

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian untuk melihat pengaruh *Job Satisfaction* dan *Organizational Commitment* terhadap *Turnover Intention* agen *Outbound Call* PT. X, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Job Satisfaction* dari agen *Outbound Call* PT. X dapat dikategorikan cukup, namun cenderung mengarah ke rendah. Hal ini berarti bahwa responden merasa cukup puas dengan beberapa aspek dari 9 dimensi *Job Satisfaction* di tempat kerjanya, namun masih merasa belum puas dengan beberapa aspek lainnya. Terdapat 4 dimensi *Job Satisfaction* yang dapat dikategorikan rendah, yaitu *Pay*, *Benefit*, *Procedures*, dan *Communication*. Sedangkan 3 dimensi dapat dikategorikan cukup, yaitu *Promotion*, *Rewards*, dan *Nature of Work*. Dan 2 dimensi lainnya dapat dikategorikan tinggi, yaitu *Supervision* dan *Co-workers*.
2. *Organizational Commitment* dari agen *Outbound Call* PT. X dapat dikategorikan cukup. Ketiga komponen dari *Organizational Commitment* yaitu *Affective Commitment*, *Continuance Commitment*, dan *Normative Commitment*, ketiga-tiganya berada dalam kategori cukup. Namun jika dilihat dari rata-rata skor total, dapat terlihat bahwa responden mempunyai derajat *Continuance Commitment* yang sedikit lebih tinggi dan lebih dominan dibanding kedua komponen *Organizational Commitment* yang lain.

Sehingga dapat dikatakan bahwa sebagian besar responden cenderung mempunyai keterikatan hubungan dengan perusahaan berdasarkan apa yang mereka terima sebagai imbalan atas usaha mereka dan benefit apa yang akan hilang jika mereka pergi, dan tetap menetap dan bekerja untuk perusahaan sebagai bentuk dari pemenuhan kebutuhan mereka. Namun derajat *Affective* dan *Normative Commitment* dari agen *Outbound Call* PT. X pun tidak rendah, dan hampir sama dengan derajat *Continuance Commitment*.

3. *Turnover Intention* dari agen *Outbound Call* PT. X dapat dikategorikan cukup, namun cenderung mengarah ke tinggi. Hal ini berarti bahwa sebagian besar responden terkadang mempunyai keinginan yang disadari untuk berpindah pekerjaan dan meninggalkan perusahaan tempatnya bekerja sekarang, dan keinginan tersebut sudah cukup tinggi bagi beberapa responden. Berdasarkan hasil analisis deskriptif, terdapat 2 item pernyataan kuesioner *Turnover Intention* yang hasilnya dapat dikategorikan tinggi, sedangkan 4 item pernyataan lainnya mempunyai hasil skor yang dikategorikan cukup.
4. *Job Satisfaction* dan *Organizational Commitment* berpengaruh negatif terhadap *Turnover Intention* baik secara simultan maupun parsial. Variabel *Job Satisfaction* dan *Organizational Commitment* secara bersama-sama mempengaruhi *Turnover Intention* sebesar 40,3% yang berarti variabel dipengaruhi oleh faktor yang tidak diteliti dalam penelitian ini sebesar 59,7%. Secara parsial, *Job Satisfaction* yang tinggi akan menurunkan

tingkat *Turnover Intention*. Begitu pula dengan *Organizational Commitment* yang tinggi pun akan menurunkan tingkat *Turnover Intention*.

6.2. Saran

6.2.1 Bagi Praktisi / Perusahaan

Beberapa saran yang dapat diterapkan oleh perusahaan terkait dengan hasil penelitian ini, antara lain dengan memperhatikan beberapa hal yang diharapkan akan dapat mengurangi *Turnover Intention* dari agen *Outbound Call*, dengan cara meningkatkan atau mempertahankan beberapa aspek positif yang berkaitan dengan *Job Satisfaction* dan *Organizational Commitment*.

1. *Job Satisfaction* yang tinggi akan menurunkan tingkat *Turnover Intention*.

Oleh karena itu PT. X dapat memperhatikan dan meningkatkan *Job Satisfaction* dari agen *Outbound Call*, terutama untuk dimensi yang masih dalam kategori rendah, antara lain dimensi *Communication*, *Pay*, *Benefit*, dan *Procedures*. Langkah-langkah yang dapat dilakukan antara lain dengan mensosialisasikan nilai dan tujuan dari organisasi / perusahaan dengan lebih baik, pemberian *job description* (tugas dan tanggung jawab) secara lebih jelas dan mendetail, dan mengupayakan komunikasi yang lebih baik dalam perusahaan secara keseluruhan. Pihak manajemen PT. X pun dapat memberikan penjelasan yang lebih mendetail dan menyeluruh mengenai kebijakan prosedur, target kerja, dan kompensasi yang diberikan perusahaan terhadap agen *Outbound Call*, yang dilakukan sejak tahap awal yaitu proses seleksi, *recruitment*, dan *training* bagi calon karyawan yang akan

ditempatkan dalam bagian *Outbound Call*. Hal ini dimaksudkan agar calon karyawan dapat menyesuaikan diri sejak awal dengan segala konsekuensi positif dan negatif sebagai agen *Outbound Call*.

2. *Organizational Commitment* yang tinggi pun akan menurunkan tingkat *Turnover Intention*. Oleh karena itu PT. X dapat memperhatikan dan meningkatkan *Organizational Commitment* dari agen *Outbound Call*, terutama untuk komponen yang dapat dipengaruhi oleh lingkungan perusahaan, seperti *Affective Commitment*, dengan cara mensosialisasikan nilai manfaat yang diberikan terhadap perusahaan atau pelanggan dengan melakukan pekerjaan sebagai agen *Outbound Call*, serta mengkondisikan lingkungan kerja agar terasa lebih nyaman. Selain itu pihak manajemen juga dapat mempertahankan hubungan yang baik antar karyawan dan antara atasan dengan bawahan, yang dapat dilakukan dengan berbagai macam cara, contohnya mengadakan acara bersama seperti *Team Building* di dalam maupun di luar kantor. Semua upaya tersebut ditujukan agar agen *Outbound Call* mempunyai keterikatan emosional dengan perusahaan, dan mengarah kepada *Affective Commitment* yang tinggi.

6.2.2. Bagi Akademisi

1. Penelitian ini hanya mengidentifikasi tingkat *Job Satisfaction* dan *Organizational Commitment* dalam pengaruhnya terhadap *Turnover Intention*. Untuk penelitian selanjutnya mengenai *Turnover Intention* dapat dilakukan dengan menggunakan faktor-faktor lain, seperti

produktivitas kerja, *Motivation*, atau *Leadership*, yang diperkirakan dapat mempengaruhi *Turnover Intention*, sehingga didapat informasi yang lebih lengkap dan bervariasi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi *Turnover Intention*.

2. Hasil skor dari variabel-variabel dalam penelitian ini sebagian besar berada dalam kategori cukup. Diperkirakan hal ini terjadi karena banyaknya responden yang masih ragu-ragu dalam memberikan skor rendah atau tinggi untuk sebagian besar item pernyataan, sehingga akhirnya memberikan skor 3 (netral). Untuk penelitian selanjutnya, dapat mempertimbangkan untuk menggunakan kuesioner berskala *Likert* dengan hanya 4 pilihan respon jawaban, yang tidak mempunyai pilihan skor 3 (netral). Dengan demikian, responden pun diharuskan untuk memberikan skor rendah atau tinggi, sehingga akan berpengaruh terhadap hasil penelitian secara keseluruhan.