

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian keteladanan manajer dalam meningkatkan kinerja karyawan yang diperoleh melalui observasi, wawancara, kuesioner dan beberapa catatan lapangan, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Keteladanan manajer pada Koperasi Pegawai Bank BTN KC Bandung dalam tutur kata telah memberikan intruksi dan informasi kerja jelas diikuti tindakan dan ucapan yang selaras, namun manajer kurang memberikan perhatian dalam mendengarkan masukan dan memberikan apresiasi. Keteladanan manajer dalam sikap masih kurang optimal seperti pengambilan keputusan yang terlambat, jarang melakukan pengawasan dan dukungan semangat, serta pemahaman kebutuhan dan aspirasi yang belum diimbangi dengan kecepatan merespon untuk memberikan solusi. Keteladanan manajer dalam perilaku telah menunjukkan komitmen untuk terus hadir tepat waktu dan menyelesaikan tugas. Namun, manajer kurang peka dalam merespon masalah dan belum dapat memotivasi baik secara verbal maupun tindakan. Keteladanan manajer dalam keputusan telah adil dalam membagi tugas dan proses pengambilan keputusan dilakukan secara terbuka. Namun, manajer belum mempunyai standar penilaian kerja tertulis dan belum mendukung perubahan pelayanan untuk terus berinovasi menjadi lebih baik. Keteladanan manajer dalam perbuatan telah menunjukkan inisiatif dengan menerapkan kode QR dalam bertransaksi yang diimbangi dengan konsisten menjalankan

tugas sesuai *job description*. Namun, manajer belum memiliki SOP (*Standard Operating Procedure*) dan mengabaikan perencanaan strategis dan detail kemajuan Unit Usaha K7 Mart. Oleh karena itu, keteladanan manajer dalam beberapa hal yang telah dijelaskan masih perlu ditingkatkan untuk menjadi teladan yang baik bagi karyawan.

2. Kinerja karyawan pada Koperasi Pegawai Bank BTN KC Bandung berada pada kategori cukup baik, dikarenakan masih ada indikator seperti kemampuan pelayanan, ketelitian mengoperasikan sistem kasir, kecepatan melayani, mengidentifikasi tugas mendesak untuk dikerjakan, melaporkan kesalahan kepada atasan, mengambil tindakan cepat memperbaiki, terima konsekuensi dari kesalahan, mempunyai SOP terstruktur, mencapai target, fokus tugas yang dikerjakan, dan verifikasi data sebelum dilaporkan yang perlu ditingkatkan oleh karyawan Unit Usaha K7 Mart. Selain itu, indikator lainnya yang mempengaruhi kinerja karyawan juga tetap harus diperhatikan sekalipun berada dalam kategori baik.
3. Dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan di Koperasi Pegawai Bank BTN Bandung KC Bandung melalui keteladanan manajer dapat dikatakan belum maksimal pada Unit Usaha K7 Mart. Untuk itu, upaya yang dapat dilakukan dengan menerapkan komunikasi efektif, memberi contoh positif, menghargai prestasi karyawan, mendorong inovasi dan kreativitas, rekrutmen dan seleksi yang teliti, pengembangan dan pelatihan manajerial, evaluasi kinerja yang teratur, penciptaan budaya kerja positif, penghargaan dan insentif, serta penetapan aturan dan konsekuensi yang jelas.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat diajukan saran-saran sebagai berikut :

1. Saran Teoritis

Disarankan kepada peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian lebih mendalam mengenai keteladanan manajer dalam meningkatkan kinerja karyawan.

2. Saran Praktis

Berdasarkan hasil penelitian maka penulis berupaya memberikan saran yang dapat dipertimbangkan dengan variabel yang peneliti bahas yaitu mengenai keteladanan manajer dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Koperasi Pegawai Bank BTN KC Bandung, yakni sebagai berikut :

1. Manajer dapat meningkatkan keterampilan mendengar dengan meluangkan waktu khusus untuk mendengarkan masukan dari karyawan, mengajukan pertanyaan yang mendalam, dan menunjukkan empati. Pelatihan komunikasi yang berfokus pada mendengar aktif juga bisa diterapkan.
2. Membuat kebiasaan untuk secara rutin menghargai dan mengakui kerja keras karyawan. Ini bisa dilakukan melalui penghargaan formal, atau sekadar memberikan pujian di depan tim. Pengakuan ini harus tulus dan tepat waktu.

3. Manajer perlu mengembangkan kemampuan analisis dan pengambilan keputusan dengan mempertimbangkan data dan masukan dari tim. Pelatihan dalam pengambilan keputusan berbasis data serta studi kasus dapat membantu meningkatkan keterampilan ini.
4. Manajer perlu meningkatkan pengawasan dengan melakukan *check-in* rutin tanpa bersifat mengganggu. Pengawasan ini harus bersifat mendukung, memastikan bahwa karyawan memiliki semua yang mereka butuhkan untuk berhasil, dan memberikan umpan balik segera jika ada masalah.
5. Manajer dapat meningkatkan motivasi karyawan dengan memberikan dukungan yang konsisten, baik secara emosional maupun dalam bentuk sumber daya yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan. Mengadakan sesi motivasi atau menginspirasi melalui pengalaman pribadi juga efektif.
6. Manajer dapat mengadakan sesi *feedback* untuk mendiskusikan tantangan yang dihadapi karyawan serta mendengarkan saran dan aspirasi. Selain itu, manajer bisa menggunakan survei atau kuesioner untuk mengumpulkan umpan balik anonim, yang dapat memberikan wawasan lebih dalam tentang kebutuhan karyawan.
7. Manajer harus memahami apa yang memotivasi setiap individu dalam tim dan menggunakan pendekatan yang disesuaikan untuk masing-masing. Motivasi dapat ditingkatkan melalui pengakuan personal, insentif, dan peluang pengembangan karir.

8. Manajer harus siap merespons masalah dengan cepat dan efektif. Ini bisa dilakukan dengan memiliki prosedur penanganan masalah yang jelas, serta pelatihan dalam manajemen krisis untuk memastikan respons yang tepat.
9. Meningkatkan akurasi penilaian kerja dapat dilakukan dengan menggunakan metrik yang jelas, evaluasi kinerja yang objektif, dan melibatkan beberapa sumber dalam penilaian (seperti umpan balik 360 derajat).
10. Manajer perlu mendorong budaya inovasi dengan mengajak tim untuk berkontribusi ide-ide baru dan menerapkan perbaikan berkelanjutan. Ini bisa dilakukan melalui *brainstorming* rutin, *workshop* inovasi, dan pelatihan terkait inovasi.
11. Manajer harus terus mengembangkan strategi untuk meningkatkan layanan dengan mengikuti tren industri, mengadopsi teknologi baru, dan melakukan survei kepuasan pelanggan secara berkala untuk mengetahui area yang perlu ditingkatkan.
12. Manajer harus menunjukkan komitmen yang kuat terhadap pencapaian target dengan menetapkan tujuan yang jelas, memantau kemajuan secara teratur, dan memberikan dorongan atau koreksi ketika diperlukan. Melibatkan tim dalam proses penetapan target juga bisa meningkatkan komitmen.