

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

V.1 Simpulan

Berdasarkan analisa data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka melalui penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa:

- a. Kompetensi pegawai tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Pada Balai Riset Budidaya Ikan Hias. Pengaruh tidak signifikan tersebut dibuktikan dengan beberapa indikator atau pernyataan yang memberikan pengaruh yang kurang kuat adalah pegawai senang dengan pekerjaan saat ini karena sesuai dengan pendidikan / pengalaman kerja serta kemampuan dan kejujuran dalam bekerja sangatlah penting agar pekerjaan dapat dilaksanakan dengan lebih mudah Hal ini sangat perlu diperhatikan karena tidak semua pegawai menerapkan hal tersebut.
- b. Budaya kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Pada Balai Riset Budidaya Ikan Hias. Indikator dan pernyataan yang kuat dalam penelitian ini dibuktikan dengan budaya kerja yang disiplin, mentaati peraturan, dan menyelesaikan tugas yang diberikan dengan baik sesuai jabatan dan tanggung jawab yang diberikan atau jika ditugaskan membantu pekerjaan, juga didukung oleh kerja sama dan sikap saling menghargai di Balai Riset Budidaya Ikan Hias berdampak baik pada hubungan dengan pelanggan sehingga mampu memberi kepuasan pelanggan.
- c. Kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kepuasan kerja Pada Balai Riset Budidaya Ikan Hias. Dapat dibuktikan dari beberapa indikator atau pernyataan yang memberikan pengaruh yang kuat adalah pegawai termotivasi bekerja untuk mendapatkan kesempatan pendidikan dan pelatihan tambahan dalam meningkatkan kemampuan bekerja seperti memahami tugas pokok, fungsi dan uraian tugas pekerjaan yang dilakukan, sikap ramah dan peduli terhadap sesama pegawai maupun dengan pimpinan harus dijaga.

- d. Inovasi pegawai berpengaruh terhadap kepuasan kerja Pada Balai Riset Budidaya Ikan Hias. Hal dapat dibuktikan dengan indikator atau pernyataan yang kuat adalah pegawai berusaha mewujudkan ide baru menjadi metode/penelitian yang baru serta mencari metode/penelitian melalui inovasi sehingga menambah ide dan kreativitas selain itu pegawai mampu mengidentifikasi adanya peluang baru serta mempunyai ide baru.
- e. Budaya kerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan kerja Pada Balai Riset Budidaya Ikan Hias. Adapun indikator dan pernyataan yang kuat tentang penelitian ini adalah menyelesaikan tugas yang di berikan dengan baik sesuai jabatan dan tanggung jawab yang diberikan atau jika ditugaskan membantu pekerjaan bidang lain, praktik keterbukaan dan kerja sama sebagai budaya kerja memberi dampak positif pada kepuasan kerja pada sisi terciptanya lingkungan kerja yang kondusif dan nyaman di Balai Riset Budidaya Ikan Hias.
- f. Kepuasan pelanggan pegawai berpengaruh terhadap kepuasan kerja Pada Balai Riset Budidaya Ikan Hias. Beberapa indikator atau pernyataan yang memberikan pengaruh yang kuat adalah mempunyai komitmen bersama untuk memberikan pelayanan sesuai dengan visi dan misi, pelanggan dapat menyampaikan keluhan dan keluhan pelanggan tersebut ditanggapi, serta memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang yang berlaku.
- g. Kompetensi, inovasi dan budaya kerja secara simultan melalui kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Pada Balai Riset Budidaya Ikan Hias,

V.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan diatas maka penulis mengajukan saran sebagai berikut :

Kepuasan kerja dalam penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan kerja secara signifikan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan. Sehingga perlu dipertahankan komitmen bersama pegawai dalam memberikan pelayanan yang sesuai visi dan misi, pelanggan diberikan kesempatan untuk menyampaikan keluhan dan pegawai menanggapi keluhan pelanggan. Hal yang perlu ditingkakan adalah memperhatikan kesesuaian pekerjaan dengan keahlian yang dimiliki pegawai sehingga dapat menumbuhkan kenyamanan dalam bekerja.

Penelitian budaya kerja terhadap kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan di Balai Riset Budidaya Ikan Hias. Perlu dipertahankan budaya kerja yang disiplin, mentaati peraturan, dan menyelesaikan tugas yang diberikan dengan baik sesuai jabatan dan tanggung jawab yang diberikan atau dapat membantu pekerjaanlain, yang didukung oleh kerja sama dan sikap saling menghargai di Balai Riset Budidaya Ikan Hias sehingga berdampak baik pada hubungan dengan pelanggan. Namun perlu ditingkatkan dalam pemberian informasi tentang pelayanan kepada konsumen baik berupa sarana prasarana yang ada maupun penyebaran informasi layanan melalui media elektronik (media sosial).

Kompetensi pegawai pada penelitian berpengaruh terhadap kepuasan kerja di Balai Riset Budidaya Ikan Hias. Peneliti menyarankan perlu dipertahankan motivasi pegawai dalam bekerja untuk mendapatkan kesempatan pendidikan dan pelatihan tambahan sehingga kepuasan kerja meningkat. Namun berkaitan dengan kompetensi pegawai perlu diperhatikan kemampuan personal pegawai yang dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawai terhadap berupa pelatihan berkaitan peningkatan kemampuan pegawai. Untuk meningkatkan pelayanan perlu dilakukan akreditasi, yaitu KNAPPP (Komite Nasional Akreditasi Pranata Penelitian dan Pengembangan) maupun laboratorium ISO 17025, hal ini sangat penting karena sebagai penentu kelayakan suatu lembaga dan jaminan yang sesuai standar kepada pelanggan dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan inovasi pegawai berpengaruh terhadap kepuasan kerja di Balai Riset Budidaya Ikan Hias. Perlu dipertahankan agar pegawai berusaha untuk membuat inovasi dengan mewujudkan ide baru sehingga menjadi metode/penelitian baru, mencari metode/penelitian yang menambah ide dan kreativitas selain itu pegawai dapat mengidentifikasi adanya peluang baru serta mempunyai ide baru. Masih diperlukan pengembangan ide dan produk untuk menghasilkan inovasi sehingga pegawai perlu lebih kreatif dalam menjalankan pekerjaannya.

Budaya kerja pegawai pada penelitian yang dilakukan berpengaruh terhadap kepuasan kerja di Balai Riset Budidaya Ikan Hias, sehingga perlu dipertahankan pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik sesuai jabatan dan tanggung jawab yang diberikan atau jika ditugaskan membantu pekerjaan bidang lain, praktik

keterbukaan dan kerja sama sehingga terciptanya lingkungan kerja yang kondusif dan nyaman. Namun perlu lebih ditingkatkan lagi dalam hal pelayanan kepada pelanggan untuk menciptakan pelayanan prima sehingga konsumen merasa puas.

Bagi instansi lain, hasil penelitian bisa menjadi referensi bahwa kepuasan kerja dan kepuasan pelanggan dapat mempengaruhi kinerja, sehingga kedepannya dalam mengambil suatu kebijakan dapat disesuaikan dengan situasi dan kondisi kerja yang ada di instansi yang bersangkutan. Penelitian selanjutnya, penelitian ini mempunyai sejumlah keterbatasan sehingga disarankan untuk dilakukan penelitian lebih lanjut tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pegawai sehingga kepuasan pelanggan meningkat. Peneliti berikutnya dapat mempertimbangkan analisis faktor lain seperti kepemimpinan organisasi, budaya organisasi, motivasi dan sebagainya yang belum dianalisa dalam penelitian ini. Peneliti berikutnya juga dapat menggunakan sampel yang lebih besar dari sampel yang dipergunakan di dalam penelitian ini supaya tingkat keakurasiannya bisa digeneralisir secara valid.