

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan negatif yang signifikan antara *emotional labor* dengan *burnout* pada ibu yang bekerja sebagai perawat Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Rumah Sakit Mitra Siaga Tegal. Artinya semakin tinggi *emotional labor* maka semakin rendah *burnout*. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah *emotional labor* maka semakin tinggi *burnout* pada ibu yang bekerja sebagai perawat Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Rumah Sakit Mitra Siaga Tegal.

Sedangkan dari hasil kategorisasi dapat diketahui bahwa sebagian besar ibu yang bekerja sebagai perawat Instalasi Gawat Darurat di Rumah Sakit Mitra Siaga Tegal memiliki *burnout* yang cenderung sedang. Sedangkan *emotional labor* pada ibu yang bekerja sebagai perawat Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Rumah Sakit Mitra Siaga Tegal memiliki skor dalam kategori tinggi. *Emotional labor* memiliki kontribusi 45.5% terhadap *burnout* dan sisanya 54.5% dipengaruhi oleh faktor lain yang terdiri dari faktor situasional meliputi karakteristik kerja, karakteristik okupasi, karakteristik organisasi dan faktor individu meliputi karakteristik kepribadian, sikap kerja (Maslach & Leiter, dalam Ratnaningsih, 2017).

## B. Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan dari hasil penelitian ini yaitu, sebagai berikut:

### 1. Bagi subjek penelitian

Beberapa saran yang dapat diberikan peneliti adalah mengurangi intensitas pengelolaan emosi melalui *surface acting* ketika menghadapi pasien. Pengelolaan emosi melalui *surface acting* cenderung menghabiskan energi, karena melibatkan ketegangan internal yang tahan lama antara perasaan yang ditampilkan dan perasaan sebenarnya sehingga menyebabkan kelelahan emosional yang menghasilkan kesejahteraan berkurang (Yagil, 2012). Selain itu, pengelolaan emosi sebaiknya di dominasi oleh *deep acting* ketika menghadapi pasien. Pengelolaan emosi melalui *deep acting* akan meminimalkan ketegangan, memunculkan pencapaian pribadi karena *deep acting* memperlakukan pelanggan sebagai seorang yang pantas mendapatkan ekspresi otentik dan umpan balik positif dari pelanggan dapat meningkatkan rasa kemanjuran pribadi (Brotheridge & Grandey, 2002).

### 2. Bagi Rumah Sakit Mitra Siaga Tegal

Rumah Sakit Mitra Siaga Tegal dapat memberikan program pelatihan manajemen emosi yang akan membantu perawat mengatasi konsekuensi negatif dari *emotional labor* dengan cara yang konstruktif. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan yaitu *metode-acting*, individu didorong untuk memikirkan hal-hal yang menyenangkan sehingga dapat berpengaruh timbulnya perasaan positif (Chu, Baker, & Murrmann, 2012). Hubungan yang

terjalin baik dengan adanya saling support dari pimpinan maupun antar rekan kerja dapat mengurangi resiko munculnya *burnout* yang dialami individu dalam bekerja (McCormack & Cotter, 2013). Bentuk dari dukungan yang diberikan dapat berupa pemberian nasehat atau mengadakan kegiatan tertentu sebagai sarana saling sharing antar perawat.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan lebih dapat menggali lebih dalam faktor-faktor yang dapat mempengaruhi *burnout*. Kelemahan penelitian ini yaitu hanya menggunakan satu variabel prediktor, oleh karena itu bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan jumlah variabel prediktor lainnya serta dapat menggunakan jenis pekerjaan dengan bidang lain mengingat pentingnya tindakan preventif terhadap *burnout* dan pengembangan *emotional labor* dalam upaya memajukan organisasi. Beberapa penelitian terdahulu masih sering dilakukan dalam bidang pelayanan manusia, seperti dokter, guru dan layanan jasa lainnya sehingga peneliti selanjutnya memiliki kesempatan untuk membandingkan tingkat *burnout* pada profesi lain (McCormack & Cotter, 2013).