



PENGARUH KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI DEPARTEMENT HOUSEKEEPING THE SULTAN HOTEL AND RESIDENCE JAKARTA

Cahyo Ramadhan¹, Hamiyati¹, Rasha¹

¹Universitas Negeri Jakarta, Jl. Rawamangun Muka Raya RT. 11/ RW 14 Rawamangun, Kec. Pulo Gadung, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, 13220, Indonesia

E-mail: cahyor17@gmail.com

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan di department housekeeping The Sultan Hotel and Residence Jakarta. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif asosiatif. Data yang dikumpulkan menggunakan pengisian kuesioner oleh 92 responden di Department Housekeeping, The Sultan Hotel and Residence Jakarta. Responden dipilih dengan menggunakan metode simple random sampling. Data dianalisis menggunakan uji regresi linear sederhana. Hasil yang didapat pada penelitian ini adalah adanya pengaruh yang signifikan dan negatif antara konflik kerja terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, peningkatan konflik pada karyawan dapat menurunkan kinerja dari karyawan tersebut.

Kata kunci: Industri Perhotelan, Kinerja Karyawan, Konflik Kerja.

The Influence of Work Conflict on Employee Performance in The Housekeeping Department of The Sultan Hotel and Residence Jakarta

Abstract

The purpose of this research was to analyse the influence of work conflicts on employee performance in the housekeeping department of The Sultan Hotel and Residence Jakarta. This research is quantitative associative research. Data was collected using a questionnaire by 92 respondents in the Housekeeping Department, The Sultan Hotel and Residence Jakarta. Respondents was chosen by simple random sampling method. Data was analysed by simple regression test. The results showed that there was a significant influence and negative between work conflicts on employee performance. Therefore, increasing of work conflicts can decrease performance of employee.

Keywords: Employee Performance, Hospitality Industries, Work Conflict.

PENDAHULUAN

Di era globalisasi ini sejalan dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan juga teknologi dalam suatu perusahaan yang sangat pesat, dalam kegiatannya perusahaan dituntut untuk memerlukan inovasi lain untuk memberikan keuntungan yang sebesar-besarnya. Namun jika tidak disamakan dengan berkembangnya manusia, perusahaan itu tidak akan mendapatkan keuntungan yang akan dicapai, oleh karena itu manusia sangatlah berperan penting di dalam perusahaan tersebut. Menurut Fathoni (2006) sumberdaya manusia merupakan salah satu modal dan kekayaan yang terpenting dalam setiap kegiatan manusia. Dalam hal ini, Manusia adalah bagian penting yang bersifat mutlak untuk dianalisis dan dilakukan melalui cara tersebut. Waktu, tenaga, dan kemampuannya dapat digunakan secara optimal baik untuk kepentingan perusahaan, maupun bagi individu itu sendiri. Selain itu, sumberdaya manusia merupakan bagian dari seluruh tingkat perencanaan sampai dengan evaluasi yang mana sumberdaya manusia tersebut mampu memanfaatkan sumber daya lain yang dimiliki oleh perusahaan. Keberhasilan sebuah perusahaan tidak dapat terlepas dari pengaruh individu karyawannya. Peningkatan kinerja karyawan selalu menjadi tujuan utama bagi setiap

perusahaan. Perusahaan pun menginginkan banyaknya pemasukan keuangan untuk keuntungan perusahaan itu sendiri. Berbagai cara apa pun dilakukan banyak perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawannya, misalnya dengan cara memberikan pelatihan, pendidikan dan tempat kerja yang kondusif untuk semua karyawan. Untuk menciptakan kondisi tersebut kinerja karyawan memegang peranan yang sangat penting dan menentukan. Oleh karena itu, sumberdaya manusia perlu dikelola dengan baik untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Pada dasarnya sebuah konflik itu tidak merupakan suatu hal yang buruk, melainkan bisa bersifat baik atau positif misalnya untuk meningkatkan kualitas dalam memutuskan di sebuah perusahaan. Konflik sendiri bisa membuat masalah menjadi sebuah solusi untuk menyelesaikan masalah yang sebelumnya terabaikan, konflik juga dapat menjadikan karyawan untuk bisa mengapresiasi karyawan lain serta munculnya ide – ide untuk membuat perubahan dalam kinerjanya. Ketika ide-ide yang baik itu datang, maka akan membuat karyawan menjadi semangat untuk bekerja. Kemunculan dampak positif ini, memberikan dukungan dari manajer secara efektif dalam mengelola konflik yang muncul dalam perusahaannya (Greenberg dalam Suhartini, 2011). Karyawan Housekeeping di The Sultan Hotel and Residence Jakarta memiliki karyawan terbanyak di department *Housekeeping* dengan jumlah 120 orang. Terkait hal itu, dalam hal ini perusahaan yang mempunyai banyak karyawan pasti akan mengalami konflik yang tidak dapat di hindarkan. Seperti halnya menurut wawancara yang dilakukan oleh salah satu karyawan terkait masalah ini adalah saat karyawan melakukan *morning briefing* dengan diberikan tugas menjadi *room attendant* kemudian pada saat istirahat makan siang dipindahtugaskan menjadi *public area attendant*. Hal ini dapat menyebabkan *complaint* dari tamu saat karyawan membersihkan kamar tidak sesuai dengan apa yang di inginkannya. Dengan adanya hal tersebut dapat memicu terjadinya konflik proses.

Akibat dari sebuah konflik yang pernah terjadi tersebut, hal ini dapat mempengaruhi kinerja karyawan itu sendiri, seperti contohnya dapat menurunkan target yang sudah ditentukan oleh perusahaan, pekerjaan menjadi sangat terhambat, dan juga suasana hati karyawan yang menjadi sangat tidak bersemangat dalam beraktivitas di tempat bekerja sehingga membuat karyawan bekerja dengan tidak maksimal.

Tabel 1. Data ketepatan waktu dalam membersihkan kamar

No	Bulan	Tahun	Jumlah kamar yang tersedia	Jumlah Kamar Yang terpakai	Target Persiapan Kamar (jam)	Pencapaian Waktu Persiapan kamar (jam)	Keterlambatan Waktu Mempersiapkan Kamar (jam)
1	September	2018	20660	17288	288,13	317,30	29,17
2	Oktober	2018	20251	17634	293,9	325,54	31,64
3	November	2018	20261	17882	298,0	330,12	32,09
4	Desember	2018	20266	17913	298,55	332,14	33,59
5	Januari	2019	20263	17875	297,91	328,79	30,99

Sumber: HRD The Sultan Hotel Jakarta

Berdasarkan Tabel 1 pada bulan September terjadi keterlambatan dalam membersihkan kamar selama 29,17 jam. Pada bulan Oktober 2018 terjadi keterlambatan dalam membersihkan kamar selama 31,64 jam. Pada bulan November 2018 terjadi keterlambatan dalam membersihkan kamar selama 32,09 jam. Pada bulan desember 2018 terjadi keterlambatan dalam membersihkan kamar selama 33,59 jam. Dan pada bulan januari 2019 terjadi keterlambatan dalam membersihkan kamar selama 30,59 jam.

Terdapat adanya penurunan kinerja karyawan yang dibuktikan dengan keterlambatan waktu karyawan dalam mempersiapkan kamar untuk tamu, sehingga pencapaian dalam kinerja karyawan belum optimal. Ketika peneliti melakukan wawancara dengan salah satu

karyawan *housekeeping* disana, terjadi perbedaan pendapat mengenai tugas yang diberikan oleh atasan mereka, seperti protes kepada karyawan yang lain karena diberikannya tugas yang berbeda dengan rekan darikerjanya, hal ini dapat memicu konflik karena tugasnya lebih sedikit daripada rekan kerjanya. Karyawan dituntut untuk bekerja dengan baik dan cepat serta dibebankan dengan tugas tinggi sehingga menyebabkan munculnya konflik tugas.

Dilihat dari tingkat *turnover* yang tinggi banyak sekali membuat negatif untuk perusahaan, hal ini dapat menimbulkan tidak stabil serta ketidakpastian terhadap kondisi karyawan dan peningkatan biaya untuk sumber daya manusia itu sendiri, yaitu biaya merekrut serta pelatihan karyawan baru. *Turnover* itu sendiri dapat membuat perusahaan menjadi sangat tidak efektif karena dapat kehilangan karyawan yang berpengalaman dan menghambat kinerja dari suatu perusahaan. Menurut informasi yang diperoleh dari bagian HRD The Sultan Hotel and Residence Jakarta bahwa ada beberapa alasan yang mengakibatkannya karyawan keluar dari tempat bekerjanya salah satunya adalah konflik kerja. Konflik kerja tersebut dapat timbul dari beberapa hal, seperti adanya karyawan yang mengaplikasikan pekerjaan sesuai dengan idenya untuk mencapai tujuan dengan cepat, *miscommunication*, kesalahpahaman serta masalah yang berkaitan dengan kepribadian yang dimiliki oleh masing-masing karyawan. Penelitian yang dilakukan Amelia, Hamidah dan Arik (2015) menemukan bahwa konflik kerja memiliki pengaruh negatif signifikan dengan kinerja karyawan, yang artinya apabila semakin tinggi konflik kerja yang dialami oleh karyawan maka akan semakin rendah kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang, ada beberapa masalah yang teridentifikasi, diantaranya adalah: (1) Penurunan kinerja terlihat dari ketepatan waktu dalam membersihkan kamar yang menurun; (2) Adanya perbedaan pendapat yang menyebabkan kesalahan dalam bekerja; (3) Hubungan rekan kerja yang tidak baik membuat suasana kerja menjadi tidak harmonis berakibatkan konflik hubungan; (4) Adanya karyawan yang tidak mendapat kejelasan dalam bekerja dapat menyebabkan konflik proses; dan (5) Karyawan dibebankan oleh pekerjaan yang tinggi yang dapat menyebabkan konflik tugas. Oleh karenanya, penelitian dengan judul "Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan *Department Housekeeping* di The Sultan Hotel and Residence Jakarta" perlu dilakukan. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan di *Department Housekeeping* The Sultan Hotel dan Residence Jakarta.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai bahan pertimbangan bagi manajemen *Housekeeping* di The Sultan Hotel and Residence Jakarta dalam menentukan dan menyelesaikan masalah terkait konflik kerja terhadap kinerja karyawan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat memberikan tambahan informasi implementasi ilmu manajemen sumber daya manusia yang terkait pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan.

METODE

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif asosiatif metode yang digunakan adalah survei dengan pendekatan korelasional. Lokasi penelitian ini pada department housekeeping The Sultan Hotel and Residence Jakarta waktu pengumpulan datanya pada bulan Januari 2020.

Penelitian ini dilakukan oleh seluruh karyawan pada department housekeeping di the Sultan Hotel and Residence Jakarta dengan jumlah karyawan 120 orang. Sedangkan untuk mencari sampel pada penelitian ini digunakan rumus *Solvin* untuk menentukan jumlah sampel pada penelitian ini yang mendapatkan sebanyak 92 responden.

Kinerja karyawan merupakan hasil apa yang dikerjakan oleh seorang pekerja yang dibebankannya berdasarkan kecepatan, ketekukan dan waktu yang sesuai dan yang telah diberikan oleh perusahaan tersebut. Dimensi yang digunakan pada kinerja karyawan adalah, kuantitas dari hasil, kualitas dari hasil, ketepatan, kehadiran, dan kemampuan dalam bekerja sama. Jumlah pernyataan yang dipakai sebanyak 32 butir pernyataan dan di jawab dengan skala *likert* yang dimulai dari sangat setuju, setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju

Konflik kerja yaitu sebuah perselisihan antara karyawan dengan karyawan lainnya yang berdasarkan sikap maupun ambisi yang tinggi terhadap keinginan untuk mendapatkan sesuatu yang diharapkan. Pada dasarnya konflik itu sendiri dapat menyebabkan keributan didalam sebuah perusahaan. Dimensi yang digunakan pada variabel ini adalah, konflik tugas, konflik hubungan dan konflik proses. Jumlah pernyataan yang diberikan adalah sebanyak 24 butir dan dijawab dengan skala *likert* yang dimulai dari sangat setuju, setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada penelitian ini, uji analisis data yang digunakan adalah normalitas dan linearitas. Setelah uji analisis data selesai, maka akan dilanjutkan dengan menggunakan uji hipotesis yang terdiri dari koefisien korelasi, signifikansi korelasi (uji-t), uji determinasi, dan persamaan regresi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kinerja Karyawan

Berdasarkan pengolahan data kuesioner diperoleh skor terendah 69 dan skor tertinggi 100, dan skor rata-rata sebesar 86,11 Varians (s^2) variabel Kinerja Karyawan sebesar 49,46 dan simpangan baku sebesar 7,03. Pada variabel Kinerja Karyawan terdapat 5 dimensi (1) Kuantitas dari hasil (2) Kualitas dari hasil (3) Ketepatan waktu dalam bekerja (4) Kehadiran (5) Kemampuan dalam bekerja sama. Terdapat hasil perolehan variabel Kinerja Karyawan sebesar 67% dan nilai rata-rata WMS sebesar 2,69. Deskriptif data dan distribusi frekuensi Kinerja Karyawan terdiri dari rentang skor terbesar 31 banyaknya kelas interval 8 dan panjangnya kelas sebesar 4.

B. Konflik Kerja

Berdasarkan pengolahan data kuesioner diperoleh skor terendah 50 dan skor tertinggi 91, dan skor rata-rata sebesar 76,05. Varians (s^2) variabel Konflik Kerja sebesar 65,283 dan simpangan baku (S) sebesar 8,08. Pada variabel Konflik Kerja terdapat 3 dimensi yaitu dimensi Konflik Tugas, Konflik Hubungan, Konflik Proses. Terdapat perolehan variabel Konflik Kerja sebesar 79% dan rata-rata WMS 3,17. Deskriptif data dan distribusi frekuensi Konflik Kerja terdiri dari rentang terbesar 40 banyaknya kelas interval 7 dan panjangnya kelas interval sebesar 6.

C. Pengaruh Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Sebelum melakukan uji regresi linear sederhana, ada beberapa uji prasyarat yang perlu dilakukan yaitu:

1. Uji Normalitas

Perhitungan normalitas dilakukan untuk menguji apakah variabel Y atas X berdistribusi normal apa tidak. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan statistik non parametrik karena sumber data untuk kedua variabel atas yang dikonversikan dapat berasal dari sumber yang tidak sama jenis data yang dikorelasikan adalah data ordinal serta data dari kedua variabel tidak harus membentuk distribusi normal (Sugiyono, 2017). Pengujian normalitas ini dilakukan dengan taraf signifikansi 0,05 untuk sampel sebanyak 92 karyawan di department housekeeping the sultan hotel & residence Jakarta dengan kriteria pengujian berdistribusi hitung < tabel maka data berdistribusi normal dan jika sebaliknya maka tidak berdistribusi normal.

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas Data

No	Variabel	Tabel	Hitung	Kesimpulan	Keputusan
1.	X	0,092	0,042	$L_{hitung} < L_{tabel}$	Normal
2.	Y	0,092	0,024	$L_{hitung} < L_{tabel}$	Normal

2. Uji Linearitas Regresi

Uji linieritas bertujuan untuk membuktikan apakah variabel pengawasan orang tua dalam intensitas penggunaan media sosial dan prokrastinasi akademik memiliki persebaran data

yang linier. Hasil uji regresi berdasarkan taraf signifiian 0,05 pada tabel distribusi F dengan menggunakan dk 27 pembilang dan dk penyebut 63, diperoleh = 0,59 dan Ftabel = 1,66. Kesimpulannya bahwa $0,59 < 1,66$ yang berarti $F_{hitung} < F_{tabel}$ sehingga uji linieritas regresi berpola linier.

Berdasarkan hasil uji prasyarat, data berdistribusi normal dan linear. Dengan demikian, analisis dapat dilanjutkan ke Uji Hipotesis. Uji hipotesis yang digunakan adalah:

1. Uji Koefisien Korelasi

Berdasarkan hasil uji prasyarat analisis data yang telah dilakukan sebelumnya, data pada variabel Konflik Kerja dan Kinerja Karyawan berdistribusi secara normal, maka analisis data dalam penelitian ini menggunakan statistik parametrik. Hasil perhitungan menggunakan *product moment* diketahui $r_{y x_{hitung}}$ adalah 0,609. Selanjutnya mencari $r_{y x_{tabel}}$ *product moment* dengan $\alpha = 0,05$ dan $n = 92$ yaitu, 0,205. Maka dapat disimpulkan $r_{y x_{hitung}} > r_{y x_{tabel}}$ atau $-0,609 > 0,205$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Adapun kesimpulan dari hasil uji korelasi dengan rumus *product moment* di atas pada penelitian ini yaitu terdapat korelasi ke arah negatif. Hubungan tersebut menyatakan bahwa semakin tinggi variabel Konflik Kerja dan Kinerja Karyawan. Nilai 0,609 berarti tingkat hubungannya dalam kategori kuat.

2. Uji Signifikansi Korelasi (Uji-t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah variabel X (Konflik Kerja) memiliki hubungan yang signifikan dengan Variabel Y (Kinerja Karyawan). Kriteria pengujian jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima atau tidak signifikan, jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan signifikan. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa t_{hitung} sebesar -7,28 dengan sebesar t_{tabel} 0,205 karena nilai t_{hitung} lebih besar t_{tabel} maka H_0 ditolak atau signifikan. Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara Konflik Kerja dengan Kinerja Karyawan dengan hubungan yang kuat dan signifikan.

3. Uji Determinasi

Setelah dilakukan uji korelasi dan uji signifikansi korelasi, untuk mengetahui besar kecilnya sumbangan (kontribusi) variabel Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Housekeeping di The Sultan Hotel & Residence Jakarta, maka dilakukan uji determinasi. Diketahui koefisien determinasi sebesar 37,1%. Hal tersebut berarti bahwa variabel Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan sebesar 37,1%. Sisanya sebesar 62,9% dikontribusi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4. Persamaan Regresi

Pengujian selanjutnya dalam penelitian ini merupakan uji persamaan regresi. Persamaan yang digunakan yaitu regresi linier sederhana yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel X dan Y. Berdasarkan hasil perhitungan analisis persamaan regresi sederhana diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$\hat{Y} = 126,39 - 0,530X$$

Berdasarkan persamaan regresi yang diperoleh diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan negatif dari konflik kerja terhadap kinerja karyawan dengan koefisien regresi sebesar -0,530. Hasil ini mengindikasikan bahwa peningkatan konflik kerja satu satuan dapat menurunkan kinerja karyawan sebesar 0,530 satuan.

D. Pembahasan

Konflik kerja diukur dengan tiga dimensi, yaitu konflik tugas, konflik hubungan, dan konflik proses. Berdasarkan data kuesioner diperoleh presentase konflik kerja sebesar 72% dengan rata-rata WMS sebesar 3,17. Atau rata-rata responden menjawab setuju mengenai variabel konflik kerja. Hasil perhitungan presentase pencapaian dan kategori per dimensi Konflik Tugas terhadap 92 responden yang ada di *Department Housekeeping* The Sultan Hotel & Residence Jakarta adalah konflik Tugas dengan presentase sebesar 72% dengan rata-rata WMS sebesar 2,87, hal ini diperkuat ketika peneliti melakukan wawancara dengan salah satu karyawan *housekeeping* disana, terjadi perbedaan pendapat mengenai tugas yang diberikan oleh atasan mereka, seperti protes kepada karyawan yang lain karena diberikannya tugas yang berbeda

dengan rekan kerjanya, hal ini dapat memicu konflik karena tugasnya lebih sedikit daripada rekan kerjanya. Sesuai dengan pendapat Jehn dalam Moreno, et al. (2013) bahwa konflik ini terjadi biasanya karena adanya perbedaan pendapat mengenai isi dari tugas-tugas yang sedang dilakukan. Karyawan yang mempunyai pekerjaan yang lebih berat dan sulit cenderung memiliki ketidaksukaan kepada rekan kerjanya yang tugasnya lebih mudah.

Perhitungan presentase dengan hasil Konflik Hubungan 82% dengan rata-rata skor WMS sebesar 3,29 hal ini sesuai dengan pendapat dari Anorogo dan Widiyanti (1993) bahwa konflik dapat terjadi karena adanya perbedaan pendapat karena masing-masing pihak merasa dirinyalah yang paling benar. Bila perbedaan ini cukup tajam maka akan terjadinya konflik antara rekan kerja yang menimbulkan rasa kurang enak. Lies Indriyatni (2010) juga menerangkan bahwa faktor yang menimbulkan terjadinya konflik di perusahaan dapat dilihat tiga hal, yaitu : Komunikasi, merupakan sesuatu yang berkaitan dengan perpindahan informasi dari satu orang ke orang lain dengan paham. Komunikasi tidak efektif bisa membuat konflik memburuk. Menurut Nitisemito (1982) bilamana konflik tersebut sangatlah parah, maka sulit bagi pihak-pihak tersebut untuk bekerjasama. Dengan konflik yang cukup berat akan menjadi ketegangan serta kekacauan yang buruk antara kedua belah pihak. Sejalan dengan pernyataan oleh Jehn dalam Moreno et al. (2013) dalam hal ini, konflik itu terjadi saat seseorang mendapati dirinya tidak kompatibel antarpribadi di dalam sebuah anggota kelompok, yang termasuk di antaranya ketegangan antarpribadi, hingga gangguan atau saling usik antara para anggota kelompok.

Dimensi selanjutnya adalah Konflik Proses dengan memiliki presentase sebesar 87% dengan rata-rata skor WMS sebesar 3,47 hal ini sesuai dengan masalah dilapangan saat peneliti melakukan wawancara dengan karyawan bahwa adanya terjadi perbedaan *job description* pada awal dilakukannya *morning breafing* seorang karyawan mendapatkan *job description* sebagai *public area attendant* namun setelah jam istirahat selesai, seorang karyawan tersebut dipindahtugaskan menjadi *room attendant*. Pada masalah ini sesuai dengan pendapat dari oleh Jehn dalam Moreno, et al. (2013) konflik proses adalah konflik yang terjadi saat terdapatnya perbedaan mengenai pendapat bagaimana penyelesaian tugas seharusnya dilaksanakan, siapa yang bertanggung jawab atas tugas tugas tersebut, untuk apa tugas tersebut dilaksanakan, dan mengenai bagaimana pendelegasian tugas. Bahwa ketika seorang karyawan melakukan tugasnya sedari awal dengan baik, maka ketika dipindah tugaskan ke tempat lain akan membuatnya bingung dan menjadi tidak paham apa yang dilakukannya.

Konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Dalam penelitian ini, kinerja karyawan diukur dari dua dimensi, yaitu faktor internal organisasi dan faktor internal karyawan. Berdasarkan data kuesioner diperoleh presentase kinerja karyawan sebesar 67% dengan rata-rata WMS sebesar 2,69. Atau rata-rata responden menjawab setuju pada butir pernyataan mengenai variabel kinerja karyawan. Hasil perhitungan persentase pencapaian dan kategori per dimensi kinerja karyawan terhadap 92 responden yang ada di *Department Housekeeping* di The Sultan Hotel and Residence Jakarta. Dimensi pertama pada variabel kinerja karyawan adalah dimensi kuantitas dari hasil dengan presentase sebesar 73% dengan rata-rata WMS 2,90. Hal ini berarti responden setuju pada pernyataan kuantitas dari hasil dan cukup baik dalam melakukan pekerjaannya sehingga jumlah pekerjaan yang harus terselesaikan dapat tercapai sesuai target. Kualitas dari hasil yang masuk dalam dimensi ini memiliki nilai presentase sebesar 70% dengan rata-rata nilai WMS sebesar 2,79. Menurut Setiawan (2014); Kualitas dari hasil, yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik tidaknya), pengukuran kualitatif keluaran mencerminkan pengukuran tingkat kepuasan, yaitu seberapa baik penyelesaian pekerjaan yang diberikan. Hasil ini dapat dilihat bahwa kesesuaian diri dengan pekerjaan yang diberikan yaitu karyawan yang bersungguh-sungguh dalam bekerja. Ketepatan waktu dalam bekerja memiliki nilai presentase sebesar 65% dan skor WMS sebesar 2,61. Hal ini sesuai dengan banyak nya karyawan yang menjawab setuju mengenai ketepatan waktu pada saat kesesuaian waktu penyelesaian dengan target perusahaan dan juga terkait dengan adanya pemanfaatan waktu yang baik oleh karyawan itu sendiri.

Dimensi selanjutnya pada variabel kinerja karyawan adalah dimensi kehadiran dengan persentase sebesar 62% dengan rata-rata WMS 2,50 dengan kategori baik. Hal ini dibuktikan bahwa responden menjawab setuju pada pernyataan kehadiran karyawan dan karyawan absen sesuai dengan waktu jam datang dan pulang kerja yang telah ditentukan perusahaan. Menurut Dessler (2013) kehadiran merupakan faktor penting dalam mencapai kinerja karyawan yang baik. Dimensi selanjutnya adalah kemampuan bekerja sama dengan presentase sebesar 66% dengan rata-rata sebesar 2,64 dengan kategori baik. Hal ini sesuai dengan jawaban setuju dari para karyawan mengenai tingkat partisipasi dalam bekerja sama. Menurut Setiawan (2014) yaitu kemampuan karyawan melakukan kegiatan bersama-sama dengan karyawan lainnya dalam suatu kegiatan yang tidak dapat dikerjakan oleh perorangan.

Berdasarkan persamaan regresi yang diperoleh diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan negatif dari konflik kerja terhadap kinerja karyawan dengan koefisien regresi sebesar -0,530. Hasil ini mengindikasikan bahwa peningkatan konflik kerja satu satuan dapat menurunkan kinerja karyawan sebesar 0,530 satuan. Model persamaan regresi yang disusun memiliki koefisien determinasi sebesar 0,371 yang berarti 37,1% pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan, sementara sisanya sebesar 62,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diuji dalam model regresi. Hasil penelitian ini menguatkan temuan Hon (2013) adanya hubungan negatif konflik kerja terhadap kinerja karyawan. Ketika konflik itu tinggi, karyawan tidak memiliki perasaan bahagia dengan perusahaan. Kemudian karyawan merasa bukan dari perusahaan tersebut. Masalah tersebut bisa membuat karyawan keluar dari perusahaan. Sehingga pada saat konflik kerja tinggi, kinerja karyawan akan menurun. Hal ini seperti Thomas (dalam Indriyatni, 2010) kinerja yang menurun atau meningkat merupakan konsekuensi dari adanya konflik. Komunikasi yang terhambat akan menyebabkan konflik menjadi berlebihan, yang kemudian membuat kelompok karyawan berkurang, keberfungsian kelompok berkurang, sehingga individu tidak dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, dan akhirnya membuat kinerja menurun. Hal ini juga menurut Nur (2013) yang menunjukkan bahwa variabel konflik kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu menurut Hadari Nawawi (2006); 1) Pengetahuan tentang pekerjaan yang di kerjakan, pendidikan dan pengalaman yang dapat mempengaruhi ini; 2) Pengalaman, ; (3) Kepribadian, berupa kondisi di dalam diri seseorang dalam menghadapi bidang kerjanya, seperti minat, bakat, kemampuan bekerjasama/keterbukaan, ketekunan, motivasi kerja dan sikap terhadap pekerjaan.

SIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan di department housekeeping The Sultan Hotel and Residence Jakarta. Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan dan negatif antara konflik kerja terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, peningkatan konflik pada karyawan dapat menurunkan kinerja dari karyawan tersebut. Untuk meningkatkan kinerja karyawan, pengelola hotel sebaiknya menyelesaikan konflik yang terjadi pada karyawan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Pengelola Hotel yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian. Ucapan terima kasih juga disampaikan untuk semua karyawan yang terlibat sebagai responden penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, S. R. (2014). *Pembelajaran Saintifik Untuk Kurikulum 2013*. Jakarta: Bumi Aksara.
Dessler, G. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Human Resources*. Jakarta:

Prenhalindo.

- Dewi Kartika, F. (2014). Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada CV. Berkah Anugrah. *Universitas Udayana*.
- Elizabeth A Mannix, K. A. (2001). The Dynamic Nature of Conflict: A Longitudinal Study of Intragroup Conflict and Group Performance. *The Academy of Management Journal*, 238-251.
- Fathoni, A. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Rineka Cipta.
- Handoko, H. T. (2012). *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, M. (2000). *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. (2014). *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Indriyanti, L. (2010). Pengaruh Konflik Terhadap Kinerja Organisasi/Perusahaan. *Fokus Ekonomi*.
- Kurniawan Saefullah, E. T. (2005). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Kencana.
- Lu, L. Z. (2011). Effect of Task and Relationship Conflicts on Individual Work Behaviors. *International Journal of Conflict Management*, 131-150.
- Mangkunegara, A. P. (2014). *Manajemen Sumberdaya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moreno, E. M. (2009). Relationship, Task and Process Conflict on Team Performance The Moderating Role of Communication Media. *International Journal of Conflict*, 251-268..
- Nitisemito. (1982). *Manajemen Personalia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nur, S. (2013). Konflik, Stress Kerja dan Kepuasan Kerja Pengaruhnya terhadap Kinerja Pegawai pada Universitas Khairun Ternate. *Jurnal EMBA*.
- Rivai, V. (2011). *Manajemen Sumber Daya untuk Perusahaan*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Sedarmayanti. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhartini. (2011). Pengaruh Konflik Peran Terhadap Prestasi Kerja Karyawan PT Indoturbine Jakarta. *Universitas Islam Indonesia*.
- Widiyanti, A. d. (1993). *Psikologi Dalam Perusahaan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Widiyanto, M. A. (2013). *Konsep Dan Aplikasi Dalam Penelitian Bidang Pendidikan, Psikologi Dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo