BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dipaparkan pada Bab IV, maka kesimpulan penelitian ini adalah:

1. Kepemimpinan terhadap motivasi kerja pegawai *frontoffice* saling berpengaruh secara langsung. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin efektif pelaksanaan fungsi kepemimpinan, semakin tinggi motivasi kerja pegawai. Sebaliknya semakin tidak efektif pelaksanaan fungsi kepemimpinan, maka semakin rendah motivasi kerja pegawai.
2. Kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan pegawai *frontoffice* saling berpengaruh secara langsung. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin efektif pelaksanaan fungsi kepemimpinan, maka semakin baik kualitas pelayanan pegawai. Sebaliknya semakin tidak efektif pelaksanaan fungsi kepemimpinan, maka semakin buruk kualitas pelayanan pegawai.
3. Motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai *frontoffice* saling berpengaruh secara langsung. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi motivasi kerja, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan. Sebaliknya semakin rendah motivasi kerja pegawai, maka semakin buruk kualitas pelayanan pegawai.
4. Kepemimpinan dan Motivasi kerja pegawai pun mempunyai pengaruh secara langsung terhadap kualitas pelayanan. Hasil ini menunjukkan bahwa peran kepemimpinan berdampak positif terhadap motivasi kerja yang meningkat akibat dari kesadaran akan visi dan misi serta tujuan perusahaan. Perhatian pimpinan akan meninbulkan semangat kerja yang baik dimana berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Pengaruh kepemimpinan..., Febriyanti, FISIP UI, 2008

B. Saran

Dengan merujuk pada kesimpulan di atas, maka saran yang perlu ditindak lanjuti adalah:

1. Pimpinan peduli terhadap kualitas pelayanan dengan membantu dan memperhatikan kenyamanan, fasilitas sarana dan prasarana, penerapan standar kerja pada petugas *front office* agar benar-benar dipatuhi dan dilaksanakan dengan baik. Serta memberikan umpan balik terhadap hasil kerja pegawai, seperti memberikan pujian dan penghargaan kepada pegawai yang berprestasi.
2. Pimpinan harus mengubah sikap yaitu memimpin dengan keteladanan dan menjadi orang pertama dalam memulai setiap visi perubahan yang telah diprogramkan. Pimpinan hendaknya tidak hanya melakukannya secara formal atau hanya bertujuan mencari kesalahan pegawai, namun lebih menonjolkan fungsi edukatif dalam melaksanakan pengawasan.
3. Perusahaan dan pimpinan hendaknya menjalin komunikasi yang baik dalam memperbaiki kualitas pelayanan dengan memperhatikan masukan dan saran-saran dari nasabah terhadap kinerja pelayanan petugas *front office* sehingga dapat berubah menjadi lebih baik.
4. Dukungan dari pihak manajemen perusahaan untuk memotivasi kerja petugas *front office* dalam mencapai kualitas pelayanan menjadi baik dengan penerapan sistem kompensasi dan karir lebih transparan dan adil

Pengaruh kepemimpinan..., Febriyanti, FISIP UI, 2008