

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan perusahaan jasa yang semakin pesat membawa dampak timbulnya persaingan usaha yang semakin ketat dalam bidang pelayanan terhadap pelanggan. Kondisi ini menuntut setiap perusahaan untuk memiliki keunggulan - keunggulan kompetitif respons yang cepat dan tanggap agar dapat bersaing dengan perusahaan yang bergerak dalam bidang sejenis. Keunggulan – keunggulan kompetitif ini dapat diperoleh dengan memiliki sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dan memiliki kepuasan tinggi terhadap perusahaan sehingga dapat memberdayakan sumber daya yang dimilikinya secara efektif, efisien dan produktif.

Swiss-Belhotel adalah hotel bintang empat yang merupakan layanan jasa penginapan, restoran dan *convention hall* di Kota Bandar Lampung yang sudah berjalan selama kurang lebih dua tahun, sejak tahun 2016. Swiss-Belhotel dikelola oleh perusahaan International yang merupakan milik Mr. Peter Gautschi di negara Swiss. Kegiatan yang dijalankan Swiss-Belhotel senantiasa memberikan pelayanan optimal kepada konsumennya, agar konsumen merasa nyaman.

Swiss-Belhotel Lampung dianggap masih dalam masa pertumbuhan. Dilihat dari jumlah tamu yang terus meningkat setiap bulannya, saat ini Swiss-Belhotel Lampung selalu memberikan penawaran menarik untuk pelanggan dengan berbagai promosi hotel. Pada masa ini, karyawan dituntut bekerja dengan baik. Proses ini sangat melibatkan SDM yang banyak dan berkompeten dalam bidangnya.

Berikut jumlah Karyawan Swiss-Belhotel Lampung per Desember 2017.

Tabel 1.1  
Jumlah Karyawan Swiss-Belhotel Lampung

No	Jabatan	Status Karyawan	Jumlah
1	HRD	Kontrak & Daily Worker	2 Orang
2	Front Office	Kontrak & Daily Worker	22 Orang
3	House Keeping Departemen	Kontrak & Daily Worker	32 Orang
4	Engginering Departemen	Kontrak & Daily Worker	9 Orang
5	Accounting Departemen	Kontrak & Daily Worker	11 Orang
6	Sales Departemen	Kontrak & Daily Worker	6 Orang
7	Food & Beverage Product	Kontrak & Daily Worker	25 Orang
8	Food & Beverage Service	Kontrak & Daily Worker	19 Orang
	TOTAL		126 Orang

Sumber : *HR Admin Swiss-Bel Hotel Lampung, 2018*

Keterlibatan para karyawan yang sangat tinggi terhadap perkembangan perusahaan, maka menimbulkan persaingan tersendiri bagi karyawan di dalam organisasi tersebut. Persaingan dalam lingkungan karyawan ini dapat mengakibatkan stres kerja. Stres kerja ini sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Perusahaan harus dapat mengelola stres kerja ini dengan baik, sehingga tidak berakibat negatif seperti turnover atau absensi yang tinggi.

Menurut Handoko (2013: 82) stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Sedangkan menurut Danelly (1996: 339), stres kerja adalah suatu tanggapan penyelesaian diperantarai oleh perbedaan-perbedaan individu dan atau proses psikologi, akibat dan tindakan setiap lingkungan, situasi atau peristiwa yang menetapkan permintaan psikologis dan atau fisik berlebihan kepada seseorang.

Stres kerja merupakan masalah serius dalam pekerjaan. Berbagai macam bentuk kekhawatiran dan masalah selalu dihadapi para karyawan, baik kesulitan yang terjadi di luar pekerjaan, maupun kesulitan-kesulitan yang timbul dari berbagai hal yang berkaitan dengan pekerjaan. Dalam banyak kasus, keadaan tersebut akan memicu seseorang mengalami stres dengan pekerjaannya. Jika hal ini dibiarkan secara terus menerus, maka akan berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu psikologis

dan fisiologis karyawan, dan akan berdampak pada prestasi kerja, sehingga

harus diperhatikan penyebab dan akibat stres yang dialami individu dan mencari alternatif pemecahan masalah tersebut. Sumber atau penyebab stres dapat bermacam-macam termasuk setiap orang dalam suatu organisasi dapat berperan sebagai sumber stres bagi orang lain.

Hasil observasi yang dilakukan peneliti diseluruh departemen Swiss-Belhotel Lampung menggambarkan adanya kondisi kerja yang melebihi kondisi biasa pada karyawan hotel. Peneliti melihat beberapa karyawan dalam sebagian departemen menyelesaikan pekerjaan melebihi waktu jam kerja normal yang telah ditetapkan perusahaan. Hal ini dibenarkan oleh karyawan tersebut pada saat peneliti melakukan wawancara, hasil wawancara menunjukkan adanya keluhan yang dirasakan karyawan karena pekerjaannya, seperti banyaknya beban kerja yang diterima karyawan, waktu kerja yang melebihi batas waktu yang telah ditentukan, tekanan dari pimpinan dengan banyaknya peraturan, target kerja perusahaan yang tidak sesuai dengan harapan karyawan seperti pembagian *service charge* yang tertutup, dan komunikasi yang kurang begitu baik antar rekan kerja ataupun atasan dengan bawahannya sehingga terjadilah konflik.

Karyawan Swiss-Belhotel Lampung menerima pekerjaan yang bukan termasuk dalam *job description* masing – masing departemen, seperti karyawan pada departemen *Front Office* sebagai *Reception* harus turut serta mengisi pekerjaan bagian *Food & Beverage Service* karena kurangnya karyawan. Permasalahan lainnya juga dirasakan oleh karyawan pada departemen *Food & Beverage Service* yang dituntut untuk memiliki tubuh yang proporsional. Hal ini dikarenakan dalam departemen *Food & Beverage Service* adalah departemen yang melakukan kontak langsung dengan pengunjung hotel dan mereka diharuskan untuk dapat memenuhi kriteria yang sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pihak hotel jika ingin tetap bekerja di Swiss-Belhotel Lampung. Sopiah (2008) menjelaskan bahwa

persaingan dan tuntutan pekerjaan yang semakin tinggi menimbulkan tekanan bagi karyawan.

Menurut Istijanto (2005) adanya tuntutan pekerjaan dari perusahaan menyebabkan stres kerja bagi karyawan yang tidak mampu memenuhi tuntutan tersebut. Stres tanpa penanganan yang serius menyebabkan karyawan tertekan, tidak termotivasi, dan frustrasi, sehingga karyawan tidak bekerja optimal serta prestasi kerja pun terpengaruh. Jika karyawan tidak mampu menahan stres pekerjaan, cenderung tidak mampu lagi bekerja diperusahaan. Pada tahap yang demikian parah, stres dapat membuat karyawan jatuh sakit sehingga tidak mampu masuk kerja, bahkan karyawan mangkir untuk bekerja dan secara aktif karyawan akan mengundurkan diri.

Berdasarkan hasil observasi ada beberapa faktor yang mempengaruhi stres kerja yang dialami karyawan Swiss-Belhotel lampung yaitu Faktor Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi, dan Konflik Kerja. Tiap-tiap individu memiliki keunikan tersendiri, mereka memiliki kebutuhan, ambisi, sikap, kehendak, tanggung jawab, serta potensi yang berbeda-beda. Mengingat pentingnya sumberdaya manusia yang mencakup peran, pengelolaan, serta pendayagunaan karyawan diperlukan seorang pemimpin kompeten. Seorang pemimpin harus dapat menciptakan hubungan kerja yang harmonis, baik antar sesama karyawan, maupun antar atasan dan bawahan.

Harapan yang diinginkan oleh karyawan dari pemimpinnya, yaitu bagaimana cara pemimpin memperlakukan mereka. Para pemimpin yang unggul adalah pemimpin yang memiliki kemampuan untuk menciptakan harapan besar mengenai pekerjaan yang dipenuhi oleh bawahannya. Dalam memimpin, pemimpin memiliki cara yang berbeda-beda dalam memimpin perusahaannya biasanya sering disebut dengan gaya kepemimpinan.

Macam gaya kepemimpinan yang diterapkan dalam suatu perusahaan dapat membantu menciptakan efektifitas kerja yang positif bagi karyawan. Namun selain gaya kepemimpinan memiliki dampak positif, gaya kepemimpinan juga

memiliki dampak negatif salah satunya yaitu timbul gejala stres kerja pada karyawan. Gaya kepemimpinan yang sesuai dengan situasi dan kondisi perusahaan maka karyawan akan lebih semangat dalam menjalankan kewajibannya. Menurut Handoko (2011:294), Gaya Kepemimpinan adalah merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang untuk mempengaruhi orang lain agar bekerja mencapai tujuan dan sasaran. Terdapat beberapa fenomena gaya kepemimpinan terhadap beberapa faktor diantaranya :

Tabel 1.2  
Fenomena Gaya Kepemimpinan Yang Terjadi Swiss-Belhotel Lampung

No	Fenomena Gaya Kepemimpinan
1	Pemimpin menginginkan karyawan melaksanakan tugas dengan baik dan membuat semua keputusan yang berhubungan dengan kerja karyawan, sehingga mengakibatkan karyawan kurang leluasa menentukan metode kerja yang cocok bagi dirinya sendiri.
2	Kurangnya memberikan dukungan atau motivasi yang menginspirasi bawahan sehingga komunikasi tidak berjalan dengan baik antara bawahan maupun pimpinan
3	Tingkat kemampuan bawahan dalam menciptakan inovasi dan kreativitas kurang dipandang pimpinan sebagai ide yang baik, serta kurangnya perhatian khusus oleh pimpinan terhadap bawahan akan prestasi dan peluang untuk pengembangan diri bagi karyawan.
4	Dalam memberikan petunjuk dan bertindak sebagai pemimpin masih sangat kurang sehingga para bawahan kurang respek terhadap hasil kerja.

Sumber : *Karyawan Swiss-Bel Hotel Lampung, 2018*

Dari hasil observasi dilapangan, gaya kepemimpinan manajer pada Swiss-Belhotel Lampung adalah gaya kepemimpinan otokratis. Mifta Thoha (2010: 49) mengartikan kepemimpinan otokratis sebagai gaya yang didasarkan atas kekuatan posisi dan penggunaan otoritas. Jadi kepemimpinan otokratik adalah kepemimpinan yang dilakukan oleh seorang pemimpin dengan sikapnya yang menang sendiri, tertutup terhadap saran dari orang lain dan memiliki idealisme tinggi. Dalam penelitian ini variabel gaya kepemimpinan mempunyai indikator menurut Handoko (2011) yaitu pelaksanaan tugas, memberi dukungan, mengutamakan hasil, dan memberi petunjuk.

Selain gaya kepemimpinan, faktor budaya organisasi dapat berpengaruh

terhadap stres kerja, Menurut Hasibuan (2012) Budaya organisasi (*organizational culture*) adalah sebuah pola perilaku yang telah dikembangkan sebuah organisasi manakala organisasi belajar untuk mengatasi persoalan adaptasi eksternal dan integrasi internal dan yang telah terbukti cukup berhasil untuk dianggap sah dan diajarkan kepada para anggota baru sebagai cara yang benar untuk memandang, berpikir, dan merasa. Menurut Ivancevich (2006) stres kerja juga bisa ditimbulkan oleh budaya organisasi yaitu, budaya organisasi yang positif akan menciptakan suasana dalam lingkungan kerja yang nyaman sehingga membuat pekerja dapat terhindar dari stres kerja dimana suasana mencekam yang menekan bisa diminimalisir dengan budaya organisasi yang kuat, begitu juga sebaliknya apa bila budaya organisasi yang dirasakan pekerja negatif, maka akan membuat pekerja mengalami stres kerja sehingga berdampak buruk pada lingkungan kerja dan individu itu sendiri. Sedangkan menurut Robbins (2006:87-89), Budaya Organisasi ialah suatu sistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggota organisasi yang membedakan organisasi itu dari organisasi-organisasi lain. Terdapat beberapa fenomena budaya organisasi terhadap beberapa faktor diantaranya :

Tabel 1.3  
Fenomena Budaya Organisasi Yang Terjadi Swiss-Belhotel Lampung

No	Fenomena Gaya Kepemimpinan
1	Budaya penyesuaian, perusahaan dalam melakukan suatu perubahan lingkungan atau peraturan, karyawan harus melakukan penyesuaian tersebut.
2	Budaya pencapaian, tercapainya suatu tujuan perusahaan kurang memperhatikan karyawan yang telah memberikan suatu prestasi terhadap perusahaan.
3	Budaya keterlibatan, para karyawan diberikan kesempatan untuk mengeluarkan pendapat dalam pengambilan keputusan dalam perusahaan.
4	Budaya konsistensi, perusahaan selalu memegang teguh terhadap nilai-nilai dan peraturan perusahaan atau SOP.

Sumber : *HR Admin Swiss-Bel Hotel Lampung, 2018*

Budaya organisasi yang efektif dapat membantu beradaptasi dalam memecahkan masalah internal maupun eksternal (Robbins, 2013). Berdasarkan nilai-nilai budaya organisasi yang ada di Swiss-Belhotel Lampung, ketika nilai-nilai yang ada di dalam organisasi tersebut dirasakan

tidak sesuai dengan individu, maka individu bisa mengalami stres. Oleh karena itu, dengan adanya budaya organisasi yang efektif, maka individu bisa menyesuaikan diri dengan lingkungan dan terhindar dari stres (Gibson, *et al*, 1996 dalam Hasibuan). Dalam penelitian ini budaya organisasi menggunakan indikator yang mengacu dari penelitian Menurut Robbins (2006 : 89) : yaitu, Budaya penyesuaian (*Adaptability culture*), Budaya pencapaian (*Achievement culture*), Budaya keterlibatan (*Involvement culture*), dan Budaya konsistensi (*Consistency cultur*).

Dalam pelaksanaan kegiatan di perusahaan yang bergerak di bidang jasa penginap, Swiss-Belhotel Lampung, tentu juga akan mengalami permasalahan-permasalahan seperti permasalahan yang dapat menghambat kinerja karyawannya. Beberapa permasalahan yang terkait dengan kinerja karyawan yang sering terjadi pada Swiss-Belhotel Lampung yaitu ditunjukkan dengan perilaku karyawan yang terlihat menyimpang yang menjadibudaya dari aturan Hotel, berdasarkan dari data *employee late report* yang merupakan laporan absensi karyawan yang bermasalah, dimana budaya yang terjadi karyawan sering tidak masuk tanpa surat pemberitahuan, budaya karyawan sering terlambat masuk kerja, dan pulang kerja lebih awal dilihat dari data *Finger print* karyawan. tingkat absensi karyawan pada Swiss-Belhotel Lampung dapat dilihat pada Tabel 1.3 berikut ini:

Tabel 1.4  
Tingkat Absensi Karyawan Swiss-Belhotel Lampung

Tahun	Bulan	Jumlah hari kerja (hari)	Jumlah Karyawan (orang)	Jumlah absensi (orang)	Tingkat absensi (%)	Tingkat Tolerir Absensi	Kategori
2018	Februari	22	126	26	0,94%	1,00%	Baik
2018	Maret	24	126	25	0,83%	1,00%	Baik
2018	April	25	126	48	1,52%	1,00%	Kurang Baik
<b>Rata-rata</b>					<b>1,10%</b>		

Sumber : Swiss-Belhotel Lampung, 2018

Tingginya tingkat absensi karyawan pada Swiss-Belhotel Lampung, dengan tertinggi pada bulan April sebesar 1,52% dan rata-rata selama 3 bulan observasi penelitian, sebesar 1,10%, tingginya tingkat absensi menyebabkan

hasil kerja yang dilakukan kurang maksimal atau bahkan tidak sesuai yang diharapkan oleh perusahaan. Budaya organisasi pada Swiss-Belhotel Lampung sebelumnya terkesan lebih terorganisir dengan baik. Segala peraturan yang ada dipatuhi dan ditakuti oleh para karyawan. Budaya organisasi yang ada terkesan kaku dan menjadi momok bagi para karyawan. Budaya organisasi yang demikian dirasa tidak efektif oleh pimpinan perusahaan Swiss-Belhotel Lampung. Selain itu Swiss-Belhotel Lampung juga memperhatikan sumber daya manusia perusahaan, karyawan harus dapat menyelesaikan konflik kerja yang ada. Konflik kerja yang terdapat pada Swiss-Belhotel Lampung adalah konflik individu, konflik antar individu, dan konflik antar departemen. Terdapat karyawan yang memiliki konflik individu yang berakibat pada kinerja yang memburuk, yang dilakukan pihak perusahaan adalah memotivasi karyawan tersebut agar dapat bekerja secara maksimal dan konflik yang ada dapat diselesaikan serta dapat menghasilkan kinerja yang sesuai diharapkan. Konflik antar individu merupakan konflik yang sering terjadi pada karyawan Swiss-Belhotel Lampung, salah satu cara yang dilakukan adalah mediasi antar individu untuk dapat menyelesaikan konflik antar individu yang terjadi. Selain konflik individu dan konflik antar individu konflik yang pernah terjadi yaitu konflik antar departemen, akan tetapi konflik yang ada dapat diselesaikan dengan baik dan kurangnya komunikasi adalah penyebab faktor utama (Swiss-Belhotel Lampung, 2018).

Wawancara yang peneliti lakukan terhadap karyawan Swiss-Belhotel Lampung juga mengemukakan bahwa fenomena yang terjadi pada industri hotel ialah konflik kerja pada karyawan. Menurut Melayu Hasibuan (2013:199) konflik kerja adalah persaingan yang kurang sehat berdasarkan ambisi dan sikap emosional dalam memperoleh kemenangan. Konflik akan menimbulkan ketegangan, konfrontasi, perkelahian, dan frustrasi jika tidak dapat diselesaikan. Berikut dirangkum konflik kerja yang terjadi di Swiss-Belhotel Lampung dalam Tabel:

Tabel 1.5  
Fenomena Konflik Kerja Yang Terjadi Swiss-Belhotel Lampung

No	Fenomena Konflik Kerja
1	Perbedaan pendapat sering kali terjadi baik itu antar head departemen, antar karyawan maupun antar pemimpin dengan bawahannya.
2	Komunikasi yang buruk masih menjadi penyebab utama terjadinya kesalahpahaman yang berujung pada konflik di tempat kerjaseperti seorang manajer yang sedang menginstruksikan pekerjaan kepada seseorang dalam timnya, Namun, orang tersebut sedang berhalangan hadir dan manager tersebut sangat sibuk sehingga memutuskan untuk memberitahukan detail pekerjaan pada rekan satu tim yang bertugas menangani hal lainnya. Karena karyawan yang seharusnya mengerjakan tidak mendapatkan instruksi langsung, bisa jadi ada detail yang terlupakan sehingga memicu konflik.
3	Perasaan dirugikan karena perbuatan orang lain akan menimbulkan konflik. Karena setiap orang tidak dapat menerima kerugian dari perbuatan orang lain.
4	Perasaan Sensitif sering kali terjadi dengan beberapa karyawan salah satu contohnya pemimpin menyampaikan suatu instruksi pada bawahannya tetapi dengan nada sedikit tinggi seorang karyawan yang terlalu perasa sehingga sering menyalah artikan tindakan tersebut.

Sumber : *Karyawan Swiss-Bel Hotel Lampung*, 2018

Berdasarkan hasil wawancara terkait dengan konflik kerja yang dialami oleh para karyawan pada Swiss-Belhotel Lampung, diantaranya adalah komunikasi yang kurang begitu baik sering kali muncul karena adanya perbedaan pendapat antara karyawan dengan karyawan atau bahkan karyawan dengan pimpinan. Komunikasi yang kurang baik ini dikarenakan bahwa perusahaan ini masih tergolong perusahaan baru sehingga mayoritas karyawan yang ada didalamnya diambil dari berbagai perusahaan yang masih juga bekerja di Swiss-Belhotel Lampung.

Berdasarkan observasi tersebut, diindikasikan terjadi stres kerja dilihat dari adanya konflik kerja yang terjadi pada karyawan. Konflik kerja dan stress kerja menurut Minarsih (2012) merupakan persoalan yang tidak dapat dihindarkan. Kedua hal tersebut pasti terjadi, apalagi dalam suatu organisasi yang sudah besar dimana persoalan akan terus ada. Dalam penelitian ini indikator konflik kerja mengacu dari Hasibuan (2013) yaitu, Perbedaan pendapat, Salah paham, Salah satu pihak atau kedua merasa dirugikan dan

perasaan yang terlalu sensitif. Akibat positif dari konflik kerja misalnya meningkatnya produktivitas kerja karena masing-masing individu berusaha untuk memberikan yang terbaik, sedangkan akibat negatifnya dari konflik kerja adalah biasanya akan timbul stress kerja karena masing-masing individu merasa tidak nyaman dengan kondisi yang ada dan pihak yang terlibat saling mencari kebenarannya sendiri. Dampak positif stres pada tingkat rendah sampai pada tingkat moderat bersifat fungsional dalam arti berperan sebagai pendorong peningkatan kinerja karyawan. Sedangkan pada dampak negatif stres tingkat yang tinggi adalah penurunan pada kinerja karyawan yang drastis.

Penelitian terdahulu telah dilakukan untuk mengetahui faktor apa sajakah yang berpengaruh terhadap stres kerja, salah satunya penelitian yang dilakukan oleh Prayatna dan Subudi (2016) mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan terhadap stres kerja dan kepuasan kerja karyawan pada Fave Hotel Seminyak. Hasil penelitian membuktikan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja.

Selain itu, penelitian Sihotang (2013), Pengaruh budaya organisasi terhadap stres kerja pegawai Negeri Sipil di Kanwil Kementerian Agama Medan, Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh negatif budaya organisasi terhadap stres kerja. Penelitian Apriyanti (2010) melakukan penelitian Pengaruh konflik kerja terhadap stres kerja karyawan pada PT Indo Citra Mandiri Bandar Lampung. Hasil penelitian menunjukkan konflik kerja berpengaruh secara signifikan terhadap stres kerja karyawan. Selanjutnya penelitian Arifin dkk (2016), Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja Karyawan PTPN XII Kebun Renteng Jenggawah Jember. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor lingkungan dan faktor individu mempengaruhi karyawan stres kerja. Sedangkan, faktor organisasi tidak mempengaruhi karyawan stres kerja. Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Prayatna dan Subudi (2016), Sihotang (2013), Apriyanti (2010), dan Arifin dkk (2016) dengan perbedaan dari penelitian sebelumnya yaitu, Penulis menggabungkan seluruh variabel bebas yang ada dalam penelitian tersebut

kedalam satu penelitian, dengan variabel bebas yaitu :

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Faktor-faktor yang Mempengaruhi Terhadap Stres Kerja Karyawan Pada Swiss-Bel Hotel Lampung”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan hal tersebut, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah Gaya Kepemimpinan berpengaruh terhadap Stres Kerja karyawan pada Swiss-Bel Hotel Lampung?
2. Apakah Budaya Organisasi berpengaruh terhadap Stres Kerja karyawan pada Swiss-Bel Hotel Lampung?
3. Apakah Konflik Kerja berpengaruh terhadap Stres Kerja karyawan pada Swiss-Bel Hotel Lampung?
4. Apakah Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Konflik Kerja berpengaruh secara bersama-sama terhadap Stres Kerja karyawan pada Swiss-Bel Hotel Lampung?

## **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

### **1. Ruang Lingkup Subyek**

Ruang lingkup subyek dalam penelitian ini adalah karyawan Swiss-Bel Hotel Lampung.

### **2. Ruang Lingkup Objek**

Objek dalam penelitian ini adalah gaya kepemimpinan, budaya organisasi, konflik kerja dan stres kerja karyawan Swiss-Bel Hotel Lampung.

### **3. Ruang Lingkup Tempat**

Penelitian ini dilakukan di Swiss-Bel Hotel Lampung yang beralamat di Jalan Rasuna Said No. 18 Bandar Lampung.

### **4. Ruang Lingkup Waktu**

Waktu penelitian akan dilaksanakan selama 6 bulan yaitu dari bulan april 2018 sampai dengan bulan september 2018.

## 5. **Ruang Lingkup Ilmu Penelitian**

Ruang lingkup ilmu penelitian adalah manajemen sumber daya manusia yang meliputi gaya kepemimpinan, budaya organisasi, konflik kerja dan stres kerja.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini memiliki tujuan antara lain:

1. Untuk Mengujipengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Stres Kerja karyawan pada Swiss-Bel Hotel Lampung.
2. Untuk Menguji pengaruh Budaya Organisasiterhadap Stres Kerja karyawan pada Swiss-Bel Hotel Lampung.
3. Untuk Menguji pengaruh Konflik Kerjaterhadap Stres Kerja karyawan pada Swiss-Bel Hotel Lampung.
4. Untuk Menguji secara bersama-sama pengaruh Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi danKonflik Kerjaterhadap Stres Kerja karyawan pada Swiss-Bel Hotel Lampung.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

#### **1.5.1 Bagi Penulis**

Untuk menambah pemahaman serta lebih mendukung teori-teori yang telah ada berkaitan dengan masalah yang telah diteliti serta untuk mengimplementasikan dan memperkaya ilmu pengetahuan yang lebih didapat dibangku perkuliahan.

#### **1.5.2 Bagi Masyarakat**

Sebagai bahan referensi dan informasi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut terutama yang berhubungan dengan gaya kepemimpinan, budaya organisasi, konflik kerja dan stres kerja.

### **1.5.3 Bagi Institusi**

Menambah referensi bagi fakultas Bisnis dan Ekonomi IBI Darmajaya.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang terbatas dalam tiap-tiap Bab. Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1.6.1 Bab I : Pendahuluan**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan tentang “gaya kepemimpinan, budaya organisasi, konflik kerja dan stres kerja.

### **1.6.2 Bab II: Landasan Teori**

Menguraikan tentang teori-teori yang mendukung penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

### **1.6.3 Bab III: Metode Penelitian**

Bab ini berisikan tentang jenis dari penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, metode analisis data.

### **1.6.4 Bab IV : Hasil Dan Pembahasan**

Bab ini memdemonstrasikan pengetahuan akademis yang dimiliki dan ketajaman daya pikir peneliti dalam menganalisis persoalan yang dibahas, dengan berpedoman pada teori-teori yang dikemukakan pada Bab II.

### **1.6.5 Bab V : Simpulan Dan Saran**

Dalam bab ini berisikan simpulan dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan dan bagi pembaca pada umumnya.

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**