

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan temuan penelitian pada karyawan Gen Z *coffee shop* di Jakarta Selatan, dapat disimpulkan bahwa beban kerja maupun pelatihan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *employee engagement*. Beban kerja yang terstruktur, jelas, serta dirasakan proporsional oleh karyawan mampu mendorong keterlibatan mereka dalam pekerjaan. Demikian pula, pelatihan yang relevan dengan tugas, seperti peningkatan keterampilan brewing, pelayanan pelanggan, dan penguasaan alat kerja, terbukti meningkatkan rasa percaya diri dan membuat karyawan merasa didukung oleh perusahaan, sehingga tingkat *employee engagement* menjadi lebih tinggi. Hasil penelitian ini juga mengindikasikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee engagement*, yang berarti karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya cenderung lebih antusias, memiliki komitmen yang kuat, serta berpartisipasi secara aktif dalam pelaksanaan tugas-tugasnya sehari-hari.

Selanjutnya, hasil penelitian menemukan bahwa beban kerja dan pelatihan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Beban kerja yang dikelola dengan baik dan tidak berlebihan, didukung rekan dan atasan, serta diimbangi pembagian shift yang adil dan mampu meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Di sisi lain, pelatihan yang dirasakan bermanfaat dan aplikatif memberikan peluang pengembangan diri bagi karyawan Gen Z, sehingga mereka merasa lebih dihargai dan nyaman bekerja di *coffee shop* tersebut. Kondisi ini menegaskan bahwa pengelolaan beban kerja dan penyediaan program pelatihan yang tepat merupakan dua aspek penting dalam membangun kepuasan kerja dan, pada akhirnya, memperkuat *employee engagement*.

Peran mediasi kepuasan kerja dalam penelitian ini juga terlihat cukup jelas. Dalam hubungan antara beban kerja dan *employee engagement*, kepuasan kerja terbukti berperan sebagai mediator parsial, artinya beban kerja tidak hanya memengaruhi *employee engagement* secara langsung, tetapi juga melalui peningkatan kepuasan kerja. Sementara itu, dalam hubungan antara pelatihan dan *employee engagement*, kepuasan kerja tidak berperan sebagai mediator secara

signifikan, sehingga pengaruh pelatihan terhadap *employee engagement* lebih banyak terjadi secara langsung, bukan melalui jalur kepuasan kerja. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan *employee engagement* pada karyawan Gen Z *coffee shop* di Jakarta Selatan terutama ditopang oleh pengelolaan beban kerja dan pelatihan yang efektif, dengan kepuasan kerja berperan penting terutama pada jalur pengaruh beban kerja.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan dengan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. Namun demikian, penelitian ini tentu belum dapat dikatakan sempurna. Dengan demikian, penting untuk dipahami bahwa penelitian ini memiliki sejumlah keterbatasan, antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya melibatkan karyawan Gen Z yang bekerja pada *coffee shop* di wilayah Jakarta Selatan, sehingga hasil yang diperoleh belum dapat digeneralisasikan secara menyeluruh pada seluruh industri food and beverage atau *coffee shop* di daerah lain yang mungkin memiliki karakteristik operasional, budaya kerja, dan tuntutan pekerjaan yang berbeda.
2. Pengumpulan data dilaksanakan dengan memanfaatkan kuesioner yang diisi secara langsung oleh responden (self-report), sehingga tidak menutup kemungkinan munculnya bias jawaban, misalnya kecenderungan responden memberikan jawaban yang dianggap paling aman atau paling sesuai secara sosial dan belum sepenuhnya menggambarkan kondisi sesungguhnya di lapangan.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil temuan yang telah diperoleh, terdapat sejumlah rekomendasi baik dari sisi teoritis maupun praktis yang dapat dijadikan acuan untuk pengembangan penelitian selanjutnya maupun penerapan di lingkungan kerja. Adapun saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

- a) Saran Teoritis

Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan penelitian dengan melibatkan *coffee shop* atau industri food and beverage dari wilayah yang berbeda, sehingga hasil penelitian dapat mencerminkan kondisi karyawan secara lebih menyeluruh. Mengingat penelitian ini hanya berfokus pada karyawan Gen Z di *coffee shop* Jakarta Selatan, maka hasil yang diperoleh belum dapat sepenuhnya digeneralisasikan ke daerah lain yang memiliki kondisi operasional dan budaya kerja yang berbeda.

Selain itu, penelitian mendatang juga perlu mempertimbangkan integrasi variabel tambahan yang berpotensi memengaruhi *employee engagement*. Variabel seperti kompensasi, dukungan organisasi, motivasi kerja, iklim kerja, ataupun gaya kepemimpinan dapat memperkaya model penelitian dan memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang membentuk *employee engagement* pada karyawan generasi muda. Dengan memperluas variabel dan ruang lingkup penelitian, diharapkan kajian yang dihasilkan dapat memberikan kontribusi yang lebih kuat terhadap pengembangan teori sumber daya manusia.

b) Saran Praktis

Bagi manajemen *coffee shop*, penting untuk memastikan bahwa pengelolaan beban kerja dilakukan secara proporsional, terutama mengingat karakteristik pekerjaan yang menuntut kecepatan, ketelitian, dan kemampuan multitasking. Penyesuaian pembagian shift, pengaturan target kerja, serta ketersediaan dukungan dari atasan dan rekan kerja perlu diperhatikan agar beban kerja tidak menurunkan kepuasan kerja dan tingkat keterlibatan karyawan.

Selanjutnya, perusahaan disarankan untuk meningkatkan kualitas dan konsistensi program pelatihan, baik dalam bentuk pelatihan teknis (seperti brewing, latte art, dan pelayanan pelanggan) maupun pelatihan nonteknis yang mendukung pengembangan diri karyawan Gen Z. Program pelatihan yang relevan dan berkelanjutan dapat memberikan rasa percaya diri, meningkatkan kompetensi kerja, serta mendorong kepuasan kerja yang lebih tinggi.

Selain itu, perusahaan juga perlu memperhatikan faktor-faktor yang berperan dalam membangun kepuasan kerja, seperti lingkungan kerja yang nyaman, hubungan kerja yang positif, serta penghargaan terhadap kinerja karyawan. Penciptaan suasana kerja yang inklusif dan suportif akan membantu meningkatkan keterlibatan karyawan dalam pekerjaan.

Melalui pengelolaan beban kerja yang baik, penyelenggaraan pelatihan yang berkualitas, serta peningkatan aspek kepuasan kerja, perusahaan dapat menciptakan kondisi kerja yang lebih sehat, produktif, dan berkelanjutan bagi karyawan Gen Z, sehingga pada akhirnya mendukung peningkatan *employee engagement* secara menyeluruh.