

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah disampaikan pada bab sebelumnya, maka peneliti membuat beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan perhitungan nilai rata-rata beban kerja mental pada divisi *Teller* adalah 80,55. Nilai ini berada di kategori sangat tinggi. Dari keenam indikator beban kerja mental, indikator performansi memiliki rata-rata tertinggi, yaitu 283,33. Untuk divisi *Finance* sebesar 86. Nilai ini berada di kategori sangat tinggi. Dari keenam indikator beban kerja mental, indikator yang paling tinggi adalah performansi memiliki rata-rata tertinggi, yaitu 315. Untuk divisi *Admin Collection* nilai rata-rata beban kerja mental sebesar 80,67. Nilai ini berada di kategori sangat tinggi. Dari keenam indikator beban kerja mental, indikator tingkat usaha memiliki rata-rata tertinggi, yaitu 367,5. Sedangkan untuk divisi *Admin FDE* didapatkan nilai rata-rata beban kerja mental sebesar 83,22. Nilai ini berada di kategori sangat tinggi. Dari keenam indikator beban kerja mental, indikator performansi memiliki rata-rata tertinggi, yaitu 360.
2. Dari hasil di atas dapat disimpulkan bahwa performansi menjadi faktor utama penyebab adanya beban kerja mental pada divisi *Teller*. Karena karyawan *Teller* hanya diberi waktu 3 menit untuk 1 nasabah, dimana 1

hari nasabah mencapai 200 orang serta adanya target khusus dari perusahaan untuk menawarkan asuransi jiwa kepada nasabah. Divisi *Finance* dapat disimpulkan bahwa performansi menjadi faktor utama penyebab adanya beban kerja mental. Karena adanya *double job* yang harus dikerjakan oleh karyawan *Finance*, seperti pekerjaan *HRD* yang dibantu oleh *Finance*. Untuk divisi *Admin Collection* dapat disimpulkan bahwa tingkat usaha menjadi faktor utama penyebab adanya beban kerja mental. Karena karyawan harus selalu mengingatkan kolektor setiap hari untuk mengisi administrasi pada saat mengambil kwitansi. Divisi *Admin FDE* dapat disimpulkan bahwa performansi menjadi faktor utama penyebab adanya beban kerja mental. Karena banyaknya data yang harus discan pada setiap map dari marketing, harus teliti dalam memeriksa berkas pada map karena masih ada ditemukan adanya kekurangan pada berkas dari nasabah.

5.2 Saran

Berdasarkan beberapa kesimpulan di atas, penulis mencoba memberikan beberapa saran untuk perbaikan, baik saran kepada perusahaan maupun kepada penelitian selanjutnya, yaitu :

1. Secara keseluruhan harus ada perbaikan, untuk menurunkan tingkat beban kerja mental pada divisi *Teller*, *Finance*, *Admin Collection*, *Admin FDE* dimana kategori beban kerja mental nya adalah sangat tinggi.
2. Saran untuk perusahaan pada divisi *Teller*, waktu yang diperlukan untuk melayani satu nasabah dilebihkan menjadi maksimal 5 menit dan target asuransi yang dibutuhkan tidak terlalu tinggi mengingat kurangnya minat dari konsumen.
3. Pada divisi *Finance*, tidak adanya *double job* lagi, jika seandainya harus mengerjakan lebih dari satu pekerjaan, maka harus ada penambahan karyawan.
4. Pada divisi *Admin Collection*, adanya sanksi yang diberikan kepada kolektor yang tidak disiplin dalam pengisian administrasi pengambilan kwitansi.
5. Untuk divisi *Admin FDE*, sebelum marketing menyerahkan berkas untuk diinput admin, kelengkapan berkas nasabah harus benar-benar tidak ada kekurangan, supaya penginputan dilakukan cepat dan tepat.
6. Untuk penelitian selanjutnya, menganalisis beban kerja psikologis pada PT. Adira Finance untuk divisi lain yang belum peneliti membahasnya.