

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa pegawai protokoler di PT TASPEN (Persero) menghadapi stres kerja yang tinggi dan bersifat multidimensional, yang berdampak signifikan terhadap kondisi kesehatan mental mereka. Stres kerja tersebut muncul sebagai konsekuensi dari karakteristik pekerjaan protokoler yang menuntut presisi tinggi, jam kerja panjang dan tidak menentu, tekanan dari pimpinan serta pihak eksternal, serta keterbatasan ruang personal dalam kehidupan sehari-hari.

Sumber stres utama berasal dari beban kerja yang berlebihan (role overload) dan ekspektasi kesempurnaan dalam setiap kegiatan resmi, terutama ketika berhadapan dengan tamu penting atau pejabat tinggi. Kondisi ini diperparah oleh pola kerja yang sulit diprediksi dan intensitas komunikasi kerja di luar jam kantor, sehingga mengganggu keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi.

Dampak stres kerja terhadap kondisi psikologis pegawai terlihat secara jelas pada aspek emosional, kognitif, dan psikologis, antara lain mudah marah, frustrasi, penurunan konsentrasi, kecemasan berlebih menjelang acara besar, serta gangguan pola tidur. Stres yang berlangsung terus-menerus tanpa pemulihan yang memadai mendorong munculnya kelelahan emosional dan penurunan fungsi kerja.

Lebih lanjut, stres kerja yang berkepanjangan memunculkan manifestasi gangguan psikologis berupa burnout, gejala psikosomatis, dan penurunan motivasi kerja. Pegawai mengalami kejenuhan, kelelahan fisik dan mental, serta keluhan kesehatan yang berkaitan dengan stres. Selain itu, persepsi kurangnya apresiasi terhadap peran protokoler turut memperlemah rasa bermakna dalam pekerjaan, yang berpotensi menurunkan loyalitas dan kinerja pegawai.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa stres kerja pegawai protokoler bukan sekadar persoalan individu, melainkan fenomena struktural dan organisasional yang memerlukan perhatian serius dari manajemen. Kesehatan mental pegawai protokoler memiliki keterkaitan langsung dengan kualitas kinerja, profesionalitas pelayanan, serta citra institusi PT TASPEN (Persero).

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Saran bagi PT TASPEN (Persero)

PT TASPEN (Persero) disarankan untuk lebih memperhatikan aspek kesehatan mental pegawai protokoler sebagai bagian dari strategi pengelolaan sumber daya manusia. Organisasi perlu mengembangkan kebijakan yang mendukung pengelolaan stres kerja, antara lain melalui pengaturan jam kerja yang lebih proporsional, pemberian waktu pemulihan yang memadai setelah

kegiatan intens, serta pembatasan komunikasi kerja di luar jam kerja kecuali dalam kondisi mendesak.

Selain itu, penyediaan layanan dukungan psikologis, seperti konseling atau program bantuan karyawan (employee assistance program), dapat menjadi langkah preventif untuk mengurangi risiko burnout. Organisasi juga perlu membangun sistem apresiasi yang adil dan transparan, agar kontribusi pegawai protokoler diakui tidak hanya ketika terjadi kesalahan, tetapi juga ketika kegiatan berjalan sukses.

2. Saran bagi Pimpinan dan Manajemen Unit Protokoler

Pimpinan diharapkan dapat menerapkan gaya kepemimpinan yang lebih empatik dan sensitif terhadap kondisi psikologis pegawai. Komunikasi yang terbuka, perencanaan kerja yang lebih realistis, serta pembagian tugas yang proporsional dapat membantu menurunkan tekanan kerja. Pimpinan juga perlu menciptakan iklim kerja yang aman secara psikologis (psychological safety), sehingga pegawai merasa nyaman menyampaikan kendala, kelelahan, maupun kebutuhan dukungan tanpa takut distigma sebagai tidak profesional.

3. Saran bagi Pegawai Protokoler

Pegawai protokoler disarankan untuk terus mengembangkan strategi coping yang adaptif, seperti pengelolaan stres, regulasi emosi, dan menjaga batas antara pekerjaan dan kehidupan pribadi sejauh memungkinkan. Membangun dukungan sosial antar rekan kerja dan memanfaatkan ruang

komunikasi internal secara positif juga penting untuk menjaga keseimbangan psikologis di tengah tuntutan kerja yang tinggi.

4. Saran bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas jumlah dan variasi informan, serta melibatkan unit kerja lain dengan karakteristik stres tinggi di lingkungan BUMN. Selain itu, penggunaan pendekatan mixed methods atau studi longitudinal dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai dinamika stres kerja dan kesehatan mental pegawai dalam jangka panjang, serta efektivitas intervensi organisasi yang diterapkan.