

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan,

##### 5.1.1 *Employee Engagement* para *Customer Service Relationship*

###### 1. RH

a. Dalam hal komitmen, RH memiliki komitmen membangun hubungan pelanggan. Hal ini terlihat dari bagaimana RH menjalin hubungan pelanggan dengan seluruh pelanggan baik pelanggan yang baru maupun yang lama. RH juga memiliki komitmen membangun komunitas teman satu tim yang baik dengan cara bergantian dengan CSR lain untuk menawarkan program member maupun retail.

b. Dalam hal perilaku kewargaan organisasi, RH menunjukkan loyalitas kepada organisasi dengan cara sudah memakai seragam dengan rapi ketika sampai di AutoBridal dan sudah langsung siap untuk bekerja. Dalam hal memiliki pertimbangan kepada karyawan lain, RH memiliki pertimbangan yang baik dengan cara mau bergantian dengan

CSR lain untuk menawarkan program member atau layanan retail.

- c. Dalam hal motivasi datang ke tempat kerja tepat waktu, RH terlihat beberapa kali datang sebelum jam kerja dimulai. Selain itu, RH pun selama enam bulan terakhir memiliki rata-rata tingkat keterlambatan yang rendah sebesar 24,5%. Dalam hal motivasi pencapaian target, selama enam bulan terakhir RH hanya mencapai target satu kali pada bulan Januari 2016.

## 2. AA

- a. Dalam hal komitmen membangun hubungan pelanggan, AA membangun hubungan pelanggan yang aktif. AA akan menanyakan kepada pelanggan yang datang apakah sudah member atau belum, jika belum akan diajak masuk dan ditawarkan program member maupun layanan retail. Namun, AA kurang bisa bekerja sama dengan karyawan lainnya karena terlihat lebih bersifat individual.
- b. Dalam hal perilaku kewargaan organisasi, AA terlihat kurang menunjukkan loyalitas kepada organisasi. Karena ketika sampai di AutoBridal belum memakai seragamnya dari rumah, sehingga ketika sampai harus bersiap-siap dulu baru siap untuk bekerja. AA pun terlihat kurang memiliki pertimbangan dengan karyawan lain karena lebih bersifat individual.
- c. Dalam hal motivasi datang kerja tepat waktu, AA terlihat beberapa kali datang terlambat dan pada bulan November 2015

tidak masuk selama sembilan hari (10-19 November 2015). Rata-rata tingkat keterlambatan AA selama enam bulan terakhir sebesar 35,3%, sedangkan dalam hal motivasi pencapaian target AA hampir selalu mencapai target hanya bulan Oktober dan November 2015 tidak mencapai target.

### 3. IN

- a. Dalam hal komitmen membangun hubungan pelanggan, IN lebih terlihat pasif. Karena lebih banyak menunggu pelanggan masuk ke dalam baru menanyakan sudah member atau belum, jika belum baru akan ditawarkan program member atau layanan retail. Namun, IN memiliki komitmen membangun komunitas teman satu tim yang baik karena mau saling memberikan kesempatan dengan karyawan lain untuk menawarkan program member atau layanan retail.
- b. Dalam hal perilaku kewargaan organisasi, IN terlihat kurang menunjukkan loyalitas kepada organisasi karena ketika sampai di AutoBridal belum mengenakan seragam sehingga belum siap untuk bekerja. IN pun memiliki pertimbangan kepada karyawan lain dengan cara saling memberikan kesempatan dengan karyawan lain untuk menawarkan program member atau layanan retail.
- c. Dalam hal motivasi datang kerja tepat waktu, IN memiliki rata-rata tingkat keterlambatan yang tinggi selama enam bulan terakhir yaitu sebesar 38,8%. Sedangkan dalam hal motivasi

pencapaian target selama enam bulan terakhir, IN hanya satu kali mencapai target pada bulan Oktober 2015.

### 5.1.2 Perbandingan *Employee Engagement* para *Customer Service Relationship* (CSR)

#### 1. Komitmen

Dalam hal komitmen membangun hubungan pelanggan, AA lebih aktif dalam membangun hubungan pelanggan dibandingkan RH dan IN. Sedangkan dalam hal komitmen membangun komunitas teman satu tim, RH dan IN lebih bisa bekerja sama untuk bergantian menawarkan program member maupun layanan retail dibandingkan AA yang lebih bersifat individual.

#### 2. Perilaku Kewargaan Organisasi

RH lebih menunjukkan loyalitas kepada organisasi dibandingkan kedua CSR yang lain karena RH sudah memakai seragam dari rumah dengan rapi sedangkan AA dan IN baru mengenakan seragam ketika sampai di AutoBridal. Selain itu, RH dan IN lebih memiliki pertimbangan kepada karyawan lain dengan cara saling bergantian untuk menawarkan program member atau layanan retail dibandingkan AA yang lebih bersifat individual.

#### 3. Motivasi

Selama enam bulan terakhir, RH memiliki rata-rata keterlambatan sebesar 24,5% dan merupakan paling rendah dibandingkan dua CSR lainnya. Sedangkan IN memiliki rata-rata keterlambatan

paling tinggi yaitu sebesar 38,8%. Dalam hal motivasi pencapaian target RH dan IN selama enam bulan terakhir hanya satu kali mencapai target sedangkan AA hampir selalu mencapai target hanya pada bulan Oktober dan November 2015 tidak mencapai target.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti menyarankan agar:

1. Agar sesama CSR bisa saling memiliki pertimbangan kepada karyawan lain, perusahaan disarankan untuk mengubah target pencapaian yang ada. Jika sebelumnya komisi akan diberikan kepada CSR (individu) yang mencapai target, sekarang diubah menjadi target bersama (kelompok) sehingga jika tidak mencapai target itu seluruh CSR tidak akan mendapat komisi. Ini diharapkan membuat sesama CSR bisa memiliki pertimbangan kepada sesama karyawan.
2. Untuk mengurangi tingkat keterlambatan, perusahaan disarankan untuk membuat aturan yang tegas tentang keterlambatan. Seperti jika karyawan datang terlambat, akan ada pemotongan gaji setiap keterlambatannya sejumlah yang ditentukan perusahaan.
3. Karena CSR merupakan gambaran dari perusahaan, maka diharapkan agar para CSR sudah memakai seragam yang rapi dari rumah sehingga ketika sampai di AutoBridal sudah rapi dan siap bekerja. Jika ada CSR yang belum mengenakan seragam dengan

---

rapi dari rumah, perusahaan bisa memberikan sanksi kepada CSR tersebut.

