

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Work-Family Conflict berkontribusi terhadap kinerja karyawan caddy wanita. Dengan diterimanya hipotesis pertama, menunjukkan semakin tinggi konflik yang dialami karyawan dalam menjalankan peran pekerjaan dan keluarga, semakin menurun tingkat kinerja yang ditampilkan. Saat karyawan mengalami tekanan dari pekerjaan yang terbawa ke rumah, mereka menjadi lebih cepat lelah, kurang fokus, dan performa kerja ikut menurun. Kondisi ini mengakibatkan penurunan semangat kerja, meningkatnya tingkat keterlambatan, dan berkurangnya ketelitian dalam menjalankan tugas di lapangan. Dengan kata lain, kesulitan dalam membagi peran antara pekerjaan dan keluarga dapat menurunkan kualitas kerja mereka di perusahaan.
2. Work-Life Balance berkontribusi terhadap kinerja caddy wanita PT Grande Family View dengan diterimanya hipotesis kedua, menunjukkan karyawan dengan keseimbangan kehidupan kerja yang baik cenderung memiliki motivasi lebih tinggi, emosi yang stabil, dan performa pelayanan yang lebih baik. Karyawan yang mampu menata waktu antara pekerjaan dan urusan pribadi dengan baik cenderung memiliki kondisi emosional

yang lebih stabil, lebih fokus dalam bekerja, serta mampu memberikan hasil kerja yang lebih memuaskan.

5.2.Saran

1. PT Grande Family View disarankan untuk menerapkan strategi penanganan yang perlu dilakukan tidak semata berfokus pada kapasitas individu dalam mengelola stres, tetapi lebih kepada upaya organisasi dalam menciptakan lingkungan kerja yang lebih supportif dan berkeadilan. Salah satu bentuk upaya yang dapat dilakukan perusahaan adalah memberikan pelatihan mengenai *professional boundary communication*. Pelatihan ini bertujuan membantu caddy dalam berkomunikasi secara assertif ketika menghadapi permintaan pelanggan yang berlebihan atau berada di luar standar prosedur kerja. Dengan kemampuan tersebut, caddy dapat menetapkan batas-batas profesionalitas dengan sopan namun tetap tegas, sehingga tekanan psikologis yang muncul selama pelayanan dapat diminimalisir. Selain pelatihan, perusahaan juga diharapkan membangun sistem pelaporan dan perlindungan bagi karyawan yang mengalami situasi tidak nyaman atau tekanan berlebih dari pelanggan. Sistem ini perlu dirancang agar mudah diakses, bersifat rahasia, serta memiliki mekanisme tindak lanjut yang jelas sehingga karyawan tidak merasa harus menghadapi masalah tersebut secara individu. Dengan demikian, perusahaan dapat menunjukkan peran aktif dalam memberikan perlindungan kepada caddy, terutama dalam situasi yang melibatkan perilaku pelanggan yang tidak sesuai norma profesional kerja. Upaya

selanjutnya adalah memperkuat dukungan sosial di lingkungan perusahaan melalui pengembangan program yang memungkinkan karyawan saling berbagi pengalaman, seperti *sharing session* atau forum diskusi rutin antar caddy dan supervisor. Kehadiran ruang berbagi ini dapat menumbuhkan rasa kebersamaan serta memberikan ruang bagi karyawan untuk mendapatkan strategi adaptasi dari pengalaman rekan kerja yang lain. Selain itu, dukungan sosial dari rekan kerja dan pihak manajemen juga dapat meningkatkan *psychological safety* sehingga caddy merasa dihargai, didukung, dan memiliki sistem pendamping yang dapat membantu mereka menghadapi tekanan dalam pekerjaan.

2. PT Grande Family View disarankan untuk meningkatkan kualitas pengelolaan jadwal dengan menyediakan sistem informasi jadwal yang lebih terstruktur melalui platform digital internal, notifikasi terjadwal, atau kalender kerja mingguan yang diperbarui secara konsisten. Dengan adanya akses informasi yang lebih jelas dan lebih awal, caddy dapat mempersiapkan diri dan merencanakan urusan pribadi maupun keluarga dengan lebih baik meskipun sifat pekerjaan tetap fleksibel. Selain itu, perusahaan juga dapat menerapkan mekanisme *preference scheduling*, yaitu memberikan kesempatan kepada caddy untuk menyampaikan preferensi jam kerja tertentu, terutama bagi mereka yang memiliki tanggung jawab keluarga, tanpa harus mengganggu alur operasional perusahaan. Sistem seperti ini tidak bertujuan untuk memberikan kontrol penuh kepada karyawan, namun memberi ruang kompromi antara

kebutuhan personal dengan kebutuhan operasional. Selain pengaturan jadwal, perusahaan juga dapat mengembangkan sistem kompensasi berbasis fleksibilitas kerja, misalnya dengan memberikan *recovery day*, kompensasi waktu istirahat yang adil, atau rotasi penugasan yang lebih merata. Hal ini bertujuan agar perubahan jadwal tidak hanya dirasakan sebagai beban, tetapi juga dapat dipandang sebagai bentuk fleksibilitas timbal balik antara perusahaan dan karyawan. Dengan pendekatan tersebut, perusahaan tidak perlu mengubah karakteristik kerja berbasis permintaan pelanggan, namun tetap dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih prediktif, adil, dan responsif terhadap kebutuhan keseimbangan kehidupan karyawan

3. Penelitian berikutnya disarankan untuk menggunakan sampel yang lebih beragam atau memperluas objek penelitian pada divisi lain selain caddy wanita agar hasil penelitian dapat dibandingkan dan digeneralisasi lebih luas. Selain itu, peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel lain seperti stres kerja, kepuasan kerja, atau dukungan organisasi untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan. Penggunaan metode campuran (mixed method) juga dapat dipertimbangkan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam terhadap pengalaman kerja karyawan.