

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Perceived organizational support* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja, artinya semakin tinggi *perceived organizational support* maka akan semakin menurunkan tingkat stres kerja yang dirasakan pegawai SAMSAT Kabupaten Kuningan.
2. Kepemimpinan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja, artinya semakin baik kepemimpinan maka stres kerja pegawai SAMSAT Kabupaten Kuningan akan semakin menurun.
3. Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja, artinya semakin tinggi beban kerja maka stres kerja pegawai SAMSAT Kabupaten Kuningan akan semakin meningkat.
4. *Perceived organizational support*, kepemimpinan, dan beban kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap stres kerja karyawan, artinya stres kerja pegawai SAMSAT Kabupaten Kuningan dapat diindikasikan oleh faktor *perceived organizational support*, kepemimpinan, dan beban kerja.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan dan analisis data yang telah dilakukan dan mengacu pada nilai angket terkecil, maka dari hasil penelitian ini memberikan saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil jawaban angket yang diberikan kepada responden, nilai angket terkecil pada variabel *perceived organizational support* terdapat pada indikator X1.8 (kepedulian terhadap kepuasan kerja karyawan). Oleh karena itu, manajemen SAMSAT Kabupaten Kuningan disarankan untuk melaksanakan survei kepuasan kerja pegawai secara berkala setiap 6 (enam) bulan menggunakan instrumen yang baku. Membentuk forum komunikasi dua arah misalnya rapat koordinasi bulanan yang melibatkan pimpinan dan staf dari ketiga instansi (Polri, Bapenda, dan Jasa Raharja), sebagai saluran

resmi untuk menampung aspirasi dan keluhan pegawai. Menyusun program penghargaan kinerja (misalnya predikat pegawai berprestasi atau insentif non-finansial) dengan kriteria penilaian yang diumumkan secara transparan kepada seluruh pegawai, sehingga pegawai merasa dihargai dan diperhatikan kesejahteraannya oleh organisasi.

2. Berdasarkan hasil jawaban angket yang diberikan kepada responden, nilai angket terkecil pada variabel kepemimpinan terdapat pada indikator X2.4 (pengawasan kinerja/monitoring). Oleh karena itu, para kepala seksi dan supervisor di SAMSAT Kabupaten Kuningan disarankan untuk menyusun dan menerapkan instrumen *checklist* supervisi harian atau mingguan yang baku untuk memantau kinerja pegawai di setiap loket pelayanan, menjadwalkan sesi pemberian umpan balik (*coaching*) kepada pegawai minimal 1 (satu) kali setiap bulan, dan mengikuti pelatihan kepemimpinan suportif yang dapat difasilitasi oleh instansi induk masing-masing (Polri, Bapenda, atau Jasa Raharja) minimal 1 (satu) kali dalam setahun, agar pengawasan kinerja yang dilakukan lebih konsisten, terstandar, dan berorientasi pada pengembangan pegawai.
3. Berdasarkan hasil jawaban angket yang diberikan kepada responden, nilai angket terkecil pada variabel beban kerja terdapat pada indikator X3.2 (kondisi pekerjaan). Oleh karena itu, manajemen SAMSAT Kabupaten Kuningan disarankan untuk melakukan analisis beban kerja secara periodik setiap semester guna memastikan distribusi tugas antarpegawai dan antarinstitusi (Polri, Bapenda, dan Jasa Raharja) berlangsung secara proporsional, mengajukan penambahan personel atau tenaga kontrak pada periode puncak pelayanan, misalnya menjelang jatuh tempo pajak tahunan, melalui koordinasi dengan instansi induk terkait, dan mengoptimalkan layanan digital atau daring (seperti SAMSAT online) untuk mengurangi volume antrean dan beban administratif petugas loket, khususnya dalam menghadapi lonjakan tunggakan kendaraan yang terus meningkat.
4. Berdasarkan hasil jawaban angket yang diberikan kepada responden, nilai angket terkecil pada variabel stres kerja terdapat pada indikator Y.5 (konflik interpersonal). Oleh karena itu, manajemen SAMSAT Kabupaten Kuningan

disarankan untuk menyelenggarakan pelatihan manajemen konflik dan kecerdasan emosional bagi seluruh pegawai minimal 1 (satu) kali dalam setahun, membentuk mekanisme penyelesaian konflik yang terstruktur misalnya dengan menunjuk petugas mediator internal atau membuka forum konsultasi lintas instansi yang dapat diakses pegawai secara berkala, dan mengadakan program *team building* secara rutin, minimal setiap 6 (enam) bulan guna memperkuat hubungan antarpegawai lintas unit (Polri, Bapenda, dan Jasa Raharja) di lingkungan SAMSAT Kabupaten Kuningan.

5. Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini yang menunjukkan bahwa ketiga variabel bebas hanya menjelaskan 67,4% variasi stres kerja, peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi menjelaskan variasi stres kerja (seperti *job burnout*, konflik peran, atau dukungan rekan kerja), memperluas objek penelitian ke beberapa kantor SAMSAT lain di wilayah Jawa Barat dengan karakteristik beban kerja yang berbeda, agar hasil penelitian lebih dapat digeneralisasi, dan menggunakan pendekatan longitudinal atau metode penelitian campuran (kuantitatif dan kualitatif) untuk menangkap dinamika stres kerja pegawai SAMSAT secara lebih mendalam dari waktu ke waktu.