

## BAB V

### SIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan kepada 52 responden departemen ticketing PT. A mengenai pengaruh Manajemen Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan, maka dapat di tarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Manajemen Stres Kerja terdiri atas empat dimensi, yaitu *Job demand*, *job control*, *social support*, dan *organizational system*. Dan setiap dimensi memiliki indikator yang menjelaskan gambaran mengenai dimensi tersebut, yang terbagi menjadi sebelas indikator pernyataan. Kemudian, untuk skor tertinggi pada Manajemen Stres Kerja terdapat pada dimensi *Social support*. Hal ini menunjukkan bahwa Karyawan Departemen Ticketing PT. A telah memiliki tingkat lingkungan sosial yang tinggi karena tanpa dukungan antar karyawan dan atasan itu sendiri tentunya pekerjaan yang dilakukan tidak akan optimal, yang kemudian akan berimplikasi kepada tiga indikator lainnya, terutama indikator *Organizational system*. Karena apabila setiap karyawan telah memiliki kesadaran bahwa saling mendukung dan bekerjasama itu penting, maka karyawan akan dengan mudah melakukan berbagai macam proses pekerjaan dan tentunya mendapatkan hasil maksimal dan ini akan berdampak langsung kepada sistem organisasi itu sendiri. Dimensi yang mendapatkan skor terendah adalah dimensi *job demand* diperlukan perbaikan dan formulasi ulang adalah karena tuntutan yang diberikan masih dirasa terlalu berat namun dengan 3 dimensi lainnya yang sudah baik dengan formulasi kebijakan atau metode yang tepat tentunya *Job demand* akan optimal.
2. Kinerja karyawan terbagi ke dalam enam dimensi yaitu *quality*, *quantity*, *timeliness*, *cost effectiveness*, *need for supervision* dan *interpersonal impact* masing masing memiliki dua inidkator

pernyataan. Diketahui bahwa hasil tinjauan kontinum menunjukkan bahwa variabel Kinerja Karyawan berada dalam kategori tinggi. Keenam dimensi yang dimiliki oleh Kinerja Karyawan, skor rata-rata tertinggi dimiliki oleh dimensi *need for supervision* serta *cost effectiveness* dan *interpersonal impact* yang hanya selisih satu angka dengan *need for supervision*. Hal itu menandakan bahwa kemampuan karyawan dalam bekerja secara mandiri tanpa pengawasan, menggunakan sumber daya secara efektif dan menjaga hubungan yang baik antar karyawan dan atasan sudah baik. Sedangkan dimensi dengan skor terendah adalah *Quantity* dan *Timeliness*, hal dikarenakan pada indikator dimensi manajemen stres kerja *Job demand* masih perlu perbaikan dan ini berdampak pada kedua dimensi ini karena memiliki keterkaitan. Meskipun ada dua dimensi yang memerlukan perbaikan kinerja karyawan sudah baik.

3. Manajemen Stres Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan

## 5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti merumuskan beberapa rekomendasi yang dapat dijadikan pertimbangan oleh PT. A agar dapat mengatasi permasalahan kinerja karyawan departemen ticketing. Beberapa saran tersebut adalah :

1. Pada dimensi Manajemen Stres Kerja, dimensi terendah terdapat pada dimensi *Job demand*. Sesuai dengan hasil pengamatan peneliti selama melaksanakan penelitian di PT. A, terlihat bahwa dimensi *Job demand* pada karyawan Departemen Ticketing menjadi dimensi yang paling rendah dibandingkan dengan dimensi lain, disebabkan karena faktor beban kerja dan target karyawan yang begitu tinggi. Hal tersebut membuat karyawan tidak dapat menyelesaikan tuntutan yang diberikannya dikarenakan target yang tinggi. Oleh karenanya, peneliti memberikan rekomendasi kepada perusahaan berupa penyesuaian beban

kerja yang diberikan, mengembangkan program bimbingan internal yang dilakukan oleh perusahaan hal ini dapat mendorong keterampilan penjualan karyawan dan penyertaan karyawan dalam penentuan target penjualan agar karyawan dapat memenuhi tuntutan target yang diberikan sesuai kemampuannya.

2. Pada dimensi Kinerja Karyawan, dimensi yang memiliki nilai terendah adalah dimensi *Quantity*. Dimana untuk mengatasi permasalahan ini, perusahaan memberikan kesesuaian beban target kuantitas yang diberikan kepada para karyawannya dan memberikan semacam *reward* seperti bonus kepada karyawan yang upayanya sesuai dengan *job description* agar dapat mendorong pencapaian kuantitas.
3. Pengaruh manajemen stres kerja terhadap kinerja berada pada kategori tinggi, peneliti juga mengajukan saran yang dapat dilakukan dalam penelitian selanjutnya dengan variabel independen yang berbeda, agar memperoleh gambaran yang lebih komperhensif mengenai pengaruh variabel lain