

PENGARUH KELELAHAN EMOSIONAL, PERUBAHAN LINGKUNGAN DAN KONFLIK INTERNAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN HOTEL CANTIKA BUKAKA

Hendra Kadir^{*1}, Muh. Said², Muhammad Hidayat³

^{*1}Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

²Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

³Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

E-mail : ^{*1}hendrakadir89@gmail.com, ²muhsaid2601@gmail.com, ³hidayat2401@yahoo.com

ABSTRAK

Fenomena pelayanan karyawan yang kurang maksimal berdampak pada penurunan pendapatan hotel. Hal tersebut disebabkan oleh faktor kelelahan emosional, perubahan lingkungan, dan konflik internal yang terjadi pada karyawan Hotel Cantika Bukaka. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis : 1) Pengaruh kelelahan emosional terhadap kinerja karyawan, 2) Pengaruh perubahan lingkungan terhadap kinerja karyawan, 3) Pengaruh konflik internal terhadap kinerja karyawan, 4) Pengaruh kelelahan emosional, perubahan lingkungan dan konflik internal terhadap kinerja karyawan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian survey yang dianalisis. Penelitian dilaksanakan pada Hotel Cantika Bukaka Siwa Kab. Wajo Sulsel pada bulan Maret 2022 dengan jumlah responden sebanyak 40 orang karyawan Hotel Cantika Bukaka Siwa Kab. Wajo. Metode yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Berganda, Uji T, Uji F, dan Koefisien Determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Kelelahan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, 2) Perubahan lingkungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, 3) Konflik internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, 4) Kelelahan emosional, perubahan lingkungan dan konflik internal secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci : Kelelahan Emosional, Perubahan Lingkungan, Konflik Internal, Kinerja Karyawan.

ABSTRACT

The phenomenon of employee service that is less than optimal has an impact on the decline in hotel revenue. This is due to emotional exhaustion factors, environmental changes, and internal conflicts that occur in employees of Hotel Cantika Bukaka. This study aims to find out and analyze: 1) The influence of Emotional exhaustion on employee performance, 2) The influence of environmental changes on employee performance, 3) The influence of internal conflicts on employee performance, 4) The influence of Emotional exhaustion, environmental changes and internal conflicts on employee performance.

This research uses a quantitative approach with the type of survey research analyzed. The research was conducted at the Hotel Cantika Bukaka Siwa Kab. Wajo Sulsel in March 2022 with a total of respondents as many as 40 employees of Hotel Cantika Bukaka Siwa Kab. Wajo. The methods used to test hypotheses are Validity Test, Reliability Test, Classical Assumption Test, Multiple Regression Analysis, Test t, Test F, and Determination Coefficient.

The results showed that 1) Emotional exhaustion has a negative and significant effect on employee performance, 2) Environmental changes have a positive and significant effect on employee performance, 3) Internal konflik has a positive and significant effect on employee performance, 4) Emotional exhaustion, environmental changes and internal conflicts simultaneously have a significant effect on employee performance.

Keywords: Emotional Exhaustion, Environmental Changes, Internal Conflicts, Employee Performance.

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan aset yang sangat utama bagi sebuah perusahaan karena menjadi pelaku utama dan aktif dari segala aktivitas dalam perusahaan. Sumber

daya manusia yang produktif mampu menghasilkan pelayanan yang optimal dalam rangka menghasilkan kepuasan konsumen yang utama. Perusahaan yang tidak memiliki sumber daya manusia yang memadai maka akan membuat perusahaan tersebut menjadi tersendat-sendat atau bahkan gulung tikar atau bangkrut akibat mengabaikan sumber daya manusianya untuk itu perusahaan harus mampu mengarahkan keberadaan sumber daya manusia menjadi salah satu asset yang penting dan mampu mewujudkan sebagai human capital yang handal untuk kepentingan perusahaan Hidayat, M., & Azzahra, D. F. (2019). .. Sumber daya manusia merupakan kunci pokok bagi perusahaan dalam menjalankan tujuannya (Firman, 2021). Secanggih apapun alat atau teknologi yang ada pada perusahaan kalau tidak dibarengi dengan kemampuan sumber daya manusia yang berkompeten maka dapat dipastikan perusahaan itu tidak akan berjalan lancar. Sebanyak apapun modal usaha yang dimiliki perusahaan tersebut kalau tidak dibarengi dengan sumber daya manusia yang berkompeten maka pengelolaan tidak akan maksimal.

Menurut Edy Sutrisno (2012) menyatakan sumber daya manusia diartikan sebagai sumber kekuatan yang berasal dari manusia-manusia yang dapat didayagunakan oleh organisasi. Sumber daya manusia adalah potensi manusia yang dapat dikembangkan untuk proses produksi, yang pada dasarnya potensi itu berbeda-beda dari setiap individu. Sedangkan Werther & Davis dalam Ekawarna (2018) menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah pegawai yang siap, mampu dan siaga dalam mencapai tujuan- tujuan organisasi.

Kesulitan yang dihadapi manajemen sumber daya manusia di masa depan tidak akan sama lagi dengan kondisi masa lampau. Kesulitannya yaitu bagaimana menciptakan perusahaan semakin beragam dan sistem pengelolaan semakin efisien, efektif dan produktif. Fenomena ini bisa dilihat dari Sumber daya manusia yang dimiliki Hotel Cantika Bukaka yang buruk yang berdampak pada pendapatan hotel tersebut menurun dikarenakan kualitas pelayanan yang buruk membuat orang-orang enggan untuk menginap di Hotel tersebut walaupun sarana dan prasarananya memadai. Kinerja karyawan Hotel Cantika Bukaka yang asal- asalan dalam melayani tamu hotel membuat kesan buruk bagi tamu yang menginap di hotel tersebut. Sehingga mereka tidak datang untuk kedua kalinya ke tempat tersebut.

Tabel 1. Laporan Pendapatan Hotel Cantika Bukaka Periode 2017 s/d 2021

No	Tahun	Banyaknya kamar yang Digunakan	Jumlah Tamu	Pendapatan
1	2017	3.438	7.131 orang	Rp. 823.645.000,-
2	2018	3.323	6.743 orang	Rp. 786.139.000,-
3	2019	3.295	6.170 orang	Rp. 611.384.000,-
4	2020	2.494	5.014 orang	Rp. 445.050.000,-
5	2021	2.674	5.358 orang	Rp. 720.000.000,-

*(Data diatas hanya menghitung pendapatan jumlah tamu dan kamar yang terpakai tanpa menghitung pengeluaran bulanan dan biaya operasional hotel)

Dari tabel 1. diatas menjelaskan bahwa normalnya pendapatan Hotel Cantika Bukaka berkisar Rp.823.645.000,- pada tahun 2017, namun kemudian ada penurunan pendapatan di tahun 2018 yang cukup signifikan. Kemudian pada tahun 2019 dan 2020 tersebut dilanda covid-19 sehingga sangat signifikan pendapatan Hotel Cantika Bukaka mengalami penurunan. Namun setelah New normal yang diberlakukan oleh pemerintah,

pendapatan Hotel Cantika Bukaka belum maksimal yakni hanya Rp.720.000.000,- sedangkan jumlah tamu yang bermalam hanya 5.358 orang berbeda jauh pada tahun 2017 yakni berjumlah 7.131 orang. Hal ini menunjukkan bahwa ada penurunan pendapatan yang terjadi pada Hotel Cantika Bukaka. Hal ini disebabkan oleh kinerja karyawan menurun, maka dari itu tidak bisa dipungkiri bahwa ada beberapa hal yang menjadi faktor penyebab sehingga menurunnya performa karyawan.

Maka dari itu penelitian ini akan menganalisa faktor penyebab sehingga kinerja karyawan pada Hotel Cantika Bukaka ini tidak maksimal. Faktor-faktor tersebut dikaji sehingga ada tiga faktor yang menjadi penyebab buruknya kualitas sumber daya manusia pada Hotel Cantika Bukaka antara lain kelelahan emosional, perubahan lingkungan kerja dan konflik internal. Kelelahan emosional pada karyawan ditandai dengan munculnya rasa cemas setiap kali memulai pekerjaan. Hal ini dikarenakan terlalu banyak energi yang difokuskan dan dikeluarkan terhadap hal lain sehingga pada saat memulai pekerjaan menjadi terganggu dan tidak menjadi optimal. Menurut Kristensen dalam Henndy Ginting & Hary Febriansyah (2020) menyatakan Kelelahan psikis atau kejenuhan seringkali dikonseptualisasi sebagai sebuah reaksi atas segala bentuk tuntutan pekerjaan. Karyawan pada fase ini akan merasakan kelelahan emosional secara terus-menerus dalam jangka waktu yang cukup lama. Akibatnya karyawan akan merasakan kelelahan secara mental seperti halnya penurunan tingkat konsentrasi dalam bekerja. Hal ini juga memungkinkan mengabaikan tugas tanggung jawab atas pekerjaan yang dimiliki.

Lingkungan kerja merupakan segala hal yang ada disekitar karyawan dan memberikan pengaruh kepada karyawan dalam beraktivitas. Menurut Nitisemito (2014) mengemukakan lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas yang dia emban atau yang menjadi tanggung jawabnya. Kehidupan sosial psikologi dan fisik dalam organisasi yang berpengaruh terhadap pekerjaan karyawan dalam melakukan tugasnya. Lingkungan kerja mempunyai makna penting bagi pekerja dalam menyelesaikan tugasnya. Suasana lingkungan yang sering berubah-ubah akan memberikan dampak terhadap karyawan yang bekerja di lingkungan tersebut.

Perubahan organisasi seringkali distimulasi oleh perubahan-perubahan yang terjadi di dalam lingkungan. Lingkungan umum dimana organisasi-organisasi sebagai sistem terbuka mencakup sisi teknologi, ekonomi, hukum, politik, demografik dan ekologiokal. Dari hasil pengamatan peneliti di lapangan menemukan beberapa fenomena yang terjadi pada Hotel Cantika Bukaka terkait perubahan lingkungan kerja yakni rusaknya beberapa fasilitas AC, sirkulasi udara, masalah kebersihan serta bau tidak nyaman. Umur penggunaan Air Conditioner sudah terbilang lama dan tidak dilakukan perbaikan sehingga ada beberapa fasilitas AC yang tidak berfungsi namun ada juga yang mengeluarkan bau tidak sedap pada saat dinyalakan. Fenomena lain terkait perubahan lingkungan adalah tidak adanya sirkulasi udara pada ruang dapur dan ruang laundry dikarenakan adanya penambahan ruangan yang dulunya ruang hijau terbuka kini disulap dan dirubah menjadi ruangan laundry sehingga sirkulasi udara diabaikan.

Adapun faktor lain yang mempengaruhi kinerja adalah konflik internal yang terjadi antar karyawan. Konflik internal akan menimbulkan ketegangan dan tekanan hidup, namun hal tersebut merupakan hal yang tidak bisa dipungkiri dari dunia kerja dan kehidupan. Ketika berhubungan dengan orang lain maka cenderung akan

menimbulkan konflik apabila terjadi perbedaan pendapat ringan atau dalam hal pemberian keputusan yang kurang tepat. Hal ini mungkin akan membentuk ketidakharmonisan antar karyawan pada sebuah perusahaan. Menurut McShane & Von Glinow dalam Ekawarna (2018) mendefinisikan konflik sebagai suatu proses ketika salah satu pihak merasa bahwa kepentingannya ditentang atau dipengaruhi oleh pihak lain

Fenomena yang terjadi pada Hotel Cantika Bukaka dalam hal ini adanya konflik yang sering timbul antarkaryawan. Salah satu permasalahan itu terkait adanya beban kerja ganda yang diberikan kepada karyawan namun tidak diberikan bonus sehingga menimbulkan ketegangan masalah pribadi terhadap karyawan lain. Karyawan tersebut merasa diperlakukan tidak adil oleh pengelola hotel sehingga memunculkan rasa benci terhadap karyawan lain yang hanya bekerja sesuai beban kerjanya saja dan tidak peduli dengan pekerjaan yang lain. Adapun permasalahan lain yakni adanya karyawan yang rajin namun ada beberapa karyawan yang bekerja bermalas-malasan membuat percekocokan atau perdebatan antara karyawan yang rajin dengan karyawan yang malas.

Menurut Hotepo dalam Ekawarna (2018) menyatakan ada enam sumber utama penyebab konflik yang menimbulkan sengketa yaitu perbedaan pendapat interpersonal yang muncul ketika seseorang mengalami stres individu, masalah yang dihasilkan dari konflik peran suatu kondisi yang terjadi ketika ada bentrokan alih peran seseorang dalam organisasi, perjuangan kelompok dan seseorang terhadap satu sama lain untuk mencapai kepentingan mereka, kesalahpahaman dan perbedaan pendapat dari diferensiasi, saling ketergantungan untuk kolaborasi yang tidak seimbang diantara beberapa pihak menjadi penyebab komunikasi dan interaksi sulit dan tekanan eksternal yaitu kekuatan-kekuatan luar perusahaan yang menekan sistem internal. Karena adanya konflik internal pada Hotel Cantika Bukaka membuat suasana dalam bekerja menjadi tidak harmonis sehingga kolaborasi antar karyawan menjadi tidak seimbang. Hal ini mengakibatkan kinerja karyawan pada Hotel Cantika Bukaka tidak maksimal yang berdampak pada kualitas pelayanan yang buruk.

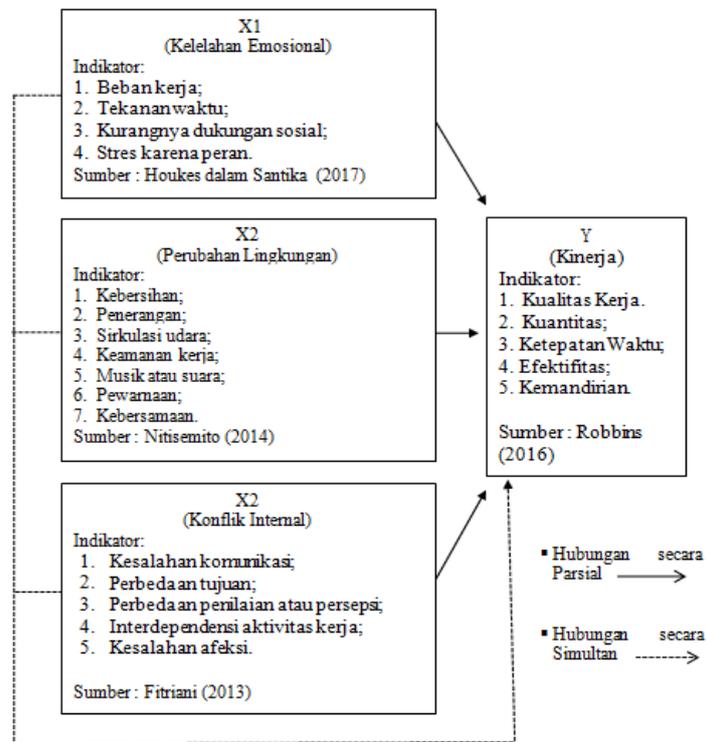
Kinerja karyawan merupakan hal yang sangat penting dalam hal tercapainya kepuasan konsumen. Karyawan yang bekerja disiplin dan patuh dengan aturan yang ada menghasilkan performa yang baik juga. Sehingga organisasi menghasilkan pelayanan yang baik pula. Aries & Baskoro (2012) secara etimologi, kinerja berasal dari kata prestasi kerja (performance) kinerja merupakan hasil dari suatu proses atau tingkat keberhasilan seseorang atau keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugasnya. kinerja atau performance adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi (Prawirosentono, 2012).

Karyawan pada Hotel Cantika Bukaka mengalami beberapa masalah terkait kelelahan emosional, perubahan lingkungan dan konflik internal. Karyawan diberikan beban kerja yang lebih dari semestinya serta lingkungan kerja yang tidak nyaman sehingga karyawan dalam menjalankan tugas-tugasnya tidak sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh kantor serta hasil kerja yang dicapai tidak sesuai dengan standar kinerja pegawai yang berlaku dalam kantor

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kelelahan Emosional, Perubahan Lingkungan dan Konflik Internal terhadap

Kinerja Karyawan pada Hotel Cantika Bukaka”.

Gambar 1. Kerangka Konseptual



Berdasarkan perumusan masalah, tinjauan pustaka, dan tinjauan terhadap penelitian terdahulu, maka dirumuskan empat hipotesis dalam penelitian ini, yaitu:

- H1 : Diduga ada pengaruh secara signifikan kelelahan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel Cantika Bukaka
- H2 : Diduga ada pengaruh secara signifikan perubahan lingkungan berpengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel Cantika Bukaka.
- H3 : Diduga ada pengaruh secara signifikan konflik internal berpengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel Cantika Bukaka.
- H4 : Diduga ada pengaruh secara signifikan kelelahan emosional, perubahan lingkungan dan konflik internal berpengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel Cantika Bukaka

METODE PENELITIAN

Penelitian ini melakukan pengambilan sampel dengan cara non random sampling (cara pengambilan sampel yang tidak acak) hal ini dikarenakan jumlah populasi pada karyawan Hotel Cantika Bukaka hanya berjumlah 40 (Empat puluh) orang. Penelitian ini dilaksanakan di Hotel Cantika Bukaka Siwa, Kab. Wajo pada bulan Maret hingga April 2022. Maka dari itu, populasi dalam penelitian ini merupakan karyawan Hotel Cantika Bukaka Kab. Wajo sebanyak 40 orang.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah suatu proses penelitian yang dilakukan dengan berdasar pada usulan penelitian yang terdiri dari banyak bentuk baik itu survei, analisis data dan kesimpulan data dengan menggunakan pengukuran, perhitungan, rumus dan kepastian data.

Sebelum melakukan pengujian regresi linier berganda syarat uji regresi yang harus dipenuhi adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

- Y = Variabel kinerja
 a = adalah nilai konstanta
 b1 = koefisien regresi variabel X1 (kelelahan emosional)
 b2 = koefisien regresi variabel X2 (perubahan lingkungan)
 b3 = koefisien regresi variabel X3 (konflik internal)
 X1 = variabel kelelahan emosional
 X2 = variabel perubahan lingkungan kerja
 X3 = variabel konflik internal
 E = *error* / variabel pengganggu

Teknik analisis data yang digunakan adalah uji kualitas data yaitu uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda dan pengujian hipotesis melalui uji t dan uji f serta koefisien determinasi (R square).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Pearson Correlation (t _{tabel})	Pearson Correlation (r _{hitung})	P-value	Ket
Kelelahan Emosional (X ₁)	1	0.312	0.529	0.000	Valid
	2	0.312	0.753	0.000	Valid
	3	0.312	0.654	0.000	Valid
	4	0.312	0.756	0.000	Valid
Perubahan Lingkungan (X ₂)	1	0.312	0.461	0.003	Valid
	2	0.312	0.337	0.034	Valid
	3	0.312	0.572	0.000	Valid
	4	0.312	0.588	0.000	Valid
	5	0.312	0.517	0.001	Valid
	6	0.312	0.756	0.000	Valid
	7	0.312	0.571	0.000	Valid
Konflik Internal (X ₃)	1	0.312	0.669	0.000	Valid
	2	0.312	0.699	0.000	Valid
	3	0.312	0.648	0.000	Valid
	4	0.312	0.824	0.000	Valid
	5	0.312	0.655	0.000	Valid
Kinerja Karyawan (Y)	1	0.312	0.610	0.000	Valid
	2	0.312	0.691	0.000	Valid
	3	0.312	0.683	0.000	Valid
	4	0.312	0.512	0.001	Valid
	5	0.312	0.689	0.000	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas pada variabel Kelelahan Emosional (X₁), Perubahan Lingkungan (X₂), Konflik Internal (X₃) dan Kinerja Karyawan (Y) menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} > r_{tabel} (0.312). Selain itu, hasil nilai p-value < α 0.05.

Hal ini menunjukkan bahwa keseluruhan item pada variable Kelelahan Emosional (X_1), Perubahan Lingkungan (X_2), Konflik Internal (X_3) dan Kinerja Karyawan (Y) dinyatakan valid untuk digunakan sebagai instrumen dalam penelitian.

Uji Reliabilitas

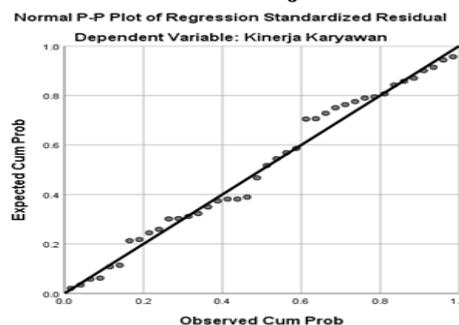
Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien Alpha	Ket
Kelelahan Emosional (X_1)	0.603	Reliabel
Perubahan Lingkungan (X_2)	0.605	Reliabel
Konflik Internal (X_3)	0.733	Reliabel
Kinerja Karyawan (Y)	0.631	Reliabel

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS v.26, semua pada variabel independen/ dependen berupa Kelelahan Emosional (X_1), Perubahan Lingkungan (X_2), Konflik Internal (X_3) dan Kinerja Karyawan (Y) menunjukkan bahwa nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari standar nilai yang telah ditentukan yaitu (> 0.50). Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa instrumen variabel penelitian dinyatakan reliabel. Jadi dapat disimpulkan bahwa indikator atau kuesioner yang digunakan pada setiap variabel dinyatakan handal atau dapat dipercaya sebagai alat ukur variabel.

Uji Normalitas

Gambar 2. Grafik Uji Normalitas



Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		40
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.72671287
Most Extreme Differences	Absolute	.112
	Positive	.090
	Negative	-.112
Test Statistic		.112
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Hasil olah data diatas menunjukkan besarnya nilai *Test statistic Kolmogrov-Smirnov* adalah 0.112 dan signifikan pada 0.200. Hal ini berarti data terdistribusi dengan normal. Sehingga data dapat diolah lebih lanjut dalam pemodelan uji.

Uji Multikolinearitas

Tabel 5. Uji Multikolinearitas

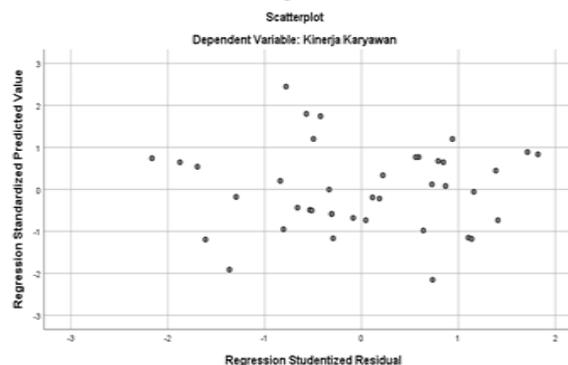
Model	Sig.	Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
(Constant)	.003		
Kelelahan Emosional	.005	.958	1.044
Perubahan Lingkungan	.000	.54z	1.846
Konflik Internal	.000	.525	1.906

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa tidak ada variabel independen yang memiliki nilai *tolerence* kurang dari 0.10 yang berarti tidak ada korelasi antar variabel independen yang nilainya lebih dari 95%. Sedangkan hasil perhitungan nilai VIF juga menunjukkan hal yang sama, tidak ada satu variabel independen yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolonieritas antar variabel independen dalam model regresi.

Uji Heterokedastisitas

Dalam penampilan gambar grafik *Scatter Plot* dibawah ini menunjukkan bahwa pola penyebaran pada titik- titiknya dan tidak membentuk suatu pola tertentu sehingga dalam penelitian ini bisa dikatakan tidak mengandung heterokedastisitas.

Gambar 3. Diagram Scatter Plot



Uji Autokorelasi

Tabel 6. Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.923 ^a	.852	.840	.756	2.064

Berdasarkan hasil olah data pada tabel 6 diatas menunjukkan bahwa nilai durbin-Watson adalah sebesar 2.064 yang dimana nilai ini tidak terletak diantara nilai DL 1.338

dan DU 1.658 sehingga dapat dikatakan bahwa $D_w > D_u$ atau $(2.064 > 1.658)$ sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat adanya autokorelasi.

Analisis Regresi Berganda

Tabel 7. Uji Regresi Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	
1	(Constant)	6.208	1.911	.003
	Kelelahan Emosional	-.261	.087	.005
	Perubahan Lingkungan	.377	.060	.000
	Konflik Internal	.426	.081	.000

Berdasarkan hasil uji data dengan SPSS diperoleh koefisien dalam perhitungan regresi di atas, maka persamaan regresinya menjadi:

$$Y = 6.208 - 0.261X_1 + 0.377X_2 + 0.426X_3$$

Persamaan regresi linear berganda di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Formulasi regresi linear berganda di atas diperoleh nilai konstanta sebesar 6.208 mempunyai pengertian bahwa jika skor meliputi kelelahan emosional, perubahan lingkungan dan konflik internal nilainya tetap, maka kinerja karyawan juga akan meningkat sebesar 6.208
2. Nilai koefisien regresi kelelahan emosional (X_1) sebesar -0.261 berarti bahwa jika terjadi kenaikan sebesar 1 pada variabel kelelahan emosional yang dimana variabel perubahan lingkungan dan konflik internal nilainya konstan, maka kinerja karyawan akan menurun sebesar -0.261.
3. Nilai koefisien regresi perubahan lingkungan (X_2) sebesar 0.377 berarti bahwa jika terjadi kenaikan sebesar 1 pada variabel perubahan lingkungan yang dimana variabel kelelahan emosional dan konflik internal nilainya konstan, maka kinerja karyawan akan meningkat sebesar 0.377.
4. Nilai koefisien regresi konflik internal (X_3) sebesar 0.426 berarti bahwa jika terjadi kenaikan sebesar 1 pada variabel konflik internal yang dimana variabel kelelahan emosional dan perubahan lingkungan nilainya konstan, maka kinerja karyawan akan meningkat sebesar 0.426.

Uji t (Secara Parsial)

Tabel 8. Hasil Uji t

Model		T	Sig.
1	(Constant)	3.248	.003
	Kelelahan Emosional	-3.001	.005
	Perubahan Lingkungan	6.315	.000
	Konflik Internal	5.282	.000

Berdasarkan tabel 8 diatas dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1 Pengaruh Kelelahan Emosional terhadap Kinerja Karyawan menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} sebesar -3.001 dan nilai sig sebesar 0.005 yang berarti bahwa nilai $sig < \alpha 0.05$ atau $(0.005 < 0.05)$ yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kinerja, maka dari itu (-) pada nilai t_{hitung} diabaikan maka nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $(3.001 > 2.026)$ namun arahnya negatif, maka disimpulkan H_1 diterima dan H_0 ditolak, artinya kelelahan emosional berpengaruh negatif secara signifikan terhadap kinerja karyawan di Hotel Cantika Bukaka.
- 2 Pengaruh Perubahan Lingkungan terhadap Kinerja Karyawan menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} sebesar 6.315 yang berarti lebih besar dari $t_{tabel} 2.026$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai $sig < \alpha 0.05$ atau $(0,00 < 0.05)$ dari maka disimpulkan H_1 diterima dan H_0 ditolak, artinya Perubahan Lingkungan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja karyawan di Hotel Cantika Bukaka.
- 3 Pengaruh Konflik Internal terhadap Kinerja Karyawan menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} sebesar 5.282 yang berarti lebih besar dari $t_{tabel} 2.026$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$, nilai $sig < \alpha 0.05$ atau $(0,00 < 0.05)$ dari maka disimpulkan H_1 diterima dan H_0 ditolak, artinya Konflik Internal berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja karyawan di Hotel Cantika Bukaka.

Uji F (Secara Simultan)

Tabel 9. Hasil Uji F

	Model	Sum of Squares	F	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	118.904	3	39.635	69.277	.000 ^b
	Residual	20.596	36	.572		
	Total	139.500	39			

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS ver. 26 yang dituangkan dalam tabel diatas menunjukkan bahwa F_{hitung} sebesar 69.277 dengan signifikan 0.000 . Oleh karena nilai F_{hitung} sebesar 69.277 lebih besar dari F_{tabel} senilai 2.87 dan nilai $Sig 0.000 < \alpha 0.05$, maka berarti variabel bebas/ independen (X) yang meliputi kelelahan emosional, perubahan lingkungan dan konflik internal secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Hotel Cantika Bukaka, atau bisa dikatakan H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.923 ^a	.852	.840	.756	2.064

Nilai koefisien determinasi (R square) sebesar 0.852 yang dapat diartikan bahwa variabel bebas/ independen (X) yang meliputi kelelahan emosional, perubahan lingkungan dan konflik internal mempunyai kontribusi sebesar 85.2% terhadap Kinerja

Karyawan di Hotel Cantika Bukaka, sedangkan sisanya sebesar 14.8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kelelahan Emosional terhadap Kinerja Karyawan Hotel Cantika Bukaka

Berdasarkan kerangka konseptual yang telah disusun bahwa variabel kelelahan emosional memiliki 4 (empat) indikator yaitu beban kerja, tekanan waktu, kurangnya dukungan sosial dan stres karena peran. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa secara parsial variabel kelelahan emosional memiliki pengaruh secara signifikan namun arahnya negative terhadap kinerja karyawan Hotel Cantika Bukaka. Hal ini dibuktikan dari nilai yang diperoleh yaitu nilai t_{hitung} sebesar $-(3.001)$ dan nilai sig sebesar 0.005 maka nilai sig $< \alpha 0.05$ atau $(0.005 < 0.05)$ yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kinerja, maka dari itu $(-)$ pada nilai t_{hitung} diabaikan maka nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $(3.001 > 2.026)$ namun arahnya negatif, maka disimpulkan H_1 diterima dan H_0 ditolak, artinya kelelahan emosional berpengaruh negatif secara signifikan terhadap kinerja karyawan di Hotel Cantika Bukaka. Ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kelelahan emosional yang dirasakan oleh karyawan akan berdampak dengan menurunnya kinerja karyawan di Hotel Cantika Bukaka. Hal ini mengindikasikan bahwa kelelahan emosional menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.

Dari data empiris yang diperoleh dari angket menunjukkan mayoritas karyawan menjawab setuju dengan rata-rata jawaban 4,46 bahwa mereka pernah mengalami kelelahan emosional yang dikarenakan tingginya beban kerja serta intensitas kerja yang dirasakan. Hal ini tentunya akan berdampak pada kondisi fisik dan psikis dari karyawan seperti mayoritas dari karyawan biasanya merasakan efek berupa rasa letih pada badan akibat intensitas dalam bekerja. Kelelahan emosional yang dirasakan karyawan juga biasanya terjadi dikarenakan faktor rekan kerja kurang mampu saling mendukung dalam melaksanakan tugas perusahaan. Selain itu, kelelahan emosional dari karyawan umumnya dikarenakan bekerja terlampaui keras dengan pekerjaannya di perusahaan.

Hal diatas didukung dari teori Kristensen dalam Henndy Ginting & Hary Febriansyah (2020) yang menyatakan bahwa kelelahan psikis atau kejenuhan seringkali dikonseptualisasi sebagai sebuah reaksi atas segala bentuk tuntutan pekerjaan.

Pengaruh Perubahan Lingkungan terhadap Kinerja Karyawan Hotel Cantika Bukaka

Berdasarkan kerangka konseptual bahwa variabel perubahan lingkungan kerja memiliki 7 (tujuh) indikator yaitu kebersihan, penerangan, sirkulasi udara, keamanan kerja, musik atau suara, pewarnaan dan kebersamaan. Hasil pengujian menunjukkan bahwa secara parsial variabel perubahan lingkungan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan di Hotel Cantika. Hal ini dibuktikan dari nilai yang diperoleh yaitu nilai t_{hitung} sebesar 6.315 yang berarti lebih besar dari $t_{tabel} 2.026$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka disimpulkan H_1 diterima, artinya Perubahan Lingkungan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja karyawan di Hotel Cantika Bukaka.

Menunjukkan bahwa perubahan lingkungan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di perusahaan. Semakin baik kondisi lingkungan kerjanya maka akan berdampak positif bagi kinerja karyawan dikarenakan dengan baik dan nyamannya kondisi lingkungan kerja maka karyawan akan semakin membuat karyawan semangat dan nyaman dalam melaksanakan pekerjaannya di hotel. Adanya pengaruh yang signifikan dan positif mengindikasikan bahwa karyawan merasa lingkungan kerja sudah cukup lumayan baik.

Hasil penelitian diatas yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan dan positif relevan dengan penelitian dari Wayan Pasek Suryawan, I Nengah Suardhika dan I Wayan Suarjana (2020) dengan judul penelitian “Pengaruh Lingkungan Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Peninsula Bay Resort, Tanjung Benoa”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Peninsula Bay Resort Tanjung Benoa, stres Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Peninsula Bay Resort Tanjung Benoa.

Ini menunjukkan bahwa faktor lingkungan kerja memang menjadi hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan, selain berdampak positif terhadap kinerja karyawan. Dengan kondisi lingkungan kerja yang memadai tentunya konsumen juga akan merasa puas jika kualitas pelayanan yang mereka terima baik.

Pengaruh Konflik Internal terhadap Kinerja Karyawan Hotel Cantika Bukaka

Berdasarkan kerangka konseptual bahwa variabel konflik internal memiliki 5 (lima) indikator yaitu kesalahan komunikasi, perbedaan tujuan, perbedaan penilaian atau persepsi, interdependensi aktivitas kerja dan kesalahan afeksi. Hasil pengujian menunjukkan bahwa secara parsial variabel konflik internal berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan di Hotel Cantika Bukaka. Hal ini dibuktikan dari nilai yang diperoleh yaitu nilai t_{hitung} sebesar 5.282 yang berarti lebih besar dari t_{tabel} 2.026 atau $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka disimpulkan H_1 diterima, artinya konflik internal berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja karyawan di Hotel Cantika Bukaka. Hal ini menunjukkan bahwa konflik internal berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan Hotel Cantika Bukaka. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin minimnya konflik internal yang terjadi di perusahaan akan berdampak baik bagi perusahaan. Sebagaimana yang diketahui bahwa semakin tinggi tingkat konflik kerja yang ada di perusahaan baik antar karyawan ataupun antar karyawan dengan pimpinan akan mempengaruhi kinerja karyawan di perusahaan.

Hasil analisis item kuesioner pada karyawan di Hotel Cantika Bukaka akan variabel konflik internal menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju dengan nilai rata-rata 4,28 bahwa mereka jarang memiliki masalah komunikasi dengan rekan kerja baik yang dikarenakan perbedaan visi dan pendapat dalam bekerja, selain itu mayoritas juga berpendapat bahwa sebagian besar karyawan mampu bekerja secara mandiri dan tidak bergantung antar sesama karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa konflik internal antar karyawan cukup minim meskipun perbedaan pendapat dan visi dalam bekerja pasti ada. Tetapi orientasi kualitas pelayanan oleh perusahaan harus tetap diutamakan dibandingkan persoalan interpersonal.

Menurut Hotepo dalam Ekawarna (2018) menyatakan ada enam sumber utama penyebab konflik yang menimbulkan sengketa yaitu perbedaan pendapat interpersonal, masalah yang dihasilkan dari konflik peran suatu kondisi yang terjadi ketika ada

bentrok alih peran seseorang dalam organisasi, perjuangan kelompok dan seseorang terhadap satu sama lain untuk mencapai kepentingan mereka, kesalahpahaman dan perbedaan pendapat dari diferensiasi, saling ketergantungan untuk kolaborasi yang tidak seimbang diantara beberapa pihak menjadi penyebab komunikasi dan interaksi sulit dan tekanan eksternal yaitu kekuatan-kekuatan luar perusahaan yang menekan sistem internal. Karena adanya konflik internal pada Hotel Cantika Bukaka membuat suasana dalam bekerja menjadi tidak harmonis sehingga kolaborasi antar karyawan menjadi tidak seimbang.

Hasil penelitian diatas sejalan dengan penelitian dari Giovanni (2015) dengan judul penelitian “Pengaruh Konflik Peran, Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Air Manado”. menunjukkan bahwa hasil perhitungan analisis regresi linier berganda dengan pengujian secara parsial diketahui variabel Konflik Kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Air Manado.

KESIMPULAN

1. Kelelahan emosional berpengaruh negatif secara signifikan terhadap kinerja karyawan di Hotel Cantika Bukaka. Berdasarkan hasil menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} sebesar -3.001 dan nilai sig sebesar 0.005 maka nilai $sig < \alpha 0.05$ atau $(0.005 < 0.05)$ yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kinerja, maka dari itu $(-)$ pada nilai t_{hitung} diabaikan maka nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $(3.001 > 2.026)$ namun arahnya negatif, maka disimpulkan H_1 diterima dan H_0 ditolak,
2. Perubahan Lingkungan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja karyawan di Hotel Cantika Bukaka. Berdasarkan hasil menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} sebesar 6.315 yang berarti lebih besar dari $t_{tabel} 2.026$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai $sig < \alpha 0.05$ atau $(0,00 < 0.05)$ dari maka disimpulkan H_1 diterima dan H_0 ditolak.
3. Konflik Internal berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja karyawan di Hotel Cantika Bukaka. Berdasarkan hasil menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} sebesar 5.282 yang berarti lebih besar dari $t_{tabel} 2.026$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$, nilai $sig < \alpha 0.05$ atau $(0,00 < 0.05)$ dari maka disimpulkan H_1 diterima dan H_0 ditolak.
4. Kelelahan Emosional, Perubahan Lingkungan dan Konflik Internal secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan Hotel Cantika Bukaka. Berdasarkan hasil menunjukkan bahwa F_{hitung} sebesar 69.277 dengan signifikan 0.000 berarti nilai $Sig 0.000 < \alpha 0.05$. Oleh karena nilai F_{hitung} sebesar 69.277 lebih besar dari F_{tabel} senilai 2.87 , berarti variabel bebas/ independen (X) yang meliputi kelelahan emosional, perubahan lingkungan dan konflik internal secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Hotel Cantika Bukaka atau H_0 ditolak dan H_1 diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Cahyo, Ramadhan., Hamiyati., & Rasha. (2021). Pengaruh Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Departement Housekeeping The Sultan Hotel and Residence Jakarta. *Jurnal Pendidikan dan Perhotelan*. Vol 1, No. 1, Hal 25-32.
- Christianto. (2016). Pengaruh Emotional Exhaustion Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.

- Dessy, Oktasar., S, Nurhayati, Nafsiah., & Ade, Kemala, J. (2016). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kelelahan Emosional terhadap Kinerja Bagian Administrasi Keuangan. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Darma*. Vol-.
- Donahue, E. G., Forest, J., Vallerand, R. J., Lemyre, P. N., Crevier-Braud, L., & Bergeron, É. (2012). Passion for work and emotional exhaustion: The mediating role of rumination and recovery. *Journal Applied Psychology, Health and Well-Being*, 4, 341–368.
- Ekawarna. (2018). *Manajemen Konflik dan Stres*. Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Firman, A. (2021). The Effect of Career Development on Employee Performance at Aswin Hotel and Spa Makassar. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 8(1), 133-146.
- Fitriana., Yudha, Rahayu. (2013). Persepsi Insentif dengan Konflik Kerja Karyawan Perusahaan Roti Salwa Trenggalek.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Giovanni. (2015). Pengaruh Konflik Peran, Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Air Manado. *Jurnal EMBA Vol.3 No.3*.
- Hendy, Ginting., & Harry, Febriansyah. (2020). Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ) III Omnibus Survey Faktor-Faktor Psikososial di Tempat Kerja. Jakarta. Kencana.
- Hidayat, M., & Azzahra, D. F. (2019). Pengaruh intellectual capital terhadap kinerja karyawan di PT Bosowa Propertindo Makassar. *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology*, 2(1), 12-21.
- I, W, P, Suryawan., I, N, Suardhika., & I, W, Suarjana. (2020). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Peninsula Bay Resort, Tanjung Benoa. *Jurnal pendidikan dan Perhotelan*, Vol. 1 No.3.
- Kowey, W, O. (2016). Pengaruh Kelelahan Emosional terhadap Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Karyawan PT. Pelindo IV (Persero) Cabang Ambon. *Jurnal Ekonomi Arthavidya*, 18(1), 72–88.
- Kusriyani, T., Magdalena, M., & Paramita, P, D., (2016). Pengaruh Konflik Peran, Kelelahan Emosional, dan Kepuasan Kerja terhadap Intensitas Turnover yang Dimediasi Komitmen Organisasi pada Dinas Pasar Kota Semarang. *Journal of Management*, 2(2), 1-13.
- Maulana. (2015). Pengaruh Konflik Dan lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.

- Miranda, D. (2013). Strategi Coping dan Kelelahan Emosional (Emotional Exhaustion) Pada Ibu yang Memiliki Anak Berkebutuhan Khusus. *eJournal Psikologi*, 1, 123-135.
- Muhamad, Nur, Ervan. (2020). Pengaruh Konflik Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja. *Skripsi: Jurusan manajemen*. Makassar. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Makassar.
- Muhklis, Catio., Sarwani., & Rukman. (2020). *Manajemen Sumber daya Manusia*. Tangerang. Indigo Media.
- Mujiatun, S., Jufrizen., & Ritonga, P. (2019). Model Kelelahan Emosional Antaseden dan dampaknya terhadap Kepuasan kerja dan Komitmen Dosen. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 9, 447-465.
- Ni, Kadek, Suryani., John, E, H, J. (2018). *Kinerja Organisasi*. Jogjakarta. CV. Rudi Utama.
- Nitisemo, Alex. (2016). *Manajemen Personalialia: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Ghalia Indonesia.
- Omisore., & Abodiun. (2014). Organizational Conflicts : Cause, Effects and Remedies, *International Journal of Academy Research in Economics and Management Sciences*. Vol-.
- P, B, Santika., & Gede, A, S. (2017). Kelelahan Emosional terhadap Kepuasa Kerja dan Komitmen Organisasional. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Vol_.
- R, R, Lia, Chairina. (2019). *Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sidoarjo. Zifatama Jawara.
- Raziq. (2015). Impact of Working Environment on Job Satisfaction. *Procedia Economics and Finance*.
- Reonal, D, S., & H, Siregar. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Super Setia sagita Medan. *Jurnal Ilmiah Solo*, Vol 9 No.2.
- Resty, Ismawanti. (2021). Dampak Manajemen Perubahan Lingkungan Kerja Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Pegawai PT. Telkom Indonesia Tbk DIVREG 3 Jawa Barat. *Jurnal Ilmu Administrasi* Volume 12, Nomor 1.
- Risa. (2018). Pengaruh Konflik Peran, Kelelahan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Perawat Rs Pku Muhammadiyah Gamping.
- Rivai. (2015). *Manajemen Sumber daya Manusia untuk perusahaan*. Cetakan.VII. Jakarta. Rajawali Press.
- Robbins., & Judge. (2016). *Perilaku Organisasi*. Jakarta. Penerbit salemba Empat.

Santika, P, B., & Sudibia, G, A. (2017). Pengaruh Kelelahan Emosional terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional. *E-Jurnal Manajemen Unud*. 6(2), 634–662.