

## Faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja karyawan di best western papilio hotel surabaya

**Made Bambang Adnyana, I Nyoman Ariana, Putu Ratih Pertiwi**

DIV Pariwisata Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana Jl.Dr.R.Goris No.7 Denpasar

Telp/Fax : (0361) 223798, E-mail : [fakultaspariwisata\\_unud@yahoo.com](mailto:fakultaspariwisata_unud@yahoo.com)

### Abstrak

Karyawan merupakan suatu aset penting bagi perusahaan karena memegang peranan penting dalam menjalankan kegiatan perusahaan. Setiap perusahaan juga berusaha meningkatkan dan mengembangkan perusahaan melalui program peningkatan kinerja para karyawan. Perusahaan tersebut adalah Best Western Papilio Hotel merupakan salah satu *Best Hotel Chain* yang terdapat di kota Surabaya Provinsi Jawa Timur. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja karyawan di Best Western Papilio Hotel Surabaya. Penelitian ini menghasilkan hasil uji validitas dan reliabilitas dari sebuah kuesioner, uji KMO, uji *Barlett T Test* dan persepsi karyawan terhadap faktor-faktor stress kerja. Faktor stress kerja yang telah diujikan mendapatkan 5 (lima) faktor yang mempengaruhi stress kerja karyawan di Best Western Papilio Hotel Surabaya yaitu, Faktor ke-1 Kondisi Bekerja dengan nilai *eigenvalues* tertinggi 2.993, Faktor ke-2 Struktur Organisasi dengan nilai *eigenvalues* 2.350, Faktor ke-3 Tampilan Pekerjaan dengan nilai *eigenvalues* 1.898 Faktor ke-4 Perkembangan Karier dengan nilai *eigenvalues* 1,877 dan Faktor ke-5 Faktor Interpersonal dengan nilai *eigenvalues* 1,850. Faktor dominan dari stress kerja karyawan adalah faktor kondisi kerja. Untuk mengatasi stress kerja karyawan Best Western Papilio Hotel Surabaya hendaknya memperhatikan kondisi bekerja karyawan dan lingkungan kerja hotel. Seperti pendekatan secara iman, personal, dan melakukan kegiatan outdoor untuk menciptakan suasana kerja yang baru.

Kata kunci : Faktor, Stres kerja, Hotel

### Abstract

Employees are an important asset for the company because it plays an important role in running the company. Each company is also trying to improve and develop the company through employee performance improvement program. The company is a Best Western Papilio Hotel is one the Best Hotel Chain located in Surabaya, East Java Province. Main goals is knowing about a factors that affect the job stress of employees at the Best Western Papilio Hotel Surabaya. The results of this study produce results validity and reliability of a questionnaire, KMO test, Barlett T Test and employee perceptions of job stress factors. Factors job stress has been tested to get five (5) factors that affect the job stress of employees at the Best Western Papilio Hotel Surabaya namely, factor-1 Condition Working with a value of eigenvalues highest 2993, Factor-2 Organizational Structure with the value of eigenvalues 2350, Factor -3 Display Works with a value of 1,898 eigenvalues factor 4th Career development with eigenvalues value of 1.877 and factor 5th Interpersonal factors with eigenvalues value of 1.850. Dominan factor about work stress is Condition Working factors. Advice can be given to employees of Best Western Papilio Hotel Surabaya should pay attention to the working conditions of employees and the working environment of the hotel. Such an approach is faith, personal, and outdoor activities to create a new work atmosphere.

Keywords : *Factors, Work Stress, Hotel*

## 1. Pendahuluan

Surabaya adalah salah satu kota *metropolitan* dan ibu kota Provinsi Jawa Timur. Surabaya merupakan daerah penghasil dan pengembang teknologi serta akomodasi pariwisata untuk menyokong seluruh daerah di Jawa Timur, Bali. Letak Surabaya yang sangat strategis dan bisa diakses dari segala daerah sehingga memudahkan para wisatawan menikmati sudut kota Surabaya. Salah satu faktor keberhasilan dari suatu akomodasi pariwisata termasuk hotel, adalah para karyawan. Karyawan merupakan suatu aset penting bagi perusahaan karena memegang peranan vital dalam menjalankan kegiatan perusahaan sehari-hari. Setiap perusahaan juga melakukan perubahan dan mengembangkan perusahaan melalui program peningkatan kinerja para karyawan. Perubahan-perubahan sosial yang cepat sebagai konsekuensi modernisasi mempunyai dampak pada kehidupan. Salah satu dari perusahaan yang dimaksud adalah Best Western Papilio Hotel Surabaya.

Best Western Papilio Hotel Surabaya sangat menginginkan dan menjaga produktivitas kerja karyawannya. Produktivitas kerja karyawan merupakan sesuatu yang sangat penting dan harus selalu ditingkatkan dalam setiap usaha organisasi secara efektif dan efisien. Namun di Best Western Papilio Hotel Surabaya terjadi indikasi penurunan kinerja karyawan, ini ditunjukkan dengan jumlah *turnover* karyawan yang sangat tinggi.

Tabel 1. Jumlah Turnover Karyawan di Best Western Papilio Hotel Tahun 2015 - 2016

No	Tahun	Resign (Orang)	Recruited (Orang)
1	Juli	4	2
2	Agustus	2	6
3	September	3	2
4	Oktober	0	2
5	November	4	1
6	Desember	6	1
7	Januari	7	10
8	Februari	9	6
9	Maret	7	4
10	April	4	4
11	Mei	10	7
12	Juni	5	8
<b>Jumlah</b>		61	61
<b>Rata - rata</b>		5,08	5,08

Sumber : Best Western Papilio Hotel Surabaya (2016)

Berdasarkan data *turnover* di atas dapat diberikan asumsi bahwa tingkat stress dalam bekerja sangat tinggi dan kepuasan dan kinerja karena faktor lingkungan kerja menurun. Penyebab tinggi jumlah *turnover* atau jumlah *resign* diantaranya adalah faktor beban kerja, perlakuan yang tidak adil, dan stress.

## 2. Metode penelitian

Lokasi Penelitian dilakukan pada salah satu akomodasi pariwisata yaitu Best Western Papilio Hotel Surabaya. Metode penelitian ini menggunakan teori stres kerja dan lingkungan kerja dari Cooper dan Sedarmayanti yang dimodifikasi menjadi beberapa variabel dan indikator, seperti 1. Kondisi Bekerja, 2. Stres Karena Peran, 3. Faktor Interpersonal, 4. Perkembangan Karier, 5. Faktor Struktur Organisasi, 6. Tampilan Pekerjaan, 7. Lingkungan Kerja.

Jenis data yang digunakan adalah Data Kualitatif dan Kuantitatif, Teknik penentuan Sampel menggunakan *Purposive Sampling* dan *Saturation Sampling* yaitu sejumlah 117 karyawan Best Western Papilio Hotel Surabaya seperti pada Tabel 2.

Tabel 2. Data Karyawan Best Western Papilio Hotel Tahun 2015

No	Departemen	Jumlah ( orang )
1	Front Office	18
2	Sales and Marketing	7
3	Accounting	10
4	Housekeeping	25
5	Engineering	7
6	HR and Security	8
7	FB Service	16
8	FB Product	15
9	Admin & General	11
	<b>Total</b>	117

Sumber : Best Western Papilio Hotel (2016)

Setiap karyawan memiliki status atau jabatan yang berbeda dari setiap departemen, yaitu karyawan *Contract*, *Daily Worker*, dan *Casual*. Teknik analisis data yang digunakan adalah Deskriptif Kualitatif, Skala Likert, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, dan Analisis Faktor serta menggunakan software SPSS 18.

### 3. Hasil dan pembahasan

Berdasarkan hasil dari karakteristik responden karyawan Best Western Papilio Hotel Surabaya, mendapatkan jumlah responden berdasarkan jenis kelamin adalah laki-laki lebih banyak dari pada responden perempuan sebesar 87 orang yang tersebar di seluruh departemen di Best Western Papilio Hotel Surabaya. Usia responden paling besar adalah rentang usia 21-30 tahun yaitu 65 orang dan usia responden paling terkecil rentang < 20 tahun yaitu sebesar 3 orang. jabatan responden pada data kuisioner yang paling besar adalah karyawan *Daily Worker* yaitu sebesar 55 orang dan yang paling rendah adalah 10 orang yaitu karyawan *casual*. lamanya bekerja responden yang paling terbanyak rentang 1-5 tahun, yaitu sebesar 62 orang sedangkan yang paling sedikit dalam rentang > 1 tahun, yaitu sebanyak 55 orang. pendidikan responden terakhir adalah Diploma, sejumlah 55 orang, 45 orang responden adalah tingkat pendidikan SMA/SMK dan 17 orang responden yang berpendidikan Sarjana.

Hasil persepsi karyawan terhadap stress kerja, menunjukkan bahwa dari setiap indikatornya (faktor) mendapatkan kategori stress, berikut tabel kompilasi Persepsi karyawan terhadap stress kerja pada Best Western Papilio Hotel Surabaya,

Tabel 3. Kompilasi Persepsi Karyawan terhadap Stress Kerja di Best Western Papilio Hotel Surabaya

No.	Indikator (Faktor)	Sub. Indikator	Total	Rata - rata	Total Rata-rata	Kategori
1.	Kondisi Bekerja (X1)	X1 Bekerja sesuai dengan job desk yang telah dimiliki	485	4,15	4,01 ( Stress)	Stres
		X2 Tidak mendapatkan jadwal kerja yang tetap dan berubah	480	4,10		Stres
		X3 Mempunyai keterampilan, pengalaman luas, kecakapan, dan menguasai bidangnya	474	4,05		Stres

2.	Stress Karena Peran (X2)	X4 Mengerti akan posisi / jabatan yang dikerjakan	472	4,03	4,03 (Stres)	Stres
3.	Faktor Interpersona l (X3)	X5 Sebagai karyawan memiliki hubungan baik antar sesama pegawai	477	4,08	4,01 (Stres)	Stres
		X6 Sebagai karyawan memiliki hubungan baik antar sesama atasan	476	3,94		Stres
4.	Perkembangan Karier (X4)	X 7 Atasan memberikan jaminan untuk naik jabatan	472	4,03	4,03 (Stres)	Stres
		X 8 Karyawan merasa nyaman dengan pekerjaan tersebut	473	4,04		Stres
5.	Struktur Organisasi (X5)	X9 Mengetahui struktur organisasi departemen dan struktur organisasi hotel	472	4,03	4,03 (Stres)	Stres
		X10 Menyadari bahwa sistem Pembekalan/Training sudah sesuai dengan standart hotel	473	4,04		Stres
		X11 Mampu menerima keputusan yang diambil bersama	471	4,03		Stres
6	Tampilan Pekerjaan (X6)	X12 Mampu membedakan kepentingan umum dan kepentingan pribadi	481	4,11	4,05 (Stres)	Stres
		X13 Stress memiliki dua pekerjaan sekaligus	472	4,03		Stres
		X14 Tidak ada konflik keluarga selama bekerja	472	4,03		Stres
7.	Lingkungan Kerja (X7)	X15 Mampu bekerja di ruangan yang ramai, sempit, dan bau tidak sedap	478	4,09	4,05 (Stres)	Stres
		X16 Nyaman dengan fasilitas hotel dan peralatan yang dipakai	469	4,01		Stres
<b>TOTAL</b>					<b>4,04</b>	<b>Stres</b>

Sumber : Hasil olah SPSS (2017)

Hasil kompilasi persepsi karyawan terhadap stress kerja karyawan menyatakan bahwa rata – rata tertinggi terdapat pada indikator faktor lingkungan kerja dan faktor tampilan pekerjaan dengan nilai sebesar 4,05 dan indikator faktor struktur organisasi, faktor perkembangan karier dan faktor stress karena peran dengan nilai sebesar 4,03 dan faktor interpersonal dan faktor kondisi bekerja dengan nilai 4,01. Total kompilasi persepsi karyawan terhadap stress kerja di Best Western Papilio Hotel Surabaya sebesar 4,04 dengan kategori Stres.

### 3.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji Validitas dilakukan agar alat ukur atau instrumen termasuk dalam kondisi akurasi tinggi. Dengan kata lain instrumen apakah kuesioner yang disusun bisa dikatakan valid/tidak valid.

Tabel 4. Uji Validitas

No.	Pernyataan	r <sub>hitung</sub>	Ket.
<b>Kondisi Bekerja</b>			
1.	Karyawan bekerja sesuai dengan Job Desk yang dimiliki	0,422	Valid
2.	Tidak Mendapatkan jadwal yang tetap dan berubah	0,563	Valid
3.	Mempunyai keterampilan, pengalaman luas, kecakapan dan menguasai bidang	0,549	Valid
<b>Stress Karena Peran</b>			
4.	Mengerti dengan posisi / jabatan yang dikerjakan	0,556	Valid
<b>Faktor Interpersonal</b>			
5.	Sebagai karyawan memiliki hubungan baik antar sesama pegawai	0,398	Valid
6.	Sebagai karyawan memiliki hubungan baik dengan atasan	0,407	Valid
<b>Perkembangan Karier</b>			
7.	Atasan memberikan jaminan untuk naik jabatan	0,546	Valid
8.	Bekerja dengan perasaan aman dan nyaman	0,464	Valid
<b>Struktur Organisasi</b>			
9.	Megetahui struktur organisasi departemen dan struktur organisasi hotel	0,353	Valid
10.	Menyadari bahwa sistem Training sudah sesuai dengan standart yang ditetapkan dan teliti	0,554	Valid
11.	Mampu menerima keputusan yang diambil bersama	0,516	Valid
<b>Tampilan Pekerjaan</b>			
12.	Mampu membedakan kepentingan umum dan kepentingan pribadi	0,416	Valid
13.	Stress memiliki dua pekerjaan sekaligus	0,489	Valid
14.	Tidak ada konflik keluarga selama bekerja	0,510	Valid
<b>Lingkungan Kerja</b>			
15.	Dapat bekerja di ruangan yang sempit,ramai, dan berbau tidak sedap	0,348	Valid
16.	Nyaman dengan peralatan dan fasilitas yang diberikan oleh hotel	0,528	Valid

Hasil validasi kuesioner pada Tabel 4.7 di atas menyatakan bahwa keseluruhan indikator memperoleh hasil valid yang sesuai dengan persyaratan, yaitu koefisien korelasi  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel} = (0,3)$ . Dalam hasil validasi kuesioner tersebut terdapat seluruh indikator dinyatakan "Valid".

## 1.2 Uji Reliabilitas

Tabel 5 Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.721	17

Sumber : Hasil olah SPSS (2017)

Hasil uji *reliable* menyatakan bahwa keseluruhan variabel memiliki *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,600 yaitu sebesar 0,721. Maka dapat diartikan bahwa instrumen yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah *reliable*. Berdasarkan hasil pengujian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa instrumental yang digunakan pada penelitian ini valid dan *reliable*

### 3.3 Uji KMO dan Uji MSA

Untuk menguji apakah sub-indikator yang diteliti saling berhubungan maka dilakukan Uji *Barlett Test Of Sphericity*, uji *Kaiser Meyer Olkin (KMO)* dan uji *Measure of Sampling Adequacy (MSA)*. Berdasarkan ketiga uji tersebut diperoleh hasil,

Tabel 6 KMO and Bartlett's Test

<i>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.</i>		.667
<i>Bartlett's Test of Sphericity</i>	<i>Approx. Chi-Square</i>	1103.416
	<i>df</i>	120
	<i>Sig.</i>	.000

Sumber : Hasil olah SPSS (2017)

Nilai dari KMO adalah 0,667. Menurut Widarjono Agus (2010) tentang ukuran KMO bahwa nilai 0,60–0,69 adalah Cukup (*Mediocre*). Hasil dari *Keiser Mayer Olkin* dari penelitian ini adalah 0,667 dan mendapatkan hasil rekomendasi Cukup (*Mediocre*) Sebagaimana hasil uji variabel yang diperoleh bahwa Uji *Barlett* ini merupakan uji statistik untuk signifikansi menyeluruh dari semua korelasi di dalam matrik korelasi. Hasil uji *Bartlett's Test Of Sphericity* memperoleh nilai 1103.416 dengan signifikan 0,000 yang artinya bahwa peluang terjadi kesalahan untuk sub indikator tidak *independent* sebesar 0% dengan demikian sub indikator memiliki korelasi.

### 3.5 Uji Measure of Sampling Adequacy (MSA)

Uji *Measure of Sampling Adequacy (MSA)* yakni dengan mengukur derajat korelasi antar sub indikator. Sub indikator yang manakah yang layak untuk diproses lebih lanjut atau yang harus dikeluarkan. Apabila nilai *Measure of Sampling Adequacy (MSA)* dari sub indikator >0,5 maka dapat diproses lebih lanjut

Tabel 7. Measure of sampling adequacy (MSA)

No.	Pernyataan Sub Indikator	Nilai MSA
X1.	Bekerja sesuai dengan job desk yang telah dimiliki	721 <sup>a</sup>
X2.	Tidak mendapatkan jadwal kerja yang tetap dan berubah	792 <sup>a</sup>
X3.	Mempunyai keterampilan, pengalaman luas, kecakapan, dan menguasai bidangnya	666 <sup>a</sup>
X4.	Mengerti akan posisi / jabatan yang dikerjakan	707 <sup>a</sup>
X5.	Sebagai karyawan memiliki hubungan baik antar sesama pegawai	684 <sup>a</sup>
X6.	Sebagai karyawan memiliki hubungan baik antar sesama atasan	773 <sup>a</sup>
X7.	Atasan memberikan jaminan untuk naik jabatan	555 <sup>a</sup>
X8.	Karyawan merasa nyaman dengan pekerjaan tersebut	821 <sup>a</sup>

X9.	Mengetahui struktur organisasi departemen dan struktur organisasi hotel	679 <sup>a</sup>
X10.	Menyadari bahwa sistem Training sudah sesuai dengan standart yang ditetapkan dan teliti	567 <sup>a</sup>
X11.	Mampu menerima keputusan yang diambil bersama	555 <sup>a</sup>
X12.	Mampu membedakan kepentingan umum dan kepentingan pribadi	736 <sup>a</sup>
X13.	Stress memiliki dua pekerjaan sekaligus	680 <sup>a</sup>
X14.	Tidak ada konflik keluarga selama bekerja	677 <sup>a</sup>
X15.	Mampu bekerja diruangan ramai, sempit, dan bau tidak sedap	788 <sup>a</sup>
X16.	Nyaman dengan fasilitas hotel dan peralatan yang dipakai	557 <sup>a</sup>

Hasil *Uji Measure of Sampling Adequancy (MSA)* menyatakan bahwa *Anti-Image Correlation* menemukan hasil lebih dari 0,5 (<0,5) sehingga nilai yang sudah memenuhi kriteria dapat dilanjutkan ke metode ekstraksi faktor.

### 3.6 Ekstraksi Faktor

Metode ini membentuk kombinasi linear dari indikator yang diobservasi. Komponen pertama adalah kombinasi yang menjelaskan jumlah varian yang paling besar dari sampel. Selanjutnya komponen kedua adalah menjelaskan jumlah varian yang paling besar kedua dan tidak berhubungan dengan komponen utama pertama begitu juga dengan yang lain. Nilai eigen values >1 merupakan nilai yang dipilih, semakin besar nilai eigenvalues, maka semakin mewakili faktor tersebut sekelompok variabel. Dari 16 sub indikator terdapat 5 faktor yang memiliki nilai eigenvalues >1, dari 5 faktor yang dimiliki yaitu 3.975, 2.705, 1.938, 1.258, 1.091 dengan memiliki nilai Cumulative Eigenvalues 68,543% angka ini besar karena mampu menjelaskan lebih dari 50% total variance.

Tabel 8. Participal Component Analysis

Componen t	Initial Eigenvalues			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.975	24.844	24.844	2.993	18.705	18.705
2	2.705	16.909	41.753	2.350	14.687	33.392
3	1.938	12.110	53.862	1.898	11.860	45.252
4	1.258	7.859	61.722	1.877	11.729	56.981
5	1.091	6.821	68.543	1.850	11.562	68.543
6	.945	5.905	74.448			
7	.843	5.267	79.715			
8	.779	4.870	84.585			
9	.695	4.346	88.931			
10	.610	3.815	92.746			
11	.534	3.339	96.086			
12	.230	1.439	97.524			
13	.156	.976	98.500			
14	.145	.907	99.406			
15	.061	.383	99.789			
16	.034	.211	100.000			

Sumber : Hasil Olah SPSS (2017)

### 3.7 Rotasi Faktor

Rotasi faktor diperlukan jika metode ekstraksi faktor belum menghasilkan komponen faktor utama yang jelas. Rotasi faktor digunakan untuk memperoleh struktur faktor yang lebih sederhana dan menghasilkan komponen faktor utama yang jelas. Analisis dengan rotasi faktor peneliti menggunakan

batasan bobot faktor lebih besar dari 0,50 karena dapat lebih mudah dalam menginterpretasi dan mengidentifikasi sesuai dengan bobot korelasi

Tabel 9. Rotated Component Matrix<sup>a</sup>

	Component				
	1	2	3	4	5
X1	-.042	.202	.125	.140	.577
X2	.822	.077	.339	.059	-.005
X3	.942	.047	.101	-.016	.111
X4	.932	.043	.062	.081	.073
X5	.177	.061	-.172	-.034	.671
X6	-.010	.034	.047	.128	.726
X7	.052	.023	-.012	.920	.209
X8	-.069	.504	.092	.039	.476
X9	-.021	.034	.060	.270	.402
X10	.160	.944	-.001	-.020	.069
X11	.140	.946	-.068	-.023	.059
X12	-.090	.493	.277	.135	.185
X13	.307	.053	.862	-.016	.039
X14	.287	.059	.875	.021	.071
X15	.537	.040	.347	-.025	-.151
X16	.046	.032	.008	.942	.138

Sumber : Hasil Olah Spss (2017)

Berdasarkan Tabel 4.20 terdapat ada dua sub indikator yang tidak memenuhi syarat yaitu sub indikator X9 dan X12. Hal tersebut karena kedua sub indikator tersebut dari faktor (*component*) 1-7 tidak memiliki nilai lebih dari 0,50 sehingga dilakukan pengurangan jumlah sub indikator.

### 3.8 Interpretasi Faktor

Interpretasi faktor merupakan cara untuk mengelompokkan faktor yang memiliki *factor loading*. Berdasarkan hasil analisis di atas dapat diartikan bahwa dari 13 sub indikator dapat digunakan untuk mengukur faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja karyawan di Best Western Papilio Hotel Surabaya setelah melewati penyeleksian dari 16 sub indikator awal. Menurut Cooper yang dikutip dari Veithzal & Mulyadi bahwa penyebab timbulnya stress kerja adalah faktor 1 Kondisi kerja, faktor 2 Stress karena peran, faktor 3 Faktor interpersonal, faktor 4 Perkembangan karier, faktor 5 Struktur organisasi, faktor 6 tampilan pekerjaan dan faktor 7 lingkungan kerja.

Proses identifikasi hasil rotasi faktor tersebut, diperoleh 5 (lima) faktor dari 7 (tujuh) faktor yang berpengaruh terhadap stress kerja karyawan. Hasil dari teori Cooper, berbeda dengan hasil identifikasi hasil peneliti dan faktor tersebut adalah, faktor kondisi kerja, faktor struktur organisasi, faktor tampilan pekerjaan, faktor perkembangan karier, dan faktor interpersonal. yang berpengaruh pada stress kerja karyawan di Best Western Papilio Hotel Surabaya. Proses identifikasi hasil rotasi faktor tersebut, diperoleh 5 (lima) faktor dari 7 (tujuh) faktor yang berpengaruh terhadap stress kerja karyawan. Hasil dari teori Cooper, berbeda dengan hasil identifikasi hasil peneliti dan faktor tersebut adalah, faktor kondisi kerja, faktor struktur organisasi, faktor tampilan pekerjaan, faktor perkembangan karier, dan faktor interpersonal. yang berpengaruh pada stress kerja karyawan di Best Western Papilio Hotel Surabaya. sehingga dapat diketahui bahwa faktor yang mempengaruhi stress kerja karyawan di Best Western Papilio Hotel Surabaya adalah faktor kondisi kerja.

Sesuai dengan pengertian stress kerja menurut teori Veithzal & Mulyadi (2009:314), bahwa kondisi kerja adalah keadaan atau perasaan yang timbul karena cemas, tegang, tertekan dari atau oleh tuntutan



fisik dan beban pekerjaan secara kualitatif dan kuantitatif serta jadwal pekerjaan yang sangat padat dari seorang karyawan.

#### 4. Kesimpulan

Sesuai dengan hasil dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi stress kerja karyawan di Best Western Papilio Hotel Surabaya adalah:

1. Faktor kondisi kerja,
2. faktor struktur organisasi,
3. faktor tampilan pekerjaan,
4. faktor perkembangan karier,
5. faktor interpersonal.

Faktor dominan yang mempengaruhi stres kerja karyawan di Best Western Papilio Hotel Surabaya adalah faktor Kondisi Kerja. Penyebab stres dari kondisi kerja seperti kurangnya keterampilan kerja dari seorang karyawan, lingkungan kerja yang tidak nyaman, dan mendapatkan jadwal yang tidak tetap dari setiap departemen.

#### Ucapan Terima Kasih

Saya mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang mendukung penulisan makalah. Terima kasih kepada dosen pembimbing I Nyoman Ariana, SST.Par.,M.Par yang telah meluangkan waktu untuk memberikan kritik dan saran atas laporan makalah ini, kepada dosen pembimbing II, Putu Ratih Pertiwi, SST.Par., M.Par yang telah memberikan arahan dan masukan atas penyempurnaan laporan makalah ini. Kepada dosen Pembimbing Akademik, ibu A.A.Putri Sri yang telah memberikan semangat, kritik dan saran atas laporan makalah ini. Ucapan terima kasih kepada Universitas Udayana, Fakultas Pariwisata yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menimba ilmu pengetahuan khususnya pada bidang pariwisata dan perhotelan. Terima kasih kepada ayah, ibu, kakak putu, dan mbak eka yang sudah memberikan bantuan finansial, doa dan saran kepada peneliti.

#### Daftar pustaka

- Anoraga,P. 2005. *Psikologi Kerja Cetakan Ketiga*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Buchori, M. 1994. *Pendidikan Dalam Pembangunan*. Jakarta: IKIP Muhammadiyah Jakarta Press.
- Carlson, L.E., Specia, M., Patel, K.D., & Goodey, E. (2003). *Mindfulness-Based Stress Reduction in Relation to Quality of Life, Mood, Symptoms of Stress, and Immune Parameters in Breast and Prostate Cancer Outpatients*. *Psychosomatic Medicine* 65, 571–581.
- Chaplin, J.P. 1999. *Kamus Lengkap Psikologi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Efendi, Marihot Tua. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo
- Farida, P. 1994. *Kebutuhan Dasar Manusia, Stres Adaptasi dan Koping Mekanisme*. Disajikan Pada Pelatihan Mata Ajar Kesehatan Jiwa Bagi Guru SPKSJ-SPK, Bogor.
- Ghozali, Imam (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS Cetakan IV*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP
- Hassan, Iqbal. 2004. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Hadari, Nawawi. 1998. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Jakarta:Salemba Empat
- Handoko, Hani. 2000. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta:BPFE
- Kaswan (2016). *Personal Development for Excellence*. Bandung: CV Alfabeta
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Nitisemito, Alex S. 1992. *Manajemen Personalia*.Ghalia Indonesia: Jakarta.
- Pendit, I Nyoman S. 1996. *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: PT Pradnya Paramita
- Rivai, Veitzhal. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*.Jakarta: Raja Grafindo Persada

- Risa Rusdiantari Ni Kadek, Adnyana Made Bambang, Silvia Ayundari Putu. 2015. *“Pengaruh Insentif terhadap kinerja karyawan di Bali”*, Denpasar: Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana.
- Simamora Henry. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan kedua Edisi Ketiga Yogyakarta : STIE YKPN
- Simamora Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan pertama. Yogyakarta : STIE YKPN
- Susilo, Tri. 2015. *“Analisis Pengaruh Faktor Lingkungan Fisik dan Non Fisik terhadap stress kerja pada PT.INDO Bali di Kecamatan Negara, Kabupaten Jembrana, Bali”* Surabaya: UPN Veteran-Jatim.
- Sofyandi Herman. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha ilmu.
- Sastrohadiwiryo, S. 2002. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia pendekatan Administratif dan Operasional*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sunyoto Danang. 2002. *Ringkasan Statistik Deskriptif Teori, Soal dan Penyelesaiannya*. Yogyakarta: Hanindita
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta
- Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Mandar Maju : Bandung
- Suranta, Glory 2015. *“Kepuasan Kerja Karyawan The Akmani Legian Kuta Bali”* (laporan akhir), Denpasar, Fakultas Pariwisata Universitas Udayana
- Yunita, Irma. 2015. *“Analisis Stres Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Produksi Jahit Order Men’s Pyjama pada PT. Leading Garment Industries Bandung”* (laporan akhir), Bandung : Universitas Komputer Indonesia,
- Zainal. V.R. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk perusahaan Edisi ketiga*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada