

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang dilakukan peneliti terhadap “Analisis Pengaruh *Role Conflict*, *Role Overload* dan *Self Esteem* Terhadap *Job Performance*” Telaah pada karyawan Hotel Santika Premiere ICE BSD City, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil dari profil responden, mayoritas pada penelitian ini merupakan berjenis kelamin pria sebesar 64% yaitu sebanyak 80 orang, berusia 23-28 tahun sebesar 58% yaitu sebanyak 73 orang, pendidikan pada tingkat SMA sebesar 52% yaitu sebanyak 65 orang, status karyawan kontrak sebesar 100% yaitu sebanyak 125 orang, masa kerja selama 1-3 tahun sebesar 60% yaitu sebanyak 75 orang, department *housekeeping* sebesar 20% yaitu sebanyak 24 orang, jabatan pada posisi *staff* sebesar 86% yaitu sebanyak 107 orang.
2. Pada uji hipotesis, variabel *independent role conflict* terhadap variabel *dependent job performance* (Y) memiliki tingkat signifikan sebesar 0.023 (di bawah 0.05). Sementara, nilai t hitung $< t$ tabel yaitu sebesar $-2.312 < 1.661$ yang memiliki arti bahwa H_0 di tolak dan H_1 di terima, yaitu bahwa hipotesis *role conflict* berpengaruh negatif terhadap *job performance* adalah terbukti.

3. Variabel *independent role overload* terhadap variabel *dependent job performance* (Y) memiliki tingkat signifikan sebesar 0.000 (di bawah 0.05). Sementara, nilai t hitung < t tabel yaitu sebesar $-6.088 < 1.661$ yang memiliki arti bahwa H_0 di tolak dan H_2 di terima, yaitu bahwa hipotesis *role overload* berpengaruh negatif terhadap *job performance* adalah terbukti.
4. Variabel *independent self esteem* terhadap variabel *dependent job performance* (Y) memiliki tingkat signifikan sebesar 0.000 (di bawah 0.05). Sementara, nilai t hitung > t tabel yaitu sebesar $15.227 > 1.661$ yang memiliki arti bahwa H_0 di tolak dan H_3 di terima, yaitu bahwa hipotesis *self esteem* berpengaruh positif terhadap *job performance* adalah terbukti.

5.2 Saran

5.2.1 Saran untuk Perusahaan

Berdasarkan hasil yang diteliti oleh peneliti, maka ada beberapa saran yang diberikan oleh peneliti, yaitu :

1. Hasil penelitian pada variabel *role conflict* terdapat indikator yang menunjukkan angka *mean* paling besar yaitu 2.631. Pada indikator ini mengatakan bahwa karyawan sering mendapat pekerjaan yang dapat diselesaikan dengan sulit. Sehingga peneliti menyarankan agar perusahaan lebih menekankan pada kerja sama dalam tim yang bertujuan agar karyawan akan lebih mudah dalam menyelesaikan tugas dan menjalankan tugasnya dengan efektif dan efisien, dengan cara memberikan informasi dari hasil *breafing* yang telah dilakukan *manager* dengan *general manager*

kepada semua anggota *supervisor* dan *staff* pada masing-masing department.

2. Hasil penelitian pada variabel *role overload* terdapat indikator yang menunjukkan angka *mean* paling besar yaitu 2.631. Pada indikator ini karyawan mengatakan bahwa mereka dituntut untuk melakukan banyak pekerjaan dalam waktu yang cukup singkat. Sehingga peneliti menyarankan agar perusahaan dapat menganalisa kembali tuntutan *job description* yang sesuai dengan kapasitas, kompetensi, dan kemampuan pada karyawan. Sehingga karyawan dapat fokus dalam mengerjakan pekerjaan yang menjadi *job description* nya.
3. Hasil penelitian pada variabel *self esteem* terdapat indikator yang menunjukkan angka *mean* paling kecil yaitu 3.915. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan merasa cukup terganggu ketika ada karyawan lain yang mengkritik kinerjanya. Sehingga sebaiknya perusahaan mengadakan *coaching* ataupun konseling melalui atasan yang berguna agar karyawan dapat menerima masukan dari orang lain.
4. Hasil penelitian pada variabel *job performance* terdapat indikator yang menunjukkan angka *mean* paling kecil yaitu 3.315. Pada indikator ini mengatakan bahwa karyawan berniat untuk tetap dalam profesi yang sama. Hal tersebut menunjukkan bahwa loyalitas karyawan terhadap perusahaan sudah tinggi dan hal ini sangat baik untuk perusahaan. Sehingga peneliti menyarankan agar perusahaan membuat *career path* atau *career planning*

untuk karyawan agar mereka tetap memiliki loyalitas tinggi dengan profesinya kepada perusahaan.

5. Hasil penelitian pada variabel *role conflict* terdapat indikator yang menunjukkan angka *loading factor* paling besar yaitu sebesar 0.830. Pada indikator ini karyawan mengatakan bahwa mereka menerima pekerjaan yang tidak sesuai dengan pekerjaannya dari beberapa orang. Hal tersebut menunjukkan bahwa indikator tersebut paling berpengaruh terhadap *role conflict*, sehingga peneliti mencoba memberikan saran yaitu sebaiknya perusahaan dapat lebih menyesuaikan kembali *job description* yang akan dikerjakan oleh masing-masing karyawan terutama untuk karyawan baru.
6. Hasil penelitian pada variabel *role overload* terdapat indikator yang menunjukkan angka *loading factor* paling besar yaitu sebesar 0.824. Pada indikator ini karyawan mengatakan bahwa mereka merasa waktu yang dimiliki dalam sehari tidak cukup dalam menyelesaikan pekerjaannya. Hal tersebut menunjukkan bahwa indikator tersebut paling berpengaruh terhadap *role overload*, sehingga peneliti mencoba memberikan saran kepada perusahaan, yaitu perusahaan perlu menganalisis kembali keseimbangan antara tenaga kerja dengan *load* pada tiap masing-masing department, hal ini bertujuan agar karyawan dapat mengontrol waktu pekerjaan yang dimiliki.
7. Hasil penelitian pada variabel *self esteem* terdapat indikator yang menunjukkan angka *loading factor* paling besar yaitu sebesar 0.894. Pada indikator ini karyawan mengatakan bahwa mereka terganggu oleh orang-

orang yang mengkritik kinerjanya. Hal tersebut menunjukkan bahwa indikator tersebut paling berpengaruh terhadap *self esteem*, sehingga peneliti mencoba memberikan saran untuk perusahaan, yaitu atasan dapat memberikan *coaching* pada karyawan agar mereka lebih *open mind* dengan kritik yang diberikan oleh orang lain.

8. Hasil penelitian pada variabel *job performance* terdapat indikator yang menunjukkan angka *loading factor* paling besar yaitu sebesar 0.900. Pada indikator ini karyawan mengatakan bahwa mereka ingin mendapatkan kualitas kerja yang lebih tinggi dari yang mereka butuhkan. Hal tersebut menunjukkan bahwa indikator tersebut paling berpengaruh terhadap *job performance*, sehingga peneliti mencoba memberikan saran untuk perusahaan, yaitu dengan memberikan karyawan sebuah tantangan dalam pekerjaannya, seperti bagaimana menggunakan teknik baru dalam menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat. Hal tersebut bertujuan agar karyawan tidak merasa bosan dengan pekerjaan yang dilakukannya.

5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan temuan peneliti, maka ada beberapa saran yang dapat peneliti berikan untuk peneliti selanjutnya, diantaranya adalah:

1. Peneliti selanjutnya dapat menambah jumlah sampel yang lebih banyak agar pada penelitian selanjutnya mendapat hasil yang lebih akurat dan maksimal.

2. Peneliti selanjutnya dapat melibatkan perusahaan di industri lain seperti industri jasa, perbankan, kreatif, dll yang juga mengadopsi *role conflict*, *role overload*, dan *self esteem* dalam mengukur tingkat *job performance* karyawan.
3. Peneliti selanjutnya menambahkan pengukuran mengenai faktor - faktor *role conflict*, *role overload*, dan *self esteem* dalam kuesioner yang diberikan kepada responden, sehingga hasil penelitian menjadi lebih akurat.
4. Sebelum mengukur lebih dalam sebaiknya peneliti mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi *job performance*, seperti pekerjaan itu sendiri, lingkungan kerja, kepemimpinan, adanya kesempatan untuk melakukan pengembangan diri, dan kesempatan untuk berkontribusi antar sesama karyawan maupun dengan tamu hotel.
5. Peneliti selanjutnya dapat melibatkan banyak perusahaan hotel berbintang lainnya, tidak hanya terbatas pada hotel berbintang empat, yaitu Hotel Santika Premiere ICE BSD City.

UMMN

LAMPIRAN

Hasil tahap *interview* yang dilakukan dengan salah satu karyawan kontrak Hotel Santika Premiere ICE BSD City.

P = Peneliti

R = Responden

P : Selamat pagi mba Shinta, apakah bisa untuk ganggu waktunya sebentar?

R : Iya Nita, ada yang bisa dibantu?

P: Begini mba, jadi saya ingin melakukan tahap wawancara untuk tugas skripsi saya.

R : Iya, gimana?

P : Pertanyaan yang saya berikan bisa di jawab dengan sesuai seperti fakta yang terjadi ya mba. Begini mba, apakah pada department *housekeeping* pernah terjadi komplain karena kinerja karyawan yang kurang?

R : Pernah, pada saat itu ada anggota *staff housekeeping* yang baru join disini yang kemudian karyawan tersebut sangat lambat dalam membersihkan kamar tamu karena sudah ada tamu yang *check in* lagi tapi kamar masih belum rapi, akhirnya dimarahin sama pak Thohir (*Supervisor*).

P : Memangnya untuk karyawan tersebut tidak pernah diberikan *training* personal dengan *supervisor* tersebut, mba?

R : Pernah ikut training pada saat karyawan tersebut baru join dengan anggota karyawan yang lainnya, tetapi karyawan tersebut sudah berulang kali diajarin sampai dipraktekin kembali tetapi karyawan tersebut tidak kunjung mengerti sampai akhirnya pak Thohir memarahi karyawan tersebut didepan anggota karyawan yang lainnya, sehingga

karyawan tersebut merasa dirinya tidak dihargai oleh pak Thohir dan hasilnya karyawan tersebut *performa* nya malah makin menurun, sehingga banyak *complain* dari tamu.

P : Kalau untuk department *housekeeping* pernah tidak, adanya konflik yang terjadi antara karyawan?

R : Pernah, jadi saat itu karyawan *laundry* dengan karyawan yang menyiapkan seragam tamu terjadi kesalahpahaman mengenai *job description* nya mereka masing-masing karena pada salah satu karyawan tersebut tidak menaati peraturannya dengan benar.

P : Kalau pekerjaan yang dipegang dengan mba Shinta biasanya terlalu berlebihan gak sih?

R : Terkadang pekerjaan saya sebagai admin selalu berganda, pekerjaan yang telah menjadi tugas saya biasanya juga saya mengerjakan tugas antar anggota sesama dengan yang lainnya, hal itu biasanya dikarenakan supervisor memerintahkan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan tersebut dengan cepat.

P : Baik, kalau seperti itu apakah biasanya kinerja mba Shinta menjadi menurun?

R : Iya, terkadang karena pekerjaan yang berlebih tersebut membuat saya harus pulang telat tetapi harus datang sesuai jam kerja, tetapi saya sering kali terlambat karena saya masih merasa sangat lelah dengan pekerjaan saya yang mengharuskan saya bangun terlambat.

P : Baik, saya rasa sudah cukup tahap wawancara yang saya lakukan. Saya mengucapkan terima kasih karena mba Shinta telah bersedia diganggu sebentar untuk waktunya.

R : Oke, sama-sama. Semoga hasil nya dapat bermanfaat.