

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan penjelasan dari bab sebelumnya, serta pembahasan yang disertai dengan teori dan konsep yang mendukung mengenai penelitian ini yang berjudul Pengaruh Konflik Kerja, Dukungan Sosial dan *Burnout* Terhadap Kinerja karyawan Hotel Grand Savero Bogor departemen front office, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut.

1. Konflik Kerja pada karyawan Hotel Grand Savero Bogor departemen front office ada pada kategori Cukup Baik , yang terdiri dari lima indikator yaitu perbedaan pendapat, kelelahan mental, masalah pribadi, perbedaan visi, penyelesaian masalah. Dengan persentase indikator mental yang memperoleh persentase skor tertinggi dan Indikator perbedaan visi sebagai indikator terendah. Yang dapat di maknai bahwa karyawan Hotel Grand Savero Bogor pada departemen front office mempunyai mood yang baik pada saat melakukan pekerjaan. Selain itu, karyawan merasakan baik secara mental dengan pekerjaan yang dilakukannya. Serta masih ada indikator dengan skor terendah yaitu berkaitan dengan perbedaan visi artinya karyawan memiliki perbedaan visi dalam menyelesaikan pekerjaan.
2. Dukungan Sosial karyawan Hotel Grand Savero Bogor departemen front office ada dalam kategori Cukup Baik, yang terdiri dari empat indikator yaitu dukungan instrumental, dukungan emosional, dukungan informative dan dukungan penghargaan. Dengan persentase dukungan instrumental

sebagai indikator yang memperoleh persentase skor tertinggi dan indikator dukungan penghargaan sebagai indikator terendah. Yang dapat di maknai bahwa karyawan Hotel Grand Savero Bogor pada departemen front office selalu mendapatkan dukungan instrumental dari orang sekitar, selain itu karyawan merasa dicintai dan didukung orang sekitar. Serta masih ada indikator dengan skor terendah yaitu dukungan penghargaan artinya karyawan kurang mendapatkan dukungan dan apresiasi dari perusahaan atas kinerja yang telah diberikan.

3. *Burnout* yang terjadi pada karyawan Hotel Grand Savero Bogor departemen front office Cukup Baik, yang terdiri dari tiga indikator yaitu *depersonalization*, kelelahan emosional, dan penurunan prestasi individu. Indikator penurunan prestasi individu memperoleh persentase tertinggi dan indikator dukungan emosional sebagai indikator terendah, yang dapat dimaknai bahwa para karyawan di Hotel Grand Savero Bogor departemen front office mempunyai motivasi yang tinggi untuk bekerja lebih baik. Selain itu, karyawan selalu diberikan motivasi oleh pimpinan. Serta masih ada indikator dengan skor terendah yaitu kelelahan emosional artinya karyawan kurang bersemangat ketika bangun pagi ketika harus menjalani hari ditempat kerja.
4. Secara keseluruhan variabel Kinerja Karyawan Cukup Baik, yang terdiri dari tiga indikator yaitu atribut individu, dukungan organisasi dan kemampuan bekerja. Indikator atribut individu memperoleh persentase skor

tertinggi dan indikator kemampuan bekerja sebagai indikator terendah, yang dapat dimaknai bahwa para karyawan di Hotel Grand Savero Bogor departemen front office bahwa Atribut kelengkapan bekerja sudah mencukupi dan selalu memakai atribut lengkap pada saat bekerja, Serta masih ada indikator dengan skor terendah yaitu kemampuan bekerja artinya karyawan memiliki kemampuan yang kurang baik dalam pelayanan pekerjaan dan kurang percaya diri dengan kemampuan yang dimiliki.

5. Secara parsial, konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel di Hotel Grand Savero Bogor dengan kontribusi yang diberikan sebesar 21,6%.
6. Secara parsial, dukungan sosial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel di Hotel Grand Savero Bogor dengan kontribusi yang diberikan sebesar 13,3%.
7. Secara parsial, *burnout* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel di Hotel Grand Savero Bogor dengan kontribusi yang diberikan sebesar 22,3%.
8. Secara simultan, konflik kerja, dukungan sosial dan *burnout* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel di Hotel Grand Savero Bogor dengan kontribusi yang diberikan sebesar 57,2%, sedangkan 42,8% lainnya merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak diteliti.

## 5.2 Saran

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang pengaruh Konflik Kerja, Dukungan Sosial, dan *Burnout* Terhadap Kinerja karyawan Hotel Grand Savero Bogor, maka penulis akan memberikan beberapa saran :

1. Konflik Kerja pada karywan Hotel Grand Savero Bogor pada departemen front office termasuk klasifikasi cukup baik dengan total skor tertinggi yakni kelelahan mental. Yang mana karyawan mempunyai mood yang baik pada saat melakukan pekerjaan. Selain itu, karyawan merasakan baik secara mental dengan pekerjaan yang dilakukannya. di sarankan bagi karyawan Hotel Grand Savero Bogor pada departemen front office untuk mempertahankan memiliki sikap tersebut dapat membantu organisasi dalam pencapaian target tepat waktu dan bagi karyawan berguna sebagai latihan meningkatkan ukuran kinerja. Adapun perbedaan visi menajadi indikator terendah hal ini bisa terjadi karena karyawan masih kurang membangun komunikasi yang baik, hal ini tidak bisa terus menerus dibiarkan karena akan berakibat menurunnya kinerja karyawan itu sendiri.
2. Dukungan sosial pada karywan di Hotel Grand Savero Bogor pada departemen front office masuk ke dalam kategori cukup baik namun agar menjadi lebih baik maka perusahaan dapat memberikan dukungan-dukungan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup dan sesuai dengan

masa kerja karyawan, dan kompensasi yang diberikan oleh perusahaan agar dapat meningkatkan kinerja karyawan.

3. *Burnout* pada karyawan di Hotel Grand Savero Bogor pada departemen front office sudah berada pada kategori cukup baik, adapun hal yang perlu disarankan adalah peningkatan strategi atau langkah-langkah dalam manajemen stress ini dengan mengatasi keluhan-keluhan dari karyawan, mengembangkan program-program yang dapat membantu karyawan mengatasi masalah seperti konseling pribadi, pendidikan mengenai bagaimana mengelola dan mengatasi stress dalam bekerja, inspeksi dalam mengorganisir pekerjaan dan mengendalikan waktu dalam bekerja. Kelelahan emosional menjadi indikator terendah hal ini bisa terjadi karena stress yang tidak dikelola dan kurangnya motivasi. Jika dibiarkan hal ini akan berakibat fatal, dan akan mengganggu kualitas kinerja karyawan itu sendiri.
4. Kinerja Karyawan yang ada sudah berjalan cukup baik, namun agar kinerja masuk kedalam kategori baik maka karyawan perlu diberikan motivasi agar karyawan dapat bekerja dengan senang dan nyaman sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan itu sendiri. Dukungan organisasi dan kemampuan untuk bekerja menjadi salah satu indikator terendah, hal ini mungkin bisa disebabkan kurangnya motivasi dalam pekerjaan, jika terus dibiarkan maka dampaknya akan cukup fatal terhadap kualitas kerja yang dihasilkan oleh setiap karyawan.