

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan terhadap *sales agent* PT. “X” Kota Bandung, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan dari hasil yang diperoleh, maka terdapat 12 kompetensi dari Spencer & Spencer dengan urutan sebagai berikut *customer service orientation, impact and influence, interpersonal understanding, achievement orientation, initiative, analytical thinking, information seeking, relationship building, self-confidence, technical expertise, organizational awareness, conceptual thinking*.
2. Kompetensi yang memiliki frekuensi kemunculan tertinggi adalah *customer service orientation* (49). Pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam penjualan barang bila menginginkan customer menjadi pelanggan setia. Bila pelayanan *sales agent* sudah memuaskan tentunya *customer* tidak akan ragu untuk kembali membeli produk obat celup.
3. Kompetensi yang memiliki frekuensi kemunculan terendah adalah *conceptual thinking* (7). Hal ini dikarenakan *sales agent* sudah bertahun-tahun menjalani profesinya dan sudah memiliki banyak pengalaman dalam menangani *customer*. Berdasarkan pengalaman masa lalu, mereka dapat menemukan inti atau kunci permasalahan dengan cepat dan menyelesaikan permasalahan yang

dialami dengan *customer* berdasarkan solusi yang sudah pernah berhasil di masa lalu.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas dan dengan menyadari adanya keterbatasan yang terdapat pada hasil penelitian yang diperoleh, maka disarankan:

### **5.2.1 Kegunaan Ilmiah**

1. Melakukan penelitian lebih lanjut mengenai model kompetensi *sales agent* perusahaan distributor lainnya atau bidang usaha yang berbeda.
2. Disarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut berdasarkan hasil penelitian guna melihat efektivitas dan produktivitas dari *sales agent* PT. “X” Kota Bandung maupun perusahaan serupa untuk dijadikan landasan rekrutmen.
3. Menambahkan hasil wawancara yang didukung dengan hasil observasi untuk lebih memperjelas sikap subjek penelitian terhadap topik yang sedang dibicarakan atau ditanyakan.

### **5.2.2 Kegunaan Praktis**

1. Bagi pimpinan atau pihak manajemen PT. “X” Kota Bandung untuk dapat melakukan *recruitment* (seleksi), *training*, penilaian kerja, sistem kompensasi, penempatan dan pengembangan karir bagi *sales agent* yang disesuaikan dengan model kompetensi yang telah ditetapkan.

2. Bagi *sales agent*, dari data yang tersaring dapat dijadikan sebagai rujukan untuk meningkatkan performa kerja dan dapat dijadikan sebagai *feedback* bagi diri *sales agent* itu sendiri untuk dapat bekerja lebih baik lagi.
3. Disarankan bagi *sales agent* untuk meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan tuntutan kompetensi yang paling diperlukan.