,43%	Sangat Baik	92,00%	Sangat Baik	90,00%	Sangat Baik	95,00%	Sangat Baik	95,00%	Sangat Baik
6	Keselamatan menyumbangkan ide pemikiran	65,71%	Baik	60,00%	Cukup	50,00%	Cukup	60,00%	Buruk	45,00%	Cukup
Kepercayaan Terhadap Jarak											
7	Pandangan prosedur kerja	91,43%	Sangat Baik	86,00%	Sangat Baik	90,00%	Sangat Baik	95,00%	Sangat Baik	95,00%	Sangat Baik
8	Pemahaman kebijakan perusahaan kerja	62,86%	Baik	76,00%	Baik	70,00%	Buruk	55,00%	Cukup	50,00%	Cukup
9	Ketelitian dalam pekerjaan	77,14%	Baik	84,00%	Sangat Baik	70,00%	Baik	75,00%	Baik	65,00%	Baik
10	Kepribadian atau standar penomping	60,00%	Cukup	60,00%	Cukup	80,00%	Baik	60,00%	Cukup	70,00%	Baik
11	Ketepatan dalam penyediaan laporan kerja	80,00%	Baik	60,00%	Baik	80,00%	Baik	80,00%	Baik	85,00%	Sangat Baik
12	Melakukan pekerjaan sesuai pedoman Work Instruction	68,57%	Baik	64,00%	Baik	60,00%	Cukup	60,00%	Cukup	50,00%	Cukup
Keselamatan dan Kebersihan											
13	Rasa aman memiliki perusahaan	65,71%	Baik	64,00%	Baik	70,00%	Baik	65,00%	Cukup	60,00%	Cukup
14	Tertarik meneliti perkembangan kerja	71,43%	Baik	80,00%	Baik	70,00%	Baik	85,00%	Sangat Baik	85,00%	Sangat Baik
15	Kemampuan terhadap anak didik	57,14%	Cukup	80,00%	Baik	80,00%	Baik	85,00%	Sangat Baik	60,00%	Cukup
16	Kemampuan terhadap rekan kerja dan orang tua murid	60,00%	Cukup	80,00%	Baik	80,00%	Baik	80,00%	Baik	80,00%	Baik
17	Keselamatan memiliki lingkungan	85,71%	Sangat Baik	77,00%	Buruk	60,00%	Cukup	50,00%	Cukup	50,00%	Cukup

Catatan

STS : Sangat Tidak Sesuai

TS : Tidak Sesuai

N : Netral

STS : Sesuai

SS : Sangat Sesuai

Mengakhiri

Isaac Murnandar
Executive Director