

## BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang telah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini dapat ditarik suatu kesimpulan, sebagai berikut:

- a. Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, artinya bahwa pemberian kompensasi yang adil dan layak maka akan membuat karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja.
- b. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, artinya bahwa kenyamanan lingkungan kerja yang baik perlu diperhatikan untuk membuat kepuasan para karyawan dalam bekerja.
- c. Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya pemberian kompensasi yang adil akan dapat meningkatkan kinerja karyawan.
- d. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya lingkungan kerja yang kurang baik, tidak berdampak terhadap menurunnya kinerja karyawan.
- e. Kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya walaupun menurunnya kepuasan kerja karyawan, tetapi karyawan tetap profesional dalam bekerja dan dapat berdampak terhadap peningkatan kinerja karyawan.
- f. Kompensasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja, artinya kepuasan kerja tidak berperan dalam mediasi kompensasi terhadap kinerja karyawan.
- g. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja, artinya kepuasan kerja tidak berperan dalam mediasi antara lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

## 5.2. Implikasi Manajerial

Dari hasil analisis dan pembahasan sebelumnya, didapatkan beberapa implikasi manajerial yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak BNI, yang dilihat dari hasil uji deskriptif dengan rata-rata jawaban responden tertinggi, sebagai berikut:

- a. Kompensasi, rata-rata nilai tertinggi terdapat pada pernyataan “Gaji yang berikan sesuai dengan standar pemerintah”, hal ini menyatakan bahwa BNI memberikan gaji kepada karyawan telah mengikuti aturan standar yang telah ditentukan oleh pemerintah. Sehingga perlu menjaga konsistensi pihak BNI terhadap kompensasi yang diberikan secara adil dan layak sesuai dengan upah minimum regional yang berlaku, tidak hanya melihat dari segi pengalaman kerja ataupun pendidikan dari karyawan tersebut, tetapi dari hasil pekerjaan mereka juga perlu dipertimbangkan.
- b. Lingkungan kerja, rata-rata nilai tertinggi terdapat pada pernyataan “Fasilitas penunjang pekerjaan (komputer/meja/kursi/ printer) sudah sangat baik”, hal ini menyatakan bahwa fasilitas yang diberikan guna menunjang pekerjaan para karyawan selalu diperhatikan oleh pihak BNI. Perlunya melakukan pemeliharaan rutin perbulan untuk fasilitas perusahaan agar tidak mengganggu kegiatan operasional perusahaan jika suatu saat terjadi kerusakan saat sedang jam operasional, bahkan melakukan pergantian jika memang sudah tidak layak digunakan.
- c. Kepuasan kerja, rata-rata nilai tertinggi terdapat pada pernyataan “Mendapatkan rekan kerja yang saling membantu”, hal ini menyatakan bahwa jika terjadi permasalahan, karyawan lain ikut serta dalam membantu menyelesaikannya dengan pihak nasabah, sehingga penyelesaian permasalahan diatasi secepat mungkin dan tidak membuat nasabah menunggu lama. Hal tersebut perlu dipertahankan agar nasabah tetap nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

- d. Kinerja karyawan, rata-rata nilai tertinggi terdapat pada pernyataan “Karyawan memberikan ide-ide yang kreatif”, hal ini menyatakan bahwa karyawan aktif dalam mengusulkan ide-ide kreatif dalam rapat internal. Sehingga perlu dipertimbangkan oleh pihak BNI untuk mencoba dan bahkan memberikan apresiasi untuk para karyawan yang telah aktif dalam memberikan ide-ide kreatif tersebut, sehingga karyawan-karyawan lainnya bermotivasi untuk melakukan hal yang sama.

### **5.3. Keterbatasan Masalah**

Peneliti menyadari bahwa banyak keterbatasan dalam penelitian ini, baik dari segi pengambilan objek penelitian yang dilakukan di delapan kantor BNI di wilayah Jakarta Kemayoran, responden yang terbatas, waktu dan biaya. Sehingga saran untuk penelitian berikutnya, dapat mengadopsi variabel lain dan objek penelitian yang lebih luas seperti BNI di Jakarta, Jawa Barat, bahkan seluruh Indonesia.

### **5.4. Saran**

Peneliti memiliki beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat pihak BNI. Sebagai masukan untuk mengembangkan layanan mereka, yang dilihat dari hasil uji deskriptif dengan rata-rata jawaban responden terendah, sebagai berikut:

- a. Kompensasi, nilai rata-rata terendah terdapat pada pernyataan “Saya mendapatkan insentif jika saya memiliki kegiatan diluar pekerjaan”, hal ini menyatakan bahwa kegiatan diluar kantor seperti pameran, pihak BNI tidak memberikan insentif terkait kegiatan diluar kantor seperti pameran tersebut, bahkan beberapa karyawan membayar parkir secara mandiri jika membawa kendaraan pribadi. Sehingga pihak BNI perlu lebih memperhatikan karyawannya yang sedang melakukan acara diluar kantor dengan memberikan penggantian uang parkir karyawan dikemudian hari pada kegiatan diluar perusahaan, bahkan saat mereka melakukan lembur kerja pada waktu kegiatan diluar tersebut.

- b. Lingkungan kerja, nilai rata-rata terendah terdapat pada pernyataan “Hubungan baik karyawan dengan atasan”, sama seperti dengan sesama rekan kerja yang kurang baik, kurangnya kedekatan karyawan pada atasannya, karena fokus karyawan kepada nasabah sehingga tidak memiliki waktu untuk menegur sapa. Perlunya atasan dan bawahan lebih mendekatkan diri terkait kesulitan ataupun masalah yang dihadapi, memberikan solusi terkait hal tersebut. Bahkan jam operasional sudah tutup, dapat melakukan evaluasi terkait kesulitan ataupun permasalahan yang dihadapi. Dengan demikian diharapkan mereka lebih kompak dalam bekerja sama didalam tim.
- c. Kepuasan Kerja, nilai rata-rata terendah terdapat pada pernyataan “Secara keseluruhan, perlengkapan kerja di ruangan kerja sudah lengkap”, perlengkapan kantor yang dimiliki perusahaan masih sedikit, tiga teller yang bertugas hanya diberikan satu mesin fotocopy, satu mesin hitung uang, dan satu mesin cetak sehingga dalam kondisi yang ramai oleh konsumen mereka perlu tunggu menunggu untuk menggunakannya, hal ini membuat kecepatan dalam melayani nasabah menjadi lebih lama dari waktu SOP yang ditentukan. Perlunya pihak BNI menambah beberapa perlengkapan terkait operasional perusahaan, sehingga hal tersebut dapat mempercepat layanan kepada nasabah.
- d. Kinerja Karyawan, nilai rata-rata terendah terdapat pada pernyataan “Karyawan ramah ke sesama rekan kerja”, hal ini menyatakan bahwa didalam internal perusahaan, karyawan lebih fokus melayani nasabah diwaktu jam operasional sehingga tidak ada waktu untuk mereka menegur sapa. Perlu adanya pendekatan diri kepada karawan lain pada saat jam operasional sudah tutup, bahkan beberapa waktu pihak BNI perlu memberikan waktu kepada karyawan untuk membuat acara di luar pekerjaan seperti *family gathering*, hal ini diharapkan memberikan waktu untuk berdiskusi bahkan mengakrabkan diri dengan rekan kerja lainnya.