

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan temuan dan pembahasan mengenai pengaruh Komunikasi (X1) dan Orientasi Pelayanan (X2) terhadap Kinerja Karyawan pada PT Gramedia Asri Media Tunjungan Plaza Surabaya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. komunikasi dan orientasi pelayanan secara simultan ditemukan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Gramedia Asri Media. Hal ini mengindikasikan bahwa secara keseluruhan, kedua variabel tersebut memiliki peran penting dalam menentukan penilaian kinerja karyawan dari perusahaan.
2. Komunikasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada PT Gramedia Asri Media Cabang Surabaya Tunjungan Plaza. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik komunikasi yang terjalin antara atasan dan karyawan maupun antar sesama karyawan, maka semakin meningkat pula kinerja karyawan. Oleh karena itu, komunikasi menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung efektivitas pelaksanaan pekerjaan serta pencapaian target perusahaan.
3. Orientasi Pelayanan secara parsial tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT Gramedia Asri Media Cabang Surabaya Tunjungan Plaza. Meskipun orientasi pelayanan memperoleh penilaian yang sangat baik dari responden, variabel tersebut belum mampu memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini

diduga karena orientasi pelayanan telah menjadi standar kerja yang diterapkan secara merata kepada seluruh karyawan, sehingga tidak menjadi faktor pembeda dalam peningkatan kinerja.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dan kesimpulan dari penelitian ini, beberapa saran disampaikan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Bagi PT Gramedia Asri Media Tunjungan Plaza Surabaya perlu terus meningkatkan efektivitas komunikasi antara atasan dan karyawan maupun antar sesama karyawan. Penyampaian informasi hendaknya dilakukan secara jelas, terbuka, dan tepat waktu agar tidak terjadi kesalahan dalam pelaksanaan pekerjaan. Sebagai upaya perusahaan juga perlu meningkatkan pemberian umpan balik (*feedback*) secara berkala kepada karyawan sebagai bentuk evaluasi dan motivasi sehingga karyawan dapat memperbaiki serta meningkatkan kualitas kinerjanya.
2. Bagi karyawan, pengembangan komunikasi dalam menyampaikan maupun menerima informasi, serta lebih aktif memberikan dan menerima umpan balik selama proses kerja, serta peningkatan kompetensi layanan, motivasi kerja, kualitas interaksi dengan pelanggan, dengan komitmen dalam memberikan pelayanan terbaik.
3. Bagi peneliti selanjutnya, pengembangan penelitian ini diharapkan dapat dilakukan dengan menambahkan variabel-variabel lain yang berpotensi memengaruhi kinerja karyawan. Selain itu, penelitian berikutnya

disarankan untuk dilaksanakan pada sektor industri lain atau dengan digunakannya metode penelitian yang berbeda sehingga hasil yang lebih beragam dan mendalam dapat diperoleh.