

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, dapat ditarik suatu simpulan mengenai *OCB* pada karyawan *Customer Service* PT Telkom di Kota Pangkalpinang sebagai berikut :

1. Persentase terbesar karyawan *Customer Service* PT Telkom di Kota Pangkalpinang memiliki derajat *OCB* yang tinggi yaitu sebesar 52,38%
2. Karyawan *Customer Service* PT Telkom di Kota Pangkalpinang yang memiliki derajat *OCB* tinggi, sebagian besar memiliki derajat dimensi *altruism*, *conscientiousness*, *sportmanship*, *courtesy*, dan *civic virtue* yang tinggi pula
3. Dimensi *OCB* yang ditampilkan karyawan *Customer Service* PT Telkom di Kota Pangkalpinang dalam derajat paling tinggi adalah *sportmanship*. Faktor internal yang paling memengaruhi *sportmanship* adalah *morale*
4. Dimensi *OCB* yang ditampilkan karyawan *Customer Service* PT Telkom di Kota Pangkalpinang dalam derajat paling rendah adalah *altruism* dan *courtesy*. Faktor internal yang memengaruhi *altruism* dan *courtesy* adalah *satisfaction* dan *leader consideration*
5. Faktor internal yang memiliki pengaruh paling signifikan dengan *OCB* yang ditampilkan karyawan *Customer Service* PT Telkom di Kota

Pangkalpinang adalah *morale*, terutama *leader consideration*. Karyawan *Customer Service* yang memiliki *leader consideration* tinggi memiliki derajat *OCB* yang tinggi

6. Faktor eksternal yang memiliki pengaruh paling signifikan dengan *OCB* yang ditampilkan karyawan *Customer Service* PT Telkom di Kota Pangkalpinang adalah *task significance*. Sebagian besar karyawan *Customer Service* PT Telkom di Kota Pangkalpinang mampu bertanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaannya memiliki derajat *OCB* yang tinggi

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap karyawan *Customer Service* PT Telkom di Kota Pangkalpinang, maka beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

5.2.1 Saran Teoritis

1. Peneliti selanjutnya disarankan untuk lebih memperhatikan persyaratan yang memunculkan perilaku *OCB*, seperti karyawan sudah menyelesaikan pekerjaannya dan untuk mengukur kepuasan kerja karyawan terlebih dahulu secara eksplisit karena dalam penelitian ini, *satisfaction* diukur sebagai faktor penunjang.

5.2.2 Saran Praktis

1. Disarankan kepada seluruh karyawan *Customer Service* PT Telkom di Kota Pangkalpinang untuk lebih meningkatkan kerja sama (*team work*) antar sesama rekan kerja, membantu karyawan *Customer Service* lain yang membutuhkan bantuan, bekerja melebihi persyaratan minimal pekerjaannya, tidak mudah mengeluh terhadap kondisi yang kurang menyenangkan di perusahaan, menghindari konflik dengan rekan kerja, dan ikut berpartisipasi terhadap kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan perusahaan meskipun tidak diwajibkan. Kerja sama yang dilakukan juga dapat meningkatkan kekompakan karyawan dalam suatu tim kerja.
2. Disarankan bagi pihak manajemen PT Telkom di Kota Pangkalpinang untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan *Customer Service* PT Telkom di Kota Pangkalpinang dengan memberikan penghargaan atas kontribusi karyawan selama bekerja di PT Telkom di Kota Pangkalpinang, berupa pemilihan karyawan terbaik dalam jangka waktu tertentu, sehingga karyawan akan merasa puas terhadap pekerjaannya dan termotivasi untuk memberikan kontribusi yang lebih terhadap perusahaan
3. Disarankan kepada pihak HRD PT Telkom di Kota Pangkalpinang untuk mengadakan pelatihan mengenai *leadership* yang ditujukan kepada Manager *Customer Service*. Pelatihan bertujuan untuk agar manager *Customer Service* memiliki pengetahuan mengenai sikap yang harus dikembangkan untuk menjadi pemimpin yang baik dan mampu memotivasi serta

mengarahkan bawahannya untuk bekerja dengan optimal yang dapat merangsang munculnya perilaku *OCB* pada karyawan *Customer Service*.