

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan temuan-temuan yang diperoleh dari hasil pengolahan dan analisis data dari penelitian yang berjudul "Pengaruh Kepemimpinan Transformatif, Pelatihan, dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) se-Kota Bandung", maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Gambaran umum rata-rata jawaban responden tentang kepemimpinan transformatif ada dalam kategori **baik**, artinya secara keseluruhan pimpinan STIE se-Kota Bandung telah menerapkan 4 aspek dari kepemimpinan transformatif mulai dari (1) *Idealized Influence* (Pengaruh Idealis/Kharisma), (2) *Inspirational Motivation* (Motivasi Inspirational), (3) *Intellectual Stimulation* (Simulasi Intelektual), dan (4) *Individualized Consideration* (Perhatian secara Individual).
2. Gambaran umum rata-rata jawaban responden tentang pelatihan ada dalam kategori **baik**, Hal ini dapat dikatakan bahwa pelatihan yang pernah diberikan kepada karyawan administrasi akademik di STIE se-Kota Bandung sudah baik, mulai dari (1) dimensi reaksi, (2) dimensi pembelajaran, (3) dimensi perilaku, dan (4) dimensi hasil.
3. Gambaran umum rata-rata jawaban responden tentang motivasi ada dalam kategori **baik**, artinya karyawan administrasi akademik STIE se-Kota

Rachmat Gumilar, 2012

Pengaruh Kepemimpinan Transformatif, Pelatihan, Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (Stie) Se-Kota Bandung  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Bandung sudah termotivasi dengan baik, hal ini terlihat dari dimensi yang menjadi alat ukur dari motivasi seperti kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman, kebutuhan social, kebutuhan penghargaan, dan kebutuhan aktualisasi diri.

4. Gambaran umum rata-rata jawaban responden (karyawan) tentang kinerja karyawan ada dalam kategori **sangat baik**, artinya kinerja karyawan administrasi akademik STIE se-Kota Bandung menurut karyawan tersebut dalam memberikan pelayanan administrasi akademik kepada mahasiswa sudah sangat baik. hal ini terlihat dari dimensi yang menjadi alat ukur dari kinerja karyawan seperti (1) Dimensi *Tangibles* (Tampilan Fisik), (2) Dimensi *Reliability* (Keandalan), (3) Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap), (4) Dimensi *Assurance* (Jaminan), dan (5) Dimensi *Emphaty* (Empati).
5. Gambaran umum rata-rata jawaban responden (mahasiswa) tentang kinerja karyawan ada dalam kategori **baik**, artinya kinerja karyawan administrasi akademik STIE se-Kota Bandung menurut penilaian mahasiswa sudah baik, hal ini terlihat dari dimensi yang menjadi alat ukur dari kinerja karyawan seperti (1) Dimensi *Tangibles* (Tampilan Fisik), (2) Dimensi *Reliability* (Keandalan), (3) Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap), (4) Dimensi *Assurance* (Jaminan), dan (5) Dimensi *Emphaty* (Empati).
6. Kepemimpinan transformasional tidak memberikan pengaruh langsung yang signifikan terhadap kinerja karyawan administrasi akademik di STIE se-Kota Bandung.

7. Pelatihan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan administrasi akademik di STIE se-Kota Bandung sebesar 16%.
8. Motivasi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan administrasi akademik di STIE se-Kota Bandung sebesar 17,8%.
9. Kepemimpinan transformasional pimpinan, pelatihan, dan motivasi secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan administrasi akademik di STIE se-Kota Bandung sebesar 25,4% dan sisanya 74,6% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian ini.

## **B. Rekomendasi**

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh kepemimpinan transformasional, pelatihan, dan motivasi terhadap kinerja karyawan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) se-Kota Bandung, maka dapat penulis kemukakan beberapa rekomendasi antara lain:

1. Peningkatan kapasitas kepemimpinan transformasional dari pimpinan di STIE se-Kota Bandung untuk lebih bisa mendorong terhadap kinerja karyawan dalam pelayanan administrasi akademik secara langsung.
2. Memberikan pelatihan kepada karyawan bagian administrasi akademik di STIE se-Kota Bandung baik itu *on the job* atau *off the job training* yang dapat menciptakan suatu lingkungan di mana para karyawan dapat memperoleh atau mempelajari sikap, kemampuan, keahlian, pengetahuan dan perilaku yang spesifik yang berkaitan dengan pekerjaan, sehingga dapat mendorong atau memotivasi mereka untuk dapat bekerja lebih baik dalam melayani mahasiswa.

3. Dimensi kebutuhan fisiologis dari variabel motivasi mendapat nilai rata-rata terendah, dengan demikian tentu saja memerlukan perhatian lebih dari para pimpinan STIE se-Kota Bandung. Pimpinan STIE se-Kota Bandung diharapkan bisa memenuhi kebutuhan yang paling mendasar dari karyawan yaitu kebutuhan fisiologis berupa gaji, bonus dan tunjangan yang diterima oleh karyawan perlu ditingkatkan, sehingga karyawan termotivasi untuk meningkatkan pelayanan terhadap mahasiswa.
4. Dimensi *responsiveness* dari variabel kinerja karyawan (menurut penilaian mahasiswa) mendapat nilai rata-rata terendah, hal ini tentu saja memerlukan perhatian lebih dari para penyelenggara STIE se-Kota Bandung. *Responsiveness* (daya tanggap) diperlukan dalam kegiatan layanan administrasi akademik di perguruan tinggi. Layanan administrasi akademik berupa penyediaan pedoman dan prosedur layanan untuk registrasi dan herregistrasi, percetakan kartu rencana studi (KRS) mahasiswa, administrasi evaluasi perkuliahan, pengumuman nilai, serta layanan administrasi akademik lainnya perlu di kerjakan dengan cepat dan tepat serta diinformasikan kepada mahasiswa dengan mudah. Oleh karena itu setiap Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) di wilayah Kota Bandung diharapkan lebih peka terhadap layanan administrasi akademik yang cepat dan tepat terhadap kebutuhan konsumennya (mahasiswa).
5. Bagi Peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti tentang kepemimpinan transformasional, pelatihan, dan motivasi terhadap kinerja karyawan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan hendaknya mengkaji kembali secara

mendalam mengenai permasalahan keempat variabel tersebut. Kemudian hendaknya peneliti meneliti faktor-faktor lain yang dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam pelayanan dan mengambil sampel yang lebih besar, sehingga bermanfaat dalam pengembangan disiplin ilmu administrasi pendidikan.

