

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Sesuai dengan uraian analisis dan pembahasan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan maka diperoleh hasil sebagai berikut:

1. *Job mindfulness* tidak berpengaruh terhadap *emotional exhaustion* yang dirasakan pegawai Bank Nagari Cabang Utama Padang.
2. *Psychological distress* tidak berpengaruh signifikan terhadap *emotional exhaustion* pada pegawai Bank Nagari Cabang Utama Padang.
3. *Workplace bullying* berpengaruh positif terhadap *emotional exhaustion* yang dirasakan pegawai Bank Nagari Cabang Utama Padang.
4. *Job mindfulness* berpengaruh negatif terhadap *psychological distress* yang dirasakan pegawai Bank Nagari Cabang Utama.
5. *Job mindfulness* berpengaruh negatif terhadap *workplace bullying* yang dirasakan pegawai di lingkungan Bank Nagari Cabang Utama Padang.
6. *Psychological distress* tidak memediasi hubungan antara *job mindfulness* dengan *emotional exhaustion* yang dirasakan pegawai Bank Nagari Cabang Utama Padang.
7. *Workplace bullying* mampu memediasi hubungan antara *job mindfulness* dengan *emotional exhaustion* pada pegawai Bank Nagari Cabang Utama Padang.

5.2 Implikasi

Sejalan dengan uraian kesimpulan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan maka peneliti mengajukan beberapa implikasi bagi:

a. Implikasi Praktis

1. Bagi pimpinan perusahaan sesuai dengan analisis Tingkat Capaian Responden (TCR) terlihat kelelahan emosional yang dirasakan pegawai di lingkungan Bank Nagari Cabang Utama masih relatif tinggi, hal tersebut sesuai dengan pernyataan responden yang mengungkapkan sebagian besar karyawan merasa selalu tertekan melakukan pekerjaan ini, oleh sebab itu pimpinan instansi harus mendorong adanya sikap professional dari setiap karyawan, sehingga mendorong terbentuknya kerja sama team yang solid dari masing karyawan di lingkungan Bank Nagari sehingga tekanan yang mereka rasakan dalam bekerja dapat menjadi lebih berkurang.
2. Sesuai dengan uraian Tingkat Capaian Responden (TCR) teridentifikasi sejumlah pegawai di lingkungan bank merasa *workplace bullying* relatif masih sering terjadi di lingkungan Bank Nagari Cabang Utama, dalam hal ini masing sering diremukan pegawai yang mendapatkan perilaku bully pada saat rapat dengan pimpinan oleh karyawan lainnya. Oleh sebab itu penting untuk pimpinan untuk mencoba menyatukan dan meningkatkan kekompakan pegawai, dalam hal ini pimpinan menjadi pihak yang menginspirasi bawahan untuk lebih mendorong menguatnya nilai nilai kebersamaan dalam bekerja. Langkah tersebut penting untuk mengurangi

workplace bullying sehingga dapat menurunkan *emotional exhaustion* atau kelelahan emosional yang dirasakan setiap pegawai.

3. Sesuai dengan uraian Tingkat Capaian Responden (TCR) teridentifikasi sebagian besar pegawai masih merasa *psychological distress* yang mereka rasakan masih tetap tinggi, dalam hal ini sebagian besar responden banyak yang merasa bingung dan putus asa dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka. Oleh sebab itu penting bagi pimpinan untuk bersikap bijaksana dan adil, untuk mendorong menguatnya nilai-nilai kebersamaan dalam organisasi. Ketika hal tersebut dapat diwujudkan maka *psychological distress* dapat semakin menurun, sehingga kinerja pegawai di lingkungan Bank Nagari Cabang Utama semakin baik.

b. Implikasi Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu manajemen sumber daya manusia dan perilaku organisasi, terutama dalam memperkuat esensi teori yang berkaitan dengan perilaku kontraproduktif dalam bekerja, *bullying* di tempat kerja yang mendorong munculnya *psychological distress* yang mengakibatkan terjadinya *emotional exhaustion* dalam diri karyawan yang merasakannya

5.3 Keterbatasan dan Saran

Peneliti menyadari bahwa penelitian yang telah dilaksanakan saat ini masih memiliki sejumlah keterbatasan yang meliputi:

1. Jumlah data yang digunakan dalam penelitian ini masih digolongkan sampel kecil, kondisi tersebut tentu mempengaruhi hasil penelitian yang

diperoleh. Oleh sebab itu diharapkan bagi peneliti dimasa mendatang menggunakan dua instansi dengan karakteristik yang sama sehingga akan memperbesar ukuran sampel yang akan diolah. Hal tersebut penting untuk meningkatnya kualitas hasil penelitian yang akan diperoleh dimasa mendatang.

2. Masih terdapatnya sejumlah variabel yang juga mempengaruhi kelelahan emosional yang belum digunakan dalam penelitian ini, seperti ketidakpuasan kerja, *workload*, *burnout* dan berbagai variabel lainnya. Oleh sebab itu bagi peneliti dimasa mendatang mencoba menggunakannya agar kualitas hasil penelitian yang diperoleh menjadi lebih baik
3. Masih terdapatnya *software* dengan tingkat *goodness of fit* yang lebih tinggi untuk menguji permasalahan mediasi yaitu AMOS atau Listrel, sehingga di sarankan bagi peneliti dimasa mendatang untuk mencoba menggunakan *software* tersebut. Saran tersebut menjadi sangat penting di coba agar kualitas hasil penelitian yang diperoleh menjadi lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Adamu, A. A., Raza, S. H., & Mohamad, B. (2023). The interactive effect of mindfulness and internal listening on internal crisis management and its outcomes: the moderating role of emotional exhaustion. *Corporate Communications*, 28(1), 6–29. <https://doi.org/10.1108/CCIJ-05-2022-0051>
- Anasori, E., Kucukergin, K. G., Soliman, M., Tulucu, F., & Altinay, L. (2022). How can the subjective well-being of nurses be predicted? Understanding the mediating effect of psychological distress, psychological resilience and emotional exhaustion. *Journal of Service Theory and Practice*, 32(6), 762–780. <https://doi.org/10.1108/JSTP-01-2022-0008>
- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. PT Rineka Cipta.
- Bayighomog, S. W., Ogunmokun, O. A., Ikhide, J. E., Tanova, C., & Anasori, E. (2021). How and when mindfulness inhibits emotional exhaustion: a moderated mediation model. *Current Psychology*. <https://doi.org/10.1007/s12144-021-02193-6>
- Chen, H., & Eyoun, K. (2021). Do mindfulness and perceived organizational support work? Fear of COVID-19 on restaurant frontline employees' job insecurity and emotional exhaustion. *International Journal of Hospitality Management*, 94(August 2020), 102850. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102850>
- Choi, S., Cheong, K. J. (KJ), & Feinberg, R. A. (2018). Moderating effects of supervisor support, monetary rewards, and career paths on the relationship between job burnout and turnover intentions in the context of call centers. *Managing Service Quality*, 22(5), 492–516. <https://doi.org/10.1108/09604521211281396>
- Di Giuseppe, M., Ciacchini, R., Piarulli, A., Nepa, G., & Conversano, C. (2019a). Mindfulness dispositions and defense style as positive responses to psychological distress in oncology professionals. *European Journal of Oncology Nursing*, 40(February), 104–110. <https://doi.org/10.1016/j.ejon.2019.04.003>
- Di Giuseppe, M., Ciacchini, R., Piarulli, A., Nepa, G., & Conversano, C. (2019b). Mindfulness dispositions and defense style as positive responses to psychological distress in oncology professionals. *European Journal of Oncology Nursing*, 40(February), 104–110. <https://doi.org/10.1016/j.ejon.2019.04.003>
- Duong, C. D. (2021). The impact of fear and anxiety of Covid-19 on life satisfaction: Psychological distress and sleep disturbance as mediators. *Personality and Individual Differences*, 178(December 2020), 110869. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2021.110869>
- Ghozali, I., & Latan, H. (2019). *Partial Least Squares : Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0* (S. Toni (ed.); 4th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., Black, W. C., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis*. <https://doi.org/10.1002/9781119409137.ch4>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective* (7th ed.). Pearson Education.

- He, S. C., Wu, S., Wang, C., Wang, D. M., Wang, J., Xu, H., Wang, L., & Zhang, X. Y. (2020). Interaction Between Job stress, Serum BDNF Level and the BDNF RS2049046 Polymorphism in Job Burnout. *Journal of Affective Disorders*, 266, 671–677. <https://doi.org/10.1016/j.jad.2020.01.181>
- Hua, C., Zhao, L., He, Q., & Chen, Z. (2023). When and how workplace ostracism leads to interpersonal deviance: The moderating effects of self-control and negative affect. *Journal of Business Research*, 156(December 2021), 113554. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2022.113554>
- Ivie, D., & Garland, B. (2011). Stress and burnout in policing: Does military experience matter? *Policing*, 34(1), 49–66. <https://doi.org/10.1108/13639511111106605>
- James L Gibson, John M Ivancevich, J. H. D. J. & R. K. (2015). *Organizations Behavior, Structure, Processes* (14th ed.). McGraw-Hill.
- Liang, H. L. (2020). How Workplace Bullying Relates to Facades of Conformity and Work–Family Conflict: The Mediating Role of Psychological Strain. *Psychological Reports*, 123(6), 2479–2500. <https://doi.org/10.1177/0033294119862984>
- Lim, P. K., Koay, K. Y., & Chong, W. Y. (2021). The effects of abusive supervision, emotional exhaustion and organizational commitment on cyberloafing: a moderated-mediation examination. *Internet Research*, 31(2), 497–518. <https://doi.org/10.1108/INTR-03-2020-0165>
- Luthans, F. (2017). Organizational Behavior : Organizational Contexts. In *Contexts* (13th ed.). McGraw-Hill.
- Mubarak, N., Khan, J., & Khan, A. K. (2022a). Psychological distress and project success: The moderating role of employees’ resilience and mindfulness. *International Journal of Project Management*, 40(5), 566–576. <https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2022.05.004>
- Mubarak, N., Khan, J., & Khan, A. K. (2022b). Psychological distress and project success: The moderating role of employees’ resilience and mindfulness. *International Journal of Project Management*, 40(5), 566–576. <https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2022.05.004>
- Neumann, J. L., Mau, L. W., Virani, S., Denzen, E. M., Boyle, D. A., Boyle, N. J., Dabney, J., De KeselLofthus, A., Kalbacker, M., Khan, T., Majhail, N. S., Murphy, E. A., Paplham, P., Parran, L., Perales, M. A., Rockwood, T. H., Schmit-Pokorny, K., Shanafelt, T. D., Stenstrup, E., ... Burns, L. J. (2018). Burnout, Moral Distress, Work–Life Balance, and Career Satisfaction among Hematopoietic Cell Transplantation Professionals. *Biology of Blood and Marrow Transplantation*, 24(4), 849–860. <https://doi.org/10.1016/j.bbmt.2017.11.015>
- Qian, S., Yuan, Q., Lim, V. K. G., Niu, W., & Liu, Z. (2020). Do Job Insecure Leaders Perform Less Transformational Leadership? The Roles of Emotional Exhaustion and Trait Mindfulness. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 27(4), 376–388. <https://doi.org/10.1177/1548051820938327>
- Robbins, S. P., & Judge, A. T. (2016). *Organizational Behavior* (15e ed.). McGraw-Hill.

- Ross, C. E., & Mirowsky, J. (2012). The Concept and Measurement of Personal Control Personal Control and Related Concepts. *Handbook of The Sociology of Mental Health*, 379–403. <https://doi.org/10.1007/978-94-007-4276-5>
- Said, H., & Tanova, C. (2021). Workplace bullying in the hospitality industry: A hindrance to the employee mindfulness state and a source of emotional exhaustion. *International Journal of Hospitality Management*, 96(May), 102961. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102961>
- Sekaran, U. (2017). *Research Methods for Business A Skill Building Approach* (14th ed.). John Wiley & Sons Inc.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Salemba Empat.
- Sharma, C. S., & Sharma, N. (2015). Impact of Facades of Comformity on Self Monitoring and Burnout An Investigation In to Causes. *Research Modeling*, January 2014.
- Sheng, N., Yang, C., Han, L., & Jou, M. (2023). Too much overload and concerns: Antecedents of social media fatigue and the mediating role of emotional exhaustion. *Computers in Human Behavior*, 139(December 2021), 107500. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2022.107500>
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. In *Bandung: Alfabeta*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Vo-Thanh, T., Vu, T. Van, Nguyen, N. P., Nguyen, D. Van, Zaman, M., & Chi, H. (2021). COVID-19, frontline hotel employees' perceived job insecurity and emotional exhaustion: Does trade union support matter? *Journal of Sustainable Tourism*, 0(0), 1–18. <https://doi.org/10.1080/09669582.2021.1910829>