



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja CCH pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Regional 7 Jawa Timur 60004.
2. Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja CCH pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Regional 7 Jawa Timur 60004.
3. Komitmen organisasi mampu memoderasi pengaruh positif kompetensi terhadap kinerja CCH pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Regional 7 Jawa Timur 60004.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan temuan pada penelitian ini maka dapat disarankan sebagai berikut:

1. Pada variabel kompetensi diketahui indikator keterampilan karyawan yang dipersepsikan paling rendah oleh responden untuk itu pihak PT.Pos Indonesia dapat mengadakan *in house training* kepada karyawan agar lebih cekatan dalam penyelesaian CCH. Materi dalam *In house training* harus relevan pada bidang ketrampilan tertentu sebagai solusinya jika terdapat masalah pada ketrampilan karyawan tersebut. Umumnya penanganan *Customer Complaint Handling* (CCH) atas kiriman internasional membutuhkan pengetahuan dan ketrampilan lebih dibanding menanganai *Customer Complaint Handling* (CCH) atas kiriman domestic, antara lain diperlukan pemahaman pengetahuan produk tentang kepabeanan, proses ekspor impor serta ketrampilan komunikasi bahasa asing. Hal ini dapat sinergi dengan pihak Bea Cukai maupun mitra

professional yang terkait lainnya dalam pemilihan materi in house training yang tepat dan efektif dalam membantu peningkatan kompetensi karyawan. Disamping *in house training* dapat juga dilakukan program sertifikasi eksternal untuk menjamin ketrampilan karyawan sesuai keahlian atau ketrampilan tertentu dalam menunjang penyelesaian kinerja *Customer Complaint Handling* (CCH).

2. Pada variabel komitmen organisasi diketahui indikator kontinyu yang dipersepsikan paling rendah oleh responden, oleh karena itu disarankan PT. Pos Indonesia untuk menumbuhkan komitmen organisasional karyawan untuk tetap menjalankan pekerjaannya dan terus bertahan atau berkomitmen didalam pekerjaannya. Penguatan keterikatan karyawan dengan adanya jaminan untuk tetap bisa bekerja yang dapat memberikan kinerja terbaik. Disamping itu juga dapat mempertimbangkan bentuk pembinaan lain bagi karyawan yang berupa insentif dan penghargaan karyawan atas penilaian (Sistem Manajemen Kinerja Individu) tiap karyawan yang dilakukan tiap semester sesuai capaian *Key Performance Indicator* (KPI) masing-masing.
3. Penulis juga mengajukan saran agar dapat dilakukan penelitian selanjutnya dengan variabel independen yang berbeda, agar didapatkan hasil yang akurat mengenai pengaruh variabel lain terhadap kinerja *Customer Complain Handling* di PT. Pos Indonesia (persero) Kantor Regional 7 Jawa Timur 60004 seperti variabel motivasi dan kompensasi.