

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan dengan studi kelapangan, yakni dengan menyebarkan kuesioner kepada 112 karyawan pada Pangeran Beach Hotel. Penelitian ini bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya pengaruh Servant Leadership terhadap kepuasan kerja karyawan dan Turnover intention pada Pangeran Beach Hotel Padang dan juga menguji mediasi variabel kepuasan kerja pada pengaruh servant leadership terhadap turnover intention. Aplikasi yang digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel penelitian ini menggunakan SEM PLS.
2. Setelah melakukan analisis dengan menggunakan program PLS diperoleh hasil sebagai berikut:
 - a. Hasil uji hipotesis pertama menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara Servant Leadership dengan Kepuasan Kerja karyawan Pangeran Beach Hotel. Hubungan yang positif menunjukkan bahwa jika variabel Servant Leadership tinggi maka variabel Kepuasan Kerja juga tinggi, begitu juga kebalikannya jika

variabel Servant Leadership yang diterapkan rendah maka variabel Kepuasan Kerja juga rendah.

b. Hasil uji hipotesis kedua menunjukkan bahwa adanya hubungan yang negatif dan signifikan antara Servant Leadership dan turnover intention karyawan pada Pangeran Beach Hotel. Hal ini menunjukkan bahwa jika pemimpin Pangeran Beach Hotel mempunyai jiwa kepemimpinan yang melayani para karyawan, mempunyai rasa tanggung jawab terhadap karyawan, mempunyai karisma yang besar, dapat memberikan ide baru terhadap karyawan dengan baik dan dapat menciptakan kerjasama yang baik dan mempunyai loyalitas tinggi terhadap karyawan, ini memberikan imbas yang positif terhadap karyawan yang bernaung pada hotel pangeran dengan rendahnya turnover pada karyawan pangeran beach hotel. Hal ini dapat meningkatkan loyalitas karyawan untuk tetap fokus pada pekerjaan saat ini. Dilihat dari tabel 4.6 yang berisikan lama bekerja bahwa hanya 4 orang karyawan saja yang bertugas kurang dari 1 tahun, ini mengindikasikan loyalitas karyawan yang tinggi dan turnover yang rendah pada pangeran beach hotel Padang.

c. Hasil selanjutnya menunjukkan bahwa adanya hubungan yang negatif dan signifikan antara kepuasan kerja dan turnover intention karyawan pada Pangeran Beach Hotel. Hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan kerja salah satu variabel kunci dalam menekan angka turnover yang tinggi. Jika kepuasan kerja karyawan tinggi ini akan

berdampak pada perasaan nyaman pada karyawan terhadap pekerjaannya dan akan mengurangi niat karyawan untuk keluar dari perusahaan tersebut. Selain itu variabel kepuasan kerja juga dapat memediasi pengaruh antara servant leadership terhadap turnover intention yang adap pada Pangeran Beach Hotel padang. Mediasi parsial yang mencapai angka 49%.

5.2. Implikasi

Agar penelitian ini dapat berimplikasi bagi pihak pengambil kebijakan maka disarankan :

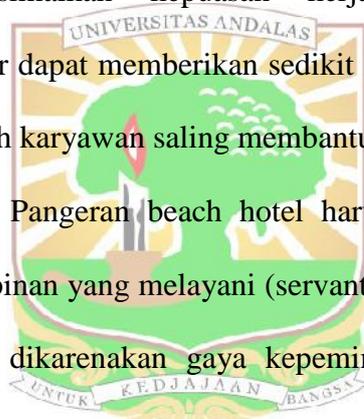
1. Dari pencapaian rata-rata atas jawaban yang diberikan oleh setiap responden, pencapaian rata-rata terendah pada variabel *servant leadership* terletak pada indikator *servant leadership*²² (SL²²) “*Pemimpin saya berani mengambil resiko dan melakukan apa yang harus dibutuhkan.*” dengan nilai mean hanya sebesar 4,017. ini dapat diartikan jika pemimpin pada Pangeran beach hotel Padang kurang berani dalam mengambil resiko yang dibutuhkan untuk kepentingan perusahaan. Oleh karena itu, pemimpin agar dapat lebih berani dalam mengambil keputusan yang dianggap penting untuk perusahaan yang lebih baik, sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan dan memberikan dampak menurunnya turnover intention.
2. Dilain sisi, jika dilihat dari pencapaian rata-rata terendah yang diberikan oleh responden yaitu terdapat pada variabel *kepuasan kerja* pada item indikator *kepuasan kerja*⁵ (KK⁵) “*Saya berkesempatan*



melakukan sesuatu untuk orang lain” dengan nilai mean sebesar 3,397. ini berarti bahwa frekuensi jawaban pada pernyataan terletak diantara jawaban netral dan setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini merasa kurang diberikan kebebasan dalam membantu antar sesama karyawan yang bernaung pada Pangeran beach hotel Padang. Untuk itu, apabila pihak manajemen ingin memaksimalkan kepuasan kerja karyawan meningkat, perusahaan agar dapat memberikan sedikit kebebasan dan kesempatan terhadap seluruh karyawan saling membantu antar sesama.

3. Manajemen Pangeran beach hotel harus dapat mempertahankan gaya kepemimpinan yang melayani (*servant*) ini agar tetap eksis dalam organisasi. Ini dikarenakan gaya kepemimpinan ini cocok dengan karakteristik perusahaan jasa seperti industri perhotelan. Dapat dilihat dari rata-rata frekuensi jawaban responden pada variabel turnover intention yang mendapatkan nilai rata-rata 2,29 atau tidak setuju untuk berniat meninggalkan pekerjaan saat ini.

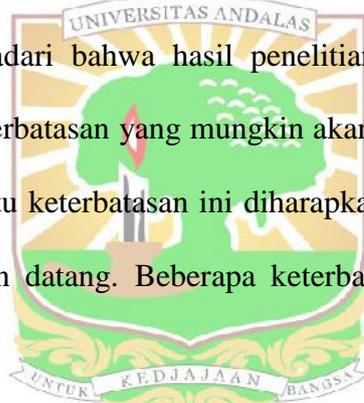
4. Dari hasil penelitian yang didapat bahwa *servant leadership* memberikan dampak yang positif dalam kestabilan perusahaan pangeran beach hotel, sebagai bukti tingkat kepuasan kerja yang cukup tinggi dan niat untuk keluar dari perusahaan yang rendah mengindikasikan bahwa gaya kepemimpinan *servant* berhasil memberikan dampak yang positif. Untuk itu hendaknya manajemen pangeran beach hotel haruslah mempersiapkan calon-calon pemimpin



baru yang memiliki karakteristik yang sama dengan pemimpin saat ini. Ini dilakukan semata agar praktek servant leadership yang ada di pangeran beach hotel tidak hilang begitu saja apabila pemimpin saat ini pensiun atau tidak aktif bekerja lagi di pangeran beach hotel.

5.3. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pengalaman yang peneliti alami selama melakukan proses penelitian, peneliti menyadari bahwa hasil penelitian ini tidak sempurna dan memiliki keterbatasan-keterbatasan yang mungkin akan mempengaruhi hasil yang diharapkan. Oleh karena itu keterbatasan ini diharapkan lebih diperhatikan untuk peneliti-peneliti yang akan datang. Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini adalah:



1. Kuesioner yang disampaikan kepada responden secara *non probability sampling*. Yang mana teknik ini tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih mengisi kuesioner. Sehingga tidak semua karyawan di unit kerjanya yang dapat mengisi kuesioner.
2. Peneliti tidak mengetahui secara pasti apakah yang mengisi kuesioner benar-benar responden yang bersangkutan dan juga kemungkinan ada responden yang kurang memahami maksud dari pertanyaan-pertanyaan yang ada di dalam kuesioner yang mengakibatkan jawaban yang diberikan tidak sesuai dengan kenyataan yang dialami responden.

3. Penelitian ini hanya menggunakan data kuantitatif yang diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh responden. Sehingga data yang diperoleh terbatas dan tidak bisa bertanya secara menyeluruh kepada responden.

5.4. Saran Penelitian Selanjutnya

1. Diharapkan pada peneliti selanjutnya hendaknya mendampingi responden sewaktu mengisi kuesioner agar data yang diperoleh sesuai dengan kenyataan yang dialami dan tidak ada terjadi salah dalam memaknai pertanyaan tersebut.
2. Diharapkan pada peneliti selanjutnya agar menggabungkan data kuantitatif dengan data kualitatif sehingga data yang diperoleh akurat dan sesuai dengan apa yang dirasakan dan dialami oleh responden tersebut.
3. Diharapkan pada penelitian selanjutnya lebih memperdalam kajian teori tentang variabel servant leadership. Variabel ini masih sangat langka bagi beberapa sebagian orang.
4. Diharapkan pada penelitian selanjutnya memilih objek penelitian pada organisasi pelayanan publik yang bersifat birokrasi dan melayani. Sehingga bisa diketahui sejauh mana pemikiran seorang pemimpin dalam organisasi tersebut tentang konsep melayani.
5. diharapkan penelitian selanjutnya meneliti variabel terikat lainnya seperti komitmen organisasi yang dipengaruhi oleh servant leadership. Penelitian lainnya juga mengungkapkan bahwa besarnya dampak kepemimpinan terhadap komitmen organisasi.

