

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis tentang pengaruh *work engagement* sebagai variabel mediasi terhadap *turnover intention* dengan objek penelitian karyawan *desk collection officer* di PT Mitra Koleksi Mandiri wilayah Tangerang. Pengujian dalam penelitian ini dilakukan menggunakan *software* SmartPLS 4, dengan hasil pengujian sebagai berikut:

1. *Supervisor Support* tidak memiliki pengaruh negatif terhadap *Turnover Intention*. Berdasarkan hasil pengujian didapatkan nilai  $\beta$ -Coefficients negatif yaitu -0,112 yang belum memenuhi kriteria yaitu  $\geq 0$ , kemudian nilai *t-statistics* 0,826 yang belum memenuhi kriteria yaitu  $\geq 1,64$  dan nilai *p-value* 0,409 juga belum memenuhi kriteria yaitu  $\leq 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa Hipotesis 1 ditolak.
2. *Supervisor Support* memiliki pengaruh positif terhadap *Work Engagement*. Berdasarkan hasil pengujian didapatkan nilai  $\beta$ -Coefficients positif yaitu 0,622 yang telah memenuhi kriteria yaitu  $\geq 0$ , kemudian nilai *t-statistics* 7,696 yang telah memenuhi kriteria yaitu  $\geq 1,64$  dan nilai *p-value* 0,000 yang juga telah memenuhi kriteria yaitu  $\leq 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa Hipotesis 2 diterima.
3. *Work Engagement* tidak memiliki pengaruh negatif terhadap *Turnover Intention*. Berdasarkan hasil pengujian didapatkan nilai  $\beta$ -Coefficients negatif yaitu -0,169 yang belum memenuhi kriteria yaitu  $\geq 0$ , kemudian nilai *t-statistics* 1,349 yang belum memenuhi kriteria yaitu  $\geq 1,64$  dan nilai *p-value* 0,177 juga belum memenuhi kriteria yaitu  $\leq 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa Hipotesis 3 ditolak.
4. *Work Engagement* tidak memediasi hubungan antara variabel *Supervisor Support* terhadap *Turnover Intention*. Berdasarkan hasil pengujian didapatkan nilai  $\beta$ -Coefficients negatif yaitu -0,105 yang belum memenuhi kriteria yaitu  $\geq 0$ , kemudian nilai *t-statistics* 1,217

yang belum memenuhi kriteria yaitu  $\geq 1,64$  dan nilai *p-value* 0,224 juga belum memenuhi kriteria yaitu  $\leq 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa Hipotesis 4 ditolak.

Berdasarkan hasil uji penelitian, dapat disimpulkan bahwa *supervisor support* menurunkan tingkat *turnover intention*, kemudian *supervisor support* meningkatkan *work engagement* karyawan, *work engagement* menurunkan tingkat *turnover intention*, dan *supervisor support* yang dimediasi oleh *work engagement* tidak meningkatkan tingkat *turnover intention* karyawan *desk collection officer* di PT Mitra Koleksi Mandiri.

Pada latar belakang penelitian dijelaskan juga bahwa *supervisor support* sebagai variable independen merupakan salah satu penyebab yang mempengaruhi *turnover intention* di PT Mitra Koleksi Mandiri. Namun, hasil penelitian menunjukkan hal yang berbeda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *supervisor support* tidak terlalu mempengaruhi *turnover intention*, hal ini dilihat dari nilai *r-square* yang rendah yaitu 0,065. Ini menunjukkan bahwa *supervisor support* hanya memiliki pengaruh 6,5% terhadap *turnover intention*, dengan demikian *turnover intention* lebih dipengaruhi oleh variable lain. Seperti pada penelitian terdahulu dalam penelitian ini, *turnover intention* dapat dipengaruhi oleh variable lain seperti dalam Hartono & Pudjiarti (2024), menunjukkan bahwa *job insecurity* dan *job burnout* memiliki pengaruh positif terhadap *turnover intention*, kemudian dalam Iqbal et al (2020). Kemudian dalam penelitian ini *work engagement* juga tidak memediasi hubungan antara *supervisor support* terhadap *turnover intention*, hal ini memungkinkan bahwa terdapat variable lain yang dapat menjadi mediator antara *supervisor support* dengan *turnover intention* seperti dalam Iqbal et al (2020), menunjukkan bahwa *job satisfaction* memediasi hubungan antara *supervisor support* terhadap *turnover intention*.

## 5.2 Saran

### 5.2.1 Saran bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian, perusahaan disarankan untuk lebih memperhatikan peran dan dukungan atasan (*supervisor support*) dalam meningkatkan keterlibatan kerja (*work engagement*) karyawan seperti yang telah dibahas pada implikasi manajerial sebelumnya. Beberapa hal yang dapat dilakukan perusahaan antara lain:

1. Perusahaan dapat memberikan pelatihan kepemimpinan yang menekankan nilai-nilai etika dan integritas. Pelatihan ini bertujuan agar para atasan tidak hanya memiliki kemampuan teknis, tetapi juga mampu bersikap jujur, adil, dan menjadi teladan dalam mengambil keputusan, terutama yang berhubungan langsung dengan nasabah.
2. Mendorong komunikasi terbuka antara atasan dan bawahan. Hal ini dapat dilakukan dengan menciptakan forum diskusi rutin, sesi tanya jawab, atau kegiatan lain yang membuat karyawan merasa nyaman menyampaikan pendapat dan masalahnya.
3. Perusahaan dapat melakukan penilaian kinerja atasan tidak hanya dari hasil kinerja, melainkan juga dari sikap dan *impact* yang mereka berikan kepada bawahannya. Misalnya, apakah atasan mampu memberikan arahan dengan baik, mendukung perkembangan karyawan, ataupun menjaga hubungan kerja yang positif.

### 5.2.2 Saran bagi Peneliti Selanjutnya

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk peneliti selanjutnya yaitu sebagai berikut:

1. Peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel lain yang mungkin lebih relevan dalam menjelaskan *Turnover Intention*.

Dalam penelitian ini, *Supervisor Support* dan *Work Engagement* tidak terbukti memiliki pengaruh terhadap *Turnover Intention*. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk mempertimbangkan variabel tambahan seperti *job satisfaction*, *organizational commitment*, atau *work-life balance*, atau variabel lainnya yang sudah ada studi sebelumnya yang membuktikan adanya hubungan dengan keinginan karyawan untuk keluar dari Perusahaan (*turnover intention*).

2. Peneliti selanjutnya dapat memperluas objek atau sampel penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal jumlah dan jenis responden. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk menguji model penelitian ini di berbagai jenis industri atau perusahaan dengan karakteristik karyawan yang berbeda, agar hasilnya lebih general.

