

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI MANAJERIAL DAN SARAN

V.1 Simpulan

Setelah dilakukan analisis terhadap hasil penelitian dan pengujian hipotesis penelitian sebagaimana yang telah diuraikan pada Bab IV, dapatlah ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Terdapat hubungan positif kepribadian dengan kinerja Account Officer pada PT. Bank Rakyat Indonesia. Yang artinya semakin tinggi kepribadian maka akan semakin tinggi pula kinerja Account Officer
- b. Terdapat hubungan positif kepemimpinan dengan kinerja Account Officer pada PT. Bank Rakyat Indonesia. Yang artinya semakin tinggi kepemimpinan maka akan semakin tinggi pula kinerja Account Officer
- c. Terdapat hubungan positif komunikasi dengan kinerja Account Officer pada PT. Bank Rakyat Indonesia. Yang artinya semakin tinggi komunikasi maka akan semakin tinggi pula kinerja Account Officer
- d. Terdapat hubungan positif kepribadian, kepemimpinan, dan komunikasi secara bersama-sama dengan kinerja Account Officer pada PT. Bank Rakyat Indonesia. Yang artinya semakin tinggi kepribadian, kepemimpinan, dan komunikasi maka akan semakin tinggi pula kinerja Account Officer

V.2 Implikasi Manajerial

- a. Meningkatkan kepribadian dengan cara :

Pimpinan PT BRI harus dapat memacu account officernya untuk memiliki kepribadian *the big five factor personality* yang merupakan suatu pendekatan kepribadian yang mengacu pada lima aspek dasar kepribadian manusia yaitu *conscientiousness, neuroticism, openness to experience, agreeableness, dan extraversion*.
- b. Peningkatan kepemimpinan dapat dilakukan dengan cara (1) mengupayakan kerjasama dengan bawahannya dengan komunikasi yang

baik dari tahap perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi setiap kegiatan. (2) berupaya untuk lebih memberdayakan kemampuan – kemampuan bawahan, karena dengan kemampuan yang meningkat inilah, maka kinerja pun akan meningkat. (3) member semangat dan motivasi kepada bawahan untuk berinisiatif dan berinovasi serta membangun kesadaran bawahan untuk berperilaku konsisten sesuai dengan nilai – nilai sehingga menunjukkan perilaku dan pengembangan kebiasaan kearah sikap bekerja yang lebih berkualitas.

c. Komunikasi yang efektif sangatlah penting bagi Account Officer pada PT. Bank Rakyat Indonesia, mengingat sumberdaya manusia memiliki peranan yang sangat berarti bagi organisasi. Demi menjaga itu semua, maka PT. Bank Rakyat Indonesia harus dapat secara terus menerus untuk mengevaluasi dan memperbaiki komunikasi antar pegawainya. Komunikasi harus terjalin secara terus-menerus, karena komunikasi yang efektif tidak dapat dibangun sekali saja kemudian diabaikan di lain waktu, tetapi harus ditingkatkan secara terus-menerus. Komunikasi yang baik dapat menjadi sarana yang tepat dalam meningkatkan kinerja pegawai. Melalui komunikasi, pegawai dapat meminta petunjuk kepada atasan mengenai pelaksanaan kerja melalui komunikasi juga pegawai dapat saling bekerja sama satu sama lain. Komunikasi pun dapat dilakukan dengan berbagai cara, dengan mengandalkan media telepon, internet, via sms dan sebagainya maka kebutuhan komunikasi antara sesama karyawan bahkan dengan pimpinan dapat berjalan dengan baik. Hal inilah yang terus dilakukan untuk meningkatkan kinerja mereka baik secara kualitas maupun kuantitasnya.

Peningkatan komunikasi dapat dilakukan dengan (1) keterbukaan setiap berinteraksi dengan orang lain, dan keinginan untuk menanggapi secara jujur semua stimulus yang datang; (2) empati, yaitu merasakan sebagaimana dirasakan orang lain, suatu perasaan bersama perasaan orang lain; (3) dukungan adakalanya terucapkan dan adakalanya tidak terucapkan, misalnya dengan gerakan tubuh; (4) kepositifannya itu terdapat perhatian yang positif terhadap diri seseorang, dan perasaan positif terhadap orang lain itu dikomunikasikan; dan (5) kesetaraan yaitu jika orang-orang yang

berkomunikasi itu dalam suasana kesetaraan, bukan berarti bahwa orang-orang yang tidak mempunyai kesetaraan tidak bias berkomunikasi, tetapi hendaknya diketahui kesetaraan kepribadian mereka.

V.3 Saran

Beberapa saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Bagi Organisasi

1) Seorang *account officer* hendaknya memiliki karakteristik yang sesuai dengan Lima Faktor Kepribadian, yaitu *account officer* memiliki kepribadian yang lebih terbuka kepada nasabah, Kesepakatan yaitu tulus, mementingkan pelanggan, dan rendah hati, Ketelitian yaitu lebih disiplin dan memiliki komitmen untuk memenuhi target hasil, *Neurotisme* yang rendah sehingga *account officer* dapat mengontrol emosi dalam kaitannya dengan pelanggan, sehingga capaian hasil dapat meningkat, serta Keterbukaan atas Pengalaman yang baik mengakibatkan *account officer* dapat lebih memahami dan memuaskan keinginan pelanggan.

2) Bagi pimpinan PT. Bank Rakyat Indonesia hendaknya dapat melaksanakan fungsi-fungsi kepemimpinan dengan baik yaitu : membangkitkan kepercayaan dan loyalitas bawahan, mengkomunikasikan gagasan kepada orang lain, menciptakan perubahan secara efektif dalam kelompok, dan menggerakkan orang lain, sehingga secara sadar orang lain tersebut mau melakukan apa yang dikehendaki, membantu terciptanya suasana persaudaraan, dan kerjasama dengan penuh rasa kebebasan, memberikan rangsangan dan bantuan kepada kelompok dalam menetapkan tujuan, membantu kelompok dalam menetapkan proses kerja, bertanggung jawab dalam mengambil keputusan bersama dengan kelompok, dan terakhir bertanggung jawab dalam mengembangkan dan mempertahankan eksistensi organisasi, kinerja dan pemenuhan harapan oleh bawahan.

3) Bagi pimpinan PT. Bank Rakyat Indonesia hendaknya melakukan komunikasi yang baik, mendorong komunikasi dua arah

dan membangun hubungan antar Account Officer sehingga mereka terdorong dan termotivasi untuk memberikan yang terbaik bagi organisasinya yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerjanya

b. Bagi Penelitian selanjutnya :

1) Penelitian lanjutan dapat dilakukan dengan melihat keterbatasan-keterbatasan pada penelitian ini yang dapat dijadikan sumber ide bagi pengembangan penelitian ini dimasa yang akan datang. Penelitian mendatang hendaknya mengarahkan penelitian pada obyek penelitian yang lebih luas dengan mengambil cabang-cabang lain di PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Untuk mengetahui lebih dalam tentang kinerja Account Officer secara keseluruhan

2) Hubungan dari variabel kepribadian, kepemimpinan dan komunikasi secara simultan terhadap kinerja Account Officer pada PT. Bank Rakyat Indonesia, pada penelitian ini yaitu sebesar 78,8% yang berarti masih bersisa 21,2% lagi dipengaruhi oleh faktor lain diluar model, dan untuk itu kepada para peneliti disarankan untuk memasukkan variabel lain yang masih mempengaruhi kinerja Account Officer pada PT. Bank Rakyat Indonesia.