

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan hasil penelitian, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat modal intelektual termasuk dalam klasifikasi skor tinggi; Tingkat komitmen organisasional termasuk dalam klasifikasi skor sangat tinggi; Tingkat kinerja pegawai termasuk dalam klasifikasi skor tinggi; dan Tingkat mutu layanan termasuk dalam klasifikasi skor tinggi.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari modal intelektual terhadap kinerja pegawai di bimbingan belajar Tridaya.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari komitmen organisasional terhadap kinerja pegawai di bimbingan belajar Tridaya.
4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari modal intelektual terhadap mutu layanan di bimbingan belajar Tridaya.
5. Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari mutu layanan di bimbingan belajar Tridaya.
6. Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kinerja pegawai terhadap mutu layanan di bimbingan belajar Tridaya.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan tersebut, dapat disajikan saran terkait dengan penelitian ini, yaitu:

1. Berdasarkan tiga indikator yang digunakan untuk mengukur modal intelektual, modal hubungan merupakan indikator yang paling tinggi, sedangkan modal manusia merupakan indikator yang paling rendah. Untuk itu terkait dengan modal manusia maka bimbel Tridaya perlu untuk:
 - a) Mengkaji kembali pola seleksi dan rekrutmen untuk elemen tertentu terutama prngajar, staf pimpinan, agar waktu untuk beradaptasi terhadap pekerjaan tidak membutuhkan waktu yang lama dan pegawai bias langsung siap terjun bekerja
 - b) Meningkatkan Pengetahuan dan wawasan pegawai. Misalnya melalui diskusi pekerjaan (*briefing brainstorming*);
 - c) Mengoptimalkan pemberian motivasi. Misalnya melalui penempatan kata-kata penyemangat, inspiratif, dan mampu merangsang motivasi para pegawai;
 - d) Meningkatkan Inovasi dalam mendukung pekerjaan. Misalnya melalui pengembangan pusat media penelitian bagi pegawai;
2. Berdasarkan tiga indikator yang digunakan untuk mengukur komitmen organisasional, komitmen normatif merupakan indikator yang paling tinggi, sedangkan komitmen afektif merupakan indikator yang paling rendah. Untuk itu terkait komitmen afektif maka bimbel Tridaya perlu untuk mengoptimalkan:

- a) Kepercayaan pegawai terhadap pimpinan. Misalnya melalui peningkatan frekuensi komunikasi antar pimpinan dan pegawai;
 - b) Kepercayaan pegawai terhadap kemampuan manajemen. Misalnya melalui pengenalan program kerja yang terukur dan mampu dipahami dengan baik oleh pegawai;
 - c) Hubungan emosional pegawai dengan manajemen dan rekan kerja melalui kegiatan rekreasi informal, misalnya *outbond* pimpinan dan pegawai di kawasan wisata.
3. Berdasarkan enam indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pegawai, kualitas kerja merupakan indikator yang paling tinggi, sedangkan kebutuhan pengawasan merupakan indikator yang paling rendah. Untuk itu terkait kebutuhan pengawasan maka bimbel Tridaya perlu untuk mengoptimalkan:
- a) Pemberian pengawasan pimpinan pada pegawai saat mengemban tugas, misalnya pengawasan terhadap proses operasional pekerjaan pegawai secara langsung; dan
 - b) pengawasan antar sesama rekan kerja yang mendorong untuk saling bekerja dengan optimal, misalnya adanya buku monitoring pekerjaan.
4. Berdasarkan lima indikator yang digunakan untuk mengukur mutu layanan, jaminan merupakan indikator yang paling tinggi, sedangkan empati merupakan indikator yang paling rendah. Untuk itu terkait dengan empati maka bimbel Tridaya perlu untuk mengoptimalkan:

- a) Kemampuan pegawai untuk memahami kebutuhan pelanggan, misalnya melalui pelatihan tentang “Siswa dan Orang Tuas Siswa” dan
 - b) Kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan yang mampu memenuhi dan memuaskan harapan dari pelanggan, misalnya melalui pelatihan “*Customer Services*”
 - c) Pimpinan sebisa mungkin mengoptimalkan komunikasi yang empatik kepada karyawan melalui sapaan awal, dan mengupayakan meminimalisir instruksi-instruksi kognitif.
5. Modal intelektual memiliki nilai yang lebih rendah dari pada komitmen organisasi dalam mempengaruhi Kinerja Pegawai dan Mutu layanan, ada beberapa factor yang melatar belakangi penyebab hal tersebut yaitu:
- a) Mengkaji kembali system kerja karyawan Bimbingan Belajar Tridaya terutama system kontrak, agar rasa memiliki karyawan tinggi.
 - b) Mendata prestasi-prestasi karyawan terutama pengajar untuk bukti kredibilitas lembaga kepada pelanggannya, mediagnosa bakat setiap individu agar bisa dioptimalkan potensinya.
 - c) Karena komitmen karyawan tinggi setelah dikaji penyebabnya adalah aturan dan sanksi yang cukup ketat sejauh masih sstem kontrak, pola ini ideal. Namun tetap harus dikaji lebih dalam lagi pola kepegawaian yang sesuai dengan karakter lembaga.