BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimanakah pengaruh *job stress* dan POS terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Indonesia Witel Sumbar yang dimediasi oleh OCB. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 4 variabel yaitu *job stress* dan *perceived organizational support* sebagai variabel independen, lalu kinerja karyawan sebagai variabel dependen dan organizational citizenship berhaviour sebagai variabel mediasi dengan objek penelitian yaitu PT. Telkom Indonesia Witel Sumbar. Untuk memperoleh data penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada karyawan PT. Telkom Indonesia Witel Sumbar. Data yang telah didapatkan selanjutnya diolah menggunakan microsoft excel dan dianalisis menggunakan SmartPLS 4.0 untuk menguji hubungan antar variabel dalam model penelitian.

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan dapat disimpulkan hasil dari penelitian ini sebagai berikut:

1) *Job stress* memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Indonesia Witel Sumbar. Artinya ketika tingkat *job stress* karyawan tinggi dapat menyebabkan penurunan kinerja karyawan PT. Telkom Indonesia Witel Sumbar namun tidak secara signifikan atau tidak berpengaruh langsung terhadap penurunan kinerja.
2) *Perceived organizational support* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Indonesia Witel Sumbar. Artinya,

tingginya dukungan organisasi yang dirasakan oleh karyawan akan membuat kinerja mereka juga akan meningkat, namun tidak mempengaruhi kinerja secara signifikan.

3) Organizational citizenship behaviour mempengaruhi kinerja karyawan PT. Telkom Indonesia Witel Sumbar secara positif dan signifikan. Artinya, semakin tinggi perilaku sukarela (OCB) karyawan didalam bekerja maka akan mempengaruhi peningkatan kinerja yang dihasilkan secara signifikan.
4) *Job stress* mempengaruhi *organizational citizenship berhviour* secara negatif dan tidak signifikan. Karyawan yang mengalami *job stress* dalam bekerja dapat membuat mereka berperilaku negatif seperti kurangnya inisiatif untuk membantu rekan kerja dan berperilaku sukarela untuk kepentingan organisasi namun tidak berpengaruh secara signifikan.
5) *Perceived organizational support* memberikan pengaruh secara positif dan signifikan terhadap *organizational citizenship behaviour*. Semakin tinggi POS yang dirasakan karyawan, maka akan membuat karyawan cenderung berperilaku positif dan sukarela dalam bekerja untuk kepetingan organsasi.
6) *OCB* tidak memediasi hubungan antara *Job stress* dan kinerja karyawan PT. Telkom Indonesia Witel Sumbar. Artinya meningkatnya *job stress* karyawan didalam bekerja akibat tuntutan atau tekanan pekerjaan akan membuat mereka hanya terfokus kepada pekerjaannya sendiri dan tidak berperilaku *ekstra role* didalam bekerja.
7) *OCB* memediasi secara parsial hubungan antara *Perceived organizational support* dan kinerja karyawan PT. Telkom Indonesia Witel Sumbar. Hal ini

memperlihatkan bahwa meningkatnya dukungan organisasi atau POS yang diarasakan oleh karyawan akan memberikan sikap positif terhadap OCB sehingga akan meningkatkan kinerja yang dihasilkan oleh karyawan secara parsial atau sebagian.

5.2. Implikasi Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah yang telah dilakukan pada PT. Telkom Indonesia Witel Sumbar diperoleh bahwa:

1. Tingkat *job stress* yang dialami oleh karyawan dapat menurunkan kinerja karyawan dan perilaku sukarela (OCB) didalam bekerja namun tidak signifikan. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai evaluasi bagi perusahaan dalam meminimalkan bahkan menghilangkan tingkat *job stress* yang diarasakan oleh karyawan dengan cara pemberian tanggung jawab dan tuntutan pekerjaan yang sesuai dengan komposisinya kepada karyawan tersebut. Selain itu manager juga harus memperhatikan lingkungan pekerjaan, upah dan penghargaan serta hubungan antar karyawan agar karyawan dapat termotivasi dan bekerja dengan nyaman sehingga kinerja yang dihasilkan juga akan semakin meningkat. Tidak hanya dari segi perusahaan, karyawan juga harus mampu mengelola tingkat stress yang dialami didalam bekerja dengan baik.
2. Dukungan yang diberikan perusahaan atau *perceived organizatonal support* (POS) terkait keadilan, dukungan atasan, dan penghargaan dapat meningkatkan kinerja dan perilaku sukarela (OCB) karyawan didalam bekerja. Pada PT. Telkom Indonesia Witel Sumbar POS berpengaruh tidak

signifikan terhadap kinerja karyawan, karena masih terdapat beberapa karyawan yang merasa belum mendapatkan dukungan penuh dari perusahaan terutama mengenai penghargaan dan apresiasi dari pekerjaan yang telah mereka kerjakan. Ketika karyawan merasa dihargai dan didukung sepenuhnya oleh organisasi didalam bekerja mereka akan termotivasi untuk berperilaku positif dan bekerja dengan baik sehingga kinerja yang dihasilkan juga akan semakin baik. Hal ini dapat dijadikan sebagai evaluasi bagi perusahaan untuk lebih memperhatikan kesejahteraan karyawan terutama mengenai pemberian penghargaan dan apresiasi terhadap pekerjaan dan memberikan dukungan secara penuh kepada karyawan didalam bekerja.

3. Terkait *organizational citizenship behaviour*, karyawan sudah menunjukkan perilaku dan sikap yang baik ditempat kerja yaitu sesuai skor tertinggi pada kuesioner mengenai hubungan yang baik antar karyawan melalui penghindaran konflik di tempat kerja dan kesadaran karyawan dalam melakukan pekerjaan dengan bertanggung jawab. Namun inisiatif karyawan untuk memberikan masukan bagi perusahaan dan partisipasi dalam mengikuti kegiatan internal maupun eksternal perusahaan memperoleh skor terendah. Sebaiknya, karyawan dapat meningkatkan partisipasinya untuk terlibat aktif dalam kegiatan yang didakan dan pemberian masukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Dari sisi perusahaan, manager dapat merangkul seluruh karyawan untuk

menyampaikan aspirasi mereka untuk kemajuan perusahaan serta mengajak mereka untuk terlibat dalam kegiatan yang diadakan perusahaan.

Secara keseluruhan PT. Telkom Indonesia Witel Sumbar dapat lebih memperhatikan tingkat stress yang dialami karyawan dan dukungan yang diberikan kepada karyawan untuk meningkatkan perilaku kewarganegaraan dan kinerja perusahaan.

5.3. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada PT. Telkom Indonesia Witel Sumbar, peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Dalam proses penelitian masih terdapat berbagai hambatan yang berpegaruh terhadap hasil penelitian yang diharapkan. Oleh karena itu, keterbatasan penelitian ini dapat menjadi perhatian bagi peneliti selanjutnya untuk memaksimalkan penelitian berikutnya. Terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini diantaranya yaitu:

1) Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terbatas hanya pada *job stress*, *perceived organizational support*, *organizational citisenship behaviour* dan kinerja karyawan.
2) Objek penelitian hanya pada PT. Telkom Indonesia Witel Sumbar.
3) Sampel yang dimiliki masih terbatas yaitu sebanyak 56 orang yang terdiri dari karyawan tetap dan kontrak pada PT. Telkom Indonesia Witel Sumbar.

5.4. Saran Peneliti

Berdasarkan keterbatasan dari penelitian ini, peneliti menyarankan beberapa saran yang dapat dilakukan pada penelitian selanjutnya yaitu:

1. Pada penelitian selanjutnya dapat ditambahkan variabel lainnya yang menjelaskan secara lebih mendalam mengenai variabel kinerja karyawan seperti work environtment, team work, work engagement, employee engagement, komitmen organisasi dan variabel lainnya.
2. Objek penelitian berikutnya dapat dilakukan pada instansi atau perusahaan lainnya seperti pada sektor pemerintahan, perbankan, kesehatan, dan pendidikan.
3. Pada penelitian berikutnya peneliti dapat mengambil lingkup penelitian untuk wilayah Regional 1 Telkom yaitu PT. Telkom Indonesia Witel Sumbar Jambi agar jumlah sampel yang didapatkan lebih banyak.