

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa:

1. ***Work overload* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Burnout*** pada karyawan PT PLN UP3 Padang. Artinya, semakin tinggi *work overload* yang dialami karyawan, semakin tinggi pula tingkat *burnout* yang mereka rasakan. Oleh karena itu, diperlukan strategi pengelolaan *work overload* yang lebih baik agar dapat mengurangi risiko *burnout* di lingkungan kerja.
2. ***Emotional dissonance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Burnout*** pada karyawan PT PLN UP3 Padang. Hal ini menunjukkan bahwa ketidaksesuaian antara emosi yang dirasakan dan emosi yang harus ditampilkan dalam pekerjaan dapat meningkatkan tingkat *burnout*. Oleh karena itu, perusahaan perlu menyediakan dukungan emosional dan psikologis bagi karyawan agar mereka dapat mengelola tekanan emosional dengan lebih baik.
3. **Resiliensi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *Burnout***, sehingga hipotesis ini ditolak. Meskipun resiliensi dapat membantu individu mengatasi tekanan kerja, hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor ini tidak cukup kuat untuk secara langsung mengurangi *burnout*. Dengan demikian, upaya untuk mengurangi *burnout* perlu difokuskan

pada perbaikan kebijakan organisasi dan lingkungan kerja yang lebih mendukung kesejahteraan karyawan.

4. Resiliensi memoderasi hubungan antara *Work overload* dengan *Burnout*, yang berarti bahwa karyawan dengan tingkat resiliensi tinggi lebih mampu mengelola dampak negatif dari *work overload* yang berlebihan. Namun, resiliensi tidak sepenuhnya menghilangkan risiko *burnout*, sehingga tetap diperlukan manajemen *work overload* yang efektif untuk mengurangi tekanan kerja yang berlebihan.

5. Resiliensi memoderasi hubungan antara *Emotional dissonance* dengan *Burnout*, menunjukkan bahwa individu dengan resiliensi tinggi lebih mampu menghadapi ketidaksesuaian emosi dalam pekerjaan, sehingga mereka cenderung lebih tahan terhadap *burnout*. Namun, perusahaan tetap perlu menyediakan strategi dukungan emosional, seperti pelatihan coping stress dan pengelolaan emosi di tempat kerja, untuk membantu karyawan dalam menghadapi tekanan emosional yang mereka alami.

5.2 Implikasi Penelitian

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *work overload* dan *Emotional dissonance* memiliki pengaruh signifikan terhadap *burnout* pada karyawan PT PLN UP3 Padang. Selain itu, resiliensi terbukti memoderasi hubungan antara *work overload* dan *Emotional dissonance* dengan *burnout*, namun tidak memiliki pengaruh langsung terhadap *burnout*. Dengan demikian, faktor

organisasi lebih berperan dalam mengurangi *burnout* dibandingkan hanya mengandalkan kapasitas individu untuk bertahan dalam tekanan kerja.

Adapun implikasi praktis dari hasil penelitian ini yang dapat menjadi pertimbangan bagi PT PLN UP3 Padang untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan dan mengurangi tingkat *burnout* adalah sebagai berikut:

1. Rancang dan implementasikan program pelatihan resiliensi berbasis modul seperti teknik coping, mindfulness, dan manajemen stres—yang dijadwalkan secara rutin untuk seluruh karyawan frontline.
2. Lakukan rotasi tugas dan penjadwalan ulang beban kerja P2TL agar distribusi tugas lebih merata, serta tambahkan jeda istirahat terstruktur untuk mengurangi work overload.
3. Bentuk tim *peer support* dan forum *sharing case* secara berkala, di mana karyawan bisa saling bertukar strategi mengatasi emotional dissonance dan tekanan pelanggan.
4. Sediakan akses konseling psikologis profesional (*in-house* atau mitra) dengan sesi follow-up berkala untuk memantau perkembangan resiliensi dan mengintervensi lebih dini gejala *burnout*.

Dengan menerapkan langkah-langkah di atas, PT PLN UP3 Padang dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat dan produktif, serta meningkatkan kesejahteraan karyawan secara keseluruhan.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pengalaman selama melakukan penelitian ini, peneliti menyadari bahwa hasil penelitian ini tidak sempurna serta memiliki beberapa keterbatasan yang dapat mempengaruhi hasil yang diperoleh. Oleh karena itu, keterbatasan-keterbatasan ini diharapkan dapat menjadi perhatian untuk penelitian selanjutnya agar dapat memberikan hasil yang lebih komprehensif. Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini antara lain:

1. Penelitian terbatas pada penggunaan variabel *work overload*, *emotional dissonance*, resiliensi dan *burnout*.
2. Responden pada penelitian ini hanya berfokus pada Karyawan P2TL di PT. PLN. UP3 Padang.
3. Keterbatasan juga terdapat pada objek penelitian, yang hanya PT. PLN UP3 Padang.



5.3 Saran

Adapun saran penulis berdasarkan hasil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memasukkan variabel lain yang juga berpotensi memengaruhi *burnout*, seperti dukungan sosial, kompensasi, budaya organisasi, dan keseimbangan kerja-hidup. Dengan memasukkan variabel-variabel tersebut, analisis terhadap *burnout* akan menjadi lebih komprehensif dan mampu menggambarkan secara lebih menyeluruh faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kelelahan kerja pada karyawan.

- b. Disarankan bagipenelitiselanjutnyamemperluascakupanrespondentidakterb
atas pada karyawan P2TL di PT.PLN UP3 Padang, tetapi juga
mencakuppada karyawanbagianlainnya di PT.PLN UP3 Padang.
- c. Disarankan agar penelitiselanjutnyamemperluasobjekpenelitian,
tidakhanyafokus pada PT.PLN UP3 Padang, tetapi juga pada perusahaan
BUMN lainnya.

