

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan kajian teori, hasil penelitian, dan pengujian hipotesis yang telah dilaksanakan mengenai hubungan beban kerja, kepuasan kerja, dan intensi berhenti bekerja karyawan *contact center* Garuda Indonesia area Bandung, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada umumnya, karyawan *contact center* Garuda Indonesia area Bandung memiliki beban kerja, kepuasan kerja, dan intensi berhenti bekerja pada kategori sedang.
2. Terdapat hubungan positif yang lemah dan signifikan antara beban kerja dengan intensi berhenti bekerja karyawan *contact center* Garuda Indonesia area Bandung. Hal ini menandakan bahwa semakin tingginya beban kerja yang dirasakan karyawan maka semakin tinggi pula keinginan karyawan untuk berhenti bekerja dengan kontribusi sebesar 4,16%.
3. Terdapat hubungan negatif dan sangat signifikan antara kepuasan kerja dengan intensi berhenti bekerja karyawan *contact center* Garuda Indonesia area Bandung. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja karyawan maka keinginan karyawan untuk berhenti bekerja akan semakin rendah dengan kontribusi sebesar 30,25%.
4. Terdapat hubungan antara beban kerja dan kepuasan kerja terhadap intensi berhenti bekerja karyawan *contact center* Garuda Indonesia area Bandung. Kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan *contact center* Garuda Indonesia lebih besar kontribusinya terhadap intensi berhenti bekerja dibandingkan dengan beban kerja yang dirasakan oleh karyawan *contact center* Garuda Indonesia area Bandung. Terlihat dari koefisien determinasi

Gina Awalia Zulfi Rosadi, 2014

yaitu masing-masing sebesar 30,25% dan 4,16% terhadap intensi berhenti bekerja

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa rekomendasi yang dapat diberikan kepada beberapa pihak yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

- a. Memperbaiki sistem rekrutasi agar karyawan tidak mengundurkan diri dari perusahaan sebelum masa kontrak habis dengan cara menahan ijazah selama masa kontrak dan membayar finalti. Selain itu untuk menghindari jumlah karyawan yang berhenti bekerja karena merasa kondisi kesehatan menurun yang disebabkan oleh jadwal *shift malam*, komposisi karyawan laki-laki harus lebih banyak di banding perempuan, agar karyawan laki-laki bisa bekerja pada *shift* pagi dan *shift* siang.
- b. Memberikan *rewards* bagi karyawan. *rewards* sendiri tidak hanya berupa gaji namun juga dapat berupa pengakuan dari pihak perusahaan seperti hadiah bagi *best contact center*, *best team leader*, *best team*, dan *best supervisor* agar karyawan lebih termotivasi untuk meningkatkan kinerjanya dan kepuasan kerja karyawanpun dapat meningkat.
- c. Perusahaan juga dapat mengupayakan dengan memberikan kesempatan untuk promosi secara adil dan transparan kepada karyawan *contact center* Garuda Indonesia area Bandung.

2. Bagi Karyawan Contact Center Garuda Indonesia Area Bandung

Karyawan *contact center* Garuda Indonesia area Bandung jika mengalami kesulitan-kesulitan dalam menghadapi *customer* sebaiknya

Gina Awalia Zulfi Rosadi, 2014

*Hubungan Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja
Dengan Intensi Berhenti Bekerja
Karyawan Contact Center Garuda Indonesia*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

lebih sering berdiskusi dengan rekan satu *team* ataupun *team leader* untuk menghindari adanya kesalahan dan mendapatkan solusi yang tepat.

Selain itu, untuk menghindari adanya persepsi beban kerja yang tinggi dan menurunkan kepuasan kerja karyawan, karyawan sebaiknya mendiskusikan atau bertanya secara langsung mengenai masalah hari kerja, penggajian, promosi jabatan, dan tunjangan-tunjangan lain yang menjadi hak karyawan pada bagian HRD.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Adapun rekomendasi yang dapat diberikan kepada peneliti selanjutnya adalah dengan melakukan penelitian lebih komperhensif lagi yakni dengan meneliti variabel-variabel lain yang berhubungan dengan intensi berhenti bekerja karyawan.

Bagi para peneliti selanjutnya, diharapkan dapat memperkuat item-item pada kuesioner dan menambah jumlah sampel sehingga hasil penelitian lebih baik lagi. Selain itu, diharapkan untuk memperkaya sumber referensi yang lebih baik dan lebih banyak guna menunjang penelitian serupa.

Gina Awalia Zulfi Rosadi, 2014

*Hubungan Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja
Dengan Intensi Berhenti Bekerja
Karyawan Contact Center Garuda Indonesia*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu