

**PENGARUH WORK LIFE BALANCE, STRESS KERJA DAN KONFLIK KERJA  
TERHADAP KEPUASAN KERJA PADA KARYAWAN HOTEL DI GRAND  
KANGEN HOTEL YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Oleh :

Christina Widiarti Kosta

11180547

PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2022

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**  
**SKRIPSI/TESIS/DISERTASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Kristen Duta Wacana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Christina Widiarti Kosta  
NIM : 11180547  
Program studi : Manajemen  
Fakultas : Bisnis  
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Duta Wacana **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“PENGARUH *WORK LIFE BALANCE*, *STRESS* KERJA DAN KONFLIK  
KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA PADA KARYAWAN HOTEL DI  
GRAND KANGEN HOTEL YOGYAKARTA”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Kristen Duta Wacana berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta  
Pada Tanggal : 11 Juli 2022

Yang menyatakan



(Christina Widiarti Kosta)  
NIM.11180547

## HALAMAN PENGAJUAN

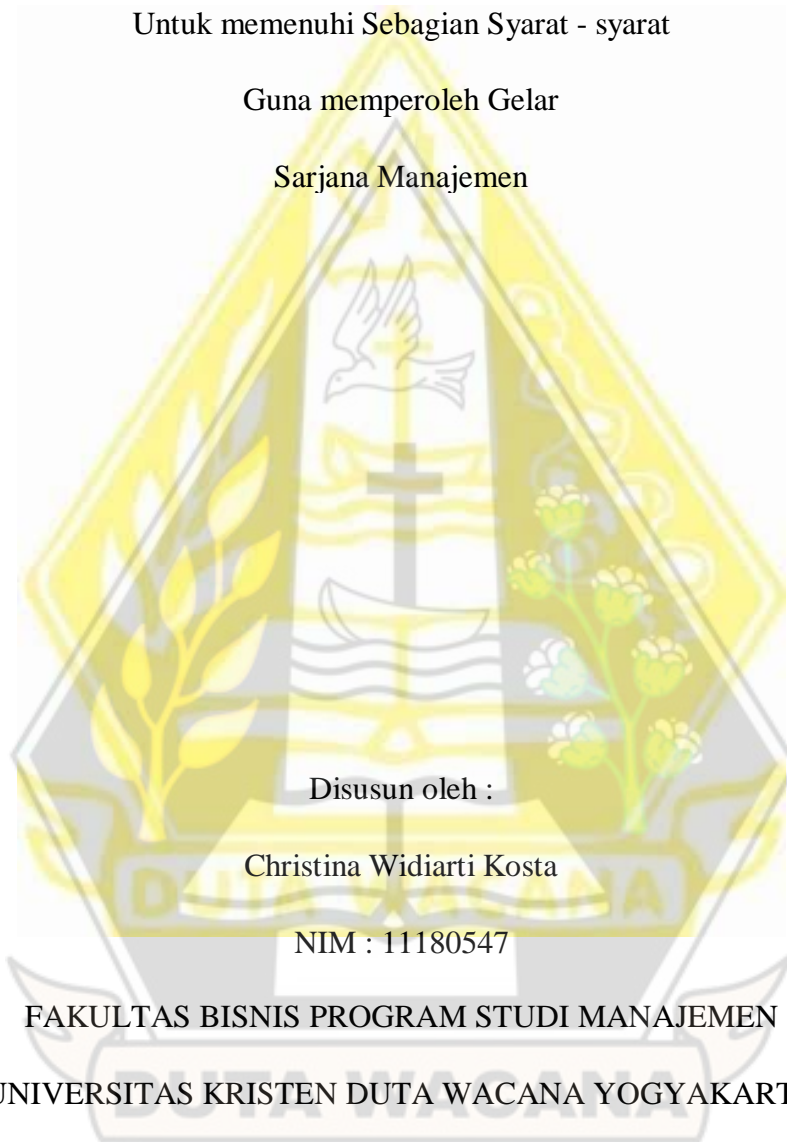
Diajukan kepada Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Untuk memenuhi Sebagian Syarat - syarat

Guna memperoleh Gelar

Sarjana Manajemen



Disusun oleh :

Christina Widiarti Kosta

NIM : 11180547

FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA YOGYAKARTA

2022

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**“Pengaruh Work Life Balance, Stress Kerja Dan Konflik Kerja terhadap Kepuasan Kerja Pada Karyawan Hotel DI Grand Kangen Hotel Yogyakarta”**

Telah diajukan dan dipertahankan oleh:

**Christina Widiarti Kosta**

11180547

Dalam Ujian Skripsi Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

Dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar

Sarjana Manajemen pada tanggal (4 Juli 2022)

Nama Dosen

Tanda Tangan

1. Dra. Agustini Dyah Respati, MBA.

(Ketua Tim Penguji/Dosen Penguji)

2. Drs. Sisnuhadi, MBA., Ph.D

(Dosen Penguji)

3. Dra. Ambar Kusuma Astuti, M.Si

(Dosen Penguji/Dosen Pembimbing)

Yogyakarta, 11 Juli 2022

Disahkan oleh:

Dekan Fakultas Bisnis



Dr. Perminas Pangeran, M.Si

Ketua Program Studi Manajemen



Drs. Sisnuhadi, MBA., Ph.D

## HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI

### HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan ini sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH WORK LIFE BALANCE, STRESS KERJA, DAN KONFLIK KERJA  
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN HOTEL DI GRAND KANGEN  
HOTEL YOGYAKARTA**

Yang telah saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat demi menjadi Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, merupakan bukan hasil tiruan karya penulisan pihak lain di pergaruan tunggu instansi manapun. Kecuali bagian yang sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya (terdapat dalam jurnal ini).

Apabila di kemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiarisme atau tiruan dari karya lain maka saya bersedia di kenai sanksi pencabutan gelar saya.

Yogyakarta, 27 Mei 2022

**DUTA WACANA**



Christina Widiarti Kosta

11180547



## HALAMAN KATA MUTIARA

“Saudara-saudaraku, anggaplah sebagai suatu kebahagiaan, apabila kamu jatuh ke dalam berbagai-bagai pencobaan, sebab kamu tahu, bahwa ujian terhadap imanmu itu menghasilkan ketekunan. Dan biarkanlah ketekunan itu memperoleh buah yang matang, supaya kamu menjadi sempurna dan utuh dan tak kekurangan suatu apa pun”

( Yakobus 1 : 1 - 4 )

*“Loving yourself isn't vanity, it's sanity”*

(Katrina Mayer)

“Tidak ada yang sia-sia di tanganNya. Dalam proses, penantian, bahkan penundaan, kuasaNya tetap bekerja”

“Selama diri masih di bumi, masih ada waktu yang diberi untuk belajar mengasihi yang tak mudah dikasihi”

**DUTA WACANA**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi tidak akan terwujud tanpa ada bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Begitu juga penghargaan yang setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih banyak disampaikan kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus karena telah memberikan berkat, penyertaan, dan kekuatandalam proses penyusunan skripsi ini.
2. Orang tua, saudara, dan keluarga yang selalu mendoakan, menyanyangi, mendukung, dan memberikan semangat untuk terus berjuang dalam proses penyusunan skripsi ini.
3. Bapak tercinta dan terkasih yang selalu mendengarkan keluh kesah dan memberikan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Ambar Kusuma Astuti, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Para dosen Universitas Kristen Duta Wacana, terkhusus dosen Fakultas Bisnis yang telah memberikan ilmu, pendidikan, dan pelajaran selama berkuliah.
6. Sahabat terkasih Jeani Martcasela yang selalu mendengarkan keluh kesah, tangisan, memberikan dukungan dan semangat selama berkuliah dan proses penyusunan skripsi ini.
7. Teman-teman perkuliahan dari semester 1 yang menemani dan berjuang bersama dalam perkuliahan, pengerjaan tugas kuliah, dan berkegiatan bersama selama berkuliah. Helana, Mira, Verine, Nadia, Gigis, Anggi, dan Randa terimakasih karena sudah berjuang bersama dalam proses perkuliahan.
8. Teman-teman pemuda dan pemudi Tiranus Yogyakarta yang selalu mendoakan dan mendukung selama berkuliah. Terimakasih karena sudah berproses bersama-sama sebagai anak rantau dan juga terimakasih karena sudah saling mengasihi dalam Tuhan.
9. Orang-orang yang pernah saya temui selama proses perkuliahan, terimakasih karena sudah memberikan pelajaran hidup dan pengalaman yang luar biasa.

*10. Last but not least. I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me. I thankme for doing all this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting.*





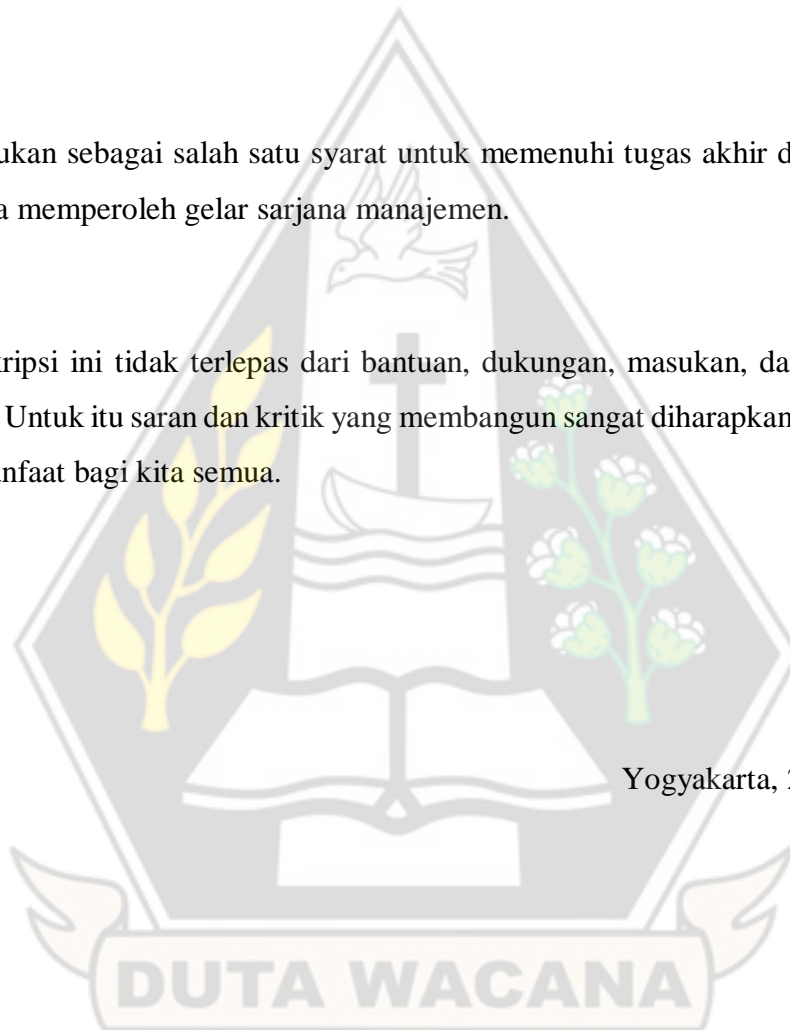
## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala kebaikan dan kasih setia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Work Life Balance, Stress Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Karyawan Hotel Di Grand Kangen Hotel Yogyakarta”**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memenuhi tugas akhir dan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana manajemen.

Penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, masukan, dan kontribusi dari berbagai pihak. Untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Yogyakarta, 26 Februari 2022



Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGAJUAN .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN KATA MUTIARA .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Batasan Masalah .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
A. Teori – teori Pendukung.....	6
2.1 Work Life Balance.....	6
1. Definisi Work Life balance .....	6
2. Faktor – Faktor yang mempengaruhi work life balance.....	6

2.2 Stres Kerja .....	7
1. Definisi Stres Kerja .....	7
2. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi stress kerja.....	8
2.3 Konflik Kerja .....	10
1. Definisi Konflik Kerja .....	10
2. Indikator konflik kerja .....	11
3. Jenis – Jenis Konflik Kerja .....	11
4. Sebab – Sebab Konflik kerja .....	12
2.4 Kepuasan Kerja.....	14
1. Definisi Kepuasan Kerja.....	14
2. Aspek -Aspek Kepuasan Kerja .....	14
3. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja .....	15
B. Variabel – Variabel Penelitian.....	16
1. Variabel Independen .....	16
2. Variabel Dependen.....	16
C. Penelitaian – Penelitian Sebelumnya .....	17
D. Perumusan Hipotesis.....	19
1. Pengaruh Work Life Balance Terhadap kepuasan Kerja .....	19
2. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja.....	19
3. Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Keuasan Kerja .....	20
E. Model Penelitian .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	22
B. Teknik Pengumpulan Data .....	22
C. Populasi dan Sampel .....	23
D. Definisi Operasioanl Variabel .....	23
E. Metode Pengukuran.....	25
1. Uji Instrumen Data.....	25

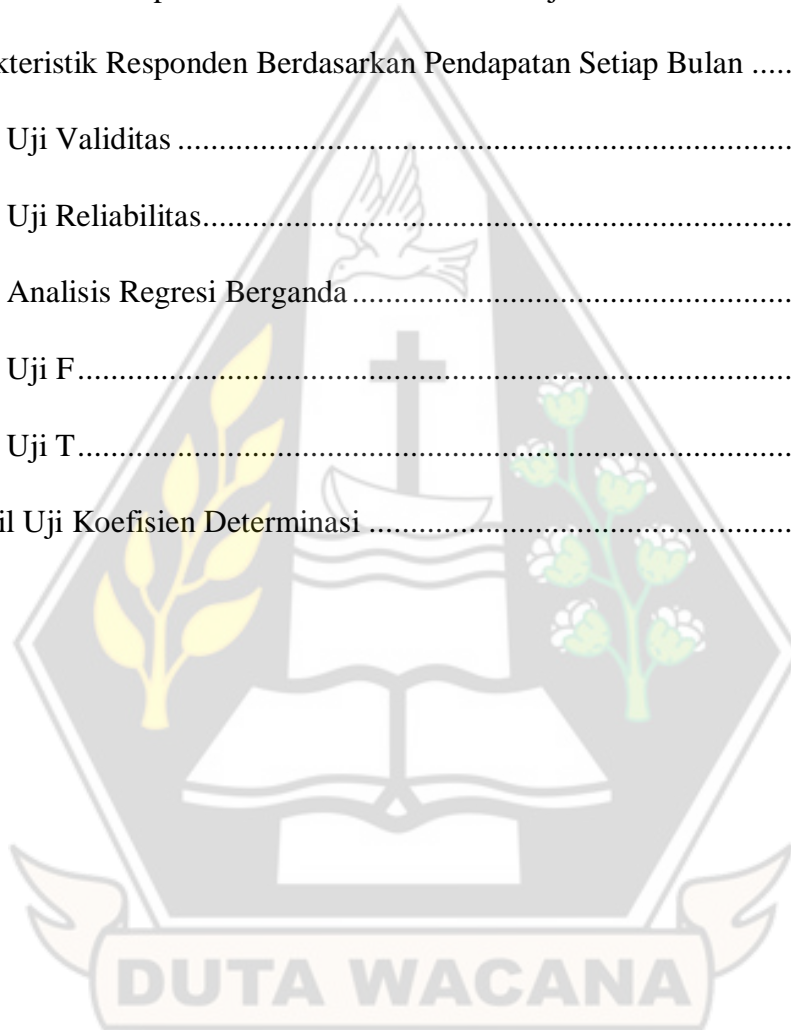
a. Uji Validitas .....	25
b. Uji Reliabilitas.....	25
2. Uji Hipotesis .....	26
a. Regresi Linier Berganda .....	26
b. Langkah – Langkah Dalam Menganalisis Data.....	26
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>29</b>
<b>A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....</b>	<b>29</b>
4.1 Gambaran Umum Grand Kangen Hotel.....	29
4.2 Visi dan Misi grand Kangen Hotel.....	30
4.3 Nilai – Nilai Inti Perusahaan Dan Budaya Pelayanan.....	31
4.4 Struktur Organisasi.....	31
4.5 Job Description .....	32
<b>B. Karakteristik Responden .....</b>	<b>34</b>
1. Jenis Kelamin.....	35
2. Pendidikan Terakhir .....	35
3. Masa Kerja.....	36
4. Pendapatan Setiap Bulan .....	37
<b>C. Uji Instrumen Data.....</b>	<b>37</b>
1. Uji Validitas.....	37
2. Uji Reliabilitas .....	41
<b>D. Uji Hipotesis.....</b>	<b>41</b>
1. Analisis Regresi Berganda.....	41
2. Uji Hipotesis ( Uji F).....	43
3. Uji Hipotesis ( Uji T) .....	43

4. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	45
E. Pembahasan Hasil Penelitian .....	46
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>49</b>
A. Kesimpulan.....	49
B. Keterbatasan Penelitian .....	49
C. Saran.....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>51</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>53</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian – Penelitian Sebelumnya.....	17
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	23
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	35
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	35
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	36
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Setiap Bulan .....	37
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas .....	38
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	41
Tabel 4.7 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	42
Tabel 4.8 Hasil Uji F.....	43
Tabel 4.9 Hasil Uji T.....	44
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	46





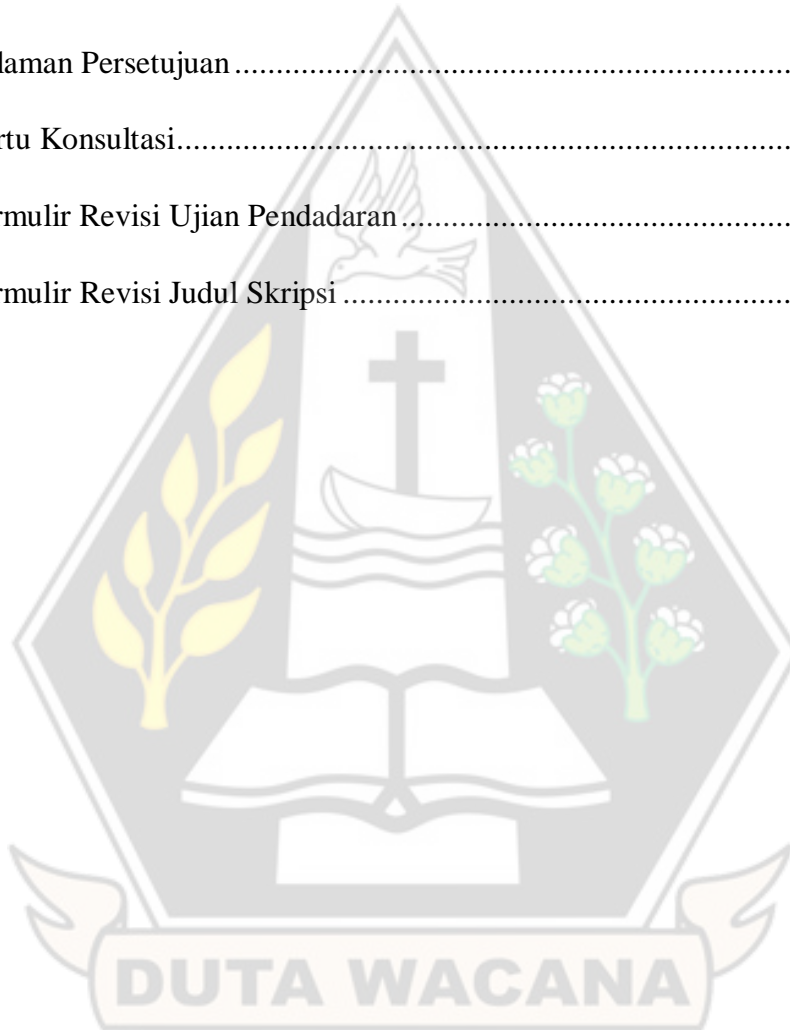
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian .....	21
Gamabr 3.1 Rumus Regresi Linear Berganda .....	26
Gamabr 4.1 Struktur Organisasi Grand Kangen Hotel .....	32



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Pengantar Penelitian .....	54
Lampiran 2 Surat Keterangan Perusahaan.....	55
Lampiran 3 Kuesioner .....	56
Lampiran 4 Data Responden .....	65
Lampiran 5 Hasil Olah Data.....	73
Lampiran 6 Halaman Persetujuan .....	78
Lampiran 7 Kartu Konsultasi.....	79
Lampiran 8 Formulir Revisi Ujian Pendadaran.....	80
Lampiran 9 Formulir Revisi Judul Skripsi .....	81



**PENGARUH WORK LIFE BALANCE, STRESS KERJA DAN KONFLIK KERJA  
TERHADAP KEPUASAN KERJA PADA KARYAWAN HOTEL DI GRAND  
KANGEN HOTEL YOGYAKARTA**

OLEH :

Christina Widiarti Kosta

NIM : 11180547

Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

Email: christina.cwk3@gmail.com

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari *work life balance*, stress kerja dan konflik kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan hotel di Grand Kangen Hotel Yogyakarta. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada 50 orang. Kemudian akan diolah menggunakan *SPSS Software for windows*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *work life balance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, stress kerja juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja, dan konflik kerja juga demikian, yaitu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Kesimpulan dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *work life balance*, stress kerja dan konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada karyawan hotel di Grand Kangen Hotel Yogyakarta.

**Kata kunci : *Work Life Balance, Stress Kerja, Konflik Kerja, Kepuasan Kerja.***

***The Influence of Work Life Balance, Work Stress and Work Conflict on Job Satisfaction  
in Hotel Employees at Grand Kangen Hotel Yogyakarta***

BY :

Christina Widiarti Kosta

NIM : 11180547

Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

Email: christina.cwk3@gmail.com

***ABSTRACT***

*This study aims to determine the influence of work life balance, work stress and work conflict on job satisfaction for hotel employees at Grand Kangen Hotel Yogyakarta. In this study, the data collection technique used was by distributing questionnaires to 50 people. Then it will be processed using SPSS software for windows.*

*The results of this study indicate that work life balance has a significant influence on job satisfaction, job stress also has a significant influence on job satisfaction, and work conflict also has a significant influence on job satisfaction. The conclusion from the results of this study indicate that work life balance, work stress and work conflict have a significant effect on job satisfaction for hotel employees at Grand Kangen Hotel Yogyakarta.*

***Keywords: Work Life Balance, Work Stress, Work Conflict, Job Satisfact***



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG

Salah satu factor yang cukup penting yang berkaitan dengan organisasi maupun perusahaan adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia yaitu seseorang yang siap serta bisa berkontribusi berbentuk usaha dalam meraih tujuan organisasi (Rivai, 2009), dimana sumber daya manusia yang tersedia menggerakkan kegiatan organisasi serta menjadi sebuah kunci penentu perkembangan perusahaan.

Siagian (2013) menyampaikan bila SDM adalah suatu sumber daya paling penting yang dimiliki sebuah organisasi. Sejalan dengan pemaparan tersebut, manusia merupakan sumber daya terkompleks yang dimiliki perusahaan. Hal itu disebabkan manusia mempunyai akal, sifat, latar belakang serta perbedaan kebutuhan diantara satu dengan lainnya. Karyawan yang memiliki energi, dedikasi serta konsentrasi yang penuh pada pekerjaannya pastinya dibutuhkan oleh setiap perusahaan (Bakker et al, 2008). Maka yang harus menjadi perhatian perusahaan adalah kondisi yang dirasakan oleh karyawannya agar terbentuk keseimbangan dan kepuasan kerja bagi karyawan.

Keseimbangan diantara kehidupan kerja dengan kehidupan pribadi (*work life balance*) yang dimiliki karyawan, merupakan factor utama yang harus menjadi perhatian perusahaan untuk menentukan sebuah kebijakan. *work-life balance* menurut Hudson (2005) adalah level kepuasan yang berhubungan terhadap peran ganda dihidup seseorang. Dimana *work-life balance* bertujuan dalam menolong karyawan merasa seimbang untuk memisahkan waktu dalam menjalani kehidupan kerja serta kehidupan pribadinya. Hudson (2005) mengatakan bahwa *work-life balance* mempunyai tiga komponen keseimbangan, yang terdiri dari keseimbangan waktu, keseimbangan keterlibatan, serta keseimbangan kepuasan. Banyak faktor yang melatar belakangi karyawan hotel membutuhkan keseimbangan kerja sehingga tidak terjadi stress kerja pada karyawan hotel, apalagi sistem jam kerja pada karyawan hotel yang bersifat shift. Sedangkan masalah tentang lemahnya keseimbangan diantara kehidupan pekerjaan dan kehidupan diluar pekerjaan misalnya keluarga, pendidikan, sosial, dan lingkungan kerja yang terjadi pada karyawan hotel di Yogyakarta. Disamping level *work-life balance* yang dimiliki karyawan hotel, stres kerja pun menjadi faktor yang bisa memiliki pengaruh terhadap level kepuasan kerja karyawan.



Stres kerja menurut Handoko (2008) merupakan sebuah keadaan ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, serta keadaan seseorang untuk menjalankan pekerjaan. Jadi pada saat karyawan hotel merasakan stres kerja ketika melaksanakan pekerjaannya, hal itu dapat mempengaruhi semangat kerja, dedikasi, serta penghayatan pada pekerjaan yang dilaksanakan. Sumber stres kerja pada karyawan hotel yaitu berkaitan terhadap interaksi dengan tamu serta sesama pekerja. Proses kerja yang membosankan serta kewajiban karyawan agar tetap bersikap ramah pada tamu pastinya bisa menjadi pemicu munculnya stres kerja. Gejala stress kerja menurut Robbins & Judge (2015) meliputi gejala fisiologis, psikologis, serta perilaku, dimana faktor-faktor yang bisa menciptakan stres kerja pada karyawan asalnya bisa dari faktor lingkungan, faktor organisasional serta faktor individu. Stres kerja yang terjadi tidak dapat dianggap sebelah mata, sebab stres kerja bisa menjadi penghambat kinerja serta produktivitas karyawan yang kemudian bisa mempengaruhi organisasi. Tidak hanya stress kerja, namun konflik kerja juga salah satu hal yang tidak asing terjadi pada rekan kerja atau pun dengan pimpinan.

Karyawan hotel merupakan orang yang bekerja pada hotel sesuai dengan bidang atau departemen yang di jalani. Kota Yogyakarta sendiri merupakan kota yang mempunyai daya tarik khusus untuk wisatawan nusantara bahkan mancanegara. Dengan adanya pariwisata, maka hotel menjadi salah satu tempat yang akan dan selalu di kunjungi oleh wisatawan yang sedang datang atau berlibur di kota Yogyakarta. Artinya sebagai karyawan hotel memiliki intensitas kesibukan yang cukup tinggi, banyak tugas dan tanggung jawab yang wajib dilaksanakan secara baik agar memberikan pengaruh yang baik kepada hotel atau perusahaan tersebut. Di Grand Kangen Hotel, hal yang berkaitan dengan work life balance, stress kerja kemudian konflik memang sering dialami oleh karyawan hotel. Maka dengan segala ketertarikan dan pengalaman selama empat bulan training kerja di Grand Kangen Hotel Yogyakarta, penulis merasa perlu adanya penelitian mengenai karyawan hotel. Sehingga penulis mengambil penelitian yang berjudul **“Pengaruh Work Life Balance, Stress Kerja, Dan Konflik Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Karyawan Hotel Di Grand Kangen Hotel Yogyakarta”**.

## 1.2 RUMUSAN MASALAH

1. Apakah work life balance berpengaruh signifikan pada kepuasan kerja pada karyawan hotel di Grand Kangen Hotel Yogyakarta ?

2. Apakah stress kerja berpengaruh signifikan pada kepuasan kerja karyawan hotel di Grand Kangen Hotel Yogyakarta ?
3. Apakah konflik kerja berpengaruh signifikan pada kepuasan kerja karyawan hotel di Grand Kangen Hotel Yogyakarta ?

### **1.3 TUJUAN PENELITIAN**

1. Untuk mengetahui dan mengidentifikasi apakah work-life balance berpengaruh signifikan pada kepuasan kerja karyawan hotel di Grand Kangen Hotel Yogyakarta ?
2. Untuk mengetahui dan mengidentifikasi apakah stress kerja berpengaruh signifikan pada kepuasan kerja karyawan hotel di Grand Kangen Hotel Yogyakarta ?
3. Untuk mengetahui dan mengidentifikasi apakah konflik kerja berpengaruh signifikan pada kepuasan kerja karyawan hotel di Grand Kangen Hotel Yogyakarta ?

### **1.4 MANFAAT PENELITIAN**

1. Manfaat Secara Teoritis

Penelitian ini diharap bisa dijadikan bukti empiris untuk penelitian di masa mendatang terutama yang berkaitan dengan hubungan diantara work-life balance, stress kerja, konflik kerja, dan kepuasan kerja.

2. Manfaat Secara Praktis

Diharap hasil penelitian ini bisa dipakai menjadi bahan pertimbangan untuk pihak manajemen dalam merumuskan kebijakan perusahaan yang berhubungan dengan work-life balance, stress kerja, konflik kerja, dan kepuasan kerja.

3. Diharap bisa menjadi bahan masukan serta pertimbangan bagi perusahaan atau organisasi dan individu.

## 1.5 BATASAN MASALAH

### 1. Variabel-Variabel

#### Variabel Independent

##### a. Work Life Balance

Pendapat dari Schermerhorn dalam Ramadhani (2013) menyatakan bila work life balance merupakan kemampuan seseorang dalam menyelaraskan tuntutan pekerjaan terhadap kebutuhan pribadi serta keluarganya.

##### b. Stress Kerja

Pendapat dari Luthans (dalam Yulianti, 2000:10) menyatakan jika stress adalah sebuah respon untuk beradaptasi yang mendapat pengaruh dari perbedaan individu serta proses psikologis yang sebagai bentuk konsekuensi dari perilaku lingkungan, keadaan maupun kejadian yang sangat banyak menyebabkan tuntutan psikologis serta fisik seseorang.

##### c. Konflik Kerja

Pendapat dari Stoner (1985) Konflik kerja merupakan pendapat yang berbeda diantara dua atau lebih anggota organisasi maupun kelompok, sebab perlu membagi sumber daya yang langka maupun aktivitas kerja ataupun memiliki kedudukan, tujuan, penilaian, serta perbedaan sudut pandang.

#### Variabel Dependent

##### a. Kepuasan Kerja

Yanchus, dkk (2015) mengartikan kepuasan kerja menjadi sikap positif maupun negatif seseorang pada pekerjaannya.

### 2. Lokasi Penelitian

Penulis akan melakukan penelitian pada karyawan hotel yang berada di Grand Kangen Hotel Yogyakarta.

### 3. Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan bulan April-Mei 2022.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya mengenai pengaruh work life balance, stress kerja, dan konflik kerja terhadap kepuasan kerja karyawan hotel di Grand Kangen Hotel Yogyakarta disimpulkan sebagai berikut :

1. Work life balance berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan hotel di Grand Kangen Hotel Yogyakarta. Keseimbangan dan keselarasan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan merupakan hal yang penting bagi setiap karyawan karena dapat mempengaruhi tindakan dalam bekerja yang akan merujuk kepada kepuasan kerja karyawan.
2. Stress kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan hotel di Grand Kangen Hotel Yogyakarta. Tingkat stress kerja yang dialami oleh karyawan akan sangat berpengaruh terhadap tindakan dalam bekerja, maka pentingnya mengontrol tingkat stress kerja itu sendiri agar pekerjaan dapat dijalankan dengan baik.
3. Konflik kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan hotel di Grand Kangen Hotel Yogyakarta. Konflik kerja memang hal yang tidak asing ditemukan pada sebuah perusahaan, bahkan sesama rekan kerja pun kadang terjadi konflik. Konflik kerja terjadi karena beban pekerjaan yang tinggi, rasa kecemburuan antara rekan kerja, dan komunikasi yang kurang baik. Maka ketika itu semua dapat dikurangi maka kepuasan kerja juga akan meningkat.

#### **B. Keterbatasan Penelitian**

Berdasarkan pengalaman langsung yang dilakukan dalam proses penelitian ini, peneliti menyadari bahwa penelitian ini belum sempurna, terdapat kekurangan dan keterbatasan. Adapun beberapa kekurangan dan keterbatasan yang dialami dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut :

1. Objek dan subjek penelitian hanya fokus pada Grand Kangen Hotel yang mana hanya satu dari banyaknya hotel di Yogyakarta.

2. Jumlah responden yang mengisi hanya 50 orang, tentunya masih kurang untuk mendeskripsikan keadaan dan kondisi yang sesungguhnya. Dimana jumlah karyawan dan ojt di hotel tersebut mencapai 70 orang.
3. Responden dalam penelitian ini kurang membantu dalam pengisian kuesioner, dimana para responden tidak mengisi kuesioner dalam bentuk *google form* sehingga peneliti harus mengubah kuesioner dalam bentuk kertas dan membuat banyak waktu terbuang untuk menunggu responden untuk mengisi kuesioner.

### **C. Saran**

Adapun saran yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Pembaca

Diharapkan pembaca mendapatkan wawasan pengetahuan tentang kondisi karyawan hotel di Yogyakarta, apa saja yang membuat karyawan hotel mengalami stress, faktor yang mempengaruhi keseimbangan kehidupan kerjanya, konflik kerja yang dialami dan bagaimana karyawan hotel bisa merasakan dan mendapatkan kepuasan kerja.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan untuk peneliti selanjut agar dapat melakukan penelitian yang lebih baik lagi, dari segi penulisan maupun responden yang di peroleh bisa lebih banyak lagi.

3. Bagi Perusahaan

Diharapkan perusahaan mampu memperhatikan keseimbangan kehidupan kerja karyawan, meringankan tugas dan tanggung jawab agar karyawan tidak mengalami stress kerja lalu memperbaiki komunikasi dan hal buruk lainnya seperti perbedaan pendapat, tujuan, rasa kecemburuan antara rekan kerja agardapat menurunkan konflik kerja. Kemudian responden yang dijadikan subjek dalam penelitian selanjutnya dapat membantu penulis dalam mengisi kuesioner yang diberikan, agar dapat mempermudah dan mempercepat penulis dalam menyusun skripsi dan melakukan penelitiannya.



## DAFTAR PUSTAKA

- (n.d.). Retrieved from <https://grandkangen.com/>
- Annisa Miranty Nurendra, M. P. (2016). Model Peranan Work Life Balance, Stress Kerja Dan Kepuasan Kerja Pada Karyawan . *Humanitas* .
- Azizah, L. (2013). Analisis Pengaruh Work Life Balance Dan Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Pekerja Wanita Berkeluarga Di Wilayah Jakarta Barat.
- Destia Feninataya Bahar, A. P. (2021). Pengaruh Stress Kerja Terhadap Work Life Balance Pada Karyawan Perum Bulog Jakarta Selatan. *e-Proceeding of Management* .
- Delecta, P. 2011. Work-life balance. *International Journal of Current Research* Vol 33, Issue ,4, pp-186-189.
- Edr, S. W. (2018). Pengaruh Keseimbangan Kehidupan Kerja (Work Life Balance) Dan Kepuasan Kerja Terhadap Loyalitas Pegawai Dan Guru.
- Eviana Budi Utami, D. P. (2020). Pengaruh Work Life Balance Dan Kerja Tim Terhadap Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja (Studi Kasus Pada PT.Winn Gas) . *Jurnal STEI Indonesia*.
- Handoko, T Hani. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Kedua. BPFE: Yogyakarta.
- Hudson. 2005. The Case for Work/Life Balance. 20:20 Series E-book The Case for Work-Life Balance: Closing The Gap Between Policy and Practice. Hudson Highland Group: Sydney
- I Gede Redita Yasa, A. S. (2019). Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Manajemen Unud*.
- Kalliath, T. and Brough, P. (2008) Work-Life Balance: A Review of the Meaning of the Balance Construct. *Journal of Management and Organization*, 14, 323-327.
- Lukman Cahyadi, D. P. (2020). Mengukur Work Life Balance, Stress Kerja Dan Konflik Peran Terhadap Kepuasan Kerja Pada Wanita Pekerja. *Jurnal Ekonomi*.
- Luthans, Fred. 2006. Perilaku Organisasi. Edisi 10. Yogyakarta: ANDI
- Mega Biru, H. N. (2016). Analisis Faktor-Faktor Stress Kerja Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan . *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Nadira, B. (2016). Pengaruh Work Life Balance Dan Stress Kerja Terhadap Employee Engagement .
- Nur Intan Maslichah, K. H. (2017). Pengaruh Work Life Balance Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi pada Perawat RS Lavalette Malang Tahun 2016) . *Jurnal Administrasi Bisnis*.

- Purwasari, M. (2017). Pengaruh Stress Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening Pada PT.Intan Pariwara Klaten .
- Rahmayuliani. (2018). Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT.Semen Bosowa Maros.
- Ro'uf, E. J. (2017). Analisis Pengaruh Human Relations Dan Perilaku Individu Terhadap Kinerja Karyawan Di Toko E.R Collection Ponorogo.
- Robbins, (2015). Perilaku Organisasi. Edisi 16. Jakarta : Salemba Empat.
- Rivai, Veithazal. Dan Sagala, Ella, Jauvani. 2009. Manajemen Sumber daya Manusia dari Teori ke Praktik. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Schermerhorn, J. D., James, G. H., and Richard, N. O. 2005. Organizational Behaviour, John Willey and Son Inc.
- Suhendra, D. (2020). Hubungan Keseimbangan Kehidupan Kerja Dengan Kejenuhan Kerja Pada Perawat Wanita Yang Sudah Menikah Di RSUD Bangkinang.
- Siagian, P. Sondang. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bumi Aksara: Jakarta
- Stoener A.F, Freeman, R.Edward, Gilbert JR, Daniel.R. 1996. Manajemen BIP p 161
- Yanchus, N.J., Periard, D., Moore, S.C., Carie, A.C., & Osatuke, K. (2015). Predictors of job satisfaction and turnover intention in vha mental health employees: A comparison between psychiatrists, psychologists, social workers, and mental health nurses. Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance, 39:3, 219-244, DOI: 10.1080/23303131.2015.1014953

