

UNIVERSITAS HKBP NOMMENSEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
MEDAN – INDONESIA

Dengan ini diterangkan bahwa Skripsi Sarjana Manajemen Program Strata Satu (S-1) dari mahasiswa:

Nama : Jeli Sinaga
NPM : 20520114
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH STRES KERJA, KONFLIK KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN HOTEL ATSARI PARAPAT

Telah diterima dan terdaftar pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas HKBP Nommensen Medan. Dengan diterimanya Skripsi ini, maka telah dilengkapi syarat-syarat akademik untuk menempuh ujian Skripsi dan Lisan Komprehensif guna menyelesaikan studi.

Sarjana Manajemen Program Studi Strata Satu (S1)

Program Studi Manajemen

Pembimbing Utama



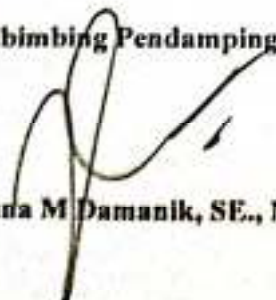
Tri Melda Mei Liana, SE., M.Si



Pembimbing

Dr. E. Hantonangan Siallagan, S.E., M.Si.

Pembimbing Pendamping



Hanna M Damanik, SE., MM

Ketua Program Studi



Romindo M Pasaribu, SE, MBA

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perusahaan yang memiliki sumber daya manusia manusia yang efektif dan efisien akan membuat perusahaan maju dan berkembang pesat. Manajemen sebuah perusahaan atau organisasi dituntut untuk mengembangkan potensinya agar memberikan kontribusi maksimal pada organisasi. Masalah sumber daya manusia yang kelihatannya hanya merupakan masalah internal dari suatu organisasi sesungguhnya mempunyai hubungan yang erat dengan masyarakat luas sebagai pelayanan public yang diukur dari kinerja. Oleh karena itu salah satu faktor yang menjadi pendukung berjalannya SDM yaitu kerjasama agar dalam menjalankan sistem manajemen yang ada selain itu di dalam meningkatkan mutu kualitas karyawan dengan mengadakan pelatihan dan dasar-dasar pemahaman cara kerja yang efektif dan efisien.

Hotel merupakan salah satu industri yang sedang mengalami perkembangan pesat di Kabupaten Simalungun. Salah satu hotel yang terkenal di Kabupaten adalah Atsari Hotel. Atsari Hotel Parapat adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa perhotelan. Perusahaan ini bertekad untuk menjadi sukses dalam mengembangkan asset yang dimiliki. Hotel ini berdiri pada tahun 1963. Atsari Hotel merupakan hotel yang memiliki 3 (tiga) lantai dengan jumlah kamar 55 kamar. Pangsa utama hotel ini adalah para wisatawan yang berkunjung ke Danau Toba.

Salah satu cara yang digunakan untuk melihat perkembangan organisasi yang juga akan merujuk kepada keberhasilan suatu organisasi adalah dengan cara melihat hasil penilaian kinerja. Sasaran yang menjadi objek penilaian kinerja adalah kecakapan, kemampuan pegawai dalam melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas yang dievaluasi dengan menggunakan tolak ukur tertentu secara objektif dan dilakukan secara berkala. Dari hasil penilaian dapat dilihat, bahwa kinerja organisasi yang dicerminkan oleh kinerja pegawai atau dengan kata lain kinerja merupakan hasil kerja konkrit yang dapat diamati dan dapat diukur.

Keberhasilan kinerja karyawan dapat diukur dengan penilaian kinerja. Penilaian kinerja karyawan Atsari Hotel Parapat dapat dilihat dari penilaian kinerja karyawan pada tabel 1.1.

Tabel 1. 1
Kriteria Penilaian kinerja Atsari Hotel Parapat

Unsur Yang Dinilai	Skor Maksimal
I.Kemampuan Teknis	100
1. Kemampuan kerja	90
2. Kecepatan kerja	90
3. Daya Tangkap	90
4. Efisiensi dan Efektivitas kerja	90
5. Penguasaan pekerjaan	80
6. Kualitas kerja	90
II.Kemampuan Operasional	
1. Koordinasi kerja	100
2. Pengambilan keputusan	100
III. Hubungan Antar Manusia	
1. Hubungan dengan atasan	90
2. Hubungan dengan teman kerja	80
3. Hubungan sosial	90

Sumber Data: Atsari Hotel Parapat 2024

Tabel 1.1 menunjukkan kriteria penilaian kinerja yang berisi unsur yang dinilai beserta skor maksimal dari tiap unsur pada Atsari Hotel Parapat per semester dengan skor masing-masing unsur penilaian yang telah ditetapkan oleh unsur perusahaan. Berikut nilai kinerja karyawan pada Atsari Hotel Parapat selama 2 tahun terakhir:

Tabel 1. 2
Hasil penilaian HRD terhadap kinerja karyawan Atsari Hotel Parapat Tahun 2022 – 2023

Unsur Yang Dinilai	Kriteria	Uraian	2022 (Orang)		2023 (Orang)	
			Semester I	Semester II	Semester I	Semester II
Kemampuan Teknis	Sangat Baik	91-100	24	26	28	30
	Baik	76-90	19	16	17	20
Kemampuan Operasional	Cukup	61-60	12	15	11	5
	Sedang	51-60	5	13	4	5

Hubungan Antar Manusia	Kurang	<50	-	-	-	-
	Jumlah Karyawan		60	60	60	60

Sumber Data: Atsari Hotel Parapat 2024

Jumlah karyawan yang mencapai nilai 91-100 pada tahun 2022 semester I ke semester II meningkat dari 24 orang menjadi 26 orang, karyawan yang mencapai nilai 81-90 pada tahun 2022 semester I ke semester II menurun dari 19 orang menjadi 16 orang, karyawan yang mencapai nilai 71-80 pada tahun 2022 semester I ke semester II meningkat dari 12 orang menjadi 15 orang, karyawan yang mencapai nilai 61-70 ada tahun 2022 semester I ke semester II meningkat 5 orang menjadi 13 orang, karyawan yang mencapai <50 pada tahun 2022 semester I ke semester II tidak ada.

Jumlah karyawan yang mencapai nilai 91-100 pada tahun 2023 semester I ke semester II meningkat dari 28 orang menjadi 30 orang, karyawan yang mencapai nilai 81- 90 pada tahun 2023 semester I ke semester II meningkat dari 17 orang menjadi 20 orang, karyawan yang mencapai nilai 71-80 pada Tahun 2023 semester I ke semester II menurun dari 11 orang menjadi 5 orang, karyawan yang mencapai nilai 81-70 pada Tahun 2023 semester I ke semester II meningkat dari 4 orang menjadi 5 orang, karyawan yang mencapai nilai <50 pada tahun 2023 semester I ke semester II tidak ada.

Berdasarkan dari data tersebut, terlihat hasil jumlah karyawan yang berbeda setiap per semester, dan dilihat juga bahwa kinerja karyawan stabil setiap tahunnya dan didominasi dengan peringkat sangat baik namun masih terdapat penurunan kinerja di beberapa peringkat. Berdasarkan informasi yang diperoleh peneliti, adapun karyawan yang mengalami penurunan kinerja disebabkan oleh beberapa hal yaitu atasan yang kurang menghargai kreativitas karyawan, terlalu banyaknya pekerjaan yang diberikan kepada karyawan, pekerjaan yang diberikan tidak sesuai dengan posisi karyawan.

Stres bekerja dapat diartikan sebagai tekanan yang dirasakan oleh karyawan karena timbulnya tuntutan untuk efisien dan efektif didalam bekerja. Menurut Ganyang (2018:252) stres kerja dapat diartikan sebagai suatu keadaan di mana

seorang karyawan merasa tertekan secara psikologis dalam menghadapi beban pekerjaan dan lingkungan tempatnya bekerja. Bekerja dibawah tekanan, ketidakjelasan apa yang menjadi tanggung jawab pekerjaan, kekurangan waktu untuk menyelesaikan tugas, tidak ada dukungan fasilitas untuk menjalankan pekerjaan, serta tugas-tugas pekerjaan yang saling bertentangan. Hal inilah yang dapat memicu timbulnya stress kerja. Tingkat stress kerja yang tinggi terhadap karyawan ini berdampak pada kinerja karyawan, salah satunya karyawan tidak fokus pada pelaksanaan kerja sehingga produktivitas dan kinerja karyawan menjadi menurun. Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Salah satu karakteristik hotel ialah memperlakukan tamu sebagai raja. Hal ini dapat diasumsikan sebagai bentuk pelayanan total pihak hotel kepada para tamunya.

Rendahnya kinerja karyawan Atsari Hotel Parapat dapat disebabkan oleh beberapa faktor. Berdasarkan hasil wawancara dengan 20 karyawan Atsari Hotel Parapat yang memiliki kinerja rendah, dapat diketahui bahwa penyebab rendahnya kinerja ditunjukkan pada:

Tabel 1. 3
Hasil Pra Survey 20 Responden mengenai penyebab Stres Kerja karyawan Atsari Hotel Parapat

No	Pernyataan Faktor Penyebab Menurunnya Kinerja Karyawan	Hasil Persentase				Jumlah Responden
		Ya	%	Tidak	%	
1.	Tuntutan antar pribadi , Saya merasa adanya tekanan dari karyawan lain maupun pemimpin	18	90%	2	10%	20
2.	Tuntutan tugas , Saya merasa tugas yang di berikan tidak sesuai	14	70%	6	30%	20

Sumber: Data wawancara pada 20 karyawan Atsari Hotel Parapat 2024

Responden adalah 20 karyawan yang melakukan tindakan yang mengindikasikan penurunan kinerja. Setiap responden diberikan 2 pertanyaan terbuka mengenai apa yang menyebabkan stress kerja, sehingga kinerja mereka menurun. Masing-masing responden menyampaikan jawabannya. Hasil survey tersebut menunjukkan bahwa stress kerja menjadi faktor menurunnya kinerja karyawan Atsari Hotel Parapat. Faktor stress kerja, atau (**Tuntutan antar pribadi**) jawaban sebesar 90% dengan 18 kali frekuensi jawaban, dan 10% dengan 2 jumlah jawaban tidak memberikan respon dari pertanyaan yang di berikan, dan (**Tuntutan tugas**) jawaban sebesar 70% dengan 14 kali frekuensi jawaban, dan 30% dengan 6 jumlah jawaban tidak memberikan respon dari pertanyaan yang di berikan. Dari hasil survey menunjukkan bahwa stress kerja sangat berpengaruh terhadap keberhasilan suatu perusahaan, sehingga perusahaan harus lebih memperhatikan karyawannya dalam menjalani tugas-tugas yang di berikan.

Observasi dilakukan pada bulan April 2024 untuk mengetahui penyebab stress kerja. Observasi dilakukan dengan pengamatan dan wawancara dengan beberapa pertanyaan yang di berikan. Berdasarkan observasi tersebut, diindikasikan terjadi stress kerja dilihat dari beban kerja yang diberikan tidak sesuai dengan pekerjaan karyawan. Tingkat stress yang dialami karyawan Hotel Atsari Parapat berbeda-beda tergantung pada masing-masing level (jabatan) sesuai dengan beban kerja yang diterima. Tekanan dari atasan dan klien juga menambah beban pekerjaan karyawan. Tidak berimbangnya antara beban kerja dan imbalan yang diterima juga menjadi indikasi munculnya stress kerja, karyawan merasa pekerjaannya tidak dihargai oleh atasan. Minimnya pemberian pekerjaan kepada karyawan juga sering menimbulkan kecemasan dan rasa takut akan diberhentikan dari pekerjaan mereka saat ini.

Tabel 1. 4
Hasil Pra Survey 20 Responden mengenai penyebab Konflik Kerja
karyawan Atsari Hotel Parapat

No	Pernyataan Faktor Penyebab Menurunnya Kinerja Karyawan	Hasil		Perse ntase		Jumlah Responden
		Ya	%	Tidak	%	
1.	Konflik fungsional , Saya merasa adanya ketidak jujuran dalam bersaing meraih prestasi	6	30%	14	70%	20
2.	Konflik disfungsional , Saya merasa adanya perselisihan antar individu dalam bekerja	17	85%	3	15%	20

Sumber: Data wawancara pada 20 karyawan Atsari Hotel Parapat 2024

Faktor lain yang menjadi penyebab rendahnya kinerja pada Hotel Atsari Parapat adalah indikasi konflik. Konflik kerja muncul karena komunikasi sesama karyawan yang tidak berjalan dengan lancar sehingga seringkali menimbulkan kesalah pahaman. Terkadang berkomunikasi dengan nada bicara yang berbeda atau sedikit bernada tinggi dapat diartikan lain oleh orang lain, sehingga muncullah kesalahpahaman tersebut. Rasa iri hati dan tidak suka antar karyawan menjadi masalah yang belum mendapatkan perhatian khusus oleh manajemen hotel, sementara hal tersebut justru yang mendasari terjadinya konflik. Responden adalah 20 karyawan yang melakukan tindakan yang mengindikasikan penurunan kinerja. Setiap responden diberikan 2 pertanyaan terbuka mengenai apa yang menyebabkan konflik kerja, sehingga kinerja mereka menurun. Masing-masing responden menyampaikan jawabannya. Hasil survey tersebut menunjukkan bahwa konflik kerja menjadi faktor menurunnya kinerja karyawan Atsari Hotel parapat. Faktor konflik kerja, atau (**Konflik fungsional**) jawaban sebesar 30% dengan 6 kali frekuensi jawaban, dan 70% dengan 14 jumlah jawaban tidak memberikan respon dari pertanyaan yang di berikan, dan (**Konflik disfungsional**) jawaban sebesar 85% dengan 17 kali frekuensi jawaban, dan 15% dengan 3 jumlah jawaban tidak memberikan respon dari pertanyaan yang di berikan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada HRD Atsari Hotel Parapat, rendahnya kinerja karyawan menyebabkan tujuan perusahaan tidak tercapai dengan baik karena terdapat tindakan karyawan yang tidak mendukung efektivitas dan efisiensi dalam melakukan pekerjaan. Akibatnya perusahaan harus menerima kerugian materil maupun immaterial karena pekerjaan karyawan yang selalu tidak tepat waktu. Pekerjaan yang tidak terselesaikan harus dikerjakan oleh karyawan lain, sehingga menyebabkan beban pekerjaan bertambah.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang stress kerja, konflik kerja dan beban kerja terhadap Kinerja Karyawan. Sehingga dalam penelitian ini ditetapkan judul penelitian yaitu **“Pengaruh Stres Kerja, Konflik Kerja, dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Atsari Hotel Parapat”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Pengaruh Stres kerja terhadap kinerja karyawan pada Atsari Hotel Parapat?
2. Bagaimanakah Pengaruh Konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada Atsari Hotel Parapat?
3. Bagaimanakah Pengaruh Beban kerja terhadap kinerja karyawan pada Atsari Hotel Parapat?
4. Bagaimanakah Pengaruh Konflik kerja, Stres kerja dan Beban kerja terhadap kinerja karyawan pada Atsari Hotel Parapat?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Pengaruh Stres kerja terhadap kinerja karyawan pada Atsari Hotel Parapat.

2. Untuk mengetahui Pengaruh Konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada Atsari Hotel Parapat.
3. Untuk mengetahui Pengaruh Beban kerja terhadap kinerja karyawan pada Atsari Hotel Parapat.
4. Untuk mengetahui Pengaruh Stres kerja, Konflik kerja dan Beban kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Atsari Hotel Parapat.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi perusahaan untuk mempertimbangkan pengaruh stres kerja, konflik kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan Atsari Hotel Parapat.

2. Manfaat Teoritis

a. Bagi Penulis

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan serta mengetahui lebih dalam lagi mengenai pengetahuan dan pemahaman penulis dalam bidang penelitian mulai dari pengumpulan data, pengolahan data hingga penyajian dalam bentuk laporan dan pengembangan sumber daya manusia.

b. Bagi Universitas HKBP Nommensen Medan

Penelitian ini dapat menambah kontribusi terhadap literatur akademik dengan menyediakan bukti empiris tentang pengaruh stress kerja, konflik kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian akan memperkaya pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

c. Bagi Calon Peneliti Berikutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumber referensi, memberikan sumbangan pemikiran dan menambah wawasan pengetahuan bagi peneliti berikutnya untuk melakukan penelitian dengan masalah yang sama.

BAB II

LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Teori Kinerja

2.1.1 Pengertian Kinerja

Kinerja karyawan adalah bagian yang tidak dapat terpisahkan dari ruang lingkup organisasi atau perusahaan, dan semua pihak yang terlibat di dalam perusahaan tersebut. Kinerja karyawan juga berperan penting sebagai acuan dalam penilaian kualitas karyawan demi mempertahankan produktivitas seluruh karyawan yang bekerja di perusahaan tersebut. Jika kinerja seorang karyawan dinilai baik, maka karyawan tersebut berhak untuk mendapat apresiasi atau reward dalam bentuk lainnya dari perusahaan.

Mangkunegara (2017:9) menjelaskan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Artinya, tidak hanya kuantitas, kualitas, dan penyelesaiannya saja yang diperhatikan, melainkan tanggung jawab serta kesesuaian dari tugas atau pekerjaan yang diberikan.

2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Mangkunegara (2017:67) mengungkapkan bahwa terdapat dua faktor utama yang memengaruhi kinerja karyawan, yakni sebagai berikut.

1. Faktor Kemampuan (*Ability*)

Secara psikologis kemampuan (*ability*) karyawan terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge and skill*). Oleh karena itu karyawan perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya. Pimpinan dan karyawan yang memiliki kemampuan yang baik dalam menganalisa dan menyelesaikan pekerjaan dengan baik akan memberikan 55 hasil kinerja yang memuaskan.

2. Faktor Motivasi (*Motivation*)

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang karyawan dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri karyawan terarah untuk mencapai tujuan kerja. Motivasi merupakan dorongan antara pimpinan dengan karyawan dalam menghadapi berbagai masalah dalam bekerja dan mengatasi masalah tersebut dengan mencari solusi secara bersama.

2.1.3 Indikator Kinerja

Menurut Robbins (2018:351) terdapat lima indikator kinerja yang di antaranya adalah sebagai berikut.

1. Kualitas

Kualitas kerja diukur dari persepsi pimpinan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

2. Kuantitas

Merupakan jumlah yang dihasilkan, biasanya dinyatakan dalam istilah seperti unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

3. Ketepatan

waktu Merupakan tingkatan aktivitas diselesaikannya pekerjaan dalam waktu tertentu yang sudah ditetapkan sebagai standar pencapaian waktu penyelesaian pekerjaan.

4. Efektivitas

merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

5. Kemandirian

Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya, komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap organisasi.

2.2 Teori Stres Kerja

2.2.1 Pengertian Stres Kerja

Stres kerja adalah keadaan emosional yang dialami oleh seorang pekerja berupa kondisi tidak tenang, cemas, tegang, takut atau gelisah yang disebabkan adanya ketidaksesuaian beban kerja atau lingkungan kerja dengan kemampuan atau kepribadian pekerja sehingga menyebabkan ketidakmampuan dalam menghadapi berbagai tuntutan dalam pekerjaan.

Menurut Ganyag (2018:252) stres kerja dapat diartikan sebagai suatu keadaan di mana seorang karyawan merasa tertekan secara psikologis dalam menghadapi beban pekerjaan dan lingkungan tempatnya bekerja.

2.2.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja

Stres kerja dapat disebabkan oleh banyak faktor meliputi faktor organisasi, pengaruh lingkungan, maupun dari diri karyawan sendiri. Menurut Robbins & Judge (2017:433) faktor-faktor penyebab stres dijabarkan sebagai berikut.

1. Faktor Lingkungan

Perubahan yang terjadi secara tidak pasti dalam lingkungan organisasi dapat mempengaruhi tingkat stres di kalangan karyawan. Contohnya: keamanan dan keselamatan dalam lingkungan pekerjaan, perilaku manajer terhadap bawahan, kurangnya kebersamaan dalam lingkungan pekerjaan.

2. Faktor Organisasional

Tuntutan tugas yang berlebihan, tekanan untuk menyelesaikan pekerjaan dalam kurung waktu tertentu.

3. Faktor Individual

Faktor ini mencakup kehidupan pribadi karyawan terutama persoalan keluarga, masalah ekonomi pribadi dan karakteristik kepribadian bawaan. Beberapa faktor individual yang dapat menjadi penyebab stres meliputi:

- a) Faktor persoalan keluarga, survei nasional secara konsisten menunjukkan bahwa orang menganggap bahwa hubungan pribadi dan keluarga sebagai sesuatu yang sangat berharga. Kesulitan

pernikahan, pecahnya hubungan dan kesulitan disiplin anak-anak merupakan contoh masalah hubungan yang menciptakan stres bagi karyawan dan terbawa ke tempat kerja.

- b) Masalah ekonomi, diciptakan oleh individu yang tidak dapat mengelola sumber daya keuangan mereka merupakan satu contoh kesulitan pribadi yang dapat menciptakan stres bagi karyawan dan mengalihkan perhatian mereka dalam bekerja.
- c) Karakteristik kepribadian, faktor individu yang penting mempengaruhi stres adalah kodrat kecenderungan dasar seseorang. Artinya gejala stres yang diungkapkan pada pekerjaan itu sebenarnya berasal dari dalam kepribadian orang itu.

2.2.3 Indikator Stres Kerja

Menurut Qoyyimah (2019:13) indikator dari stres kerja adalah sebagai berikut.

1. Tuntutan Tugas

Tuntutan tugas yang berat dan berlebihan akan dapat menimbulkan Stres kerja, untuk itu dalam menghadapi pekerjaannya, seseorang harus dapat mengelola kondisi stres kerjanya dengan sebaik mungkin

2. Tuntutan Peran

Yaitu berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam suatu organisasi.

3. Tuntutan Antarpribadi

Merupakan tekanan yang diciptakan oleh pegawai lain.

4. Struktur Organisasi

Gambaran instansi yang diwarnai dengan struktur organisasi yang tidak jelas, kurangnya kejelasan mengenai jabatan, peran, wewenang, dan tanggung jawab.

5. Kepemimpinan Organisasi

Memberikan gaya manajemen pada organisasi. Beberapa pihak di

dalamnya dapat membuat iklim organisasi yang melibatkan ketegangan, ketakutan dan kecemasan.

2.3 Teori Konflik Kerja

2.3.1 Pengertian Konflik Kerja

Konflik kerja adalah ketidaksesuaian, perselisihan dan pertentangan antara dua orang atau dua kelompok dalam suatu organisasi atau perusahaan karena adanya hambatan atau perbedaan komunikasi, persepsi, status, nilai, tujuan dan sikap sehingga salah satu atau keduanya saling terganggu. Konflik adalah suatu proses interaktif yang termanifestasi dalam hal-hal seperti ketidakcocokan, ketidaksetujuan, atau kejanggalan baik di antara individu maupun intrn entitas sosial seperti individu, kelompok ataupun organisasi.

Konflik kerja merupakan kondisi dimana terjadi ketidakcocokan antara nilai dan tujuan yang ingin dicapai, baik nilai dan tujuan yang ada dalam diri sendiri maupun dalam hubungan dengan orang lain. Konflik kerja juga bisa disebabkan adanya perbedaan pendapat antara dua atau lebih anggota organisasi atau kelompok, karena harus membagi sumber daya yang langka atau aktivitas kerja atau mempunyai status, tujuan, penilaian, atau pandangan yang berbeda.

2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Konflik Kerja

Menurut Robbins (2018:104), konflik muncul karena ada kondisi yang melatarbelakanginya (actecedent conditions). Kondisi tersebut, yang disebut juga sebagai sumber terjadinya konflik, terdiri dari tiga kategori yaitu; komunikasi, struktur, dan variabel pribadi.

a. Komunikas

Komunikasi yang buruk, dalam arti komunikasi yang menimbulkan kesalahpahaman antara pihak-pihak yang terlibat, dapat menjadi sumber konflik. Suatu hasil penelitian menunjukkan bahwa kesulitan sematik, pertukaran informasi yang tidak cukup, dan gangguan dalam saluran komunikasi merupakan penghalang terhadap komunikasi dan menjadi kondisi anteseden untuk terciptanya konflik.

b. Struktur

Istilah struktur dalam konteks ini digunakan dalam artian yang mencakup; ukuran (kelompok), derajat spesialisasi yang diberikan kepada anggota kelompok, kejelasan yurisdiksi (wilayah kerja). Kecocokan antara tujuan anggota dengan tujuan kelompok, gaya kepemimpinan, sistem imbalan, dan derajat ketergantungan antara kelompok. Penelitian menunjukkan bahwa ukuran kelompok dan derajat spesialisasi merupakan variabel yang mendorong terjadinya konflik. Makin besar kelompok, dan makin terspesialisasi kegiatannya, maka semakin besar pula kemungkinan terjadinya konflik, karena apabila individu atau kelompok tidak mempunyai kepentingan terhadap individu lain atau kelompok-kelompok tertentu maka tidak akan pernah terjadi konflik.

c. Variabel Pribadi

Sumber konflik lainnya yang potensial adalah faktor pribadi, yang meliputi sistem nilai yang dimiliki tiap-tiap individu, karakteristik kepribadian yang menyebabkan individu memiliki keunikan (*idiosyncrasies*) dan berbeda dengan individu lain. Kenyataan menunjukkan bahwa tipe kepribadian tertentu, misalnya, individu yang sangat otoriter, dogmetik, dan menganggap rendah orang lain, merupakan sumber konflik yang potensial. Keadaan ini disebut dengan konflik yang dipersepsikan (*perceived conflict*). Kemudian jika individu terlibat secara emosional, dan mereka merasa cemas, tegang, frustrasi, atau muncul sikap bermusuhan, maka konflik berubah menjadi konflik yang dirasakan.

2.3.3 Indikator Konflik Kerja

Berdasarkan indikatornya, Robbins (2018:124) membagi konflik menjadi dua macam yaitu: konflik fungsional (*Functional conflict*), ya itu konflik yang mendukung pencapaian tujuan kelompok dan konflik disfungsional (*Disfunctional conflict*), ya itu konflik yang merintangai pencapaian tujuan kelompok, indikator konflik fungsional dan disfungsional sebagai berikut:

a. Konflik Fungsional

1. Bersaing untuk meraih prestasi.
2. Pergerakan positif menuju tujuan.

3. Merangsang kreativitas dan inovasi.
4. Dorongan melakukan perubahan

b. Konflik Disfungsional

1. Mendominasi diskusi
2. Tidak senang bekerja dalam kelompok
3. Benturan kepribadian
4. Perselisihan antara individu
5. Ketegangan

Dari indikator konflik kerja di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa ada dua yaitu konflik fungsional dan disfungsional.

2.4. Teori Beban Kerja

2.4.1 Pengertian Beban Kerja

Beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu (Hutabarat, 2017:104). Dengan demikian beban kerja merupakan suatu tugas atau pekerjaan yang harus dilakukan individu maupun kelompok dalam satuan waktu tertentu.

Sementara itu menurut Koesomowidjojo (2017:21) menjelaskan bahwa beban kerja merupakan suatu proses dalam menetapkan jumlah jam kerja sumber daya manusia yang bekerja, digunakan, dan dibutuhkan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan untuk kurun waktu tertentu.

Dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah sekumpulan tugas yang harus dilakukan dalam jangka waktu tertentu di mana apabila sekumpulan tugas tersebut dapat diselesaikan dalam jangka waktu tersebut dapat dilakukan maka ekuilibrium pekerjaan akan terjaga dan berdampak pada produktivitas yang efisien sehingga harus dilakukan analisis dan proses penetapan sumber daya dan waktu yang seimbang untuk menentukannya.

2.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

Sebagai suatu proses atau kegiatan tentunya terdapat bermacam faktor yang mempengaruhi beban kerja. Faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja

tersebut menurut Hutabarat (2017:97-99) adalah sebagai berikut.

1. Faktor eksternal

Faktor eksternal beban kerja adalah beban kerja yang berasal dari luar tubuh pekerja. Beberapa hal yang termasuk beban kerja eksternal di antaranya adalah sebagai berikut.

a. Tugas

Tugas-tugas yang dilakukan baik yang bersifat fisik seperti sikap kerja, beban yang diangkut-angkut, peralatan, sarana informasi, dan lain-lain. Sedangkan tugas-tugas yang bersifat mental seperti tingkat kesulitan pekerjaan, tanggung jawab terhadap pekerjaan, dan lain-lain.

b. Organisasi

Organisasi kerja yang dapat mempengaruhi beban kerja, seperti lamanya waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, kerja malam, model struktur organisasi, sistem pelimpahan tugas dan wewenang.

c. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja yang dapat memberikan beban tambahan kepada pekerja adalah lingkungan fisik, seperti intensitas penerangan, kebisingan, temperatur ruangan, getaran, dan lain-lain. Lingkungan kerja kimiawi seperti debu, gas, pencemaran udara, uap logam, dan lain-lain. Lingkungan kerja psikologis seperti bakteri, virus, jamur, parasit. Lingkungan kerja psikologis seperti pemilihan dan penempatan tenaga kerja, hubungan antara pekerja dengan pekerja, atasan, dan bawahan.

2. Faktor internal

Faktor internal yang mempengaruhi beban kerja adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh itu sendiri sebagai akibat adanya reaksi dari beban kerja eksternal. Faktor internal yang mempengaruhi beban kerja di antaranya adalah sebagai berikut.

a. Faktor somatis

Faktor-faktor somatis ini meliputi jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, kondisi kesehatan, status gizi.

b. Faktor psikis

Faktor psikis meliputi motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, kepuasan, dan lain-lain.

2.4.3 Indikator Beban Kerja

Menurut Koesomowidjojo (2017, hlm. 33) indikator beban kerja diantaranya adalah sebagai berikut.

1. Kondisi Pekerjaan

Kondisi pekerjaan yang dimaksud adalah bagaimana seorang karyawan memahami pekerjaan tersebut dengan baik. Oleh karena itu, perusahaan hendaknya telah memiliki dan memberikan sosialisasi SOP (standard operating procedur) kepada semua unsur di dalam perusahaan.

2. Penggunaan Waktu Kerja

Waktu kerja yang sesuai dengan SOP dapat meminimalisir beban kerja karyawan.

3. Target yang Harus Dicapai

Dibutuhkan penetapan waktu dalam menyelesaikan volume pekerjaan tertentu pada masing-masing karyawan yang jumlahnya tentu berbeda satu sama lain.

2.5 Telaah Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Selain itu, untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini. Maka peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

N0	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Wijaya, 2012	Pengaruh Stres Kerja, Lingkungan Kerja Fisik dan Kompensasi Finansial. terhadap Kinerja Karyawan	Stres kerja (X1), lingkungan kerja fisik (X2), Kompensasi financial (X3), kinerja karyawan (Y)	Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji. Hipotesisnya adalah analisis regresi linier berganda. yang bertujuan, tdak hanya mengetahui pengaruh parsial. dan serta secara	Berdasarkan hasil analisis diketahui. bahwa variabel stres kerja, lingkung.sebuah kerja fisikdan kompensasi finansial signifikan. secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Hotel PuriRaja Kuta Badung dengan kontribusi sebesar 84,7 persen. Variabel stres

				simultan menentukan variabel dominan yang mempengaruhi kinerja karyawan	kerja, lingkungan sebuah kerja fisik dan kompensasi finansial juga berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan di Hotel Puri Raja dengan variabel kompensasi sebagai variabel yang berpengaruh paling besar terhadap kinerja karyawan.
2	Ilham & Prasetyo, 2022	Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkomsel area 3	Stres kerja (X1), kinerja karyawan (Y).	Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskripsi dan analisis regresi linear sederhana.	Berdasarkan dari hasil pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Telkomsel area 3
3	Riani Wijaya, Ernawati Manalu 2022	Analisis pengaruh beban kerja dan konflik kerja terhadap stres kerja karyawan di PT. Sumatera inti karet	Beban kerja (X1), Konflik kerja (X2), dan Kinerja Karyawan (Y)	Teknik yang digunakan, uji validasi, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinerasitas, uji analisis regresi berganda, uji t, uji f, dan uji koefisien determinasi.	Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara beban kerja dan konflik kerja secara simultan terhadap stres kerja. Berdasarkan hasil uji koefisien (R^2) diperoleh hasil beban kerja dan konflik kerja berpengaruh terhadap stres kerja sebesar 26,5% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain seperti faktor eksternal, jiwa sosial, dan faktor lingkungan.
4	Ohorela, 2022	Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Bank rakyat Indonesia cabang Jayapura.	Beban kerja (X1), kinerja karyawan (Y)	Teknik analisis data yang digunakan analisis regresi berganda	Kesimpulan penelitian ini adalah beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Bank rakyat Indonesia cabang Jayapura.
5	Pemenang Clinton Purba, 2019	Pengaruh konflik kerja, stres kerja, dan beban kerja terhadap kinerja	Konflik kerja (X1), Stres Kerja (X2), Beban Kerja (X3),	Teknik yang digunakan dalam menentukan sampel adalah dengan menggunakan metode persebaran,	Berdasarkan hasil pembahasan maka dapat disimpulkan konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, stres

		karyawan PT.mutiara utama sukses	Dan Kinerja Karyawan (Y)	pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji t, dan uji f untuk mengetahui pengaruh penelitian secara keseluruhan, dengan bantuan program SPSS 21 untuk Windows.	kerjaberpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan,bebankerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitianmenunjukkan bahwa F_Hitung adalah 30,798 dengan signifikan nilai F_Hitung sebesar 0,000lebihrendahdari0,05se dangannilaiF_Tabel padatingkatkepercayaan95 %($\alpha=0,05$) adalah 2,87
--	--	----------------------------------	--------------------------	--	--

Sumber : Diolah oleh penulis, 2024

2.6 Kerangka Teoritis dan Pengembangan Hipotesis

2.6.1 Kerangka Teoritis

Kerangka teoritis adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor-faktor yang telah didefinisikan. Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis atau hubungan antara variabel yang akan diteliti. Jadi, secara otomatis perlu dijelaskan antara variabel bebas dan varibael terikat.

2.6.2 Pengaruh Stres Kerja (X1) Terhadap Kinerja Karyawan

Stres kerja adalah perasan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Beban kerja berlebihan akan membuat karyawan merasa tertekan dengan pekerjaannya, mereka merasa pekerjaan yang dibebankan terlalu berat sehingga kuantitas kerja yang dihasilkan karyawan tidak maksimal. Selain itu waktu kerja yang terlalu pendek dan kurangnya rasa tanggung jawab karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan menyebabkan karyawan tidak dapat menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya sehingga karyawan sering melakukan kerja lembur untuk meyelesaikan pekerjaan. Karyawan yang telah melakukan pekerjaan ingin mendapatkan respon yang baik dari atasan maupun teman sekerja, akan tetapi ketika mereka tidak mendapatkan respon tersebut maka karyawan akan merasa pekerjaannya tidak dihargai dan akan menurunkan kualitas pekerjaannya.

2.6.3 Pengaruh Konflik Kerja (X2) Terhadap Kinerja Karyawan

Konflik kerja sering terjadi didalam lingkungan kerja. Karyawan yang sering marah atau emosional akan membuat rekan sekerjanya merasa tidak nyaman. Jika karyawan marah satu sama lain maka kinerja dan produktifitasnya akan menurun, ketika mereka harus bekerja sama dalam tim mereka cenderung hanya akan memfokuskan menyelesaikan pekerjaan mereka masing-masing daripada mengonsentrasikan diri pada penyelesaian konflik.

Tidak jarang karyawan juga mengalami perbedaan pendapat dalam pengelolaan pekerjaan, menentukan penyebab atas permasalahan dan perbedaan dalam menentukan solusi dalam menyelesaikan permasalahan hal tersebut secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap kualitas pekerjaan karyawan.

Permusuhan yang timbul dari cekcok yang berkepanjangan akan berpengaruh kepada visi misi dan target perusahaan. Perusahaan akan lebih lambat menyelesaikan pekerjaan karena karyawannya terlibat konflik. Tentunya hal itu akan berpengaruh kepada eksistensi perusahaan dimata rekanan bisnisnya, oleh karenanya perusahaan harus menjadikan ini sebagai fokus masalah yang dihadapi perusahaan.

2.6.4 Pengaruh Beban Kerja(X3) Terhadap Kineja Karyawan

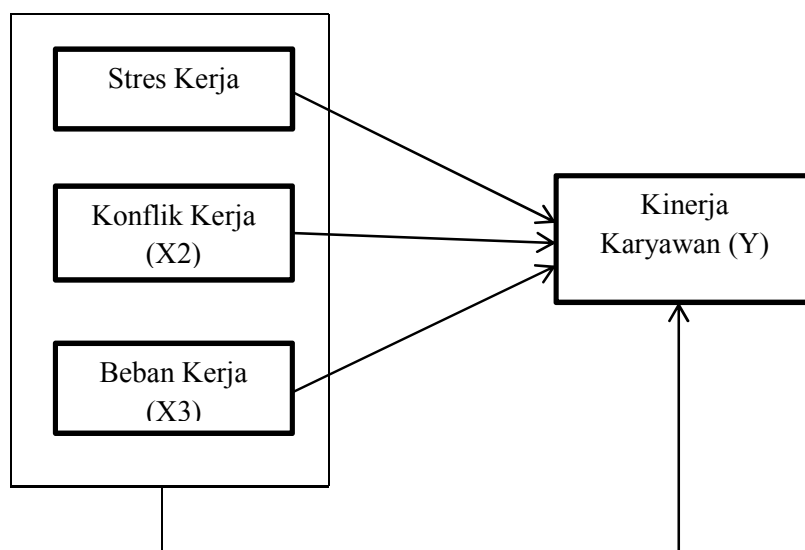
Beban kerja adalah besarnya tuntunan kerja atau besarnya pekerjaan yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu. Karyawan sering kali dihadapi pada keharusan untuk menyelesaikan dua atau lebih tugas yang harus dikerjakan secara bersamaan. Tugas-tugas tersebut tentunya membutuhkan waktu, tenaga dan sumber daya lainnya untuk menyelesaikannya. Seseorang yang meyakini serta merasa bahwa tugas yang diberikan adalah sebagai tantangan yang harus dipecahkan meskipun tugas tersebut terlalu berlebihan maka seseorang tersebut dapat tetap merasa senang terhadap pekerjaannya. Sebaliknya jika tugas yang berlebihan tersebut diyakini dan dirasakan sebagai sebuah beban maka lambat laun mereka akan mengalami kelelahan sehingga dapat menurunkan kinerja.

2.6.5 Pengaruh Stres Kerja(X1), Konflik Kerja(X2) dan Beban Kerja(X3) Terhadap Kinerja Karyawan(Y)

Stres kerja, konflik kerja dan beban kerja menjadi hal-hal yang harus diperhatikan oleh suatu perusahaan atau organisasi untuk bisa melihat hasil dari

kinerja karyawannya, jika karyawan memiliki yang namanya beban, stress dan konflik maka bisa jadi kinerja karyawan menurun dan sebaliknya.

Jika antar karyawan tidak saling mendukung dalam pekerjaan maka perusahaan tidak akan mencapai visi misi dan targetnya. Stres kerja, konflik kerja, yang disertai dengan beban kerja menciptakan suasana yang tidak kondusif dan kinerja menjadi tidak optimal. Dengan demikian stres dan konflik kerja berpengaruh positif terhadap kinerja.



Sumber: dioalah oleh peneliti 2024

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran

Variabel Independen (X) adalah variabel menjelaskan atau mempengaruhi variabel lain, dalam penelitian ini variabel Stres Kerja (X1), Konflik Kerja (X2), dan Beban Kerja (X3). Variabel Dependen (Y) adalah variabel yang dipengaruhi dari variabel bebas, dalam penelitian ini variabel kinerja karyawan (Y).

2.7 Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran yang terlebih dahulu diuraikan, maka hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Atsari Hotel Parapat.

2. Konflik kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Atsari Hotel Parapat.
3. Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Atsari Hotel Parapat.
4. Secara simultan terdapat pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama antara stress kerja , konflik kerja, dan beban kerja terhadap kinerja karyawan Atsari Hotel Parapat.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Sugiyono menjelaskan bahwa pengertian dari analisis data deskriptif kuantitatif adalah sebuah proses penjelasan, penguraian, dan penyajian data yang diperoleh melalui observasi atau pengukuran. Tujuan dari analisis ini adalah untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dan mudah dipahami mengenai data yang sedang diteliti.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Atsari Hotel Parapat yang berada di Jl.Kol.TPR.Sinaga No.09 Parapat 21174 Sumatra Utara. Adapun waktu penelitian ini dimulai dari bulan Januari 2024 samapi direncanakan selesai pada juli 2024.

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1 Populasi Penelitian

Sugiyono (2017:90) memberikan pengertian populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang memiliki kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh karyawan tetap pada Atsari Hotel Parapat yaitu sebanyak 60 orang.

3.3.2 Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2019:131) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan pengambilan sampel dengan teknik sensus/ sampling total. Sesuai dengan yang dikemukakan oleh Sugiyono (2019:140) sensus, yaitu teknik pengambilan sampel dimana seluruh anggota populasi di jadikan sampel. Oleh karena itu, sampel yang diambil dalam penelitian ini yaitu semua anggota populasi sebanyak 60 Karyawan.

3.4 Jenis data penelitian

3.4.1 Jenis dan Sumber Data

- a. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data deskriptif kuantitatif
- b. Sumber Data
 - 1) Data Primer, yaitu data yang diperoleh dari Atsari Hotel Parapat sendiri
 - 2) Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari jurnal maupun buku yang berhubungan dengan penelitian.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Menurut Putro (2014:46) observasi merupakan pengamatan secara sistematis terhadap unsur yang tampak pada objek penelitian. Observasi pada penelitian ini dilakukan dengan pengamatan secara langsung di Atsari Hotel Parapat.

b. Wawancara

Menurut Sugiyono wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif. Melaksanakan teknik wawancara berarti melakukan interaksi komunikasi atau percakapan antar pewawancara (interviewer) dan terwawancara (interview) dengan maksud menghimpun informasi dari interviewe. Wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang digali dari sumber data langsung melalui percakapan atau tanya jawab. Metode wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi lebih dalam dan jelas tentang objek dan subjek yang akan diteliti. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan dalam bentuk wawancara tertulis.

c. Kuisisioner

Menurut Sugiyono (2017, hlm. 199) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Jenis Kuesioner dalam penelitian ini berupa pertanyaan/pertanyaan terbuka, yang diberikan kepada responden secara langsung.

3.6 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Definisi operasional adalah suatu yang diberikan pada suatu variabel dengan memberi arti atau membenarkan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat). Variabel independen meliputi: Stres kerja (X1) konflik kerja (X2) beban kerja(X3). Sedangkan variabel dependen (terikat) meliputi: kinerja karyawan (Y).

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

NO	Variabel	Indikator	Skala
1	Stress Kerja (X1) Stres kerja merupakan suatu kondisi yang dialami seseorang ketika bekerja, berupa perasaan tidak menyenangkan yang disebabkan oleh adanya ketegangan yang mempengaruhi baik psikologis maupun fisik seseorang.	1. Tuntutan tugas 2. Tuntutan peran 3. Tuntutan antar pribadi 4. Struktur organisasi 5. Kepemimpinan Organisasi	Skala <i>likert</i>
2	Konflik Kerja(X2) Konflik kerja adalah adanya perbedaan pendapat antara dua atau lebih anggota organisasi atau kelompok, karena harus membagi sumber daya yang langka atau aktivitas kerja atau mempunyai status, tujuan, penilaian, atau pandangan yang berbeda.	1. Konflik fungsional a. Bersaing untuk meraih prestasi b. Bergerak positif menuju tujuan c. Kerangsang kreativitas dan inovasi d. Dorongan melakukan perubahan 2. Konflik Disfungsional a. Mendominasi diskusi b. Tidak senang bekerja dalam kelompok c. Benturan kepribadian d. Perselisihan antar individu e. Ketegangan	Skala <i>likert</i>
3	Beban Kerja (X3) beban kerja adalah	1. Kondisi Pekerjaan , Kondisi pekerjaan yang dimaksud	Skala <i>likert</i>

	suatu keadaan di mana karyawan diberikan tugas yang wajib diselesaikannya dalam jangka waktu tertentu .	<p>adalah bagaimana seorang karyawan memahami pekerjaan tersebut dengan baik.</p> <p>2. Penggunaan Waktu Kerja, Waktu kerja yang sesuai dengan SOP dapat meminimalisir beban kerja karyawan.</p> <p>3. Target yang Harus Dicapai, Dibutuhkan penetapan waktu dalam menyelesaikan volume pekerjaan tertentu pada masing-masing karyawan yang jumlahnya tentu berbeda satu sama lain.</p>	
4	<p>Kinerja Karyawan (Y)</p> <p>Kinerja karyawan merupakan suatu pendekatan interdisiplin untuk mengidentifikasi tujuan kinerja dengan menggunakan sumber daya secara efektif</p>	<p>1. Kualitas (mutu)</p> <p>2. Kuantitas (jumlah)</p> <p>3. Waktu (jangka waktu)</p> <p>4. Efektivitas</p> <p>5. Kemandirian</p>	Skala likert

Sumber : Diolah oleh penulis, 2024

3.7 Skala Pengukuran Variabel

Dalam penelitian ini, skala likert digunakan untuk mengukur indikator variabel, untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok terhadap fenomena sosial. Ini dilakukan dengan menyusun pertanyaan atau pertanyaan yang masing-masing item diberi range skor dalam skala likert.

Untuk masing-masing variabel, penulis memberikan lima pilihan jawaban kepada responden berdasarkan skala 1-5, dengan skor berikut:

Tabel 3. 2 Skala Pengukuran

No	Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5

2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono (2017)

3.8 Uji Instrimen Penelitian

3.8.1 Uji Instrumen

Instrumen penelitian yang baik harus memenuhi persyaratan valid dan reliabel Sugiyono (2017: 132). Untuk mengetahui validitas dan realibilitas kuisisioner, maka diperlukan pengujian kuisisioner dengan memakai uji validitas dan reliabilitas.

3.8.2 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2023) Uji Validitas digunakan untuk menentukan apakah suatu kuisisioner sah atau tidak, uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dan r tabel dengan asumsi bahwa derajat kebebasan (dk) = $n-2$ dengan α 0,05. Dalam hal ini alat ukur penelitian ini adalah kuisisioner yang dilakukan di Atsari Hotel Parapat.

3.8.3 Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2018), uji reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur angket atau kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu angket atau kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Butir angket atara kuesioner dikatakan reliabel (layak) jika, Cronbach's Alfa $\geq 0,60$ dan dikatakan tidak reliabel jika Cronbach's Alfa $< 0,60$. Rumus yang digunakan juga menggunakan rumus r product-moment apabila r hitung $> r$ tabel, maka keseluruhan butir-butir kuesioner yang ada dinyatakan reliabel.

3.9 Uji Asumsi Klasik

Sebelum pengujian hipotesis dilakukan, terlebih dahulu diadakan pengujian-pengujian terhadap gejala penyimpangan asumsi klasik. Cara yang digunakan untuk menguji gejala penyimpangan asumsi klasik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.9.1 Uji Normalitas

Umar (2013) mengemukakan bahwa uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berkontribusi normal, mendekati normal atau tidak. Seperti diketahui bahwa uji t dan uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti

distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar maka uji statistik dianggap tidak valid. Model regresi yang baik adalah berkontribusi normal atau mendekati normal.

Pengujian normalitas ini dilakukan dengan uji kolmogorov-smirnov terhadap model yang diuji. Uji normalitas dilakukan dengan melakukan analisis grafik normal probability plot. Sebagai dasar pengambilan keputusan atau sebagai pedoman yang digunakan untuk melakukan uji kolmogrov-smirnov adalah sebagai berikut:

- A. Nilai signifikansi atau nilai probabilitas $< 0,05$ artinya distribusi data tidak normal.
- B. Nilai signifikansi atau nilai probabilitas $> 0,05$ artinya distribusi data normal.

3.9.2 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Umar (2013), uji heteroskedastisitas adalah uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan lain. Jika varians dari residual tetap sama, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah model regresi homoskedastisitas atau tanpa heteroskedastisitas, karena data ini mengumpulkan data dengan ukuran yang berbeda.

Ada 2 (dua) cara dalam melihat heteroskedastisitas sebagai berikut:

- a. Jika terdapat pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (terbentuknya gelombang, melebar kemudian menyempit), hal ini menunjukkan adanya heteroskedastisitas.
- b. Jika terdapat pola yang jelas dan titik-titik pada sumbu Y berada di atas dan di bawah 0, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.9.3 Uji Multikolinieritas

Uji ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui ada hubungan atau tidak ada hubungan di antara variabel bebas (independen). Pendeteksian multikolinieritas dapat dilihat melalui nilai Variance Inflation Factors (VIF). Kriteria pengujiannya yaitu apabila nilai Tolerance $> 0,1$ dan nilai VIF < 10 maka tidak terdapat multikolinieritas di antara variabel independen dan sebaliknya apabila nilai Tolerance $< 0,1$ dan nilai VIF > 10 , maka asumsi tersebut mengandung multikolinieritas (Basuki & Prawoto, 2016).

3.10 Metode Analisis Data

3.10.1 Analisis Deskriptif

Sugiyono (2017: 147) mengemukakan bahwa analisis deskriptif merupakan analisis untuk menganalisis data, dengan cara mendeskripsikan data yang terkumpul tanpa membuat kesimpulan secara generalisasi. Analisis deskriptif ditunjukkan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan data dari variabel independen berupa kinerja karyawan.

3.10.2 Analisis Regresi Linear Berganda

Metode ini adalah metode yang di mana hubungan linear antara dua variabel independen atau lebih dengan variabel dependen. Untuk membuktikan kebenarannya maka stress kerja (X1), konflik kerja (X2) dan beban kerja (X3) sebagai variabel independen dan kinerja karyawan (Y) sebagai variabel dependen. Rumus dari analisis regresi linear berganda yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y	= Kinerja karyawan
a	= Konstanta
b ₁ ,b ₂ ,b ₃	= Koefisien regresi dari masing-masing variabel
X ₁	= Stres Kerja
X ₂	= Konflik kerja
X ₃	= Beban Kerja
e	= Standar <i>error</i> (tingkat kesalahan) yaitu 0,05 atau 5%

3.11 Uji Hipotesis

3.11.1 Uji Parsial (Uji t)

Menurut (Ghozali, 2018), uji statistik t digunakan untuk mengetahui kemampuan masing-masing variabel independen secara individu (parsial) dalam menjelaskan perilaku variabel dependen. Tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini 5 % atau 0,05.

Dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

1. Stres Kerja (X₁)

- Ho : b₁ = 0, stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Atsari Hotel Parapat.
- H₁ : b₁ ≠ 0, stress kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan Atsari Hotel Parapat.

2. Konflik Kerja (X₂)

- Ho : b₂ = 0, konflik kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan

Atsari Hotel Parapat.

•H2 : $b_2 \neq 0$, konflik kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan Atsari Hotel Parapat.

3. Beban Kerja (X2)

•H0 : $b_3 = 0$, beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Atsari Hotel Parapat.

•H3 : $b_3 \neq 0$, beban kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan Atsari Hotel Parapat.

Dasar pengambilan keputusan dengan membandingkan nilai t-hitung dengan nilai t-tabel:

1. Jika nilai t-hitung $>$ t-tabel maka dinyatakan berpengaruh signifikan.
2. Jika nilai t-hitung $<$ t-tabel maka dinyatakan tidak berpengaruh.

Selanjutnya dasar pengambilan keputusan signifikansi dengan membandingkan probabilitas signifikansi:

1. Jika nilai signifikan $>$ 0,05, maka dinyatakan tidak berpengaruh signifikan.
2. Jika nilai signifikan $<$ 0,05, maka dinyatakan berpengaruh signifikan.

3.11.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji F adalah uji yang dilakukan secara bersamaan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini, hipotesis yang digunakan adalah :

1. $H_0 : \beta_1, \beta_2, \beta_3 = 0$, artinya Stres Kerja (X1), Konflik Kerja (X2) dan Beban kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat yaitu Kinerja Karyawan (Y).
2. $H_1 : \beta_1, \beta_2, \beta_3 \neq 0$, artinya Stres Kerja (X1), Konflik kerja (X2) dan Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat yaitu kinerja karyawan (Y).

Dimana kriteria pengambilan keputusan yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $sig < \alpha$ maka:

H_0 ditolak H_a diterima artinya terdapat pengaruh secara simultan antara Stres Kerja, Konflik Kerja dan Beban kerja terhadap kinerja Karyawan.

Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $sig > \alpha$ maka:

H_0 diterima, H_a ditolak artinya tidak terdapat pengaruh secara simultan antara Stres Kerja, Konflik kerja dan Beban kerja terhadap kinerja Karyawan.

3.12 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) menurut Sugiyono (2018) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas dapat menjelaskan varian nilai variabel terikat. Besarnya nilai R berkisar antara 0 hingga 1 ($0 \leq R \leq 1$). Jika nilai koefisien mendekati satu, maka variabel bebas berpengaruh besar terhadap variabel terikat. Sebaliknya jika nilai koefisien mendekati nol, maka variabel bebas berpengaruh kecil terhadap variabel terikat.

