

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis produktivitas waktu kerja pegawai Customer Service sebagai frontliner menggunakan metode Work Sampling di Adira Finance Cabang Padang, maka dapat diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengamatan menggunakan metode Work Sampling selama 10 hari kerja, diperoleh total 199 observasi, yang telah memenuhi jumlah minimum pengamatan yaitu 196 observasi berdasarkan tingkat kepercayaan 95% dan tingkat kesalahan (sampling error)  $\pm 7\%$ . Hal ini menunjukkan bahwa jumlah pengamatan yang dilakukan telah memenuhi persyaratan secara statistik sehingga data yang diperoleh dapat digunakan untuk analisis produktivitas kerja.
2. Hasil klasifikasi aktivitas kerja menunjukkan bahwa aktivitas Value Added (VA) sebesar 80,90%, yang berarti sebagian besar waktu kerja Customer Service digunakan untuk aktivitas yang secara langsung memberikan nilai tambah kepada pelanggan. Aktivitas tersebut meliputi pelayanan informasi kepada nasabah, proses administrasi pembiayaan, verifikasi data nasabah, serta penanganan keluhan pelanggan.
3. Aktivitas Necessary Non Value Added (NNVA) sebesar 19,10%, yang merupakan aktivitas pendukung dalam sistem pelayanan seperti menunggu pelanggan, pengisian administrasi internal, koordinasi dengan bagian lain, serta kegiatan administratif lainnya yang diperlukan dalam operasional perusahaan.
4. Selama periode pengamatan tidak ditemukan aktivitas yang termasuk dalam kategori Non Value Added (NVA) sehingga tidak terdapat pemborosan waktu kerja yang signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai

Customer Service memanfaatkan waktu kerjanya secara efektif selama jam operasional pelayanan.

5. Berdasarkan perhitungan Utilization Rate, diperoleh tingkat pemanfaatan waktu kerja sebesar 100%, yang merupakan penjumlahan antara aktivitas Value Added dan Necessary Non Value Added. Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh waktu kerja pegawai Customer Service dimanfaatkan untuk aktivitas yang berkaitan dengan pekerjaan, baik aktivitas pelayanan langsung maupun aktivitas pendukung pelayanan.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa tingkat produktivitas waktu kerja Customer Service di Adira Finance Cabang Padang berada pada kategori tinggi, karena sebagian besar waktu kerja digunakan untuk aktivitas yang bernilai tambah dan tidak ditemukan aktivitas pemborosan waktu kerja selama periode pengamatan.

## **6.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Meskipun tingkat produktivitas waktu kerja Customer Service telah menunjukkan hasil yang baik, perusahaan tetap perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap aktivitas kerja pegawai guna menjaga konsistensi efisiensi pelayanan kepada nasabah.
2. Perusahaan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan Customer Service melalui pelatihan pelayanan pelanggan (service excellence) agar kemampuan komunikasi dan penyelesaian masalah nasabah dapat semakin optimal.
3. Aktivitas Necessary Non Value Added (NNVA) yang berkaitan dengan kegiatan administratif sebaiknya tetap dikelola secara efisien agar tidak mengganggu aktivitas pelayanan langsung kepada pelanggan, terutama pada saat jumlah nasabah yang datang meningkat.
4. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk melakukan pengamatan dengan periode waktu yang lebih panjang atau melibatkan lebih dari satu

pegawai Customer Service, sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai produktivitas kerja pada bagian pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Barnes, R. M. (1997). *Motion and time study: Design and measurement of work*. New York: John Wiley & Sons.
- Kasmir. (2017). *Customer Service excellent: Teori dan praktik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. (2017). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2011). *Human resource management* (13th ed.). Boston: Cengage Learning.
- Niebel, B. W., & Freivalds, A. (2009). *Methods, standards, and work design*. New York: McGraw-Hill.
- Putra, A. R. (2020). Evaluasi efisiensi kerja frontliner bank menggunakan metode work sampling. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, **12**(1), 60–68.
- Rahayu, S. (2018). Analisis produktivitas operator menggunakan metode *Work Sampling* di PT XYZ. *Jurnal Teknik Industri*, **10**(2), 45–53.
- Sari, D. P. (2021). Pengukuran kinerja karyawan layanan pelanggan di perusahaan leasing. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, **9**(1), 25–34.
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber daya manusia dan produktivitas kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Sinungan, M. (2014). *Produktivitas: Apa dan bagaimana*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wignarsoebroto, S. (2003). *Ergonomi, studi gerak dan waktu: Teknik analisis untuk peningkatan produktivitas kerja*. Surabaya: Guna Widya.