

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari hasil pembahasan penelitian sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Sebanyak $2/3$ dari seluruh jumlah karyawan merasakan iklim kerja yang terdapat di bagian *contact center* PT. “X” Bandung sebagai iklim kerja yang menyenangkan, dan sebanyak $1/3$ dari seluruh jumlah karyawan merasakan iklim kerja yang kurang menyenangkan.
2. Pada kelompok karyawan *contact center* yang merasakan iklim kerja menyenangkan, dimensi yang paling berperan bagi terbentuknya iklim yang menyenangkan adalah dimensi *Standards* yang dihayati oleh seluruh karyawan pada kelompok ini.
3. Pada kelompok karyawan *contact center* yang merasakan iklim kerja yang kurang menyenangkan dimensi yang paling berperan bagi terbentuknya iklim yang menyenangkan adalah dimensi *Rewards* yang dihayati oleh seluruh karyawan pada kelompok ini.
4. Pada kelompok karyawan *contact center* yang merasakan iklim kerja yang kurang menyenangkan, skor yang diperoleh untuk dimensi *Standards* hampir seimbang, dimana sebagian diantaranya merasakan adanya kejelasan target kerja dari perusahaan dan harus dicapai oleh masing-masing karyawan dan

sebagian merasakan sebaliknya. Hal ini berkaitan penghapusan waktu layanan namun tetap menentukan *target call* yang harus diraih tiap *contact center* sehingga karyawan merasa tidak leluasa dalam bekerja karena merasa dikejar target. Begitu juga dengan dimensi *Warmth and Support* sebagian diantaranya mempersepsi adanya keakraban, saling kerja sama, saling mempercayai dan hubungan yang baik antara sesama karyawan maupun dengan atasan dalam situasi kerja dan sebagian lagi merasakan sebaliknya. Hal tersebut berkaitan cara kerja yang dibuat pertim dimana mereka hanya terpusat pada tim masing-masing sehingga mengurangi sikap kerjasama diantara setiap karyawan. Kemudian berkaitan juga dengan atasan yang terkesan menjaga jarak dalam hubungannya dengan para karyawannya.

5.2 Saran

Penelitian ini terbuka bagi rekan-rekan yang berminat lebih lanjut untuk meneliti iklim kerja. Peneliti menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penelitian ini. Oleh karena itu dapat disarankan beberapa hal yaitu :

5.2.1 Saran Bagi Peneliti Lain :

Disarankan untuk mengadakan penelitian lebih lanjut dengan mencari hubungan variabel iklim kerja dengan variabel lainnya, misalnya kepuasan kerja atau tampilan kerja. Sehingga melalui studi korelasi tersebut dapat diketahui lebih jauh

mengenai variasi hubungan iklim kerja dengan variabel lainnya serta mengetahui berbagai variabel yang dapat membantu meningkatkan kualitas iklim kerja.

5.2.1 Saran Bagi Perusahaan :

Pihak manajemen bagian *contact center* PT. “X” Bandung dapat menggunakan penelitian ini untuk dapat menindak lanjuti berbagai faktor yang berhubungan dengan dimensi-dimensi iklim kerja, sehingga dapat menciptakan lingkungan kerja menjadi lebih menyenangkan.

- Untuk dimensi *Rewards*, pihak manajemen bagian *contact center* PT. “X” Bandung, agar lebih memperhatikan kembali pemberian tunjangan ataupun penghargaan, tindak lanjut dari sistem promosi yang ada, serta pemberian imbalan yang lebih variatif sehingga karyawan menjadi lebih termotivasi untuk bekerja dan merasakan iklim kerja menyenangkan.
- Untuk dimensi *Conformity* dan *Standards*, pihak manajemen bagian *contact center* PT. “X” Bandung, kiranya perlu mengevaluasi kembali kebijakan, peraturan, ataupun prosedur yang diberlakukan. Misalnya dengan mendengarkan masukan ataupun keluhan dari para karyawannya, terutama mengenai waktu layanan. Pihak perusahaan hendaknya membantu mencari cara agar karyawan dapat mengejar target yang ditetapkan. Dengan begitu karyawan lebih paham akan resiko yang dihadapi serta tanggung jawabnya sebagai *contact center*.

- Untuk dimensi *Warmth and Support*, pihak manajemen dapat menambah frekuensi pemberian supervisi dan pendekatan secara berkala serta pemberian umpan balik atau evaluasi kepada karyawan. Pihak manajemen juga perlu menanamkan pentingnya sikap kerja sama agar karyawan dapat meningkatkan kualitas pekerjaannya sekaligus terciptanya relasi yang baik hingga diluar jam kerja.