

BAB IV

HASIL PENELITIAN

Pada bab ini penulis mendeskripsikan hasil penelitian dan menjelaskan deskripsi lokasi penelitian, visi dan misi, logo, telaah informan penelitian, pertanyaan penelitian dan penyajian data penelitian.

4.1 Lokasi Penelitian

Bab ini memuat gambaran umum tentang deskripsi lokasi penelitian penulis melakukan penelitian. bagian ini berisi tentang lokasi penelitian, dan sejarah Bank NTT cabang Bajawa, serta struktur organisasi Bank NTT cabang Bajawa.

4.1.1 Lokasi Bank NTT Cabang Bajawa

Penulis melakukan penelitian pada Bank NTT cabang Bajawa yang beralamat di Jl. Gajah Mada 1 Bajawa, Ngada, Nusa Tenggara Timur – 86411.

4.1.2 Gambaran Umum Bank NTT Cabang Bajawa

PT Bank Pembangunan Nusa Tenggara Timur dikenal dengan Bank NTT (selanjutnya disebut “Perseroan”) didirikan berdasarkan ide para sesepuh Provinsi Nusa Tenggara Timur antara lain yaitu W.J.Lalamentik (Gubernur pertama Nusa Tenggara Timur), Frans Seda, D.Paikun dan J.L. Indradewa. Perseroan didirikan dengan nama PT Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Timur berdasarkan Akta Pendirian No.12 tanggal 18 Oktober 1961, dibuat dihadapan Casper Melchior Keluanan Amalo, Wakil Notaris Sementara

di Kupang. Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Timur mulai melakukan kegiatannya sebagai bank pada tanggal 17 Juli 1962 berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan dan Bank Sentral No: BUM 9-13/II tanggal 5 Februari 1962 tentang Pemberian Izin Usaha kepada PT Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Timur, dengan kedudukan tempat usaha di Kupang Ibukota Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur menetapkan perubahan status hukum Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Timur dari Perseroan Terbatas menjadi Perusahaan Daerah melalui Peraturan Daerah Tingkat I Nusa Tenggara Timur No.01/pd/DPRD-GR/1963 tanggal 12 Maret 1963. Kemudian tanggal 4 Februari 1998, Perseroan kembali merubah bentuk badan hukum dari Perusahaan Daerah kembali menjadi Perseroan Terbatas, dan dibuat Akta Pendirian Perseroan Terbatas Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Timur No.122 tanggal 22 April 1999.

Saat ini, Bank NTT terus menunjukkan kinerja gemilang dalam industri perbankan di Indonesia. Perseroan mencatat berbagai pencapaian penting baik dalam aspek bisnis maupun operasional. Pada bulan Juli 2011, Perseroan menerbitkan obligasi sebesar Rp. 500 miliar dengan suku bunga tetap yang akan digunakan untuk pendanaan jangka panjang dalam rangka ekspansi Perseroan. Selanjutnya, Bank NTT juga berhasil memperoleh beberapa penghargaan pada tahun 2015 atas kinerja Bank NTT pada tahun 2014 dan tahun 2015 antara lain penghargaan dari Info Bank Award, Annual Report Award, Anugerah Perbankan Indonesia dan Anugerah Lintas Artha Award's.

Selain peningkatan kinerja, Bank NTT juga menjalin kerjasama dengan berbagai pihak guna meningkatkan layanan Perseroan kepada nasabah. Kerjasama yang diadakan oleh Bank NTT antara lain adalah kerjasama APEX Bank menuju Regional Champion dan kerjasama Bank NTT & Jamsostek untuk Bina Pelayanan Publik, kerjasama dengan Kementerian Perumahan Rakyat Republik Indonesia tentang Penyaluran Dana Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP), Perjanjian Jasa Pelayanan Perbankan Sebagai Bank Persepsi/Devisa Persepsi Dalam Rangka Pelaksanaan Treasury Single Account (TSA). Dengan semangat pelayanan kepada masyarakat, Bank NTT tidak hanya melayani di wilayah perkotaan saja tetapi menyebar ke berbagai daerah terpencil di seluruh Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Dengan semangat itulah maka Bank NTT tersebar di 22 Kabupaten/Kota di seluruh wilayah Nusa Tenggara Timur dan Surabaya – Jawa Timur. Salah satunya adalah Bank NTT cabang Bajawa, Bank NTT cabang Bajawa berdiri pada 2 Juli 1990 dengan Bapak Yacob Tubulau sebagai pimpinan cabang pembantu, karena saat itu Bank NTT cabang Bajawa masih berstatus sebagai kantor cabang pembantu dengan kantor cabang induk berlokasi di Ende. Pada 3 Agustus 2003 barulah Bank NTT cabang Bajawa naik statusnya menjadi kantor cabang dengan Tommy Jefferson Ndolu sebagai pimpinan cabang.

4.1.3 Visi dan Misi Bank NTT Cabang Bajawa

Visi berkaitan dengan mimpi atau cita-cita menjanjikan yang ingin diwujudkan oleh seseorang, sekelompok orang dalam organisasi, sedangkan

misi merupakan langkah-langkah yang perlu ditempuh demi mencapai misi yang ditetapkan.

a) Visi

Menjadi Bank Yang Sehat Kuat dan Terpercaya

b) Misi

1. Sebagai Pelopor Ekonomi Rakyat
2. Menggali sumber potensi daerah untuk diusahakan secara produktif bagi kesejahteraan masyarakat NTT
3. Meningkatkan sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD)
4. Mengoptimalkan fungsi intermediasi bank melalui penghimpunan dan penyaluran dana kepada masyarakat dalam bentuk kredit.

(Sumber : Bank NTT Cabang Bajawa, 2022)

4.1.4 Logo Bank NTT Cabang Bajawa

Sebuah desain logo merupakan suatu gambar dalam arti tertentu dan mewakili suatu arti dari lembaga satuan. Sebuah logo memiliki ciri khas seperti warna dan bentuk logo tersebut. Sebuah logo dapat memakai elemen apa saja seperti tulisan dan gambar.

Gambar 4. 1

Logo Bank NTT Cabang Bajawa



Keterangan :

Arti dan makna logo Bank NTT cabang Bajawa

1. Tiga Bentuk
Merupakan analogi integrasi dan keragaman yang bertautan menjadi satu. Tiga bentuk yaitu Bank, Nasabah dan Pemerintah Daerah menjadi Kekuatan yang tak terpisahkan.
2. Tiga Titik
Menggambarkan tiga elemen yaitu Budaya, Masyarakat dan Alam.
3. Warna Biru
Diambil dari NTT sebagai wilayah kepulauan dan didominasi laut juga merupakan warna yang melambangkan kepercayaan dan ketangguhan.
4. Warna Abu – Abu
Menggambarkan kedinamisan, berpikir terbuka dan berwawasan Luas.
5. Warna Orange
Sebagai penekanan yang Lebih dipunyai untuk melayani nasabah.

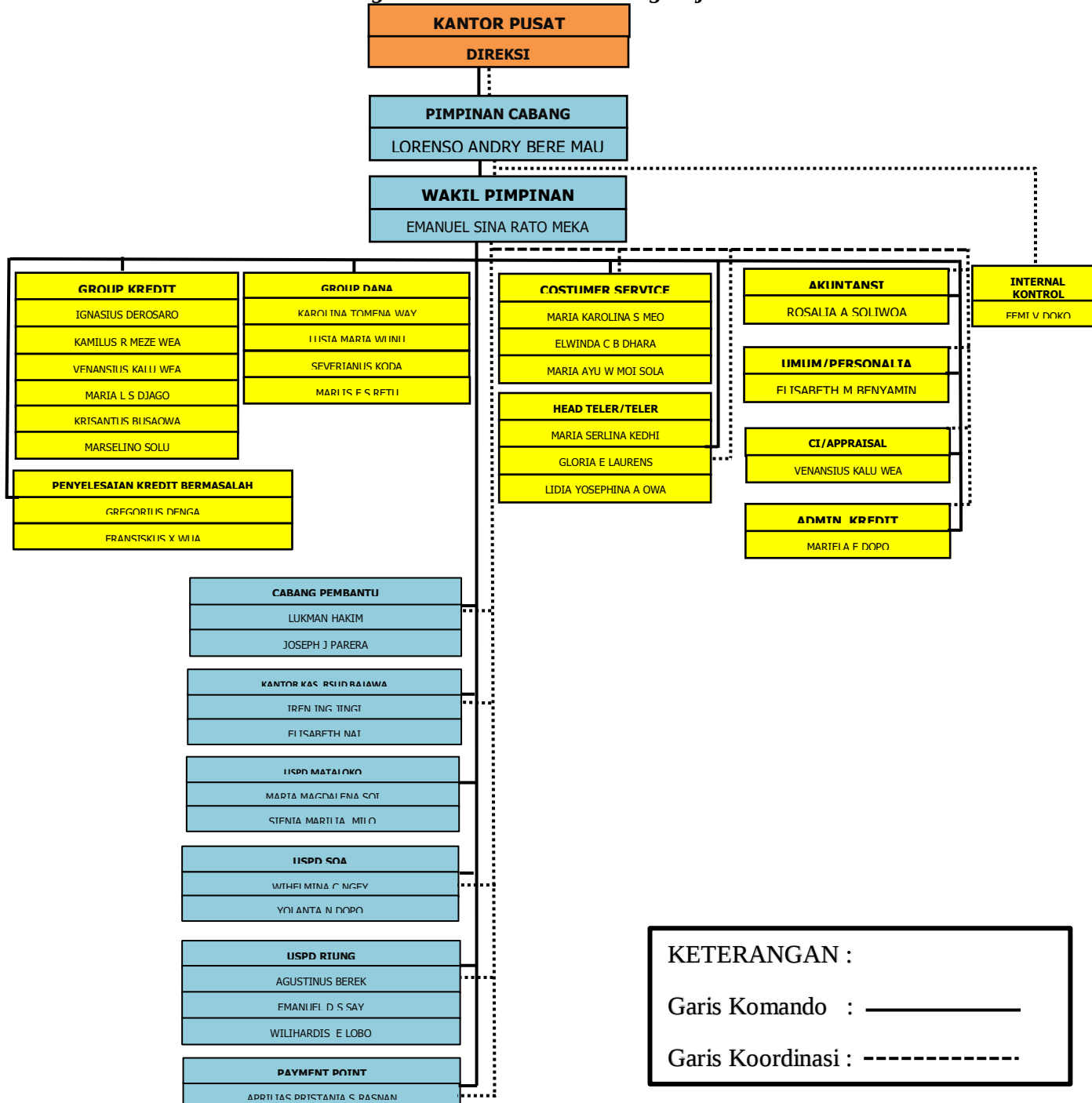
(Sumber : Bank NTT Cabang Bajawa, 2022)

4.1.5 Struktur Organisasi Bank NTT Cabang Bajawa

Setiap instansi atau lembaga tentunya memiliki sistem kerja dan susunan hirarki. Untuk memudahkan dan mengetahui hal tersebut, maka dibuatlah struktur organisasi dalam instansi/lembaga, begitu pula dengan Bank NTT cabang Bajawa. Berikut ini adalah gambaran tentang struktur organisasi Bank NTT cabang Bajawa dalam bagan struktur organisasi 4.1 :

Bagan 4. 1

Struktur Organisasi Bank NTT Cabang Bajawa



(Sumber : Bank NTT Cabang Bajawa, 2022)

4.2 Telaah Informan Penelitian

Informan yang dipilih dalam penelitian ini berjumlah 5 orang, terdiri dari pimpinan dan 4 orang pegawai Bank NTT cabang Bajawa berkaitan dengan Gaya Komunikasi Pimpinan dalam Memotivasi Semangat Kerja Pegawai.

Tabel 4. 1

Data Informan Penelitian Pada Bank NTT Cabang Bajawa

No	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Jabatan
1.	Lorenzo Andry Bere Mau	47 tahun	Laki-laki	Pimpinan cabang
2.	Mariela Flaviani Dopo	34 tahun	Perempuan	Pegawai
3.	Lusia Maria Wunu	35 tahun	Perempuan	Pegawai
4.	Maria Ayu Wandira Moi Sola	30 tahun	Perempuan	Pegawai
5.	Emanuel Deligori Sina Sai	31 tahun	Laki-laki	Pegawai

(Sumber:Olahan Penulis, 2022)

Tabel diatas mencantumkan data 5 orang informan dalam penelitian ini.

Para informan merupakan pimpinan dan juga pegawai aktif di Bank NTT cabang Bajawa.

Keterangan :

1. Lorenzo Andry Bere Mau

Merupakan pimpinan Bank NTT cabang Bajawa, beliau berasal dari Kupang dan lahir 26 April 1975 dan merupakan sarjana Psikologi

Universitas Mercu Buana Yogyakarta. Mulai bekerja di Bank NTT pada 1 Desember 2004 dan menjadi pimpinan cabang Bajawa sejak bulan Agustus 2020

2. Mariela Flaviani Dopo

Merupakan salah satu pegawai Bank NTT cabang Bajawa yang bekerja di bidang supervisi kredit. Lahir di Bajawa pada 13 Februari 1988 dan lulusan sarjana Hukum Universitas Nusa Cendana Kupang mulai bekerja di Bank NTT cabang Bajawa pada 1 Maret 2011.

3. Lusiana Maria Wunu

Merupakan pegawai Bank NTT cabang Bajawa dan bekerja di bidang *marketing* dana. Lahir di Laja, 28 Maret 1987 dan merupakan lulusan sarjana Komputer Universitas Merdeka Malang, bergabung dengan Bank NTT sejak 1 Juni 2010.

4. Maria Ayu Wandira Moi Sola

Merupakan pegawai Bank NTT cabang Bajawa dan bekerja di *customer service* dan berasal dari Kupang. Lahir pada dan merupakan lulusan S2 farmasi kimia Universitas Erlangga Surabaya, bergabung bersama Bank NTT cabang Bajawa pada 21 Oktober 2019.

5. Emanuel Deligori Sina Sai

Merupakan pegawai Bank NTT cabang Bajawa dan bekerja di *customer service* dan berasal dari Kupang. Lahir 25 Desember 1991 dan merupakan lulusan sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia

(STIESIA) Surabaya, bekerja di Bank NTT cabang Bajawa sejak 3 Desember 2018

4.3 Hasil Penelitian

Sebelum melakukan wawancara, rumusan masalah yang telah ditetapkan dirumuskan ke dalam bentuk pertanyaan. Ada beberapa pertanyaan yang penulis susun. Pertanyaan yang penulis ajukan kepada informan didasarkan pada rumusan masalah penelitian yakni bagaimana gaya komunikasi pimpinan dalam memotivasi semangat kerja pegawai. Pertanyaan peneliti dikembangkan berdasarkan indikator peneliti sebagai berikut :

1. Bagaimana gaya komunikasi pimpinan Bank NTT cabang Bajawa ?
2. Bagaimana gaya komunikasi pimpinan Bank NTT cabang Bajawa dalam Memotivasi semangat kerja pegawai ?

4.3.1 Hasil Wawancara

Secara umum dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pedoman wawancara sebagai landasan dalam proses pengumpulan data dari informan yang berjumlah 6 (enam) orang yaitu : 1 orang pimpinan ,dan 4 orang pegawai Bank NTT cabang Bajawa. Berikut ini hasil wawancara dengan informan yang ditemui di lapangan.

1. Bagaimana gaya komunikasi pimpinan Bank NTT cabang Bajawa ?

Pada bagian ini penulis menanyakan tentang bagaimana gaya komunikasi pimpinan Bank NTT cabang Bajawa.

Informan Pimpinan Bank:

Menurut **Lorenzo Andry Bere Mau** selaku pimpinan Bank NTT cabang Bajawa pada Kamis 17 November 2022, mengatakan :

“Saya sebagai pimpinan di Kantor Bank NTT cabang Bajawa selalu menyesuaikan dengan situasi dan kondisi yang ada di dalam Kantor. Saya menggunakan gaya komunikasi yang dua arah sehingga teman-teman pegawai juga menjadi lebih rileks, saya juga mengharapkan saran dan pendapat dari teman-teman pegawai. Saya tidak pernah menjadi egois dan selalu mengharapkan adanya tanggapan dari para pegawai. Tetapi di sebuah situasi tertentu saya perlu menggunakan gaya yang mengendalikan untuk bisa mengatur segala kegiatan yang kami lakukan agar bisa sesuai dengan target yang sudah ditetapkan oleh kantor cabang maupun kantor Pusat Bank NTT”.

Informan 1 :

Dari hasil wawancara dengan informan **Mariela Flaviani Dopo** pada hari Kamis 17 November 2022, ia mengatakan

“Bapak PC (Pimpinan Cabang) orangnya sangat santai, terbuka dan tidak kaku sama sekali jika sedang berkomunikasi. Ia tidak pernah membatasi komunikasi dengan kami para pegawainya, beliau juga orangnya sangat tegas dan disiplin dalam menjalankan tugasnya apalagi kalau berkaitan dengan target kantor misalnya target untuk membuka M-Banking targetnya 10 dalam satu hari maka target tersebut harus bisa kami capai. Saya sangat senang dengan pimpinan kami saat ini karena beliau juga sering mendengarkan masukan dari kami tentang suatu hal yang tidak dapat beliau temukan jalan keluarnya”.

Informan 2 :

Dari hasil wawancara dengan informan **Lusia Maria Wunu** pada hari Jumat 18 November 2022, ia mengatakan

“Kami disini di bank NTT cabang Bajawa setiap pagi pasti ada briefing pagi sebelum memulai kegiatan. Pada kesempatan ini juga pak PC (Pimpinan Cabang) memberikan arahan untuk dapat dapat menyelesaikan target tepat waktu misalnya harus ke nasabah jam 10 pagi maka kami harus bergegas agar bisa sampai ke nasabah atau lokasi

kegiatan tepat pada waktunya sehingga tidak membuang-buang waktu dan dapat kembali ke kantor tepat waktu. Kalau berbicara tentang gaya komunikasinya Bapak pimpinan kami sangat santai dalam bergaul dengan kami para pegawai, namun hal tersebut tidak menghilangkan karakternya yang sangat disiplin dan tepat waktu apalagi berkaitan dengan target yang sudah diberikan kepada kami para pegawainya”.

Informan 3 :

Dari hasil wawancara dengan informan **Maria Ayu Wandira Moi Sola** pada hari Jumat 18 November 2022, ia mengatakan

“ Pimpinan cabang kami saat ini sangat perhatian terhadap aturan yang ada di kantor dan kalau berbicara mengenai gaya komunikasi saya pribadi melihat bapak sangat peduli terhadap etika kami para pegawai disini beliau mengendalikan pergaulan kami para pegawai di dalam maupun di luar kantor, hal ini terkait dengan etika kami sebagai bawahan misalnya ada yang bermain aplikasi tik tok untuk hal-hal yang tidak penting dan menggunakan atribut atau brand Bank NTT hal semacam ini sangat beliau perhatikan karena berkaitan dengan nama baik kantor Bank NTT cabang Bajawa”.

Informan 4 :

Dari hasil wawancara dengan informan **Emanuel Deligori Sina Sai** pada hari Jumat 18 November 2022, ia mengatakan

“Kalau pimpinan kami saat ini orangnya sangat rileks dan santai dalam pergaulan namun sangat keras pada aturan. Bapak pimpinan cabang kami sangat memperhatikan aturan dan juga target misalnya dia memberikan target 10 berarti harus 10 yang diselesaikan minimal di angka 80% tapi sebaiknya semua dapat diselesaikan kalau tidak dapat dipenuhi maka akan diberikan teguran karena tidak sesuai dengan target yang sudah ditetapkan”.

2. Bagaimana gaya komunikasi pimpinan Bank NTT cabang Bajawa dalam Memotivasi semangat kerja pegawai ?

Informan Pimpinan Bank :

Menurut **Lorenzo Andry Bere** selaku pimpinan Bank NTT cabang Bajawa pada tanggal hari Kamis 17 November 2022 mengatakan

“Sebelum saya mengarahkan pegawai untuk disiplin dan datang tepat waktu saya mempraktekan langsung dengan selalu disiplin. Hal ini saya lakukan supaya bisa memotivasi pegawai untuk mengikuti seperti apa yang saya lakukan. Jika ada pegawai yang tidak disiplin dalam soal waktu maka saya akan menanyakan alasannya jika tidak ditemukan sebuah perubahan maka saya akan menegur pegawai yang tidak disiplin. Karena saya sadar betul dengan adanya aturan yang dijalankan dengan baik serta dengan adanya kesediaan dari saya memberikan arahan dan masukan kepada teman-teman pegawai maka kinerja kerja mereka bisa meningkat”.

Informan 1 :

Dari hasil wawancara dengan informan **Mariela Flaviani Dopo** pada hari Kamis 17 November 2022, ia mengatakan

“Selama ini kinerja kami para pegawai cukup baik dapat dilihat dari segi disiplin yang semakin bagus walaupun tidak semua tetapi secara keseluruhan cukup baik. Saya sadar betul dengan gaya komunikasi yang digunakan oleh Bapak pimpinan kami cukup memberikan dampak yang besar bagi kinerja kerja kami para pegawai, beliau sering mengapresiasi kinerja kerja kami ketika evaluasi pada sore atau malam ketika hendak pulang kerja dan beliau juga memberikan teguran jika terdapat kesalahan dari kami para pegawai”.

Informan 2 :

Dari hasil wawancara dengan informan **Lusia Maria Wunu** pada hari Jumat 18 November 2022, ia mengatakan

“Gaya komunikasi yang digunakan oleh pimpinan kami yang bersifat terbuka membuat saya secara pribadi menjadi nyaman dalam melaksanakan tugas dan kewajiban saya sebagai pegawai karena bekerja sebagai seorang pegawai Bank tentu saja memiliki tekanan pekerjaan yang luar biasa besarnya jika Bapak pimpinan tidak mendengarkan masukan ataupun keluhan kami di lapangan tentu saja motivasi kerja kami akan semakin menurun sehingga target yang ingin dicapai kurang maksimal”.

Informan 3 :

Hal yang sama juga disampaikan oleh informan **Maria Ayu Wandira Moi**

Sola pada hari Jumat 18 November 2022, ia mengatakan

“Ia beliau orangnya lebih rileks dan santai. Tapi kalau berkaitan dengan aturan atau ada kesalahan yang dilakukan tidak peduli sedekat apapun anda dengan pimpinan, sepercaya apapun pimpinan dengan anda kalau salah ya salah. Akan tetapi hal ini sangat membuat saya secara pribadi sangat termotivasi untuk menyelesaikan segala tanggung jawab yang diberikan walaupun belum maksimal tetapi saya selalu berusaha agar bisa memberikan yang terbaik untuk kantor Bank NTT cabang Bajawa ”.

Informan 4 :

Dari hasil wawancara dengan informan **Emanuel Deligori Sina Sai** pada hari Jumat 18 November 2022 pun menyampaikan hal yang sama, ia mengatakan

“Ia pimpinan cabang kami saat ini orangnya santai dan rileks dalam menyampaikan suatu hal tapi hal seperti ini tidak boleh kami anggap sebagai suatu hal yang membuat kami sebagai pegawai melalaikan pekerjaan kami. Secara tidak langsung pimpinan selalu memberikan contoh yang baik dalam segi aturan misalnya selalu tepat waktu dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan hal semacam ini tentunya membuat kami termotivasi untuk bekerja dengan baik”.

4.3.2 Hasil Observasi

Observasi adalah salah satu metode pengumpulan data dengan cara mengamati atau meninjau secara langsung di lokasi penelitian yang dilakukan

untuk mengetahui sesuatu dari sebuah fenomena yang disadari pada pengetahuan dan gagasan yang bertujuan untuk memperoleh informasi informasi terkait dengan suatu fenomena atau peristiwa yang sudah atau sedang terjadi di lingkungan. Dalam penelitian ini penulis akan mengamati langsung gaya komunikasi pimpinan Bank NTT cabang Bajawa. Berkaitan dengan judul peneliti penulis yakni, “Gaya Komunikasi Pimpinan Bank NTT dalam Memotivasi Semangat Kerja Pegawai” (Studi Kasus pada Bank NTT Cabang Bajawa) maka penulis melakukan penelitian di Bank NTT cabang Bajawa selama satu minggu dari 14 November sampai 19 November 2022. Dalam rentang waktu satu minggu penulis melakukan observasi pada tanggal 17 November dan 18 November 2022.

Observasi pertama pada hari Kamis 17 November 2022, penulis berangkat dari rumah penulis pada pukul 07:00 WITA menggunakan kendaraan bermotor. Penulis tiba di lokasi observasi sekitar pukul 07:40 WITA karena jarak dari rumah penulis ke lokasi observasi cukup jauh, sesampainya penulis di lokasi observasi yakni pada Bank NTT cabang Bajawa penulis langsung melapor kepada satpam dan memberi maksud dan tujuan dari penulis datang ke kantor Bank NTT cabang Bajawa. Sebelumnya penulis telah memberikan surat ijin penelitian pada Rabu 9 November 2022 dan mendapat ijin untuk melakukan penelitian pada Jumat 11 November 2022. Setelah satpam memberitahu pimpinan cabang bahwa ada mahasiswa yang ingin melakukan observasi maka bapak Lorenzo Andry Bere Mau

memanggil penulis dan memberikan beberapa gambaran terkait dengan situasi yang terjadi di dalam Bank NTT cabang Bajawa.

Penulis mengamati bahwa para pegawai sangat ramah dan sangat tertib dalam mengerjakan pekerjaan misalnya terdapat *costumer service* yang sudah siap menerima para nasabah sesaat setelah melakukan *briefing* pagi bersama dengan pimpinan dan juga pra pegawai lainnya. Dalam observasi ini juga peneliti melihat bahwa pegawai sangat rileks dalam artian dalam menghadapi para nasabah yang mengalami kendala berkaitan kredit, para pegawai memberikan penjelasan kepada nasabah tersebut dengan pembawaan yang rileks sehingga penulis melihat bahwa nasabah pun menjadi lebih nyaman untuk bertanya berkaitan dengan kesulitan. Penulis juga melihat bahwa para pegawai sangat menghormati pimpinan bapak Lorenzo Andry Bere Mau meskipun pimpinan terkesan santai dalam mengawasi para pegawainya yang sedang bekerja tetapi penulis juga melihat pimpinan menegur pegawai yang terlihat terlalu asik bercerita dengan sesama pegawai. Penulis juga melihat bahwa pimpinan Bank NTT cabang menanyakan saran dan masukan dari pegawainya, seperti menanyakan saran dari ibu Mariela Flaviani Dopo berkaitan dengan nasabah yang kreditnya bermasalah. Pimpinan berdiskusi dengan ibu Mariela Flaviani Dopo selaku staf bidang administrasi kredit dalam suasana yang santai namun ibu Mariela Flaviani Dopo tetap memberikan rasa hormat kepada pimpinan saat diskusi tersebut. \

Gambar 4. 1

Foto Para Pegawai Saat Mengikuti Briefing Pagi



(Sumber: Olahan Penulis, 2022)

Observasi kedua penulis dilaksanakan pada hari Jumat 18 Oktober 2022, penulis berangkat dari rumah pada pukul 08:30 dengan kendaraan bermotor. Setibanya di kantor Bank NTT cabang Bajawa penulis bertemu dengan pimpinan Bank NTT cabang Bajawa dan beliau mengarahkan penulis untuk bertemu dengan ibu Lusia Maria Wunu dan dua pegawai lainnya untuk mendapatkan informasi terkait gaya komunikasi yang beliau lakukan selama menjadi pimpinan Bank NTT cabang Bajawa. Penulis melihat bahwa gaya bahasa dari bapak Lorenzo Andry Bere Mau begitu rileks dengan para pegawainya tetapi beliau sangat keras saat ada masalah yang tidak bisa pegawai selesaikan seperti penulis temukan terkait kredit macet hingga 3 bulan yang tidak bisa diatasi oleh pegawai.

Langkah pertama yang pimpinan ambil adalah berdiskusi bersama pegawai untuk menemukan solusi terkait masalah tersebut. Pegawai diminta untuk menemukan solusi terkait masalah tersebut. Apabila pegawai tidak bisa menyelesaikan masalah tersebut maka diberikan teguran keras dan diminta dalam waktu singkat segera menyelesaikan masalah tersebut. Selain itu penulis juga menemukan bahwa pimpinan melarang penggunaan bahasa daerah ketika sedang berada di kantor.