

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui konflik kerja, stres kerja dan kinerja karyawan pada Hotel Grandia Bandung serta untuk mengetahui bagaimana pengaruh konflik kerja dan stres kerja terhadap karyawan pada Hotel Grandia Bandung. Dunia kerja tidak terlepas dari keberadaan sebuah konflik karena sebuah konflik akan timbul ketika terjadi permasalahan dalam hal komunikasi, hubungan pribadi atau struktur organisasi. Sering terjadi konflik kerja di lingkungan kerja Hotel Grandia Bandung yang mengakibatkan ketidaknyamanan karyawan dalam bekerja. Selain timbulnya konflik kerja yang diyakini berdampak terhadap kinerja karyawan, tingkat stres kerja yang dimiliki oleh karyawan menjadi faktor berikutnya yang mempengaruhi kinerja karyawan. Mayoritas karyawan yang bekerja pada Hotel Grandia Bandung memiliki tingkat stres kerja yang tinggi. Kedua faktor tersebut, menjadi faktor yang menyebabkan penurunan kinerja karyawan pada Hotel Grandia Bandung karena terjadi penurunan jika dilihat dari kelima indikator penilaian yang digunakan, yaitu indikator kualitas kerja, pencapaian standar hasil kerja, ketepatan waktu, kehadiran dan kemampuan kerjasama. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif dan verifikatif. Sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu seluruh karyawan yang bekerja pada Hotel Grandia Bandung. Teknik sampling yang digunakan yaitu sampling jenuh atau sensus. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan regresi linear berganda, analisis koefisien korelasi, analisis koefisien determinasi dan pengujian hipotesis. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Grandia Bandung dan terdapat pengaruh signifikan antara stres kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Grandia Bandung serta terdapat pengaruh signifikan antara konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Grandia Bandung.

Kata Kunci: Konflik Kerja, Stres Kerja dan Kinerja Karyawan.

## **ABSTRACT**

*This research aims to determine work conflict, work stress and employee performance at Grandia Hotel Bandung and to find out how the effect of a work conflict and work stress on employees at Grandia Hotel Bandung. The world of work is inseparable from the existence of conflict because conflict will arise when there are problems in terms of communication, personal relationships or organizational structure. Work conflicts often occur in the work environment of Grandia Hotel Bandung, which results in employee inconvenience at work. In addition to the emergence of work conflicts that are believed to have an impact on employee performance, the level of work stress possessed by employees is the next factor affecting employee performance. The majority of employees who work at Grandia Hotel Bandung have a high level of work stress. Both of these factors are factors that cause a decrease in employee performance at the Grandia Hotel Bandung because there is a decrease when viewed from the five assessment indicators used, namely indicators of work quality, the achievement of work standards, timeliness, attendance and ability to cooperate. The research method used is descriptive and verification methods. The sample used in this study is all employees who work at Grandia Hotel Bandung. The sampling technique used is saturated or census sampling. Data processing is performed using multiple linear regression, correlation coefficient analysis, coefficient of determination analysis and hypothesis testing. Based on the results of the study it can be concluded that there is a significant influence between work conflict on employee performance at Grandia Bandung Hotel and there is a significant influence between work stress on employee performance at Hotel Grandia Bandung and there is a significant influence between work conflict and work stress on employee performance at Hotel Grandia Bandung.*

*Keywords:* Work Conflict, Work Stress and Employee Performance.