

PENGARUH KONFLIK, STRES, DAN MOTIVASI TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DS BISTRO, SURABAYA

Yolanda Nathania Budiyanto, dan Graceilla Janet Lawalata

Program Manajemen Perhotelan Fakultas Bisnis dan Ekonomi
yolandanathaniaa@gmail.com , graceillajenet@gmail.com

ABTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh konflik, stress, dan motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan restoran DS Bistro, Surabaya. Penelitian ini dilakukan terhadap 48 responden karyawan restoran DS Bistro, Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara konflik kerja dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. Sedangkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.

Kata kunci: Konflik Kerja, Stres Kerja, Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of conflict, stress, and motivation on job satisfaction of DS Bistro restaurant employees, Surabaya. This research was conducted on 48 respondents of DS Bistro restaurant employees, Surabaya. The results of the study show that, there is a negative and significant influence between work conflict and work stress on employee job satisfaction. While there is a positive and significant influence between work motivation on employee job satisfaction.

Keywords: Work Conflict, Work Stress, Work Motivation, Job Satisfaction.

PENDAHULUAN

Tempat makan dikategorikan sebagai restoran jika memiliki aturan dan standar tertentu. Misalnya, standar kualitas menu, standar pelayanan, standar penampilan karyawan, dan lain-lain. Selain itu, sebuah restoran dikelola oleh sistem manajemen profesional dimana ada bagan struktur kerja yang jelas seperti manajer, pengawas, dan pelayan. Karena standar-standar tersebut, restoran biasanya terkesan eksklusif. Harganya cenderung mahal karena harus membayar Pajak Penambahan Nilai (PPN). Jumlah restoran di Surabaya semakin meningkat dari tahun 2013 sebanyak 391 menjadi 790 restoran di tahun 2016. Di Indonesia, bistro mengarah pada tempat yang menjual makanan Italia, Jerman atau Prancis. Bistro khas dengan suasana santai, *homey*, dan sederhana. Berbeda dengan *cafe*, menu bistro biasanya fokus pada makanan-makanan berat. Ciri khas lain dari bistro adalah penawaran menu spesial yang berbeda-beda, dan menawarkan menu khusus pagi dan malam. Peneliti memutuskan untuk meneliti di DS Bistro yang terletak di Surabaya bagian barat di jalan Ruko Taman Gapura blok A1 No. 1, Gwalk Citraland, Jl. Niaga Gapura, Lontar, Sambikerep. DS Bistro tidak hanya menyediakan masakan barat, tetapi juga menyediakan masakan Indonesia seperti rawon dan nasi goreng. DS Bistro juga menyediakan minuman beralkohol dan

non-alkohol yang memiliki banyak macam seperti *smoothie*, teh, kopi dan lain-lain.

Berdasarkan observasi penulis yang dilakukan tanggal 8 maret 2019 dan 14 maret 2019, fenomena yang terjadi di DS Bistro disebabkan karena adanya kesalahpahaman saat berkomunikasi antara karyawan. Peneliti memberikan pertanyaan singkat kepada lima orang karyawan di DS Bistro, mengenai penyebab terjadinya konflik kerja di DS Bistro? Dari wawancara singkat, peneliti menemukan bahwa semua karyawan merasa konflik yang sering terjadi karena kesalahpahaman, contoh kejadian yang sering terjadi adalah ketika divisi *service* salah memasukkan orderan sehingga pesanan yang dibuat menjadi salah atau menjadi lebih dari satu. Hal tersebut menimbulkan konflik antara karyawan khususnya di divisi *service* dan dapur karena adanya kesalahpahaman. Menurut Afrizal (2014) setiap karyawan memiliki pandangan yang berbeda khususnya di tempat kerja, sehingga dapat menyebabkan perbedaan yang dapat menyebabkan terjadinya ketidaksamaan antara para karyawannya yang pada akhirnya menimbulkan sebuah konflik kerja dan mengakibatkan stres kerja.

Selain konflik kerja yang terjadi pada karyawan, peneliti mengajukan pertanyaan, apakah karyawan di DS Bistro pernah merasakan stres bekerja di DS Bistro? Hasil observasi dari lima orang karyawan, terdapat dua orang karyawan dari divisi dapur mengatakan bahwa karyawan tersebut pernah merasakan stres kerja

karena tugas yang diberikan sangat banyak. Tetapi waktu yang diberikan hanya sedikit sehingga mengakibatkan menjadi tidak fokus terhadap pekerjaannya, dan tiga karyawan sisanya menikmati bekerja di DS Bistro karena atasan di DS Bistro yang baik dan mau mendengar kritik dan saran dari karyawannya. Menurut Handoko (2008) stres adalah sebagai suatu kondisi ketegangan yang dapat mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah motivasi kerja. Menurut Bittel (1994) motivasi kerja merupakan proses yang menyebabkan seseorang berperilaku dengan cara tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan yang sangat individu untuk bertahan hidup, keamanan, kehormatan, pencapaian, kekuasaan, pertumbuhan dan rasa harga diri. Karyawan yang bermotivasi tinggi akan merasa lebih bahagia dan lebih bersedia untuk bekerja bagi organisasinya. Peneliti melakukan wawancara singkat kepada lima orang karyawan dengan pertanyaan, faktor apa saja yang membuat karyawan termotivasi bekerja disana? Apakah salah satunya untuk memenuhi kebutuhan hidup? Jika ada suatu halangan apakah karyawan akan tetap semangat untuk datang bekerja? Hasil dari wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa terdapat empat orang karyawan termotivasi untuk memenuhi kebutuhan finansial sehingga karyawan memiliki keseriusan untuk bekerja di DS Bistro. Dan satu orang karyawan termotivasi bekerja di DS Bistro untuk mencari pengalaman kerja. Dari pertanyaan kedua, dapat diketahui bahwa ada dua orang karyawan merasa tidak termotivasi pada saat adanya halangan. Tetapi tiga karyawan lainnya tetap termotivasi meskipun ada halangan yang menimpa.

Kepuasan kerja terhadap seorang karyawan di sebuah perusahaan dapat memberikan dampak yang baik bagi tempatnya kerjanya. Semakin tinggi kepuasan kerja karyawan tersebut, maka semakin tinggi pula prestasi kerja yang

ditampilkan, begitu juga sebaliknya. Menurut Robbins (2006), kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pekerja. Adanya faktor-faktor yang menyebabkan munculnya kepuasan kerja ialah: suasana pekerjaan, tingkat upah, peluang promosi, dan hubungan dengan mitra kerja. Peneliti bertanya pada saat wawancara, apakah karyawan disana merasa puas dengan gaji yang didapat? Faktor-faktor apa saja yang membuat karyawan puas bekerja di DS Bistro? Dari hasil wawancara dapat dibuktikan bahwa karyawan di DS Bistro merasa puas bekerja di DS Bistro. Dari lima orang karyawan, terdapat empat karyawan merasa gaji yang diterima sepadan dengan apa yang dikerjakan, dan hanya satu karyawan dari divisi dapur merasa gaji yang diterima tidak sesuai dengan apa yang dia kerjakan. Hasil dari pertanyaan yang kedua, dapat dijabarkan bahwa ada dua orang karyawan di bagian dapur merasa tidak nyaman karena kondisi tempat kerja ketika karyawan dari *shift* kedua masuk di ruangan yang sama dengan *shift* sebelumnya, karyawan dari *shift* sebelumnya merasa aktivitasnya terganggu karena terbatasnya ruangan. Sedangkan tiga karyawan lainnya mengatakan bahwa puas bekerja di DS Bistro karena tidak ada kendala pada saat bekerja.

Berdasarkan fenomena-fenomena yang terjadi diatas, dapat dilihat bahwa konflik antara individu maupun antara divisi di restoran pasti dapat terjadi. Konflik kerja yang sering terjadi dapat memicu karyawannya menjadi stres, karena setiap karyawan memiliki sifat yang berbeda-beda saat menghadapi masalah (Afrizal,2014). Sehingga peneliti ingin mengetahui konflik dan stres kerja apa saja yang sering terjadi dan dirasakan di DS Bistro, apa yang membuat karyawannya termotivasi untuk bekerja, dan apakah karyawan disana puas bekerja di DS Bistro.

TEORI PENUNJANG

2.1. Konflik Kerja

Konflik adalah suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkannya (Mangkunegara, 2013). Konflik dapat menyebabkan persaingan yang kurang sehat yang didasarkan oleh ambisi dan sikap emosional untuk memperoleh kemenangan. Terjadinya sebuah konflik akan menimbulkan sebuah ketegangan, konfrontasi, dan frustrasi jika tidak dapat diselesaikan. Adanya pendirian yang berbeda pada akhirnya akan menghasilkan perbedaan individu yang dapat memicu timbulnya sebuah konflik. Jika terjadi konflik terus menerus di tempat kerja, perusahaan tersebut tidak akan bisa mencapai visi dan misi. Seperti halnya di sebuah restoran, jika timbul sebuah konflik di antara divisi, pekerjaan akan terhambat dan hal tersebut akan berpengaruh kepada hasil kerja karyawan dan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan lainnya. Menurut Robbins (2006) sebuah konflik dapat terjadi karena adanya faktor-faktor sebagai berikut:

1. Faktor komunikasi

Faktor komunikasi dapat menyebabkan konflik kepada para anggota sebuah perusahaan jika para anggota tidak ingin saling mengerti atau tidak dapat mengerti antara satu dengan yang lainnya. Antar anggota kerja, harus dapat memahami satu dengan lainnya. Jika terjadi sebuahkesalahpahaman antar anggota, dampak dari masalah tersebut dapat

mempengaruhi karyawan lainnya karena di setiap divisi akan saling berhubungan.

2. **Faktor struktur tugas dan struktur organisasi**
Struktur tugas dapat menyebabkan konflik ketika sebagian anggota tidak dapat memahami pekerjaan dirinya dari struktur tugas yang sudah ada, atau terjadi ketidaksesuaian dalam hal pembagian kerja, maupun prosedur kerja yang tidak dipahami. Struktur organisasi dapat menyebabkan konflik ketika sebagian anggota merasa tidak cocok untuk berada di suatu bagian yang sama dalam sebuah perusahaan, atau bisa berupa adanya upaya untuk meraih satu posisi tertentu, maupun berbagai hal lainnya yang terkait dengan posisi atau bagian yang ada dalam perusahaan tersebut.
3. **Faktor pribadi**
Faktor pribadi dapat menjadi sumber konflik didalam sebuah perusahaan. Ketika individu-individu dalam sebuah perusahaan tidak dapat saling memahami antara satu dengan lainnya, hal tersebut dapat menyebabkan terjadinya berbagai persoalan yang dapat mendorong terciptanya sebuah konflik antarindividu, baik didalam satu bagian tertentu maupun antar bagian tertentu di dalam tempat kerja.
4. **Faktor lingkungan**
Faktor lingkungan dapat menjadi sumber konflik ketika lingkungan dimana setiap individu bekerja tidak mendukung terwujudnya suasananya kerja yang nyaman atau kondusif bagi efektivitas pekerjaan yang dilakukan oleh setiap orang maupun setiap kelompok kerja.

2.2. Stres Kerja

Stres merupakan konsekuensi setiap tindakan dan situasi lingkungan yang menimbulkan tuntutan psikologis dan fisik yang berlebihan pada seseorang. Menurut Rivai (2010) stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidak seimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seorang karyawan. Masalah stres dalam perusahaan menjadi gejala yang penting sejak mulai timbulnya tuntutan efisiensi dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Tekanan bekerja di sebuah restoran sangat besar pengaruhnya. Ramainya pengunjung di sebuah restoran dan adanya sistem kontrol yang kurang baik dapat membuat karyawannya mengalami stres kerja. Kondisi yang cenderung menyebabkan stres disebut stresor. Karyawan dapat menanggapi kondisi tersebut baik secara positif maupun secara negatif. Menurut Mulyani (2008) menyatakan bahwa stres kerja disebabkan oleh beberapa kondisi sebagai berikut:

1. **Adanya tugas yang terlalu banyak**
Banyaknya tugas tidak selalu menjadi penyebab stres, tetapi akan menjadi sumber stres bila banyaknya tugas tidak sebanding dengan kemampuan baik fisik maupun keahlian dan waktu yang tersedia bagi karyawan.
2. **Supervisor yang kurang pandai**
Seorang karyawan dalam menjalankan tugas sehari-harinya biasanya di bawah bimbingan sekaligus mempertanggung jawabkan kepada supervisor. Jika supervisor tidak pandai, karyawan akan terhambat dalam proses bekerjanya.
3. **Terbatasnya waktu dalam mengerjakan pekerjaan**

- Biasanya mempunyai kemampuan normal menyelesaikan tugas perusahaan yang dibebankan kepadanya. Kemampuan berkaitan dengan keahlian, pengalaman, dan waktu yang dimiliki.
4. Kurang mendapat tanggung jawab yang memadai
Faktor ini berkaitan dengan hak dan kewajiban karyawan.
 5. Ambiguitas peran
Agar menghasilkan performa yang baik, karyawan perlu mengetahui tujuan dan pekerjaannya masing-masing, apa yang diharapkan untuk dikerjakan dan tanggung jawab dari pekerjaan tersebut.
 6. Perbedaan nilai dengan perusahaan
Situasi ini biasanya terjadi pada para karyawan atau manajer yang mempunyai prinsip yang berkaitan dengan profesi yang digeluti maupun prinsip kemanusiaan yang dijunjung tinggi.
 7. Frustrasi
Dalam lingkungan kerja, perasaan frustrasi memang bisa disebabkan banyak faktor. Faktor yang diduga berkaitan dengan frustrasi kerja adalah terhambatnya promosi, ketidakjelasan tugas dan wewenang serta penilaian staf, dan ketidakpuasan gaji yang diterima.
 8. Perubahan tipe pekerjaan, khususnya jika hal tersebut tidak umum
Situasi ini bisa timbul akibat mutasi yang tidak sesuai dengan keahlian dan jenjang karir yang dilalui atau mutasi pada perusahaan lain, meskipun dalam satu grup namun lokasinya dan status jabatan serta status perusahaan berada di bawah perusahaan pertama.
 9. Konflik peran
Terdapat dua tipe umum konflik peran, yaitu konflik peran *intersender*, dimana pegawai berhadapan dengan harapan organisasi terhadapnya yang tidak konsisten dan tidak sesuai. Konflik peran *intrasender*, konflik peran ini kebanyakan terjadi pada karyawan atau manajer yang menduduki jabatan di dua struktur.

2.3. Motivasi Kerja

Menurut Bittel (1994) motivasi kerja merupakan proses yang menyebabkan seseorang berperilaku dengan cara tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan yang sangat individu untuk bertahan hidup, keamanan, kehormatan, pencapaian, kekuasaan, pertumbuhan dan rasa harga diri. Sehingga dapat disimpulkan bahwa motivasi selalu berhubungan dengan kebutuhan, keinginan, dan dorongan usaha untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut George (2005) motivasi kerja merupakan suatu dorongan secara psikologis kepada seseorang yang dapat menentukan arah dari perilaku dirinya dalam sebuah organisasi, tingkat usaha, dan tingkat kegigihan dalam menghadapi suatu masalah. Dalam meningkatkan sumber daya manusia harus didukung dengan adanya pemberian motivasi dalam bekerja untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan itu sendiri. Motivasi dapat menciptakan sebuah organisasi yang lebih sukses karena karyawan merasa semangat kerjanya tinggi untuk menyelesaikan suatu pekerjaan, sehingga motivasi menjadi sangat penting dilakukan dalam perusahaan. Hal tersebut timbul karena adanya kebutuhan-kebutuhan yang harus dipenuhi. Menurut George (2005) menyatakan bahwa unsure-unsur motivasi kerja adalah sebagai berikut:

1. Arah perilaku
Di dalam bekerja, ada banyak perilaku yang dapat dilakukan oleh karyawan. Arah perilaku mengacu pada perilaku yang dipilih seseorang dalam bekerja dari banyak pilihan perilaku yang dapat di jalankan baik tepat maupun tidak. Banyak contoh perilaku tidak tepat yang dapat dilakukan oleh seorang karyawan, perilaku-perilaku ini nantinya akan menjadi suatu penghambat bagi organisasi dalam mencapai tujuannya. Sedangkan untuk mencapai tujuan perusahaan secara maksimal, karyawan harus memiliki motivasi untuk memilih perilaku yang fungsional dan dapat membantu organisasi dalam mencapai tujuannya. Setiap karyawan diharapkan dapat bekerja tepat waktu, mengikuti peraturan yang berlaku, serta kooperatif dengan sesama rekan kerja.
2. Tingkat usaha
Tingkat usaha berbicara mengenai seberapa keras usaha seseorang untuk bekerja sesuai dengan perilaku yang dipilih. Dalam bekerja, seorang karyawan tidak cukup jika hanya memilih arah perilaku yang fungsional bagi pencapaian tujuan perusahaan. Namun, juga harus memiliki motivasi untuk bekerja keras dalam menjalankan perilaku yang dipilih. Misalnya dalam pekerjaan, seorang pekerja tidak cukup hanya memilih untuk selalu hadir tepat waktu, namun juga perlu dilihat keseriusan dan kesungguhannya dalam bekerja.
3. Tingkat kegigihan
Hal ini mengacu pada motivasi karyawan ketika dihadapkan pada suatu masalah, rintangan atau halangan dalam bekerja, seberapa keras seorang karyawan tersebut terus berusaha untuk menjalankan perilaku yang dipilih. Misalnya saja bila ada kendala pada cuaca atau masalah kesehatan seorang karyawan produksi, apakah karyawan tersebut tetap tepat waktu masuk bekerja dan sungguh-sungguh mengerjakan tugas seperti biasanya atau memilih hal lain, seperti ijin pulang atau tidak masuk kerja. Dalam hal ini dibuat pengecualian jika masalah kesehatan yang dialami.

2.4. Kepuasan Kerja

Menurut Robbins (2006), kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pekerja dan banyaknya yang di yakini yang seharusnya karyawan terima. Bagi seorang karyawan, kepuasan kerja muncul bila keuntungan yang dirasakan dari pekerjaannya melampaui biaya marjinal yang dikeluarkan, yang oleh karyawan tersebut dianggap cukup memadai. Rasa puas dengan keadaan yang tetap, karena dapat dipengaruhi dan diubah oleh kekuatan-kekuatan baik dari dalam maupun dari luar lingkungan kerja (Fraser, 1985). Kepuasan kerja secara lebih jauh, juga menunjukkan kesesuaian antara sebuah harapan terhadap pekerjaan yang ada dan imbalan yang diperoleh dari pekerjaan tersebut. Kotler (2002) mengemukakan bahwa dimana kepuasan kerja diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kerjanya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya. Menurut Robbins (2006) seorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap positif terhadap kerja itu, sebaliknya seseorang tidak puas

dengan pekerjaannya menunjukkan sikap negatif terhadap kerja itu. Faktor-faktor kepuasan kerja menurut Hasibuan (2009):

1. Kepuasan terhadap pekerjaan
Pekerjaan yang tidak menarik dan tidak lagi menuntut imajinasi, inovasi dan kreatifitas dalam pekerjaannya merupakan salah satu sumber ketidakpuasan yang tercermin pada tingkat kebosanan. Karyawan cenderung menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberikan kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan dirinya, kebebasan dan umpan balik mengenai betapa baiknya bekerja disana. Hal ini merupakan kepuasan karyawan terhadap tugas atau beban kerja yang diberikan kepadanya.
2. Kepuasan kepada sistem penghargaan
Kepuasan kepada sistem pekerjaan dikaitkan dengan beberapa hal, yaitu:
 1. Pengupahan dan penggajian
Gaji adalah balas jasa yang harus dibayar secara periodik kepada karyawan tetap serta mempunyai jaminan pasti. Sedangkan upah adalah balas jasa yang dibayarkan kepada pekerja harian dengan berpedoman atas perjanjian yang disepakati. Bila kompensasi dalam bentuk gaji dan upah diberikan secara benar, karyawan akan terpuaskan dan termotivasi untuk mencapai sasaran organisasi.
 2. Promosi
Promosi merupakan proses pemindahan karyawan dari satu jabatan ke jabatan lain yang lebih tinggi. Dengan demikian, promosi akan selalu diikuti tugas, tanggung jawab dan wewenang yang lebih tinggi. Pada umumnya, promosi juga diikuti oleh peningkatan *income* dan fasilitas-fasilitas lain.
 3. Kepuasan terhadap kondisi kerja
Kondisi kerja sangat berpengaruh terhadap semangat kerja dan gairah kerja dalam melaksanakan tugas. Kondisi yang menyenangkan akan mendorong seseorang untuk bekerja lebih giat. Kondisi kerja yang tidak terbatas hanya pada kondisi kerja di tempat pekerjaan masing-masing seperti nyamannya tempat kerja, ventilasi yang cukup, kebersihan tempat pekerjaan, keamanan, dan lain-lain.

2.5. Hipotesis

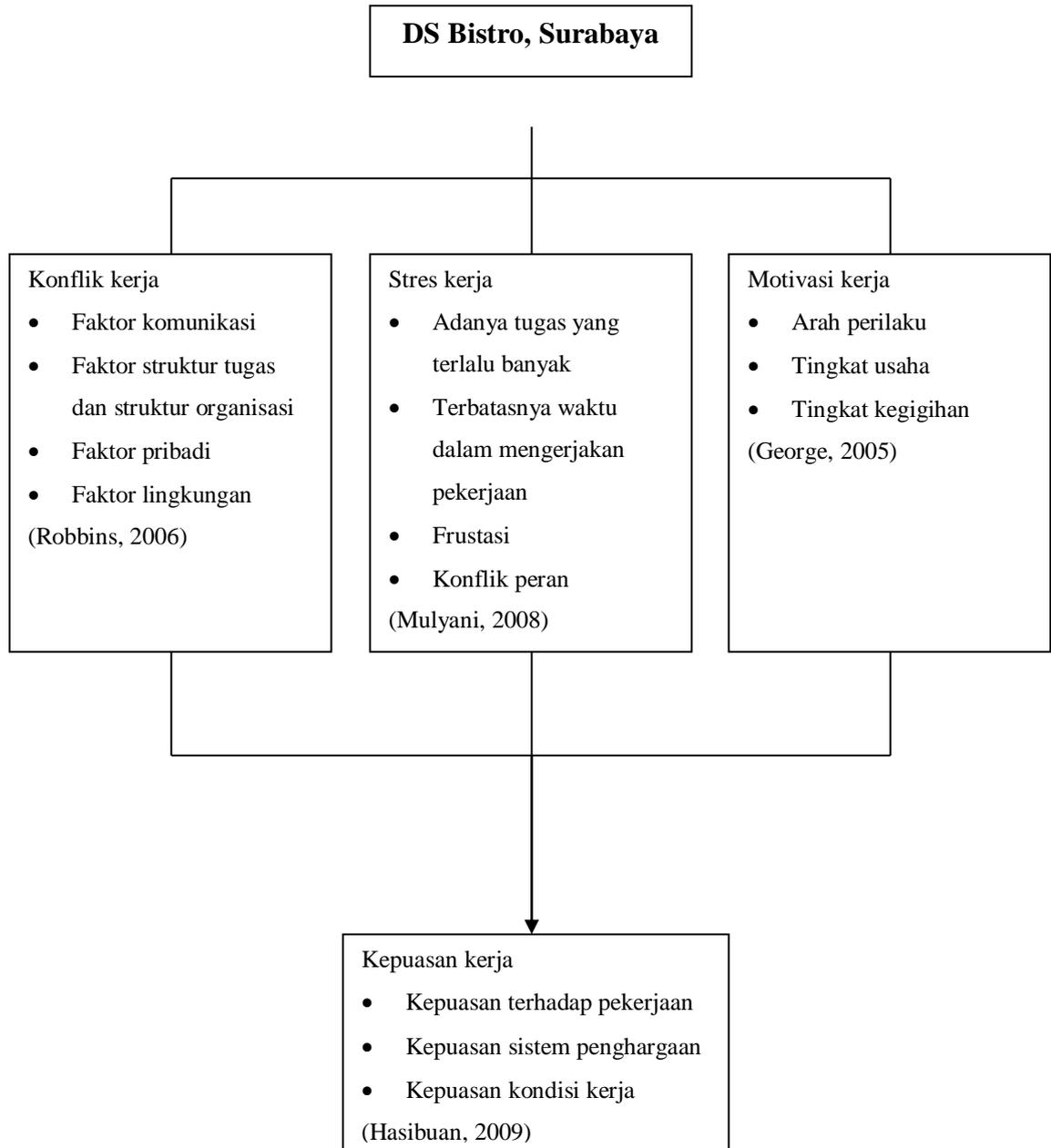
H1: Konflik kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

H2: Stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

H3: Motivasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

H4: Konflik kerja, stres kerja, motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di DS Bistro.

2.6 Kerangka Berpikir



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

Berdasarkan kerangka berpikir (Gambar 2.1) dapat menjelaskan bahwa Konflik, Stres, dan Motivasi Kerja memiliki hubungan dengan Kepuasan Kerja karyawan di DS Bistro Surabaya. Penulis ingin mengidentifikasi korelasi antara konflik kerja, stress kerja, dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di DS Bistro, dimana akan diteliti berdasarkan indikator-indikator yang ada pada kerangka berpikir.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian, Gambaran Populasi, dan Sampel

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif kausal. Penelitian ini menggunakan hipotesis yang bertujuan mengetahui pengaruh konflik, stres, dan motivasi sebagai variabel independen terhadap kepuasan kerja sebagai variabel dependen. Populasi dalam penelitian ini meliputi semua karyawan yang bekerja di DS Bistro Surabaya yang berjumlah 48 orang. Jumlah karyawan dari masing-masing bagian untuk bagian dapur sebanyak 19 orang, *service* 13 orang, *bartender* 3 orang, *cashier* 2 orang, kantor 4 orang, satpam 3 orang, jasa pengantar 3 orang, dan *Manager* DS Bistro 1 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling*. *Non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memerlukan prosedur seleksi terlebih dahulu, tetapi menggunakan penilaian personal dari peneliti. Dalam penelitian ini, peneliti ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Oleh sebab itu, peneliti mengambil jumlah sampel sama dengan jumlah populasi atau disebut *sampling jenuh*, dengan jumlah sampel sebanyak 48 karyawan. Pada penelitian ini, metode dan prosedur yang digunakan penulis dalam mengumpulkan data dengan menggunakan kuesioner dan membagikan kepada seluruh karyawan yang dijadikan objek penelitian. Kuesioner akan dibagikan pada saat karyawan istirahat, pergantian jam kerja, atau pada saat jam pulang kerja sehingga tidak mengganggu jam kerja karyawan disana.

HASIL ANALISA DAN PEMBAHASAN

Profil Responden

Data pada penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden penelitian yang merupakan karyawan di DS Bistro Surabaya, dengan jumlah sampel penelitian sebanyak 48 karyawan. Pada Tabel 4.1 berikut akan dideskripsikan karakteristik responden berdasarkan departemen, lama bekerja, jenis kelamin, dan usia.

Tabel 4.1 Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Keterangan	Frekuensi	Persentase
Departemen	Dapur	19	39,6%
	Kantor	4	8,3%
	<i>Service</i>	13	27,1%
	Satpam	3	6,3%
	<i>Bartender</i>	3	6,3%
	Jasa pengantar	3	6,3%
	<i>Cashier</i>	2	4,1%
	<i>Manager</i>	1	2%
Lama Bekerja	3 bulan-1 tahun	10	20,8%
	1-2 tahun	14	29,2%
	>2 tahun	24	50%
Jenis Kelamin	Pria	33	68,8%

	Wanita	15	31,2%
Usia	<20 tahun	5	10,4%
	20-30 tahun	33	68,8%
	31-40 tahun	9	18,8%
	>40 tahun	1	2%

Tabel 4.1 menyajikan karakteristik karyawan DS Bistro Surabaya berdasarkan asal departemen, lama bekerja, jenis kelamin, dan usia, yang menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan di DS Bistro Surabaya yang menjadi responden pada penelitian ini adalah karyawan. Karyawan dari bagian dapur (39,6%), kantor (8,3%), *service* (27,1%), satpam (6,3%), *bartender* (6,3%), jasa pengantar (6,3%), *cashier* (4,1%), *manager* (2%). Telah bekerja 3 bulan-1 tahun (20,8%), telah bekerja 1-2 tahun (29,2%), telah bekerja lebih dari 2 tahun (50%). Pria (68,8%), wanita (31,2%). Berusia kurang dari 20 tahun (10,4%), berusia 20-30 tahun (68,8%) berusia 31-40 tahun (18,8%) dan berusia lebih dari 40 tahun (2%).

Hasil Analisa Deskriptif

Tabel 4.3 Deskripsi Variabel Konflik Kerja

Item		Frekuensi Jawaban					Mean	Std. Deviasi	Keterangan
Label	Indikator	STS	TS	AS	S	SS			
x1.1	Adanya kesalahpahaman komunikasi antara saya dengan karyawan lainnya dalam koordinasi kerja.	0	6	9	21	12	3,81	0,96	Tinggi
x1.2	Adanya ketidaksesuaian dalam pembagian prosedur kerja yang sudah menjadi tanggung jawab saya.	3	19	13	9	4	2,83	1,08	Sedang / cukup
x1.3	Saya tidak cocok berada di dalam satu bagian yang sama dengan rekan kerja.	5	27	9	7	0	2,38	0,87	Sedang / cukup
x1.4	Saya tidak dapat saling memahami rekan kerja, sehingga mendorong terciptanya konflik kerja.	4	13	14	17	0	2,92	0,99	Sedang / cukup
x1.5	Suasana lingkungan kerja yang tidak nyaman bagi efektivitas kerja saya.	9	20	15	4	0	2,29	0,87	Rendah
Variabel Konflik Kerja							2,85	0,95	

Tabel 4.3 menunjukkan rata-rata jawaban responden terhadap variabel konflik kerja adalah sebesar 2,85 yang masuk kategori sedang, artinya penilaian karyawan terhadap tingkat konflik kerja yang dialami karyawan di DS Bistro Surabaya tergolong sedang atau biasa.

Hasil deskripsi jawaban responden pada setiap item pernyataan variabel stres kerja karyawan di DS Bistro Surabaya disajikan pada Tabel 4.4 berikut:

Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Stres Kerja

Item		Frekuensi Jawaban					Mean	Std. Deviasi	Keterangan
Label	Indikator	STS	TS	AS	S	SS			
x2.1	Saya stres ketika tugas yang diberikan tidak sesuai dengan kemampuan fisik saya	6	10	7	23	2	3,10	1,17	Sedang / cukup
x2.2	Saya stres dengan pekerjaan yang diberikan tidak sebanding dengan batas waktu yang ditetapkan	5	9	10	19	5	3,21	1,18	Sedang / cukup
x2.3	Saya frustrasi dengan promosi saya yang terhambat	4	15	15	11	3	2,88	1,06	Sedang / cukup
x2.4	Saya merasa frustrasi dengan gaji yang diberikan tidak sebanding dengan pekerjaan saya	6	10	10	16	6	3,13	1,25	Sedang / cukup
x2.5	Saya stres dengan tugas yang diberikan tidak konsisten dengan peran saya di divisi saya	5	16	11	13	3	2,85	1,13	Sedang / cukup
Variabel Stres Kerja							3,03	1,16	

Tabel 4.4 menunjukkan rata-rata jawaban responden terhadap variabel stres kerja adalah sebesar 3,03 yang masuk kategori sedang, artinya penilaian karyawan terhadap tingkat stres kerja yang dialami karyawan di DS Bistro Surabaya tergolong sedang atau biasa.

Hasil deskripsi jawaban responden pada setiap item pernyataan variabel motivasi kerja karyawan di DS Bistro Surabaya disajikan pada Tabel 4.5 berikut:

Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Motivasi Kerja

Item		Frekuensi Jawaban					Mean	Std. Deviasi	Keterangan
Label	Indikator	STS	TS	AS	S	SS			
x3.1	Saya datang bekerja tepat waktu	0	3	1	27	17	4,21	0,77	Sangat tinggi
x3.2	Saya serius dan bersungguh-sungguh dalam bekerja	0	0	1	21	26	4,52	0,55	Sangat tinggi
x3.3	Saya akan tetap datang bekerja meskipun ada halangan	0	5	13	21	9	3,71	0,90	Tinggi
Variabel Motivasi Kerja							4,15	0,74	

Tabel 4.5 menunjukkan rata-rata jawaban responden terhadap variabel motivasi kerja adalah sebesar 4,15 yang masuk kategori tinggi, artinya penilaian karyawan terhadap tingkat motivasi kerja yang dimiliki karyawan di DS Bistro Surabaya tergolong tinggi.

Hasil deskripsi jawaban responden pada setiap item pernyataan variabel kepuasan kerja karyawan di DS Bistro Surabaya disajikan pada Tabel 4.6 berikut:

Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Kepuasan Kerja

Item		Frekuensi Jawaban					Mean	Std. Deviasi	Keterangan
Label	Indikator	STS	TS	AS	S	SS			
y1	Pekerjaan saya sesuai dengan keterampilan dan kemampuan saya.	2	7	5	18	16	3,81	1,18	Tinggi
y2	Saya puas dengan gaji yang diberikan karena sesuai dengan pekerjaan saya.	4	18	10	12	4	2,88	1,14	Sedang / cukup
y3	Lingkungan kerja saya nyaman.	0	0	11	22	15	4,08	0,74	Tinggi
Variabel Kepuasan Kerja							3,59	1,02	

Tabel 4.6 menunjukkan rata-rata jawaban responden terhadap variabel kepuasan kerja adalah sebesar 3,59 yang masuk kategori tinggi, artinya penilaian karyawan terhadap tingkat kepuasan kerja pada karyawan di DS Bistro Surabaya tergolong tinggi.

Hasil Analisis Regresi

Tahapan selanjutnya adalah melakukan analisis regresi linier untuk mengetahui signifikansi pengaruh konflik kerja, stres kerja, dan motivasi kerjaterhadap kepuasan kerja, yang hasilnya secara ringkas disajikan pada Tabel 4.7 berikut.

Tabel 4.7 Hasil Analisis Regresi

Variabel Dependen	Variabel Independen	Koefisien Regresi	Std. Error	t statistik	Sig.	
Kepuasan kerja	Konstanta	3,670	0,635	5,783	0,000	
	Konflik kerja	-0,391	0,112	-3,499	0,001	
	Stres kerja	-0,459	0,079	-5,794	0,000	
	Motivasi kerja	0,585	0,125	4,688	0,000	
	<i>Correlation (R)</i>	= 0,800				
	<i>Adjusted R²</i>	= 0,615				
	F-statistik	= 26,057				
Sig. F	= 0,000					

Pembahasan

Dalam penelitian ini, penulis mendapatkan respon dari 48 responden yang terdiri dari pria yaitu sebanyak 33 orang (68,8%), dan wanita yaitu sebanyak 15 orang (31,2%). Dari hasil analisa statistik deskriptif pada tabel 4.3 sampai dengan tabel 4.6 menunjukkan bahwa *mean* variabel konflik kerja (X1) dan stres kerja (X2) berada pada tahap sedang/cukup, sedangkan variabel motivasi kerja (X3) dan kepuasan kerja (Y) berada pada tahap tinggi, dengan variabel motivasi yang memiliki *mean* sebesar 4,15. Konflik kerja dan stres kerja terjadi di DS Bistro tetapi masih di tahap yang normal, dimana konflik dan stres kerja terjadi tetapi tidak berdampak terlalu dalam terhadap kepuasan kerja. Sedangkan motivasi dan kepuasan kerja berada dalam tahap tinggi dimana para karyawan merasa termotivasi dan juga merasa puas dalam bekerja di DS Bistro Surabaya. Berdasarkan hasil uji koefisien *adjusted R*² yang dapat dilihat dari tabel 4.8 menunjukkan bahwa variabel konflik, stres, dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja sebesar 61,5%. Sedangkan masih terdapat 38,5% variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, peneliti dapat menarik kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah. Beberapa kesimpulannya adalah

1. Konflik kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan DS Bistro Surabaya.
2. Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di DS Bistro Surabaya.
3. Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di DS Bistro Surabaya.
4. Konflik kerja, stress kerja, motivasi kerja secara simultan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan DS Bistro Surabaya, dan yang paling berpengaruh adalah motivasi kerja.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan dan kesimpulan yang diperoleh, penulis memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pihak yang berkepentingan, yaitu:

1. Bagi DS Bistro Surabaya
 - Melakukan pelatihan/*training* terhadap karyawan supaya koordinasi kerja lebih baik dengan menseragamkan cara menginput order yang sama agar tidak terjadi miskomunikasi dan mempermudah pihak *service* dan pihak dapur untuk membaca order.
 - Sebaiknya memberikan pekerjaan yang sesuai dan waktu yang seimbang dengan beban pekerjaannya, dan juga menyiapkan *supply chain* agar ketika ada acara mendadak pihak dapur memiliki persediaan bahan yang mencukupi.
 - Dapat memberikan penghargaan kepada karyawan yang tidak pernah bolos sehingga para karyawan termotivasi untuk datang bekerja.

DAFTAR REFERENSI

- Afrizal, P. R. (2014). Pengaruh Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja. *Jurnal Administrasi Bisnis* , 8(1).
- Bittel, L. N. (1994). *What Every Supervisor Should Know: The Complete Guide to Supervisory Management*. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Fraser, T. M. (1985). *Stres dan Kepuasan Kerja*. Jakarta.
- Handoko, T. T. (2008). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, M. S. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Cetakan ketigabelas*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran (Millenium ed.)*. Jakarta: Prehallindo.
- Mangkunegara, A. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyani, S. (2008). *Pengaruh Stres Kerja terhadap Afektivitas Nrgatif, Pemberdayaan Psikologis, Kepuasan Kerja dan Kinerja*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Rivai, V. d. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik. Edisi 2*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Robbins, S. P. (2006). *Perilaku Organisasi (10th ed.)*. Jakarta: PT. Indeks Gramedia.