

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Menurut capaian analisis data serta pembahasan pengaruh Beban Kerja dan *Emotional Labor* terhadap Kinerja Karyawan pada coffee shop non-franchise di Kota Mojokerto, maka simpulan yang bisa diambil yakni berikut.

1. Beban Kerja

Beban kerja tidak mampu mendukung kinerja karyawan. Kian tinggi beban kerja yang diterima karyawan, maka kinerja karyawan berpotensi kian menurun. Beban kerja yang meningkat bisa membuat karyawan lebih sulit mempertahankan kinerjanya dalam menyelesaikan pekerjaan dan memenuhi tuntutan yang diberikan.

2. *Emotional Labor*

Kemampuan karyawan dalam mengelola dan menampilkan emosi mampu mendukung kinerja karyawan. Semakin rendah kemampuan karyawan dalam mengatur serta memperlihatkan emosi yang selaras dengan tuntutan pekerjaan, maka kian rendah juga kinerja yang dihasilkan. Sebaliknya, semakin baik kemampuan karyawan dalam mengelola emosinya, maka kinerja karyawan juga cenderung semakin baik.

5.2 Saran

Menurut temuan kajian yang sudah dijalankan tentang pengaruh Beban Kerja dan *Emotional Labor* terhadap Kinerja Karyawan pada *coffee shop* non-franchise di Kota Mojokerto, maka saran yang bisa dibagikan yakni berikut.

1. Beban Kerja

karyawan dimaksudkan bisa memperhatikan kemampuan serta waktu yang tersedia dalam menyelesaikan target pelayanan yang diberikan, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan tanpa mengabaikan tanggung jawab lainnya. Karyawan juga dapat melakukan komunikasi dengan pihak perusahaan apabila target yang diberikan dirasakan kurang sesuai dengan kondisi pekerjaan yang sedang dihadapi. Sementara itu, pihak perusahaan atau pengelola *coffee shop* diharapkan dapat menetapkan target pelayanan dengan mempertimbangkan kemampuan karyawan serta kondisi operasional yang sebenarnya, sehingga target yang diberikan tetap realistis dan dapat dicapai. Penyesuaian target dengan kondisi pekerjaan tersebut diharapkan dapat mengurangi tuntutan kerja yang terlalu tinggi dan membantu karyawan mempertahankan kinerja dalam menyelesaikan pekerjaannya.

2. *Emotional Labor*

karyawan diharapkan dapat mempertahankan perasaan positif dan menunjukkan sikap yang sesuai selama memberikan pelayanan, sehingga interaksi dengan pelanggan tetap berjalan dengan baik. Karyawan juga diharapkan dapat mengelola kondisi emosional yang muncul selama bekerja agar perasaan pribadi tidak memengaruhi sikap ketika melayani pelanggan. Sementara itu, pihak perusahaan atau pengelola *coffee shop* diharapkan dapat menciptakan kondisi kerja yang mendukung karyawan untuk mempertahankan emosi positif selama menjalankan pekerjaannya, terutama dalam menghadapi berbagai karakter pelanggan. Dukungan tersebut dapat dilakukan melalui komunikasi yang baik juga suasana kerja yang nyaman, sehingga karyawan lebih

mudah menunjukkan emosi positif yang sesuai dengan tuntutan pelayanan. Dengan kondisi tersebut, *Emotional Labor* dapat mendukung karyawan dalam memberikan pelayanan dan mempertahankan kinerjanya.