

ANALISIS PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN : STUDI KASUS PADA KARYAWAN HOTEL SHERATON SURABAYA

Jessica Gunawan¹, Marcus Remiasa²

^{1,2}Program Manajemen Perhotelan, Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomi, Universitas Kristen Petra
Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya, Indonesia
Email: jsc.omg@gmail.com¹; markus@petra.ac.id²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan (studi kasus pada karyawan hotel Sheraton Surabaya) melalui 3 dimensi, yaitu *workload stress*, *job security stress* dan *shift work stress*. Jenis penelitian yang dilakukan adalah kuantitatif dengan melibatkan 109 orang responden sebagai sampelnya dan menggunakan teknik analisa regresi linear berganda. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa dari ketiga dimensi tersebut, *workload stress*, *job security stress* dan *shift work stress* menunjukkan pengaruh positif signifikan.

Kata Kunci: stres kerja, kinerja karyawan, *workload stress*, *job security stress*, *shift work stress*

Abstract

This study was conducted to examine the impact of Work Stress on Employee Performance (Case Study of Sheraton Surabaya Hotel Employees) through 3 dimensions, which are workload stress, job security stress and shift work stress. This study is using a quantitative research method and it involved 109 respondents as a sample, with a multiple regression analysis. The result of this study shows that of the 3 dimensions, workload stress, job security stress and shift work stress shows positive significant impact.

Keywords: job stress, employee performance, *workload stress*, *job security stress*, *shift work stress*

PENDAHULUAN

Karyawan dan perusahaan merupakan dua hal yang tidak bisa dipisahkan. Karyawan memegang peran penting dalam menjalankan roda kehidupan perusahaan. Karyawan adalah sesuatu yang penting yang dimiliki oleh perusahaan yang perlu diperhatikan dengan maksimal dengan tujuan untuk meningkatkan daya saing bagi perusahaan dan dengan demikian akan memberikan posisi bagi perusahaan (Vijayan, 2018). Tugas manajemen adalah memastikan agar karyawan menguasai tingkat stres kerja dan memiliki semangat kerja yang tinggi serta kewajiban pekerjaan yang tinggi dan rajin dalam bekerja. Untuk itu merupakan keharusan bagi perusahaan untuk mengenali hal apa saja penyebab stres kerja dan membuat para karyawan merasa nyaman bekerja di perusahaan. Dengan tercapainya kepuasan kerja karyawan dan terhindarnya stres kerja maka kemampuan bekerja pun akan meningkat (Massie, Aeros, dan Rumawas, 2018).

Stres kerja adalah tekanan emosi yang dirasakan oleh karyawan di tempat kerja sebagai dampak dari beban kerja yang dirasa terlalu berat atau persoalan yang terjadi di

tempat kerja. Stres kerja mempengaruhi psikologis karyawan dan beberapa karyawan yang mengalami stres juga merasakan gangguan kesehatan. Stres kerja memiliki dampak terhadap pribadi karyawan dan juga lingkungan sekitarnya (Lalu dan Lopian, 2016).

Di departemen *FnB kitchen* dan *FnB service* hotel Sheraton Surabaya juga terjadinya *job security*. Hal ini disebabkan karena tingginya persaingan di tempat kerja yang menyebabkan karyawan sulit naik pangkat. Fakta ini membuat para karyawan tidak dapat bekerja secara maksimal karena tidak ada kejelasan mengenai kenaikan pangkat atau jabatan yang menyebabkan ketidakpuasan dalam bekerja. Keadaan ini menyebabkan banyak karyawan yang keluar atau *resign*, pengalaman peneliti selama magang yang keluar 5 orang di bagian *FnB kitchen* (periode Juli 2018-Januari 2019) dan *job security* juga menyebabkan konflik antar karyawan. Hal ini ditimbulkan karena adanya kecemburuan ketika rekan kerjanya memperoleh promosi atau upah yang lebih baik.

Terkait dengan *shift work*, di hotel Sheraton Surabaya terdapat 4 *shift work* meliputi *shift* pagi, siang, sore dan malam. Hotel Sheraton juga menetapkan *double shift* dan *jump shift* yang menyebabkan karyawan mengalami kelelahan secara fisik dan tekanan batin. *Shift work* menjadi semakin berat karena setiap kali karyawan melakukan *shift work* hampir tidak pernah pulang tepat waktu sesuai dengan jadwal *shift work*, padahal kemungkinan karyawan harus bekerja *double shift* dan *jump shift*. *Shift work* memiliki dampak terhadap kehidupan karyawan yang bekerja dengan sistem *shift*. Karyawan menyatakan bahwa jadwal *shift* kerja yang sangat tidak teratur membuat beberapa karyawan mengalami masalah kesehatan seperti sakit kepala dan sakit maag, kebiasaan makan yang terganggu, susah tidur karena harus bangun di malam hari ketika menerima *shift* malam.

TINJAUAN PUSTAKA

Workload Stress

Koesomowidjojo (2017) menjelaskan bahwa *Workload* adalah suatu konsentrasi atau jumlah banyaknya tugas, yang menjadi tanggung jawab karyawan di tempat kerja. Tingkat stres yang dialami oleh karyawan tidak dapat menyesuaikan diri atau aktif dengan jumlah pekerjaan yang diberikan kepada karyawan.

Vijayan (2018) menjelaskan bahwa salah satu faktor utama yang mempengaruhi kemampuan dan pekerjaan karyawan adalah stres. Stres kerja yang disebabkan oleh beban kerja yang tinggi sudah menjadi biasa dalam hal ini.

Vijayan (2018) *Workload* dapat diukur menggunakan indikator sebagai berikut:

1. Karyawan kurang mendapatkan bantuan di tempat kerja. Sedikitnya bantuan di tempat kerja dapat di sebabkan karena terlalu banyak pekerjaan yang di bebaskan oleh perusahaan dan tenaga kerja yang dimiliki perusahaan terlalu sedikit. Hal ini menyebabkan *workload* semakin parah.
2. Karyawan memiliki rekan kerja yang tidak efisien. Ketika beban kerja yang dialami karyawan terlalu berat maka kinerja tiap karyawan akan menurun dan hal inilah yang membuat karyawan tidak efisien bekerja secara individu maupun bekerja dalam tim.
3. Karyawan mengalami tekanan waktu yang tinggi (beban kerja yang terlalu berat sehingga melebihi batas waktu yang ditentukan). Beban kerja yang tinggi, waktu kerja yang terbatas, serta sedikitnya bantuan dari rekan kerja menyebabkan *workload* dapat berdampak pada meningkatnya stres di tempat kerja.
4. Karyawan bertanggung jawab atas banyaknya beban kerja/tugas. Pembahasan ini pada umumnya dialami oleh seluruh karyawan dan penanggung jawab.

Job Security Stress

Vijayan (2018) menjelaskan bahwa keamanan kerja adalah faktor utama yang menyebabkan pergantian karyawan yang tinggi di perusahaan. Sebagian besar perusahaan tidak mengetahui kemampuan tenaga kerja yang menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Di sisi lain, perusahaan menilai karyawan sangat penting bagi perusahaan, serta perusahaan memberikan kebutuhan karyawan yang akan datang dengan memberikan dana pensiun dan memotivasi karyawan serta membangun lingkungan yang mendukung untuk kemajuan pekerjaan. Salah satu tanggung jawab utama perusahaan adalah memotivasi karyawan dan mempertahankan karyawan dalam jangka panjang. Vijayan (2018) *Job security* dapat diukur menggunakan indikator sebagai berikut:

1. Karyawan merasa takut mengalami PHK. Persoalan ini terjadinya *job security* yang paling umum dialami oleh karyawan adalah takut akan adanya pemutusan hubungan kerja (PHK). Hal ini terjadi karena perusahaan adanya ke tidak seimbangannya keuangan, perusahaan yang baru buka usaha baru, dan perusahaan yang tidak memiliki manajemen yang teratur. Persoalan ini akan membuat karyawan merasa tidak tenang dalam bekerja karena sewaktu-waktu dapat dipecat.

2. Karyawan merasa prihatin dengan upah yang diberikan tidak sebanding dengan beban kerja yang dikerjakan. Upah merupakan tujuan utama karyawan dalam bekerja. Saat ini yang dapat terjadi adalah perbandingan tingkat upah yang diterima dengan beban kerja yang harus dilakukan seringkali tidak sebanding. Persoalan ini akan menyebabkan terjadi tekanan di tempat kerja yaitu dalam hal stres kerja.

3. Karyawan merasa khawatir mengenai dana pensiun yang kecil/sedikit. Persoalan ini terjadi pada karyawan yang ingin menikmati tunjangan dana pensiun ketika nantinya berhenti bekerja.

4. Karyawan membutuhkan dorongan untuk maju (karir, promosi). Persoalan ini terjadi pada karyawan yang ingin membutuhkan dorongan untuk maju seperti (karir, promosi)

Shift Work Stress

Vijayan (2018) menjelaskan bahwa Stres kerja adalah hasil dari shift dan kerja malam di sebagian besar di perusahaan, sehingga mempersulit bagi pekerja untuk menyesuaikan diri dengan waktu shift yang berbeda setiap saat. Pengaruh dari menyesuaikan diri dengan waktu shift dapat berdampak buruk pada kesehatan dan menyebabkan kelelahan dapat terjadi. Seharusnya perusahaan menyadari perlunya memberikan dukungan kepada pekerja shift dengan tepat. Vijayan (2018) *Shift work* dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

1. *Shift work* yang ada menyebabkan gangguan kesehatan mental, seperti; stres pada saat bekerja. Karyawan yang stres juga dapat menyebabkan mudah lelah dan kelelahan yang terjadi dapat menyebabkan penyakit seperti sakit maag, sakit kepala, kebiasaan makan yang terganggu dan susah tidur karena harus bangun di malam hari ketika menerima *shift* malam.
2. *Shift work* berdampak pada kehidupan keluarga (karyawan tidak memiliki waktu cukup bersama keluarga). Jam kerja yang terlalu tinggi akibat *shift work* yang tidak beraturan dan pekerjaan yang menumpuk akan berdampak pada kehidupan pribadi karyawan. Kehidupan karyawan yang terganggu adalah kehidupan dengan keluarga dan hal ini juga akan berdampak pada kinerja karyawan itu sendiri.

3. *Shift work* menyebabkan gangguan kehidupan sosial dan rumah tangga karyawan. Dampak dari *shift work* yang tidak beraturan adalah pada kehidupan karyawan, dan pada karyawan yang telah berumah tangga adalah kehidupan rumah tangga itu sendiri.
4. *Shift work* menyebabkan rasa tidak nyaman dengan membandingkan pekerjaan dengan shift yang lain. Dampak dari *shift work* yang tidak beraturan menyebabkan perbandingan pekerjaan dengan *shift* lainnya.

Kinerja karyawan

Robbins (p. 340, 2007) mengartikan bahwa kinerja karyawan adalah sebagai hasil kerja yang dilakukan oleh seseorang dalam suatu perusahaan agar tercapainya tujuan yang diinginkan suatu perusahaan dan meminimalkan kerugian dapat terjadi.

Gharib, Ghouse, dan Ahmad (2016) menjelaskan bahwa Kinerja karyawan adalah peran yang penting dalam mencapai kinerja karyawan. Kinerja karyawan dapat diartikan sebagai pelengkap karyawan yang melakukan pekerjaannya. Hasil kerja karyawan adanya kualitas dan kuantitas sesuatu yang mendorong dari penyelesaian pekerjaan dari tiap individu maupun tiap kelompok. Dengan kata lain kinerja pekerjaan dapat diartikan sebagai kemampuan karyawan untuk mencapai tujuan kerja masing-masing, memenuhi permintaan karyawan, serta mencapainya tujuan karyawan.

Vijayan (2018) menjelaskan indikator pengukuran kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

1. Beban kerja yang berlebihan (*work overload*) akan memberikan dampak terhadap kinerja karyawan.
2. Kurangnya pelatihan yang diberikan oleh pihak perusahaan sehingga berdampak pada penurunan kinerja karyawan
3. Dalam menata jadwal *shift work* sehingga membuat karyawan kesulitan beradaptasi dengan jadwal kerja dan mengakibatkan penurunan kinerja karyawan
4. Memberikan keamanan kerja sehingga karyawan merasa aman pada saat bekerja

Hubungan antara *Workload stress* terhadap Kinerja karyawan

Ahmed dan Ramzan (2013) mengartikan bahwa workload memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan. Tempat kerja yang memiliki tingkat workload yang tinggi akan membuat karyawan menjadi tertekan, mengalami kelelahan secara fisik dan pikiran; dimana semua ini akan mengurangi kinerja karyawan.

Gharib, Ghouse, dan Ahmad (2016) juga mengatakan hal yang sama dimana workload adalah salah satu terjadinya stres kerja dan bersifat negatif terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu pimpinan di tiap tempat kerja perlu memperhatikan agar dapat mengatur workload yang ada untuk membuat karyawan tetap merasa nyaman dalam bekerja dan secara otomatis akan meningkatkan kinerja karyawan.

Berdasarkan data hasil dari penelitian yang terdahulu maka hipotesisnya adalah:
H1: *workload* berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan

Hubungan antara *Job Security stress* terhadap Kinerja karyawan

Lalu dan Lopian (2016) mengatakan bahwa *job security* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Tempat kerja yang menyediakan *job security* akan mampu meningkatkan kinerja karyawan. *Job security* merupakan hal yang sangat diinginkan oleh banyak karyawan karena dengan adanya keamanan kerja maka karyawan memperoleh kejelasan pekerjaan di tempat kerja dan dapat lebih fokus lagi dalam bekerja.

Vijayan (2018) juga mengatakan hal yang sama dimana *job security* mampu meningkatkan kinerja karyawan. Dalam hal ini *job security* dapat dilihat bahwa memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan yang berarti semakin tinggi *job security* maka akan semakin tinggi pula kinerja karyawan. *Job security* akan menjadi alasan utama karyawan untuk memutuskan bekerja di suatu tempat dan mempengaruhi bagaimana karyawan tersebut melakukan kerjanya. Ketika karyawan merasa bahwa di suatu tempat kerja terdapat adanya kesempatan yang menjanjikan untuk memberikan promosi, kenaikan gaji, maupun untuk berkembang maka hal tersebut dapat berpengaruh meningkatkan kinerja karyawan.

Berdasarkan data hasil dari penelitian terdahulu yang telah disebutkan maka hipotesisnya adalah:

H2: *job security* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hubungan antara *Shift Work stress* terhadap Kinerja karyawan

Vijayan (2018) juga mengungkapkan hal yang sama dimana *shift work* memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan. Cara perusahaan dalam memberikan *shift work* akan mempengaruhi ketertiban jadwal kerja karyawan dan berdampak pada kelelahan fisik yang juga akan dialami karyawan. Semakin teraturnya *shift work* yang diatur oleh atasan maka karyawan akan lebih mudah menyesuaikan diri dengan baik, serta karyawan lebih tidak merasakan kelelahan akibat bekerja terlalu lama sehingga hal ini juga akan berdampak terhadap peningkatan kinerja karyawan itu sendiri.

Berdasarkan data hasil dari penelitian terdahulu yang telah disebutkan maka hipotesisnya adalah:

H3: *shift work* berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan.

METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini meliputi seluruh karyawan hotel Sheraton *FnB kitchen* dan *FnB service* Surabaya yang berjumlah 123 orang. Terdiri dari karyawan tetap *FnB kitchen* dan *FnB service*. Prosedur pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Membuat kuesioner sesuai dengan indikator yang ada.
2. Kuesioner disebar pada tanggal 28 November – 8 Desember 2019 menggunakan kertas melalui HRD dengan cara membagikan kuesioner kepada karyawan sebanyak 123 kuesioner.

Kuesioner yang telah diisi oleh karyawan akan dikumpulkan, disortir, dan diolah. Kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari 4 bagian yaitu, bagian pertama berisi profil responden; bagian kedua berisi persepsi terhadap karakteristik *workload stress* dengan 4 indikator yang diadaptasi dari konsep Vijayan (2018); bagian ketiga berisi persepsi terhadap *job security stress* dengan 4 indikator yang diadaptasi dari Vijayan (2018); bagian keempat berisi persepsi terhadap *shift work stress* dengan 4 indikator yang diadaptasi dari Vijayan (2018); bagian terakhir berisi pertanyaan terkait kinerja karyawan dengan 4 indikator diadaptasi oleh Vijayan (2018). Data yang terkumpul kemudian dianalisa menggunakan *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) untuk menguji pengaruh variabel yang diteliti.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Profil Responden

Hotel Sheraton Surabaya memiliki total 123 responden karyawan *FnB kitchen* dan *FnB service*. Meski demikian dalam penelitian ini hanya 109 karyawan bagian *FnB kitchen* dan *FnB service* yang bersedia menjadi responden penelitian. Kuesioner penelitian disebarikan pada 28 November – 8 Desember 2019.

Tabel 1 Profil Demografis

	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin		
Laki-laki	67	61.7
Perempuan	42	38.3
Total	109	100
Usia		
17-25 tahun	25	22.9
≥25-35 tahun	32	29.3
≥36-45 tahun	35	32.1
≥45 tahun	17	15.7
Total	109	100
Status		
Belum Menikah	75	68.8
Menikah	34	31.2
Total	109	100
Posisi /Jabatan		
<i>FnB Service</i>	50	45.8
<i>FnB Kitchen</i>	39	35.7
Supervisor	12	11.0
Manajer	8	7.5
Total	109	100
Pendapatan		
Kurang dari 4.000.000	11	10
4.000.000-10.000.000	78	71.6
Lebih dari 10.000.000	20	18.4
Total	109	100
Pendidikan		
SMA/SMK	35	32.1
D3/Sederajat	37	33.9
D4/S1/Sederajat	28	25.6
S2/S3	9	8.4
Total	109	100

Analisa Deskriptif Mean

Tabel 2. Penelitian Responden dengan Tingkat Kesetujuan terhadap *Workload Stress*

No	Pernyataan	Rata rata	Standar Deviasi	Ket
1	Saya kurang mendapatkan bantuan di tempat kerja	4.1743	.82601	Sering
2	Saya memiliki rekan kerja yang tidak efisien	4.2110	.81733	Terus menerus
3	Saya merasa beban kerja yang terlalu berat sehingga bekerja melebihi batas waktu yang ditentukan	3.9541	.95632	Sering
4	Saya bertanggung jawab atas banyaknya beban kerja/tugas	4.2477	.85153	Terus menerus
	Rata-rata variabel <i>workload stress</i>	4.1468	.69240	Sering

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa rata-rata jawaban karyawan pada item pernyataan pertama dan ketiga termasuk dalam kategori sering, sedangkan item pernyataan kedua dan keempat termasuk dalam kategori terus-menerus. Hal ini menunjukkan bahwa, “Saya bertanggung jawab atas banyaknya beban kerja/tugas” merupakan hal yang terjadi secara terus-menerus bagi karyawan, sedangkan indikator lain

merupakan hal yang sering terjadi bagi karyawan. Secara keseluruhan diketahui bahwa *workload* sering terjadi bagi karyawan hotel Sheraton Surabaya.

Tabel 3. Penelitian Responden dengan Tingkat Kesetujuan terhadap *Job Security*

No	Pernyataan	Rata rata	Standar Deviasi	Ket
1	Saya merasa takut di PHK	4.3670	.70265	Terus menerus
2	Saya merasa prihatin dengan upah yang diberikan tidak sebanding dengan beban kerja	4.5046	.64727	Terus menerus
3	Saya merasa khawatir mengenai dana pensiun yang kecil/sedikit	4.2385	.79231	Terus menerus
4	Saya membutuhkan dorongan untuk maju (karir, promosi)	4.4404	.69962	Terus menerus
	Rata-rata variabel <i>job security stress</i>	4.3876	.49240	Terus menerus

Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat bahwa rata-rata jawaban karyawan pada item pernyataan pertama sampai dengan kelima termasuk dalam kategori terus-menerus. Hal ini merupakan hal yang terjadi terus-menerus bagi karyawan. Secara keseluruhan diketahui bahwa *job security* terjadi terus-menerus bagi karyawan hotel Sheraton Surabaya. Standar deviasi dari pernyataan tersebut adalah sebesar 0,4920 terjadi terus-menerus dan menunjukkan bahwa terdapat simpangan baku atau variasi terhadap nilai *mean* sebesar angka tersebut dan menunjukkan bahwa jawaban dari responden tidak merata pada nilai *mean* namun masih terdapat simpangan jawaban.

Tabel 4. Penelitian Responden dengan Tingkat Kesetujuan terhadap *shift work*

No	Pernyataan	Rata Rata	Standar Deviasi	Ket
1	<i>shift work</i> berdampak pada gangguan kesehatan mental (seperti stres, emosi, perubahan suasana hati/moody, kurang perhatian, membuat keputusan tidak baik, hilangnya nafsu makan dan kurang bertanggung jawab)	4.2202	.85373	Terus menerus
2	<i>shift work</i> menyebabkan tidak memiliki waktu yang cukup bersama keluarga	4.2294	.80084	Terus menerus
3	<i>shift work</i> menyebabkan gangguan kehidupan sosial dan rumah tangga saya	4.2294	.77738	Terus menerus
4	<i>shift work</i> menyebabkan rasa tidak nyaman dengan membandingkan pekerjaan dengan <i>shift</i> yang lain	4.0367	1.02674	Sering
	Rata-rata variabel <i>Shift Work stress</i>	4.1789	.72416	Sering

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa rata-rata jawaban karyawan pada item pernyataan pertama sampai dengan ketiga termasuk dalam kategori terus-menerus, sedangkan item pernyataan keempat termasuk dalam kategori sering. Hal ini menunjukkan bahwa, “*shift work* menyebabkan rasa tidak nyaman dengan membandingkan pekerjaan dengan *shift* yang lain” merupakan hal yang sering terjadi bagi karyawan, sedangkan indikator lain merupakan hal yang terus-menerus terjadi bagi karyawan. Secara keseluruhan diketahui bahwa *shift work* sering terjadi bagi karyawan hotel Sheraton Surabaya.

Tabel 5. Penelitian Responden dengan Tingkat Kesetujuan terhadap kinerja karyawan

	Pernyataan	Rata rata	Standar Deviasi	Ket
1	Kelebihan beban pekerjaan berdampak pada kinerja pekerjaan saya	4.3761	.85839	Terus menerus
2	Kekurangan dalam pelatihan kerja berdampak pada kinerja saya	4.0550	1.10416	Sering
3	Kinerja pekerjaan saya menurun karena adanya <i>shift work</i>	4.3211	.84854	Terus menerus
4	Keamanan pekerjaan memberi dampak pada kinerja pekerjaan saya	4.3028	.83338	Terus menerus
	Rata-rata variabel Kinerja Karyawan	4.2638	.82764	Terus menerus

Berdasarkan Tabel di atas dapat dilihat bahwa rata-rata jawaban karyawan pada item pernyataan pertama dan ketiga sampai dengan keempat termasuk dalam kategori terus-menerus, sedangkan item pernyataan kedua termasuk dalam kategori sering. Hal ini menunjukkan bahwa, “Kekurangan dalam pelatihan kerja berdampak pada kinerja saya” merupakan hal yang sering terjadi bagi karyawan, sedangkan indikator lain merupakan hal yang terus-menerus terjadi bagi karyawan. Secara keseluruhan diketahui bahwa kinerja karyawan terjadi terus-menerus bagi karyawan hotel Sheraton Surabaya.

Hasil Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016; p.154) uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel independen dan variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov.

Tabel 6. Hasil Uji Normalitas

Kolmogorov-Smirnov Z	0,804
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,538

Dari hasil uji normalitas di atas dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini, data penelitian yang diolah mengikuti pola distribusi normal. Hal ini dapat dilihat dari adanya nilai signifikansi hasil uji normalitas yang $>0,05$ yaitu sebesar 0,538.

Hasil Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui terjadinya pembagian antar variabel independen. Data yang baik adalah data yang tidak terjadi multikolinieritas atau tidak berhubungan secara sempurna atau mendekati sempurna.

Tabel 7. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF	Keterangan
<i>Workload</i> (X_1)	,708	1,413	Tidak ada multikolinieritas
<i>Job Security</i> (X_2)	,673	1,486	Tidak ada multikolinieritas
<i>Shift Work</i> (X_3)	,706	1,416	Tidak ada multikolinieritas

Berdasarkan Tabel 7, dapat disimpulkan bahwa dari seluruh variabel independen tidak terjadi multikolinieritas karena nilai *Tolerance* > 0.1 dan VIF < 10 . Hal ini berarti tidak terjadi ketergantungan antara variabel x.

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaknyamanan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian berbeda, disebut heteroskedastisitas.

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Analisa regresi berganda berguna untuk memprediksi pengaruh lebih dari satu variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Perhitungan statistik dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program computer SPSS versi 24.0.

Tabel 8. Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients	T	Sig.
	B		
Konstanta	-1,061	-2,489	0,014
Workload (X ₁)	0,464	5,855	0,000
Job Security (X ₂)	0,288	2,522	0,013
Shift Work (X ₃)	0,512	6,750	0,000

Dari hasil tabel di atas maka persamaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut ini:

$$Y = -1,061 + 0.464 X_1 + 0.288 X_2 + 0,512 X_3$$

Dari tabel 8, nilai dapat didapati bahwa hasil regresi linier berganda seluruh variable independen berpengaruh secara positif terhadap kinerja karyawan. Hal ini ditandai dengan nilai positif pada nilai koefisien regresi.

Analisa Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Semakin besar nilai R² berarti variabel independen semakin bisa menjelaskan variabel dependen. Penelitian ini menggunakan *adjusted R²*.

Uji F

Uji F pada dasarnya bertujuan untuk menguji kelayakan suatu model. Apabila F hitung > F tabel dalam artian model regresi dinyatakan layak dan apabila F hitung < F tabel dalam artian model regresi dinyatakan tidak layak. Disamping itu, dalam penelitian ini nilai uji F menandakan bahwa ketiga variabel independen (*workload*, *job security*, dan *shift work*) berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Uji T

Uji T digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian dengan menguji pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Dengan tingkat signifikansi 5% pengujian hipotesis adalah :

Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H₀ diterima

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H₀ ditolak

Nilai dapat didapati bahwa hasil uji t seluruh variabel independen *workload*, *job security* dan *shift work* berpengaruh secara positif terhadap kinerja karyawan, hal ini ditandai dengan nilai positif pada nilai t. Berdasarkan tabel uji t di atas dapat diketahui bahwa variabel independen *workload*, *job security* dan *shift work* diterima

1. *Workload* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan dinyatakan diterima berdasarkan nilai sig sebesar 0,000

2. *Job security* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan dinyatakan diterima berdasarkan nilai sig sebesar 0,013
3. *Shift work* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan dinyatakan diterima berdasarkan nilai sig sebesar 0,000

Pembahasan

Pengaruh *Workload Stress* terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian ini ditemukan bahwa *workload* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, berbeda dengan hipotesis satu yang menyatakan bahwa hasil ini berbeda dengan penelitian Ahmed dan Ramzan (2013) dan Gharib, Ghouse, dan Ahmad (2016) bahwa hipotesis *wokload* berpengaruh negatif signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat *workload* akan mempengaruhi kinerja karyawan. Dalam penelitian ini pengaruh *workload* terhadap kinerja karyawan bersifat positif yang artinya tingkat *workload* berpengaruh meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa karyawan menyadari bahwa pekerjaan di departemen *FnB kitchen* dan *FnB service* memang memiliki *workload* yang tinggi namun *workload* tersebut juga akan membantu meningkatkan kinerja karyawan itu sendiri. Hasil ini diperjelas juga melalui angka deskriptif nilai *mean* dari kedua variabel yang tergolong dalam kategori tinggi atau setuju adalah “Saya bertanggung jawab atas banyaknya beban kerja/tugas” merupakan hal yang terjadi secara terus-menerus bagi karyawan dengan rata-rata 4.2477, sedangkan dalam kategori rendah atau sering adalah “Saya merasa beban kerja yang terlalu berat sehingga bekerja melebihi batas waktu yang ditentukan” merupakan hal yang sering terjadi bagi karyawan dengan rata-rata 3.9541.

Seperti yang telah diterangkan sebelumnya, diketahui bahwa ada fenomena tingkat stres yang tinggi di departemen *FnB kitchen* dan *FnB service* hotel Sheraton Surabaya. Hal ini diakui oleh salah satu karyawan sebagai responden pre survei penelitian ini. Diperkirakan salah satu terjadinya stres yang tinggi adalah akibat *workload* dan berpendapat bahwa *workload* tersebut akan berdampak menurunkan kinerja karyawan. Namun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat *workload* yang tinggi meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini dapat disebabkan karena meskipun *workload* di departemen *FnB kitchen* dan *FnB service* tinggi akan tetapi karyawan tetap dituntut untuk menyelesaikan seluruh beban kerja tersebut dengan standar kualitas yang ditentukan oleh pihak hotel. Hal ini tentunya akan berdampak bukan pada penurunan kinerja, namun sebaliknya kinerja karyawan akan terlihat meningkat.

Pengaruh *Job Security Stress* terhadap Kinerja Karyawan

Dalam penelitian ini *job security* ditemukan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil ini berarti bahwa semakin tinggi karyawan bekerja di tempat kerja maka akan semakin tinggi pula kinerja karyawan. Hasil ini sama dengan hasil penelitian Lalu dan Lopian (2016) dan Vijayan (2018).

Dalam penelitian ini diketahui bahwa karyawan merasa bekerja di departemen *FnB kitchen* dan *FnB service* hotel Sheraton Surabaya terdapat jaminan terkait *job security*. Hal ini ditunjukkan dari tingginya nilai *mean* pada variabel *job security*. Fenomena yang diungkapkan dalam latar belakang ini ditemukan berbeda dengan hasil penelitian dimana dalam latar belakang ini dijelaskan bahwa responden menyebutkan bahwa di bagian *FnB kitchen* dan *FnB service* hotel Sheraton kurang terjadinya *job security* karena hanya tersedia sedikitnya posisi atau jabatan serta lowongan pekerjaan dan sedikitnya terdapat kemungkinan kenaikan pangkat serta ketatnya persaingan untuk mendapatkan kenaikan

pangkat tersebut. Perbedaan ini disebabkan karena pengukuran variabel *job security* dalam penelitian ini lebih mengarah pada tingkat kompensasi yang diterima oleh karyawan dan bukan pada karir. Karyawan merasa bahwa tingkat kompensasi yang terjadi dari upah dan dana pensiun yang disediakan oleh pihak hotel sudah memadai sehingga karyawan tidak lagi merasa tidak aman terhadap pekerjaannya, hal inilah yang menyebabkan peningkatan kinerja karyawan. Karyawan yang merasa aman akan menjadi lebih baik dalam bekerja. Hasil ini diperjelas juga melalui angka deskriptif nilai *mean* dari variabel yang tergolong dalam kategori tinggi atau setuju adalah “Saya merasa prihatin dengan upah yang diberikan tidak sebanding dengan beban kerja” merupakan hal yang terjadi secara terus-menerus bagi karyawan dengan rata-rata 4.5046.

Pengaruh *Shift Work Stress* terhadap Kinerja Karyawan

Dalam penelitian ini juga ditemukan bahwa *shift work* yang ada di departemen *FnB kitchen* dan *FnB service* hotel Sheraton Surabaya berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian Lalu dan Lopian (2016) dan Vijayan (2018) bahwa hipotesis *shift work* berpengaruh negatif signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat *shift work* akan mempengaruhi kinerja karyawan. Operasional layanan hotel selalu 24 jam kerja, tanpa henti bila di dibandingkan dengan perusahaan jasa lainnya adalah wajar bagi karyawan dengan adanya *shift work*.

Dari hasil analisis deskriptif ditemukan bahwa nilai *mean* dari variabel *shift work* tergolong dalam kategori nilai *mean* tinggi yang berarti bahwa karyawan *FnB kitchen* dan *FnB service* hotel Sheraton Surabaya tidak memperlumahkan permasalahan *shift work* di tempat kerja. Fenomena yang diuraikan dalam latar belakang masalah menunjukkan bahwa memang *shift work* yang ditetapkan oleh pihak hotel cenderung padat dan membuat karyawan harus bekerja sangat keras untuk menyesuaikan dengan *shift work* tersebut. Akan tetapi karena karyawan merasa harus tetap melakukan pekerjaan dengan benar maka persoalan *shift work* tidak dapat dijadikan alasan untuk penurunan hasil kerja atau kinerja karyawan. Sebaliknya, ketika karyawan berhasil menyesuaikan diri dengan *shift work* yang ditetapkan maka karyawan akan mengalami peningkatan kinerjanya.

Hasil ini diperjelas juga melalui angka deskriptif nilai *mean* dari kedua variabel yang tergolong dalam kategori tinggi atau setuju adalah “*shift work* menyebabkan tidak memiliki waktu yang cukup bersama keluarga” merupakan hal yang terjadi secara terus-menerus bagi karyawan dengan rata-rata 4.2294, sedangkan dalam kategori rendah atau sering adalah “*shift work* menyebabkan rasa tidak nyaman dengan membandingkan pekerjaan dengan *shift* yang lain” merupakan hal yang sering terjadi bagi karyawan dengan rata-rata 4.0367.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. *Workload* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan *FnB kitchen* dan *FnB service* hotel Sheraton Surabaya, sehingga hipotesis satu tentang *workload* berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan ditolak. Hal ini dapat dijelaskan bahwa angka deskriptif nilai *mean* dari kedua variabel yang tergolong dalam kategori tinggi atau setuju adalah “Saya bertanggung jawab atas banyaknya beban kerja/tugas” merupakan hal yang terjadi secara terus-menerus bagi karyawan dengan rata-rata 4.2477.

2. *Job security* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan *FnB kitchen* dan *FnB service* hotel Sheraton Surabaya. Hal ini dapat dijelaskan bahwa angka deskriptif nilai *mean* dari variabel yang tergolong dalam kategori tinggi atau setuju adalah “Saya merasa prihatin dengan upah yang diberikan tidak sebanding dengan beban kerja” merupakan hal yang terjadi secara terus-menerus bagi karyawan dengan rata-rata 4.5046.
3. *Shift work* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan *FnB kitchen* dan *FnB service* hotel Sheraton Surabaya, sehingga hipotesis tiga tentang *shift work* berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan ditolak. Hal ini dapat dijelaskan bahwa angka deskriptif nilai *mean* dari kedua variabel yang tergolong dalam kategori tinggi atau setuju adalah “*shift work* menyebabkan tidak memiliki waktu yang cukup bersama keluarga” merupakan hal yang terjadi secara terus-menerus bagi karyawan dengan rata-rata 4.2294.

Saran

Saran yang dapat diberikan peneliti berdasar hasil penelitian adalah:

1. Bagi pihak hotel agar mempertimbangkan untuk menambah jumlah karyawan agar beban kerja yang berlebihan (*workload*) yang dirasakan oleh karyawan saat ini dapat lebih teratasi.
2. Pihak hotel memperhatikan tingkat karir dan upah karyawan agar karyawan memperoleh *job security* seperti dengan menjelaskan program pension perusahaan dan peluang karir yang lebih baik.
3. Pihak hotel lebih memperhatikan jadwal *shift work* yang dibuat agar karyawan memiliki keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadinya, seperti menghindari terjadinya *double shift* dan *jump shift*.
4. Bagi penelitian selanjutnya dapat diteliti pengaruh profil demografis seperti contohnya jenis kelamin terhadap terjadinya stres kerja, karena dalam penelitian ini diketahui bahwa terjadi stres kerja seperti *workload*, *shift work*, dan *job security* dapat berdampak positif terhadap kinerja karyawan.

DAFTAR REFERENSI

- Ahmed, A., & Ramzan, D. M. (2013). Effects of job stress on employees job performance a study on banking sector of pakistan. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 11(6), 61-68.
- Gharib, M., Ghouse, S. M., & Ahmad, M. (2016). The impact of job stress on job performance: A case study on academic staff at. *International Journal of Economic Research*, 20-33.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 19* (5th ed.). Semarang : Universitas Diponegoro.
- Koesomowidjojo, S. R. (2017). *Analisis Beban Kerja*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Lalu, S. E., & Lopian, S. (2016). Analyzing the effect of work life conflict and job stress on employee performance. *Jurnal EMBA*, 4(1), 1147-1155.
- Massie, R. N., Areros, W. A., & Rumawas, W. (2018). Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada kantor pengelola It Center Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(2), 41- 49.
- Robbins, S. P. (2007). *Perilaku Organisasi*. Indonesia: Prentice-Hall.
- Vijayan, M. (2017). Impact of job stress on employees job performance in Aavin Coimbatore. *Journal of Organisation & Human Behaviour*, 6(3), 20-29.