

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI MANAJERIAL DAN SARAN

5.1 Simpulan

Setelah melakukan kajian hasil dan pengolahan data melalui penerapan sistem Partial Least Square (PLS), terhadap Kepemimpinan, Budaya Organisasi melalui OCB pengaruhnya pada Kualitas Layanan Kendaraan VVIP melalui beberapa serangkaian ujian dan sudah dilakukan, kesimpulan yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

- a. Kepemimpinan belum berpengaruh secara signifikan melalui OCB kepada Kualitas Layanan Kendaraan VVIP. Kondisi tersebut memberikan penjelasan bahwa Kepemimpinan melalui OCB tidak dapat memberikan pengaruh yang cukup kuat terhadap Kualitas Layanan Kendaraan VVIP. Nilai tertinggi pada variable Kepemimpinan menunjukkan bahwa pegawai lebih memilih perilaku seorang pimpinan yang mempunyai dampak dan memiliki nilai positif bagi mereka per individu secara langsung, dan tidak hanya memiliki figure yang mampu menciptakan situasional organisasi yang cukup nyaman dan mapan saja.
- b. Budaya Organisasi memiliki keterikatan pengaruh secara signifikan melalui OCB kepada Kualitas Layanan Kendaraan VVIP. Kondisi tersebut dapat menjelaskan yakni Budaya Organisasi melalui OCB dapat memberikan pengaruh pada Kualitas Layanan Kendaraan VVIP. Nilai tertinggi pada variable Budaya Organisasi menunjukkan bahwa pegawai lebih konsen dan terfokus pada penerapan peraturan yang diterapkan pada semua pegawai, terutama pada tingkatan pegawai yang memberikan layanan kendaraan VVIP di lapangan,
- c. OCB berpengaruh sangat kuat terhadap Kualitas Layanan Kendaraan VVIP, nilai tertinggi pada variable OCB terletak pada kepedulian pegawai untuk senantiasa menjaga kerahasiaan organisasi dan pengguna layanan kendaraan VVIP secara bersama-sama. Hal ini ditunjukkan dengan rasa solidaritas yang tinggi para pegawai terhadap rekan sesama

pekerja dalam satu tim dan loyalitas kepada pengguna layanan kendaraan VVIP.

5.2 Implikasi Manajerial

Kualitas pemberian layanan tidak hanya diukur dari ketersediaan sarana dan prasarana secara kuantitas dan kualitas sesuai mengikuti perkembangan dan kondisi jaman, namun peran melalui perilaku pegawai dalam mengoptimalkan berbagai sumber sarana prasarana yang ada sangatlah penting diperlukan. Terlebih pada saat ini kondisi semua Negara dunia dihadapkan pada keterbatasan penggunaan anggaran keuangan dalam menghadapi kondisi yang tidak menentu dan ketidak pastian terhadap wabah pandemi yang telah memaksa semuanya untuk senantiasa melaksanakan tingkat efisiensi yang sangat ketat.

OCB merupakan refleksi dari keikutsertaan individu dalam organisasi yang diwujudkan dalam perilaku yang dapat diandalkan tanpa adanya pamrih untuk menolong antar sesama yang mendapatkan kesusushan secara bersama-sama, rasa pengertian yang cukup besar dan kepedulian terhadap lingkungan sekitar akan terasa lebih bermanfaat dan cukup optimal dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Pada saat sekarang OCB sangatlah dibutuhkan oleh institusi dan organisasi dimanapun, demikian pula pada organisasi pemerintah yang mempunyai fungsi utama memberikan layanan dan menjadikan layanan sebagai *outcome* maka kemunculan OCB sangat diharapkan dan diandalkan oleh organisasi tersebut.

Menumbuhkan perilaku OCB dalam memberikan tugas pelayanan khususnya pada kualitas layanan kendaraan VVIP dapat menjawab keterbatasan dari kesulitan dalam memenuhi kualitas sarana dan prasarana pada saat krisis sekarang ini, beban yang ada dapat diringankan dengan mengandalkan keberadaan pegawai untuk senantiasa mengoptimalkan dan memanfaatkan sumber daya yang tersedia.

Untuk variabel yang diteliti yaitu Kepemimpinan dan Budaya Organisasi melalui OCB terhadap Kualitas Layanan Kendaraan VVIP, maka para pegawai yang terlibat langsung dalam pemberian layanan kendaraan VVIP perlu mempertahankan dimensi-dimensi variable bernilai tinggi dan meningkatkan dimensi-dimensi variable bernilai rendah atau tidak signifikan.

Pada variable Kepemimpinan, selain faktor internal ada faktor eksternal kepemimpinan yang perlu ditingkatkan antara lain dengan keterlibatan langsung atasan dalam pelaksanaan tugas di lapangan. Pimpinan dapat mengetahui kondisi secara nyata tugas yang dilaksanakan oleh para staf dengan demikian kebutuhan-kebutuhan yang dirasakan oleh pegawai dapat diidentifikasi. Kepedulian dan rasa empati yang tinggi dari atasan terhadap bawahannya diharapkan mempunyai dampak yang cukup besar untuk diterapkan juga oleh sesama anggota tim lainnya.

Pada variabel Budaya Organisasi mempunyai peranan yang cukup besar dalam menampilkan perilaku yang diharapkan dalam memberikan layanan, maka keberadaan budaya organisasi yang telah dipelihara secara optimal oleh seluruh para pegawai wajib dipertahankan. Budaya Organisasi yang ada dan telah dilaksanakan seyogiayanya juga disesuaikan dengan kondisi pada saat ini dan dimasa mendatang, karena saat ini adalah era yang cepat berubah yang menuntut pemenuhan kebutuhan pengguna layanan semakin kompleks dan menyesuaikan dengan perkembangan zaman.

Pada variabel OCB dilaksanakan oleh semua pegawai tidak hanya pada saat atau momen tertentu saja, namun pola hubungan interaksi yang dilandaskan pada perilaku OCB wajib dilakukan dalam aktivitas sehari-hari. Keberagaman pegawai yang melakukan tugas pelayanan akan semakin diperekat dengan ditampilkannya perilaku OCB, perilaku OCB dapat menetralsisir perilaku eksklusif anggota organisasi.dalam satu tim sehingga tujuan dalam memberikan layanan secara optimal kepada pengguna layanan dapat tercapai.

Pada variable Kualitas Layanan Kendaraan VVIP yaitu terhadap kondisi fisik dan psikis individu pegawai yang bertugas wajib diperhatikan dan dijaga. Keselamatan yang bertugas dan pengguna layanan adalah tujuan utama dalam memberikan pelayanan kendaraan VVIP, pegawai yang bertugas memberikan layanan kendaraan VVIP adalah orang yang diberikan kepercayaan untuk menjalankan tugas dengan sebaik-sebaiknya, maka kepercayaan dan kerahasiaaan pengguna layanan patut dijaga dan dipelihara oleh semua elemen yang terlibat didalamnya.

5.3 Saran

Berdasarkan uraian tersebut, saran-saran yang dapat disampaikan dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk para pegawai ketika memberikan layanan kendaraan VVIP, agar senantiasa membangun dan memelihara rasa kepercayaan diantara para pegawai, menjalankan prinsip-prinsip utama bekerja sesuai tugas dan fungsinya masing-masing dan tetap menjaga nama baik organisasi. Menciptakan hubungan yang cair diantara pimpinan organisasi dan bawahannya secara berkala melalui kegiatan-kegiatan ringan seperti *coffee morning* di kantor, atau kegiatan *gathering* di luar kantor sebagai aktivitas relaksasi diluar pekerjaan-pekerjaan rutin yang sangat penat dan cukup berat.
- b. Untuk organisasi tempat bekerja, seyogianya lebih peka dalam merespon perkembangan zaman, sebab pemberian layanan VVIP kepada pengguna layanan akan tertinggal jauh dengan situasi di luar bilamana organisasi tidak dapat mengidentifikasi kebutuhan pengguna layanan dengan cepat. Era dimana revolusi industri ke-4 telah menuntut semua organisasi untuk senantiasa menyiapkan segenap potensi yang tersedia dalam merespon perubahan secara cepat.
- c. Untuk pengguna layanan, dapat memberikan umpan balik kepada pemberi layanan yang bermanfaat dan membangun dalam rangka meningkatkan fungsi layanan kendaraan VVIP secara optimal. Salah satunya adalah dengan mengapresiasi, memberikan teguran dan saran yang bermanfaat kepada para pemberi layanan kendaraan VVIP yang bertugas sehingga lebih termotivasi lagi dalam menjalankan tugas-tugas yang ada pada saat-saat berikutnya.