

PENGARUH KONFLIK KERJA, BEBAN KERJA, LINGKUNGAN KERJA TERHADAP STRES KERJA AWAK KABIN PT. CITILINK INDONESIA BASE SURABAYA

Nur Arlina Rukiah Tahar

STIE Mahardhika Surabaya

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Pengaruh Konflik Kerja terhadap Stres Kerja Awak Kabin PT. Citilink Indonesia Base Surabaya (2) Pengaruh Beban Kerja terhadap Stres Kerja Awak Kabin PT. Citilink Indonesia Base Surabaya (3) Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Stres Kerja Awak Kabin PT. Citilink Indonesia Base Surabaya (4) Pengaruh Konflik Kerja, Beban Kerja, serta Lingkungan Kerja terhadap Stres Kerja Awak Kabin PT. Citilink Indonesia Base Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan mengolah data primer melalui kuesioner yang diberikan kepada Awak Kabin PT. Citilink Indonesia Base Surabaya. Pengambilan sampel dengan besaran 10-20%. Alat analisis pada penelitian ini menggunakan bantuan Microsoft Office Excell 2007. Metode analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif yaitu teknik analisis interaktif yang merupakan proses siklus yang bergerak diantara ketiga komponen pokok yaitu reduksi atau seleksi data, penyajian data dan verifikasi data atau penarikan kesimpulan. Dan dilakukan pengujian dengan uji validitas dan uji validitas. Setelah itu dilakukan Analisis deskriptif terdiri dari nilai Spearman Brown Berdasarkan hasil uji menunjukkan bahwa (1) Konflik kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja awak kabin PT. Citilink Indonesia Base Surabaya. (2) Beban kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja awak kabin PT. Citilink Indonesia Base Surabaya. (3) Lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja awak kabin PT. Citilink Indonesia Base Surabaya. (4) Konflik kerja, beban kerja, serta lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja awak kabin PT. Citilink Indonesia Base Surabaya. Saran untuk mengelola stres menjadi hal positif, berkompromi, mitigasi, melatih asertivitas, maupun self healing.

Kata Kunci: Konflik Kerja, Beban Kerja, Lingkungan Kerja, Stres Kerja

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Management ialah membimbing orang untuk mencapai tujuan utama organisasi atau bisnis, serta untuk merencanakan, mengatur, mengelola, serta mengendalikan sumber daya secara effective serta efisien. Mengumpulkan serta

menjalankan untuk mencapai tujuan tersebut. MSDM memegang peranan yang sangat penting di dalam organisasi, baik itu organisasi pemerintah iindustri, pendidikan dan lainnya.

Management sumber daya ialah pengetahuan, metode ataupun alat yang banyak digunakan secara effective serta efisien dalam

pengelolaan hubungan antara sumber daya serta peranan individu (karyawan), juga memanfaatkan sebaiknya sumber daya untuk dapat dimaksimalkan realisasi tujuan perusahaan. Peranan dan keotomatisan SDM tidak dapat diremehkan dengan adanya Peralatan canggih. Karena SDM sama pentingnya dengan strategi untuk menentukan realisasi tujuan perusahaan.

Citilink merupakan sebuah maskapai penerbangan yang bertarif murah serta anak perusahaan Garuda Indonesia. Maskapai ini didirikan pada tahun 2001 sebagai unit bisnis strategis (SBU) juga Maskapai ICC di Indonesia. Maskapai citilink Mulai beroperasi pada tanggal 30 bulan Juli tahun 2012, memiliki 17 pesawat dengan logo baru, tanda panggil juga seragam. Serta memperoleh Air Operator Certificate (AOC) setelah lepas dari manajemen Garuda Indonesia. Bandara utama maskapai adalah Bandara Udara Internasional Juanda di Surabaya.

Pramugari ialah seseorang yang melayani penumpang di dalam kabin. Pramugari bertanggung jawab untuk menjaga keselamatan, keamanan serta pelayanan penumpang pesawat. Tugas ini tertentangan dengan penumpang. Misalkan, saat harus meminta penumpang mematikan perangkat elektronik, memakai sabuk pengaman, serta langsung duduk di kursinya saat naik pesawat. memilih yang dapat mereka bawa, atau minta mereka untuk mengikuti prosedur keselamatan serta keamanan pesawat lain.

Konflik di tempat kerja dapat dipacu oleh ketidaksamaan pada hal yang ingin dicapai, pada diri sendiri juga orang lain. Konflik juga bisa disebabkan oleh perselisihan,

dengan tujuan yang berbeda-beda satu dan lainnya.

Beban kerja tampaknya melebihi kemampuan staf untuk bekerja. Kemampuan personel yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas (kinerja yang diharapkan) berbeda dengan kemampuan (kinerja sebenarnya) pada saat itu, perbedaan keduanya menunjukkan sulitnya tugas serta mencerminkan beban kerja.

Lingkungan kerja Sama dengan kondisi fisik, sosial serta psikologis suatu organisasi yang mempengaruhi kinerja serta produktivitas karyawan. Beberapa ahli mendefinisikan lingkungan kerja sebagai sesuatu yang ada dikaryawan serta berpengaruh pada pekerjaan serta prestasi kerja mereka Beberapa ahli percaya bahwa lingkungan kerja ialah alat secara keseluruhan. lingkungan, metode kerja serta organisasi kerja dihadapi oleh karyawan sebagai individu atau kelompok.

Tekanan kerja Sama dengan tekanan atau rasa tertekan dari karyawan dalam bekerja. Tekanan kerja dapat menimbulkan gejala seperti ketidakstabilan emosi, gelisah, kesepian, sulit tidur, merokok, ketidakmampuan untuk rileks, gelisah, gugup, tekanan darah tinggi serta gangguan pencernaan.

Dari segi pelayanan penumpang, tidak hanya konflik dengan penumpang saja yang biasa terjadi, namun konflik dengan sesama rekan kerja juga sering terjadi, yang berdampak sehingga memberikan satu tekanan dan beban pada saat pramugari melaksanakan tugasnya.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana konflik kerja, beban kerja serta lingkungan kerja mempengaruhi stres kerja. Konflik

kerja sebagai variabel bebas 1 (X1), beban kerja sebagai variabel bebas 2 (X2), lingkungan kerja sebagai variabel bebas 3 (X3), serta tekanan kerja sebagai variabel terikat 1 (Y1).

TINJAUAN PUSTAKA

Konflik Kerja

“Konflik” artinya konflik antar karyawan atau wilayah kerja, ketika salah satu pihak tidak puas dengan pihak lainnya maka konflik mulai terjadi. konflik dalam perusahaan mengambil berbagai bentuk untuk membatasi hubungan antara individu serta kelompok, Serta perbedaan pendapat masing-masing orang dapat menimbulkan kerugian, perselisihan, serta lain sebagainya.

Ivanko mengemukakan dalam Hamali, (2018: 236) bahwa konflik ialah pertentangan antara kebutuhan, nilai, serta kepentingan yang sebenarnya dari anggota organisasi.

Beban Kerja

Berdasarkan Regio, (dalam Purba ningrat dan Surya, 2015). “Beban kerja Sama dengan salah satu sumber stres, seperti pekerjaan yang membutuhkan kerja cepat sehingga menimbulkan pemusatan stres kerja.”

Beban kerja ialah keadaan dimana harus menyelesaikan pekerjaannya dalam jangka waktu yang telah ditentukan oleh sebuah perusahaan. Beban kerja juga tergantung pada kemampuan seseorang untuk menerima suatu pekerjaan.

Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja ialah segala bentuk alat serta bahan yang dihadapi karyawan di lingkungan tempat bekerja. Cara bekerja, serta tatanan kerja individu serta

kelompok. Berdasarkan Setiawan, (2016). “indikator lingkungan kerja meliputi: suasana kerja, hubungan dengan rekan kerja, serta ketersediaan fasilitas kerja. Jika lingkungan kerja sehat, nyaman serta aman, serta karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan bahagia, maka dapat dikatakan lingkungan kerjanya baik.”

Stres Kerja

Berdasarkan Much las dalam bagia, (2015: 113). Stres ialah “keadaan ketegangan yang mempengaruhi emosi, pikiran, serta kondisi fisik seseorang.”

Berdasarkan Robbins dalam noor, (2016: 11). Stres ini ialah “situasi yang dialami individu dalam menghadapi peluang, hambatan, kebutuhan, yang hasilnya dianggap tidak pasti tetapi penting.”

Berdasarkan ivanko dalam hamali, (2018: 241). Stres kerja didefinisikan oleh “kondisi internal serta eksternal yang menghasilkan kondisi serta gejala stres yang dialami oleh setiap orang yang mengalami depresi.”

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. penelitian kualitatif ialah penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat diperoleh melalui penggunaan prosedur statistik atau Cara kuantitatif.

Penelitian kualitatif ialah penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh objek penelitian. Misalnya, perilaku, , motivasi, tindAkan, dll., Dilakukan secara deskriptif dalam lingkungan alam khusus tanpa campur tangan manusia, serta digunakan dengan

Cara terbaik sebagai metode ilmiah umum. Karena penulis meyakini bahwa pertanyaan penelitian sangat kompleks serta dinamis, maka data yang diperoleh dilengkapi dengan Cara yang lebih natural yaitu wawancara serta survey kuisisioner dengan pramugari di base Surabaya.

Populasi dan Sampel

Berdasarkan penelitian Sugiyono, (2015). Populasi ialah "terdiri atas objek / topik dengan kualitas serta karakteristik tertentu, serta penulis menentukan objek / topik untuk melakukan Penelitian serta menarik Kesimpulan. Jika <100 Populasi, maka ambil sampel total dari populasi ini." Untuk populasi yang lebih besar dari 100, sampelnya ialah 10-20% dari populasi.

Dari pramugari PT. Citilink Indonesia di Surabaya yang digunakan penulis memiliki jumlah pramugari > 100, sehingga diambil sampel 10-20%. Dalam hal total lebih dari 100 orang (terdiri dari pramugari serta pramugari), maka sesuai sampling Requirement 10-20%, penulis mengambil sampel sebanyak 15 orang (gabungan pramugari serta pramugari penerbangan).

Teknik Pengumpulan Data

Data asli ialah data yang penulis peroleh langsung dari narasumber melalui observasi, wawancara serta kuisisioner di tempat, Data target pada data asli ialah data yang penulis temukan langsung di lapangan.

Berdasarkan sugiyono, (2016: 225). Data utama Sama dengan sumber data yang menyediakan data secara langsung kepada pengumpul data. Sumber data utama diperoleh melalui wawancara dengan subjek penelitian serta observasi langsung atau observasi lapangan.

Sumber dan Pengumpulan Data

Berdasarkan sugiyono, (2016: 225). Data utama Sama dengan "sumber data yang secara langsung memberikan data kepada pengumpul data, serta sumber data utama diperoleh melalui wawancara dengan subjek penelitian serta observasi langsung atau observasi langsung." Data primer mengacu pada data yang pertama kali direkam untuk tujuan tertentu, yang diperoleh langsung dari sumber aslinya. Sumber utama data ialah individu yang diwawancarai atau kelompok fokus.

Uji Instrumen

Validitas data Sama dengan ketepatan alat ukur sebagai alat Bantu. Validitas data kualitatif mengacu pada apakah hasil penelitian mencerminkan keadaan secara akurat serta didukung oleh bukti. sugiyono, (2018: 268-269). meyakini: "Dalam penelitian kualitatif ditemukan bahwa jika tidak terdapat perbedaan antara isi yang dilaporkan oleh penulis dengan keadaan objek penelitian yang sebenarnya, maka dapat dinyatakan effective. Namun apa yang dibutuhkan Yang perlu diketahui ialah bahwa Berdasarkan penelitian kualitatif Kebenaran data yang disajikan tidak tunggal, tetapi tergantung pada konstruksi orangnya, beragam serta tergantung pada konstruksi orangnya, dibentuk oleh proses psikologis masing-masing orang dengan latar belakang yang berbeda. "

Validitas mengacu pada kesucian antara alat ukur serta benda yang ingin diukur, artinya alat ukur yang digunakan dalam pengukuran dapat digunakan untuk mengukur benda yang ingin diukur. Untuk menggunakan program Microsoft excell untuk menguji efektivitas ini.

Suatu item instrumen valid jika nilai korelasinya ialah "positif" serta "lebih besar atau Sama dengan r tabel".

Uji Reabilitas

Realibilitas ialah "konsistensi dari suatu rangkaian pengukuran atau rangkaian alat ukur, dapat berupa suatu pengukuran dimana alat ukur yang Sama (diuji dengan pengujian ulang) Akan memberikan hasil yang Sama, atau skor yang diberikan oleh dua evaluator subjektif. reabilitas subjektif. Validitas, yang berarti bahwa pengukuran yang reliable Akan terus diukur, tetapi belum tentu pengukuran itu harus dilakukan." dalam penelitian, reliabilitas mengacu pada derajat konsistensi antara tes berulang serta pengukuran yang dilakukan pada subjek dalam kondisi yang Sama.

Suatu penelitian dianggap dapat diandalkan jika dapat memberikan hasil yang konsisten untuk pengukuran yang Sama. Tingkat reliabilitas secara empiris dinyatakan dengan angka yang disebut nilai koefisien reliabilitas.

Nilai r xx yang mendekati angka 1 menunjukkan keandalan yang tinggi. Konsensus umum ialah jika ≥ 0.700 , reliabilitas dianggap memuaskan.

Analisis Data

Analisis data yang digunakan penulis ialah analisis kualitatif. Analisis kualitatif ialah jenis analisis data yang menginterpretasikan peristiwa berdasarkan hubungan antara satu fakta serta fakta lain dalam hubungan sebab akibat. Analisis kualitatif yang digunakan penulis ialah teknik analisis interaktif, yaitu proses siklus yang bergerak di antara tiga komponen utama yaitu reduksi atau pemilihan data, representasi data serta verifikasi data atau penarikan kesimpulan.

HASIL PENELITIAN

Uji Validitas

Perhitungan validitas dalam sebuah instrumen dapat menggunakan rumus hubungan product moment atau dikenal jua dengan korelasi pearson.

Tabel 4.4

Uji Validitas Variabel Konflik Kerja (X1) terhadap Variabel Stres Kerja (Y1)

RESPONDEN	Variabel										TOTAL
	KONFLIK KERJA (X1)					STRES KERJA (Y1)					
	1	2	3	4	5	16	17	18	19	20	
K1	4	5	3	4	5	4	5	4	5	3	42
K2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
K3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	44
K4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
K5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
K6	5	5	5	3	5	3	5	5	4	5	45
K7	5	5	4	3	5	3	5	5	5	4	44
K8	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	36
K9	4	4	5	3	4	3	4	4	4	5	40
K10	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	46
K11	5	5	5	3	5	3	4	5	5	5	45
K12	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	36
K13	4	4	3	2	4	2	4	4	4	3	34
K14	4	4	2	2	4	2	4	4	4	2	32
K15	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	46
r-hitung	0.816	0.815	0.816	0.781	0.815	0.781	0.745	0.816	0.745	0.816	
r-tabel	0.553	0.553	0.553	0.553	0.553	0.553	0.553	0.553	0.553	0.553	
Keterangan	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	

Sumber : Data Diolah Peneliti (2021)

Dengan data yang diolah diatas dapat dilihat bahwa data yang disajikan r-hitung > r-tabel. Dengan demikian data yang ditampilkan tersebut ialah Valid.

Tabel 4.5

Uji Validitas Variabel Beban Kerja (X2) terhadap Variabel Stres Kerja (Y1)

RESPONDEN	Variabel										TOTAL
	BEBAN KERJA (X2)					STRES KERJA (Y1)					
	6	7	8	9	10	16	17	18	19	20	
K1	3	5	5	3	5	4	5	4	5	3	42
K2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	48
K3	2	3	4	5	4	5	4	4	4	5	40
K4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	48
K5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	48
K6	3	5	5	5	5	3	5	5	4	5	45
K7	3	5	5	4	5	3	5	5	5	4	44
K8	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4	35
K9	2	3	4	5	5	3	4	4	4	5	39
K10	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	46
K11	3	5	4	5	5	3	4	5	5	5	44
K12	2	3	4	3	5	3	4	4	4	3	35
K13	2	3	4	3	3	2	4	4	4	3	32
K14	2	3	4	2	4	2	4	4	4	2	31
K15	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	46
r-hitung	0.890	0.890	0.816	0.785	0.740	0.679	0.816	0.863	0.792	0.785	
r-tabel	0.553	0.553	0.553	0.553	0.553	0.553	0.553	0.553	0.553	0.553	
Keterangan	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	

Sumber : Data Diolah Peneliti (2021)

Dengan data yang diolah diatas dapat dilihat bahwa data yang disajikan thitung > tabel. Dengan demikian data yang ditampilkan tersebut ialah Valid.

Tabel 4.6

Uji Validitas Variabel lingkungan Kerja (X3) terhadap Variabel Stres Kerja (Y1)

RESPONDEN	Variabel										TOTAL
	LINGKUNGAN KERJA (X3)					STRES KERJA (Y1)					
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
K1	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	43
K2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
K3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	44
K4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
K5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
K6	3	4	3	5	5	3	5	5	4	5	42
K7	3	5	3	5	5	3	5	5	5	4	43
K8	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4	34
K9	3	4	3	5	4	3	4	4	4	5	39
K10	3	5	3	5	5	3	5	5	5	5	44
K11	3	5	3	5	5	3	4	5	5	5	43
K12	3	4	3	5	4	3	4	4	4	3	37
K13	2	4	2	3	4	2	4	4	4	3	32
K14	2	4	2	4	3	2	4	4	4	2	31
K15	3	5	3	5	5	3	5	5	5	5	44
r-hitung	0.870	0.720	0.870	0.874	0.804	0.870	0.726	0.726	0.748	0.735	
r-tabel	0.553	0.553	0.553	0.553	0.553	0.553	0.553	0.553	0.553	0.553	
Keterangan	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	

Sumber : Data Diolah Peneliti (2021)

Dengan data yang diolah diatas dapat dilihat bahwa data yang disajikan thitung > tabel. Dengan demikian data yang ditampilkan tersebut ialah Valid.

Tabel 4.7

Uji Validitas Variabel Konflik Kerja (X1) , Variabel Beban Kerja (X2) serta Variabel lingkungan Kerja (X3) terhadap Variabel Stres Kerja (Y1)

RESPONDEN	Variabel																				TOTAL
	KONFLIK KERJA (X1)					BEBAN KERJA (X2)					LINGKUNGAN KERJA (X3)					STRES KERJA (Y1)					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
K1	4	5	3	4	5	3	5	5	3	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	85
K2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	96
K3	4	4	5	5	4	2	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	84
K4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	96
K5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	96
K6	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	3	4	3	5	5	3	5	5	4	5	88
K7	5	5	4	3	5	3	5	5	4	5	3	5	3	5	5	3	5	5	5	4	87
K8	4	4	4	2	4	2	3	4	4	4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4	89
K9	4	4	5	3	4	2	3	4	5	5	3	4	3	5	4	3	4	4	4	5	78
K10	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5	3	5	5	5	5	90
K11	5	5	5	3	5	3	5	4	5	5	3	5	3	5	5	3	4	5	5	5	88
K12	4	4	3	3	4	2	3	4	3	5	3	4	3	5	4	3	4	4	4	3	72
K13	4	4	3	2	4	2	3	4	3	3	2	4	2	3	4	2	4	4	4	3	84
K14	4	4	2	2	4	2	3	4	2	4	2	4	2	4	3	2	4	4	4	2	82
K15	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5	3	5	5	5	5	90
r-hitung	0.811	0.845	0.775	0.779	0.845	0.845	0.845	0.776	0.775	0.719	0.779	0.757	0.779	0.719	0.870	0.779	0.776	0.811	0.778	0.775	
r-tabel	0.553	0.553	0.553	0.553	0.553	0.553	0.553	0.553	0.553	0.553	0.553	0.553	0.553	0.553	0.553	0.553	0.553	0.553	0.553	0.553	
Keterangan	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	

Sumber : Data Diolah Peneliti (2021)

Dengan data yang diolah diatas dapat dilihat bahwa data yang disajikan thitung > ttabel. Dengan demikian data yang ditampilkan tersebut ialah Valid.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas mengacu pada penyediaan alat untuk mengukur tingkat yang harus diukur. Ada tiga Cara untuk mencapai reliabilitas tes,

yaitu: (1) tes tunggal, (2) tes ulang, serta (3) tes ekivalen (tes alternatif). Dalam pembahasan kali ini, kita hanya Akan membahas reliabilitas konsistensi internal.

Tabel 4.8

Uji Reliabilitas Variabel Konflik Kerja (X1) terhadap Variabel Stres Kerja Y1

Jumlah	
Data Ganjil	Data Genap
22	20
25	25
21	23
25	25
25	25
24	21
24	20
20	16
21	19
25	21
24	21
19	17
19	15
18	14
25	21
r-hitung	0.842
Sperman	0.914
r-tabel	0.553
Keterangan	Reliabel
Kategori	Sangat Tinggi

Sumber : Data Diolah Peneliti (2021)

Berdasarkan tabel di atas nilai Spearman = 0,914 > r tabel = 0,553, sehingga variabel yang digunakan dalam penelitian reliabel.

Tabel 4.9

Uji Reliabilitas Variabel Beban Kerja (X2) terhadap Variabel Stres Kerja (Y1)

Jumlah	
Data Ganjil	Data Genap
18	24
20	28
16	24
20	28
20	28
19	26
19	25
15	20
16	23
20	26
19	25
14	21
14	18
13	18
20	26
r-hitung	0.947
Sperman	0.973
r-tabel	0.553
Keterangan	Reliabel
Kategori	Sangat Tinggi

Sumber : Data Diolah Peneliti (2021)

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa nilai Spearman Brown = 0,973 > r tabel = 0,553, sehingga variabel yang digunakan dalam penelitian ini reliabel.

Tabel 4.10

Uji Reliabilitas Variabel lingkungan Kerja (X3) terhadap Variabel Stres Kerja (Y1)

Jumlah	
Data Ganjil	Data Genap
23	20
25	25
22	22
25	25
25	25
20	22
21	22
16	18
18	21
21	23
20	23
18	19
16	16
15	16
21	23
r-hitung	0.886
Sperman	0.940
r-tabel	0.553
Keterangan	Reliabel
Kategori	Sangat Tinggi

Sumber : Data Diolah Peneliti (2021)

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa nilai Spearman Brown = 0,940 > r tabel = 0,553, sehingga variabel yang digunakan dalam penelitian ini reliabel.

Tabel 4.11

Uji Reliabilitas Variabel Konflik Kerja (X1) , Variabel Beban Kerja (X2) serta Variabel lingkungan Kerja (X3) terhadap Variabel Stres Kerja (Y1)

Jumlah	
Data Ganjil	Data Genap
43	42
50	48
43	41
50	48
50	48
45	43
44	43
35	34
39	39
46	44
45	43
35	37
33	31
30	32
46	44
46	44
r-hitung	0.984
Sperman	0.992
r-tabel	0.553
Keterangan Reliabel	
Kategori	Sangat Tinggi

Sumber : Data Diolah Peneliti (2021)

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa nilai Spearman Brown = 0,992 > r tabel = 0,553, sehingga variabel yang digunakan dalam penelitian ini reliabel.

Analisis Deskriptif

Berdasarkan sugiyono, (2017: 149), "Analisis deskriptif digunakan untuk mencari serta menganalisis data

dengan mendeskripsikan atau mendeskripsikan data yang dikumpulkan, tanpa bermaksud untuk membuat kesimpulan atau generalisasi secara umum".

Tabel 4.12

Analisa Deskriptif Pengaruh Konflik Kerja (X1) terhadap Stres Kerja (Y1)

No.	Indikator	1	2	3	4	5	Rata-Rata	Kesimpulan
1	x1.1	0	0	0	7	8	4.53	Sangat Baik
2	x1.2	0	0	0	6	9	4.60	Sangat Baik
3	x1.3	0	1	3	2	9	4.27	Sangat Baik
4	x1.4	0	3	8	1	4	3.60	Baik
5	x1.5	0	0	0	6	9	4.60	Sangat Baik
6	y1.1	0	3	8	1	4	3.60	Baik
7	y1.2	0	0	0	7	8	4.53	Sangat Baik
8	y1.3	0	0	0	7	8	4.53	Sangat Baik
9	y1.4	0	0	0	7	8	4.53	Sangat Baik
10	y1.5	0	1	3	2	9	4.27	Sangat Baik
Pengaruh Konflik Kerja (X1) terhadap Stres Kerja (Y1)							4.31	Sangat Baik

Sumber : Data Diolah Peneliti (2021)

Dari data analisis deskriptif data diatas didapat hasil 4.31 yang artinya bahwa Konfik Kerja yang terjadi terhadap Stres Kerja berpengaruh sangat baik sehingga dapat dinyatakan bahwa respon responden ialah positif.

Tabel 4.13

Analisis Deskriptif Pengaruh Beban Kerja (X2) terhadap Stres Kerja (Y1)

No.	Indikator	1	2	3	4	5	Rata-Rata	Kesimpulan
1	x2.1	0	6	9	0	0	2.60	Tidak Baik
2	x2.2	0	0	6	0	9	4.20	Baik
3	x2.3	0	0	0	7	8	4.53	Sangat Baik
4	x2.4	0	1	3	2	9	4.27	Sangat Baik
5	x2.5	0	0	1	3	11	4.67	Sangat Baik
6	y1.1	0	3	8	1	4	3.60	Baik
7	y1.2	0	0	0	7	8	4.53	Sangat Baik
8	y1.3	0	0	0	7	8	4.53	Sangat Baik
9	y1.4	0	0	0	7	8	4.53	Sangat Baik
10	y1.5	0	1	3	2	9	4.27	Sangat Baik
Pengaruh Beban Kerja (X2) terhadap Stres Kerja (Y1)							4.17	Baik

Sumber : Data Diolah Peneliti (2021)

Dari data analisis deskriptif data diatas didapat hasil 4.17 yang artinya bahwa Beban Kerja yang terjadi terhadap Stres Kerja berpengaruh baik sehingga dapat dinyatakan bahwa respon responden ialah positif.

Tabel 4.14

Analisis Deskriptif Pengaruh lingkungan Kerja(X3) terhadap Stres Kerja (Y1)

No.	Indikator	1	2	3	4	5	Rata-Rata	Kesimpulan
1	x3.1	0	3	8	1	4	3.60	Baik
2	x3.2	0	0	0	8	7	4.47	Sangat Baik
3	x3.3	0	3	8	1	4	3.60	Baik
4	x3.4	0	0	1	3	11	4.67	Sangat Baik
5	x3.5	0	0	1	5	10	4.87	Sangat Baik
6	y1.1	0	3	8	1	4	3.60	Baik
7	y1.2	0	0	0	7	8	4.53	Sangat Baik
8	y1.3	0	0	0	7	8	4.53	Sangat Baik
9	y1.4	0	0	0	7	8	4.53	Sangat Baik
10	y1.5	0	1	3	2	9	4.27	Sangat Baik
Pengaruh Lingkungan Kerja(X3) terhadap Stres Kerja (Y1)							4.27	Sangat Baik

Sumber : Data Diolah Peneliti (2021)

Dari data analisis deskriptif data diatas didapat hasil 4.27 yang artinya bahwa lingkungan Kerja yang terjadi terhadap Stres Kerja berpengaruh sangat baik sehingga dapat dinyatakan bahwa respon responden ialah positif.

Tabel 4.15

Analisis Deskriptif Pengaruh Konflik Kerja(X1),Beban Kerja(X2) serta lingkungan Kerja (X3) terhadap Stres Kerja (Y1)

No.	Indikator	1	2	3	4	5	Rata-Rata	Kesimpulan
1	x1.1	0	0	0	7	8	4.53	Sangat Baik
2	x1.2	0	0	0	6	9	4.60	Sangat Baik
3	x1.3	0	1	3	2	9	4.27	Sangat Baik
4	x1.4	0	3	8	1	4	3.60	Baik
5	x1.5	0	0	0	6	9	4.60	Sangat Baik
6	x2.1	0	6	9	0	0	2.60	Tidak Baik
7	x2.2	0	0	6	0	9	4.20	Baik
8	x2.3	0	0	0	7	8	4.53	Sangat Baik
9	x2.4	0	1	3	2	9	4.27	Sangat Baik
10	x2.5	0	0	1	3	11	4.67	Sangat Baik
11	x3.1	0	3	8	1	4	3.60	Baik
12	x3.2	0	0	0	8	7	4.47	Sangat Baik
13	x3.3	0	3	8	1	4	3.60	Baik
14	x3.4	0	0	1	3	11	4.67	Sangat Baik
15	x3.5	0	0	1	5	10	4.87	Sangat Baik
16	y1.1	0	3	8	1	4	3.60	Baik
17	y1.2	0	0	0	7	8	4.53	Sangat Baik
18	y1.3	0	0	0	7	8	4.53	Sangat Baik
19	y1.4	0	0	0	7	8	4.53	Sangat Baik
20	y1.5	0	1	3	2	9	4.27	Sangat Baik
Pengaruh Konflik Kerja(X1),Beban Kerja(X2) serta Lingkungan Kerja (X3) terhadap Stres Kerja (Y1)							4.23	Sangat Baik

Sumber : Data Diolah Peneliti (2021)

Berdasarkan analisis deskriptif dari data di atas diperoleh hasil sebesar 4,23 yang artinya Konflik kerja (X1), beban kerja (X2) serta lingkungan kerja (X3) yang terjadi pada tekanan kerja mempunyai pengaruh yang sangat baik, sehingga dapat dikatakan bahwa orang yang diwawancarai. tanggapan penulis ialah positif.

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Teknik pengujian yang biasa saya gunakan untuk menguji keeffectiveness ialah dengan menggunakan korelasi pearson biner (*Pearson Moment Product*). Analisis ini dilakukan dengan mengkorelasikan skor tiap item dengan skor total. Skor total ialah jumlah dari semua item. Item yang secara signifikan terkait dengan skor total menunjukkan bahwa mereka dapat memberikan dukungan serta dapat mengekspresikan secara effective apa yang ingin mereka ungkapkan. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ (berdasarkan uji dua arah 0,05), maka alat atau soal memiliki korelasi yang signifikan dengan skor total (dinyatakan valid), sehingga validitasnya ialah alat tersebut dapat mengukur jarak yang dibutuhkan. benda. ukur.

Realibilitas Sama dengan Salah satu indikator yang menunjukkan

seberapa andal suatu alat ukur tersebut. artinya apabila dilakukan dua pengukuran atau lebih untuk gejala yang Sama menunjukkan sejauh mana konsistensi hasil pengukuran tersebut, perlu diketahui bahwa perhitungan / uji reliabilitas hanya dapat dilakukan pada masalah yang sudah ada atau memenuhi uji validitas. Data tersebut telah mencapai validitas pengujian, serta data tersebut dapat dikatakan reliable.

- a. Deskripsi hasil pengujian Konflik Kerja Terhadap Stres Kerja Awak Kabin PT. Citilink Indonesia Base Surabaya

Pada pengujian keabsahan data yang dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwa data penelitian tersebut di atas dinyatakan valid. Uji reliabilitas menunjukkan nilai Spearman = 0,914 > $r_{tabel} = 0,553$ yang menunjukkan bahwa data tersebut benar. Sehingga penulis menemukan nilai hasil dari masing-

masing angket ialah 4, 31 (sangat baik). oleh karena itu, konflik pekerjaan dengan tekanan kerja awak kabin PT.citilink Indonesia Base Surabaya berpengaruh positif. Berperanan aktif berarti pramugari dapat mengontrol dengan baik konflik yang dapat menimbulkan tekanan kerja, sehingga terhindar dari konflik serta tekanan kerja yang lama. Berkat hasil yang positif, para pramugari bisa menjalankan tugasnya dengan baik.

b. Deskripsi hasil Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Awak Kabin PT. Citilink Indonesia Base Surabaya

Pada pengujian keabsahan data yang dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwa data penelitian tersebut di atas dinyatakan valid. Pada pengujian reliabilitas diperoleh hasil Spearman = 0.973 > r-tabel = 0.553 yang menunjukkan bahwa data dapat dicapai. Sehingga penulis menemukan nilai hasil dari masing-masing angket ialah 4, 17 (baik). Oleh karena itu, tekanan kerja awak kabin PT.citilink Indonesia Base Surabaya berpengaruh positif. Menghasilkan efek positif artinya pramugari dapat mengontrol dengan baik beban kerja yang mungkin ditimbulkan oleh tekanan kerja, agar tidak menimbulkan beban kerja serta stres jangka panjang. Serta karena hasilnya yang positif, pramugari bisa menjalankan tugasnya dengan baik.

c. Deskripsi hasil lingkungan Kerja Terhadap Stres Kerja Awak Kabin PT. Citilink Indonesia Base Surabaya

Pada pengujian keabsahan data yang dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwa data penelitian tersebut di atas dinyatakan valid. Hasil pengujian reliabilitas diperoleh nilai spearman = 0,940 > r-tabel =

0,553 yang menunjukkan bahwa data dapat dicapai. Sehingga penulis menemukan nilai hasil dari masing-masing angket ialah 4, 27 (sangat baik). Oleh karena itu, lingkungan kerja awak kabin PT.citilink Indonesia Base Surabaya berpengaruh positif. Menghasilkan efek positif artinya lingkungan kerja yang dapat menimbulkan stres kerja dapat dikendalikan dengan baik oleh pramugari, sehingga tidak menimbulkan lingkungan kerja serta tekanan kerja yang berkepanjangan. Karena dampak positifnya, pramugari bisa bekerja dengan baik.

d. Deskripsi Konflik Kerja, Beban Kerja serta lingkungan Kerja Terhadap Stres Kerja Awak Kabin PT. Citilink Indonesia Base Surabaya

Saat pengujian keabsahan data yang dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwa data yang dipelajari diatas dinyatakan valid. Serta pada uji reliabilitas diperoleh nilai spearman = 0,992 > r tabel = 0,553 yang menunjukkan bahwa data dapat dicapai. Sehingga penulis menemukan nilai hasil dari masing-masing angket ialah 4, 23 (sangat baik). Oleh karena itu, terdapat konflik kerja, beban kerja serta lingkungan kerja yang menjadi tekanan kerja awak kabin PT.citilink Indonesia Base Surabaya berpengaruh positif. mendapat dampak positif berarti pramugari dapat dengan tepat menyelesaikan konflik kerja, beban kerja serta lingkungan kerja yang dapat menimbulkan stres kerja, sehingga tidak menimbulkan konflik kerja, beban kerja, lingkungan kerja serta tekanan kerja jangka panjang. maka dari itu, pramugari dapat bekerja dengan normal di bawah pengaruh positif yang ada.

Mengelola konflik kerja, beban kerja serta tekanan lingkungan kerja yang

baik Akan membuat karyawan tampil lebih baik dalam bekerja. Salah satu hal yang dapat dilakukan ialah mengurangi beban atau tekanan awak kabin dengan melakukan beberapa aktivitas aktif, seperti aktivitas relaksasi rutin.

Perusahaan perlu berperanan lebih aktif serta tanggap dalam mengenalkan budaya organisasi, hal ini Sama dengan suatu keharusan, karena kebiasaan karyawan baru tetap mempertahankan budaya organisasi perusahaan tempat mereka dulu bekerja.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Sebagian besar yang diwawancarai ialah perempuan, sebanyak 9 orang, terhitung 60%; responden laki-laki, hingga 6 orang, terhitung 40%. Sebagian besar responden berusia antara 20-25 tahun sebanyak 5 orang terhitung 33,33%, 26-30 tahun sebanyak 5 orang atau 33,33%. Responden yang berusia antara 31-35 tahun sebanyak 4 orang sebanyak 26,67%, kan responden terendah berumur diatas 35 tahun dengan persentase sebanyak 1 orang sebesar 6,67%.

Pada kategori pendidikan terakhir, responden berpendidikan SMA mendominasi yaitu sebanyak 10 (66, 67% responden dengan ijazah), sebanyak 2 (13, 33% responden) serta Jumlah responden be strata dengan 1 berpendidikan sebagai sebanyak 3, terhitung 20%.

Dari segi jam kerja, terdapat 5 responden yang telah bekerja 1-5 tahun yaitu 33, 33%, serta sebagian besar responden telah bekerja selama 6 sampai 10 tahun, dengan jumlah maksimal 9 orang atau 60%. , Paling sedikit yang diwawancarai berusia antara 11-15 tahun, dimana proporsi 1 orang ialah 6, 67%.

Saat menguji validitas, r hitung > r tabel didasarkan pada uji signifikansi 0, 05, yang menunjukkan bahwa semua item di atas valid. Serta saat pengujian reliabilitas, jika r hitung > nilai r tabel maka variabel yang digunakan dalam penelitian ialah reliable.

Diantara 15 responden dalam kuesioner tes, selalu ada keterkaitan antara konflik kerja, beban kerja serta lingkungan kerja, yang bergantung pada tekanan kerja pramugari PT.citilink Surabaya di Indonesia.

Berdasarkan hasil pengujian serta pembahasan di atas maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Konflik kerja berdampak positif terhadap tekanan kerja pramugari PT.citilink Surabaya di Indonesia.
2. Beban kerja berdampak positif terhadap tekanan kerja pramugari PT.citilink Surabaya di Indonesia.
3. lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap tekanan kerja pramugari PT.citilink Surabaya di Indonesia.
4. Konflik kerja, beban kerja serta lingkungan kerja berdampak positif terhadap tekanan kerja pramugari PT.citilink Surabaya, Indonesia.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai dampak positif konflik terkait konflik kerja, beban kerja serta lingkungan kerja terhadap stres kerja diharapkan dapat meningkatkan PT.citilink Indonesia Base Surabaya. penulis menyarankan agar semua pihak berperanan dalam mendukung peningkatan kinerja pramugari PT.citilink Indonesia Base Surabaya

dirancang khusus untuk bisnis. Pengelolaan perusahaan yang baik terkait konflik kerja, beban kerja serta tekanan kerja di lingkungan kerja Akan berdampak sangat baik bagi perusahaan serta karyawan.

Seperti halnya konflik di tempat kerja, jika konflik kerja, beban kerja, serta lingkungan yang diberikan kepada karyawan dapat dikelola dengan baik maka beban kerja serta lingkungan kerja Akan meningkatkan produktivitas karyawan. selain itu, mengelola tekanan kerja juga Akan berdampak pada kinerja karyawan.

Hubungan kerja yang baik antara karyawan serta perusahaan Akan membuat lingkungan serta suasana kerja semakin kondusif sehingga dapat meningkatkan produktivitas karyawan. Penting juga untuk mengelola tekanan karyawan, jika tekanan tersebut tidak dapat dikendalikan maka Akan berdampak buruk tidak hanya bagi karyawan tetapi juga bagi perusahaan. Oleh karena itu, diperlukan lebih banyak upaya untuk menyelesaikan masalah serta semua entitas terkait, yang pada akhirnya Akan berdampak baik bagi perusahaan.

Kelola stres secara aktif:

1. Ubah stres menjadi faktor positif
2. Kompromi
3. Motivasi
4. Berlatih kepercayaan diri
5. Mengatasi masalah yang menyebabkan stres
6. Cara mengatasi stres dengan membuat diri Anda bahagia
7. Uji stres

DAFTAR PUSTAKA

A.Y.Hamali. 2016. Strategi, Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia: Academic, Mengelola

Karyawan. Yogyakarta: Caps (Center For Academic Publishing Service).

Afandi, P. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator). Riau: Zanafa Publishing.

Afandi, P., 2018. MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA; Teori, Konsep dan Indikator, edisi 1. ed. Zanafa, Pekanbaru.

Anwar Prabu Mangkunegara. 2015. Sumber Daya Manusia Perusahaan. Cetakan kedua belas. Remaja Rosdakarya: Bandung

Esther Endang Dwi Lestari. Sri Langgeng Ratnasari. 2018. Pengaruh Konflik Interpersonal, Beban Kerja, dan Komunikasi Terhadap Stres Kerja Karyawan PT. Viking Engineering Batam.

Hamali. 2016. Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service)

Hasibuan, Malayu S.P. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.

Ni Luh Tesi Riani dan Made Surya Putra. 2017. Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Turnover Intention Karyawan. Nusa Dua Bali.

Nuryasin, Ilham. Mochammad Al Musadieg dan Ika Ruhana. 2016. Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol 41, No 1.

Riny Chandra dan Dody Adriansyah. 2017. Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Mega Auto Central Finance Cabang di Langsa

Riadi, Muchlisin, 2018, <https://www.kajianpustaka.com/2018/01/pengertian-dimensi-dan-pengukuran-beban-kerja.htm>, (Diakses Tanggal 15 Januari 2021)

Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.

Universitas Psikologi, 2019, <https://www.universitaspikologi.com/2020/01/teori-dan-aspek-aspek-beban-kerja.html>, (Diakses Tanggal 15 Januari 2021)

Universitas Psikologi, 2019, <https://www.universitaspikologi.com/2019/05/pengertian-lingkungan-kerja-jenis-dan-faktornya-menurut-ahli.html>, (Diakses tanggal 15 Januari 2021)