

Pengaruh Konflik Peran dan Stress Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Giggle Box Café & Resto Ciwalk Bandung

The Effect Of Role Conflict and Work Stress on Employee Performance in Giggle Box Café & Resto Ciwalk Bandung

¹Sendriyanto Ramadhan, ²Dudung Abdurahman

^{1,2}*Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung,*

Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116

email: ¹sendri.ramadhan@gmail.com, ²abahdar@gmail.com

Abstract. Through this research the objectives raised are to find out the role conflict conditions and work stress, assess how the employee's performance, and analyze how the influence of role conflict and work stress on employee performance. This research was conducted at one of the Outlet Branches of CV. Karya Terang Perdana, which is engaged in food and beverages, namely Giggle Box Café & Resto Ciwalk Bandung since 2010. The research method used in the form of descriptive analysis and verification that processing data using the help of SPSS 24 for Windows. The sampling method using the sampling technique used in this study is census sampling. With the number of respondents as many as 31 employees from all Giggle Box Café & Resto employees at Ciwalk Bandung. The independent variables studied in the study are Role Conflict (X1) and Job Stress (X2) while the dependent variable is Employee Performance (Y). Data collection was done using a questionnaire. The results of this study conclude that: 1) Variable Role Conflict is included in the category of Enough which means there is an influence on employee performance. 2) Work Stress Variables are included in the category enough which means there is an influence on employee performance. 3) Employee Performance Variables are included in the high category which means there is no significant impact on employees. 4) Effect of Role Conflict variables of 44.8%. 5) Variable effect of Job Stress by 41.1%. 6) Variable Role and Job Stress Simultaneously has the effect of 41.2% on Employee Performance 7) Variable Roles and Job Stress Variables have an influence on Employee Performance at Giggle Box Café & Resto Ciwalk Bandung.

Keywords: Role Conflict, Job Stress, Employee Performance.

Abstrak. Melalui penelitian ini tujuan yang diangkat yaitu untuk mengetahui kondisi konflik peran dan stress kerja, mengkaji bagaimana kinerja karyawan, serta menganalisis bagaimana pengaruh dari konflik peran dan stress kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini dilaksanakan pada salah satu Cabang Outlet CV. Karya Terang Perdana yang bergerak di bidang makanan dan minuman yaitu Giggle Box Café & Resto Ciwalk Bandung sejak tahun 2010. Adapun metode penelitian yang digunakan berupa analisis deskriptif dan verifikatif yang pengolahan datanya menggunakan bantuan program SPSS 24 for windows. Metode penarikan sampel menggunakan teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling sensus. Dengan jumlah responden sebanyak 31 orang karyawan dari seluruh karyawan Giggle Box Café & Resto di Ciwalk Bandung. Variabel bebas yang dikaji dalam penelitian berupa Konflik Peran (X1) dan Stress Kerja (X2) sedangkan untuk variabel terikat berupa Kinerja Karyawan (Y). pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa: 1) Variabel Konflik Peran termasuk dalam kategori Cukup yang berarti terdapat pengaruh terhadap kinerja karyawan. 2) Variabel Stress Kerja termasuk dalam kategori cukup yang berarti terdapat pengaruh terhadap kinerja karyawan. 3) Variabel Kinerja Karyawan termasuk dalam kategori tinggi yang berarti tidak berdampak signifikan terhadap karyawan. 4) Pengaruh variabel Konflik Peran sebesar 44,8%. 5) Pengaruh variabel Stress Kerja sebesar 41,1%. 6) Variabel Konflik Peran dan Stress Kerja secara simultan memiliki pengaruh 41,2% terhadap Kinerja Karyawan 7) Variabel Konflik Peran dan Stress Kerja memiliki pengaruh terhadap Kinerja Karyawan di Giggle Box Café & Resto Ciwalk Bandung.

Kata Kunci : Konflik Peran , Stress Kerja , Kinerja Karyawan

A. Pendahuluan

Manajemen kepegawaian dan sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan dalam mengelola, mengatur dan memanfaatkan pegawai sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk tercapainya tujuan perusahaan, faktor manusia

merupakan modal utama yang perlu diperhatikan oleh pengusaha dan pimpinan perusahaan.

Giggle Box *Caffe and Resto* Ciwalk Bandung merupakan salahsatu Outlet yang tersebar beberapa di daerah Kota Bandung. Dengan bergaya *The Homey Of Caffé Resto*, Giggle Box *Caffe and Resto* ini berada di bawah kepemilikan CV. Karya Terang Perdana, salah satu perusahaan yang bergerak di bidang *Food and Beverage, Catering, Restaurant*. Giggle Box sendiri berada di beberapa pusat kota salahsatunya yang berada di kawasan Jalan Cihampelas Bandung 40562, Giggle Box ini berada didalam pusat perbelanjaan Mall yaitu Cihampelas Walk (*Ciwalk*) bandung.

Di Giggle Box *Caffe and Resto* Bandung memiliki karyawan berjumlah 44 orang untuk setiap outlet yang tersebar di daerah Kota besar seperti Bandung, Surabaya, Tangerang dan lain-lain, waktu bekerja di Giggle Box *Caffe and Resto* dibagi menjadi 2 (dua) shift yang pertama dimulai dari pukul 07.00 s/d 15.00 dan yang ke 2 (dua) pukul 15.00 s/d 23.00 dengan waktu jam kerja yang sudah ditetapkan yaitu 8 jam kerja kerap terjadinya sebuah konflik peran dan stress kerja dalam organisasi tersebut mengenai hal tata tertib, ketentuan, dan tanggungjawab kerja yang telah ditentukan. Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan karyawan kurang mampu menangani sebuah konflik dan stress kerja didalam organisasi tersebut, salahsatunya terhadap karyawan baru yang menjalankan lebih dari satu peran dalam pekerjaannya, konflik peran timbul dikarenakan sering terjadinya hal tersebut yang berdampak munculnya stress kerja dan berpengaruh pada kinerja karyawan dalam sebuah organisasi.

Sedangkan hasil wawancara singkat mengenai konflik peran dan stress kerja menunjukkan bahwa hampir seluruh karyawan yang bekerja di Giggle Box *Caffe and Resto* ini memiliki konflik perannya masing-masing beserta stress kerjanya. Dikarenakan adanya promosi jabatan, kerjasama yang baik dari outlet-outlet Giggle Box yang tersebar dalam satu kota, makadari itu karyawan di Giggle Box *Café and Resto* dapat bekerja dan bertahan di perusahaan tersebut meskipun siklus kerjanya seringkali mendapatkan konflik peran dan stress kerja yang tinggi.

Oleh sebab itu terkait dengan fenomena diatas menarik minat peneliti untuk melakukan penelitian berjudul : *Pengaruh Konflik Peran dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Giggle Box Café and Resto*

1. Bagaimana tingkat konflik peran pada kinerja karyawan di Giggle Box Café and Resto Ciwalk Bandung?
2. Bagaimana stress kerja karyawan di Giggle Box Café and Resto Ciwalk Bandung?
3. Bagaimana kinerja karyawan di Giggle Box Café and Resto Ciwalk Bandung?
4. Bagaimana pengaruh konflik peran terhadap kinerja karyawan di Giggle Box Café and Resto Ciwalk Bandung ?
5. Bagaimana pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan di Giggle Box Café and Resto Ciwalk Bandung?
6. Bagaimana pengaruh konflik peran dan stress kerja terhadap kinerja karyawan di Giggle Box Café and Resto Ciwalk Bandung?

B. Landasan Teori

Konflik Peran

Robbins (2002:199) menyatakan bahwa konflik dalam organisasi terjadi karena ketidakmampuan untuk beradaptasi dengan lingkungan serta adanya perbedaan status, tujuan, nilai dan persepsi. Adanya konflik dalam organisasi menunjukkan beberapa

hal, antara lain kelemahan dalam organisasi, pemimpin yang melakukan manajemen dengan buruk, komunikasi yang gagal antara pemimpin dengan karyawan, kurangnya keterbukaan, kepercayaan yang kurang antar karyawan dan pimpinan.

Stress Kerja

Veithzal (2004:516) mendefinisikan stress kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seorang karyawan dimana tekanan tersebut disebabkan oleh lingkungan pekerjaan dimana karyawan tersebut berada stress kerja bisa dipahami sebagai keadaan dimana seorang menghadapi tugas atau pekerjaan yang tidak bisa atau belum bisa dijangkau oleh kemampuannya. Jika kemampuan seseorang baru sampai angka 5 (lima) tetapi menghadapi pekerjaan yang menuntut kemampuan dengan angka 9 (Sembilan), maka sangat mungkin sekali orang itu akan terkena stress kerja.

Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan yang berarti hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya, manajemen kepegawaian dan sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan dalam mengelola, mengatur dan memanfaatkan pegawai sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk tercapainya tujuan perusahaan, faktor manusia merupakan modal utama yang perlu diperhatikan oleh pengusaha dan pimpinan perusahaan (Mangkunegara, 2000:67).

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pengaruh Konflik Peran dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Giggle Box Café and Resto

Pembahasan bagian ini tentang pengaruh variabel Konflik Peran (X1) dan stress kerja (X2) terhadap kinerja karyawan (Y). Untuk mengetahui hubungan variabel tersebut, digunakan Uji t. Penghitungan menggunakan aplikasi SPSS 24. Hasil penghitungan dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

Tabel 1. Hasil pengujian Secara Parsial Uji(t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,437	,248		,417	,688
	X1	,161	,386	,146	2,440	,041
	X2	,561	,237	,641	2,364	,052

a. Dependent Variable: y

Sumber: Data Hasil Pengolahan SPSS Statistic ver.24

Berdasarkan tabel di atas diperoleh t_{hitung} sebesar **2,440** dengan nilai Sig sebesar 0,41. Hal tersebut menunjukkan bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} 2,048 (**2,440** > 2,086) dan nilai Sig lebih kecil dari 0,05 (0,041 < 0,05). Oleh karena itu, kesimpulan dari hasil yang diperoleh adalah H_0 ditolak atau H_1 diterima artinya Konflik Peran berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan tabel di atas diperoleh t_{hitung} sebesar **2,364** dengan nilai Sig sebesar 0,046. Hal tersebut menunjukkan bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} 2,086 (**2,364** > 2,086)

dan nilai Sig lebih kecil dari 0,05 ($0,046 < 0,05$). Oleh karena itu, kesimpulan dari hasil yang diperoleh adalah H_0 ditolak atau H_1 diterima artinya Stress Kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Tabel 2. Hasil Pengujian Hipotesis Secara Simultan

ANOVA ^a						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	241.476	2	120.738	2.450	.006 ^b
	Residual	345.024	7	49.289		
	Total	586.500	9			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X1, X2						

Sumber: Data Hasil Pengolahan SPSS Statistic ver.24

Berdasarkan tabel di atas diperoleh F_{hitung} sebesar **2,450** dengan nilai Sig sebesar 0,006. Hal tersebut menunjukkan bahwa F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} 3,30 ($2,450 > 3,30$) dan nilai Sig lebih kecil dari 0,05 ($0,006 < 0,05$). Oleh karena itu, kesimpulan dari hasil yang diperoleh adalah H_0 ditolak atau H_1 diterima Artinya konflik peran dan stress kerja berpengaruh simultan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Tabel 3. Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.642 ^a	.412	.244	7.02062
a. Predictors: (Constant), X1, X2				

Sumber: Data Hasil Pengolahan SPSS Statistic ver.24

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh informasi bahwa R Square sebesar 0.412 atau 41.2%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh *Konflik Peran* dan *Stress Kerja* terhadap *Kinerja Karyawan* sebesar 41.2%. Sedangkan sisanya sebesar $100\% - 41.2\% = 58.8\%$ lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

D. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan pada penelitian ini, maka dapat diperoleh hasil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat Konflik Peran di *Giggle Box Café & Resto Ciwalk Bandung* terdiri dari 3 dimensi (aspek) yaitu *Time Based Conflict*, *Strain Based Conflict*, dan *Behavior Based Conflict*. Dimensi tersebut berdasarkan hasil data responden yang diolah termasuk dalam kategori baik/cukup yang berarti bahwa konflik peran pada *Giggle Box Café & Resto Ciwalk Bandung* mempengaruhi terhadap kinerja karyawan.
2. Stress Kerja di *Giggle Box Café & Resto Ciwalk Bandung* terdiri dari 3 dimensi (aspek) yaitu Gejala Fisiologis, Gejala Psikologis, dan Gejala Perilaku. Dimensi tersebut berdasarkan hasil data responden yang diolah tergolong kedalam kategori rendah/cukup yang berarti bahwa Stress Kerja di *Giggle Box Café & Resto Ciwalk Bandung* cukup/tinggi untuk mempengaruhi kinerja karyawannya.
3. Kinerja karyawan di *Giggle Box Café & Resto Ciwalk Bandung* terdiri dari 4

dimensi (aspek) yaitu lingkungan kerja, penilaian kerja, umpan balik & balas jasa, dan efektivitas & efisiensi termasuk dalam kategori baik/tinggi yang berarti karyawan *Giggle Box Café & Resto Ciwalk Bandung* dari ke 4 dimensi tersebut terdapat pengaruh yang baik/tinggi untuk kinerja para karyawan *Giggle Box Café & Resto Ciwalk Bandung*.

4. Pengaruh konflik peran terhadap kinerja kerja karyawan *Giggle Box Café & Resto Ciwalk Bandung* berdasarkan data yang diolah sebesar 0.448 atau 44,8%
5. Pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan *Giggle Box Café & Resto Ciwalk Bandung* berdasarkan data yang diolah sebesar 0.411 atau 41,1%.
6. Pengaruh konflik peran dan stress kerja secara bersama-sama(simultan)berpengaruh terhadap kinerja karyawan *Giggle Box Café & Resto Ciwalk Bandung* berdasarkan data yang diolah sebesar 0.412 atau 41,2% .100-41,2% = 58,8 % jumlah persentase tersebut adalah pengaruh dari variable lain yang tidak diteliti oleh peneliti.
7. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa variabel konflik peran(X1) dan stress kerja (X2) memiliki pengaruh terhadap variabel kinerja karyawan (Y). Dari kedua variabel tersebut diketahui bahwa variable konflik peran (X1) memiliki pengaruh yang paling besar terhadap kinerja karyawan yaitu sebesar 44,8% sedangkan untuk variabel stress kerja (X₂) mempengaruhi sebesar 41,1%. Pengaruh dari kedua variable konflik peran (X1) dan stress kerja (X2) secara bersama-sama(simultan) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan sebesar 41,2%.

Saran

Memperhatikan adanya beberapa kesimpulan yang telah disampaikan maka bagi penelitian selanjutnya perlu memperhatikan beberapa saran berikut ini:

Dari hasil penelitian ini, dapat diketahui bahwa variable konflik peran dan stress kerja mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan, sudah di terapkan dengan baik oleh *Giggle Box Café & Resto Ciwalk Bandung*. Namun tentunya hal itu diharapkan tetap dijaga dan kemudian ditingkatkan kembali agar kinerja karyawan di *Giggle Box Café & Resto Ciwalk Bandung* tetap dalam keadaan yang baik. Sehingga para karyawan bisa terus memberikan kontribusi yang baik terhadap *Restaurant* tersebut.

Daftar Pustaka

- Rizky (2014). *Pengaruh Konflik kerja dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja* (Studi pada Karyawan PT.Taspen (Persero) Cabang Malang).Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)| Vol. 8 No. 1
- Veithzal, Rivai. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori Ke Praktik*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Salemba Empat, Jakarta
- Hasibuan, Malayu. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke Tujuh, edisi revisi, PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Stephen P Robbins, (2008). *Influence of Job Stress on Job Satisfaction: Empirical Evidence from Ghana Police Service*. *International Business Research*; Vol. 7, No. 9