

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui pengolahan data mengenai *Expectancy* dan *Task-Value* 30 karyawan kontrak Divisi *Customer Care Service* (CCS) di PT. "X" Bandung, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Seluruh karyawan memiliki *Expectancy dan Task-Value* yang tinggi terhadap tugas pekerjaannya. Ini berarti karyawan yakin akan kemampuan dan peluang untuk berhasil dalam bekerja di PT. "X" Bandung dan menghayati bahwa pekerjaan yang ditekuni itu penting, bermanfaat baginya, dan memberi peluang sebesar-besarnya untuk memperoleh *reward* berupa peningkatan status kepegawaian dari karyawan kontrak menjadi karyawan tetap di PT. "X" Bandung.
- 2) *Expectancy* pada karyawan kontrak Divisi *Customer Care Service* (CCS) di PT. "X" Bandung secara serempak dipengaruhi oleh ketiga aspek *Expectancy*, namun *Expectancy for success* (keyakinan terhadap peluang untuk dapat berhasil dalam mengerjakan tugas-tugas/ pekerjaannya) paling berpengaruh diantara aspek-aspek tersebut (dalam kategori sangat kuat).
- 3) *Task-Value* pada karyawan kontrak Divisi *Customer Care Service* (CCS) di PT. "X" Bandung secara serempak dipengaruhi oleh keempat aspek *Task-Value*, namun *Attainment Value* (keyakinan mengenai seberapa penting

baginya untuk berbuat yang terbaik dalam bekerja) dan *Utility Value* (keyakinan mengenai manfaat pekerjaan yang berhubungan dengan tujuan-tujuan masa depan) paling berpengaruh diantara aspek-aspek tersebut (keduanya dalam kategori lemah).

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka peneliti mengajukan beberapa saran, yaitu:

### **5.2.1 Penelitian Selanjutnya**

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memperoleh kesan bahwa *Social world* memberikan indikasi terhadap *Expectancy* dan *Task-Value*. Oleh karena itu, dapat dilakukan penelitian lebih lanjut untuk melihat kekuatan pengaruh *Social world* terhadap *Expectancy* dan *Task-Value*.

### **5.2.2 Guna Laksana**

- 1) Memberikan informasi kepada jajaran pimpinan PT “X” Bandung mengenai kondisi motivasi karyawan kontrak Divisi *Customer Care Service* (CCS) di PT. “X” Bandung melalui *Expectancy* dan *Task-Value* sehingga dapat dijadikan pertimbangan untuk melakukan program pelatihan dan pengembangan demi mempertahankan atau meningkatkan kinerja karyawan seperti *training*, dan penyuluhan.

- 2) Memberikan informasi bagi karyawan kontrak Divisi *Customer Care Service* (CCS) PT. "X" Bandung agar dapat mengubah persepsi mengenai tingkat kesulitan-kesulitan tugas/ pekerjaannya menjadi lebih positif dan meningkatkan keyakinan terhadap kemampuan diri dalam menyelesaikan tugas-tugas/ pekerjaan sehingga dapat meningkatkan *Expectancynya*. Hal ini dapat dilakukan dengan mengikuti *training* atau penyuluhan yang diadakan oleh perusahaan.
- 3) Memberikan informasi bagi karyawan kontrak Divisi *Customer Care Service* (CCS) PT. "X" Bandung agar dapat meningkatkan minat terhadap pekerjaannya dan mengubah persepsi mengenai pengorbanan/usaha yang dilakukan dalam bekerja menjadi lebih positif agar dapat meningkatkan *Task-Valuenya*. Hal ini dapat dilakukan dengan mengikuti *training* atau penyuluhan yang diadakan oleh perusahaan.