

**PENGARUH UPAH, KONDISI KERJA, STRES KERJA, KONFLIK, DAN
PERAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN HOUSEKEEPING
PADA HOTEL QUALITY SOLO**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh:

**PONCO FITRI WIJAYANTI
B. 100020488**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2007**

PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

PENGARUH UPAH, KONDISI KERJA, STRES KERJA, KONFLIK, DAN PERAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN HOUSEKEEPING PADA HOTEL QUALITY SOLO.

Yang disusun oleh :

NAMA : PONCO FITRI WIJAYANTI

NIM : B. 100020488

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Januari 2007

Pembimbing Utama

(Zulfa Irawatai, SE., M.Si)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surakarta

(Drs. H. Syamsudin, MM)

PERSEMBAHAN

Karya kecil yang sederhana ini
kupersembahkan untuk :

- ❖ Ayahnda, yang senantiasa mendukung dan mencurahkan doa-daonya untuk yang terbaik bagiku
- ❖ Ibunda, atas segala kasih sayang, cinta, dan pengorbanan yang tak terhingga selama ini
- ❖ Kakak-kakakku yang selalu memberikan dukungan, dan kasih sayang mereka kepadaku
- ❖ Seseorang yang selalu mendampingi dan selalu mengiringi langkahku
- ❖ Sahabat dan teman-teman baikku
- ❖ Almamater

MOTTO

“ Allah mencintai orang-orang Mukmin yang gemar bekerja keras dalam usaha mencari nafkah.” **(Hr. Thabrani dan Baihagi)**

“ Ilmu itu adalah mengenal dan beramal. Pelajarilah segala ilmu yang kamu sukai, tetapi ingatlah bahwa Allah SWT tak akan memberikan manfaat dari ilmu tersebut sebelum kamu mengamalkan terlebih dahulu.”

(Muadz bin Jabbal)

“Suatu kehidupan yang penuh kesalahan tak hanya lebih berharga namun juga lebih berguna dibandingkan hidup tanpa melakukan apa-apa”

(George Bernard Shaw)

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya skripsi ini dapat diselesaikan untuk memenuhi sebagian persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi.

Banyak hambatan yang menimbulkan kesulitan dalam penyelesaian skripsi ini, namun berkat bantuan dari berbagai pihak akhirnya kesulitan yang timbul dapat teratasi. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis menghaturkan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Syamsudin, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta
2. Bapak Agus Muqorobin, MM., selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta
3. Ibu Zulfa Irawatai, SE., M.Si., Selaku Pembimbing Utama yang dengan sabar dan tulus telah memberikan banyak masukan, arahan, dan bimbingan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Lukman Hakim, MM., selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan saran dan bimbingan selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Segenap Dosen Pengajar jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan materi-materi perkuliahan kepada penulis.
6. Bapak Parwoto selaku HRD Manajer Hotel Quality Solo yang telah memberikan waktu dan informasi yang dibutuhkan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Karyawan housekeeping Hotel Quality Solo yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi angket yang dibutuhkan penulis sebagai data dalam penulisan skripsi ini.

8. Bapak/ibu tercinta yang tidak pernah berhenti mmemberikan doa restu dan dorongan sehingga penulis menjadi seperti sekarang.
9. Kakak-kakakku tercinta, Mas Eko Mbak Yanti, Mas Aris, Mbak Anik yang telah memberikan support dalam segala hal sehingga aku dapat menyelesaikan studi.
10. Teman-teman baikku, Siska, Dosi, Endi, Ayie, Anggi, Erma dan masih banyak lagi yang ngga' bisa kusebut satu persatu aku cuma bias bilang "Girls, thank u 4 everything".
11. Danang yang selalu setia mendampingi dan membuat aku kuat dalam menghadapi segala hambatan yang terjadi dalam penulisan skripsi ini.
12. Bumi Sakinah Crew, terutama Mas Is atas kerja kerasnya dalam mengolah data penelitian ini dan kerjasama yang terjalin selama ini.
13. Semua pihak yang telah membantu aku dalam penelitian ini atas kebaikan dan bantuan yang telah diberikan, semoga amal kebaikan semua pihak tersebut mendapatkan imbalan dari Allah SWT.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi almamater Universitas Muhammadiyah Surakarta, Hotel Quality Solo dan pihak-pihak lain yang berkepentingan dengan hasil penelitian ini. Semoga karya ini menjadi karya yang bermanfaat bagi kita semua.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Surakarta,

2007

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
ABSTRAKSI	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Batasan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	6
F. Sistematika Skripsi	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Upah	8
1. Pengertian upah	8
2. Dasar Penentuan Upah	9
3. Macam-macam sistem upah	10
4. Syarat upah	11
B. Kondisi Kerja	12
1. Kondisi Fisik	12
2. Kondisi Sosial	16
3. Hubungan antara kondisi fisik dan kondisi sosial dengan kinerja	19

C. Stres Kerja	20
1. Pengertian stres	20
2. Jenis stres kerja	22
3. Macam-macam Stressor	23
4. Gejala-gejala stres	25
5. Konsekuensi stres	25
6. Hubungan antara stres kerja dan kinerja.	26
D. Konflik	27
1. Pengertian konflik	27
2. Bentuk konflik	28
3. Sumber-sumber konflik	33
4. Hubungan konflik terhadap kinerja	34
E. Peran	35
1. Pengertian peran	35
2. Konsep peran	35
3. Pembentukan peran	36
4. Persepsi peran (<i>role perception</i>)	37
5. Hubungan peran terhadap kinerja	38
F. Kinerja	39
1. Pengertian kinerja	39
2. Tujuan penilaian kerja	40
3. Manfaat penilaian kinerja	41
4. Pelaku penilaian kinerja	43
5. Kesalahan potensial dalam penilaian kinerja	45
G. Hasil Penelitian Terdahulu	46
H. Hipotesis	48
 BAB III METODE PENELITIAN	 50
A. Kerangka Pemikiran	50
B. Metode Penelitian	51

1. Populasi	51
2. Sampel	51
3. Metode sampling	52
C. Data dan Sumber Data	52
1. Subyek penelitian	52
2. Jenis dan sumber data	53
3. Teknik pengumpulan data	53
D. Definisi Operasional Variabel	58
1. Kinerja karyawan	58
2. Upah	58
3. Kondisi kerja	59
4. Stres kerja	59
5. Konflik	60
6. Peran	60
E. Teknik Analisis Data	60
1. Analisis regresi linier berganda	61
2. Uji regresi linier berganda atau uji t	61
3. Uji F	62
4. Uji Asumsi Klasik	64
a. Uji Multikolinearitas	64
b. Uji Heteroskedastisitas	65
c. Uji Autokorelasi	66
 BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	 67
A. Gambaran Umum Perusahaan	67
1. Sejarah <i>Quality Hotel</i> Solo	67
2. Struktur Bangunan <i>Quality Hotel</i> Solo	70
3. Wilayah Usaha	71
4. Fasilitas <i>Quality Hotel</i> Solo	72
5. Visi, Misi, Falsafah, Motto <i>Quality Hotel</i> Solo	79
6. Mission Statement <i>Quality Hotel</i> Solo	79

7. Struktur Organisasi <i>Quality Hotel Solo</i>	80
8. Job description	83
9. Pembagian Waktu Kerja	87
B. Profil Responden	88
C. Hasil Analisis Data	89
1. Uji Instrumen	89
a. Uji Validitas	89
b. Uji Reliabilitas	
2. Uji Hipotesis	94
a. Regresi Linier Berganda	94
b. Uji t	96
c. Uji F	102
d. Koefisien determinasi (R^2)	103
3. Uji Asumsi Klasik	104
a. Multikolinearitas	104
b. Heteroskedastisitas	104
c. Autokorelasi	105
D. Pembahasan	106
 BAB V PENUTUP	 109
A. Kesimpulan	109
B. Saran	110
 DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Kerangka pemikiran	50
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Hotel Quality	82
Gambar 4.2. Daerah penolakan dan penerimaan uji t Variabel Upah	97
Gambar 4.3. Daerah penolakan dan penerimaan uji t Variabel Kondisi Kerja	98
Gambar 4.4. Daerah penolakan dan penerimaan uji t Variabel Stres Kerja .	99
Gambar 4.5. Daerah penolakan dan penerimaan uji t Variabel Konflik	100
Gambar 4.6. Daerah penolakan dan penerimaan uji t Variabel Peran	101
Gambar 4.7. Daerah penolakan dan penerimaan uji F	102

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Karakteristik Karyawan Hotel Quality Bagian Housekeeping Berdasarkan Kelompok Umur	88
Tabel 4.2. Karakteristik Karyawan Hotel Quality Bagian Housekeeping Berdasarkan Jenis Kelamin	88
Tabel 4.3. Karakteristik Karyawan Hotel Quality Bagian Housekeeping Berdasarkan Status Perkawinan	89
Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel Upah (X_1)	90
Tabel 4.5. Uji Validitas Variabel Kondisi Kerja (X_2)	90
Tabel 4.6. Uji Validitas Variabel Stres Kerja (X_3)	91
Tabel 4.7. Uji Validitas Variabel Konflik (X_4)	92
Tabel 4.8. Uji Validitas Variabel Peran (X_5)	92
Tabel 4.9. Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan (Y)	93
Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas Masing-masing Variabel	94