

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian yang dilakukan terhadap staf *teller* dengan kinerja terbaik pada Bank 'X' Bandung, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Sesuai dengan visi, misi, ikhtisar jabatan serta tugas dan tanggung jawab setiap staf *teller* berdasarkan data yang diperoleh, maka staf *teller* menghayati kompetensi yang dianggap penting dan sering ditampilkan dalam pekerjaan serta dapat menghasilkan kinerja terbaik, yaitu *Analytical Thinking, Concern For Order, Expertise, Impact & Influence, dan Customer Service Orientation*.
2. Berdasarkan data yang diperoleh, kompetensi yang dihayati penting dan sering untuk dilakukan oleh staf *teller* agar mencapai kinerja terbaik menurut Kepala Seksi Pelayanan Bank 'X' Bandung yaitu *Analytical Thinking, Concern For Order, Conceptual Thinking, dan Self Confidence*.
3. Terdapat perbedaan model kompetensi yang dihayati oleh staf *teller* dengan Kepala Seksi Pelayanan sebagai atasan langsung staf *teller*, khususnya mengenai kompetensi utama yang harus dimiliki oleh staf *teller*. Kompetensi yang dimaksud adalah kompetensi *Conceptual Thinking* dan *Self Confidence*.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka peneliti perlu mengajukan beberapa saran, yaitu:

### 5.2.1 Bagi Kegunaan Praktis

1. Bagi Bank 'X' khususnya dapat merancang dan membuat suatu kegiatan *training* yang dilakukan secara berkala pada setiap aspek dari kompetensi yang dihayati dapat mempengaruhi kinerja setiap staf *teller* agar mencapai kinerja terbaik sehingga staf *teller* memahami kompetensi apa saja yang dibutuhkan untuk menghasilkan kinerja terbaik bagi perusahaan.
2. Disarankan bagi pihak yang berwenang untuk melakukan *recruitment* yang sesuai dengan model kompetensi *teller* Bank 'X' Bandung, *training* pada kompetensi *Conceptual Thinking* dan *Self Confidence*, sistem kompensasi, penempatan dan pengembangan karir bagi staf *teller* yang disesuaikan dengan model kompetensi yang dibutuhkan.
3. Disarankan untuk mereview kembali model kompetensi ini minimal 2 tahun sekali, sesuai dengan kebutuhan dari Bank 'X' dan tuntutan akan kebutuhan masyarakat terhadap Bank 'X' Bandung.

### 5.2.2 Bagi Penelitian Lanjutan

1. Disarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai model kompetensi terhadap *Customer Service* dan *Security* sebagai bagian dari *front liners* Bank 'X' Bandung yang pada akhirnya dapat menciptakan sinergi dari seluruh jajaran garis depan Bank 'X' Bandung dalam melayani nasabah Bank 'X' Bandung.
2. Disarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai model kompetensi pada top performers staf *teller* Bank 'X' diseluruh cabang di Indonesia sehingga mendapatkan gambaran model kompetensi yang lebih komprehensif untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dari Bank 'X' Bandung tersebut.