

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian Implementasi Kepemimpinan Sub Branch Head dalam Meningkatkan Layanan Di Bank BTN Kantor Cabang Pembantu Tebet, dan analisis yang telah diuraikan pada bab IV terdahulu, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

- a) Dalam mendiskusikan tentang masalah-masalah seputar peningkatan pelayanan di Bank BTN yaitu dengan bekerjasama dengan *Service Assurance Staff* dan melakukan meeting mingguan, briefing pagi hari dan rapat kinerja 1 kali dalam 2 minggu.
- b) Dalam menanggapi keluhan dari pegawai pimpinan mendengar keluhan pegawai dan mencari solusi bersama.
- c) Dalam memberikan bimbingan dan arahan kepada pegawainya pimpinan melakukan kunjungan ke outlet KCP (Kantor Cabang Pembantu) dan KK (Kantor Kas), melakukan meeting via zoom dan juga saat briefing pagi hari.
- d) Jika ditemukan pegawai yang tidak melaksanakan kebijakan atau peraturan yang sudah diterapkan maka Pimpinan akan memanggil

pegawai keruangannya untuk dicoaching, dan akan dikenakan sanksi sesuai tingkat jenis pelanggarannya (ringan, sedang, berat), dan akan berpengaruh saat pegawai naik grade/jabatan dikemudian hari.

- e) Jika ditemukan masalah dalam memberikan arahan pimpinan akan mencaritau kendala dan hambatannya, didiskusikan bersama dan melakukan coaching.
- f) Dalam membangun energi dan motivasi, selaku pimpinan akan menjadi contoh yang baik dan role model yang patut ditiru.
- g) Dalam membangun komunikasi yang efektif pimpinan melakukan briefing setiap pagi hari bersama pegawai.
- h) Untuk membangun kemahiran dan kecakapan sosial pimpinan melakukan monitoring roleplay secara rutin.
- i) Dalam membangun kemampuan teknis pegawai pimpinan mengadakan roleplay, pelatihan dan juga pendidikan.
- j) Untuk meningkatkan pelayanan *tangible* pimpinan mengembangkan E-channel seperti Mobile banking, Internet banking, ATM dan lainnya.
- k) Dalam meningkatkan pelayanan yang *reliability*, Pimpinan mengadakan roleplay dengan tujuan memberikan layanan yang akurat dan sesuai program manajemen dan dijalankan berdasarkan pada GCG.
- l) Untuk meningkatkan pelayanan *responsiveness* pimpinan mengadakan roleplay dan ikut mengawasi.

- m) Dalam meningkatkan pelayanan *assurance* pimpinan mengadakan roleplay dan pegawai harus menguasai produk atau program BTN.
- n) Untuk meningkatkan pelayanan *empathy*, Pimpinan mengadakan roleplay bagaimana cara *menghandle* nasabah saat mengalami masalah supaya nasabah tidak panik dan mendapatkan solusi yang baik.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan diatas, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut :

- a) Sub Branch Head harus konsisten dalam memonitoring layanan yang ada di Bank BTN KCP Tebet
- b) Fasilitas E-Channel yang ada di Bank BTN untuk dikembangkan dengan baik sehingga nasabah terbantu dengan transaksi layanan tersebut.
- c) Untuk Pegawai Frontliner tetap konsisten dalam melakukan *Role Play* untuk mendapatkan hasil indeks layanan yang maksimal.
- d) Untuk penelitian selanjutnya bisa diteliti lebih mendalam tentang implementasi roleplay yang baik dalam peningkatan kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aan Komariah, Djam'an Satori (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung, Alfabeta.
- Agus Sulastiyono, 2002, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Edisi Pertama, Bandung, Penerbit CV Alfabeta.
- Astohar. (2012). *Kepemimpinan Pelayan (Servant Leadership) Sebagai Gaya Kepemimpinan untuk Kemajuan Organisasi*. Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi Terapan, 3(2): 51-65.
- A.Hamdani dan Rambut Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta, 2009
- Abi Sujak, 1990. *Kepemimpinan Manajer*, Jakarta: Rajawali Pers
- Arep dan Tanjung, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Universitas Trisakti, Jakarta
- Anoraga, Pandji. 2003. *Psikologi Kepemimpinan*. PT.Rineka Cipta: Jakarta
- Bodgan, Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja.
- Bogdan dan Taylor, 2010 J. Moleong, Lexy. 1989. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remadja Karya.
- Brahmasari & Agus Suprayetno. 2008. *Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan, dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan serta Dampaknya pada Kinerja Perusahaan (Studi kasus pada PT. Pei Hei International Wiratama Indonesia)*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. Vol. 10.

Dubrin, A. J. (2005). *Leadership* (Terjemahan), Edisi Kedua. Jakarta. Prenada Media.

Heidjrachman, Ranupandojo, dan Suad Husnan, 2000, "*Manajemen Personalia*", Edisi Keempat, BPFE UGM, Jogjakarta.

Hersey. 2004. *Kunci Sukses Pemimpin Situasional*. Jakarta: Delaprasata.

H. Hadari Nawawi, 2003; *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif*, Cetakan ke-7, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.

Handoko, T. Hani. 2003. *Manajemen Edisi 2*. BPFE. Yogyakarta.

I Made Wirartha. 2006. *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi dan Tesis*. Yogyakarta

Jamaludin, Adon Nasrullah. (2011) *Metode Penulisan Skripsi untuk Mahasiswa*. Bandung.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*, Terjemahan: Bob Sabran. Edisi 13 Jilid 1. Erlangga, Jakarta.

Kartono Kartini, *Pengantar Metodologi Riset Sosial* (Madar Maju, Bandung, 1996).

Kuncoro, Mudrajad. 2013. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta : Penerbit Erlangga.

Koestanto, Tri Hari dan Yuniati, Tri. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya*, Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, Vol. 3.

Kartono, Kartini, 2005 : *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada

Lupiyoadi, & Hamdani. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Salemba Empat.

Mulyana Deddy, 2001. *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya.

Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2005). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3.

Moenir, 2005, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.

Moh. Nazir. 2011. *Metode Penelitian*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia

Nuryati. 2004. *Kepemimpinan Pelayanan: Pendekatan Baru Model Kepemimpinan*. Jurnal STIE AUB. Surakarta.

Nana Syaodih Sukmadinata. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Prabha Ramseook & Munhurrun. (2010). *Service Quality In The Public Service. International Jurnal Of Manajement and Marketing Research Volume 3*. University of Technology, Mauritius.

Robbins, Stephen P dan Timothy A Judge. 2014. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.

Robbins, Stephen. P. 2006. *Perilaku organisasi*. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: PT Indeks Kelompok GRAMEDIA.

Rivai, Veithzal. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari teori Ke Praktik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

R.Terry, George dan Leslie W.Rue. *Dasar-Dasar Manajemen*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2010)

Sudijono Anas, 2009, *Pengantar Statistik Pendidikan*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : ALFABETA.

Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi

Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.

Wahjosumidjo. 1987. *Kepemimpinan dan Motivasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Wursanto. 2002. *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta: Andi



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A