

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dengan menggunakan pendekatan PLS untuk menilai pengaruh Beban Kerja, *Burnout*, dan Komunikasi interpersonal memiliki peran dalam meningkatkan kinerja karyawan di Unit Operasi Terminal PT Berlian Jasa Terminal Indonesia, dapat diperoleh beberapa kesimpulan antara lain:

1. Beban kerja berpengaruh pada kinerja karyawan di Unit Operasi Terminal PT Berlian Jasa Terminal Indonesia. Temuan penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat beban kerja yang dirasakan, semakin besar pula dampak negatifnya terhadap kinerja. Beban kerja berlebihan dapat memicu kelelahan fisik maupun mental, menurunkan fokus, serta menghambat kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan secara optimal. Kondisi ini pada akhirnya mengurangi efektivitas dan produktivitas, yang berdampak pada penurunan pencapaian kinerja individu secara keseluruhan.
2. *Burnout* memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan pada divisi tersebut. Temuan penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat burnout yang dialami, semakin besar pula dampak negatifnya terhadap kinerja. Kondisi burnout yang ditandai oleh kelelahan emosional, depersonalisasi, dan menurunnya pencapaian pribadi dapat melemahkan konsentrasi, menurunkan motivasi, serta mengurangi keterlibatan

karyawan dalam pekerjaan. Kondisi ini pada akhirnya menurunkan efektivitas serta produktivitas individu dalam melaksanakan tugas, sehingga berimplikasi pada penurunan kinerja secara keseluruhan.

3. Komunikasi interpersonal berkontribusi terhadap kinerja karyawan di Unit Operasi Terminal PT Berlian Jasa Terminal Indonesia. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Semakin efektif komunikasi antar individu dalam lingkungan kerja, maka semakin tinggi pula tingkat pemahaman, kolaborasi, serta kejelasan dalam penyampaian informasi yang terjadi di antara karyawan. Interaksi yang terbuka dan konstruktif turut membangun hubungan kerja yang harmonis, meminimalkan potensi konflik, serta mendorong terciptanya lingkungan kerja yang produktif, sehingga berdampak pada peningkatan kinerja karyawan secara menyeluruh.

## **5.2. Saran**

Melalui semua hasil yang didapatkan dari bagian pembahasan pada penelitian ini, peneliti merumuskan beberapa saran yang bertujuan untuk memberikan wawasan yang bermanfaat dalam mendukung pengambilan keputusan serta upaya peningkatan kualitas di masa mendatang. Saran-saran tersebut diharapkan dapat menjadi masukan yang bersifat konstruktif untuk pihak-pihak yang memiliki kepentingan, antara lain:

1. Divisi Operasi Terminal PT Berlian Jasa Terminal Indonesia dapat menerapkan saran dalam rangka mengoptimalkan beban kerja, khususnya yang mendominasi pada aspek standar pekerjaan, adalah

dengan menyelenggarakan pelatihan yang berorientasi pada peningkatan efektivitas dan manajemen waktu kerja. Pelatihan ini bertujuan untuk membantu karyawan dalam menyusun strategi penyelesaian tugas yang lebih sistematis, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara tepat waktu dan dengan tekanan kerja yang lebih terkendali. Optimalisasi ini juga dapat diperkuat melalui pemanfaatan teknologi pendukung, seperti aplikasi *Microsoft To Do*, guna membantu perencanaan dan prioritas harian. Selain itu, perusahaan disarankan untuk meninjau kembali alokasi waktu istirahat dan melakukan evaluasi penjadwalan kerja secara berkala guna mencegah penumpukan beban kerja berlebih akibat akumulasi jam lembur. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan persepsi karyawan terhadap tekanan kerja dapat diminimalkan, sehingga produktivitas dan kinerja tetap berada pada level optimal.

2. Saran yang dapat diterapkan oleh Unit Operasi Terminal PT Berlian Jasa Terminal Indonesia dalam menangani gejala *burnout*, khususnya pada aspek depersonalisasi, adalah dengan menciptakan lingkungan kerja yang lebih suportif dan berfokus pada penguatan makna kerja bagi karyawan. *Burnout* yang ditandai dengan perilaku acuh, menurunnya rasa empati, dan perasaan bahwa pekerjaan tidak lagi bermakna, umumnya dipicu oleh kelelahan fisik berkepanjangan yang mengganggu kondisi psikologis individu. Oleh karena itu, perusahaan perlu memperhatikan keseimbangan antara tuntutan kerja dan pemulihan fisik, misalnya dengan menyediakan waktu istirahat yang cukup, menata ulang sistem

kerja shift agar lebih berorientasi pada kesejahteraan karyawan, serta memberikan akses terhadap layanan kesehatan kerja seperti pemeriksaan kesehatan rutin dan program konseling. Pendekatan ini diharapkan mampu menumbuhkan kembali keterikatan emosional karyawan terhadap pekerjaannya, memperkuat rasa memiliki terhadap peran yang dijalankan, dan mencegah berkembangnya sikap apatis dalam bekerja.

3. Saran yang dapat diterapkan oleh Unit Operasi Terminal PT Berlian Jasa Terminal Indonesia dalam mengoptimalkan komunikasi interpersonal, khususnya pada dimensi rasa positif, adalah dengan menumbuhkan budaya komunikasi yang didasari oleh sikap terbuka, saling percaya, dan pandangan optimis terhadap rekan kerja. Ditemukan bahwa hambatan komunikasi seperti ketidakterbukaan, prasangka antarbagian, serta kurangnya kepercayaan antara atasan dan bawahan masih menjadi kendala yang dapat mengganggu kelancaran operasional. Untuk mengatasi hal ini, perusahaan perlu mendorong terciptanya iklim kerja yang mendorong perasaan positif terhadap diri sendiri dan orang lain, di mana setiap individu merasa dihargai dan didengar. Upaya konkret yang dapat dilakukan meliputi pelaksanaan forum diskusi terbuka secara berkala, sesi umpan balik dua arah yang bersifat konstruktif, serta penanaman nilai saling menghormati dan kolaboratif dalam budaya kerja. Dengan demikian, akan terbangun semangat untuk saling memahami tanpa prasangka, memperkuat hubungan kerja yang sehat,

dan mendorong terciptanya komunikasi yang produktif di lingkungan operasional.

4. Saran penelitian yang dapat dilakukan oleh Unit Operasi Terminal PT Berlian Jasa Terminal Indonesia mengenai aplikasinya terhadap kinerja karyawan, khususnya pada aspek kualitas kerja karyawan memiliki peran penting dalam mendukung pencapaian tujuan operasional perusahaan. Kualitas kerja mencerminkan seberapa baik karyawan mampu menyelesaikan tugas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dengan demikian, perusahaan perlu melakukan evaluasi rutin terhadap kinerja karyawan dan memastikan setiap individu memahami indikator kualitas yang ditetapkan. Karyawan juga perlu didorong untuk menjaga konsistensi dan ketelitian dalam menyelesaikan tugas. Pimpinan diharapkan dapat mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan program peningkatan kualitas kerja agar berjalan secara optimal dan baik untuk peningkatan kinerja karyawan.
5. Untuk Penelitian selanjutnya dianjurkan untuk melibatkan jumlah sampel yang lebih besar guna memperoleh data yang lebih akurat dan representatif. Upaya tersebut dapat dilakukan dengan memperluas cakupan responden, misalnya melibatkan karyawan dari divisi lain, serta memperluas fokus kajian pada faktor-faktor lain seperti status perkawinan, sistem kerja yang berlaku, maupun tingkat efisiensi kerja. Selain itu, disarankan agar penelitian serupa juga dilakukan pada perusahaan dari sektor industri lain yang memiliki beban kerja tinggi,

seperti pabrik maupun lembaga perbankan.

6. Untuk penelitian berikutnya, disarankan agar dapat mengkaji variabel lain di luar Beban Kerja, Lingkungan Kerja, dan Burnout yang juga berpotensi memengaruhi Kinerja Karyawan, misalnya stres kerja dan *work engagement*. Pekerjaan dalam sebuah industri jasa kepelabuhan akan berpengaruh pada *work engagement* yang dialaminya. Stress kerja adalah kondisi yang dialami seorang karyawan dalam melakukan pekerjaan yang menyerang fisik dan psikologis seseorang. Adanya stress kerja tersebut dapat berpengaruh pada kinerja karyawan yang akan mengganggu produksinya. Saran selanjutnya adalah meneliti variabel *work engagement*, yang merupakan tingkat keterikatan emosional, komitmen, serta antusiasme karyawan terhadap pekerjaannya. Tingkat *work engagement* yang tinggi mampu memotivasi karyawan untuk bekerja dengan penuh semangat, lebih terfokus, serta menunjukkan tanggung jawab yang besar terhadap hasil pekerjaannya, sehingga memberikan dampak positif pada kinerja secara keseluruhan.