

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Mayoritas *Customer Service Representative* (CSR) di PT. 'X' Bandung yang memiliki derajat stres yang sedang dibandingkan dengan derajat stres yang tinggi dan rendah.
2. Pada CSR dengan derajat stres yang tinggi, gejala fisiologis yang dimunculkan berupa gangguan dalam sistem otot, yakni nyeri di bagian punggung, pinggang, dan leher yang kaku. Gejala psikologis yang muncul yakni adanya kecemasan dan rasa jenuh akan pekerjaannya, dan menurunnya kepuasan kerja. Sedangkan gejala perilaku yang muncul yakni keinginan untuk berhenti kerja atau mencari pekerjaan lain.
3. Pada CSR dengan derajat stres yang sedang, gejala fisiologis yang dimunculkan berupa menurunnya sistem imun, sehingga CSR menjadi lebih mudah sakit. Gejala psikologis yang muncul yakni CSR merasa frustrasi, lebih sensitif, dan sulit berkonsentrasi. Sedangkan gejala perilaku yang muncul yakni gangguan nafsu makan, dan menunda pekerjaan.
4. Tipe kepribadian mempengaruhi derajat stres kerja *Customer Service Representative* di PT. 'X' Bandung. Sebagian besar CSR yang memiliki

kepribadian tipe A cenderung memiliki derajat stres kerja yang lebih tinggi dibandingkan dengan CSR dengan tipe kepribadian B.

5. Faktor tingkat pendidikan mempengaruhi derajat stres kerja *Customer Service Representative* di PT. 'X' Bandung. Sebagian besar CSR yang memiliki tingkat pendidikan S1 cenderung memiliki derajat stres yang lebih tinggi dibanding CSR dengan tingkat pendidikan D3.
6. Faktor lama bekerja mempengaruhi derajat stres kerja *Customer Service Representative* di PT. 'X' Bandung. Sebagian besar CSR telah bekerja selama 1 sampai 3 tahun dan memiliki derajat stres yang sedang.
7. Dari 4 sumber stres yang ada, sumber stres paling besar adalah sumber stres yang berasal dari dalam organisasi, yakni status CSR sebagai karyawan kontrak, kebijakan organisasi, beban kerja sebagai CSR, dan rutinitas pekerjaan sebagai CSR.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Teoritis

1. Untuk memperkaya ilmu Psikologi khususnya bidang Industri dan Organisasi, dapat dilakukan penelitian mengenai derajat stres kerja pada bidang pekerjaan yang berhubungan dengan pelayan publik lain selain CSR, seperti pemadam kebakaran, polisi, atau *teller* bank.
2. Untuk peneliti lain yang berminat, disarankan untuk melakukan penelitian lanjutan mengenai derajat stres kerja, yakni dengan menyertakan faktor-

faktor lain yang dianggap mempengaruhi stres kerja individu seperti pengalaman bekerja, dukungan sosial, ras, dan *locus of control*.

3. Untuk peneliti lain yang berminat, dapat melakukan penelitian lebih lanjut mengenai derajat stres kerja dan kaitannya dengan macam-macam tipe kepribadian.

5.2.2 Guna Laksana

1. Dengan mempertimbangkan hasil penelitian bahwa kebijakan perusahaan menjadi salah satu stres bagi CSR, maka disarankan kepada perusahaan untuk lebih mengkomunikasikan terlebih dahulu setiap kebijakan yang berlaku kepada para CSR. Selain itu diharapkan pihak perusahaan untuk membuat suatu program untuk mengolah stres kerja yang dialami CSR. Program ini dapat berupa membuat suatu acara kebersamaan seluruh CSR, *supervisor*, dan juga *back officer* yang dilakukan satu bulan sekali.
2. Bagi para CSR, disarankan untuk melakukan kegiatan yang dapat menurunkan derajat stres kerjanya, seperti melakukan relaksasi setiap hari, yakni sebelum dan setelah bekerja. Relaksasi ini dapat berupa latihan pernafasan atau relaksasi wajah.