

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan yang telah dilakukan, penelitian ini menghasilkan beberapa kesimpulan penting sebagai berikut:

1. **Kompetensi terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja BPR.** Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dimiliki oleh pegawai memberikan kontribusi nyata terhadap efektivitas kerja dan pencapaian tujuan organisasi. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kompetensi merupakan strategi penting dalam memperkuat daya saing BPR, terutama apabila dikelola secara sistematis melalui kebijakan manajerial yang berorientasi pada pengembangan sumber daya manusia secara berkelanjutan.
2. **Pengalaman kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja BPR secara langsung.** Meskipun pengalaman kerja mencakup lamanya masa kerja, variasi tugas, dan tingkat keahlian yang diperoleh selama bekerja, faktor tersebut tidak otomatis meningkatkan kinerja pegawai. Pegawai dengan masa kerja panjang perlu memperoleh kesempatan rotasi, pelatihan lintas fungsi, atau variasi penugasan agar pengalaman yang diperoleh dapat memperkaya kompetensi dan berdampak nyata terhadap peningkatan kinerja organisasi.

3. **Kompetensi melalui mediasi kepemimpinan demokratis tidak terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja BPR.** Artinya, penguasaan kompetensi teknis maupun personal tidak secara otomatis menghasilkan gaya kepemimpinan partisipatif. Hal ini menunjukkan bahwa pembentukan kepemimpinan demokratis memerlukan faktor tambahan berupa nilai-nilai organisasi, budaya kerja kolaboratif, serta pengalaman interpersonal yang kuat, yang tidak semata-mata terbentuk dari kemampuan teknis individu.
4. **Pengalaman kerja melalui mediasi kepemimpinan demokratis terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja BPR.** Temuan ini mengindikasikan bahwa pengalaman kerja akan berdampak positif terhadap kinerja apabila diimplementasikan dalam konteks kepemimpinan yang partisipatif, terbuka, dan kolaboratif. Dengan demikian, kepemimpinan demokratis berperan sebagai mekanisme penting dalam mengonversi pengalaman kerja menjadi peningkatan efektivitas organisasi.
5. **Model hubungan antarvariabel yang dibangun dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh terhadap kinerja tidak selalu bersifat langsung, melainkan dapat terjadi melalui mekanisme mediasi.** Pendekatan *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM–PLS)* yang digunakan dalam penelitian ini efektif dalam menjelaskan baik pengaruh langsung maupun tidak langsung antarvariabel, sehingga memperkaya pemahaman konseptual mengenai peran kepemimpinan

demokratis dalam meningkatkan kinerja organisasi melalui pengelolaan sumber daya manusia yang berorientasi partisipatif.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan-kesimpulan tersebut, terdapat sejumlah saran atau rekomendasi praktis yang dapat dijadikan acuan oleh manajemen **BPRS Botani Bina Rahmah** dalam mengembangkan strategi peningkatan loyalitas nasabah, antara lain:

1. **Peningkatan kepercayaan nasabah perlu menjadi prioritas utama dalam strategi pengelolaan hubungan pelanggan.** Upaya ini dapat dilakukan melalui transparansi informasi produk, kejelasan akad, dan penerapan prinsip syariah yang konsisten dalam setiap layanan. Pelatihan pegawai terkait etika pelayanan dan komunikasi berbasis nilai-nilai amanah serta kejujuran perlu ditingkatkan agar nasabah semakin yakin terhadap integritas lembaga.
2. **Komitmen nasabah dapat diperkuat melalui pendekatan hubungan jangka panjang yang berorientasi pada nilai dan kebersamaan.** Manajemen perlu membangun komunikasi dua arah dengan nasabah, melibatkan mereka dalam kegiatan sosial atau edukasi keuangan syariah, serta menciptakan program loyalitas berbasis penghargaan dan keanggotaan. Dengan demikian, keterikatan emosional dan moral nasabah terhadap lembaga akan semakin meningkat.

3. **Peningkatan kepuasan nasabah harus dilakukan secara menyeluruh dengan memperhatikan kecepatan, ketepatan, dan keramahan dalam pelayanan.** Evaluasi rutin terhadap dimensi kepuasan seperti *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* perlu dilakukan untuk memastikan kualitas layanan tetap konsisten. Penguatan budaya pelayanan prima (*service excellence*) akan berdampak langsung pada pembentukan loyalitas yang berkelanjutan.
4. **Pengembangan layanan dan produk syariah perlu diarahkan pada diversifikasi yang lebih luas sesuai kebutuhan nasabah.** Saat ini sebagian besar nasabah masih berfokus pada produk tabungan, sehingga perlu strategi pemasaran yang lebih efektif untuk memperkenalkan produk pembiayaan dan investasi syariah. Inovasi berbasis teknologi, seperti layanan digital banking syariah, juga perlu dioptimalkan untuk meningkatkan kenyamanan dan aksesibilitas layanan bagi nasabah usia produktif.
5. **Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti kualitas layanan digital, nilai-nilai religius, atau kepercayaan religius sebagai faktor yang memengaruhi loyalitas nasabah.** Selain itu, pendekatan *mixed methods* yang menggabungkan metode kuantitatif dan kualitatif dapat digunakan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai dinamika hubungan kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas dalam konteks perbankan syariah.