

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

Devi Judelsi

Email: devijudelsi07@gmail.com

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Widya Dharma Pontianak

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Merpati di Pontianak. Bentuk penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian kuantitatif dan penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan kuisioner. Sampel yang peneliti gunakan adalah *Sampling Insidental*. Jumlah sampel sebanyak empat puluh tujuh (47) responden. Metode analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisa linear berganda yang diolah dengan komputer menggunakan program SPSS versi 22 (*Statistical Program For Social Science*, 22). Hasil analisis uji F pada penelitian ini menunjukkan bahwa konflik kerja dan stres kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel Merpati di Pontianak. Hasil dari uji t menunjukkan bahwa konflik kerja dan stres kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Dari hasil analisis dan pembahasan dapat disimpulkan pula bahwa konflik kerja dan stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Merpati di Pontianak. Saran dari peneliti untuk pihak Hotel Merpati di Pontianak adalah meningkatkan kinerja karyawan dengan cara mempererat hubungan kerja antar karyawan dan tetap menjaga komunikasi yang baik antar rekan kerja serta mengatasi sumber-sumber yang menjadi penyebab konflik kerja dan stres kerja.

KATA KUNCI: konflik kerja, stres kerja dan kinerja karyawan.

PENDAHULUAN

Sekarang ini bisnis perhotelan di Pontianak semakin berkembang. Hal ini dikarenakan semakin bertambahnya daerah tujuan pariwisata sehingga permintaan akan jasa perhotelan pun semakin meningkat. Semakin banyaknya jumlah hotel, maka semakin ketat persaingan di antaranya. Setiap perusahaan berupaya mendapatkan konsumen sebanyak-banyaknya untuk mendapatkan laba yang semaksimal mungkin. Oleh karena itu produktivitas perusahaan sangat penting artinya bagi kelangsungan usaha perusahaan atau organisasi. Setiap perusahaan berupaya mencapai produktivitas yang tinggi dan akan

berusaha mempertahankannya. Banyak faktor yang mempengaruhi produktivitas dalam mencapai tujuan suatu perusahaan, salah satunya adalah sumber daya manusia.

Konflik kerja 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. (Lianto, 2019).

Sama halnya dengan konflik kerja, stres kerja pada karyawan pun juga dapat berdampak pada kinerja karyawan. 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.

Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Konflik dan stres kerja dapat berpengaruh terhadap performansi kerja karena konflik dan stres kerja itu sendiri merupakan energi yang dapat menggerakkan anggota organisasi dalam mencapai tujuan

TEORI KAJIAN

1. Konflik Kerja

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 didapatkan menjadi 3 kategori umum, yakni: 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. Komunikasi, sumber komunikasi merupakan penyebab konflik yang

muncul dari kesulitan sematik (perbedaan pelatihan, persepsi selektif dan informasi tidak memadai mengenai orang lain) dan kesalahpahaman. 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: Konflik vertikal yaitu konflik yang terjadi antara hierarki dalam organisasi, misalnya konflik antar atasan dan bawahan, 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, konflik lini dan staf yaitu konflik yang terjadi antara orang atau kelompok dari fungsi staf dengan orang atau kelompok dari fungsi operasi, 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 (2001: 28): konflik dapat berdampak negatif terhadap aktivitas organisasi antara lain terjadinya gangguan psikologis, gangguan fisik, gangguan tingkah laku, dan timbulnya stres karena menghadapi lingkungan konflik. Akibat lebih jauh dari konflik yang tidak terkontrol adalah menurunnya kepuasan kerja, konsentrasi kerja berkurang, sering tidak masuk kerja, dan hilangnya semangat kerja. 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): Pemecah masalah (*Problem solving*), dilakukan dengan cara menghadapkan kedua kelompok yang berkonflik untuk saling menjelaskan masalah masing-masing hingga ditemukan kesepakatan. Penghindaran (*Avoidance*), keluar dari konflik atau tidak menghadapi konflik. Pelunakan (*Smoothing*), metode ini menekankan pada kepentingan yang lebih besar. Metode ini lebih menurunkan perbedaan dan menonjolkan kebersamaan.

Kompromi (*Compromise*), dilakukan dengan cara masing-masing pihak yang berkonflik diminta atau bersedia untuk menurunkan tuntutan hingga pada tingkatan masing-masing menyetujuinya. Perintah kekuasaan (*Autoritative command*), masing-masing pihak yang berkonflik dipaksa oleh pemegang kekuasaan untuk menyetujui, berdamai, dan bekerja sama dengan pihak lain. Bersaing (*Competition*), pihak yang berkonflik berusaha untuk menang dengan mengalahkan pihak lain yang dapat dilakukan dengan pemaksaan, kekuatan, keahlian, atau rasionalisasi.

2. Stres Kerja

Menurut Mangkunegara (2016: 157): 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. Menurut Badeni (2017: 62): 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.

Menurut Robbins (2001) dalam Wayan (2015: 113-114), stres yang berhubungan dengan pekerjaan dibagi menjadi 4, yaitu: Lingkungan kerja fisik, misalnya kebisingan, kurang baiknya penerangan dan resiko keamanan. Stres karena peran atau tugas, misalnya karyawan sulit memahami tugas, peran yang dimainkan terlalu berat atau memainkan banyak peran ditempat mereka bekerja. Penyebab stres antar pribadi 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. 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 Robbin (1996) dalam Badeni (2017: 69): Gejala fisik, orang terkena stres cenderung mengalami perubahan-perubahan yang terjadi pada metabolisme organ tubuh. Seperti denyut jantung meningkat, sakit kepala, sakit perut. Gejala psikologis, perubahan-perubahan sikap yang terjadi seperti ketegangan,

kegelisahan, ketidakpuasan. Gejala keprilakuan, yaitu perubahan-perubahan atau situasi ketika produktivitas seseorang menurun, absensi meningkat, merokok bertambah.

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: 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. 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. 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.

3. Kinerja Karyawan

Menurut Rusdiana (2015: 192): Kinerja atau performansi merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksana suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis. Menurut Colquitt dalam Kasmir (2016: 183): “Kinerja adalah nilai dari seperangkat perilaku karyawan yang berkontribusi, baik secara positif atau negatif dalam pemenuhan tujuan organisasi”.

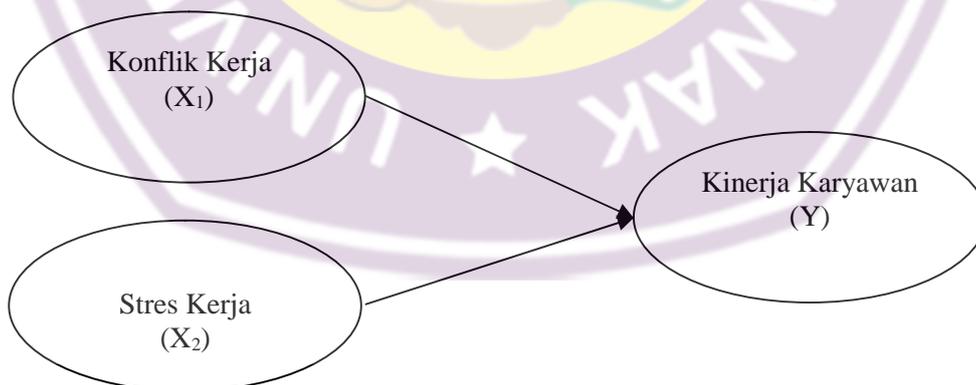
Untuk mencapai atau menilai kinerja, ada dimensi yang menjadi tolak ukur, menurut Miner (1998) dalam Edison, Anwar dan Komariah (2017: 192-193): yaitu: Kuantitas merupakan jumlah pekerjaan yang dihasilkan. Kualitas merupakan tingkat kesalahan, kerusakan, kecermatan. Kerja sama dengan orang lain saat bekerja merupakan kemampuan berkoordinasi dengan tim kerja yang sesuai dengan ketentuan kerja masing-masing dan dapat diterima oleh sesama rekan kerja. Penggunaan waktu

dalam kerjayaitu tingkat ketidakhadiran, keterlambatan, waktu kerja efektif atau jam kerja hilang.

Tujuan didefinisikan sebagai apa yang diharapkan untuk dicapai oleh suatu organisasi, fungsi, departemen dan individu dalam suau periode waktu tertentu (Wibowo, 2007: 49). Menurut Harvard Business Essential (2006: 7) dalam Wibowo (2007: 55-56) mengungkapkan bahwa karakteristik suatu tujuan yang efektif adalah sebagai berikut: *Recognized as important* (dikenal Penting), *clear* (dinyatakan dengan jelas), *written in specific terms* (tertulis dengan terminology spesifik), *measure and framed in time* (dapat diukur dan ditentukan waktunya), *aligned with organizational strategy* (diselaraskan dengan strategi organisasi), *achievable but challenging* (dapat dicapai tetapi menantang), *supported by appropriate reward* (didukung oleh *reward* yang tepat).

Menurut Wibowo (2007: 63-64): sebagai sasaran kinerja mencakup unsur-unsur: *The performers*, yaitu orang yang menjalankan kinerja. *The action* atau *performance*, yaitu tentang tindakan atau kinerja yang dilakukan oleh performer. *A time element*, menunjukkan waktu kapan pekerjaan dilakukan. *An evaluation method*, tentang cara penilaian bagaimana hasil pekerjaan dapat dicapai. *The place*, menunjukkan tempat dimana pekerjaan dilakukan

**GAMBAR 1
KERANGKA PEMIKIRAN**



Sumber: Kajian Literatur

HIPOTESIS

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.

1. Konflik Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

Konflik Kerja yang di alami oleh setiap karyawan dalam bekerja di perusahaan akan berdampak negatif terhadap kinerja karyawan. Konflik kerja dapat diatasi dengan pemecahan masalah untuk dapat membuat keadaan tenang kembali. Jika didalam suatu perusahaan mengalami konflik kerja yang tinggi maka akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan, yaitu menyebabkan kinerja karyawan menurun, dan sebaliknya jika konflik kerja rendah maka akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan, yaitu menyebabkan kinerja karyawan meningkat. Konflik Kerja sewaktu-waktu akan terjadi di setiap perusahaan, karena itu perlunya bimbingan dan metode kerja yang baik di dalam suatu perusahaan agar dapat menghindari konflik kerja. Oleh sebab itu penting bagi perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan mempererat hubungan kerja antar karyawan dan tetap menjaga komunikasi yang baik antar rekan kerja agar pekerjaan yang dilaksanakan tetap berjalan dengan baik. Hipotesis penelitian didukung oleh studi yang dilakukan Menurut Maskun, Hassanudin dan rossanty (2016) hasil studi yang dilakukan tersebut menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian ulang. Berdasarkan penelitian sebelumnya, hal tersebut dapat memperkuat hipotesis yang diajukan oleh peneliti.

H₁: Terdapat pengaruh yang signifikan antara konflik kerjadengan kinerja karyawan pada Hotel Merpati di Pontianak.

2. Stres Kerja mempengaruhi kinerja karyawan karena secara logikanya bahwa stres kerja yang dialami oleh setiap karyawan akan menyebabkan kinerja karyawan akan menurun. Karyawan yang mengalami stres dalam bekerja akan menyebabkan perselisihan antar karyawan dan menimbulkan konflik kerja serta menurunnya kinerja karyawan. Oleh sebab itu penting bagi perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan lebih tanggap dalam mengatasi sumber-sumber yang menjadi penyebab stres kerja. Hipotesis penelitian didukung oleh studi yang dilakukan Menurut Anwari, Sunuharyo dan Ruhana (2016) hasil studi yang

dilakukan tersebut menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara stres kejadian kinerja karyawan. Berdasarkan penelitian sebelumnya, hal tersebut dapat memperkuat hipotesis yang diajukan oleh peneliti.

H₂: Terdapat pengaruh yang signifikan antara stres kerja dengan kinerja karyawan pada Hotel Merpati di Pontianak.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis hendak mengetahui hubungan kausal antara konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Merpati di Pontianak. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, kuesioner dan studi dokumentasi. Bentuk penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian kuantitatif dan penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan kuisisioner. Sampel yang peneliti gunakan adalah *Sampling Insidental*. Jumlah sampel sebanyak empat puluh tujuh (47) responden. Metode analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisa linear berganda yang diolah dengan komputer menggunakan program SPSS versi 22 (*Statistical Program For Social Science, 22*). Hasil analisis uji F pada penelitian ini menunjukkan bahwa konflik kerja dan stres kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel Merpati di Pontianak. Hasil dari uji t menunjukkan bahwa konflik kerja dan stres kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Dari hasil analisis dan pembahasan dapat disimpulkan pula bahwa konflik kerja dan stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Merpati di Pontianak. Saran dari peneliti untuk pihak Hotel Merpati di Pontianak adalah meningkatkan kinerja karyawan dengan cara mempererat hubungan kerja antar karyawan dan tetap menjaga komunikasi yang baik antar rekan kerja serta mengatasi sumber-sumber yang menjadi penyebab konflik kerja dan stres kerja.

PEMBAHASAN

Analisis Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan sebagai berikut:

TABEL 1
HASIL INDEKS JAWABAN RESPONDEN

No	Kuesioner	Rata-rata
Konflik Kerja		
1	Pembagian tugas yang tidak sesuai dengan struktur akan memicu konflik.	4,06
2	Metode kerja yang baru, membuat saya kurang bersemangat dalam bekerja.	4,19
3	Sistem penghargaan kepada karyawan akan memicu persaingan kerja.	4,11
4	Perbedaan pendapat membuat saya tidak kreatif mencari solusi.	4,09
5	Kesalahpahaman membuat saya tidak mampu mengelola emosi.	4,11
6	Komunikasi yang tidak baik membuat saya tidak dapat bekerja sama.	4,15
7	Adanya perbedaan kebudayaan membuat saya dan rekan kerja tidak saling menghargai.	4,13
8	Saya merasakan adanya konflik karena masalah pribadi antara saya dan rekan kerja.	4,06
9	Perbedaan kepribadian membuat saya tidak terampil dalam bekerja.	4,11
Rerata		4,11
Stres Kerja		
1	Warna ruang tempat kerja yang terang membuat saya tidak nyaman saat bekerja.	4,30
2	Tempat kerja yang rapi membuat saya malas untuk merapikannya lagi.	4,55
3	Penerangan lampu yang redup membuat aktivitas kerja saya tidak lancar.	4,19
4	Saya bekerja dengan tidak maksimal saat banyak tugas.	4,21
5	Tuntutan kerja membuat saya untuk tidak bersemangat dalam menjalani tugas.	4,26
6	Tuntutan peran yang saya terima membuat saya kurang bertanggung jawab.	4,38
7	Keberhasilan karyawan lain membuat saya tidak bisa maju untuk meningkatkan kinerja saya.	4,19
8	Hubungan antar karyawan yang kurang baik akan memicu	4,23

	stres antar pribadi.	
9	Perbedaan karakter membuat saya sulit beradaptasi dengan dengan karyawan lain.	4,30
10	Peraturan yang ketat membuat saya sulit untuk tertib dalam bekerja.	4,30
11	Pengurangan karyawan membuat saya tidak bisa meningkatkan kinerja saya.	4,26
12	Sistem pengawasan yang ketat membuat saya tidak bisa bekerja dengan baik.	4,38
Rerata		4,38
Kinerja Karyawan		
1	Perusahaan menuntut saya mencapai target kerja yang ditetapkan.	4,30
2	Saya tidak dapat memenuhi beban kerja yang telah ditetapkan pimpinan.	4,55
3	Perusahaan meminta saya dapat menyelesaikan pekerjaan lebih dari yang ditargetkan.	4,34
4	Saya menyelesaikan pekerjaan tidak sesuai dengan harapan pemimpin.	4,26
5	Perusahaan meminta hasil kerja sesuai dengan standar yang di tentukan.	4,28
6	Saya tidak berinisiatif menggunakan fasilitas hotel dalam bekerja.	4,28
7	Saya bersedia bekerjasama hanya dengan teman dekat saya di kantor.	4,19
8	Saya tidak bekerjasama dalam menyelesaikan pekerjaan saya.	4,15
9	Saya tidak dapat bekerjasama dalam penyelesaian pekerjaan.	4,17
10	Saya menggunakan waktu dengan tidak efisien.	4,23
11	Saya selalu menunda-nunda pekerjaan.	4,43
12	Saya hadir tepat waktu di kantor saat pimpinan menegur saya untuk tidak terlambat.	4,43
Rerata		4,38

Sumber: Data olahan, 2019

Berdasarkan Tabel 3.40 di atas maka dapat diketahui bahwa nilai rata-rata jawaban untuk variabel konflik kerja adalah 4,11. Kondisi ini mengungkapkan responden sangat tidak setuju bahwa mereka mengalami konflik kerja pada Hotel Merpati di Pontianak, sehingga karyawan pada Hotel Merpati di Pontianak memiliki konflik kerja yang rendah. Hal ini berdasarkan indikator konflik kerja yang memiliki nilai tertinggi adalah metode kerja yang baru, membuat karyawan kurang bersemangat dalam bekerja dengan rata-rata sebesar 4,19 dan indikator konflik kerja

yang memiliki nilai terendah adalah pembagian tugas yang tidak sesuai dengan struktur dan adanya konflik karena masalah pribadi dengan rata-rata sebesar 4,06.

Berdasarkan variabel stres kerja terhadap kinerja karyawan sebesar 4,38. Kondisi ini mengungkapkan responden sangat tidak setuju bahwa mereka mengalami stres kerja pada Hotel Merpati di Pontianak, sehingga karyawan pada Hotel Merpati di Pontianak memiliki stres kerja yang rendah. Berdasarkan indikator stres kerja yang memiliki nilai tertinggi adalah tempat kerja yang rapi membuat karyawan malas untuk merapikannya lagi dengan rata-rata sebesar 4,55 dan indikator stres kerja yang memiliki nilai terendah adalah penerangan lampu yang redup membuat aktivitas kerja karyawan tidak lancar dan keberhasilan karyawan lain membuat karyawan tidak bisa maju dengan rata-rata sebesar 4,19.

Berdasarkan variabel kinerja karyawan yang dipengaruhi oleh kedua variabel dependen dengan rata-rata sebesar 4,38. Kondisi ini mengungkapkan responden sangat tidak setuju bahwa Hotel Merpati di Pontianak memiliki kinerja yang rendah sehingga dapat disimpulkan kinerja karyawannya tinggi akibat dari konflik kerja dan stres kerja yang rendah.

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan maka akan diolah dalam program statistik *Statistical Program for Social Science* (SPSS) versi 22 untuk dilakukan pengujian dan mengetahui hasil hipotesis, berikut Tabel 2 hasil pengujian:

TABEL 2
HASIL UJI STATISTIK

Keterangan	Hasil
Uji Validitas	
Konflik Kerja	
X1.1=0,683,X1.2=0,708,X1.3=0,902,X1.4=0,831,X1.5=0,902,X1.6=0,912,X1.7=0,973,X1.8=0,758,X1.9=0,727	
Stres Kerja	
X2.1=0,609,X2.2=734,X2.3=0,706,X2.4=0,611,X2.5=0,744,X2.6=0,868,X2.7=0,817,	

Keterangan	Hasil
X2.8=0,638,X2.9=0,634,X2.10=0,634,X2.11=0,744,X2.12=0,868	
Kinerja Karyawan	
Y1=0,367,Y2=0,603,Y3=0,460,Y4=0,535.Y5=0,603,Y6=0,327,Y7=0,353,Y8=0,334, Y9=0,654,Y10=0,732,Y11=0,606,Y12=0,606	
Kesimpulan: semua pernyataan pada kuesioner dikatakan valid karena memiliki nilai r hitung > r tabel (0,294). Sehingga dapat dikatakan bahwa semua instrumen dinyatakan valid dan dapat dilanjutkan ke pengujian berikutnya.	
Uji Reabilitas	Hasil
Konflik Kerja	0,938
Stres Kerja	0,924
Kinerja Karyawan	0,774
Kesimpulan: Semua variabel dikatakan reliabel karena memiliki nilai <i>Alfa Cronbach</i> lebih dari 0,70	
Uji Normalitas	Hasil
Asymp. Sig (2-tailed)	0,200c,d
Kesimpulan: Dengan metode uji Kolmogorov-Smirnov nilai signifikan sebesar 0,200 lebih besar dari alpha 0,05 maka model regresi dinyatakan berdistribusi normal.	
Uji Heteroskedastisitas	Hasil
Konflik Kerja	0,492
Stres Kerja	0,051
Kesimpulan: Berdasarkan nilai tabel t konflik kerja sebesar 0,492 > 0,05 dan stres kerja nilai tabel t sebesar 0,051 > 0,05 maka pengujian tersebut tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.	
Uji Autokorelasi	Hasil
DU < DW < 4-DU	1.6318 < 2.180 < 2.3682
Kesimpulan: Maka dapat dikatakan bahwa tidak ada masalah autokorelasi pada model regresi.	
Uji Korelasi	Hasil
Konflik Kerja	0,458
Stres Kerja	0,760
Kesimpulan: Hasil uji korelasi konflik kerja lebih meningkat sebesar 0,458 dan hasil uji korelasi stres kerja juga mengalami angka yang besar 0,760.	
Uji Koefisien Determinasi (R²)	Hasil
R Square (%)	0,092 (9,20%)
Kesimpulan: Variabel konflik kerja dan stres kerja mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel dependen yaitu kinerja karyawan sebesar 0,092. Sedangkan sisanya 0,908 persen.	
Uji Regresi Linear Berganda	Hasil
Y = -0,094X ₁ - 0,427X ₂	
Kesimpulan: Koefisien regresi variabel konflik kerja (X ₁) sebesar -0,094, koefisien regresi stres kerja (X ₂) sebesar -0,427 terhadap keputusan pembelian ulang (Y).	
Uji F	Hasil
F hitung	5,245
Tingkat signifikansi	0,009
Kesimpulan: Berdasarkan uji Anova atau F test didapat F hitung sebesar 5,245 dengan tingkat signifikan 0,009 hasil ini menunjukkan nilai probabilitas (0,009) jauh lebih kecil	

Keterangan	Hasil
dari alpha 0,05 maka dapat dikatakan bahwa variabel konflik kerja, dan stres kerja merupakan variabel penjelas yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Merpati di Pontianak.	
Uji t	Hasil
Konflik Kerja	0,0392
Stres Kerja	0,003
Kesimpulan: Berdasarkan uji t yang dilakukan menunjukkan nilai signifikan variabel konflik kerja (X_1) sebesar 0,0392 dan variabel stres kerja (X_2) sebesar 0,003 yang berarti nilai ini $<0,05$. Dapat disimpulkan bahwa variabel konflik kerja dan stres kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan.	

Sumber: Data olahan 2019

Hasil pengujian korelasi, uji regresi linear berganda dan uji t variabel konflik kerja diketahui hasil uji korelasi sebesar 0,458, hasil uji regresi linear berganda sebesar -0.094 dan hasil uji t sebesar $0,0392 < 0,05$, menunjukkan nilai yang negatif yaitu konflik kerja (-0,094) dan stres kerja (-0,427) sehingga menunjukkan pengaruh variabel konflik kerja dan stres kerja berpengaruh kecil terhadap kinerja karyawan. Jika konflik kerja dan stres kerja rendah maka kinerja karyawan akan mengalami kenaikan maka kinerja karyawannya baik.

Hasil Uji Hipotesis

1. Variabel Konflik Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan pada penelitian ini diketahui bahwa nilai t_{hitung} yang diperoleh lebih besar daripada t_{tabel} yang artinya H_a diterima. Sehingga terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel konflik kerja terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti apabila konflik kerja yang dialami perusahaan rendah maka akan membuat kinerja karyawan meningkat.

2. Variabel Stres Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan pada penelitian ini diketahui bahwa nilai t_{hitung} yang diperoleh lebih besar daripada t_{tabel} yang artinya H_a diterima. Sehingga terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel stres kerja terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti apabila semakin rendah stres kerja karyawan maka akan membuat kinerja karyawan meningkat.

PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Merpati di Pontianak, dapat disimpulkan bahwa variabel konflik kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan demikian juga untuk variabel stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Merpati di Pontianak.

Adapun saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah dengan harapan dapat bermanfaat bagi Hotel Merpati di Pontianak. Sebaiknya pihak Hotel Merpati lebih meningkatkan kinerja karyawan dengan cara mempererat hubungan kerja antar karyawan dan tetap menjaga komunikasi yang baik antar rekan kerja agar pekerjaan yang dilaksanakan tetap berjalan dengan baik. Selain itu pihak Hotel Merpati harus lebih tanggap dalam mengatasi sumber-sumber yang menjadi penyebab konflik kerja dan stres kerja seperti mengurangi tuntutan kerja yang telalu banyak pada setiap karyawan untuk menghindari konflik kerja dan stres kerja yang berlebihan. Penelitian yang akan datang disarankan untuk menguji variabel-variabel lain, dikarenakan hanya sebanyak 9,20 persen perubahan variabel kinerja karyawan dijelaskan oleh perubahan variabel konflik kerja dan stres kerja. Sedangkan sisanya sebesar 90,80 persen dijelaskan oleh faktor atau variabel lain yang tidak diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Badeni. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Chang, William. *Metodologi Penulisan Ilmiah: Teknik penulisan Esai, Skripsi, Tesis, & Disertasi untuk Mahasiswa*. Jakarta: Erlangga, 2014.
- Edison, Emron., Yohny Anwar, dan Imas Komariyah. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Fatikhin, Ferdian., Djamhur Hamid, dan Djudi Mukzam. "Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Soekarno Hatta Malang" *Jurnal Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya* Vol. 47 No.1 Juni 2017.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Undip, 2013.
- Istijanto. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008.

- Julvia, Christine. "Pengaruh stres kerja dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan". *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, Vol.16, No.1, Januari-Juni 2016.
- Lianto. (2019). Self-Efficacy: A Brief Literature Review. *Jurnal Manajemen Motivasi*, 15(2), 55-61
- Mangkunegara, Anwar Prabu. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2016.
- Maskun., Bakri Hassanuddin, dan Rossanty Evi. "Pengaruh Stres dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Lingkungan Kota Palu" *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako* Vol. 2 No. 3, September, 2016.
- Robbins, Stephen P. *Perilaku Organisasi*, Jilid 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia, 2003.
- Rusdiana. *Manajemen Konflik*. Bandung: CV. Pustaka Setia, 2015.
- Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Dharma. *Pedoman Penulisan Skripsi*, edisi revisi ke sembilan. Pontianak: STIE Widya Dharma, 2014.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Wahyudi. *Manajemen Konflik dalam Organisasi: Pedoman Praktis Bagi Pemimpin*. Bandung: Alfabeta, 2008.
- Wibowo. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers, 2012.