

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini terdiri atas tiga variabel yaitu gosip negatif di tempat kerja sebagai variabel independen (X), sinisme karyawan sebagai variabel dependen (Y), dan *forgiveness* sebagai variabel moderasi (Mo). Pengukuran penelitian ini menggunakan data primer yang didapatkan dengan cara menyebarkan kuesioner secara langsung kepada karyawan kafe di Kota Padang Panjang yang berjumlah 92 orang. Data yang telah didapatkan melalui kuesioner yang menggunakan skala likert lima point diolah dengan menggunakan SmartPLS versi 3.3.9 dengan metode SEM. Dari pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian hipotesis pertama memperlihatkan bahwa gosip negatif di tempat kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap sinisme karyawan. Artinya, semakin tinggi gosip negatif di tempat kerja yang didapatkan oleh karyawan kafe di Kota Padang Panjang, maka semakin tinggi pula tingkat sinisme yang karyawan rasakan.
2. Hasil pengujian hipotesis kedua memperlihatkan bahwa *forgiveness* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap sinisme karyawan. Artinya, semakin tinggi *forgiveness* yang ada pada diri karyawan kafe di Kota Padang Panjang, maka semakin rendah perilaku sinisme karyawan kafe.

3. Hasil pengujian hipotesis ketiga memperlihatkan bahwa *forgiveness* sebagai variabel moderasi memperlemah hubungan positif gosip negatif di tempat kerja terhadap sinisme karyawan.

5.2 Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini, terdapat beberapa implikasi penting bagi pihak Kafe di Kota Padang Panjang, berikut rinciannya:

1. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa dampak negatif dari gosip negatif di tempat kerja dapat menyebabkan sinisme pada karyawan kafe di Kota Padang Panjang. Berdasarkan hasil analisis deskriptif variabel gosip negatif di tempat kerja, bentuk gosip negatif yang di dapatkan oleh karyawan berupa penyebaran gosip mengenai kehidupan pribadi karyawan. Dapat disimpulkan bahwa tindakan gosip negatif di tempat kerja berkaitan dengan penyebaran gosip yang dilakukan oleh rekan kerja yang mengetahui rahasia kehidupan pribadi karyawan. Hal ini harus mendapatkan perhatian bagi pihak manajemen kafe untuk terus memperhatikan situasi dan lingkungan di tempat kerja. Pihak manajemen harus mewaspadaai perilaku negatif yang dilakukan karyawan terutama dengan penyebaran gosip negatif yang mereka lakukan dan mengawasi hal-hal yang dapat menyebabkan terjadinya gosip negatif di tempat kerja seperti *narcissistic leadership*, ketidakadilan dalam bekerja, *workplace bullying*, sistem kerja, depresi, hubungan antar karyawan yang tidak baik, dan sebagainya. Kemudian apabila terjadi konflik antar karyawan kafe, pihak kafe harus bertindak seadil mungkin dalam menyelesaikan masalah sehingga tidak meningkat perilaku sinisme

oleh karyawan terhadap organisasi. Pihak manajemen juga perlu memperhatikan sinisme karyawan yang bisa terjadi akibat sistem kerja dan upah yang diterima karyawan tidak sesuai. Berdasarkan analisa deskriptif, karyawan akan marah dan kecewa ketika mereka diberikan upah yang tidak sesuai dengan beratnya pekerjaan yang mereka lakukan. Hal ini harus menjadi perhatian bagi pihak kafe agar memberikan upah sesuai dengan sistem kerja yang sudah ditetapkan. Sebab, ketika karyawan memiliki perilaku sinisme, akan berdampak kepada kinerja karyawan. Ketika kinerja karyawan mulai menurun hal itu akan menyebabkan kerugian bagi kafe karena dapat menurunkan hasil pendapatan dan akan berimbas terhadap semua bidang.

2. Pihak manajemen kafe diharapkan dapat menyediakan wadah bagi karyawan kafe untuk dapat memberikan mereka kesempatan dalam melakukan introspeksi diri dari setiap perilakunya yang dapat menyakiti hati rekan kerjanya yang mendapatkan gosip negatif tentang dirinya di tempat kerja. Melalui pihak manajemen kafe setiap karyawan bisa mengekspresikan perasaan mereka dengan cara diskusi terkait hal-hal yang dapat mengganggu kinerjanya.
3. Bagi karyawan kafe sebaiknya menggunakan waktu kerja dan waktu luang sebagai wadah untuk saling mengenal rekan kerja, saling membantu rekan kerja yang kesulitan dalam menjalankan pekerjaan, bekerja sama dan memberi dukungan satu sama lain. Sehingga perilaku saling menghargai

muncul dalam diri karyawan dan tidak menjatuhkan reputasi rekan kerja dengan menyebarkan gosip negatif tentang dirinya.

4. Bagi karyawan kafe membutuhkan lebih banyak penerimaan terhadap diri sendiri dan melakukan komunikasi konstruktif yaitu upaya dalam membina hubungan baik dan saling memahami antar pihak sehingga lebih bisa memberikan *forgiveness* terhadap karyawan yang melakukan kesalahan.
5. Pihak manajemen kafe juga bisa mengadakan pelatihan bagaimana menciptakan hubungan yang baik antar karyawan. Mengadakan *training* manajemen emosi dan kontrol diri agar karyawan bisa mengendalikan amarah ketika ada konflik yang terjadi sesama rekan kerja ataupun dengan atasan. Melakukan kegiatan *outdoor* seperti jalan-jalan, senam pagi atau kegiatan lainnya yang dapat menumbuhkan keakraban sesama rekan kerja, meningkatkan kekompakan para karyawan, serta menumbuhkan rasa percaya di antara karyawan.
6. Bagi pihak manajemen kafe sebaiknya membuat aturan mengenai komunikasi yang diperbolehkan sesama karyawan saat bekerja dan menerapkan aturan komunikasi karyawan dengan *customer* seperti menerapkan senyum, sapa, salam, sopan dan santun agar *customer* merasa nyaman berada di kafe sehingga akan memunculkan loyalitas pada diri *customer* terhadap kafe. Dengan adanya loyalitas *customer* akan mempertahankan eksistensi kafe di Kota Padang Panjang mengingat ada banyak kafe yang berada di Kota Padang Panjang.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Dalam mencapai tujuan ini, peneliti menyadari ada keterbatasan di luar kemampuan peneliti. Keterbatasan penelitian ini dapat di eksplorasi lebih lanjut oleh penelitian berikutnya. Berikut beberapa keterbatasan penelitian:

1. Dalam penelitian ini hanya menggunakan tiga variabel yaitu gosip negatif di tempat kerja, sinisme karyawan, dan *forgiveness*. Padahal masih banyak variabel lain yang bisa dikembangkan untuk meneliti permasalahan ini.
2. Penelitian ini hanya dilakukan untuk karyawan kafe di Kota Padang Panjang saja, sehingga sampel penelitian masih terbatas dan masih skala yang kecil berakibat pada implikasi hasil penelitian ini hanya relevan untuk karyawan kafe di Kota Padang Panjang.
3. Kendala waktu sangat dirasakan dalam melakukan penelitian ini, karena objek penelitian adalah karyawan kafe yang sibuk memberikan pelayanan terbaik kepada *customer* dan jadwal yang padat sehingga harus disesuaikan dengan waktu responden.

5.4 Saran Penelitian

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan yang telah dijelaskan sebelumnya, adapun saran yang diberikan peneliti untuk penelitian selanjutnya yaitu:

1. Diharapkan pada penelitian selanjutnya variabel yang diteliti bisa ditambahkan dengan variabel-variabel lain yang bisa dikembangkan untuk meneliti permasalahan ini seperti kepuasan karyawan, stres kerja, kecerdasan emosional, gaji, dan sistem kerja.

2. Disarankan objek penelitian tidak hanya terbatas pada karyawan kafe di Kota Padang Panjang, agar sampel yang didapatkan lebih banyak sehingga hasil penelitian lebih akurat dan implikasi penelitian relevan secara keseluruhan.
3. Pada penelitian ini hanya menguji *forgiveness* secara umum sehingga tidak terlalu pasti apakah ada penerimaan terhadap diri karyawan dan situasional. Oleh karena itu untuk penelitian selanjutnya jika masih menggunakan variabel *forgiveness* sebagai variabel moderasi disarankan agar menggunakan pengukuran yang lebih spesifik (*forgiveness* terhadap diri sendiri dan *forgiveness* situasional) dijadikan satu variabel. Sehingga *forgiveness* bisa menjadi penyangga kuat terhadap sinisme ketika adanya pemaafan kepada diri sendiri, orang lain, dan situasi yang diluar kendali.

