

BAB V

PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan tentang hasil temuan penelitian beserta implikasi dari hasil temuan tersebut. Pertama-tama akan dibahas tentang kesimpulan temuan secara umum hasil penelitian. Selanjutnya akan dibahas tentang implikasi manajerial. Berikutnya akan dijabarkan tentang keterbatasan dalam penelitian ini serta saran untuk penelitian selanjutnya.

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil analisis yang diperoleh dari penelitian pada bab sebelumnya, peneliti akan memberikan kesimpulan berikut ini:

1. Konflik interpersonal berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keinginan perawat untuk keluar.
2. Konflik interpersonal berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kelelahan kerja perawat.
3. Kelelahan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keinginan perawat untuk keluar.
4. Kelelahan kerja terbukti menjadi variabel mediasi antara konflik interpersonal dan keinginan untuk keluar dengan sifat hubungan mediasi yang penuh (*fully mediated*) pada perawat di Rumah Sakit Jiwa Grhasia Yogyakarta.

5.2. Implikasi Manajerial

Perusahaan dalam bidang jasa, khususnya rumah sakit harus mampu berkembang dengan cara mengikuti dan memperhatikan sumber daya manusia yang mereka miliki. Bagi perusahaan jasa, karyawan merupakan aset yang sangat penting. Konflik interpersonal merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan di dalam mengelola sumber daya manusia yang dimiliki. Maka dari itu, perusahaan harus mengelola konflik yang terjadi pada karyawan dengan orang lain dalam pekerjaannya. Karyawan yang merasa diperhatikan oleh organisasi tempat ia bekerja melalui dukungan atas konflik interpersonal serta kelelahan kerja yang baik, tentunya akan membuat karyawan menjadi lebih produktif dan mengurungkan keinginan atau niat mereka keluar dari pekerjaannya dan organisasi. Pengelolaan konflik interpersonal dan kelelahan kerja yang baik pasti akan memberikan keuntungan bagi perusahaan.

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Jiwa Grhasia Yogyakarta yang memiliki banyak perawat yang tetap memberikan pelayanannya meskipun di dalam kondisi pandemi. Penelitian ini berfokus pada konflik interpersonal terhadap keinginan untuk keluar dengan kelelahan kerja sebagai pemediasi. Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa konflik interpersonal memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keinginan untuk keluar. Kemudian konflik interpersonal memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kelelahan kerja. Lalu, kelelahan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keinginan untuk keluar. Dan variabel kelelahan kerja ketika dimasukkan dalam pengujian regresi berganda, konflik interpersonal dan kelelahan kerja memiliki pengaruh

positif tidak signifikan terhadap keinginan untuk keluar, sehingga variabel kelelahan kerja memiliki pengaruh mediasi penuh (*fully mediated*) terhadap variabel konflik interpersonal dan keinginan untuk keluar. Hal ini berarti pengaruh yang terjadi tidak langsung. Pengaruh konflik interpersonal tidak langsung terhadap keinginan untuk keluar, tetapi harus melewati atau merasakan kelelahan kerja. Dengan kata lain, konflik interpersonal harus menimbulkan kelelahan kerja terlebih dahulu, lalu keinginan untuk keluar bisa muncul. Perawat yang merasakan dan mengalami konflik interpersonal selanjutnya mengalami kelelahan kerja dan memunculkan keinginan untuk keluar dari pekerjaan atau organisasi.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif dari setiap variabel yang ada pada penelitian ini, maka dapat dinyatakan bahwa nilai rata-rata (*mean*) dari variabel konflik interpersonal memiliki total nilai yang tinggi sebesar 3.85 yang terdapat pada indikator nomor 2; “Saya pernah berselisih paham dengan orang lain atas pekerjaan saya”. Selanjutnya untuk variabel kelelahan kerja memiliki total nilai rata-rata (*mean*) sebesar 3.98 pada item pernyataan 4; “Saya pernah merasa terjebak dengan pekerjaan ini”. Kemudian pada variabel keinginan untuk keluar memiliki total rata-rata (*mean*) sebesar 3.94 yang terdapat pada indikator 1; “Saya pernah ingin meninggalkan pekerjaan ini”. Maka, Rumah Sakit Jiwa Grhasia Yogyakarta sangat perlu mengambil tindakan untuk menurunkan tingkat kelelahan kerja sehingga konflik interpersonal antar perawat bisa turun dan keinginan perawat untuk keluar juga ikut menurun.

Pihak manajer atau organisasi bisa mengadakan *gathering* atau kegiatan yang bersifat *refreshing* secara bersama-sama pada setiap unit secara berkala untuk

membina interaksi interpersonal yang baik antara sesama perawat maupun atasan misalnya satu tahun sekali agar konflik interpersonal pada perawat bisa berkurang. Selain itu, kepala unit ruangan bisa melakukan rapat internal di tiap ruangan misalnya satu bulan sekali yang dihadiri seluruh perawat di setiap ruangan masing-masing yang berguna agar perawat mau menyalurkan aspirasi dan keluhan dalam bekerja. Dalam fokusnya pada kelelahan kerja, organisasi bisa mengadakan evaluasi dengan menyebarkan angket untuk mengetahui kondisi serta penyebab terjadinya kelelahan kerja, khususnya mengenai perawat mengalami dan merasa terjebak dalam pekerjaannya sehingga solusi bisa diperoleh berdasarkan angket yang telah disebar. Selanjutnya pihak manajer atau organisasi bisa melakukan pendekatan individu dan konseling terhadap perawat yang mengalami masalah agar mengetahui setiap permasalahan yang terjadi pada perawat. Kemudian, pihak manajemen perlu juga memberikan *reward* kepada para perawat sehingga mereka tetap termotivasi dan tidak ingin meninggalkan atau keluar dari organisasi sehingga didapatkan sebuah solusi atas permasalahan yang ada dan perawat yang bekerja tetap merasa nyaman dan produktif dalam melakukan pekerjaannya di Rumah Sakit Jiwa Grhasia Yogyakarta.

Berdasarkan analisis deskriptif pada kuesioner, variabel kelelahan kerja memiliki total nilai rata-rata (*mean*) sebesar 3.98 pada item pernyataan 4; “Saya pernah merasa terjebak dengan pekerjaan ini”. Saran operasional atau konkret yang bisa dilakukan pihak Rumah Sakit Jiwa Grhasia untuk mengatasi kelelahan kerja dapat dengan melakukan sosialisasi tentang kelelahan kerja kepada perawat sebagai tindakan pencegahan. Apabila kelelahan kerja terjadi, pihak manajemen Rumah

Sakit Jiwa Grhasia perlu melakukan beberapa langkah konkret seperti mengidentifikasi masalah dan mengevaluasi penyebabnya, mengevaluasi beban kerja dan jam kerja yang menjadi penting, kesadaran terhadap kesehatan mental, mempromosikan *work life balance*, melakukan komunikasi terbuka yang bersifat konseling, dan pemberian *reward* (apresiasi). Prioritas yang memberi dampak segera yaitu kemungkinan dengan memberikan sistem *reward* yang adil atau memadai pada pekerjaan atau dengan meninjau lagi *reward* yang diberikan selama ini apakah sudah sesuai dengan beban kerja.

Bila terjadi kurangnya apresiasi dari lingkungan kerja akan memungkinkan perawat merasa tidak bernilai. Apresiasi bukan hanya dilihat dari pemberian penghargaan atau bonus (uang) tetapi hubungan yang terjalin baik antar perawat dan perawat dengan atasan mungkin turut memberikan dampak pada perawat. Dengan adanya apresiasi akan memungkinkan meningkatnya afeksi positif dari perawat yang juga merupakan nilai penting dalam menunjukkan seseorang sudah bekerja dengan baik dan tentunya juga hubungan interpersonal yang baik serta kemungkinan keinginan untuk keluar menjadi berkurang atau rendah. Langkah alternatif yang mungkin bisa dilakukan ialah dengan konseling atau pembimbingan. Fungsi dari konseling sendiri berupa pemberian nasihat, penentraman hati, komunikasi, pengenduran ketegangan emosi, penjernahan pikiran, dan reorientasi. Hal ini perlu dilakukan untuk meninjau mungkinkah perawat merasa beban kerja sudah melewati batas kemampuan atau mungkinkah pekerjaan yang diberikan di luar dari tanggung jawab pekerjaan. Tujuannya bukan untuk mengeluh, melainkan untuk menemukan solusi dan rencana efektif dalam mengelola kelelahan kerja.

5.3. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian yang telah dilakukan ini tentu memiliki keterbatasan.

Adapun batasan penelitian yang ditemukan adalah:

1. Responden dalam penelitian ini hanya dilakukan pada satu perusahaan yaitu Rumah Sakit Jiwa Grhasia Yogyakarta sehingga sampel yang diteliti hanya terbatas pada perawat Rumah Sakit Jiwa Grhasia Yogyakarta. Dapat dikatakan bahwa hasil penelitian ini tidak dapat digunakan serta tidak berlaku secara umum pada perusahaan lain.
2. Keterbatasan lain dalam penelitian ini terkait dengan populasi dan sampel. Dimana responden dalam penelitian ini hanya terbatas pada tenaga kesehatan yang berprofesi sebagai perawat dan perawat ners.
3. Penelitian ini belum dapat diawasi secara penuh karena mengingat situasi serta kondisi di rumah sakit akibat adanya pandemi Covid 19. Penyebaran kuesioner yang dititipkan pada tiap kepala unit ruangan di Rumah Sakit Jiwa Grhasia Yogyakarta sehingga peneliti tidak bisa memastikan jawaban responden diisi dengan sungguh-sungguh atau tidak.
4. Berkaitan dengan status pekerjaan yang berupa pekerja tetap, kontrak, dan relawan yang dijadikan responden. Ada kemungkinan dalam pengisian kuesioner data menjadi tidak sesuai karena perbedaan status pekerjaan antara para pekerja.

5.4. Saran bagi Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan keterbatasan penelitian, terdapat beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat untuk penelitian selanjutnya. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan menambah populasi dan sampel penelitian, sehingga hasil yang diperoleh lebih mendekati keadaan yang sebenarnya dan dapat digeneralisasikan secara lebih luas. Untuk pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat membantu dengan mendampingi responden secara langsung saat mengisi kuesioner, sehingga responden dapat dengan mudah memahami pernyataan dari kuesioner dan hasilnya sesuai dengan yang diharapkan. Untuk penelitian selanjutnya juga perlu memperhatikan status pekerjaan yang ada pada konteks penelitian agar hasil penelitian bisa lebih relevan bagi para perawat. Untuk penelitian selanjutnya juga perlu memperhatikan kuesioner secara keseluruhan agar dalam pengisian kuesioner, responden lebih mudah memahami perintah (instruksi) dan pernyataan yang ada di dalam kuesioner. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, meskipun sudah diujicobakan, masih ada beberapa responden yang belum paham sehingga ke depan perlu dicermati lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agastya, P. Y., & Satrya, I. H. (2018). Pengaruh Konflik Interpersonal Dan Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Pada Pegawai Di Dinas Perhubungan Provinsi Bali. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(8), 4570. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2018.v07.i08.p19>
- Ahmad, A., & Afgan, S. (2016). The Relationship Of Job Stress And Turnover Intention In Commercial Banks Of Pakistan By Assessing The Mediating Role Of Burnout, *Jurnal Of Economy* 10(1), 1–23
- Aiska, S. (2014). Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Pada Tingkat Stres Kerja Perawat Di Rumah Sakit Jiwa Grhasia Yogyakarta. *Jurnal Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*, 1-7.
- Aloysius, S. M. (2017). The Relationship Between Conflict and Intention To Quit. *International Journal of Engineering Technologies and Management Research*, 1-5.
- Alsaraireh, F., Quinn Griffin, M. T., Ziehm, S. R., & Fitzpatrick, J. J. (2014). Job Satisfaction and Turnover Intention Among Jordanian Nurses in Psychiatric Units. *International Journal of Mental Health Nursing*, 23(5), 460–467. <https://doi.org/10.1111/inm.12070>

- Al-Qur'aniawan, A. P. (2015). Konflik Interpersonal Dan Strategi Penyelesaian Konflik Di PT. Alstom Power Esi (Energy Systems Indonesia) Pada Unit Hrsg (Heat Recovery Steam Generator). *Jurnal Universitas Airlangga*, 9-38.
- Ashtari, Z., Farhady, Y., & Khodaei, M. R. (2009). Relationship Between Job Burnout and Work Performance in A Sample of Iranian Mental Health Staff. In *African Journal of Psychiatry (South Africa)* (Vol. 12, Issue 1, pp. 71–74). <https://doi.org/10.4314/ajpsy.v12i1.30282>
- Bhayo, A. R., Shah, N., & Chachar, A. A. (2017). The Impact of Interpersonal Conflict and Job Stress on Employees Turnover Intention. *International Research Journals of Arts and Humanities*, 179-189.
- Bougie, U.S.R. J. (2016). Research Methods For Business: A Skill Building Approach. [VitalSource Bookshelf]. Retrieved from <https://bookshelf.vitalsource.com/#/books/9781119266846/>
- Dalimunthe, S. F. (2016). Manajemen Konflik Dalam Organisasi. *Jurnal Universitas Negeri Medan*, 1-13.
- Dewi, I. G., & Wibawa, I. M. (2016). Pengaruh Konflik Interpersonal Dan Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Denpasar. *Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 4865-4891.
- Eliyana. (2016). Faktor - Faktor yang Berhubungan dengan Burnout Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap RSJ Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015. *Arsi*, 2(3), 172–182.

- Gan, Y., Gong, Y., Chen, Y., Cao, S., Li, L., Zhou, Y., Herath, C., Li, W., Song, X., Li, J., Yang, T., Yin, X., & Lu, Z. (2018). Turnover Intention and Related Factors Among General Practitioners in Hubei, China: A Cross-Sectional Study. *BMC Family Practice*, *19*(1), 1–9. <https://doi.org/10.1186/s12875-018-0752-3>
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Grau, A. J., & Heuschmann, P. U. (2020). Health Services Research. *Nervenarzt*, *91*(6), 475–476. <https://doi.org/10.1007/s00115-020-00910-3>
- Kadek, N., & Lestari, A. (2017). *Pengaruh Konflik Interpersonal Dan Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Karyawan PT POS INDONESIA (PERSERO) Pusat Denpasar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia Persaingan dan tuntutan profesional yang semakin tinggi menimbulkan*. *6*(12), 6357–6382.
- Kemenkes RI. (2010). *Klasifikasi Rumah Sakit*. 116.
- Khoir, F. I. (2018). Pengaruh Faktor Emosional Dan Faktor Rasional Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Jatim Kantor Cabang Syariah Kediri. *Jurnal UIN Satu Tulungagung*, 127-132.
- Konstantinos, N., & Ouzouni, C. (2008). Factors Influencing Stress and Job Satisfaction of Nurses Working in Psychiatric Units: A Research Review. *Health Science Journal*, *2* (4), 183–195. <https://www.hsj.gr/medicine/factors-influencing-stress-and-job-satisfaction-of-nurses-working-in-psychiatric->

units-a-research-review.php?aid=3653

Krejcie, R., V.Morgan, & W., D. (1996). (1970) “Determining Sample Size for Research Activities”, *Educational and Psychological Measurement. International Journal of Employment Studies*, 18(1), 89–123.

Lasalvia, A., Bonetto, C., Bertani, M., Bissoli, S., Cristofalo, D., Marrella, G., Ceccato, E., Cremonese, C., De Rossi, M., Lazzarotto, L., Marangon, V., Morandin, I., Zucchetto, M., Tansella, M., & Ruggeri, M. (2009). Influence of Perceived Organisational Factors on Job Burnout: Survey of Community Mental Health Staff. *British Journal of Psychiatry*, 195(6), 537–544. <https://doi.org/10.1192/bjp.bp.108.060871>

Mahardika, P., Russeng, S., & Naiem, M. F. (2017). Determinan Kelelahan Kerja Pada Pekerja Pengisian Tabung Depot Lpg PT. Pertamina (Persero) MOR VII. *Jurnal Universitas Hasanuddin*, 1-10.

Maharja, R. (2015). Analisis Tingkat Kelelahan Kerja Berdasarkan Beban Kerja Fisik Perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Surabaya. *The Indonesian Journal of Occupational Safety and Health*, 93-102.

Malach-Pines, A. (2005). The Burnout Measure, Short Version. *International Journal of Stress Management*, 12(1), 78–88. <https://doi.org/10.1037/1072-5245.12.1.78>

Memon, M. A., Salleh, R., & Baharom, M. N. (2016). The Link Between Training Satisfaction, Work Engagement and Turnover Intention. *European Journal of Training and Development*, 407-429.

- Muhdiyanto, & Mranani, M. (2017). Efek Mediasi Burnout Pada Pengaruh Konflik Pekerjaan-Keluarga Terhadap Intensi Keluar (Studi Empiris Pada Bank Umum Wilayah Jawa Tengah). *Universitas Muhammadiyah Magelang, 2015*, 191–204.
- Pretirose, G. (2018). Pengaruh Konflik Hubungan, Keinginan Berpindah Karyawan, dan Kinerja Karyawan Rumah Sakit Umum Gladish Medical Center Pesawaran dengan Peran Kelelahan Kerja Sebagai Mediator. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia*, 3-17.
- Rahmwati, N. (2019). Analisis Konflik Tokoh Utama Dalam Naskah Drama Satu Bangku Dua Laki-Laki Karya Triyono (Pendekatan Psikologi Sastra). *Jurnal Universitas Muhammadiyah Malang*, 9-22.
- Rajak, A. (2013). Pengaruh Konflik Interpersonal, Work-Family Conflict dan Stres, Terhadap Kepuasan Kerja dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Hidup. *Jurnal Siasat Bisnis*, 131-156.
- Rina, R. (2019). Pengaruh Beban Kerja Dan Konflik Interpersonal Terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar Tahun 2018. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 14(3), 288–293.
<https://doi.org/10.35892/jikd.v14i3.238>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior*, Seventeenth Edition, Global Edition. In *Pearson Education Limited*.
- Rocha, P. M. B., & Correa, H. (2020). Addressing Interpersonal Conflict Among Healthcare Workers During The Coronavirus Pandemic. *Brazilian Journal of*

Psychiatry, 42(5), 572–573. <https://doi.org/10.1590/1516-4446-2020-1109>

Safdar, S., Alvi, A. K., Jawaid, A., Kaur, P., & Yawar, R. B. (2020). Relationship Between Job Burnout, Interpersonal Conflicts and Intentions to Leave. *European Online Journal of Natural and Social Sciences*, 9 (1), 1–12.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). Research Methods for Business: A Skill-Building Approach/ Uma Sekaran and Roger Bougie. In *Nucleic Acids Research*.

Setyowati, D. L., Shaluhiyah, Z., & Widjasena, B. (2014). Penyebab Kelelahan Kerja pada Pekerja Mebel. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*, 386-392.

Shaukat, R., Yousaf, A., & Sanders, K. (2017). Examining The Linkages Between Relationship Conflict, Performance and Turnover Intentions: Role of job burnout as a mediator. *International Journal of Conflict Management*, 28(1), 4–23. <https://doi.org/10.1108/IJCMA-08-2015-0051>

Singh, J. . (2013). Study of Employees' Job Satisfaction and It's Impact on Their Performance. *Journal of Indian Research*, 1(4), 105–111

Sugiyono, P. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sujarweni, V. W. (2019). *Statistik untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Suliyanto. 2011. "Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi Dengan SPSS". Edisi 1. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta

Swords, B. A., & Ellis, M. V. (2018). Burnout and Vigor Among Health Service Psychology Doctoral Students. *SAGE Journals*, 1141-1161.

Utami, N. K. (2016). Manajemen Konflik. *SIMDOS Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Udayana*, 11-19.

Wright, R. R., Nixon, A. E., Peterson, Z. B., Thompson, S. V., Olson, R., Martin, S., & Marrott, D. (2017). The Workplace Interpersonal Conflict Scale: An Alternative in Conflict Assessment. *Psi Chi Journal of Psychological Research*, January, 163–180. <https://doi.org/10.24839/2325-7342.jn22.3.163>

