

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Budaya organisasi pada unit bisnis Consumer Card Regional VI Jawa I berada pada kategori tinggi. Beberapa indikator dimensi tersebut yang terdapat nilai indeks kategori tinggi yaitu pada indikator tanggung jawab pegawai pada tujuan dan hasil kerja, kompensasi sesuai dengan hasil kerja yang dilakukan, pengukuran kinerja sering dilakukan dalam organisasi, komitmen pegawai pada kerjasama, komitmen organisasi pada orientasi konsumen dan kesadaran setiap pegawai pada kualitas layanan bagi konsumen. Namun kategori cukup juga terdapat pada ke empat (4) dimensi tersebut dengan indikator-indikatornya adalah kejelasan komunikasi antar unit dalam organisasi, kesesuaian uraian tugas dengan kompetensi, kesesuaian promosi dengan prestasi kerja, keakraban antara atasan dengan bawahan, perhatian atasan pada permasalahan pegawai bawahan, kesungguhan organisasi untuk mengembangkan pegawai dan kelengkapan dalam penyediaan *tools* kualitas layanan konsumen.
2. Kompetensi berada nilai indeks kategori tinggi. Kategori ini terdapat dalam ke tiga (3) dimensi yaitu pengetahuan, keterampilan dan kecakapan. Namun dapat dilihat lebih mendalam, untuk dimensi keterampilan yaitu indikator keterampilan dan indikator kecepatan pelayanan kepada konsumen memiliki indeks nilai 241 dan 242 tergolong

kategori tinggi namun hanya terpaut 4 dan 5 poin dari kategori indeks cukup, hal ini berarti kedua indikator tersebut masuk kedalam *border line* /ambang batas bawah yang harus memperoleh perhatian.

3. Kinerja pegawai secara keseluruhan berada pada nilai indeks kategori tinggi , adapun dimensi yang masuk kedalam nilai indeks kategori tinggi adalah kuantitas kerja, kualitas kerja, pengetahuan kerja, loyalitas dan kualitas pribadi. Sedangkan dimensi yang masuk kedalam nilai indeks cukup adalah kreativitas, kerjasama dan inisiatif.
4. Budaya organisasi dan kompetensi secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kinerja dengan nilai koefisien determinasi sebesar 49,6%.
5. Budaya organisasi berpengaruh secara positif (berkontribusi positif) sebesar 33,29% dan kompetensi juga berpengaruh secara positif (berkontribusi positif) sebesar 25,20% terhadap kinerja pegawai unit bisnis Consumer Card Regional VI Jawa I.
6. Budaya organisasi dan kompetensi berpengaruh terhadap kinerja pegawai unit bisnis Consumer Card Regional VI Jawa I baik secara simultan maupun parsial. Budaya organisasi memiliki pengaruh lebih besar terhadap kinerja pegawai dibandingkan dengan kompetensi.

6.2. Saran

Berikut ini adalah beberapa saran yang menjadi bahan pertimbangan bagi unit bisnis Consumer Card Regional VI Jawa I :

Saran Praktis

1. Budaya organisasi berada pada nilai indeks kategori cukup, maka dari itu masih bisa memaksimalkan budaya organisasi di unit bisnis ini. Wibiwo (2016,p. 259) menyebutkan untuk membangun budaya kinerja tinggi akan menjamin pencapaian kinerja yang tinggi jika didukung dengan manajemen dan kepemimpinan tertentu. Dengan demikian maka untuk membangun budaya organisasi kinerja tinggi maka manajemen unit bisnis ini dapat melakukan hal-hal sebagai berikut :

- Membuat suatu forum komunikasi yang rutin antar unit sehingga komunikasi antar unit dapat berjalan dengan baik
- Melakukan seleksi dan rekrutmen pegawai dengan memperhatikan latar belakang pendidikan (termasuk fakultasnya) yang sesuai dengan kebutuhan unit bisnis
- Secara rutin melakukan promosi sesuai dengan prestasi yang dilakukan oleh pegawainya dengan parameter yang terukur
- Lebih sering melakukan kegiatan non formal antara atasan dan bawahan sehingga komunikasinya dapat lebih lancar dan dua arah seperti olah raga bersama, nonton bersama, dll
- Memberikan kesempatan kepada pegawainya untuk mengikuti pelatihan-pelatihan, seminar ataupun *workshop*.

2. Kompetensi berada pada nilai indeks kategori tinggi,namun untuk dimensi keterampilan yaitu indikator keterampilan dan indikator kecepatan pelayanan kepada konsumen tergolong kategori tinggi namun hanya terpaut 4 dan 5 poin dari kategori indeks cukup,

hal ini berarti kedua indikator tersebut masuk kedalam batas bawah yang harus memperoleh perhatian. Mathis & Jackson (2006,p. 306-307) mengemukakan bahwa manajemen hendaknya menghubungkan rencana pelatihan dengan strategi bisnis yang ditetapkan. Implikasi utama dari strategi-strategi bisnis organisasional pada usaha pelatihan perusahaan menegaskan kebutuhan program dan aktivitas untuk mendukung strategis bisnis perusahaan. Ada beberapa hal yang masih dapat dilakukan untuk meningkatkan kompetensi pegawai unit bisnis ini seperti dengan memberikan pelatihan pembekalan sebelum memulai pekerjaannya (*on job training*) sehingga pada saat pegawai baru mau mulai bekerja pegawai tersebut dibekali dengan keahlian, keterampilan dan pengetahuan atas pekerjaan yang akan menjadi tanggung jawabnya.

3. Kinerja pegawai sangatlah penting dalam unit bisnis Consumer Card Regional VI Jawa I dan masuk kedalam nilai indeks kategori tinggi. Terdapat 3 sub variabel yang masih masuk kedalam nilai indeks kategori cukup yaitu kreativitas, kerjasama dan insiatif. Hal ini dapat ditingkatkan dengan misalnya dengan memberikan waktu lebih agar pegawai dapat saling membantu teman sekerja sehingga tumbuhlah kerjasama yang baik. Kemudian memberikan waktu dan kepercayaan kepada karyawannya untuk melakukan inovasi, misalnya dengan membuat kompetisi inovasi dikalangan pegawai yang dapat menunjang pencapaian target kerja. Hal-hal tersebut juga dapat ditingkatkan dengan melakukan *outbond* , *outing* maupun pelatihan yang dapat merangsang kreativitas, kerjasama dan inisiatif pegawai. Selain itu, peralatan kerja juga harus dipelihara dengan baik dan disesuaikan dengan kebutuhan.

Saran Teoritis :

Berdasarkan pada penelitian ini, untuk kedepannya dapat dilakukan penelitian lain yang bisa mempengaruhi kinerja pegawai, misalnya komitmen organisasional, motivasi, kompensasi ataupun kepemimpinan. Dan bisa juga penelitian dilakukan pada pegawai-pegawai di industri yang berbeda seperti di klinik, tekstil, sekolah ataupun rumah sakit.

