



## Pengaruh Stress Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel D'lira Syari'ah Pekanbaru

Dodi Agusra<sup>1</sup>, Kiki Joesyiana<sup>2</sup>, Adit Aguta Pratama<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup>STIE Persada Bunda Pekanbaru

Email : [1agusradodi@gmail.com](mailto:agusradodi@gmail.com) [2kikijoesyana@stiepersadabunda.ac.id](mailto:kikijoesyana@stiepersadabunda.ac.id)

### Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Stress Kerja dan Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan Hotel D'lira Syari'ah Pekanbaru. Tempat penelitian ini dilaksanakan pada Hotel D'lira Syari'ah Pekanbaru. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 44 karyawan dengan teknik pengambilan sampel sensus. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik analisis statistik deskriptif dan statistik inferensial yang menggunakan rumus uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasi, analisis regresi linier berganda, uji  $t$ , uji  $F$  dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa stress kerja dan konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel D'lira Syari'ah Pekanbaru. Hal ini dapat dibuktikan dari perolehan hasil analisis linear berganda menghasilkan nilai  $Y=1,269 + 0,443 X1 + 0,222 X2$ . Hasil uji  $t$  sebesar Stress Kerja ( $X1$ ) menggunakan uji  $t$  dengan  $t$  hitung = 5,746 >  $t$  tabel 2,01954. Konflik Kerja ( $X2$ ) menghasilkan  $t$  hitung = 3,576 >  $t$  tabel 2,01954. Hasil uji  $F$  menghasilkan  $F$  hitung >  $F$  table dengan nilai 21,980 > 3,23 dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Dan hasil uji koefisien determinasi menghasilkan nilai Adjusted R Square 0,494, artinya kontribusi dari variabel Stress Kerja ( $X1$ ) dan Konflik Kerja ( $X2$ ) terhadap variable Kinerja ( $Y$ ) sebesar 49,4%, sedangkan sisanya 50,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Stress Kerja, Konflik Kerja, Kinerja, Karyawan.

### Abstract

The purpose of this study was to determine the effect of work stress and work conflict on employee performance at Hotel D'lira Syari'ah Pekanbaru. The place of this research was carried out at Hotel D'lira Syari'ah Pekanbaru. The number of samples in this study were 44 employees with a census sampling technique. The data analysis technique used in this research is descriptive statistical analysis technique and inferential statistics using the validity, reliability test formula, classification assumption test, multiple linear regression analysis,  $t$ -test,  $F$ - test and coefficient of determination. The results of the study conclude that work stress and work conflict affect the performance of employees of Hotel D'lira Syari'ah Pekanbaru. This can be proven from the results of multiple linear analysis yielding  $Y=1,269 + 0,443 X1 + 0,222 X2$ . The results of the  $t$  test of Work Stress ( $X1$ ) using the  $t$  test with  $t$  count = 5.746 >  $t$  table 2.01954. Work Conflict ( $X2$ ) resulted in  $t$  count = 3,576 >  $t$  table 2,01954. The results of the  $F$  test resulted in  $F$  arithmetic >  $F$  table with a value of 21.980 > 3.23 with a significance level of 0.000 < 0.05. And the results of the coefficient of determination test produce an Adjusted R Square value of 0.494, meaning that the contribution of the Work Stress ( $X1$ ) and Work Conflict ( $X2$ ) variables to the Performance variable ( $Y$ ) is 49.4%, while the remaining 50.6% is influenced by other variables not observed in this study.

Keywords: Work Stress, Work Conflict and Employee Performance

## 1. Pendahuluan

Karyawan merupakan sumber daya utama dan aset berharga yang dimiliki perusahaan. Karyawan adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan untuk menghasilkan barang dan jasa baik dalam memenuhi kebutuhan sendiri maupun masyarakat. Aktivitas perusahaan tidak dapat berjalan apabila tanpa adanya keikutsertaan karyawan. Setiap karyawan dituntut untuk memberikan kontribusi positif melalui kinerja yang baik pada organisasinya. Kinerja karyawan adalah bagaimana karyawan bekerja di suatu perusahaan selama periode waktu tertentu. Suatu perusahaan yang memiliki karyawan yang berkinerja baik, maka kinerja perusahaan juga cenderung baik, sehingga dalam hal ini terdapat hubungan yang sangat erat antara kinerja individu atau kelompok dengan kinerja perusahaan. Akan tetapi, Kinerja didalam suatu perusahaan tidak selalu mengalami peningkatan, terkadang kinerja karyawan mengalami penurunan. Hal ini disebabkan dengan adanya beberapa faktor yang dapat mengakibatkan kinerja karyawan menurun, antara lain Stress kerja dan konflik kerja yang terjadi di dalam perusahaan dan harus dihadapi oleh karyawan tersebut. Kinerja karyawan dapat dilakukan untuk mengevaluasi performa kerja masing-masing karyawan dalam mencapai target kerja yang telah ditentukan. Setelah penilaian kinerja selesai dilakukan, maka selanjutnya akan diberikan reward atau punishment terhadap karyawan yang bersangkutan.

Hotel D'lira Syari'ah Pekanbaru merupakan hotel yang dibangun oleh PT Perhotelan Maharaja Dinda merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan. Perusahaan ini bertekad untuk menjadi hotel Syari'ah terbaik di kota Pekanbaru dan menjadi contoh bagi hotel – hotel syari'ah lainnya. Visi dan misi dari Hotel D'lira Syari'ah Pekanbaru adalah menjadi perusahaan yang berkompeten dalam perkembangan property dan manajemen hotel Syari'ah yang memberikan servis produk terbaik dengan otoritas kepuasan tamu, terjalinnya hubungan erat antara sesama karyawan dan tamu, serta teknologi dan fasilitas mendukung. Untuk pencapaian visi dan misi tersebut Hotel D'lira Syari'ah Pekanbaru mengharapkan peran karyawan dapat meningkatkan kinerja dan mengikuti perkembangan teknologi di era globalisasi ini. Akan tetapi seiring berjalannya waktu, kinerja karyawan dari Hotel D'lira Syari'ah Pekanbaru mengalami penurunan, hal ini dibuktikan dengan kualitas kerja karyawan yang memburuk sehingga pekerjaan yang telah diselesaikan karyawan tidak sesuai dengan standar perusahaan, sehingga terjadinya penurunan kualitas kerja karyawan. Kuantitas kerja karyawan yang tidak maksimal sehingga target yang telah di tetapkan oleh perusahaan sering tidak tercapai karena beban kerja yang diberikan kepada karyawan diluar batas kemampuan karyawan. Dan seringkali karyawan menunda pekerjaan yang telah diberikan perusahaan karena kurangnya disiplin waktu 3 sehingga banyak pekerjaan yang tidak selesai tepat pada waktu yang diberikan perusahaan.

**Tabel 1. Data Penilaian Kinerja Karyawan Hotel D'lira Syari'ah Pekanbaru 2018 - 2020**

Aspek Penilaian Kinerja	Predikat Penilaian Kinerja	2018		2019		2020	
		Jumlah Karyawan	%	Jumlah Karyawan	%	Jumlah Karyawan	%
Kualitas dan Kuantitas Kinerja Karyawan	Baik Sekali	3	7,1	2	5	3	6,8
	Baik	6	14,3	9	22,5	8	18,2
	Cukup	27	64,3	22	55	23	52,3
	Kurang	6	14,3	7	17,5	10	22,7
	Buruk	-	-	-	-	-	-
	Buruk Sekali	-	-	-	-	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>42</b>	<b>100</b>	<b>40</b>	<b>100</b>	<b>44</b>	<b>100</b>

Sumber : Hotel D'lira Syari'ah Pekanbaru 2021

Berdasarkan tabel 1 di atas dapat dilihat data penilaiin kinerja karyawan dari tahun 2018 – 2020 mengalami penurunan. Aspek yang dilakukan perusahaan dalam penilaian kinerja di

Hotel D'lira Syari'ah Pekanbaru dilihat dari kualitas dan kuantitas kerja karyawan tersebut. Pada setiap tahunnya jumlah karyawan yang mendapatkan nilai kurang terus bertambah, ini dibuktikan dari persentase setiap tahunnya terus meningkat. Sementara perusahaan menetapkan target minimum kinerja karyawan dengan nilai Cukup, namun kenyataannya masih ada karyawan yang mendapat nilai tidak sesuai dengan target minimum kinerja karyawan yang ditetapkan oleh perusahaan. Hal ini dapat berakibat pada jumlah penyewaan kamar setiap tahun dikarenakan meningkatnya nilai kinerja karyawan yang mendapat predikat kurang.

Kinerja karyawan Hotel D'lira Syari'ah Pekanbaru menurun, dan hal ini dibuktikan dengan kualitas kerja karyawan yang memburuk sehingga pekerjaan yang telah diselesaikan karyawan tidak sesuai dengan standar perusahaan, sehingga terjadinya penurunan kualitas kerja karyawan. Kuantitas kerja karyawan yang tidak maksimal sehingga target yang telah ditetapkan oleh perusahaan sering tidak tercapai karena beban kerja yang diberikan kepada karyawan diluar batas kemampuan karyawan. Dan seringkali karyawan menunda pekerjaan yang telah diberikan perusahaan karena kurangnya disiplin waktu sehingga banyak pekerjaan yang tidak selesai tepat pada waktu yang diberikan perusahaan. Aspek yang dilakukan perusahaan dalam penilaian kinerja di Hotel D'lira Syari'ah Pekanbaru dilihat dari kualitas dan kuantitas kerja karyawan tersebut. Pada setiap tahunnya jumlah karyawan yang mendapatkan nilai kurang terus bertambah, ini dibuktikan dari persentase setiap tahunnya terus meningkat. Sementara perusahaan menetapkan target minimum kinerja karyawan dengan nilai Cukup, namun kenyataannya masih ada karyawan yang mendapat nilai tidak sesuai dengan target minimum kinerja karyawan yang ditetapkan oleh perusahaan. Hal ini dapat berakibat pada jumlah penyewaan kamar setiap tahun dikarenakan meningkatnya nilai kinerja karyawan yang mendapat predikat kurang.

Faktor yang mempengaruhi menurunnya kinerja karyawan pada Hotel D'lira Syari'ah Pekanbaru adalah Stress kerja dan konflik kerja. Stress kerja timbul akibat beban kerja, dan shift kerja dengan system rotasi, terutama shift kerja malam dan sore. Beban kerja yang tidak sesuai dengan kemampuan karyawan yang ditekankan oleh atasan menyebabkan timbulnya Stress pada karyawan tersebut. Shift kerja malam dan sore mengakibatkan kondisi kesehatan karyawan menurun. Stress kerja juga menyebabkan karyawan tidak dapat beradaptasi dan menghadapi apa yang terjadi di lingkungan kerja. Akibat tingginya Stress kerja pada Hotel D'lira Syari'ah Pekanbaru, banyak karyawan yang resign akibat Stress kerja yang tinggi. Stress merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang. Jika seorang karyawan mengalami Stress yang terlalu besar, maka akan mengganggu kemampuan seseorang tersebut untuk menghadapi lingkungan dan pekerjaannya. Menurut [1] indikator-indikator Stress kerja adalah situasi yang dialami oleh seorang karyawan yang dapat mempengaruhi pola pikir, emosi dan kondisi seseorang sehingga dapat memberikan tekanan dalam menjalankan pekerjaan. Sebagai contohnya yaitu. 1) Beban kerja, diukur dari persepsi karyawan mengenai beban kerja yang dirasa berlebihan. 2) Sikap pemimpin, diukur dari persepsi karyawan mengenai sikap pemimpin yang kurang adil dalam memberikan pekerjaan. 3) Waktu kerja, diukur dari persepsi karyawan mengenai waktu kerja yang dirasa berlebihan. 4) Konflik, diukur dari persepsi karyawan mengenai konflik antara karyawan dengan pimpinan. 5) Komunikasi yang diukur dari komunikasi yang kurang baik antar karyawan.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan Hotel D'lira Syari'ah Pekanbaru adalah konflik kerja. Konflik kerja adalah pertentangan antara dua orang atau lebih di dalam suatu organisasi atau perusahaan dikarenakan adanya ketidakcocokan kondisi lingkungan yang dirasakan oleh seseorang dengan orang lain dikarenakan harus berbagi sumber daya yang terbatas. Artinya, konflik dapat merusak keharmonisan didalam organisasi ataupun perusahaan yang disebabkan oleh ego yang tinggi dari masing – masing individu. Faktor – faktor yang dapat

menimbulkan konflik kerja yaitu adanya kesalahan dalam komunikasi, perbedaan tujuan, perbedaan dalam penilaian, interdependensi aktivitas kerja yang mempersulit orang lain dan kesalahan dalam afeksi yang dapat merusak suasana hati seseorang. Konflik kerja di dalam organisasi sangat sering terjadi, karena konflik dapat terjadi jika pekerjaan yang saling berkaitan tidak dikerjakan dengan baik. Hubungan yang tidak baik antar karyawan, salah paham antar atasan dan bawahan juga dapat membuat karyawan merasa tertekan, merasa tertindas sehingga berada di zona tidak nyaman. Menurut [2] konflik adalah suatu gejala ketika individu atau kelompok menunjukkan sikap atau perilaku “bermusuhan” terhadap individu atau kelompok lain, sehingga memengaruhi kinerja dari salah satu atau semua pihak yang terlibat. Menurut [3] indikator konflik kerja adalah sebagai berikut. 1) Kesalahan komunikasi 2) Perbedaan tujuan Apabila seseorang atau lebih memiliki ketidaksamaan dalam memandang tujuan-tujuan yang hendak dicapai sehingga terjadi pertentangan dalam menyikapi tujuan-tujuan tersebut 3) Perbedaan dalam penilaian atau persepsi 4) Interdependensi aktivitas kerja,. Konflik akan terjadi apabila seseorang dari mereka diberi tugas secara berlebihan dan apabila salah seorang karyawan atau lebih harus menunggu atau menggantungkan pekerjaannya kepada karyawan lain. 5) Kesalahan dalam afeksi

### 1.1. Kinerja

Kinerja karyawan adalah bagaimana karyawan bekerja di suatu perusahaan selama periode waktu tertentu. Suatu perusahaan yang memiliki karyawan yang berkinerja baik, maka kinerja perusahaan juga cenderung baik, sehingga dalam hal ini terdapat hubungan yang sangat erat antara kinerja individu atau kelompok dengan kinerja perusahaan. Menurut [4] Kinerja merupakan gambaran prestasi yang dicapai perusahaan dalam kegiatan operasionalnya baik menyangkut aspek keuangan, aspek pemasaran, aspek penghimpunan dana dan penyaluran dana, aspek teknologi, maupun aspek sumber daya manusianya. Menurut [5] kinerja diartikan sebagai “Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Berdasarkan pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa, Kinerja ialah berupa kuantitas dan kualitas hasil dari suatu proses yang dicapai karyawan dalam melaksanakan tugasnya yang telah dipercayakan oleh perusahaan kepadanya dengan diukur waktu tertentu berdasarkan kesepakatan dengan perusahaan.

Siagian [6] dalam berpendapat bahwa dengan adanya penilaian kinerja terdapat manfaat yang dapat diterima baik oleh karyawan maupun bagi perusahaan. 1. Mendorong peningkatan prestasi kerja, 2. Sebagai bahan pengambil keputusan dalam pemberian imbalan, 3. Untuk kepentingan mutasi pegawai, 4. Guna menyusun program pelatihan dan pendidikan, 5. Membantu para pegawai menentukan rencana kariernya dan dengan bantuan bagian kepegawaian menyusun program pengembangan karier yang paling tepat. Menurut [7] bahwa Penilaian kinerja karyawan adalah proses mengevaluasi seberapa baik karyawan melakukan pekerjaan mereka jika dibandingkan dengan seperangkat standar dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut pada karyawan. maka penilaian kinerja dapat dikatakan efektif apabila meliputi dua hal, yaitu adanya seperangkat standar dan komunikasi informasi umpan balik. Menurut [8] Indikator kinerja karyawan dapat yaitu, 1. Kualitas Kerja, 2. Kuantitas Kerja, 3. Ketepatan Waktu.

### 1.2. Stress Kerja

Pada dasarnya Stress tidak selalu berdampak buruk bagi individu, hal tersebut berarti bahwa pada situasi atau kondisi tertentu Stress yang dialami seorang individu akan memberikan akibat positif yang mengharuskan individu tersebut melakukan tugas lebih baik. Akan tetapi pada tingkat Stress yang lebih tinggi atau Stress ringan yang berkepanjangan akan menyebabkan menurunnya kinerja karyawan. [9] menyatakan bahwa Stress merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang. Jika seorang karyawan mengalami Stress yang terlalu besar, maka akan mengganggu kemampuan seseorang

tersebut untuk menghadapi lingkungan dan pekerjaannya Stress Kerja menurut [10] dalam mendefinisikan Stress sebagai suatu tanggapan dalam menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh perbedaan individu dan proses psikologi, sebagai konsekuensi dari tindakan lingkungan, situasi atau peristiwa yang terlalu banyak mengadakan tuntutan psikologis dan fisik seseorang.

Menurut [11] ada 3 faktor yang mempengaruhi Stress kerja, yaitu 1. Faktor Lingkungan, 2. Faktor Organisasi, 3. Faktor Individual. Menurut [1] indikator-indikator Stress kerja adalah situasi yang dialami oleh seorang karyawan yang dapat mempengaruhi pola pikir, emosi dan kondisi seseorang sehingga dapat memberikan tekanan dalam menjalankan pekerjaan. Sebagai contohnya yaitu. 1) Beban kerja, diukur dari persepsi karyawan mengenai beban kerja yang dirasa berlebihan, 2) Sikap pemimpin, diukur dari persepsi karyawan mengenai sikap pemimpin yang kurang adil dalam memberikan pekerjaan, 3) Waktu kerja, diukur dari persepsi karyawan mengenai waktu kerja yang dirasa berlebihan, 4) Konflik, diukur dari persepsi karyawan mengenai konflik antara karyawan dengan pimpinan, 5) Komunikasi yang diukur dari komunikasi yang kurang baik antar karyawan. Menurut [12] Indikator Stress kerja terdiri dari: 1. Beban kerja, 2. Wewenang dan Tanggung Jawab, 3. Kondisi fisik atau kesehatan, 4. Ketidaknyamanan, 5. Tekanan Kerja.

### 1.3. Konflik Kerja

Seorang filsuf terkemuka bernama Aristoteles beranggapan bahwa manusia disebut sebagai *Zoon Politicon* yang berarti manusia adalah makhluk sosial. Hal tersebut dapat dilihat secara logis dimana manusia selalu berupaya untuk berorganisasi, bersosialisasi, dan berinteraksi dengan lingkungannya untuk memenuhi kebutuhan dalam konteks sebagai makhluk sosial. Seluruh komponen yang ada dalam organisasi, terdiri dari berbagai unsur yang berbeda dan saling memiliki ketergantungan dalam proses kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu. Perbedaan dalam organisasi seringkali menyebabkan terjadinya ketidakcocokan yang memicu timbulnya konflik baik dalam arti individual maupun sosial. Konflik kerja di dalam organisasi kerap terjadi. Konflik dapat terjadi jika pekerjaan yang saling berkaitan tidak dikerjakan dengan baik. Hubungan yang tidak baik antar karyawan, salah paham antar atasan dan bawahan juga dapat membuat karyawan merasa tertekan, merasa tertindas sehingga berada di zona tidak nyaman.

[13] menguraikan konflik sebagai suatu proses yang timbul karena pihak pertama merasa bahwa pihak lain memberi pengaruh negatif atau akan segera mempengaruhi secara negatif terhadap yang diharapkan oleh pihak pertama. Menurut [2] konflik adalah suatu gejala ketika individu atau kelompok menunjukkan sikap atau perilaku "bermusuhan" terhadap individu atau kelompok lain, sehingga memengaruhi kinerja dari salah satu atau semua pihak yang terlibat.

Sumber Konflik Kerja menurut [14] mengidentifikasi sumber konflik berupa. 1. Karakter individual, terdiri atas personality, nilai-nilai, tujuan, komitmen atas posisi, Stress, kemarahan dan keinginan otonomi, 2. Persepsi antar pihak, berupa persepsi antar pihak atas tujuan yang lebih tinggi, niat satu pihak bertentangan dengan lainnya, niat pihak lain yang bertentangan dengan keadilan norma, perilaku pihak tertentu berbahaya, ketidakpercayaan dan ketidakmengertian. Menurut [3] indikator konflik kerja adalah sebagai berikut. 1. Kesalahan komunikasi Apabila seseorang atau lebih menerima informasi yang berbeda atau tidak sama dengan sumber informasi sehingga terjadi perbedaan mendasar dalam mempersepsikan isi dari persepsi tersebut, 2. Perbedaan tujuan Apabila seseorang atau lebih memiliki ketidaksamaan dalam memandang tujuan-tujuan yang hendak dicapai sehingga terjadi pertentangan dalam menyikapi tujuan-tujuan tersebut, 3. Perbedaan dalam penilaian atau persepsi Perbedaan dalam penilaian antara anggota dalam suatu organisasi, seringkali disertai oleh perbedaan-perbedaan dalam sikap, ketidaksesuaian nilai, persepsi, yang juga dapat menimbulkan konflik kerja, 4. Interdependensi aktivitas kerja Terdapat adanya interdependensi kerja, apabila seseorang atau lebih saling tergantung satu sama lain dalam menyelesaikan tugas mereka masing-masing. Konflik akan terjadi apabila seseorang dari mereka diberi tugas secara berlebihan dan apabila

salah seorang karyawan atau lebih harus menunggu atau menggantungkan pekerjaannya kepada karyawan lain, 3. Komunikasi, terdiri atas distorsi, permusuhan, ketidaksukaan, penghinaan, dan niat perilaku yang distributif, 4. Perilaku, terdiri atas pengurangan hasil pihak lain, mencegah tujuan pihak lain, rendah hubungan dan perjuangan kekuasaan, 5. Struktur, berupa kedekatan, kekuasaan tidak seimbang, ketergantungan kreasi, hubungan yang distributif, mempertahankan status, perlakuan istimewa dan symbol, 6. Interaksi sebelumnya, berupa kesalahan masa lalu yang disetujui, konflik masa lalu, perilaku konflik yang terkunci dan hasil konflik lainnya.

## 2. Metode Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Hotel D'lira Syari'ah Pekanbaru yang berjumlah 44 karyawan. Pada penelitian kali ini, agar dapat meneliti seluruh populasi maka dilakukan penentuan jumlah sampel menggunakan teknik sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel. Jenis data yang dibutuhkan pada penelitian ini adalah Kualitatif dan kuantitatif. Dan dua sumber data yang di gunakan yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang di gunakan adalah menyebarkan angket serta mengumpulkan dokumentasi, angket di sebar kepada seluruh responden yang menjadi sampel pada penelitian ini, kemudian hasil angket di rekapitulasi dan di olah menggunakan SPSS.

## 3. Hasil Dan Pembahasan

### 3.1. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner dalam mengukur suatu konstruk, dan apakah dimensi-dimensi yang diukur secara sungguh-sungguh mampu menjadi item-item dalam pengukuran. Dalam penelitian ini pengujian validitas dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total score. Uji Validitas akan menguji masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini, dimana keseluruhan variabel penelitian memuat 36 pernyataan yang harus dijawab oleh responden. Adapun kriteria yang digunakan dalam menentukan valid tidaknya pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini adalah apabila korelasi antara masing-masing indikator terhadap total skor konstruk menunjukkan hasil yang signifikan dengan tingkat signifikansi 5%  $df = n-2$   $(44-2) = 42$   $r_{tabel} = 0.2973$ . Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka hasil pengujian validitas dapat ditunjukkan sebagai berikut:

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas**

No	Variabe I	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	Y <sub>1</sub>	0.567	0.2973	Valid
2	Y <sub>2</sub>	0.610	0.2973	Valid
3	Y <sub>3</sub>	0.637	0.2973	Valid
4	Y <sub>4</sub>	0.607	0.2973	Valid
5	Y <sub>5</sub>	0.536	0.2973	Valid
6	Y <sub>6</sub>	0.526	0.2973	Valid
7	Y <sub>7</sub>	0.497	0.2973	Valid
8	Y <sub>8</sub>	0.464	0.2973	Valid
9	Y <sub>9</sub>	0.805	0.2973	Valid
10	X1.1	0.619	0.2973	Valid
11	X1.2	0.696	0.2973	Valid
12	X1.3	0.520	0.2973	Valid
13	X1.4	0.758	0.2973	Valid
14	X1.5	0.649	0.2973	Valid
15	X1.6	0.599	0.2973	Valid
16	X1.7	0.642	0.2973	Valid
17	X1.8	0.728	0.2973	Valid
18	X1.9	0.493	0.2973	Valid
19	X1.10	0.474	0.2973	Valid
20	X1.11	0.520	0.2973	Valid

21	X1.12	0.365	0.2973	Valid
22	X2.1	0.827	0.2973	Valid
23	X2.2	0.802	0.2973	Valid
24	X2.3	0.622	0.2973	Valid
25	X2.4	0.625	0.2973	Valid
26	X2.5	0.747	0.2973	Valid
27	X2.6	0.624	0.2973	Valid
28	X2.7	0.669	0.2973	Valid
29	X2.8	0.625	0.2973	Valid
30	X2.9	0.669	0.2973	Valid
31	X2.10	0.516	0.2973	Valid
32	X2.11	0.721	0.2973	Valid
33	X2.12	0.666	0.2973	Valid
34	X2.13	0.623	0.2973	Valid
35	X2.14	0.590	0.2973	Valid
36	X2.15	0.598	0.2973	Valid

Sumber : Data Olahan SPSS,2022

Dari Tabel 2 di atas dapat diketahui hasil uji validitas variabel Stress kerja dan konflik kerja terhadap kinerja mempunyai rhitung setiap pernyataan lebih besar dari nilai rtabel dan valid digunakan sebagai alat ukur variabel.

### 3.2. Uji Reabilitas

Untuk pengujian reliabilitas penulis akan melihat dari nilai Cronbach Alpha. Seperti yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, jika nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,70 maka data yang digunakan dalam penelitian ini reliable. Hasil Uji Reliabilitas terhadap 3 instrumen penelitian dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 3. Hasil Uji Reabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Batas Reliabilitas	Keterangan
Stress Kerja	0.880	12	0,70	Reliable
Konflik Kerja	0.928	15	0,70	Reliable
Kinerja	0.854	9	0,70	Reliable

Sumber : Data Olahan SPSS 2022.

Hasil pengujian reliabilitas pada tabel 5.20 diatas menunjukkan bahwa nilai koefisien Cronbach Alpha dari variabel-variabel yang diteliti menunjukkan hasil yang beragam dan variabel menghasilkan nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,70. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

### 3.3. Uji Normalitas

Pengujian Normalitas Data dilakukan pada model regresi yang akan diuji dengan melihat grafik normal probability – plot of regression standardized residuals. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak dilakukan uji statistik Kolmogorov-Smirnov Test. Residual berdistribusi normal jika memiliki nilai signifikansi > 0,05. Hasil dari pengujian normalitas dengan analisis grafik dapat dilihat dari tabel 5.21 berikut ini

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		44
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	3.31617862
Most Extreme Differences	Absolute Positive	.093
	Negative	-.061
Kolmogorov-Smirnov Z		.617
Asymp. Sig. (2-tailed)		.840

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Data Olahan SPSS 2022.

Dari hasil Uji Statistik Kolmogorov-Smirnov Test diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) Nilai 0.840 > nilai Sig. 0.05 maka dapat dinyatakan data berdistribusi normal.

### 3.4. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas timbul sebagai akibat adanya hubungan kasual antar dua variabel bebas atau lebih adanya kenyataan bahwa variabel penjelas atau lebih bersama-sama dipengaruhi oleh variabel ketiga yang berada diluar model. Untuk mendeteksi adanya multikolinieritas.

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1.269	2.639		.481	.633		
1 Stress Kerja (X1)	.443	.077	.624	5.746	.000	.998	1.002
Konflik Kerja (X2)	.222	.062	.388	3.576	.001	.998	1.002

Sumber : Data Olahan 2022

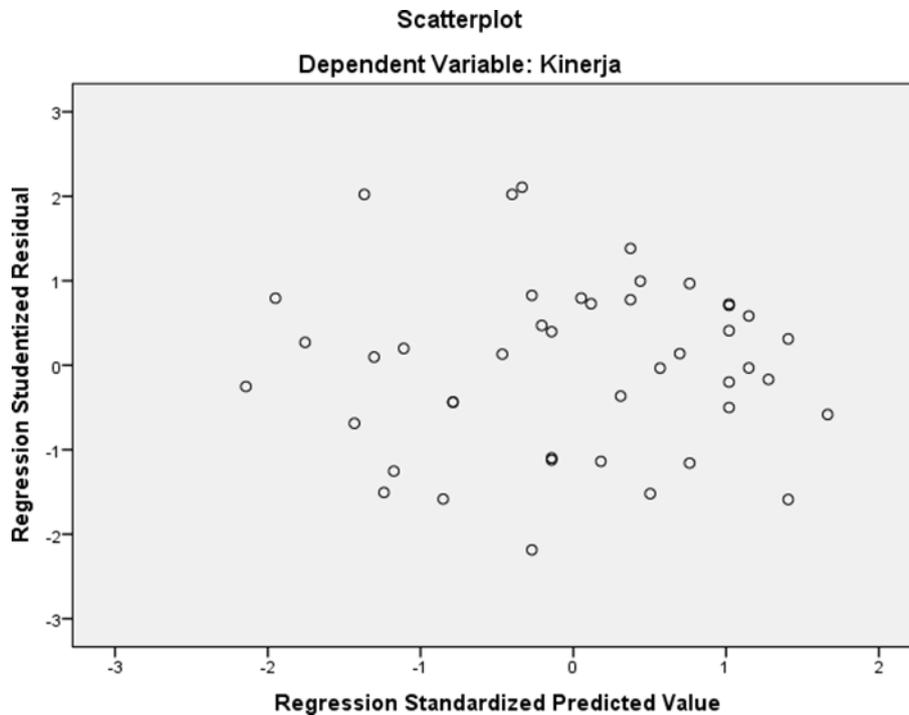
Pada Tabel 5 dapat dilihat bahwa nilai Collinearity Statistics nilai VIF yaitu 1,002 < 10 maka gejala multikolinieritas tidak terdeteksi.

### 3.5. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heterokedastisitas bertujuan untuk melihat apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual atau pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians berbeda berarti terjadi heterokedastisitas. Heterokedastisitas dapat dideteksi dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot. Jika titik-titik pada scatterplot membentuk pola tertentu berarti regresi mengalami gangguan heterokedastisitas. Sebaliknya, jika diagram pencar tidak membentuk suatu pola tertentu (menyebarkan) berarti regresi tidak

mengalami gangguan heterokedastisitas. Hasil pengujian heterokedastisitas dapat dilihat pada grafik scatterplot dibawah ini :

Gambar 1 : Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data Olahan, 2022

Gambar 5 diatas menunjukkan bahwa titik data tidak membentuk pola tertentu (pola acak). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini bebas dari heterokedastisitas.

### 3.6. Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap kinerja yang dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan beberapa analisis statistik. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan bantuan SPSS, diperoleh data sebagai berikut :

Tabel 6. Hasil Analisis Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized t Coefficients	Sig.
	B	Std. Error		
(Constant)	1.269	2.639	.481	.633
1 Stress Kerja (X1)	.443	.077	.624	5.740
Konflik Kerja (X2)	.222	.062	.388	3.571

Sumber : Data Olahan SPSS 2022

Dari persamaan regresi menunjukkan koefisien regresi dari B1 bernilai positif, B2 bernilai positif. Hal ini menunjukkan variabel-variabel bebas apabila ditingkatkan persamaannya akan menimbulkan peningkatan pula pada variabel terikatnya, seperti :

1. Konstanta sebesar 1.269 artinya jika Stress Kerja (X1) dan Konflik Kerja (X2) nilainya adalah konstan (tetap), maka Kinerja (Y) nilainya 1.269.
2. Nilai Koefisien Stress Kerja (X1) sebesar 0,443 menunjukkan bahwa setiap kenaikan Konflik Kerja (X2) sebesar 1 satuan, dan Stress Kerja (X1) bernilai konstan (tetap) maka variabel Kinerja (Y) akan naik sebesar 0.443 satuan.
3. Nilai koefisien Konflik Kerja (X2) sebesar 0,222 menunjukkan bahwa setiap kenaikan Stress Kerja (X1) sebesar 1 satuan, dan Konflik Kerja (X2) bernilai konstan (tetap) maka variabel Kinerja (Y) akan naik sebesar 0.222 satuan.

### 3.7. Uji t

Pembuktian Hipotesis secara parsial dilakukan untuk melihat pengaruh masing-masing variabel bebas secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya, sehingga nantinya dapat diketahui variabel bebas mana yang paling dominan yang mempengaruhi variabel terikat, Uji t dilakukan dengan membandingkan kriteria thitung dengan ttabel : thitung < ttabel maka H0 diterima, Ha ditolak (tidak terdapat pengaruh yang signifikan). thitung > ttabel maka H0 ditolak, Ha diterima (terdapat pengaruh yang signifikan). Uji t ini dilakukan dengan membandingkan thitung dengan ttabel pada signifikan 5 % ( $\alpha = 0,05$ )

**Tabel 7. Hasil Uji t**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized T Coefficients	Sig.
	B	Std. Error		
(Constant)	1.269	2.639	.481	.633
1 Stress Kerja (X1)	.443	.077	.6246	.000
Konflik Kerja (X2)	.222	.062	.3886	.001

Sumber : Data Olahan SPSS 2022.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Variabel Stress kerja memiliki nilai t hitung 5.746 > t tabel 2.0195 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0.05, maka Stress kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja.
2. Variabel konflik kerja memiliki nilai t hitung 3.576 > t tabel 2.0195 dan nilai signifikansi sebesar 0,002 < 0.05, maka konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

### 3.8. Uji F

Berdasarkan hasil pengujian secara simultan atau serentak dapat digunakan uji F. Apabila Fhitung > Ftabel maka terdapat pengaruh yang signifikan.

$$F_{\text{tabel}} = (k-1) - (n-k)$$

$$= (3-1) - (44-3)$$

$$= 2 : 41$$

$$= 3,23$$

**Tabel 8. Hasil Uji F**

Model	Sum of Squares	df	Mean F Square	Sig.
Regression	507.014	2	253.507	.000 <sup>b</sup>
1 Residual	472.873	41	11.533	
Total	979.886	43		

- a. Dependent Variable: Kinerja  
 b. Predictors: (Constant), Konflik Kerja (X2), Stress Kerja (X1)  
 Sumber : Data Olahan, 2022

Dari tabel 5.25 diatas dapat dilihat bahwa hasil Fhitung 21,980 > Ftabel 3,23 dan nilai Sig. (0,000) < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan Stress Kerja (X1) Konflik Kerja (X2), tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja (Y) Karyawan Hotel D'lira Syari'ah Pekanbaru.

### 3.9. Koefisien Determinasi *Adjusted R Squer*

Apabila nilai *R2* mendekati + 1 maka secara bersama-sama variabel- variabel bebas tersebut mempunyai hubungan positif yang cukup kuat terhadap variabel terikatnya. Berikut hasil dari pengolahan data dengan menggunakan bantuan SPSS yang dapat mengukur tingkat kontribusi penelitian yaitu sebagai berikut :

**Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.719 <sup>a</sup>	.517	.494	3.39610

- a. Predictors: (Constant), Konflik Kerja (X2), Stress Kerja (X1)  
 b. Dependent Variable: Kinerja  
 Sumber : Data Olahan, 2022

Dari Tabel 5.26 didapat nilai Adjusted R Square 0.494 hal ini berarti secara simultan variabel X1 dan X2 tidak memiliki hubungan yang kuat terhadap variabel Y. Dan nilai Adjusted R Square 0.494 hal ini berarti variabel Stress kerja dan konflik kerja memberikan kontribusi terhadap variabel kinerja sebesar 49,4% sementara sisanya 50,6% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### 3.10. Pembahasan

- Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh setelah dilakukan pengujian terhadap 44 karyawan Hotel D'lira Syari'ah Pekanbaru bahwa variabel Stress kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel D'lira Syari'ah Pekanbaru artinya semakin meningkat Stress kerja karyawan maka semakin terganggu kinerja karyawan. Indikator yang memperoleh rata-rata terendah adalah ketidaknyamanan tekanan kerja dengan rata-rata 1,97. Hal ini menunjukkan ketidaknyamanan tekanan kerja yang diberikan kepada karyawan memiliki dampak yang besar terhadap Stress kerja karyawan. Sedangkan indikator yang memiliki rata-rata tertinggi adalah wewenang tanggung jawab dengan rata-rata 2,24. Hal ini disebabkan wewenang dan tanggung jawab yang diberikan perusahaan kepada karyawan terlalu membebani karyawan sehingga muncullah Stress kerja terhadap karyawan. Hasil penelitian ini sesuai dengan Putriyanti & Yulius (2021) dengan judul Pengaruh Lingkungan Kerja, Konflik Kerja dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Pada Mercure Hotel Bengkulu yang membuktikan Stress kerja mempunyai pengaruh signifikan parsial terhadap kinerja karyawan.

2. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh setelah dilakukan pengujian terhadap 44 karyawan Hotel D'lira Syari'ah Pekanbaru bahwa variabel konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel D'lira Syari'ah Pekanbaru artinya semakin meningkat konflik kerja karyawan maka semakin terganggu kinerja karyawan. Indikator yang memiliki rata-rata tertinggi adalah kesalahan komunikasi dengan rata-rata 1,64. Hal ini menunjukkan kesalahan komunikasi antar karyawan di Hotel D'lira Syari'ah Pekanbaru tidak baik akibatnya berdampak terhadap konflik kerja karyawan. Sedangkan indikator yang memiliki rata-rata terendah adalah interpendensi aktifitas kerja dengan rata-rata 1,91 dengan kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan aktifitas kerja pada lingkungan kerja Hotel D'lira Syari'ah Pekanbaru sering membuat karyawan merasa tidak mendapatkan respon yang baik dari karyawan lain. Hasil penelitian ini sesuai Aprillilyantari,dkk (2021) dengan judul Pengaruh Gaya Kepemimpinan Demokratis, Konflik Kerja Dan Kompensasi NonFinansial Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Adiwana Resort Jembawan Kecamatan Ubud Kabupaten Gianyar yang membuktikan Konflik kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Hotel Adiwana Resort Jembawan Ubud.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Stress kerja dan konflik kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan Hotel D'lira Syari'ah Pekanbaru. Hasil analisis deskripsi menunjukkan bahwa kinerja karyawan berdasarkan penjabaran distribusi data mendapatkan nilai rata-rata keseluruhan kategori tidak baik, namun dari pemaparan data indikator kualitas kerja dan ketepatan waktu memiliki nilai rata-rata terendah yaitu 1,98. Artinya bahwa kualitas kerja karyawan masih buruk sehingga perlunya peningkatan performa kualitas kerja karyawan dengan melakukan pelatihan dan sejenisnya. Dan ketepatan waktu disebabkan karena karyawan tidak dapat menyelesaikan pekerjaannya tanpa membuat kesalahan dikarenakan deadline pekerjaan yang terlalu cepat. Hasil analisis berganda menghasilkan nilai sebesar  $Y = 1.269 + 0.443 X1 + 0.222 X2$  yang artinya bahwa setiap penambahan satuan koefisien regresi variabel bebas tanpa menambah nilai variabel lainnya maka kinerja bertambah sesuai dengan angka satuan setiap variabel. Hasil menjelaskan bahwa uji F memiliki nilai sebesar  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $21,980 > 3,23$ ) dengan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$ . Artinya adalah bahwa Stress kerja dan konflik kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Variabel Stress kerja dan konflik kerja. mampu memberikan pengaruh secara positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja, dengan semakin baik Stress kerja dan konflik kerja karyawan maka kinerja karyawan akan semakin meningkat. Perhitungan koefisien determinasi memberikan nilai Adjusted R Square sebesar 0,494, artinya 49,4% variabel Kinerja (Y) dijelaskan oleh variabel Stress Kerja (X1) dan Konflik Kerja (X2), sedangkan 50,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diamati dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini sesuai Negara & Antari (2020) dengan judul Pengaruh Konflik Dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Fave Hotel Kartika Plaza yang membuktikan Besarnya Pengaruh Konflik kerja (X1) dan Stress kerja (X2) terhadap Kinerja karyawan (Y) adalah sebesar 49,4 % sedangkan sisanya 50,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh komunikasi dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Sicepat Ekspres Pekanbaru, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Stress kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan Hotel D'lira Syari'ah Pekanbaru.

2. Konflik kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan Hotel D'lira Syari'ah Pekanbaru.
3. Stress kerja dan konflik kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan Hotel D'lira Syari'ah Pekanbaru.
4. Stress kerja dan konflik kerja memberikan kontribusi terhadap variabel kinerja sebesar 49,4%, sementara sisanya 50,6% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini

### Daftar Pustaka

- [1] Hasibuan Malayu, S. P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, edisi revisi, cetakan kedelapan belas. Jakarta. Penerbit: Bumi Aksara, 2014, 2(3).
- [2] Hamali, A. Y. (2018). *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Ketiga. Jakarta. 2018
- [3] Fitriana, Y. R., & Rahayu, Y. *Persepsi Insentif Dengan Konflik Kerja Pegawai Perusahaan Roti Salwa Trenggalek*. FISIP. 2013
- [4] Musnadi, S., Abd Majid, M. S., & others. Pengaruh motivasi kerja, Lingkungan kerja, Dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan dan dampaknya pada kinerja Bank Aceh Syariah Di Kota Banda Aceh. *Jurnal Magister Manajemen*, 2018 2(1), 115–122.
- [5] Mangkunegara, A. P. *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. Remaja Rosida Karya. 2019
- [6] Siagian, H., & Cahyono, E. (2014). Analisis website quality, trust dan loyalty pelanggan online shop. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 8(2), 55–61.
- [7] Evita, S. N., & Muizu, W. O. Atmojo. RT. Penilaian Kinerja Karyawan Dengan Menggunakan Metode Behaviorally Anchor Rating Scale Dan Management By Objectives Studi Kasus PT Qword. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis*, 2017 9(1), 18–31.
- [8] Suwanto, S., Sunarsi, D., Erlangga, H., Nurjaya, N., & Haryadi, R. N. Pengaruh Pemberian Reward dan Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja yang Berdampak pada Kinerja Karyawan pada PT Surya Pratama Gemilang di Bekasi. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 2022 5(2), 471–484.
- [9] Huzain, H.. Pengelolaan Sumber Daya Manusia. *OSF Preprints*. November 2021, 21.
- [10] Luthans, F. *Organizational Behavior. Tenth Edition*. McGraw-Hill Publishing Company, New York, USA. 2018
- [11] Oemar, U., & Gangga, L. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendapatan, Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Musi Manyuasin. *Jurnal Ecoment Global*, 2017 2(2), 22–34.
- [12] Julvia, C. Pengaruh stres kerja dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan. *Ilmiah Manajemen Bisnis*. 2016
- [13] Robbins, S. P., & Judge, T. A. *Organizational Behavior*. 2019
- [14] Abidin, Z., Suprayetno, D., & Saprudin, S. ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PEMBENTUK KONFLIK KERJA PEGAWAI (STUDI KASUS PADA SAMSAT SEPULAU LOMBOK). *Distribusi-Journal of Management and Business*, 2016 4(1), 21–34.