

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian mengenai hubungan antara resiliensi dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan *outsourcing* PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Bandung dengan metode penelitian deskriptif korelasional pada 41 orang sampel dari *customer service representative*, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Profil resiliensi pada karyawan *outsourcing* PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Bandung berada pada tingkat sedang. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan *outsourcing* memiliki komitmen yang mana hal ini ditunjukkan dengan memberikan perhatian terhadap pekerjaan, terlibat dalam kegiatan di perusahaan, dan bertanggungjawab atas semua tindakannya. Selain itu mereka memiliki kontrol yang baik yang ditunjukkan dengan pengendalian diri terhadap situasi di perusahaan, bertindak aktif dan solutif dalam memecahkan masalah. Kemudian mereka juga mampu menghadapi tantangan yang baik yang ditunjukkan dengan mampu membaca peluang dan mengatasi konflik dalam keadaan tertekan.
2. Profil *organizational citizenship behavior* pada karyawan *outsourcing* PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Bandung berada pada tingkat sedang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan *outsourcing* memiliki altruisme yang cukup baik. Altruisme ini meliputi membantu secara sukarela semua orang yang berhubungngan dengan perusahaan dan memberi dukungan kepada atasan dan rekan kerja. Karyawan *outsourcing* juga memiliki tindakan proaktif yang ditunjukkan dengan keikutsertaan aktif dalam acara perusahaan dan peduli terhadap perkembangan perusahaan. Selain itu, mereka juga memiliki kesopanan yang ditandai dengan menjaga nama baik perusahaan dimana mereka menghindari terjadinya konflik dan merawat sarana prsarana perusahaan. Mereka juga

patuh terhadap aturan perusahaan dengan kehadiran dan penggunaan istirahat tepat waktu. Kemudian karyawan *outsourcing* juga memiliki toleransi yang cukup baik yang ditunjukkan dengan tidak membesar-besarkan masalah dan pemakluman terhadap keadaan perusahaan .

3. Terdapat hubungan positif dan signifikan antara resiliensi dengan *organizational citizenship behavior* pada karyawan *outsourcing* PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Bandung yang ditunjukkan dengan tingkat korelasi sedang. Karyawan *outsourcing* dengan tingkat resiliensi yang tinggi cenderung memiliki *organizational citizenship behavior* yang tinggi pula. Sebaliknya, karyawan *outsourcing* dengan tingkat resiliensi yang rendah cenderung memiliki tingkat *organizational citizenship behavior* yang rendah pula.

## B. Saran

Saran ditujukan kepada pihak manajerial perusahaan dan peneliti selanjutnya. Saran untuk masing-masing pihak dipaparkan sebagai berikut.

1. Bagi pihak manajerial perusahaan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek sikap terhadap tantangan dari variabel resiliensi dan aspek ketaatan dari variabel *organizational citizenship behavior* merupakan aspek terendah yang dimiliki oleh karyawan *outsourcing*. Oleh karena itu, pihak manajerial diharapkan dapat memberikan pelatihan mengenai manajemen stress, pemecahan masalah, dan pengambilan keputusan untuk meningkatkan kemampuan dalam menyikapi tantangan dari resiliensi yang karyawan miliki serta mengaktifkan sistem *reward punishment* agar secara tidak langsung karyawan termotivasi untuk menampilkan ketaatan dari *organizational citizenship behavior* yang ada sehingga mereka mampu bekerja lebih produktif dan tercipta keterikatan dengan perusahaan.

2. Bagi penelitian selanjutnya

Penelitian ini terbatas pada jumlah sampel, jumlah pernyataan, konteks variabel penelitian, dan kekuatan tingkat hubungan antar variabel, maka

bagi peneliti selanjutnya yang bermaksud melakukan penelitian dengan tema serupa maka dapat memberikan tindak lanjut sebagai berikut.

- a. Memperluas cakupan subjek penelitian bukan hanya pada *customer service representative* saja, namun juga pada karyawan *outsourcing* lainnya yang langsung berhubungan dengan pelanggan ataupun pada karyawan tetap untuk melihat profil resiliensi dan *organizational citizenship behavior* pada posisi karyawan yang berbeda.
- b. Variabel resiliensi dan *organizational citizenship behavior* dalam penelitian ini memiliki jumlah pernyataan yang sedikit. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya dapat membuat lebih banyak pernyataan dengan menemukan indikator yang tepat sehingga kedua variabel dapat terungkap secara menyeluruh.
- c. Penelitian variabel resiliensi dalam penelitian ini dibatasi hanya dalam konteks pekerjaan, sehingga peneliti selanjutnya dapat memperluas konteks resiliensi pada kehidupan pribadi *customer service representative* untuk melihat secara komprehensif resiliensi yang dimiliki individu tersebut.
- d. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel resiliensi berkontribusi kecil dalam perubahan variabel *organizational citizenship behavior*. Oleh karena itu, peneliti yang akan memperdalam topik yang sama diharapkan mempertimbangkan variabel lain yang mungkin memiliki hubungan yang kuat terhadap variabel *resiliensi* ataupun dengan variabel *organizational citizenship behavior*.