

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan diatas yang telah diungkapkan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan yang berkaitan dengan penelitian adalah sebagai berikut :

1. *Generic* model kompetensi kelompok *helping and human service professional* dari Spencer, dapat diterapkan dimana memiliki nilai kesesuaian atau relevansi dengan kebutuhan akan kompetensi yang diperlukan bagi CSO di PT."X".
2. CSO PT."X" memiliki kompetensi-kompetensi tambahan yang diperlukan guna menunjang pekerjaan CSO di PT."X".
3. Model kompetensi untuk CSO di PT."X" terdiri dari 13 kompetensi yaitu *Teamwork and cooperation, Communication skill, Self Confidence, Professional expertise, Achievement orientation, Impact and Influence, Initiative, Customer service orientation, Flexibility, Analytical thinking, Conceptual thinking, Interpersonal understanding, dan Self control.*

5.2. Saran

Bagi perusahaan PT."X" Bandung :

1. Memberikan *feedback* kepada CSO mengenai kekuatan dan kelemahan kompetensi yang dimilikinya, melalui konseling yang dapat dilakukan oleh atasan CSO.
2. Meningkatkan kompetensi-kompetensi CSO terutama 3 kompetensi terendah yang sangat penting dalam memberikan pelayanan yaitu : kompetensi *self control* dengan cara memberikan pelatihan pengelolaan emosi, *interpersonal understanding* dengan mengembangkan diri dengan cara lebih berempati kepada orang lain, dan kompetensi *conceptual thinking* dengan cara meningkatkan pengetahuan CSO ketika menghadapi permasalahan saat melayani.
3. Menggunakan model kompetensi final sebagai acuan pihak perusahaan untuk melakukan seleksi pada jabatan CSO di PT."X".

Bagi CSO PT."X" Bandung :

1. Model kompetensi yang diperoleh ini akan dijadikan tambahan wawasan dan pengetahuan guna mendukung dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari.
2. Mengevaluasi diri sendiri akan kebutuhan kompetensi apa yang dibutuhkan atau dirasakan kurang dan masih memerlukan pengembangan sehingga dapat mengoptimalkan kinerja.

Bagi peneliti selanjutnya :

1. Dapat melakukan penelitian model kompetensi pada jabatan *Customer Service* pada perusahaan yang berbeda sehingga dapat diperoleh gambaran yang lebih luas mengenai model kompetensi dalam melayani konsumen.
2. Melakukan penelitian model kompetensi dengan modifikasi dengan kamus kompetensi selain dari model kompetensi *helping and human service professional* dari Spencer.