

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan terkait pengaruh kelelahan emosional terhadap *turnover intention* dengan dimoderasi oleh penghargaan. Dimana objek pada penelitian ini adalah karyawan hotel bintang 3 yang ada di Bandung dengan total sampel sebanyak 170 karyawan. Dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis deskriptif penelitian ini, ditemukan bahwa rata-rata tanggapan responden terhadap seluruh variabel, yaitu kelelahan emosional, *turnover intention* dan tingkat penghargaan yang diterima karyawan berada pada kategori tinggi.
2. Kelelahan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Semakin tingginya kelelahan emosional yang dialami karyawan akan meningkatkan *turnover intention* karyawan.
3. Penghargaan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Semakin tinggi penghargaan yang diberikan oleh perusahaan akan menurunkan niat berpindah karyawan.
4. Penghargaan tidak mampu memoderasi hubungan antara kelelahan emosional terhadap *turnover intention* karyawan.

#### 5.2 Limitasi dan Saran

Tentunya penelitian ini tidak terlepas dari kekurangan. *Human error of research* bisa mempengaruhi efek moderasi dalam penelitian ini. Kemungkinan yang terjadi di dalam penelitian ini adalah bias dari pemilihan sampel dalam penelitian. Menurut Fowler (2013) keberagaman atau terlalu banyak variasi dalam suatu sampel yang dapat mengakibatkan bias. Seperti dalam penelitian ini memberikan kesempatan yang sama kepada karyawan tetap dan kontrak yang secara operasional memiliki tingkat penghargaan yang berbeda, tingkat jabatan yang terlalu umum baik secara jabatan tingkat bawah dan atas, tingkat lama bekerja dan karakter responden lain yang terlalu bervariasi seharusnya lebih difokuskan dalam penelitian ini. Perbedaan besar antar sampel ini menyebabkan

sulitnya mendeteksi pola moderasi yang konsisten karena adanya berbagai perspektif yang berbeda-beda terhadap penghargaan yang diterima.

Adapun saran yang dapat penulis berikan berdasarkan penelitian ini adalah:

1. Bagi pihak yang memiliki wewenang dalam manajemen sumber manusia, khususnya pada industri perhotelan, agar menjadikan fenomena kelelahan emosional dan *turnover intention* yang dialami oleh karyawan sesuatu yang harus dievaluasi dalam tatanan operasional. Melihat kelelahan emosional dapat meningkatkan niat berpindah, pada implikasinya pihak manajemen hotel dapat membantu karyawan mengelola kelelahan emosional mereka, seperti pelatihan manajemen stres, konseling, dan program kesejahteraan karyawan.
2. Pihak yang berwenang harus memperhatikan aspek lain selain dari penghargaan untuk dapat mengurangi kelelahan emosional yang dirasakan oleh karyawan. Seperti faktor psikologis, organisasi dan lingkungan sekitar yang mendukung. Dengan kondisi penghargaan yang diterima karyawan masih dalam kondisi baik, oleh karena itu perusahaan harus tetap mempertahankan dan meningkatkan kebijakan penghargaan yang sudah ada.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan bisa mengkaji lebih dalam lagi faktor apa yang dapat memoderasi hubungan kelelahan emosional terhadap *turnover intention* dengan faktor-faktor lain yang terdapat di dalam JD-R model. Kemudian bisa menggunakan penelitian kualitatif agar dapat menggali secara dalam perspektif masing-masing karyawan terkait niat berpindah dan faktor yang dapat memoderasinya.

Saskhia Ezabell, 2024

**PENGARUH KELELAHAN EMOSIONAL TERHADAP TURNOVER INTENTION PADA KARYAWAN OPERASIONAL HOTEL BINTANG 3 DI BANDUNG DENGAN PENGHARGAAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu