

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan Divisi Mikro Bank Bukopin, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kompetensi karyawan di Divisi Mikro pada Bank Bukopin secara keseluruhan adalah tinggi. Dimana indikator kompetensi dalam kategori rendah atau kurang baik adalah *Inisiatif* (inisiatif), *Customer Service Orientation* (pelayanan dan kepuasan pelanggan), *Team Work and Cooperation* (kelompok dan kerjasama), *Analytical Thinking* (berpikir analitis), *Flexibility* (penyesuaian diri). Sedangkan kompetensi-kompetensi lainnya yang diteliti termasuk pada kategori tinggi atau baik. Para karyawan dapat menggunakan data yang ada untuk mempengaruhi orang lain. Dalam menyelesaikan pekerjaan dapat memberikan bantuan teknis kepada orang lain yang menghadapi kesulitan. Akan tetapi, masih banyak karyawan yang tidak bersedia memberikan konsultasi sukarela kepada pelanggan, dan masih kurang bisa menyesuaikan diri terhadap lingkungan perusahaan, selain itu para karyawan juga masih banyak yang kurang dapat berpikir analitis dalam menyelesaikan pekerjaan. Hal ini akan membuat rendahnya kompetensi yang dimiliki karyawan.
2. Kinerja karyawan di Divisi Mikro pada Bank Bukopin secara keseluruhan adalah tinggi. Hal ini menunjukkan adanya usaha maksimal kinerja para

karyawan terhadap pencapaian target perusahaan. Namun sebagian kecil dari responden memberikan jawaban yang mengindikasikan mereka masih memberikan kinerja yang belum baik. Ini dapat ditunjukkan masih ada sebagian kecil jawaban responden menanggapi negatif diantaranya jarang menambah pengetahuan yang mendukung pelaksanaan tugas sehari-hari, masih menunda-nunda pekerjaan, sering absen, dan jarang memberikan ide atau gagasan berdasarkan pemikiran mereka, masih banyak pengukuran yang ditanggapi negatif oleh sebagian kecil karyawan. Hal tersebut merupakan bukti kongkrit gambaran kinerja karyawan yang masih belum baik. Oleh karena itu masih perlu adanya perubahan untuk lebih meningkatkan kinerja karyawan menjadi lebih baik. Sedangkan indikator kinerja yang termasuk pada kategori baik adalah *Quality of Work* (kualitas kerja), *Quantity of Work* (kuantitas kerja), *Cooperation* (kerjasama), *Inisiative* (inisiatif), *Personal Qualities* (kualitas pribadi).

3. Berdasarkan penelitian, diketahui bahwa kompetensi berpengaruh kuat terhadap kinerja karyawan Divisi Mikro Bank Bukopin. Kompetensi mempunyai kontribusi terhadap variabel kinerja karyawan sebesar 43,4%, atau dengan kata lain variabel kinerja karyawan dipengaruhi oleh variabel kompetensi sebesar 43,4%, dan sisanya sebesar 56,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini. Artinya semakin tinggi kompetensi yang dimiliki dan diaktualisasikan maka akan semakin tinggi tingkat kinerja karyawan di Divisi Mikro pada Bank Bukopin. Dan demikian pula sebaliknya.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian mengenai pengaruh Kompetensi terhadap kinerja Karyawan pada Divisi Mikro Bank Bukopin, maka penulis mengajukan beberapa hal yang dapat menjadi masukan bagi perusahaan sebagai langkah dalam hal meningkatkan kompetensi serta meningkatkan kinerja karyawan Divisi Mikro Bank Bukopin :

1. Berdasarkan tanggapan responden mengenai kompetensi karyawan pada perusahaan Divisi Mikro Bank Bukopin, maka hal yang harus diperbaiki yaitu:
 - a. Untuk mengatasi rendahnya kompetensi karyawan dalam inisiatif, perlu dilakukan pengarahan dan pengawasan oleh atasan, yaitu dengan menentukan sistem kerja yang jelas seperti pembuatan alur kerja yang mudah dipahami oleh semua karyawan, membuat strategi penjualan yang tepat agar tindakan inisiatif tersebut benar-benar dapat menunjang ketercapaian kinerja, efektivitas serta efisiensi dan bukan malah sebaliknya.
 - b. Pelayanan dan kepuasan pelanggan. Prosedur pelayanan yang tertuang dalam standar pelayanan serta standar sikap dan perilaku kerja 5 S: sopan, senyum, sapa, salam dan simpati yang sudah dirancang untuk seluruh karyawan, sebenarnya dapat memberikan kepuasan pada pelanggan. Hanya saja pengawasan pelaksanaannya masih belum optimal. Untuk itu disarankan agar pada setiap kelompok kerja hendaknya ditunjuk seorang yang bertugas mengawasi pelaksanaan standar pelayanan tersebut.

- c. Teamwork adalah bekerjasama dengan mengorbankan kepentingan pribadi untuk mencapai tujuan bersama. Kerjasama dengan orang lain dalam sebuah tim, terutama yang memiliki latar belakang yang beragam, dapat mendorong kreativitas. Mencermati hal ini, merupakan tugas atasan untuk membuat tim atau kelompok menjadi efektif yaitu dengan memotivasi perkembangan kelompok. Berpikir positif adalah hal yang paling *simple* dilakukan untuk mendapatkan motivasi. Hal-hal yang memotivasi perkembangan kelompok adalah adanya pemikiran yang sama dalam menentukan tujuan, kesetiakawanan, tanggung jawab, pemimpin yang mampu, dan pengikut atau bawahan yang patuh. Hal ini tidak mudah dilakukan karena perlu dukungan sekitar. Dengan demikian teamwork akan efektif.
- d. Untuk meningkatkan kemampuan dalam berpikir analitis, maka disarankan agar semua karyawan khususnya karyawan bagian *Marketing officer*, harus mengetahui dan memahami prinsip mengenal nasabah (*Know Your Customer Policy*) yaitu prinsip yang diterapkan untuk mengetahui identitas dan kegiatan transaksi nasabah Divisi Mikro, yang terdiri dari *Character* (kepribadian), *Capacity* (kemampuan membayar), *Capital* (kekayaan/harta), *Condition* (kondisi), dan *Collateral* (jaminan). 5C tersebut sangat penting untuk mengetahui nasabah secara utuh dan detail agar tidak terdapat laporan transaksi yang mencurigakan dan ilegal.
2. Saran mengenai lemahnya penyesuaian diri. Agar karyawan dapat melakukan penyesuaian diri terhadap perubahan situasi lingkungan kerja dan organisasi,

perusahaan disarankan bersikap lebih transparan terhadap setiap perubahan situasi di lingkungan kerja dan organisasinya. Yaitu dengan mengkomunikasikan dan mensosialisasikan pada karyawan, setiap perubahan yang akan dilakukan perusahaan. Baik itu perubahan lingkungan kerja, strategi, kebijakan, maupun pergantian kepemimpinan. Sosialisasi tersebut dapat dilakukan melalui pamflet pengumuman di tempat kerja ataupun surat pemberitahuan pada karyawan.

3. Berdasarkan tanggapan responden mengenai kinerja karyawan Divisi Mikro Bank Bukopin mengindikasikan bahwa masih ada indikator yang perlu ditingkatkan lagi yakni:
 - a. Untuk menstimulus kemampuan pengetahuan dalam pekerjaan, perusahaan sebaiknya memberikan fasilitas berupa perpustakaan, fasilitas internet dan seminar bedah buku. Letak perpustakaan yang harus strategis sehingga semua karyawan dapat mengunjungi keperpustakaan, penggunaan fasilitas internet yang tidak terbatas untuk staff kantor dan manajerial, serta sosialisai informasi pelaksanaan seminar bedah buku harus merata.
 - b. Untuk mendorong perilaku kreatif pada karyawan, maka disarankan agar perusahaan bersikap terbuka terhadap kreativitas kerja karyawannya. Keterbukaan ini diantaranya diwujudkan dengan melibatkan karyawan dalam forum diskusi, jajak pendapat atau pencarian ide dan gagasan terhadap kegiatan (*event*), perencanaan, strategi dan kebijakan yang akan dilakukan perusahaan. Hal mendasar

yang dibutuhkan untuk menciptakan lingkungan yang kreatif adalah dukungan dari top manajemen, seperti menciptakan lingkungan dan suasana kerja yang menyenangkan tanpa tekanan.

- c. Saran berkaitan dengan rendahnya kesadaran diri, yang dapat dilihat dari tingkat kehadiran dan bagaimana karyawan memanfaatkan waktu bekerja. Untuk meningkatkan kesadaran diri diperlukan pengawasan terhadap kesadaran diri para karyawan dengan cara pemimpin atau pengawas melakukan sidak, memberikan penghargaan atau *reward* baik berupa materi (misalnya; bonus atau hadiah) atau berupa pengakuan (misalnya: penghargaan *employee of the year*) kepada karyawan yang mematuhi peraturan dan menyelesaikan pekerjaan sesuai atau melebihi target, memberikan sanksi yang tegas apabila ada yang melanggarnya. Sanksi dapat berupa teguran langsung dari atasan. Sedangkan untuk pelanggaran yang cukup berat, dapat dilakukan pemberian surat peringatan (SP), demosi jabatan atau bahkan ancaman pemberhentian.
4. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masih terdapat faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja. Karena peneliti baru meneliti faktor kompetensi yang mempengaruhi kinerja dan masih banyak faktor lain yang secara teoritis mempengaruhi kinerja karyawan maka perlu ada penelitian tindak lanjut terhadap faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.