

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian mengenai Analisis kinerja pegawai pada divisi *Customer Service Ecommerce* MAP Fashion, peneliti dapat mengambil kesimpulan. Adapun kesimpulan-kesimpulan yang dapat peneliti susun adalah sebagai berikut :

1. Proses kerja di Divisi *Customer Service E-commerce* MAP Fashion secara umum telah berjalan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang ditetapkan. Penerimaan pesan pelanggan dilakukan melalui sistem digital yang terintegrasi, di mana seluruh pesan dari berbagai brand masuk ke dalam satu platform pusat. Hal ini memungkinkan staf menyelesaikan keluhan pelanggan secara lebih terstruktur dan efisien. Namun, dalam praktiknya masih terdapat beberapa kendala, seperti gangguan jaringan internet yang sesekali terjadi, komunikasi antardivisi yang perlu ditingkatkan ketika membutuhkan konfirmasi informasi, serta kebutuhan untuk terus memperkuat penguasaan *product knowledge* agar respons terhadap pelanggan dapat semakin optimal.
2. Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai di divisi ini meliputi motivasi diri, kompetensi, lingkungan kerja, dan komunikasi internal. Motivasi yang berasal dari dalam diri mendorong pegawai untuk tetap semangat dan konsisten dalam melayani pelanggan. Kompetensi, khususnya penguasaan *product knowledge*, menjadi kunci utama dalam

memberikan informasi yang akurat. Selain itu, lingkungan kerja yang kondusif, termasuk dukungan teknologi dan kestabilan jaringan, sangat berperan dalam menunjang efektivitas pelayanan. Komunikasi antar anggota tim maupun antar divisi juga menjadi faktor penting dalam penyelesaian masalah.

3. Adapun solusi yang telah diterapkan oleh perusahaan untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut meliputi pelaksanaan maintenance rutin terhadap perangkat kerja, pemberian katalog atau modul produk untuk memperkuat pemahaman staf terhadap produk, serta penggunaan teknologi sistem terpusat yang memudahkan pengelolaan pesan pelanggan dari berbagai kanal. Langkah-langkah tersebut dinilai cukup efektif dalam meningkatkan responsivitas, koordinasi, dan ketepatan layanan yang diberikan oleh Divisi *Customer Service* kepada pelanggan. Selain itu, berdasarkan hasil wawancara, pelatihan rutin juga dianggap penting untuk meningkatkan pemahaman terhadap produk (*product knowledge*) serta memperkuat komunikasi, baik dalam satu divisi maupun antar divisi.

## **B. Implikasi**

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dijelaskan diatas, peneliti dapat menyajikan implikasi teoritis dan praktisnya. Adapun implikasinya adalah sebagai berikut:

## 1. Implikasi Teoritis

Implikasi yang dimiliki oleh penelitian ini bermanfaat bagi perusahaan maupun pembaca, serta berpotensi menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, ditemukan bahwa kinerja pegawai di Divisi *Customer Service E-commerce* MAP Fashion secara umum telah berjalan dengan baik. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa faktor yang memengaruhi optimalnya kinerja pegawai, seperti lingkungan kerja, motivasi, dan kompetensi. Temuan ini sejalan dengan hasil studi yang dilakukan oleh Widiaswari et al. (2021), Silaen et al. (2021), serta Syahputra et al. (2023).

## 2. Implikasi Praktis

Temuan penelitian ini menegaskan pentingnya penguatan kapasitas pegawai dalam bidang layanan pelanggan melalui pelatihan yang dilakukan secara berkala, peningkatan pemahaman terhadap produk, serta penguatan sistem digital yang terintegrasi. Aspek-aspek tersebut memiliki kaitan erat dengan citra dan reputasi perusahaan, mengingat *customer service* merupakan garda terdepan yang secara langsung berinteraksi dengan pelanggan dan menjadi representasi perusahaan di mata publik. Oleh karena itu, bagi Divisi *Customer Service E-commerce*, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam upaya peningkatan kinerja pegawai. Dengan memahami tantangan yang dihadapi, perusahaan dapat merancang strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan produktivitas

dan efisiensi kerja. Selain itu, perusahaan juga dapat mengidentifikasi berbagai faktor yang perlu ditingkatkan, seperti kompetensi, motivasi, dan lingkungan kerja, guna mendorong kualitas pelayanan yang lebih baik dalam menghadapi kebutuhan dan harapan pelanggan.

### C. Keterbatasan Penelitian

Terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini sehingga, perlu dilakukan penelitian lanjutan untuk mendukungnya. Beberapa keterbatasan tersebut antara lain:

1. Penelitian ini hanya difokuskan pada satu divisi, yaitu Divisi *Customer Service E-commerce* MAP Fashion, sehingga hasil temuan tidak dapat digeneralisasi ke seluruh unit atau divisi dalam perusahaan.
2. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan jumlah informan yang terbatas, sehingga pandangan yang dihasilkan mungkin belum sepenuhnya mewakili seluruh kondisi dan pengalaman pegawai di divisi tersebut.
3. Peneliti hanya mendapatkan sebagian data yang bersifat umum, misalnya proses kerja pegawai secara garis besar, alur komunikasi antar divisi, penggunaan platform digital dalam menerima keluhan pelanggan. Informasi-informasi tersebut bersifat terbuka dan tidak mencakup aspek internal mendalam seperti data evaluasi kinerja individu, kebijakan internal penilaian pegawai, atau laporan penanganan keluhan bersifat khusus. Hal ini menyebabkan peneliti tidak dapat

mengkaji secara menyeluruh faktor-faktor internal yang secara langsung memengaruhi kinerja pegawai.

#### **D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya**

Untuk memperoleh hasil penelitian yang lebih optimal mengenai topik ini dimasa depan, maka berikut rekomendasi dari peneliti untuk peneliti yang akan datang:

- a. Untuk memperoleh hasil yang lebih terukur, peneliti selanjutnya dapat menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran (mix method) agar data kualitatif dapat didukung oleh data statistik.
- b. Disarankan agar peneliti berikutnya melibatkan lebih banyak informan dari berbagai posisi atau level jabatan, guna mendapatkan sudut pandang yang lebih beragam dan mendalam.
- c. Disarankan untuk menambahkan instrumen observasi langsung atau studi dokumen internal (misalnya laporan evaluasi kinerja) sebagai data pendukung agar hasil penelitian lebih kuat secara empiris.
- d. Disarankan agar penelitian selanjutnya dapat mengeksplorasi aspek lain yang belum dikaji secara mendalam dalam penelitian ini, seperti pengaruh gaya kepemimpinan, budaya kerja, atau sistem penilaian kinerja terhadap efektivitas kerja pegawai, guna memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja.

## E. Rekomendasi Bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan sejumlah rekomendasi kepada perusahaan sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja dan efektivitas di masa mendatang. Adapun saran yang disampaikan antara lain sebagai berikut:

- a. Perusahaan disarankan untuk meningkatkan stabilitas jaringan internet serta melakukan pembaruan perangkat kerja secara berkala. Infrastruktur teknologi yang andal akan menunjang efisiensi kerja dan meminimalisir gangguan dalam proses pelayanan pelanggan melalui *platform e-commerce*.
- b. Penyediaan pelatihan berkala sangat penting, terutama dalam aspek komunikasi layanan, penguasaan sistem digital, serta manajemen stres kerja. Upaya ini dapat meningkatkan kompetensi teknis dan emosional pegawai, yang berdampak langsung pada kualitas interaksi dengan pelanggan.
- c. Peningkatan koordinasi antar divisi seperti Supply Chain, Gudang, dan Marketing perlu diperkuat melalui sistem komunikasi yang terintegrasi. Hal ini bertujuan untuk mempercepat alur informasi, memperkecil kesalahan dalam pemrosesan pesanan, dan mengurangi eskalasi komplain yang berdampak pada kinerja layanan pelanggan