

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Pada penelitian ini, data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 64 (enam puluh empat) orang responden yang memiliki profesi sebagai *secured loan* pada PT Bank OCBC NISP Cibeunying Bandung, data yang terkumpul kemudian diolah menggunakan metode yang telah ditentukan, dan berikut adalah kesimpulan dari hasil tersebut.

1. Kecerdasan emosional yang meliputi lima indikator yaitu kesadaran diri, manajemen diri, motivasi, empati, dan manajemen sosial berada pada kategori “cukup”. Hal ini ditentukan dengan melihat jawaban yang telah dipilih oleh responden.
2. Kepuasan kerja yang meliputi enam indikator yaitu pekerjaan itu sendiri, pendapatan/gaji, kesempatan promosi, pengawasan, rekan kerja, dan kondisi kerja berada pada kategori “cukup”. Hal ini ditentukan dengan melihat jawaban yang telah dipilih oleh responden.
3. Kinerja karyawan yang meliputi lima indikator yaitu kualitas pekerjaan, ketepatan, inisiatif, kemampuan, dan komunikasi berada pada kategori “cukup”. Hal ini ditentukan dengan melihat jawaban yang telah dipilih oleh responden.
4. Kecerdasan emosional dan kepuasan kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan *secured loan* pada PT Bank OCBC NISP

Cibeunying Bandung sebesar 63.84%, sedangkan sisanya 36.16% dipengaruhi oleh faktor lain. Dan ini sesuai dengan temuan sebelumnya, bahwa kecerdasan emosional dan kepuasan kerja memang berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan. Dilihat secara parsial, pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan sebesar 8.7%. Kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan sebesar 88.5%. Sedangkan kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja sebesar 26.2%.

6.2 Saran

Dari hasil kesimpulan penelitian diatas, dapat disusun saran-saran bagi praktek manajemen serta saran untuk penelitian lebih lanjut.

6.2.1 Saran untuk Praktek Manajemen

1. Melalui data yang diperoleh untuk variabel Kecerdasan Emosional, akan lebih baik bila memotivasi kepada karyawan secured loan dalam mengerjakan tugasnya. Memberikan arah yang jelas dalam setiap langkah-langkah dalam mengerjakan tugas. Dorongan dan motivasi tidak hanya diberikan, jika karyawan mendapatkan hal-hal yang sulit tetapi pada setiap tugas yang diberikan. Rutinnya melakukan *morning breafing* untuk memberikan memotivasi para karyawannya, serta mendapatkan *report*. Sekaligus mendengarkan ide atau gagasan dari karyawan, agar dapat lebih mengerti kondisi lapangan yang sedang dialami para karyawan. *Coaching* para karyawan, Tidak semua karyawan akan melaksanakan kerja seperti yang perusahaan harapkan. Terkadang mereka yang mengalami kendala teknis, yang butuh

bimbingan para atasan. Dengan menjelaskan, mengkonfirmasi, melibatkan, dan menghargai para karyawan.

2. Diberikannya arahan dalam segi sudut pandang nasabah. Karena nasabah adalah prioritas utama. Setiap *case-case* yang dihadapi karyawan, diberikan solusi yang terbaik dengan berdiskusi dengan para manager yang lebih berpengalaman. Selain karyawan mengejar target, karyawan pun harus dapat menganggap nasabah merupakan teman yang penting guna untuk meningkatkan kepuasan pada nasabah terhadap *service* yang diberikan oleh para karyawan.
3. Variabel Kepuasan Kerja, dapat dibenahi dari kondisi lingkungan kerja dengan peralatan pekerjaan dapat lebih menunjang agar dapat meningkatkan kualitas pekerjaan para karyawan. Dari sisi manager, konsistensi untuk setiap tugas yang diberikan kepada karyawan sangatlah penting. Karyawan akan lebih *respect* dengan hal tersebut.
4. Upaya untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan dilihat dari aspek gaji/pendapatan, dilakukannya peninjauan kembali mengenai upah yang diberikan apakah sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan kepada para karyawan. Memberikan peraturan *reward* dan *punishment*. Selain itu juga kesempatan promosi, akan lebih baik jika adanya kesempatan pengembangan karir yang diberikan untuk setiap karyawan. Jadi karyawan dapat mencobanya dan berusaha lebih baik lagi, ini bisa sebagai salah satu alat motivasi untuk para karyawan.

6.2.2 Saran untuk Penelitian Lebih Lanjut

1. Kuesioner yang dipergunakan ini tentunya perlu disempurnakan kembali diantaranya perbaikan makna kalimat agar lebih mudah dipahami dan tidak ambigu ataupun pengurangan dalam item pertanyaan (tidak terlalu banyak) sehingga responden tidak menjadi bingung dan lelah pada saat pengisian
2. Penelitian lanjut dapat dikaji lebih detail tetapi dalam skala lebih luas yang tidak hanya terbatas pada divisi *secured loan* saja. Namun bisa melibatkan beberapa divisi didalam dunia perbankan.

