

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Secara umum hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang negatif antara *problem focused coping* dan stress kerja pada karyawan *call center*. Semakin tinggi *problem focused coping* maka semakin rendah stress kerja, sebaliknya semakin rendah *problem focused coping* maka semakin tinggi stress kerja. Penelitian ini juga masih memiliki banyak kekurangan diantaranya adalah peneliti hanya menggunakan satu faktor saja dari stress kerja yaitu *problem focused coping*, walaupun ternyata terdapat beberapa faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi munculnya stress kerja pada karyawan *call center*.

*Problemfocused coping* adalah salah satu faktor yang berpengaruh stress kerja pada karyawan *call center*. Saat karyawan memiliki kemampuan untuk menyelesaikan masalah dengan cara yang tepat maka akan menuntun pada tingkah laku yang tepat serta menerapkan dengan efektif energi emosi dalam kehidupan sehari-hari maka akan mengurangi beban pekerjaan sehingga stress kerja dapat diminimalisir atau dihindari.

*Problem focused coping* akan menuntut individu untuk berhadapan dan menghadapi masalah-masalah yang ada. Oleh karena itu, ketika karyawan memiliki berbagai tuntutan dan beban kerja yang memicu munculnya stress kerja, mereka menggunakan coping berupa *problem focused coping* yang mendorong dan menuntut mereka untuk menyelesaikan atau menghadapi sumber-sumber stress sehingga tidak berdampak pada munculnya stress pada pekerjaan. Individu yang

menggunakan *problem focused coping* cenderung mampu memecahkan masalah dengan mencoba mengubah stressor yang ada sehingga stres hilang atau tidak muncul. Berdasarkan hasil *penelitian problem focused coping* terbukti memberikan sumbangan sebesar 56 % terhadap stress kerja pada karyawan *call center* dan sisanya sebesar 44 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak ikut diteliti. Dengan demikian *problem focused coping* merupakan salah satu faktor penting saja dari beberapa faktor yang dapat mempengaruhi stress kerja pada karyawan *call center*. Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui bahwa stress kerjajidak mutlak dipengaruhi oleh *problem focused coping* dan masih ada faktor- faktor lain yang mempengaruhi stress kerja pada karyawan *call center* seperti stressor lingkungan fisik, stressor individu, stressor kelompok dan stressor keorganisasian.

## **B. Saran**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, maka peneliti mengajukan beberapa saran sebagai berikut;

1. Bagi karyawan *call center* diharapkan dapat menghadapi masalahnya secara langsung, bersikap aktif, dan berani dalam menyelesaikan masalah. Selain itu karyawan juga dapat mencari dukungan sosial dari orang terdekat atau orang disekitar untuk mendapatkan bantuan berupa nasihat, saran, informasi, maupun bimbingan. Karyawan juga dapat belajar untuk membuat perencanaan terlebih dahulu dengan memikirkan kemudian menyusun

pemecahan masalah. Agar ditemukan penanganan yang baik dalam menyelesaikan masalah.

2. Bagi peneliti selanjutnya, berdasarkan hasil dari penelitian *problem focused coping* terbukti memberikan sumbangan sebesar 56 % terhadap stress kerja pada karyawan *call center* dan sisanya sebesar 44 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak ikut diteliti. Peneliti selanjutnya perlu memperhatikan faktor- faktor lain yang mempengaruhi stress kerja pada karyawan *call center* seperti stressor lingkungan fisik, stressor individu, stressor kelompok dan stressor keorganisasian.