

Effect of Work Environment, Work Conflict, and Work Stress on Employee Performance at Mercure Hotel Bengkulu

Pengaruh Lingkungan Kerja, Konflik Kerja, dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Mercure Hotel Bengkulu

Ratna Putriyanti¹⁾; Yulius Wahyu Setiadi²⁾

¹⁾ Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Bengkulu

Email: ¹⁾ ratnaputriyanti1998@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [04 May 2021]

Revised [12 May 2021]

Accepted [29 June 2021]

KEYWORDS

Work Environment, Work Conflict, Work Stress and Employee Performance.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Lingkungan Kerja, Konflik Kerja, dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Mercure Hotel Bengkulu. Jenis penelitian ini merupakan penelitian survey dengan pendekatan kuantitatif, obyek penelitian ini adalah karyawan di Mercure Hotel Bengkulu yang tepatnya berada di Jl. S. Parman No.27, Padang Jati, Kec. Ratu Samban, Kota Bengkulu dengan metode penarikan sampel yaitu teknik total sampling. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 50 orang. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan penyebaran angket atau kuisioner. Dengan menggunakan teknik analisis data dengan menggunakan Uji Instrumen yaitu Uji Validitas dan Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik yaitu Uji Multikolineritas, Uji Normalitas, dan Uji Heteroskedastisitas, Uji Analisis Regresi Linier Berganda, Koefisien Determinasi (R^2), dan Uji Hipotesis yaitu Uji t dan Uji f. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kinerja Karyawan Mercure Hotel Bengkulu, Konflik Kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kinerja Karyawan Mercure Hotel Bengkulu, dan Lingkungan Kerja, Konflik Kerja, dan Stres Kerja berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kinerja Karyawan Mercure Hotel Bengkulu.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of the work environment, work conflict and work stress on employee performance at the Mercure Hotel Bengkulu. This type of research is a survey research with a quantitative approach, the object of this research is the employees at the Mercure Hotel Bengkulu which is precisely located on Jl. S. Parman No.27, Padang Jati, Kec. Ratu Samban, Bengkulu City with the sampling method, namely the total sampling technique. The number of respondents in this study was 50 people. In this research, the authors use data collection methods by means of observation, interviews and distributing questionnaires. By using data analysis techniques using test instruments namely validity test and reliability test, classical assumption test, namely multicollinearity test, normality test, and Heteroscedasticity Test, Multiple Linear Regression Analysis Test, Coefficient of Determination (R^2), and Hypothesis Test, namely t test and f test. The results of this study can be concluded that the Work Environment variable has a partially significant effect on the Employee Performance of Mercure Hotel Bengkulu, Work Conflict has a partially significant effect on the Employee Performance of Mercure Hotel Bengkulu, Job stress has a partially significant effect on the Employee Performance of Mercure Hotel Bengkulu, and the Work Environment, Work Conflict and Job Stress have a significant effect simultaneously on Employee Performance at Mercure Hotel Bengkulu.

PENDAHULUAN

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) ialah sebagian dari manajemen keorganisasian yang difokuskan pada unsur-unsur sumber daya manusia yang ada di dalam suatu organisasi/perusahaan. Adapun tugas Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) ialah mengelola unsur-unsur manusia secara baik dan benar agar diperoleh tenaga kerja yang puas akan pekerjaannya. Dalam organisasi, manusia merupakan salah satu unsur yang sangat penting di dalam suatu organisasi/perusahaan. Tanpa peran manusia meskipun berbagai faktor yang dibutuhkan itu telah tersedia, organisasi tidak akan berjalan, karena manusia merupakan penggerak atau penentu jalannya suatu organisasi/perusahaan. Oleh karena itu, sebaiknya organisasi memberikan arahan positif demi tercapainya tujuan organisasi/perusahaan. Perusahaan merupakan tempat untuk melakukan kegiatan produksi barang dan jasa yang terdiri dari orang-orang. Dalam mewujudkan pencapaian tujuan perusahaan dapat mengelola sumber daya manusia yang dimiliki seoptimal mungkin, supaya dapat memberikan kemajuan dan keuntungan.

Observasi dilakukan pada bulan September 2020 untuk mengetahui penyebab lingkungan kerja, konflik kerja dan stres kerja yang mempengaruhi kinerja karyawan. Observasi dilakukan dengan pengamatan dan wawancara. Berdasarkan observasi tersebut, yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu lingkungan kerja. Hal ini diindikasikan dengan sirkulasi udara di ruang rapat kerja belum cukup baik seperti, ruang rapat pada Departement Front Office dan ruang HRD sangat sempit dan padat sehingga ruang tersebut menjadi panas, karena pendingin ruangan tidak mampu menampungnya, penggunaan warna ruang kerja karyawan kurang menarik dan belum tertata dengan baik. Lingkungan kerja yang aman dan nyaman akan meningkatkan kinerja kerja karyawan, sehingga mereka juga akan dapat bekerja dengan lebih baik, dengan begitu hasil yang diinginkan oleh perusahaan akan tercapai dengan baik. Faktor lain yang menjadi penyebab rendahnya kinerja pada Mercure Hotel Bengkulu adalah indikasi konflik kerja. Konflik kerja muncul karena komunikasi sesama karyawan yang tidak berjalan dengan lancar sehingga seringkali menimbulkan kesalahpahaman. Terkadang berkomunikasi nada bicara yang berbeda atau sedikit bernada tinggi dapat diartikan lain oleh orang lain atau orang yang bersangkutan, sehingga muncullah kesalahpahaman tersebut. Adanya persasaan iri hati dan tidak suka antara karyawan dengan karyawan lainnya menjadi masalah yang belum mendapatkan perhatian khusus oleh manajemen hotel tersebut, sementara hal tersebut justru yang mendasari terjadinya konflik. Sistem pembagian bonus/upah lembur yang tidak sesuai sering memicu timbulnya konflik antar karyawan di perusahaan.

Diindikasikan bahwa terjadi stres kerja dapat dilihat dari beban kerja yang diberikan tidak sesuai dengan pekerjaan karyawan. Tingkat stres yang dialami karyawan Mercure Hotel Bengkulu berbeda-beda tergantung pada masing-masing level (jabatan) sesuai dengan beban kerja yang diterima. Tekanan dari atasan dan pelanggan juga menambah beban pekerjaan karyawan. Tidak seimbangnya antara beban kerja dengan imbalan yang diterima, juga terjadinya indikasi munculnya stres kerja dan karyawan merasa pekerjaannya tidak dihargai dan diapresiasi oleh atasan. Minimnya pemberian pekerjaan pada karyawan sering menimbulkan kecemasan dan rasa takut akan diberhentikan dari pekerjaan mereka.

Berdasarkan hasil wawancara, Kamis, 01 Oktober 2020 pukul 10.00 WIB dengan Ibu Ahtadina Adi Pangastuti HRD Mercure Hotel Bengkulu, mengatakan bahwa salah satu departemen yaitu Food and Beverage Departement kinerja karyawannya masih belum maksimal (rendah) dan tidak stabil. Hal ini ditandai dengan adanya sebagian besar karyawan yang hasil kerjanya belum mencapai target kerja yang diharapkan perusahaan karena akibat pandemi Covid-19 ini, banyak sekali karyawan Mercure Hotel Bengkulu yang di rumahkan, yang biasanya mengemban beban kerja 4 sampai 5 orang, di mana satu orang dibebankan oleh masing-masing satu tugas dan sekarang hanya 1 atau 2 orang saja yang memikul semua tugas tersebut. Hal ini dibenarkan oleh salah satu karyawan Front Office (Nofiyon Krismon), mengatakan bahwa lingkungan kerja yang disediakan oleh Mercure Hotel Bengkulu kepada karyawan belum seluruhnya merata, sirkulasi udara di ruang rapat kerja belum cukup baik dan ruang kerja dan pewarnaannya kurang menarik yang menyebabkan kinerja karyawan tidak maksimal, sering terjadinya miskomunikasi antar departemen/karyawan yang menyebabkan konflik dalam bekerja, dan banyaknya tuntutan kerja kepada karyawan karena biasanya yang mengemban 4 sampai 5 orang, sekarang beban kerja banyak dibebankan oleh satu orang saja sehingga menimbulkan stres dalam bekerja.

LANDASAN TEORI

Menurut Mangkunegara (2005:105) lingkungan kerja ialah semua aspek fisik kerja, psikologis kerja dan peraturan kerja dapat mempengaruhi kepuasan kerja pencapaian produktivitas. Lingkungan kerja juga menanamkan hubungan kerja yang mengikat orang-orang yang ada di dalam lingkungannya (perusahaan). Oleh sebab itu, diusahakan agar lingkungan kerja menjadi baik dan kondusif, karena lingkungan kerja yang baik dan kondusif akan menjadikan karyawan merasa betah dan nyaman berada di ruangan, merasa senang dan bahagia serta bersemangat untuk melaksanakan tugas-tugasnya sehingga kinerja karyawan juga akan meningkat lebih baik.

Mangkunegara (2009:155) mengatakan bahwa konflik kerja ialah suatu situasi yang terjadi adanya pertentangan antara dua atau lebih anggota organisasi atau kelompok dalam organisasi yang timbul karena kegiatan bersama yang memiliki perbedaan status, tujuan, nilai, dan persepsi yang berbeda. Mangkunegara (2009 :157) menerangkan bahwa stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Kinerja karyawan menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2009:67) pada awalnya kata kinerja berawal dari kata Job Performance atau Actual Performance (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang) yaitu hasil kerja (output) secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja karyawan sangat berpengaruh terhadap produktivitas suatu perusahaan karena apabila kinerja karyawannya buruk maka akan berdampak buruk

terhadap perusahaanya, begitu juga sebaliknya apabila kinerja karyawan baik maka akan berpengaruh baik terhadap pencapaian tujuan perusahaan.

Mercure Hotel Bengkulu merupakan hotel yang belum lama berdiri di Kota Bengkulu. Hotel ini bertaraf internasional pertama di Bengkulu merupakan hotel ke 24 Mercure yang ada di Indonesia yang memiliki jumlah fasilitas 224 kamar, 8 departement dan ballroom terbesar yang bisa dihuni oleh para tamu yang ingin menginap, juga memiliki berbagai fasilitas yang mendukung sehingga hotel ini mendapat predikat hotel berbintang 4. Untuk menunjang semua kegiatan yang diharapkan mampu mempertahankan eksistensi hotel tersebut, diperlukan karyawan yang bekerja dengan baik dan mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan tamu yang menginap di hotel. Apalagi saat ini ada ratusan hotel yang sudah berdiri di Kota Bengkulu. Hal itu juga membuat penulis ingin melakukan riset awal, yang bertujuan untuk mengetahui tentang beberapa pengaruh yang berkaitan dengan kinerja karyawan. Pada penelitian awal tersebut, penulis menemukan beberapa fenomena yang dianggap mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu lingkungan kerja, konflik kerja dan stres kerja.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Mercure Hotel Bengkulu, Jl. S. Parman No.27, Padang Jati, Kec. Ratu Samban, Kota Bengkulu. Waktu Penelitian pada bulan Desember 2020 sampai dengan selesai. Objek penelitian terdiri dari Lingkungan Kerja, Konflik Kerja, dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Mercure Hotel Bengkulu. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dari penelitian ini adalah 50 orang dan sampel yang diambil dari penelitian ini adalah 50 orang. Penulis menggunakan metode total sampling yaitu seluruh populasi karyawan 50 orang agar hasil yang diperoleh lebih relevan dengan tempat penelitian. Teknik pengumpulan data dengan kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan uji instrumen penelitian yaitu uji validitas, dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik dengan uji multikolonieritas normalitas, uji dan uji heterodiksitas, analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi (R^2) dan uji hipotesis dengan uji - t (uji parsial) dan uji - F (uji simultan).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Analisis regresi linear berganda yang akan dibahas dalam penelitian ini sehingga penulis bisa menggambarkan mengenai tanggapan responden (lingkungan kerja, konflik kerja, dan stress kerja) terhadap kinerja karyawan pada Mercure Hotel Bengkulu. Berdasarkan estemasi regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS Versi 16 For Windows, maka diperoleh tabel dibawah ini:

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	4.166	1.784			2.335	.024
X1	.085	.042	.202		2.038	.047
X2	.637	.132	.380		4.826	.000
X3	.264	.042	.620		6.330	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber Data : Mercure Hotel Bengkulu 2021

Dari perhitungan hasil diatas didapatkan persamaan regresinya adalah sebagai berikut :

$$Y = 4,166 + 0.085 (X1) + 0.637 (X2) + 0.264 (X3)$$

Berdasarkan persamaan regresi diatas, maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai Konstanta 4.166 mempunyai arti bahwa apabila variabel lingkungan kerja (X1), konflik kerja (X2) dan stres kerja (X3) terhadap kinerja karyawan (Y) sama dengan nol, maka variabel kinerja karyawan akan tetap yaitu 4.166 apabila variabel lingkungan kerja (X1), konflik kerja (X2) dan stres kerja (X3) sama dengan nol.

2. Koefisien Regresi X1, sebesar 0.085 mempunyai makna jika nilai variabel lingkungan kerja (X1) naik satu satuan maka nilai kinerja karyawan (Y) akan naik sebesar 0.085 dengan asumsi variabel konflik kerja (X2) dan stres kerja (X3) dianggap tetap.
3. Koefisien Regresi X2, sebesar 0.637 mempunyai makna jika nilai variabel konflik kerja (X2) naik satu satuan maka nilai variabel kinerja karyawan (Y) akan naik sebesar 0.637 dengan asumsi variabel lingkungan kerja (X1) dan stres kerja (X3) dianggap tetap.
4. Koefisien Regresi X3, sebesar 0.264 mempunyai makna jika nilai variabel stres kerja (X3) naik satu satuan maka nilai variabel kinerja karyawan (Y) akan naik sebesar 0.264 dengan asumsi variabel lingkungan kerja (X1) dan konflik kerja (X2) dianggap tetap.

Koefisien Determinasi R²

Untuk mengetahui besarnya presentase sumbangan pengaruh variabel bebas lingkungan kerja (X1), konflik kerja (X2) dan stress kerja (X3) terhadap variabel terikat kinerja karyawan (Y) maka dari perhitungan komputer menggunakan SPSS 16 didapatkan uji koefisien determinasi dapat dilihat pada table sebagai berikut:

Tabel 2. Nilai Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.864 ^a	.747	.731	.454

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Output SPSS 16

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui nilai koefisien determinasi Adjusted R Square (R²) diperoleh nilai sebesar 0.731. Nilai ini mempunyai arti bahwa variabel lingkungan kerja, konflik kerja dan stress kerja terhadap variabel kinerja karyawan memberikan sumbangan sebesar 0.731 atau 73.1% terhadap kinerja karyawan Mercure Hotel Bengkulu, sedangkan sisanya sebesar 0.269 atau 26.9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model penelitian ini.

Pengujian Hipotesis Dengan Uji - t (Uji Parsial)

Untuk menguji pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat digunakan uji t dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 3. Hasil Pengujian Hipotesis Uji-t (Uji Parsial)

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	4.166	1.784		.024
	X1	.085	.042	.202	.047
	X2	.637	.132	.380	.000
	X3	.264	.042	.620	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Output SPSS 16

Melalui perhitungan yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS, setiap variabel sebagai berikut :

1. Berdasarkan uji signifikan untuk variabel lingkungan kerja sig $\alpha = 0,047 < 0,050$, hal tersebut menyatakan bahwa adanya pengaruh signifikan antara lingkungan kerja (X1) terhadap kinerja karyawan Mercure Hotel Bengkulu.
2. Berdasarkan uji signifikan untuk variabel konflik kerja (X2) nilai sig $\alpha = 0,000 < 0,050$, hal tersebut menyatakan bahwa adanya pengaruh signifikan antara konflik kerja terhadap kinerja karyawan Mercure Hotel Bengkulu.

3. Berdasarkan uji signifikan untuk variabel stress kerja (X3) $\alpha = 0,000 < 0,050$, hal tersebut menyatakan bahwa adanya pengaruh signifikan antara stress kerja terhadap kinerja karyawan Mercure Hotel Bengkulu.

Pengujian Hipotesis Dengan Uji-F (Uji Simultan)

Untuk menguji pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat digunakan uji-F sebagai berikut :

Tabel 4. Hasil Pengujian Hipotesis Uji-F (Uji Simultan)

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	28.033	3	9.344	45.307	.000
	Residual	9.487	46	.206		
	Total	37.520	49			

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Output SPSS 16

Berdasarkan tabel uji hipotesis dengan uji-F diatas diperoleh nilai $\alpha = 0.000 < 0,050$, maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H4 diterima artinya secara simultan variabel lingkungan kerja, konflik kerja, dan stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Mercure Hotel Bengkulu.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data mentah yang dilakukan pada karyawan Mercure Hotel Bengkulu, melalui penyebaran kuesioner kepada 50 orang responden yang telah diuji sehingga dapat diketahui pengaruh lingkungan kerja, konflik kerja, dan stress kerja terhadap kinerja karyawan Mercure Hotel Bengkulu.

Dilihat dari jenis kelamin karyawan Mercure Hotel Bengkulu memiliki jumlah karyawan lebih banyak laki laki, perbedaan jumlahnya yaitu laki laki sebanyak 34 orang dan jumlah perempuan sebanyak 16 orang dengan usia rata- rata 20-30 tahun, hal ini dikarenakan pada rentan usia (20-30 tahun) dimana para karyawan masih sangat produktif dan sudah matang dalam bekerja, tentunya ini akan sangat baik bagi kelangsungan Mercure Hotel Bengkulu. Dilihat juga dari tingkat pendidikan para karyawan yang ada di Mercure Hotel Bengkulu yang didominasi oleh karyawan yang berpendidikan S1, hal ini dikarenakan pada tingkat pendidikan S1 karyawan Mercure Hotel Bengkulu sudah memiliki tingkat pendidikan yang lebih baik, dan memiliki masa kerja yang didominasi oleh karyawan yang sudah bekerja selama (1 Tahun) pada saat Grand opening Mercure Hotel Bengkulu diresmikan, hal ini berarti para karyawan yang ada pada Mercure Hotel Bengkulu memiliki pengalaman yang cukup tinggi terhadap perusahaan ini.

Dari hasil tanggapan responden mengenai variabel lingkungan kerja (X1) termasuk dalam kategori sangat tinggi yaitu dengan nilai rata-rata 4,69. hal ini disebabkan karena tempat Mercure Hotel Bengkulu, penerangan di ruang kerjanya cukup baik dan tidak menyilaukan sehingga mendukung aktivitas pekerjaan, tempatnya tidak terganggu suara bising sehingga dapat bekerja dengan nyaman, memiliki ruang gerak yang cukup pada saat bekerja, keamanan yang ada di lingkungan kerja telah mendukung jalannya pekerjaan karyawan, dan tidak pernah terjadi masalah dalam proses komunikasi antara atasan dengan bawahan. Kemudian hasil tanggapan responden mengenai variabel konflik kerja (X2) termasuk dalam kategori sangat tinggi yaitu dengan nilai rata-rata 4,91, hal ini bisa terjadi dikarenakan karyawan merasakan antara individu dengan rekan kerja lainnya mempunyai visi yang berbeda dalam tugas atau pekerjaan dan karyawan merasakan juga terjadinya percekocokan atau perdebatan (kontroversi) antara individu dengan rekan kerja lainnya. Dilihat dari hasil tanggapan responden mengenai variabel stress kerja (X3) termasuk juga dalam kategori sangat tinggi dengan nilai rata- rata yaitu 4,66, hal ini bisa terjadi karena disebabkan banyaknya tuntutan pekerjaan yang memberatkan sering membuat karyawan frustrasi, peran yang karyawan terima di perusahaan Mercure Hotel Bengkulu sering bertentangan satu sama lain sehingga membingungkan, karyawan merasa terdapat hubungan yang tidak baik antara individu dengan rekan kerja lainnya, karyawan merasa kurang jelas dengan informasi dari perusahaan tentang peran atau jabatannya di perusahaan dan pimpinan selalu memberikan teguran yang keras pada karyawan yang melakukan kesalahan kerja. Adapun hasil tanggapan responden mengenai variabel kinerja karyawan (Y) termasuk dalam kategori sangat tinggi yaitu dengan nilai rata-rata 4,91, hal ini dikarenakan

bahwa karena karyawan Mercure Hotel Bengkulu sadar akan pekerjaan dan memenuhi kewajiban yang dipikul, karyawan mengerjakan pekerjaan dengan teliti dan hasilnya sesuai dengan yang diharapkan dan karyawan selalu mengerjakan pekerjaan dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

Adapun hasil dari pengujian hipotesis secara parsial (uji t) dan uji hipotesis secara simultan (uji f) akan dijabarkan sebagai berikut :

1. Pengaruh Lingkungan Kerja (X1) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada karyawan Mercure Hotel Bengkulu diketahui bahwa variabel lingkungan kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan Mercure Hotel Bengkulu. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t yang menunjukkan bahwa tingkat signifikansi t sig yang diperoleh sebesar $0,047 < \alpha 0,050$. Dapat di simpulkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan.

Hal ini berarti lingkungan kerja yang terjadi pada karyawan Mercure Hotel Bengkulu dapat dikelola dengan baik sehingga menyebabkan kinerja karyawan tetap meningkat. Jika dilihat ketika lingkungan kerja yang dapat membuat karyawan merasa aman, nyaman dan tentram maka karyawan pun akan lebih giat dalam mengerjakan pekerjaannya dan kinerja karyawan akan lebih meningkat. Hal ini dibuktikan oleh hasil kuesioner yang peneliti dapat dari jawaban responden. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Darmawan (2018) "Pengaruh Lingkungan Kerja, Stres Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada PT. BPRS Sukowati Sragen)", hasil penelitian membuktikan bahwa adanya hubungan antara lingkungan kerja dan kinerja karyawan artinya lingkungan kerja mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan.

2. Pengaruh Konflik Kerja (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada karyawan Mercure Hotel Bengkulu diketahui bahwa variabel konflik kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan Mercure Hotel Bengkulu. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t yang menunjukkan bahwa tingkat signifikansi t sig yang diperoleh sebesar $0,000 < \alpha 0,050$. Dapat di simpulkan bahwa konflik kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan.

Konflik yang terjadi pada Mercure Hotel Bengkulu dapat di identifikasi dengan baik melalui konflik fungsional di mana karyawan Mercure Hotel Bengkulu mempunyai visi yang berbeda dalam tugas atau pekerjaan. Sebenarnya konflik tidak lepas dari terciptanya konflik disfungsional di mana karyawan Mercure Hotel Bengkulu merasakan terjadinya percekocokan atau perdebatan (kontroversi) antara individu dengan rekan kerja karena perselisihan antar karyawan. Konflik kerja muncul karena komunikasi sesama karyawan yang tidak berjalan dengan lancar sehingga seringkali menimbulkan kesalahpahaman. 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, sementara hal tersebut justru yang mendasari terjadinya konflik. Tetapi, dengan adanya konflik antar karyawan Mercure Hotel Bengkulu, kinerja karyawan makin tinggi, pada pandemi Covid-19 ini, karyawan takut di rumahkan atau di berhentikan. Karyawan fokus untuk meningkatkan kinerja dan memenuhi kewajibannya. Biasanya karyawan mengemban beban kerja 4 sampai 5 orang, sekarang beban kerja banyak dibebankan oleh satu atau dua orang saja. Tidak jarang karyawan juga mengalami perbedaan pendapat dalam pengelolaan pekerjaan, menentukan penyebab atas permasalahan dan perbedaan dalam menentukan solusi dalam menyelesaikan permasalahan hal tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian Maskun dkk (2016) "Pengaruh Stres dan Konflik Kerja terhadap kinerja pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Palu" hasil penelitian membuktikan bahwa adanya hubungan antara konflik kerja dan kinerja karyawan artinya konflik kerja mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan.

3. Pengaruh Stres Kerja (X3) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada karyawan Mercure Hotel Bengkulu diketahui bahwa variabel stres kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan Mercure Hotel Bengkulu. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t yang menunjukkan bahwa tingkat signifikansi t sig yang diperoleh sebesar $0,000 < \alpha 0,050$. Dapat di simpulkan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan.

Hal ini berarti stres kerja yang terjadi pada karyawan Mercure Hotel Bengkulu dapat dikelola dengan baik sehingga menyebabkan kinerja karyawan tetap meningkat. Jika dilihat dari faktor stres dalam hal ini stres kerja bukan berarti di Mercure Hotel Bengkulu seluruh karyawan mengalami stres, tetapi dalam hal ini peneliti ingin membuktikan bahwa pada dasarnya kinerja dalam

organisasi akan menurun jika karyawannya mengalami stres begitu pun sebaliknya jika stres kerja berkurang maka akan berdampak pada meningkatnya kinerja pada Mercure Hotel Bengkulu karyawan dalam waktu tertentu bisa saja menimbulkan stres tetapi dengan menjunjung profesionalisme kerja yang tinggi sehingga stres tersebut dapat dioptimalkan secara baik. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yofandi (2017) "Pengaruh Konflik Kerja, Stres Kerja dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Perkebunan Nusantara V (Persero) Pekan Baru" hasil penelitian membuktikan bahwa adanya hubungan antara stres kerja dan kinerja karyawan artinya stres kerja mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan.

4. Pengaruh Lingkungan Kerja, Konflik Kerja, dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada Mercure Hotel Bengkulu diketahui bahwa variabel Lingkungan Kerja (X1), Konflik Kerja (X2), dan Stres Kerja (X3) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan Mercure Hotel Bengkulu. Variabel lingkungan kerja dapat membuat karyawan merasa aman, nyaman dan tentram maka karyawan pun akan lebih giat dalam mengerjakan pekerjaannya dan kinerja karyawan akan lebih meningkat, meskipun variabel konflik kerja dan stress kerja berdampak sebaiknya selalu diupayakan untuk meminimalisir konflik kerja dan stres kerja di Mercure Hotel Bengkulu dengan cara mengadakan kegiatan-kegiatan yang dapat menunjang kebersamaan antara karyawan. Dimana diharapkan akan tercipta keharmonisan hubungan antar karyawan yang dapat memberi atmosfir kerja yang menyenangkan dan pada akhirnya tentu akan lebih mendukung peningkatan kinerja karyawan Mercure Hotel Bengkulu.

Kinerja karyawan berpengaruh pada lingkungan kerja yang berdampak pada konflik pada pribadi seseorang, di mana dapat di jadikan sebagai bahan untuk memperbaiki prestasi organisasi karena konflik yang terjadi pada suatu organisasi akan mempengaruhi kinerja karyawan sehingga perlu adanya penanganan untuk membuat kinerja dapat meningkat dengan adanya manajemen konflik pada pribadi diri seseorang, tetapi juga menyebabkan stress kerja karena beban kerja yang diberikan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh Riana dan Valentyne (2016) "Pengaruh Konflik, Stres Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Kantong Plastik Keris Surakarta", hasil penelitian ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja, konflik kerja dan stres kerja berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dan Saran

1. Terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara variabel lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Mercure Hotel Bengkulu, Artinya lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Mercure Hotel Bengkulu.
2. Terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara variabel konflik kerja terhadap kinerja karyawan Mercure Hotel Bengkulu, Artinya konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Mercure Hotel Bengkulu.
3. Terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara variabel stres kerja terhadap kinerja karyawan Mercure Hotel Bengkulu, Artinya stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Mercure Hotel Bengkulu.
4. Terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara variabel lingkungan kerja, konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan Mercure Hotel Bengkulu, Artinya lingkungan kerja, konflik kerja, dan stres kerja secara bersama-sama berpengaruh pada kinerja karyawan Mercure Hotel Bengkulu.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, Nur. 2016. "Pengaruh Motivasi, Komitmen Organisasi, OCB dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan". Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, Vol. 5, No. 9. Alfabeta
- Alfian, Ferri, Muhammad Adam, dan Mahdani Ibrahim. 2017. "Pengaruh Keterlibatan Kerja, Beban Kerja dan Konflik Peran Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Aceh". Jurnal Manajemen dan Inovasi, Vol. 8, No.2.
- Andini, Oktarini Putri, Bambang Swasto Sunuharyo, dan Hamidah Nayati Utami. 2018. "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Stres Kerja dan Turnover Intention Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. Indolacto Factory Pandaan)". Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. 54, No.6.

- Andry. 2019. "Pengaruh Sanksi Dari Tindakan Indisipliner Terhadap Kinerja Karyawan Pada Divisi Collection PT. Summit Oto Finance Pekanbaru". *Jurnal Samudra Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 10, No.1.
- Anwari, Muhamad Rosidhan, Bambang Swasto Sunuharyo, dan Ika Ruhana. 2016. "Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. Telkomsel Branch Malang)". *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 41, No.1.
- Apriadi, D., Susena, K. C., & Irwanto, T. (2020). PERFORMANCE ANALYSIS OF EMPLOYEES IN KESBANGPOL OFFICE KAUR DISTRICT. *BIMA Journal (Business, Management, & Accounting Journal)*, 1(2), 97-104.
- Darmawan, Andrey Satya, Djamhur Hamid dan M. Djudi Mukzam. 2013. "Pengaruh Motivasi Kerja dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Malang". *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, Vol. 1, No. 1.
- Darmawan, Rochmad Bagus. 2018. Pengaruh Lingkungan Kerja, Stres Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada PT. BPRS Sukowati Sragen). Skripsi. Institut Agama Islam Negeri Salatiga.
- Dena Leftiani, Karona Cahya Susena, & Sri Handayani. (2020). THE RELATIONSHIP OF EMPLOYEE COMMUNICATION AND ADDITIONAL INCOME (TPP) WITH EMPLOYEE PERFORMANCE AT THE COMMUNICATION AND INFORMATICS DEPARTMENT (KOMINFO) KAUR REGENCY. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Keuangan*, 1(2), 48–55.
- Destiantari, Anggita Nindy. 2019. Pengaruh Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) Al- Mabrur Ponorogo. Skripsi. Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.
- Eliyanto. 2018. "Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Guru SMA Muhammadiyah di Kabupaten Kebumen". *Jurnal Pendidikan Madrasah*, Vol. 3, No.1.
- Fatikhin, Ferdian, Djamhur Hamid dan M. Djudi Mukzam. 2017. "Pengaruh Konflik dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada
- Ghozali, Imam. 2005. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2013. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayati, Ratna. 2016. "Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan di Bank Jatim Cabang Lamongan". *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Akuntansi*, Vol. 1, No.2.
- Herwin Susanto, Karona Cahya Susena, & Abdul Rahman. (2020). THE RELATIONSHIP OF LEADERSHIP STYLE, COMPETENCE AND COMPENSATION TO EMPLOYEE PERFORMANCE IN SELUMA REGIONAL SECRETARIAT. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Keuangan*, 1(2), 72–82.
- Husein, Umar. 2011. "Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11". Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Indah, Dewi Yulianti. 2019. "Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PJB Unit Pembangkit Cirata Kabupaten Purwakarta". Skripsi. Universitas Pasundan.
- Indriati, Inayat Hanum. 2018. "Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus di Yogya Chicken Daerah Istimewa Yogyakarta)". *Jurnal Manajemen*, Vol. 8, No.2.
- Irwanto, T., Susena, K. C., & Tusadiyah, N. (2020). ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA PT. ASURANSI UMUM BUMIPUTERA MUDA 1967 CABANG BENGKULU. *Jurnal Ilmiah Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi Islam (JAM-EKIS)*, 3(1).
- Jafar, Akhmad. 2020. "Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas BKPSDM Kab. Gowa (Studi Pegawai BKPSDM Pada Kantor Bupati Kab. Gowa)". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 5, No.1.
- Kamal, Achmad, Soepeno, dan Azis Firdaus. 2018. "Pemotivasian dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja". *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol. 1, No.1.
- Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Soekarno Hatta Malang)". *Jurnal Administrasi Bisnis JAB*, Vol 47, No 1.
- Kultsum, Ummi. 2017. "Pengaruh Lingkungan Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Efektivitas Kerja Melalui Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Trasti Global Konverta". *Journal Of Business Studies*, Vol. 2, No.2.
- Mangkunegara, A.A, Anwar Prabu. 2009. "Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan". Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Marlistiani, Ni Kadek, dan Made Surya Putra. 2015. "Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Guru SMA Muhammadiyah di Kabupaten Kebumen". Jurnal Pendidikan Madrasah, Vol. 3, No.1.
- Maskun, Bakri Hasanuddin, dan Niluh Putuh Evvy Rossanty. 2016. "Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Lingkungan Hidup Kota Palu". Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako, Vol. 2, No.3.
- Massie, Rachel Natalya, William A. Areros, dan Wehelmina Rumawas. 2018. "Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pengelola It Center Manado". Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 6, No.2.
- Mirza, Deni Faisal dkk. 2020. "Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Parik Sabungan". Jurnal Aksara Public, Vol. 4, No.3.
- Nababan, Yohanes R, Hendra N. Tawas dan Jantje Uhing. 2016. "Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) Area Manado". Jurnal EMBA, Vol. 4, No.3.
- Nabawi, Rizal. 2019. "Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai". Jurnal Ilmiah Magister Manajemen Maneggio, Vol 02, No 2.
- Nasution, Siti Lam'ah. 2019. "Pengaruh Sikap Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PP London Sumatera, Tbk Sei Rumbia Estate". Jurnal Ilmiah AMIK Labuhan Batu, Vol. 7, No.1.
- Negara, I Putu Yoga dan I Wayan Bagia. 2020. "Pengaruh Konflik dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Fave Hotel Kartika Plaza". Journal Research Management JARMA, Vol. 01, No. 2.
- Novita, Bambang Swasto Sunuharyo, dan Ika Ruhana. 2016. "Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Jatim Selatan, Malang)". Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. 34, No.1.
- Potale, Rocky dan Yantje Uhing. 2015. "Pengaruh Kompensasi dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Bank Sulut Cabang Utama Manado". Jurnal EMBA, Vol. 3, No.1.
- Pujaatmaka. 2008. "Manajemen Sumber Daya Manusia". Yogyakarta: Multi Presindo.
- Riana, Dinna dan Valentyne Yunda Agatha. 2016. "Pengaruh Konflik, Stres Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Kantong Plastik Keris Surakarta". Jurnal Bhirawa, Vol. 3, No. 1.
- Sahriansyah. 2016. Pengaruh Lingkungan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Adhi Karya Tbk (Cab.Makassar). Skripsi. Universitas Hasanuddin Makassar.
- Saleh, Abdul Rachman dan Hardi Utomo. 2018. "Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, Etos Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Produksi di PT. Inko Java Semarang". Jurnal Among Makarti, Vol. 11, No.21.
- Sari, Ria Puspita. 2015. Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel Yogyakarta. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sari, Winda Retno, Supriyati, dan Rahmad Purnama. 2018. "Hubungan Stres Kerja Dengan Turnover Intention Pada Karyawan Perusahaan Pembiayaan PT. FIF Group". Journal Of Psychology, Vol. 1, No.1.
- Sedarmayanti. 2009. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung, Indonesia: Mandar Maju.
- Siallagan, Bungaran. 2020. Pengaruh Pengaruh Pelatihan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Lariz Depari Hotel Medan. Skripsi. Universitas Medan Area.
- Sobirin, Achmad dan Khairi Setiawan Sejati. 2016. Pengaruh Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan yang Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja di PT. Madubaru Yogyakarta. Skripsi. Universitas Islam Indonesia.
- Sugiyono. 2010. "Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D". Bandung:
- Sukarja, Rahmat dan Macha Sin. 2015. "Pengaruh Kepemimpinan dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Provinsi Riau". Jurnal Tepak Manajemen Bisnis, Vol. VII, No.2.
- Susilo, Yohanes Herman dan Wahyudin. 2020. "Pengaruh Konflik dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan". Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis EKOMABIS, Vol. 01, No. 1.
- Wicaksono, Aldy Pambudi. 2017. Pengaruh Lingkungan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Depot LPG Balongan PT Pertamina (PERSERO) Yogyakarta. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Yasa, I Wayan Murdana. 2017. "Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Mediasi Stres Kerja Pada Dinas Kesehatan Kota Denpasar Bali". Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 4, No.1.
- Yofandi, Ahmad. 2017. "Pengaruh Konflik Kerja, Stres Kerja dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Perkebunan Nusantara V (Persero) Pekanbaru". Jurnal JOM Fekon, Vol. 4, No.1.