

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data penelitian pada bab – bab sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan Pengembangan Karir yang tidak jelas dan transparan memiliki skor dan persentase yang paling tinggi dari beberapa faktor – faktor yang membangkitkan stres kerja dari dalam organisasi. Hal ini terjadi karena para karyawan adalah karyawan *outsourcing* yang memiliki tugas untuk bekerja pada perusahaan PT “X” sehingga pengembangan karir pun tidak jelas dan terbatas dan hal ini dapat menyebabkan hilangnya semangat dalam bekerja.

Sedangkan faktor – faktor yang memiliki nilai terendah adalah Kondisi psikologis dengan kepala sering pusing dan ketegangan dalam menghadapi penumpang. Hal ini terjadi karena dalam pekerjaan sehari – hari, para karyawan harus menggunakan peralatan kerja seperti headset dan telepon dan harus siap untuk melayani penumpang dengan segala permasalahan yang ada.

5.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, saran yang dapat diberikan oleh peneliti khususnya kepada manajemen *Call Center* PT “X”, yaitu :

Untuk menekan faktor stress yang paling tinggi, diharapkan manajemen dapat mengusulkan adanya *job-review* dengan membuat lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif untuk mengatasi kejenuhan dalam pekerjaan. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan semangat kerja untuk menyadari kondisi pekerjaan di lingkungan *call center*.

Untuk para karyawan apabila dilihat dari faktor yang paling tinggi, diharapkan para karyawan menyadari kondisi bekerja pada lingkungan *call center*, apabila memang dirasakan semakin dapat membangkitkan stres maka para karyawan dapat mempertahankan diri dengan kondisi yang ada dengan meningkatkan motivasi diri untuk bekerja lebih giat dan berprestasi atau mencari kesempatan dan peluang untuk bekerja pada perusahaan lain. Sedangkan untuk faktor yang terendah yaitu kondisi psikologis, pihak manajemen dapat memberikan refreshment bagi para karyawan dengan adanya berbagi pengetahuan ataupun briefing antara sesama tim apabila menghadapi penumpang yang bermasalah dan mengadakan kegiatan seperti olahraga bersama ataupun *outbound* untuk mengatasi kejenuhan dalam bekerja.

