

BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan:

1. *Servant leadership* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada karyawan *customer service* bank di bank nasional yang berkantor cabang di Surabaya.
2. Disiplin kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada karyawan *customer service* bank di bank nasional yang berkantor cabang di Surabaya.
3. Motivasi diri berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada karyawan *customer service* bank di bank nasional yang berkantor cabang di Surabaya.

5.2 Keterbatasan

1. Keterbatasan pada penelitian ini berfokus pada karyawan *customer service* bank pada bank nasional seperti: Bank Mandiri, Bank BCA, Bank BRI dan Bank BNI yang berkantor cabang di Surabaya.
2. Pada penelitian ini terdapat keterbatasan dalam pengisian kuesioner pada *Google Form* ketika jam kerja maupun setelah jam kerja selesai. Sehingga responden terkadang lupa mengisi. Selain itu, dalam pengisian kuesioner adanya sifat responden kejujuran dan ketakutan dalam menjawab responden dengan sebenarnya.
3. Pada penelitian ini, variabel *servant leadership* kurang relevan dengan subjek penelitian karyawan *customer service bank* dikarenakan *servant leadership* relevan dengan profesi *customer service*, yaitu: profesi keguruan

5.3 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka saran yang dapat diberikan peneliti adalah:

1. Saran praktis

a. Saran bagi pengelolaan *servant leadership*

Peningkatan dalam memimpin yang melayani pada karyawan *customer service* dapat dilakukan dengan meningkatkan pelayanan yang melayani dengan ramah dan baik bagi konsumen atau nasabah bank.

b. Saran bagi pengelolaan disiplin kerja

Peningkatan dalam disiplin kerja pada karyawan *customer service* dapat dilakukan dengan meningkatkan sikap disiplin dalam diri karyawan sehingga dapat mempertahankan citra perusahaan bank yang ditempati.

c. Saran bagi pengelolaan motivasi diri

Peningkatan motivasi diri pada karyawan *customer service* dapat dilakukan dengan meningkatkan dan mempertahankan kepercayaan dalam diri serta konsisten dalam bekerja.

d. Saran bagi pengelolaan kinerja karyawan

Peningkatan kinerja karyawan pada karyawan *customer service* dapat dilakukan dengan memberikan kepercayaan kepada karyawan dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen atau nasabah bank.

2. Saran akademis

Saran bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian menggunakan variabel yang berkaitan dengan subjek penelitian karyawan *customer service bank*, diharapkan pada peneliti selanjutnya menggunakan variabel yang berkaitan dengan *job stress*. Sehingga penelitian yang dihasilkan dapat relevan dengan pekerjaan subjek penelitian serta mendapatkan hasil penelitian yang sesuai dengan

subjek penelitian karyawan *customer service bank* serta pengajuan responden yang homogen atau berfokus pada satu objek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, E., & Nurhidayati, N. (2018). Peningkatan Kinerja Melalui Servant Leadership, Disiplin Kerja Dan Kepuasan Kerja Pada Dinas Pertanian Kabupaten Demak. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 19(1), 35.
- De Sousa, M.C., & Van Dierendonck, D. (2010). Knowledge Workers, Servant Leadership and The Search for Meaning In Knowledge-Driven Organizations. *The Horizon*, Vol. 18 No.3, pp. 230- 239.
- Dennis, R.S., & Bocarnea, M. (2005). Development Of the Servant Leadership Assessment Instrument. *Leadership and Organization Development Journal*, Vol. 25 No.8, pp. 600-615
- Hair, J.F. Jr., Black, W.C., Babin B.J., Anderson, R.E. and Tatham, R.L. (2008). Multivariate Data Analysis, 6th ed. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Hariyono, Y. C., & Andreani, F. (2020). Pengaruh Servant Leadership Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja Di UD. Anugrah Mulya Rejeki. *Agora*, 8(2), 178–188.
- Hasibuan, Malayu S. P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Kurniawan, H., & Heryanto. (2019). Effect of Work Discipline and Work Environment on Employee Performance with Work Motivation as an Intervening Variable in Department of Tourism , Youth and Sport of Padang District. *Archives of Business Research*, 7(7), 88–101.
- Liden, R. C., Wayne, S. J., Zhao, H., & Henderson, D. (2008). Servant leadership: Development of a multidimensional measure and multi-level assessment. *The Leadership Quarterly*, 19(2), 161–177.
- Mananeke, L., Mandey, S., & Katiandagho, C. (2014). Pengaruh Disiplin Kerja Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Pt. Pln (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(3), 1592–1602.
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. 2009a. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. (2008). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama
- Manullang, 2008, *Dasar-Dasar Manajemen*, Yogyakarta: Ghalia Indonesia (GI)

- Nisyak, I. R. (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya). *At-Tadbir : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 2(1), 1–21.
- Nugroho Cahyo Utomo. (2011). “Pengaruh Motivasi Diri dan Pengetahuan tentang profesi akuntan Publik terhadap minat untuk berprofesi menjadi akuntan publik pada mahasiswa program studi akuntansi universitas negeri Yogyakarta”. *Skripsi*. FISE UNY
- Nuraini, T. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yayasan Aini Syam: Pekanbaru
- Prahiawan, W., & Simbolon, N. (2014). Pengaruh Motivasi Intrinsik dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Intimas Lestari Nusantara. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, 5(1).
- Riastuti, E. P., Ghalib, S., & Irwansyah, I. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Dan Komitmen Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk KCP Puruk Cahu. *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 7.
- Sapengga, S. (2016). Pengaruh Servant Leadership terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Daun Kencana Sakti Mojokerto. *Agora*, 4(1), 645–650.
- Sardiman. (2005). *Dan Motifasi Belajar Mengajar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Sari, Y. K. (2016). Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Patra Komala Di Dumai. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, VI(2), 119–127.
- Sedarmayanti. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil* (cetakan kelima). Bandung: PT Refika Aditama.
- Waddell., J.T. (2006). *Servant Leadership*, School of Leadership Studies, Regent University
- Wawan Prahiawan dan Nopiyana Simbolon. 2014. Pengaruh Motivasi Intrinsik dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Intimas Lestari Nusantara. *Jurnal Ekonomi*. 5(1):35-41.
- Wibowo, 2010, *Manajemen Kinerja*. Edisi Ketiga, Penerbit Rajawali Pers, Jakarta
- Wibowo, M.Si, I., & Saputra, W. (2017). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Disiplin Dan Motivasi Kerja Pegawai Ppsu

Kelurahan Duren Sawit Jakarta Timur. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 5(2), 1–19.

Yidong, T., & Xinxin, L. (2013). How ethical leadership influence employees' innovative work behavior: A perspective of intrinsic motivation. *Journal of Business Ethics*, 116(1), 441–455