

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *ICT Demands* dan *ICT Resources* terhadap *Burnout* karyawan dengan *Work Family Balance* sebagai variabel mediasi. Penelitian ini dilakukan di Bank Nagari Cabang Utama Kota Padang dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada 115 responden. Namun, hanya terdapat 94 kuesioner yang kembali secara lengkap dan memenuhi syarat untuk dilanjutkan dalam tahap penelitian selanjutnya. Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Kemudian, data dianalisis menggunakan SmartPLS4.0. Berdasarkan pembahasan yang telah didapatkan, dapat disimpulkan hal-hal berikut:

1. Variabel *ICT demands* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*. Hal ini memberikan arti bahwa semakin tinggi tingkat permintaan *ICT* dalam melakukan pekerjaan, maka semakin tinggi juga *burnout* yang dirasakan oleh karyawan.
2. Variabel *ICT resources* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *burnout*. Hal ini memberikan arti bahwa pada penelitian ini, meskipun adanya sumber daya *ICT* (*ICT resources*), hal tersebut juga tidak menutup kemungkinan untuk terjadinya *burnout* yang dirasakan oleh karyawan, hanya saja *ICT resources* tidak memberikan pengaruh langsung terhadap *burnout* yang dirasakan oleh karyawan.

3. Variabel *ICT demands* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *work family balance*. Hal ini memberikan arti bahwa meskipun adanya berbagai bentuk tuntutan ICT dalam bekerja, karyawan mampu menyeimbangkan kehidupan dalam lingkup pekerjaan dan lingkup keluarganya.
4. Variabel *ICT resources* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *work family balance*. Hal ini memberikan arti bahwa secara signifikan semakin tinggi baik sumber daya ICT dalam pekerjaan maka akan semakin baik karyawan dalam menyeimbangkan kehidupan lingkup pekerjaan dan lingkup keluarganya.
5. Variabel *work family balance* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *burnout*. Hal ini memberikan arti bahwa tidak terdapat pengaruh dari keseimbangan pekerjaan dan keluarga terhadap *burnout* pada penelitian ini.
6. Berdasarkan hasil penelitian, tidak terdapat korelasi antara *ICT demands* dan *burnout* yang dimediasi oleh *work family balance*. Hal ini menunjukkan bahwa, dalam konteks penelitian ini, *work family balance* tidak mampu menjadi variabel mediasi dalam hubungan pengaruh tidak langsung antara *ICT demands* dan *burnout*.
7. Berdasarkan hasil penelitian, tidak terdapat korelasi antara *ICT resources* dan *burnout* yang dimediasi oleh *work family balance*. Hal ini menunjukkan bahwa dalam penelitian ini, *work family balance* tidak mampu menjadi variabel mediasi dalam hubungan pengaruh tidak langsung antara *ICT resources* dan *burnout*.

5.2 Implikasi Penelitian

Hasil dari penelitian ini memperoleh beberapa temuan yang telah dibahas dalam bagian pembahasan di bab sebelumnya dan melalui implikasinya, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi PT. Bank Nagari Cabang Utama, Kota Padang, sebagai berikut:

1. Tingkat *burnout* yang dirasakan oleh karyawan akibat adanya permintaan penggunaan ICT selama bekerja tentu saja berbeda-beda, walaupun terdapat banyak faktor lain yang dapat mempengaruhi *burnout* karyawan, tetapi penggunaan ICT menjadi salah satu faktor yang penting karena instansi ini bergerak dalam bidang pelayanan dan semua karyawan menggunakan perangkat ICT selama bekerja. Penelitian ini juga membuktikan bahwa ICT *demands* berpengaruh positif terhadap *burnout*. Maka dari itu, sebaiknya instansi harus dapat menciptakan suasana agar karyawan tidak merasa jenuh seperti memberikan reward kepada karyawan yang memiliki kinerja tinggi, memberikan gaji yang sesuai dengan hasil kerja, serta menciptakan lingkungan kerja yang nyaman.
2. Diketahui pada penelitian ini meskipun adanya ICT *resources*, hal tersebut tidak menutup kemungkinan terjadinya *burnout*, hanya saja pengaruh yang dirasakan oleh karyawan Bank Nagari Cabang Utama, Padang tidak signifikan. Hal ini bisa terjadi karena adanya tuntutan penggunaan ICT yang berlebihan, bahkan lingkungan kerja yang tidak nyaman. Oleh karena itu, pimpinan Bank Nagari Cabang Utama, Padang dapat membangun berbagai macam dukungan di tempat kerja agar *burnout* minim terjadi, misalnya

mengurangi tuntutan penggunaan ICT yang berlebihan, adanya program training penggunaan ICT, program kesejahteraan karyawan, dan kelompok dukungan yang dapat membantu karyawan yang mengalami tekanan saat bekerja, dan lainnya.

3. Diketahui pada penelitian ini bahwa ICT *demands* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *work family balance* pada Bank Nagari Cabang Utama Padang. Hal ini menandakan bahwa karyawan dapat menciptakan dan menyeimbangkan serta mengambil sisi positif dari adanya tuntutan ICT dalam melakukan pekerjaan. Karyawan Bank Nagari Cabang Utama Padang mampu menyeimbangkan tuntutan ICT dengan *work family balance*. Dengan demikian, penting bagi perusahaan untuk memaksimalkan dampak positif adanya tuntutan ICT agar dapat membantu karyawan untuk melihat tantangan dalam kehidupan pribadi khususnya keluarga sebagai bentuk pengembangan diri yang mampu meningkatkan rasa pencapaian dan keseimbangan kehidupannya.
4. Diketahui bahwa ICT *resources* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *work family balance* pada Bank Nagari Cabang Utama, Padang. Hal ini menandakan bahwa sumber daya ICT sangat memberikan dampak positif dan signifikan sehingga karyawan mampu menyeimbangkan kehidupan kerja dan keluarganya karena tertolong dengan adanya sumber daya ICT untuk menghadapi tuntutan penggunaan ICT selama bekerja. Dengan demikian, penting bagi perusahaan untuk menjaga dan menghindari

penurunan atau bahkan hilangnya sumber daya ICT yang ada pada perusahaan.

5. Diketahui bahwa *work family balance* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *burnout*, artinya karyawan sebenarnya mampu menyeimbangkan keseimbangan antara kehidupan di lingkungan pekerjaan dan lingkungan keluarga, hanya saja mereka juga merasakan *burnout* atau beban karena kemampuan tersebut, meskipun pengaruhnya tidak signifikan. Dengan demikian, pentingnya dukungan dari keluarga dan bagi perusahaan untuk memberikan upah sesuai kapasitas dan jam kerja, serta *feedback* dan *support* lainnya.
6. Diketahui bahwa *work family balance* tidak mampu memediasi hubungan antara ICT *demands* terhadap *burnout* dan ICT *resources* terhadap *burnout* pada karyawan Bank Nagari Cabang Utama Padang. Hal ini menandakan bahwa keseimbangan kehidupan dalam lingkup pekerjaan dan keluarga tidak menjadi penengah dengan adanya tuntutan ICT dan sumber daya ICT terhadap *burnout*. Oleh karena itu, perusahaan dapat melakukan pengembangan ICT *resources* agar seluruh karyawan mampu menghadapi dan mengatasi seluruh bentuk tuntutan penggunaan ICT (ICT *demands*) selama bekerja.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Dari hasil penelitian ini, peneliti menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dan keterbatasan serta belum memberikan hasil yang sempurna. Beberapa keterbatasan penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Sampel penelitian yang digunakan relatif kecil karena ruang lingkup hanya mencakup karyawan Bank Nagari Cabang Utama, Kota Padang
2. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini cukup terbatas yaitu hanya pada *ICT demands*, *ICT resources*, *work family balance*, dan *burnout*.
3. Kuesioner disampaikan dan dibagikan kepada seluruh pimpinan cabang saja, sehingga peneliti tidak dapat mendampingi responden dalam pengisian kuesioner.

5.4 Saran

Berdasarkan pertimbangan keterbatasan yang telah diuraikan dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan beberapa saran untuk penelitian selanjutnya, diantaranya:

1. Untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat, sebaiknya penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan dengan menambah jumlah sampel penelitian dari berbagai posisi dan divisi di Bank Nagari Cabang Utama, Kota Padang.
2. Diharapkan pada penelitian selanjutnya agar dapat menambah dan memperluas variabel lain yang juga memengaruhi tingkat *burnout*, seperti *workload*, *role conflict*, dan *work family conflict*.
3. Para responden diharapkan untuk mengisi kuesioner dengan lebih jujur dan terbuka, tanpa keterikatan pada instansi, dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.