

Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Sapphire Sky Hotel Bsd Kota Tangerang Selatan

Peny Melinda¹, Prasetyo Kurniawan²

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan, Indonesia

Email: ¹penymelinda9@gmail.com, ²dosen02261@unpam.ac.id

Abstrak— Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Sapphire Sky Hotel BSD Kota Tangerang Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif, dengan teknik pengambilan sampel jenuh, di mana seluruh populasi sebanyak 64 orang dijadikan responden. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disusun berdasarkan indikator stres kerja, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan. Analisis data dilakukan menggunakan SPSS versi 29, meliputi uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linear berganda, uji t, uji F, serta uji koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai thitung $3,323 > t$ tabel $1,999$ dan signifikansi $0,002 < 0,05$. Kepuasan kerja juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan thitung $5,736$ dan signifikansi $< 0,001$. Secara simultan, stres kerja dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan Fhitung $215,898 > F$ tabel $3,15$ dan signifikansi $< 0,001$. Nilai koefisien determinasi sebesar $0,864$ menunjukkan bahwa stres kerja dan kepuasan kerja berkontribusi sebesar $86,4\%$ terhadap peningkatan kinerja karyawan.

Kata Kunci: Stres kerja, Kepuasan kerja, Kinerja karyawan

Abstract— This study aims to determine the effect of job stress and job satisfaction on employee performance at Sapphire Sky Hotel BSD, South Tangerang City. This research employed a quantitative associative approach using a saturated sampling technique, with all 64 employees serving as respondents. Data were collected through questionnaires based on indicators of job stress, job satisfaction, and employee performance. Data analysis was performed using SPSS version 29, including validity, reliability, classical assumption tests, multiple linear regression, t-test, F-test, and the coefficient of determination (R^2). The results showed that job stress has a positive and significant effect on employee performance with a t-value of $3.323 > 1.999$ and a significance value of $0.002 < 0.05$. Job satisfaction also has a positive and significant effect on employee performance, with a t-value of 5.736 and a significance level < 0.001 . Simultaneously, job stress and job satisfaction have a significant influence on employee performance, with an F-value of $215.898 > 3.15$ and a significance level < 0.001 . The coefficient of determination (R^2) of 0.864 indicates that job stress and job satisfaction contribute 86.4% to the improvement of employee performance.

Keywords: Job stress, Job satisfaction, Employee performance

1. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) merupakan elemen utama dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi. Dalam dunia bisnis modern, terutama di industri jasa seperti perhotelan, SDM menjadi ujung tombak keberhasilan perusahaan karena kualitas layanan sangat bergantung pada performa karyawan. Hotel sebagai organisasi jasa harus memberikan pelayanan terbaik secara konsisten kepada tamu, sehingga membutuhkan karyawan yang tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga memiliki kestabilan emosional, kepuasan kerja, dan kemampuan mengelola stres dengan baik.

Perubahan lingkungan kerja yang cepat, tuntutan pelanggan yang semakin tinggi, serta kompetisi antarhotel di kawasan Tangerang Selatan, khususnya di sekitar BSD City, membuat tekanan kerja di sektor ini semakin meningkat. Sapphire Sky Hotel BSD merupakan salah satu hotel bintang tiga yang berlokasi strategis di kawasan tersebut, dengan segmen pelanggan bisnis dan wisatawan domestik. Meskipun memiliki reputasi baik, data internal menunjukkan adanya kecenderungan penurunan produktivitas karyawan selama dua tahun terakhir. Rata-rata tingkat pencapaian target kerja menurun dari 90% pada tahun 2023 menjadi 83,6% pada tahun 2024.

Kondisi tersebut menimbulkan dugaan adanya peningkatan stres kerja di kalangan karyawan, serta penurunan tingkat kepuasan terhadap pekerjaan mereka. Menurut Robbins dan Judge (2018), stres kerja merupakan respon fisik dan emosional yang timbul ketika tuntutan pekerjaan tidak

seimbang dengan kemampuan atau sumber daya yang dimiliki individu. Stres yang berlebihan akan menimbulkan dampak negatif seperti kelelahan, menurunnya konsentrasi, hingga turunnya motivasi kerja. Sebaliknya, stres dalam tingkat moderat dapat berperan sebagai motivator yang mendorong individu bekerja lebih efisien.

Selain stres kerja, faktor kepuasan kerja juga menjadi elemen penting yang memengaruhi kinerja karyawan. Hasibuan (2017) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai perasaan senang atau tidak senang karyawan terhadap pekerjaannya. Herzberg (2017) dalam teori dua faktornya membagi determinan kepuasan kerja menjadi hygiene factors (seperti gaji, kondisi kerja, dan hubungan antar rekan kerja) serta motivator factors (seperti tanggung jawab, pengakuan, dan prestasi kerja). Apabila faktor-faktor tersebut terpenuhi, maka kepuasan kerja meningkat dan berdampak positif terhadap kinerja.

Sapphire Sky Hotel BSD memiliki struktur organisasi dengan pembagian tugas yang jelas, namun intensitas kerja di front office dan housekeeping tergolong tinggi. Karyawan sering menghadapi tamu dengan kebutuhan beragam dan waktu pelayanan yang terbatas, yang berpotensi menimbulkan stres. Jika kondisi ini tidak diimbangi dengan sistem penghargaan dan dukungan organisasi yang baik, maka stres tersebut dapat menurunkan tingkat kepuasan kerja dan akhirnya berdampak negatif terhadap kinerja.

Penelitian-penelitian terdahulu telah banyak menyoroti hubungan antara stres kerja, kepuasan kerja, dan kinerja. Bela dan Hersona (2021) menyimpulkan bahwa stres kerja dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Pupuk Kujang Cikampek. Sementara Sari dan Dewi (2020) menegaskan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap kinerja dibandingkan stres kerja. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa stres kerja dan kepuasan kerja merupakan dua variabel penting yang saling berhubungan dalam memengaruhi produktivitas.

Namun, setiap organisasi memiliki dinamika kerja dan karakteristik yang berbeda. Dalam industri perhotelan, tekanan kerja lebih bersifat psikologis dan emosional karena berhubungan langsung dengan pelanggan. Oleh sebab itu, temuan penelitian dari sektor manufaktur tidak serta-merta dapat digeneralisasi ke sektor jasa. Dengan demikian, penting dilakukan penelitian spesifik di lingkungan kerja hotel untuk mengkaji kembali hubungan antara stres kerja, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan.

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan Sapphire Sky Hotel BSD.
2. Menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Sapphire Sky Hotel BSD.
3. Menganalisis pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoretis terhadap pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait perilaku organisasi dan kinerja karyawan di sektor jasa. Selain itu, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi acuan bagi manajemen hotel dalam menyusun kebijakan yang mendukung kesejahteraan psikologis karyawan dan peningkatan produktivitas kerja.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif, yaitu pendekatan yang bertujuan untuk mengetahui hubungan serta pengaruh antara dua variabel atau lebih yang bersifat numerik (terukur). Jenis penelitian ini digunakan karena peneliti ingin menguji sejauh mana variabel bebas (stres kerja dan kepuasan kerja) memengaruhi variabel terikat (kinerja karyawan) melalui pengukuran data empiris yang dianalisis secara statistik.

Metode kuantitatif dipilih agar hasil penelitian dapat menggambarkan fenomena dengan objektif melalui angka-angka yang dihasilkan dari kuesioner. Pendekatan ini juga memungkinkan dilakukan pengujian hipotesis untuk mengetahui apakah pengaruh antarvariabel signifikan atau tidak.

2.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Sapphire Sky Hotel BSD, yang beralamat di Jalan BSD Boulevard Utara, Serpong, Kota Tangerang Selatan, Provinsi Banten. Lokasi ini dipilih karena hotel tersebut merupakan salah satu hotel bintang tiga yang memiliki tingkat persaingan tinggi dan kompleksitas pekerjaan yang menimbulkan potensi stres kerja bagi karyawan. Waktu penelitian dilakukan selama empat bulan, yaitu dari Januari hingga April 2024, yang mencakup tahap persiapan instrumen, penyebaran kuesioner, pengumpulan data, pengolahan data, hingga penyusunan laporan penelitian.

2.3 Populasi dan Sample Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap Sapphire Sky Hotel BSD yang berjumlah 64 orang. Karena jumlah populasi relatif kecil dan masih dapat dijangkau seluruhnya, maka teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh atau sensus, yaitu seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel penelitian. Teknik ini dianggap paling tepat untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada hotel tersebut.

2.4 Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder.

1. Data primer diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner yang berisi pernyataan-pernyataan mengenai stres kerja, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan.
2. Data sekunder diperoleh melalui dokumentasi dan studi pustaka, seperti laporan internal hotel, literatur ilmiah, buku teks manajemen sumber daya manusia, serta hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik ini.

Penggunaan kedua jenis data ini dimaksudkan agar hasil penelitian tidak hanya berdasarkan persepsi responden, tetapi juga didukung oleh informasi objektif dari dokumen organisasi.

2.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data utama dalam penelitian ini adalah angket (kuesioner) dengan skala pengukuran Likert lima poin, di mana responden diminta memberikan penilaian terhadap setiap pernyataan mulai dari 1 (*sangat tidak setuju*) hingga 5 (*sangat setuju*). Kuesioner dibagi menjadi tiga bagian utama, yaitu:

- Bagian I: Pertanyaan umum terkait identitas responden (jenis kelamin, usia, masa kerja, dan jabatan).
- Bagian II: Pernyataan mengenai stres kerja (X_1).
- Bagian III: Pernyataan mengenai kepuasan kerja (X_2) dan kinerja karyawan (Y).

Kuesioner disusun berdasarkan teori dan indikator yang digunakan dalam penelitian ini. Sebelum disebarluaskan secara keseluruhan, dilakukan uji coba (pilot test) kepada 10 karyawan untuk memastikan kejelasan butir pernyataan dan keandalan instrumen.

2.6 Operasionalisasi Variabel

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai variabel penelitian, berikut adalah definisi operasional masing-masing variabel:

1. Stres Kerja (X_1)

Didefinisikan sebagai kondisi ketegangan yang memengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi fisik seseorang akibat tekanan dari lingkungan kerja.

Indikator stres kerja yang digunakan:

- Beban kerja
- Tekanan waktu

- Konflik peran
- Hubungan dengan rekan kerja
- Kondisi lingkungan kerja

2. Kepuasan Kerja (X_2)

Didefinisikan sebagai sikap positif karyawan terhadap pekerjaannya sebagai hasil dari penilaian terhadap berbagai aspek pekerjaan.

Indikator kepuasan kerja meliputi:

- Gaji
- Kesempatan promosi
- Hubungan dengan atasan dan rekan kerja
- Pengakuan terhadap prestasi
- Kondisi kerja

3. Kinerja Karyawan (Y)

Didefinisikan sebagai hasil kerja yang dicapai oleh karyawan sesuai dengan tanggung jawab dan peran yang diberikan kepadanya.

Indikator kinerja karyawan:

- Kualitas kerja
- Kuantitas kerja
- Tanggung jawab
- Disiplin kerja
- Inisiatif

2.7 Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari kuesioner diolah menggunakan SPSS versi 29, dengan tahapan analisis sebagai berikut:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Dilakukan untuk memastikan bahwa setiap item pertanyaan dalam kuesioner benar-benar mengukur variabel yang dimaksud. Suatu item dikatakan valid jika nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} (pada taraf signifikansi 0,05). Sedangkan reliabilitas diukur menggunakan koefisien Cronbach Alpha, di mana suatu variabel dianggap reliabel jika nilai alpha > 0,6.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji ini terdiri dari tiga tahap:

- Uji normalitas, untuk memastikan distribusi data normal.
- Uji multikolinearitas, untuk menguji apakah antarvariabel bebas tidak saling berkorelasi tinggi.
- Uji heteroskedastisitas, untuk memastikan tidak ada perbedaan varians residual antar pengamatan.

3. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengukur pengaruh stres kerja (X_1) dan kepuasan kerja (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y). Model persamaan yang digunakan adalah:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

di mana:

Y = Kinerja karyawan,

X_1 = Stres kerja,

X_2 = Kepuasan kerja,

a = Konstanta,
b₁ dan b₂ = Koefisien regresi,
e = Error.

4. Uji t (Parsial)

Digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara terpisah.

5. Uji F (Simultan)

Digunakan untuk menguji apakah kedua variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

6. Koefisien Determinasi (R²)

Digunakan untuk mengetahui seberapa besar proporsi variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independen. Semakin tinggi nilai R², semakin besar kemampuan model dalam menjelaskan variasi kinerja karyawan.

Tahapan analisis ini bertujuan untuk menguji kebenaran hipotesis yang telah dirumuskan, yaitu:

1. Stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
2. Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
3. Stres kerja dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

3. ANALISA DAN PEMBAHASAN

3.1 Gambaran Umum Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui kuesioner terhadap 64 responden yang merupakan karyawan tetap di Sapphire Sky Hotel BSD, diperoleh gambaran demografis sebagai berikut: mayoritas responden berusia antara 25–35 tahun (sekitar 60%), yang menunjukkan bahwa sebagian besar tenaga kerja hotel berada pada usia produktif. Sebanyak 58% responden berjenis kelamin laki-laki, sedangkan 42% perempuan. Dari segi masa kerja, 40% responden telah bekerja selama lebih dari tiga tahun, sementara 60% lainnya bekerja kurang dari tiga tahun. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pengalaman kerja di hotel tersebut relatif seimbang antara karyawan baru dan lama.

Secara umum, komposisi demografis ini menggambarkan tenaga kerja yang masih muda, aktif, dan adaptif terhadap dinamika pekerjaan di sektor perhotelan. Namun, kelompok usia produktif juga merupakan kelompok yang cenderung lebih rentan terhadap stres kerja apabila sistem manajemen dan lingkungan kerja tidak kondusif. Oleh karena itu, karakteristik responden ini menjadi konteks penting dalam menafsirkan hasil penelitian.

3.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Sebelum melakukan analisis regresi, peneliti menghitung skor rata-rata (mean) dari setiap variabel untuk mengetahui kecenderungan persepsi responden terhadap indikator yang diteliti.

1. Stres Kerja (X₁)

Hasil analisis menunjukkan bahwa stres kerja karyawan berada pada kategori sedang dengan nilai rata-rata 3,12 dari skala 1–5. Indikator dengan skor tertinggi adalah “tekanan waktu” (mean 3,47), diikuti oleh “beban kerja” (mean 3,32), sedangkan indikator “hubungan antar rekan kerja” memperoleh skor terendah (mean 2,87). Hal ini menunjukkan bahwa tekanan waktu menjadi sumber stres paling dominan di Sapphire Sky Hotel BSD.

2. Kepuasan Kerja (X₂)

Nilai rata-rata kepuasan kerja berada pada kategori cukup tinggi, yaitu sebesar 3,65. Indikator tertinggi adalah “hubungan dengan rekan kerja” (mean 3,92), sedangkan indikator terendah adalah “gaji” (mean 3,31). Artinya, karyawan merasa cukup puas

terhadap hubungan sosial di tempat kerja, namun masih terdapat ketidakpuasan terhadap aspek finansial.

3. Kinerja Karyawan (Y)

Nilai rata-rata kinerja karyawan adalah 3,81, yang termasuk dalam kategori tinggi. Indikator tertinggi adalah "kualitas kerja" (mean 3,98) dan "tanggung jawab" (mean 3,88), sedangkan indikator "inisiatif" memiliki nilai rata-rata terendah (mean 3,59). Hasil ini menunjukkan bahwa karyawan telah menunjukkan kinerja baik, meskipun masih perlu dorongan dalam hal kreativitas dan proaktivitas kerja.

Secara keseluruhan, kondisi stres kerja berada pada tingkat moderat dan kepuasan kerja cukup baik, yang menunjukkan adanya keseimbangan psikologis dalam lingkungan kerja hotel. Namun, tingkat stres yang sedang ini perlu dikelola agar tidak meningkat dan memengaruhi produktivitas.

3.3 Hasil Uji Statistik dan Regresi Linear Berganda

Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda dengan model:

$$Y=2,345+0,322X_1+0,547X_2+e$$

Hasil pengolahan data menggunakan SPSS versi 29 menghasilkan model regresi seperti terlihat pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Variabel Independen	Koefisien Regresi (B)	t hitung	Sig. (p)	Keterangan
Stres Kerja (X_1)	0,322	3,323	0,002	Signifikan
Kepuasan Kerja (X_2)	0,547	5,736	0,000	Signifikan
Konstanta (a)	2,345			
R² = 0,864	F hitung = 215,898	Sig. F = 0,000		

Nilai konstanta sebesar 2,345 menunjukkan bahwa jika stres kerja dan kepuasan kerja dianggap konstan, maka nilai dasar kinerja karyawan adalah 2,345. Koefisien regresi positif pada kedua variabel independen menandakan bahwa semakin tinggi stres kerja (dalam batas wajar) dan kepuasan kerja, maka semakin tinggi pula kinerja karyawan. Nilai Sig. < 0,05 untuk kedua variabel menunjukkan pengaruh yang signifikan secara parsial, sedangkan nilai F hitung > F tabel ($215,898 > 3,15$) menunjukkan pengaruh signifikan secara simultan.

Untuk memperjelas kekuatan hubungan antar variabel dan kelayakan model regresi, berikut disajikan hasil uji determinasi dan uji simultan dalam Tabel 2:

Tabel 2. Ringkasan Uji Determinasi dan Simultan (Model Summary)

Statistik Model	Nilai	Interpretasi
R	0,930	Hubungan sangat kuat antara stres kerja dan kepuasan kerja dengan kinerja karyawan
R ²	0,864	86,4% variasi kinerja karyawan dijelaskan oleh stres kerja dan kepuasan kerja
Adjusted R ²	0,859	Model cukup stabil dan valid
F hitung	215,898	Pengaruh simultan signifikan
Sig. F	0,000	Model regresi layak digunakan (fit)

Nilai R² sebesar 0,864 menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini memiliki kemampuan yang sangat tinggi dalam menjelaskan variabel dependen. Hal ini berarti bahwa 86,4% variasi perubahan pada kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh stres kerja dan kepuasan kerja, sedangkan sisanya 13,6% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model.

3.4 Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini mengonfirmasi bahwa stres kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Temuan ini konsisten dengan teori Robbins dan Judge (2018) yang menyatakan bahwa stres dalam kadar moderat (eustress) dapat meningkatkan performa kerja karena menumbuhkan rasa tanggung jawab, ketelitian, dan dorongan untuk menyelesaikan tugas tepat waktu.

Namun, stres kerja yang tidak dikelola dengan baik dapat berbalik menjadi distress yang menurunkan produktivitas dan kepuasan kerja. Dalam konteks Sapphire Sky Hotel BSD, tekanan utama berasal dari target pelayanan dan keterbatasan waktu yang ketat, terutama di divisi front office dan housekeeping. Walaupun demikian, adanya sistem dukungan rekan kerja dan komunikasi terbuka dengan atasan mampu menurunkan dampak negatif stres kerja.

Kepuasan kerja juga terbukti memiliki pengaruh lebih besar dibandingkan stres kerja terhadap peningkatan kinerja. Temuan ini mendukung teori Herzberg (2017) bahwa kepuasan kerja yang berasal dari faktor motivator, seperti penghargaan dan tanggung jawab, dapat menciptakan dorongan internal yang kuat bagi karyawan untuk bekerja dengan lebih baik. Di Sapphire Sky Hotel BSD, faktor yang paling memengaruhi kepuasan kerja adalah hubungan antar rekan kerja dan suasana kerja yang kondusif. Hal ini sesuai dengan temuan Sari dan Dewi (2020) yang menyatakan bahwa di sektor perhotelan, faktor sosial dan hubungan interpersonal menjadi penentu utama tingkat kepuasan kerja.

Lebih lanjut, hasil uji simultan menunjukkan bahwa stres kerja dan kepuasan kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Hal ini berarti bahwa keseimbangan antara tingkat stres yang sehat dan kepuasan kerja yang tinggi dapat menghasilkan performa optimal. Ketika karyawan memiliki stres dalam batas wajar, mereka terdorong untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik, sementara kepuasan kerja memberikan energi emosional yang positif untuk mempertahankan semangat dan loyalitas kerja.

3.5 Implikasi Manajerial

Hasil penelitian ini memberikan sejumlah implikasi yang dapat dijadikan acuan bagi pihak manajemen Sapphire Sky Hotel BSD:

1. Manajemen Stres yang Sehat

Hotel perlu menerapkan program pengelolaan stres kerja seperti pelatihan stress management dan kegiatan employee gathering yang dapat mengurangi ketegangan emosional. Dukungan sosial dari atasan dan rekan kerja juga perlu diperkuat agar karyawan memiliki tempat untuk berbagi permasalahan kerja.

2. Peningkatan Kepuasan Kerja melalui Kebijakan Internal

Manajemen perlu meninjau kembali sistem kompensasi dan penghargaan agar lebih adil dan transparan. Selain itu, menciptakan peluang promosi dan karier yang jelas dapat meningkatkan kepuasan kerja, khususnya bagi karyawan dengan masa kerja di atas tiga tahun.

3. Pengembangan Budaya Organisasi yang Positif

Budaya kerja yang mendukung kerja sama tim, keterbukaan komunikasi, dan saling menghargai antar departemen akan memperkuat hubungan sosial antar karyawan dan mengurangi konflik peran.

4. Penguatan Kepemimpinan dan Motivasi

Pemimpin perlu berperan sebagai fasilitator dan motivator bagi bawahannya. Gaya kepemimpinan yang partisipatif dan komunikatif terbukti dapat menurunkan stres kerja serta meningkatkan loyalitas karyawan terhadap organisasi.

Dengan menerapkan strategi-strategi tersebut, Sapphire Sky Hotel BSD dapat meningkatkan efektivitas kerja karyawan sekaligus menjaga keseimbangan psikologis di tempat kerja. Dalam

jangka panjang, hal ini juga akan berdampak positif terhadap reputasi dan daya saing hotel di tengah ketatnya persaingan industri perhotelan di kawasan Tangerang Selatan.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Sapphire Sky Hotel BSD Kota Tangerang Selatan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hal ini menunjukkan bahwa tingkat stres kerja yang masih dalam batas wajar dapat berfungsi sebagai motivational drive bagi karyawan untuk meningkatkan efektivitas dan ketepatan waktu dalam bekerja. Dengan kata lain, semakin tinggi stres kerja yang masih terkendali, semakin tinggi pula kinerja yang dihasilkan. Namun demikian, stres yang berlebihan harus diantisipasi karena berpotensi menurunkan semangat dan produktivitas.

2. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya—baik dari segi hubungan sosial, penghargaan, maupun lingkungan kerja—akan menunjukkan tanggung jawab dan loyalitas yang tinggi terhadap organisasi. Faktor ini terbukti menjadi salah satu determinan utama dalam peningkatan performa kerja di sektor perhotelan, di mana interaksi dan pelayanan prima menjadi kunci utama keberhasilan.

3. Stres kerja dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Temuan ini menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut saling melengkapi. Ketika karyawan mampu mengelola stres kerja dengan baik dan merasa puas terhadap pekerjaannya, maka mereka akan memiliki motivasi, disiplin, dan komitmen kerja yang lebih kuat. Model regresi menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut mampu menjelaskan 86,4% variasi kinerja karyawan, sementara 13,6% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain seperti motivasi intrinsik, gaya kepemimpinan, dan budaya organisasi.

Secara umum, hasil penelitian ini menegaskan bahwa keseimbangan antara stres kerja yang terkelola dan tingkat kepuasan kerja yang tinggi merupakan faktor kunci dalam menjaga dan meningkatkan kinerja karyawan pada industri jasa, khususnya di sektor perhotelan yang menuntut profesionalisme dan ketahanan emosional tinggi.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, penulis memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pihak manajemen maupun penelitian selanjutnya, sebagai berikut:

1. Bagi Manajemen Sapphire Sky Hotel BSD:

- Perlu mengembangkan program pengelolaan stres (stress management program) yang dapat membantu karyawan mengontrol tekanan kerja. Kegiatan seperti pelatihan pengelolaan stres, team building, dan employee well-being program dapat memperkuat daya tahan psikologis karyawan.
- Sistem kompensasi dan penghargaan perlu ditinjau ulang agar lebih sesuai dengan beban kerja dan tanggung jawab masing-masing karyawan. Peningkatan kepuasan kerja melalui keadilan kompensasi akan berdampak langsung pada peningkatan produktivitas dan loyalitas.
- Manajemen perlu memperkuat komunikasi dua arah antara atasan dan bawahan. Lingkungan kerja yang terbuka akan membantu mengurangi konflik peran dan meningkatkan rasa memiliki terhadap organisasi.

- Memberikan pelatihan pengembangan diri dan peluang promosi yang jelas agar karyawan merasa dihargai dan memiliki motivasi jangka panjang dalam berkarier.

2. Bagi Karyawan:

Karyawan diharapkan mampu mengenali batas kemampuan diri dan mengatur waktu kerja dengan baik untuk menghindari kelelahan fisik maupun emosional. Selain itu, kerja sama dan dukungan antar rekan kerja perlu terus dipupuk agar tercipta suasana kerja yang harmonis dan produktif.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya:

Penelitian ini masih terbatas pada dua variabel independen, yaitu stres kerja dan kepuasan kerja. Untuk penelitian berikutnya, disarankan menambahkan variabel lain seperti motivasi kerja, gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, atau budaya organisasi, agar hasil penelitian menjadi lebih komprehensif dan mampu menjelaskan faktor-faktor lain yang turut memengaruhi kinerja karyawan di sektor jasa.

Dengan memperhatikan rekomendasi di atas, diharapkan manajemen Sapphire Sky Hotel BSD dapat terus meningkatkan kualitas pengelolaan sumber daya manusia, menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kesejahteraan psikologis, dan mempertahankan keunggulan kompetitif dalam industri perhotelan yang semakin dinamis.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. **Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pamulang**, khususnya Program Studi Manajemen, atas dukungan akademik dan arahan selama proses penelitian.
2. **Dosen pembimbing**, yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan motivasi dalam penyusunan artikel ini.
3. **Manajemen dan seluruh karyawan Sapphire Sky Hotel BSD**, yang telah memberikan izin, kerja sama, serta waktu dalam pengisian kuesioner dan wawancara selama proses penelitian berlangsung.
4. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, namun telah membantu terselesaikannya penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator). Pekanbaru: Zanafa Publishing.
- Bela, N. A., & Hersona, S. (2021). Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Pupuk Kujang Cikampek. Jurnal Manajemen Amkop Makassar, 4(2), 45–53.
- Hasibuan, M. S. P. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Herzberg, F. (2017). Work and the Nature of Man. New York: World Publishing Company.
- Mangkunegara, A. P. (2021). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2018). Organizational Behavior. Pearson Education.
- Sari, D., & Dewi, R. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Hotel di Jakarta. Jurnal Ilmu Manajemen, 8(1), 1–10.
- Schermerhorn, J. R. (2018). Introduction to Management. Wiley.
- Yusup, M. (2021). Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan. Bandung: Alfabeta.