

**ANALISIS PENGARUH KONFLIK DAN STRES KERJA TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN PADA GRAND KARTIKA HOTEL  
DI PONTIANAK**

**Melisa Dinata**

email: melisa.dinata06@gmail.com

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Widya Dharma Pontianak

**ABSTRAKSI**

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah konflik dan stres kerja. Konflik dan stres kerja yang terjadi pada karyawan akan mempengaruhi kinerja karyawan dalam melakukan pekerjaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Konflik dan Stres Kerja terhadap kinerja karyawan pada Grand Kartika Hotel. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan teknik pengumpulan data diperoleh dari kuesioner dan data arsip dokumen. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Sampling Insidental*. Sampel yang digunakan adalah sebanyak 48 responden pada Grand Kartika Hotel di Pontianak. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan tahap perhitungan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji F, uji *t* dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik dan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Grand Kartika Hotel di Pontianak.

**KATA KUNCI:** Konflik, Stres Kerja, dan Kinerja

**PENDAHULUAN**

Organisasi dinamis secara terus menerus mengalami perubahan, perubahan yang dilakukan dalam upaya menyesuaikan diri dengan lingkungan dan bila berkemampuan mengubah lingkungan yang ada. Namun jika kualitas sumber daya manusia yang dimiliki tidak dapat beradaptasi dengan perubahan lingkungan yang terjadi, maka akan menimbulkan konflik dan tekanan atau stres terhadap karyawan yang berdampak pada kinerja karyawan.

Konflik digambarkan sebagai sesuatu yang buruk dan merusak sehingga dapat menurunkan produktivitas, menurunkan kepuasan kerja dan penarikan fisik seperti pindah kerja. Namun tidak selamanya konflik dikonotasikan buruk. Sebagian pemimpin dan manajer menganggap konflik itu baik dan diperlukan. Sebuah asumsi berinteraksi menurut Robbins (1992) dalam Wirawan (2013: 115) menyebutkan konflik diperlukan untuk menciptakan perubahan dan kemajuan.

Stres digambarkan sebagai kondisi ketegangan emosi dan tekanan emosional yang dialami seseorang yang menghadapi tuntutan yang sangat besar. Stres dapat mempengaruhi emosi, pikiran dan kondisi fisik seseorang. Stres sering kali

dikonotasikan buruk, sehingga umumnya dalam konteks negatif, padahal tidak selamanya stres itu buruk. (Lianto, 2019).

Stres juga memiliki nilai positif. Stres menjadi peluang bila stres itu memberikan kesempatan yang potensial. Stres dimanfaatkan secara positif untuk meningkatkan kinerja secara maksimum sehingga mampu mengaktualisasi potensi yang dimiliki oleh karyawan tersebut (Badeni, 2017: 63).

Oleh karena itu berdasarkan latar belakang yg dipaparkan penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Analisis Pengaruh Konflik dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Grand Kartika Hotel Di Pontianak”.

### **KAJIAN TEORITIS**

Menurut Mangkunegara (2016: 155): Konflik adalah suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkannya. Menurut Hardjana (1994) dalam Wahyudi (2008: 18): “Konflik adalah perselisihan, pertentangan antara dua orang atau dua kelompok dimana perbuatan yang satu berlawanan dengan yang lainnya sehingga salah satu atau keduanya saling terganggu”.

Menurut Robbins (2003: 139-142) menjelaskan dimensi konflik kerja yang di dapatkan menjadi 3 kategori umum, yakni:

1. Komunikasi, sumber komunikasi merupakan penyebab konflik yang muncul dari kesulitan sematik (perbedaan pelatihan, persepsi selektif dan informasi tidak memadai mengenai orang lain) dan kesalahpahaman.
2. Struktur, struktur yang digunakan dalam konteks ini, antara lain variabel seperti ukuran, derajat spesialisasi dalam tugas yang di berikan kepada anggota kelompok, kejelasan yurisdiksi, kecocokan anggota-tujuan, gaya kepemimpinan, sistem imbalan, dan derajat ketergantungan antar kelompok.
3. Faktor pribadi, mencakup sistem nilai individual tiap orang dan karakteristik kepribadian yang menyebabkan idiosinkrasi dan perbedaan individual .

Menurut Badeni (2017: 189), konflik dapat diklasifikasikan menurut perbedaan status atau peran seseorang atau kelompok yang berkonflik:

1. Konflik vertikal yaitu konflik yang terjadi antara hieraki dalam organisasi, misalnya konflik antar atasan dan bawahan.
2. Konflik horizontal yaitu konflik yang terjadi antara satu orang atau kelompok dengan orang lain atau kelompok, seperti perusahaan dengan perusahaan lain atau antar bagian dalam perusahaan.
3. Konflik lini dan staf yaitu konflik yang terjadi antara orang atau kelompok dari fungsi staf dengan orang atau kelompok dari fungsi operasi.

4. Konflik peran yaitu konflik yang terjadi akibat peran yang diharapkan dari seseorang oleh organisasi tidak sesuai dengan yang diinginkan oleh pemegang jabatan.

Konflik memiliki dampak positif (fungsional) dan kemungkinan muncul pengaruh negatif. Menurut Wahyudi (2008: 90):

Konflik dapat berpengaruh terhadap performansi kerja karena konflik itu sendiri merupakan energi yang dapat mengerakkan anggota organisasi dalam mencapai tujuan. Konflik yang menjadi kekuatan adalah konflik fungsional artinya mengangkat isu tentang persoalan-persoalan yang menghambat organisasi. Diketahuinya masalah-masalah yang terjadi dan selanjutnya dicari solusi, maka menjadikan konflik berdampak pada perbaikan kinerja kelompok. Akan tetapi sebaliknya apabila konflik yang berupa sikap dan tindakan menghambat proses pencapaian tujuan organisasi, maka dipastikan konflik bersifat disfungsional.

Cara menyelesaikan konflik, menurut Badeni (2017: 196-199):

1. Pemecah masalah (*Problem solving*), dilakukan dengan cara menghadapkan kedua kelompok yang berkonflik untuk saling menjelaskan masalah masing-masing hingga ditemukan kesepakatan.
2. Penghindaran (*Avoidance*), keluar dari konflik atau tidak menghadapi konflik.
3. Pelunakan (*Smoothing*), metode ini menekankan pada kepentingan yang lebih besar. Metode ini lebih menurunkan perbedaan dan menonjolkan kebersamaan.
4. Kompromi (*Compromise*), dilakukan dengan cara masing-masing pihak yang berkonflik diminta atau bersedia untuk menurunkan tuntutan hingga pada tingkatan masing-masing menyetujuinya.
5. Perintah kekuasaan (*Autoritative command*), masing-masing pihak yang berkonflik dipaksa oleh pemegang kekuasaan untuk menyetujui, berdamai, dan bekerja sama dengan pihak lain.
6. Bersaing (*Competition*), pihak yang berkonflik berusaha untuk menang dengan mengalahkan pihak lain yang dapat dilakukan dengan pemaksaan, kekuatan, keahlian, atau rasionalisasi.

Stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan, yang bisa menyebabkan emosi tidak stabil, suka menyendiri, sulit tidur, tegang, tekanan darah meningkat (Mangkunegara, 2016: 157). Stres adalah ketegangan atau tekanan emosional yang dialami seseorang yang sedang menghadapi tuntutan yang sangat besar atau kesempatan melakukan kegiatan penting, yang dalam pemenuhannya terdapat hambatan-hambatan dan ketidakpastian yang dapat memengaruhi emosi, pikiran, dan kondisi fisik seseorang (Badeni, 2017: 62).

Menurut Robbins (2001) dalam Bagia (2015: 113-114), stresor yang berhubungan dengan pekerjaan dibagi menjadi 4, yaitu:

1. Lingkungan kerja fisik, misalnya kebisingan, kurang baiknya penerangan dan resiko keamanan.

2. Stres karena peran atau tugas, misalnya karyawan sulit memahami tugas, peran yang dimainkan terlalu berat atau memainkan banyak peran ditempat mereka bekerja.
3. Penyebab stres antarpribadi adalah penyebab stres karena karyawan dibagi dalam divisi-divisi yang saling bersaing untuk memenangkan target terbaik dengan imbalan. Perbedaan latar belakang, kepribadian, karakter, persepsi dan lain-lain menyebabkan munculnya stres.
4. Organisasi, penyebab stres karyawan karena pengurangan karyawan, peningkatan beban kerja, rasa tidak aman dan nyaman dalam bekerja dan kehilangan rekan sekerja, restrukturisasi, privatisasi, merger dan bentuk yang lainnya.

Stres bisa muncul dalam berbagai gejala. Gejala ini digolongkan menjadi 3 kategori. Menurut Robbins (1996) dalam Badeni (2017: 69):

1. Gejala fisik, orang terkena stres cenderung mengalami perubahan-perubahan yang terjadi pada metabolisme organ tubuh. Seperti denyut jantung meningkat, sakit kepala, sakit perut.
2. Gejala psikologis, perubahan-perubahan sikap yang terjadi seperti ketegangan, kegelisahan, ketidakpuasan.
3. Gejala keprilakuan, yaitu perubahan-perubahan atau situasi ketika produktivitas seseorang menurun, absensi meningkat, merokok bertambah.

Stres adalah sebuah keadaan yang dapat dialami oleh semua orang. Dalam hubungannya dengan pekerjaan dapat dalam keadaan tinggi atau rendah. Stres dapat mempengaruhi prestasi kerja.

Menurut Badeni (2017 :69-71):

Ketika tidak ada stres, tantangan berkinerja tidak ada, maka kinerja cenderung menurun. Ketika stres bertambah, kinerja cenderung meningkat karena stres membantu seseorang untuk mengerahkan sumber daya energi untuk memenuhi tuntutan yang diharapkan. Jika stres terlalu tinggi, kinerja mulai menurun, karena stres mengintervensi kinerja. Karyawan mengalami kehancuran, terlalu sulit untuk bekerja, mogok dan menolak berangkat kerja.

Mangkunegara (2016: 158) menyatakan bahwa pola dalam menghadapi stres ada tiga, yaitu:

1. Pola sehat, yaitu cara mengatasi stres dengan mengatur tindakan dan perilaku sehingga tidak ada dampak negatif dari timbulnya stres, akan tetapi dapat menjadi lebih sehat dan berkembang.
2. Pola harmonis merupakan cara menghadapi stres dengan cara mengatur waktu dan kegiatan secara harmonis. Individu yang melakukan pola ini dapat mengatur berbagai kesibukan dan tantangan dengan cara mengatur waktu secara teratur.
3. Pola patologis, yaitu pola yang dihadapi oleh individu untuk mengatasi stres yang berdampak pada gangguan fisik dan sosial psikologis. Pada pola ini, individu yang mengalami stres akan menghadapi tantangan dengan cara yang tidak memiliki kemampuan dan keteraturan mengelola tugas dan waktu.

Kinerja atau performansi merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis (Rusdiana, 2015: 192). Menurut Colquitt dalam Kasmir (2017: 183): “Kinerja adalah nilai dari seperangkat perilaku karyawan yang berkontribusi, baik secara positif atau negatif dalam pemenuhan tujuan organisasi”.

Untuk mencapai atau menilai kinerja, ada dimensi yang menjadi tolak ukur, menurut Miner (1998) dalam Edison, Anwar dan Komariah (2017: 192-193): yaitu:

1. Kualitas  
Dalam hal ini kuantitas merupakan tingkat kesalahan, kerusakan, kecermatan.
2. Kuantitas  
Yang dimaksud dengan kuantitas merupakan jumlah pekerjaan yang dihasilkan.
3. Penggunaan waktu dalam kerja  
Yaitu tingkat ketidakhadiran, keterlambatan, waktu kerja efektif atau jam kerja hilang.
4. Kerja sama dengan orang lain saat berkerja.  
Bekerja sama merupakan kemampuan berkoordinasi dengan tim kerja yang sesuai dengan ketentuan kerja masing-masing dan dapat diterima oleh sesama rekan kerja.

Tujuan didefinisikan sebagai apa yang diharapkan untuk dicapai oleh suatu organisasi, fungsi, departemen dan individu dalam suatu periode waktu tertentu (Wibowo, 2012: 49). Menurut Harvard Business Essential (2006: 7) dalam Wibowo (2012: 55-56) mengungkapkan bahwa karakteristik suatu tujuan yang efektif adalah sebagai berikut:

1. *Recognized as important* (dikenal Penting).
2. *Clear* (dinyatakan dengan jelas).
3. *Written in specific terms* (tertulis dengan terminologi spesifik).
4. *Measure and framed in time* (dapat diukur dan ditentukan waktunya).
5. *Aligned with organizational strategy* (diselaraskan dengan strategi organisasi).
6. *Achievable but challenging* (dapat dicapai tetapi menantang).
7. *Supported by appropriate reward* (didukung oleh reward yang tepat).

Menurut Wibowo (2012: 63-64): sebagai sasaran kinerja mencakup unsur-unsur:

1. *The performers*, yaitu orang yang menjalankan kinerja.
2. *The action* atau *performance*, yaitu tentang tindakan atau kinerja yang dilakukan oleh performer.
3. *A time element*, menunjukkan waktu kapan pekerjaan dilakukan.
4. *An evaluation method*, tentang cara penilaian bagaimana hasil pekerjaan dapat dicapai.
5. *The place*, menunjukkan tempat dimana pekerjaan dilakukan.

## **HIPOTESIS**

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Maskun, Hassanudin dan Rossanty (2016), dari hasil penelitian tersebut menunjukkan konflik dan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kerja karyawan. Selain itu, hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Julvia (2016), dari hasil penelitian tersebut menunjukkan konflik dan stres kerja berpengaruh secara signifikan dan simultan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, adalah:

1. Ada pengaruh signifikan dan positif antara konflik ( $X_1$ ) terhadap kinerja karyawan (Y) pada Grand Kartika Hotel di Pontianak.
2. Ada pengaruh signifikan dan positif antara stres kerja ( $X_2$ ) terhadap kinerja karyawan (Y) pada Grand Kartika Hotel di Pontianak.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan teknik pengumpulan data diperoleh dari kuesioner dan data arsip dokumen. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan Grand Kartika Hotel di Pontianak sebanyak 92 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Sampling Insidental*. Sampel yang digunakan adalah sebanyak 48 responden pada Grand Kartika Hotel di Pontianak. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif. Untuk menjelaskan setiap analisis setiap jawaban diberikan bobot dengan menggunakan skala *likert* dan menggunakan program *Statistical Program For Social Science* versi 22.

## PEMBAHASAN

## 1. Uji Validitas

**TABEL 1**  
**GRAND KARTIKA HOTEL PONTIANAK**  
**UJI VALIDITAS**

| Variabel                         | Indikator   | Rhitung | Rtabel | Keterangan |
|----------------------------------|-------------|---------|--------|------------|
| Konflik<br>(X <sub>1</sub> )     | Tabel X1.1  | 0,611   | 0,2845 | Valid      |
|                                  | Tabel X1.2  | 0,540   | 0,2845 | Valid      |
|                                  | Tabel X1.3  | 0,408   | 0,2845 | Valid      |
|                                  | Tabel X1.4  | 0,374   | 0,2845 | Valid      |
|                                  | Tabel X1.5  | 0,516   | 0,2845 | Valid      |
|                                  | Tabel X1.6  | 0,601   | 0,2845 | Valid      |
|                                  | Tabel X1.7  | 0,441   | 0,2845 | Valid      |
|                                  | Tabel X1.8  | 0,674   | 0,2845 | Valid      |
|                                  | Tabel X1.9  | 0,634   | 0,2845 | Valid      |
| Stres Kerja<br>(X <sub>2</sub> ) | Tabel X2.1  | 0,677   | 0,2845 | Valid      |
|                                  | Tabel X2.2  | 0,445   | 0,2845 | Valid      |
|                                  | Tabel X2.3  | 0,691   | 0,2845 | Valid      |
|                                  | Tabel X2.4  | 0,684   | 0,2845 | Valid      |
|                                  | Tabel X2.5  | 0,313   | 0,2845 | Valid      |
|                                  | Tabel X2.6  | 0,657   | 0,2845 | Valid      |
|                                  | Tabel X2.7  | 0,753   | 0,2845 | Valid      |
|                                  | Tabel X2.8  | 0,361   | 0,2845 | Valid      |
|                                  | Tabel X2.9  | 0,512   | 0,2845 | Valid      |
|                                  | Tabel X2.10 | 0,463   | 0,2845 | Valid      |
|                                  | Tabel X2.11 | 0,605   | 0,2845 | Valid      |
|                                  | Tabel X2.12 | 0,689   | 0,2845 | Valid      |
| Kinerja<br>karyawan<br>(Y)       | Tabel Y1.1  | 0,415   | 0,2845 | Valid      |
|                                  | Tabel Y1.2  | 0,497   | 0,2845 | Valid      |
|                                  | Tabel Y1.3  | 0,771   | 0,2845 | Valid      |
|                                  | Tabel Y1.4  | 0,623   | 0,2845 | Valid      |
|                                  | Tabel Y1.5  | 0,463   | 0,2845 | Valid      |
|                                  | Tabel Y1.6  | 0,523   | 0,2845 | Valid      |
|                                  | Tabel Y1.7  | 0,437   | 0,2845 | Valid      |
|                                  | Tabel Y1.8  | 0,612   | 0,2845 | Valid      |
|                                  | Tabel Y1.9  | 0,437   | 0,2845 | Valid      |
|                                  | Tabel Y1.10 | 0,525   | 0,2845 | Valid      |
|                                  | Tabel Y1.11 | 0,399   | 0,2845 | Valid      |
|                                  | Tabel Y1.12 | 0,508   | 0,2845 | Valid      |

Sumber: Data Olahan SPSS 22, 2019

Dari Tabel 1 di atas dapat diketahui bahwa  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel sehingga dapat dikatakan bahwa indikator pertanyaan dari variabel konflik ( $X_1$ ), variabel stres kerja ( $X_2$ ) dan variabel kinerja karyawan ( $Y$ ) valid.

## 2. Uji Reliabilitas

**TABEL 2**  
**GRAND KARTIKA HOTEL PONTIANAK**  
**UJI RELIABILITAS**

| Variabel                      | Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> | Koefisien Alpha | Keterangan |
|-------------------------------|-------------------------------|-----------------|------------|
| Konflik (X <sub>1</sub> )     | 0,744                         | 0,70            | Reliabel   |
| Stres Kerja (X <sub>2</sub> ) | 0,813                         | 0,70            | Reliabel   |
| Kinerja Karyawan (Y)          | 0,752                         | 0,70            | Reliabel   |

Sumber: Data Olahan SPSS 22, 2019

Dari Tabel 2 di atas dapat diketahui bahwa nilai *cronbach alpha* variabel konflik (X<sub>1</sub>) sebesar 0,744 > 0,70, variabel stres kerja (X<sub>2</sub>) sebesar 0,813 > 0,70 dan variabel kinerja karyawan (Y) sebesar 0,752 > 0,70 sehingga dapat dikatakan bahwa semua variabel yang digunakan reliabel.

**TABEL 3**  
**GRAND KARTIKA HOTEL**  
**ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA**

| Model        | Coefficients <sup>a</sup>   |            |                           |        |      |                         |       |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|-------------------------|-------|
|              | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|              | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      | Tolerance               | VIF   |
| 1 (Constant) | -                           |            |                           |        |      |                         |       |
|              | 5,514                       | 3,515      |                           | -1,569 | ,124 |                         |       |
| TOTALX1      | ,874                        | ,081       | ,655                      | 10,772 | ,000 | ,905                    | 1,105 |
| TOTALX2      | ,451                        | ,057       | ,478                      | 7,858  | ,000 | ,905                    | 1,105 |

a. Dependent Variable: TOTALY1

Sumber: Data Olahan SPSS 22, 2019

Berdasarkan Tabel 3 di atas diketahui persamaan model regresi pada Grand Kartika Hotel sebagai berikut:

$$Y = 0,655 X_1 + 0,478 X_2 + e$$

Berikut ini penjelasan interpretasi dari regresi tersebut:

- 1) Koefisien regresi variabel konflik memiliki nilai sebesar 0,655. Artinya variabel konflik berpengaruh secara positif terhadap kinerja karyawan.
- 2) Koefisien regresi variabel stres kerja memiliki nilai sebesar 0,478. Artinya variabel stres kerja berpengaruh secara positif terhadap kinerja karyawan.

**TABEL 4**  
**GRAND KARTIKA HOTEL**  
**UJI F**

| ANOVA <sup>a</sup> |            |                |    |             |         |                   |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| Model              |            | Sum of Squares | Df | Mean Square | F       | Sig.              |
| 1                  | Regression | 460,351        | 2  | 230,176     | 126,989 | ,000 <sup>b</sup> |
|                    | Residual   | 81,565         | 45 | 1,813       |         |                   |
|                    | Total      | 541,917        | 47 |             |         |                   |

a. Dependent Variable: TOTALY1

b. Predictors: (Constant), TOTALX2, TOTALX1

Dari Tabel 4 di atas menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,000 yang berarti nilai signifikan < dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi sudah fit dan layak untuk menjelaskan pengaruh hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat.

**TABEL 5**  
**GRAND KARTIKA HOTEL**  
**UJI KOEFISIEN DETERMINASI**

| Model Summary |                   |          |                   |                            |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model         | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1             | ,922 <sup>a</sup> | ,849     | ,843              | 1,346                      |

a. Predictors: (Constant), TOTALX2, TOTALX1

Hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat pada Tabel 5. Pada Tabel 5 tersebut, nilai R square adalah 0,849 atau sebesar 84,90 persen, yang artinya bahwa variabel konflik dan stres kerja mempengaruhi kinerja karyawan sebesar 84,90 persen sedangkan sisanya 25,10 persen dijelaskan oleh sebab-sebab lain.

## PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diambil kesimpulan bahwa konflik dan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Grand Kartika Hotel di Pontianak. Meskipun dampaknya positif sebaiknya selalu diupayakan untuk meminimalisir konflik dan stres kerja agar intensitasnya tidak terlalu tinggi. Sehingga konflik dan stres kerja yang mengarah pada tindakan negatif dapat diarahkan menjadi optimal sesuai dengan harapan organisasi.

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan maka penulis memberikan saran dengan harapan dapat bermanfaat bagi Grand Kartika Hotel di Pontianak. Penulis menyarankan kepada perusahaan untuk tetap menjaga komunikasi yang baik agar

hubungan antar karyawan baik sehingga tujuan dan target dalam pelaksanaan pekerjaan tercapai dengan baik.

Kepada pihak perusahaan untuk memperhatikan karyawan yang memiliki tuntutan peran. Karena dengan adanya tuntutan peran tersebut karyawan dituntut untuk lebih bertanggung jawab atas pekerjaannya sehingga kinerja meningkat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Badeni. 2017. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Bagia, I Wayan. 2015 *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta; Graha Ilmu.
- Edison, Emron., Yohny Anwar, dan Imas Komariyah. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Julvia, Christine. 2016. "Pengaruh stres kerja dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan". *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, Vol.16, No. 1, Januari-Juni.
- Lianto. (2019). Self-Efficacy: A Brief Literature Review. *Jurnal Manajemen Motivasi*, 15(2), 55-61
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakaya.
- Maskun., Bakri Hassanuddin, dan Rossanty Evi. 2016. "Pengaruh Stres dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Lingkungan Kota Palu" *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako* Vol. 2 No. 3, September.
- Robbins, Stephen P. 2003. *Perilaku Organisasi*, Jilid 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Rusdiana. 2015. *Manajemen Konflik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Wahyudi. 2008. *Manajemen Konflik dalam Organisasi: Pedoman Praktis Bagi Pemimpin*. Bandung: Alfabeta.
- Wibowo. 2012. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wirawan. 2013. *Konflik Dan Manajemen Konflik*. Jakarta: Salemba Humanika.