

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan nilai *posttest* kualitas pelayanan pada Kelompok Eksperimen (KE) yang diberikan pelatihan *OCB* dengan Kelompok Kontrol (KK) yang tidak diberikan pelatihan *OCB*. Kelompok Eksperimen (KE) memiliki tingkat kualitas pelayanan yang lebih tinggi dari pada Kelompok Kontrol (KK), hasil ini menunjukkan bahwa pelatihan *OCB* dapat meningkatkan kualitas pelayanan karyawan marketing Bank Syariah X kota Yogyakarta.

Selain itu juga terdapat perbedaan perilaku kualitas pelayanan pada kelompok eksperimen (KE) antara sebelum dengan sesudah diberikan pelatihan *OCB*, dimana tingkat kualitas pelayanan setelah diberikan pelatihan *OCB* lebih tinggi dibanding sebelum diberikan pelatihan *OCB*. Peningkatan ini disebabkan oleh intervensi pelatihan *OCB* yang diberikan dapat meningkatkan perilaku *OCB*, sehingga mengakibatkan meningkatkan kualitas pelayanan pada kelompok eksperimen (KE). Berdasarkan keseluruhan pembahasan dan evaluasi pelatihan maka dapat disimpulkan bahwa pelatihan *organization citizenship behavior (OCB)* dapat meningkatkan kualitas pelayanan karyawan marketing Bank Syariah X kota Yogyakarta.

B. Saran

1. Saran untuk organisasi

Pelatihan *organization citizenship behavior (OCB)* dalam penelitian ini terbukti mampu meningkatkan kualitas pelayanan pada karyawan marketing Bank Syariah X kota Yogyakarta. Oleh karena itu, pelatihan *organization citizenship behavior (OCB)* dapat dijadikan salah satu intervensi dalam mengatasi permasalahan yang berkaitan dengan rendahnya kualitas pelayanan karyawan marketing Bank Syariah X kota Yogyakarta.

2. Saran untuk penelitian selanjutnya

- a. Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan pemberian perlakuan *placebo* (perlakuan yang bersifat netral) kepada kelompok kontrol (KK) pada saat yang bersamaan dengan pelatihan yang diberikan pada kelompok eksperimen.
- b. Penelitian selanjutnya diharapkan mempertimbangkan waktu penyelenggaraan pelatihan, seperti diselenggarakan dalam lama waktu yang lebih panjang (2 hari) agar peserta benar-benar memahami dan memiliki perilaku *OCB* sehingga bisa meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah.
- c. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan evaluasi hasil, dengan tujuan agar dapat mengukur dampak atau hasil akhir dari sebuah pelatihan seperti tercapainya target dan meningkatnya kinerja karyawan.

- d. Bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti disarankan menggunakan tempat yang lebih representatif yang membuat suasana menjadi lebih bebas dan lepas.
- e. Peneliti selanjutnya diharapkan memberikan penjelasan yang rinci kepada pihak perusahaan tentang tujuan dan manfaat penelitian sehingga pihak perusahaan berperan aktif dalam mensukseskan penelitian.