

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka diperoleh suatu gambaran mengenai *employee engagement behaviors* pada pegawai Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung dengan kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat 50% pegawai Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung yang tergolong *engaged* dan 50% pegawai lainnya tergolong *disengaged*.
2. Pegawai Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung yang tergolong *engaged* pada umumnya memiliki derajat yang tinggi pada keempat aspek *employee engagement behaviors* terutama aspek *adaptability* dan *persistence*, sedangkan pegawai yang tergolong *disengaged* pada umumnya memiliki derajat yang rendah untuk setiap aspek *employee engagement behaviors*, namun ada juga pegawai yang *disengaged* dengan derajat tinggi pada aspek *role expansion*, *persistence*, dan *adaptability*.
3. Pegawai Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung yang tergolong *disengaged* umumnya memiliki derajat yang rendah pada aspek *employee engagement behaviors* terutama aspek *proactivity* dan *persistence*.
4. Pada umumnya tingginya derajat *adaptability* pada pegawai Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung yang *engaged* terdapat pada pegawai yang memiliki positif feelings, yaitu *feeling of intensity*, *feeling of urgency*, dan *feeling of enthusiasm*.

5. Pegawai Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung yang *engaged* dengan *persistence* tinggi pada umumnya memiliki *feeling of intensity*, *feeling of urgency*, dan *feeling of enthusiasm* positif.
6. Pada umumnya rendahnya derajat *proactivity* pada pegawai Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung yang *disengaged* terdapat pada pegawai yang memiliki *feeling of enthusiasm* negatif, *feeling of being focused* negatif, dan *feeling of intensity* negatif.
7. Pegawai Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung yang *disengaged* dengan *persistence* rendah pada umumnya memiliki *feeling of urgency*, dan *feeling of enthusiasm* negatif.
8. Pegawai Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung yang *disengaged* dan memiliki *persistence* tinggi, mereka memiliki *feeling of intensity* positif, *feeling of urgency* positif, *feeling of enthusiasm* positif, dan *feeling of being focused* positif.
9. Pegawai Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung yang *disengaged* dan memiliki *adaptability* tinggi, mereka memiliki *feeling of being focused* positif dan *feeling of intensity* positif.
10. Pegawai Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung yang *disengaged* dan memiliki *role expansion* tinggi, mereka memiliki *feeling of being focused* positif dan *feeling of intensity* positif.

## 5.2 Saran

### 5.2.1 Saran Teoritis

1. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan jika ingin melakukan penelitian deskriptif pada organisasi atau perusahaan lain.
2. Bagi peneliti lain dapat menggunakan pendekatan distribusi normal sebagai kriteria penentu *engaged* atau *disengaged* agar hasilnya tidak 50%.
3. Bagi peneliti lain dapat melakukan penelitian mengenai *employee engagement behaviors* pada organisasi lain atau perusahaan dengan karakteristik organisasi atau perusahaan yang serupa dengan Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung.

### 5.2.2 Saran Praktis

1. Diharapkan Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung dapat memberi *reward* pada pegawai yang *disengaged* yang mampu memperlihatkan perilaku *persistence* dan *proactive*, sehingga perilaku lebih *persistence* dan *proactive* dapat terbentuk secara bertahap dan menjadi kebiasaan.
2. Bagi pegawai Dinas Pelayanan Pajak kota Bandung, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk mempertahankan perilaku *adaptability* dan *persistence* untuk meningkatkan *engagement* pegawai.