

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI MANAJERIAL, DAN SARAN

V.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil beberapa simpulan sebagai berikut :

- a. Budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan ($\rho = 0.367$; $t = 0.905$; $\beta_{31} = 0.066$);
- b. Kompetensi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan ($\rho = 0.000$; $t = 9.243$; $\beta_{32} = 0.679$);
- c. Budaya organisasi berpengaruh terhadap loyalitas jemaat ($\rho = 0.000$; $t = 4.293$; $\beta_{Y1} = 0.313$);
- d. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas jemaat ($\rho = 0.000$; $t = 11.464$; $\beta_{Y3} = 0.752$);
- e. Kompetensi pendeta berpengaruh terhadap loyalitas ($\rho = 0.000$; $t = 7.767$; $\beta_{Y2} = 0.566$);
- f. Budaya organisasi dan kompetensi pendeta secara bersamaan tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan ($\rho = 0.939$; $t = 0.076$; $\beta_{31+2} = 0.484$); dan
- g. Budaya organisasi dan kompetensi pendeta secara bersamaan tidak berpengaruh terhadap loyalitas ($\rho = 0.206$; $t = 1.272$; $\beta_{Y1+2} = 0.491$).

V.2 Implikasi Manajerial

- a. Variabel budaya organisasi pada penelitian ini mempunyai pengaruh yang cukup besar dalam menentukan loyalitas jemaat, namun tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Budaya organisasi merupakan faktor yang mempunyai pengaruh 0,313 terhadap loyalitas jemaat. Berdasarkan kondisi ini, HKBP perlu mengevaluasi kebijakan-kebijakannya yang sebelumnya berpotensi menimbulkan munculnya budaya organisasi bagi jemaat. Diperlukan upaya-upaya nyata yang berkesinambungan untuk menurunkan tingkat budaya organisasi di tempat ibadah misalnya dengan menyediakan

liturgi dan kotbah, lagu-lagu pujian, penerapan aturan gereja, penempatan pendeta pelaksanaan mutasi pendeta sesuai periode dan pelayanan administrasi yang transparan, saling menghormati dan menghargai, perduli sesama dan sehati sepikir dan norma-norma atau kebiasaan yang menjadi pedoman yang menuntun perilaku anggota organisasi, yang kemudian diwariskan kepada anggota-anggota baru, untuk dijadikan sebagai filosofi kerja dan menjadi perangkat untuk menetapkan kebijakan organisasi dalam mewujudkan tujuan yang disepakati.

- b. Pada penelitian ini variabel kompetensi pendeta mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Variabel kompetensi pendeta merupakan faktor yang mempunyai pengaruh sebesar 0,679 terhadap kualitas pelayanan dan 0.566 terhadap loyalitas jemaat. Berdasarkan kondisi ini, maka pimpinan di HKBP perlu mengevaluasi kebijakan-kebijakannya dalam rangka menciptakan kompetensi pendeta yang meliputi intelektual, fisik maupun rohaniyah, sehingga mampu melakukan suatu tugas dan pekerjaan secara baik dan efektif. Adanya pembinaan yang berkesinambungan tentang peyajian kotbah yang alkitabiah dan sistemais, kotbah yang dapat menyetuh/menjawab kebutuhan jemaat, memotivasi, rajin menjalankan pelayanan dan mengujungi jemaat, bergairah dalam melayani, berwibada, teladan dalam sikap dan perilaku, perkataan sesuai dengan perbuatan dan dapat dipercaya/jujur.
- c. Pada penelitian ini variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap loyalitas pelayanan. Variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh sebesar 0,565 terhadap loyalitas jemaat. Berdasarkan kondisi ini, gereja perlu mengevaluasi kebijakan-kebijakannya untuk dapat meningkatkan loyalitas jemaat. Diperlukan kebijakan dalam melayani dengan baik dan transparan, merancang program kerja sesuai kebutuhan jemaat, mengetahui atau memahami bidang pekerjaan, cepat dan tepat dalam mengimplementasikan program yang ditetapkan, mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik, tanggap pada persolan jemaat, mampu berkomunikasi dengan baik kepada semua pihak, bersedia menerima saran, mampu

memberikan solusi, mengayomi dan membuat bangga jemaat, ramah dan tulus dalam melayani dan mendorong anggota jemaat HKBP agar bersedia mengikatkan diri pada gereja dengan tetap setia, patuh dan berkomitmen berpartisipasi dalam mewujudkan visi, misi dan tujuan pelayanan organisasi gereja.

V.3 Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi diatas, penulis menyarankan hal-hal sebagai berikut :

- a. Bagi organisasi, walaupun budaya organisasi tidak berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan, tetapi para pemimpin di organisasi tetap perlu memperhatikan budaya organisasi terutama yang berkaitan dengan persekutuan antar jemaat dan sesama pelayan, supaya loyalitas jemaat di organisasi dapat optimal.
- b. Bagi organisasi, berkaitan dengan kuatnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas jemaat, sebaiknya pimpinan Organisasi perlu memperhatikan hal-hal yang menyebabkan kualitas pelayanan seperti : Handal, tangible, responsive, dan empati.
- c. Bagi peneliti selanjutnya, yang ingin meneliti gereja HKBP yang lain, akan lebih baik jika dilaksanakan dalam situasi yang kondusif bagi responden untuk mengisi kuesioner yang diberikan, misalkan ketika kegiatan belum jalan atau belum akhir pertanggung jawaban anggaran. Dengan cara ini diharapkan dapat mengurangi bias yang diakibatkan responden menjawab item dengan terburu-buru.
- d. Bagi peneliti selanjutnya, yang ingin meneliti budaya organisasi, masih banyak yang harus digali khususnya berkaitan dengan hubungan yang bersifat negatif terhadap kualitas pelayanan.
- e. Bagi peneliti selanjutnya juga, masih ada faktor-faktor yang lain yang berpengaruh terhadap Loyalitas yang perlu dikaji lebih jauh seperti, kepemimpinan, komitmen, komunikasi dan lain sebagainya