

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian, didapatkan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Strategi penanggulangan stress (*coping stress*) yang sering digunakan oleh sebagian besar Relationship Manager di PT.X Agency Of GE Shopping Card Jakarta adalah strategi penanggulangan stres yang berpusat pada masalah dan strategi penanggulangan stress yang berpusat pada emosi dengan frekuensi yang seimbang. Dimensi yang paling menonjol pada strategi penanggulangan stres yang berpusat pada emosi adalah *accepting responsibility* (40%), *positif reappraisal* (40%), sedangkan pada strategi penanggulangan stress yang berpusat pada masalah dimensi yang paling menonjol adalah *planful problem solving* (60%)
2. Relationship Manager juga menggunakan strategi penanggulangan masalah yang berpusat pada emosi. Dimensi yang menonjol pada strategi penanggulangan stres yang berpusat pada emosi adalah *Seeking Social Support* (50%) dan *Positif Reappraisal* (50%)
3. Penggunaan strategi penanggulangan stres yang berhubungan dengan adanya relasi interpersonal yang baik dan dukungan sosial diantara Relationship

Manager, dalam hal ini hubungan yang erat dan dukungan dari sesama RM maupun atasan. RM yang mampu menjalin relasi yang baik dengan pihak perusahaan yang ditunjuk GE dan mendapatkan dukungan dari teman-teman serta atasannya dapat bertahan dan betah untuk bekerja di PT. X Agency. Sedangkan RM yang tidak merasa cocok dan nyaman dengan rekan-rekan kerja serta kurang mampu dapat menjalin relasi dengan klien cenderung merasa tidak betah dan tidak mampu bertahan untuk bekerja di PT.X Agency.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, peneliti merasa perlu untuk memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi penelitian lanjutan, adapun saran tersebut adalah sebagai berikut :

### **5.2.1 Saran ilmiah**

1. Melakukan penelitian lanjutan dengan jumlah sampel yang lebih banyak sehingga dapat meneliti dengan lebih mendalam mengenai penggunaan strategi penanggulangan stress pada Relationship Manager
2. Melakukan penelitian lanjutan dengan merevisi atau memperbaiki alat ukur dikarenakan reliabilitas alat ukur yang tergolong sedang
3. Disarankan untuk mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai keefektifan penggunaan strategi penanggulangan stress yang digunakan oleh Relationship Manager di PT. X Media Agency Of GE Shopping Card Jakarta.

### 5.2.2 Saran Praktis

1. Peneliti menyarankan kepada PT “X” agency dalam menjaring SDM baru, hendaknya diberikan tes mengenai situasi kerja nyata, sehingga dapat mengetahui calon RM yang efektif dalam menggunakan kedua strategi penanggulangan stress (problem focus dan emotion focus) secara seimbang sehingga dapat mengatasi hambatan-hambatan baik dalam factor organisasi, lingkungan, dan personal.
2. Peneliti menyarankan kepada pengelola agency PT. X Agency of GE Shopping Card untuk memberikan pengarahan kepada para RM dan menciptakan suasana yang saling mendukung dan bekerjasama baik antara sesama RM, ataupun RM dengan atasannya. Sehingga dalam menghadapi birokrasi dan perizinan dari perusahaan/instansi yang ditunjuk GE, RM dapat sama-sama memecahkan masalahnya dan mencari solusi terbaik mengenai pendekatan yang tepat terhadap berbagai macam karakter perusahaan/instansi yang ditunjuk GE.
3. Peneliti menyarankan kepada para RM PT.X agency diharapkan lebih mampu menerapkan jenis strategi penanggulangan stres yang seefektif mungkin, dengan menggunakan kedua strategi penanggulangan stress (problem focus dan emotion focus) secara seimbang dalam menanggulangi setiap masalah dan hambatan yang mereka hadapi.