

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai jawaban dari tujuan penelitian ini, yaitu:

1. Kondisi *job demand* pada Tim Sales PT Bank Permata, Tbk. Bandung, yaitu karyawan yang menilai memiliki *job demand* rendah sebanyak 13 orang atau 10%, sedangkan karyawan yang menilai memiliki *job demand* cukup sebanyak 90 orang atau 71% dan karyawan yang menilai memiliki *job demand* tinggi sebanyak 24 orang atau 19%.
2. Kondisi *burnout* pada Tim Sales PT Bank Permata, Tbk. Bandung, yaitu karyawan yang merasa mengalami *burnout* rendah sebanyak 20 orang atau 16%, sedangkan karyawan yang merasa mengalami *burnout* cukup sebanyak 85 orang atau 67% dan karyawan yang merasa mengalami *burnout* tinggi sebanyak 22 orang atau 17%.
3. Kondisi kinerja pada Tim Sales PT Bank Permata, Tbk. Bandung, yaitu karyawan yang menilai memiliki kinerja rendah sebanyak 18 orang atau 14%, sedangkan karyawan yang menilai memiliki kinerja cukup sebanyak 84 orang atau 66% dan karyawan yang menilai memiliki kinerja tinggi sebanyak 25 orang atau 20%.
4. Untuk mengetahui pengaruh *job demand* terhadap *burnout* pada Tim Sales PT Bank Permata, Tbk. Bandung dapat dilihat berdasarkan uji hipotesis

pertama (H_1) yang memiliki hasil **H_1 diterima**, yaitu *job demand* berpengaruh positif terhadap *burnout*. Artinya jika karyawan mengalami kenaikan *job demand*, maka karyawan tersebut juga akan mengalami kenaikan *burnout*. Dimensi yang paling berpengaruh dalam kondisi ini adalah beban kerja yang dimiliki oleh Tim Sales PT Bank Permata, Tbk. Bandung.

5. Untuk mengetahui pengaruh *burnout* terhadap kinerja pada Tim Sales PT Bank Permata, Tbk. Bandung dapat dilihat berdasarkan uji hipotesis kedua (H_2) yang memiliki hasil **H_2 diterima**, yaitu *burnout* berpengaruh negatif terhadap kinerja. Artinya jika karyawan mengalami kenaikan *burnout*, maka karyawan tersebut juga akan mengalami penurunan kinerja. Dimensi yang paling berpengaruh dalam kondisi ini adalah kelelahan emosional, yaitu karyawan dari PT Bank Permata, Tbk. Bandung sebagian besar masih mengalami fase awal dari *burnout*.
6. Untuk mengetahui pengaruh *job demand* terhadap kinerja pada Tim Sales PT Bank Permata, Tbk. Bandung dapat dilihat berdasarkan uji hipotesis ketiga (H_3) yang memiliki hasil **H_3 ditolak**, yaitu *job demand* tidak berpengaruh negatif terhadap kinerja. Artinya jika karyawan mengalami kenaikan *job demand*, maka karyawan tersebut juga akan mengalami kenaikan kinerja. Dimensi yang paling berpengaruh dalam kondisi ini adalah beban kerja yang dimiliki oleh Tim Sales PT Bank Permata, Tbk. Bandung.

7. Untuk mengetahui pengaruh *job demand* terhadap kinerja pada Tim Sales PT Bank Permata, Tbk. Bandung dengan dimediasi oleh *burnout* dapat dilihat berdasarkan uji mediasi yang dapat disimpulkan bahwa jika karyawan PT Bank Permata, Tbk. Bandung memiliki *job demand* yang tinggi tetap dapat berpengaruh positif terhadap kinerja. Tetapi jika karyawan PT Bank Permata, Tbk. Bandung memiliki *job demand* yang tinggi dan juga mereka mengalami *burnout* yang tinggi maka hal tersebut akan berdampak pada penurunan kinerja.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat diberikan saran bagi perusahaan sebagai berikut:

1. Untuk menghindari atau meminimalkan pengaruh negatif dari *burnout* terhadap kinerja yang dapat dialami setiap karyawan dari Tim Sales, maka perusahaan dapat melakukan beberapa hal seperti:
 - a. Membuat sesi khusus untuk konseling mengenai kesulitan – kesulitan yang sedang dihadapi karyawan,
 - b. Melakukan komunikasi dua arah yang baik antara atasan dan bawahan, mengadakan kegiatan – kegiatan hiburan bagi karyawan,
 - c. Memberikan pengakuan dan penghargaan yang lebih berarti bagi karyawan yang telah mendapatkan kinerja terbaik sehingga dapat lebih termotivasi dalam melakukan pekerjaannya,

- d. Melakukan rotasi baik rotasi divisi (misalnya dari divisi *Funding* ke divisi *MSS*) atau rotasi lokasi kerja,
 - e. Membuat perencanaan SDM yang tepat mulai dari perencanaan kebutuhan SDM, penentuan kriteria SDM, perekrutan, sampai dengan penempatan, sehingga setiap karyawan menempati jabatannya masing – masing sesuai dengan kemampuannya.
2. *Job demand* yang telah dibentuk dan diberikan kepada seluruh Tim *Sales* masih dapat dipertahankan untuk mencapai tujuan dari PT Bank Permata, Tbk. Bandung yang telah ditetapkan sebelumnya karena berdasarkan penelitian yang dilakukan dalam kondisi karyawan tidak mengalami *burnout*, *job demand* yang diberikan kepada masing – masing karyawan tersebut masih dapat memberikan kinerja yang baik.

Menyadari akan adanya keterbatasan pada penelitian ini, maka saran bagi penelitian selanjutnya sebagai berikut:

1. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah sampel, sehingga dapat disarankan untuk penelitian selanjutnya apabila ingin menggunakan metode analisis *structural equation modelling* (SEM) maka dapat menggunakan jumlah sampel yang lebih besar untuk menghindari banyaknya jumlah *item* pertanyaan yang tidak valid dan reliabel.
2. Berdasarkan hasil dari pengolahan data dapat disimpulkan bahwa *job demand* hanya mempengaruhi *burnout* sebesar 37% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Sehingga untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan penelitian menggunakan variabel lain yang merupakan faktor –

faktor yang dapat menimbulkan stres atau *burnout* seperti yang diungkapkan oleh Kreitner dan Kinicki (2001:588), meliputi konflik peran, pengaruh lingkungan, hubungan dengan atasan atau gaya kepemimpinan.