

## Pengaruh Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Influence Work Conflict and Work Stress on the Performances of Employees

<sup>1</sup>Adityo Dwi Handoko

<sup>1</sup>Prodi Ekonomi manajemen, Fakultas Manajemen, Universitas Islam Bandung,

Jl. Tamansari No.1 Bandung

email: <sup>1</sup>adityodwi18@gmail.com

**Abstract.** Conflict is defined sebagai a process of social interaction in which two or more people, or two or more groups, different or contrary to the opinions or their purpose, Job stress is a form of response to a person, both physically and mentally to an environmental change in the feel intrusive and resulted in itself threatened while the performance of the employee work performance in executing the task and the work assigned to him within a company that includes honesty, loyalty, discipline, cooperation, responsibility, attitude presence, quantity of work, quality of work, and an increase in employment. The purpose of this study was to determine the influence of labor conflicts on employee performance, the effect of work stress on Performance of employees, and, sters work conflict and work toward employee performance at Hotel Lumire Jakarta. The method used is descriptive and verification with the number of respondents 55 employees. The technique of collecting data using questionnaires, observations, and interviews. Hypothesis testing using multiple regression analysis. The results using multiple regression analysis showed that the regression coefficient between Work Conflict (X1) the Employee Performance (Y) is -0.273. The regression coefficient between Job Stress (X2) the Employee Performance (Y) is -0.195. Simultas influence test using f between Conflict Work and Job Stress on Employee Performance is 22.943.

**Keywords:** Work conflict, Work Stress, Employee Performance.

**Abstrak.** Konflik didefinisikan sebagai suatu proses interaksi social dimana dua orang atau lebih, atau dua kelompok atau lebih, berbeda atau bertentangan dalam pendapat atau tujuan mereka, Stres kerja adalah suatu bentuk tanggapan seseorang, baik fisik maupun mental terhadap suatu perubahan lingkungan yang di rasakan mengganggu dan mengakibatkan dirinya terancam sedangkan kinerja karyawan merupakan prestasi kerja seseorang dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya didalam suatu perusahaan yang meliputi kejujuran, loyalitas, kedisiplinan, kerjasama, tanggung jawab, sikap kehadiran, kuantitas pekerjaan, kualitas kerja, dan peningkatan kerja. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh Konflik kerja terhadap Kinerja karyawan, pengaruh Stres kerja Terhadap Kinerja karyawan, dan, konflik kerja dan Sters kerja terhadap Kinerja karyawan pada Hotel Lumire Jakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah Deskriptif dan Verifikatif dengan jumlah responden 55 karyawan. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, observasi, dan wawancara. Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menggunakan analisis regresi berganda menunjukkan bahwa koefisien regresi antara Konflik Kerja (X1) terhadap Kinerja Karyawan (Y) adalah -0,273. Koefisien regresi antara Stres Kerja (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) adalah -0,195. Pengaruh secara simultan menggunakan uji f antara Konflik Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan adalah 22,943.

**Kata Kunci :** Konflik Kerja, Stres, kinerja karyawan.

### A. Pendahuluan

Hotel lumire termasuk hotel terbesar di Jakarta pusat, oleh karena itu terdapat banyak karyawan yang bekerja di Hotel tersebut, dengan banyaknya karyawan di setiap department pasti terdapat banyak terjadi konflik yang mengakibatkan stress yang mempengaruhi kinerja karyawan yang selalu timbul setiap harinya di Hotel Lumire. Salah satu departmen yang terdapat di hotel lumire adalah departmen front office, dimana department ini berhubungan langsung dengan tamu, menerima tamu, pemesanan kamar tamu, menerima pendaftaran tamu, pembayaran kamar hotel, dan memberikan informasi yang diinginkan tamu. Departmen front office yang langsung

menangani atau menyambut kedatangan tamu ke hotel dalam hal ini terkadang terjadi masalah dalam pekerjaan seperti pengalaman dan pengetahuan pekerjaan yang kurang sehingga berpengaruh terhadap kinerja kerja, komunikasi yang kurang mengakibatkan kesalah pahaman antar karyawan dengan karyawan.

Dalam suatu perusahaan dibutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kualitas dan kuantitas kerja karyawan seperti ketelitian, pengetahuan yang baik, pengalaman yang baik, komunikasi yang baik. Begitu juga pada Hotel Lumire karena setiap perusahaan menginginkan hal seperti itu, memang terdapat beberapa karyawan yang telah memiliki ketelitian, pengetahuan, pengalaman dan komunikasi yang cukup baik, namun masih ada beberapa terjadi kurangnya ketelitian, pengalaman, pengetahuan, dan komunikasi yang kurang baik dalam bekerja sehingga menyebabkan kesalah pahaman yang mengakibatkan konflik antar karyawan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Lumire Jakarta?
2. Bagaimana stress kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Lumire Jakarta?
3. Bagaimana karyawan pada Hotel Lumire Jakarta?
4. Seberapa besar pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Lumire Jakarta?
5. Seberapa besar pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Lumire Jakarta?
6. Seberapa besar pengaruh konflik kerja dan stress kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Lumire Jakarta?

Tujuan yang ingin dicapai dari pelaksanaan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui konflik kerja pada Hotel Lumire Jakarta
2. Untuk mengetahui tingkat stress kerja pada Hotel Lumire Jakarta
3. Untuk mengetahui kinerja karyawan pada Hotel Lumire Jakarta
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Lumire Jakarta
5. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Lumire Jakarta
6. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Konflik kerja dan stress kerja

## **B. Landasan Teori**

Konflik sering muncul dan terjadi pada setiap perusahaan, dan terdapat perbedaan pandangan para pakar dalam mengartikan konflik. Mitchell, B., Setiawan dan Rahmi, D.H. (2001). A.J.(1984:346) mengartikan konflik mengacu pada pertentangan antara individu atau kelompok yang dapat meningkatkan ketegangan akibat saling menghalangi dalam pencapaian tujuan.

Indikator Konflik kerja menurut Fitriana (2013:192) adalah sebagai berikut :

1. Kesalahan komunikasi
2. Perbedaan tujuan
3. Perbedaan dalam penilaian atau persepsi
4. Interdependensi aktivitas kerja
5. Kesalahan dalam afeksi

Kehidupan saat ini dengan persaingan yang ketat bisa membuat orang mengalami stres, salah satu penyebabnya adalah beban pekerjaan yang semakin menumpuk. Menurut Igor S (1997) menyatakan bahwa indikator stres kerja adalah:

1. Intimidasi dan tekanan dari rekan sekerja, pimpinan perusahaan dan klien.

2. Perbedaan antara tuntutan dan sumber daya yang ada untuk melaksanakan tugas dan kewajiban.
3. Ketidaccocokan dengan pekerjaan
4. Pekerjaan yang berbahaya, membuat frustrasi, membosankan atau berulang-ulang.
5. Beban lebih.
6. Faktor-faktor yang diterapkan oleh diri sendiri seperti target dan harapan yang tidak realistis, kritik dan dukungan terhadap diri sendiri.

Menurut Wahyudi (2006:68) menyatakan bahwa kinerja atau performansi kerja adalah hasil kerja sebagai gambaran pekerjaan yang telah dilakukan di dalam organisasi. Menurut Wirawan (2009:5) kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu.

Kinerja pegawai adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi, yang antara lain termasuk (Ade Florent, 2010):

1. Kuantitas kerja : Volume kerja yang dihasilkan dalam keadaan normal.
2. Kualitas kerja : Kerapian, ketelitian, dan keterkaitan hasil dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan.
3. Pemanfaatan waktu : Penggunaan masa kerja yang disesuaikan dengan kebijaksanaan perusahaan.
4. Kerjasama : kemampuan menangani hubungan dalam pekerjaan.

### C. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis baik secara simultan maupun secara parsial, diketahui jika konflik kerja dan stress kerja terhadap kinerja karyawan memiliki pengaruh yang signifikan. Besar pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap kinerja karyawan kerja dapat dihitung dengan cara mengkalikan nilai *standardized coefficients* dengan *zerro-order correlation* yang terdapat pada tabel berikut.

**Tabel 1.** Koefisien Determinasi secara parsial konflik kerja dan stress kerja terhadap kinerja karyawan

Model	Standardized Coefficients	Correlations		
		Beta	Zero-order	Partial
1 (Constant)				
Konflik_kerja	-,483	-,587	-,536	-,462
Stress_kerja	-,367	-,505	-,435	-,352

Berikut disajikan hasil penerapan secara parsial antara konflik kerja dan stress kerja terhadap kinerja karyawan dengan rumus  $\beta \times \text{zero order}$ :

1. **Variabel konflik kerja** =  $-0.483 \times -0.587 \times 100\% = 28,35\%$ . Dari hasil di atas, diketahui nilai koefisien determinasi konflik kerja terhadap kinerja karyawan sebesar 28.35%. Artinya variabel konflik kerja secara parsial mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan sebesar 28,35%.
2. **Variabel stress kerja** =  $-0.367 \times -0.505 \times 100\% = 18,53\%$ . Dari hasil di atas, diketahui nilai koefisien determinasi stress kerja terhadap kinerja karyawan sebesar 18.53%. Artinya variabel stress kerja secara parsial mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan sebesar 18.53%.

Berdasarkan hasil perhitungan besar pengaruh/kontribusi masing-masing variabel independen terhadap kinerja karyawan dapat diketahui bahwa diantara kedua variabel independen, konflik kerja memberikan pengaruh yang paling besar terhadap kinerja karyawan sebesar 28.351%. Sebaliknya stress kerja memberikan pengaruh yang palingkecil terhadap kinerja karyawan sebesar 18,53%

Hipotesis ketiga menyatakan bahwa Konflik kejadian Stress kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja . Hal ini didukung dengan perhitungan yang diperoleh dari nilai  $F_{hitung}$  sebesar 22,943 lebih besar dari nilai  $F_{tabel}$  (3,17) dan berada didaerah penolakan  $H_0$ , maka dengan tingkat kepercayaan 95% diputuskan untuk menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ . Hasil tersebut menunjukkan bahwa konflik kerja dan stress kerja terhadap kinerja karyawan memiliki pengaruh dan signifikan.

Stres kerja dapat terjadi didalam diri karyawan, hal itu dikarenakan tekanan yang terus menerus dari atasan dan intimidasi rekan sekerja. Pekerjaan yang banyak tidak jarang akan menimbulkan stres kerja, pekerjaan tidak akan selesai tepat waktu. Stres kerja yang terus menerus akan menurunkan gairah kerja karyawan. Sehingga produktifitas dankinerjanya menurun.

Konflik yang terjadi dalam lingkungan pekerjaan merupakanpemicu sumber stres, karyawan yang saling marah satu sama lain dansaling diam akan membuat keadaan lingkungan menjadi tidak nyaman.Pekerjaan yang seharusnya dapat dikerjakan secara tim dan bersama samamenjadi terbengkalai karena masing masing karyawan hanya focusberkontribusi sesuai pekerjaan yang harus dia stres dan konflik kerjakan tanpamemperdulikan pekerjaan karyawan lain. Jika antar karyawan tidak saling mendukung dalam pekerjaanmaka perusahaan tidak akan mencapai visi misi dan targetnya. Stres kerja yang disertai dengan konflik kerja menciptakan suasana yang tidak kondusif dan kinerja menjadi tidak optimal. Dengan demikian stres dan konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja.

Hasil penelitian ini sesuai dengan Ria Puspa Sari (2015) menyatakan bahwa konflik kerja dan stress kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

#### **D. Kesimpulan**

1. Konflik kerja di Hotel Lumire Jakarta tergolong tinggi. Berdasarkan hasil penelitian konflik kerja yang tinggi tersebut disebabkan oleh kesalahan komunikasi, perbedaan tujuan, perbedaan dalam penilaian dan persepsi, interdependensi aktifitas kerja, dan kesalahan dalam afeksi. Yang memicu kesalahan komunikasi adalah penerimaan informasi yang salah, perbedaan penyampaian pesan, kesalahan komunikasi dalam rekan kerja, komunikasi yang tidak baik antar rekan kerja. Yang memicu perpedaan tujuan adalah perbedaan pendapat dengan rekan kerja, ketidak cocokan antara tujuan pribadi dengan tujuan perusahaan. Yang memicu perbedaan dalam penilaian dan presepsi adalah perbedaan dalam otoritas pekerjaan, perbedaan presepsi dengan atasan. Yang memicu interdependensi aktifitas kerja adalah ketergantungan dalam pelaksanaan tugas, melimpahkan penyelesaian tugasnya kepada rekan kerja. Dan yang memicu kesalahan dalam afeksi adalah ketidak mampuan dengan metode kerja yang baru, konsentrasi kerja terganngu dengan rekan kerja.
2. Tingkat Stres kerja di Hotel Lumire Jakarta tergolong tinggi. Berdasarkan hasil penelitian stress kerja yang tinggi tersebut disebabkan oleh Pengaruh dari lingkungan kerja dan individu. Dipicu dari lingkungan kerja adalah terganggunya kondisi penerangan pada saat ini, terganngu dengan kebising yang terjadi dalam lingkungan kerja, kurang kenyamanan diruang kerja, merasa terganngu dengan lingkungan kerja yang tidak bersih. Dan dipicu dari individu

adalah ketidak mampuan atas tanggung jawab terhadap kerjaan, dan tidak memiliki kesempatan untuk perekrutan jabatan atau jejang karir pegawai yang lebih dari sebelumnya.

3. Kinerja karyawan di Hotel Lumire Jakarta tergolong tinggi. Berdasarkan hasil penelitian kinerja karyawan yang tinggi tersebut disebabkan oleh pemanfaatan waktu dan kerja sama. Yang memicu pemanfaatan waktu adalah tingkat menyelesaikan kerja tepat waktu dan bekerja dengan waktu yang efisien. Dan yang memicu kerja sama adalah tingkat kerja sama yang terjalinnya antara rekan kerja, tingkat merasa kekompakan dalam kelompok kerja dan sering membantu rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan.
4. Hasil pengujian statistik terdapat pengaruh negative artinya semakin tinggi konflik kerja maka akan semakin rendah tingkat kinerja karyawan dan mempunyai pengaruh yang signifikan antara variabel konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Lumire Jakarta.
5. Hasil pengujian statistik terdapat pengaruh negative artinya semakin tinggi stress kerja maka akan semakin turun kinerja karyawan dan mempunyai pengaruh yang signifikan antara variabel stress kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Lumire Jakarta.

Hasil pengujian statistik menyatakan bahwa konflik kerja dan stress kerja memiliki pengaruh dan signifikan terhadap kinerja pada Hotel Lumire Jakarta.

#### **E. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan dan kesimpulan mengenai konflik kerja dan stress kerja terhadap kinerja karyawan, maka penulis menyarankan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian tentang konflik kerja di Hotel Lumire Jakarta Tinggi karena disebabkan adanya kesalahan komunikasi antar karyawan. Oleh karena itu perusahaan mengharuskan semua karyawan untuk pergantian shift harus ikut serta dalam setiap pengarahan,
2. Berdasarkan hasil penelitian tentang stress kerja di Hotel Lumire Jakarta Tinggi karena lingkungan kerjanya. Oleh karena itu perusahaan lebih memperhatikan fasilitas kerja karyawan agar nyaman dalam berkerja.
3. Berdasarkan hasil penelitian tentang kinerja karyawan di Hotel Lumire Jakarta Tinggi. karena kerja sama dan pemanfaatan waktu. Oleh karena itu perusahaan harus lebih sering mengadakan peatihan untuk semua karyawan karyawan, agar pekerjaan para karyawan lebih memahami dalam bekerja sama yang baik dan memanfaatkan waktu yang lebih efisien.

#### **Daftar Pustaka**

- Ahmad, Fauzi F.2013. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan ( Studi Pada CV. Gunung Jati Probolinggo.
- Arianto, Dwi Agung Nugroho.2013. Pengaruh Kedisiplinan, Lingkungan Kerja dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Pengajar.
- Eko, Y. 2012. Pengaruh Stres kerja dan konflik terhadap kinerja pada PT. Pindad Bandung.
- Cicih, W. 2013. Pengaruh Stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. PG Karawusung kab Cirebon.
- Bernard, E.2012. Pengaruh konflik terhadap kinerja karyawan.