

**PENGARUH KUALITAS KEHIDUPAN KERJA DAN KEPERCAYAAN DIRI TERHADAP  
MANAJEMEN STRES DAN PENINGKATAN KINERJA  
KARYAWAN HOTEL MERCURE MANADO**

*INFLUENCE OF QUALITY OF WORK LIFE AND CONFIDENCE IN STRESS MANAGEMENT AND  
IMPROVEMENT OF EMPLOYEE PERFORMANCE AT MERCURE MANADO HOTEL*

**Gitzy Kalonio<sup>1</sup>  
Silvy Mandey<sup>2</sup>  
Victor P.K. Lengkong<sup>3</sup>**

**<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen  
Universitas Sam Ratulangi**

E-mail:

[gitzykalonio17@gmail.com<sup>1</sup>](mailto:gitzykalonio17@gmail.com)  
[silvyamandey@rocketmail.com<sup>2</sup>](mailto:silvyamandey@rocketmail.com)  
[vpk.lengkong@unsrat.ac.id<sup>3</sup>](mailto:vpk.lengkong@unsrat.ac.id)

**Abstrak:** Pariwisata atau turisme adalah suatu perjalanan yang dilakukan untuk rekreasi atau liburan dan juga persiapan yang dilakukan untuk aktivitas ini. Kinerja karyawan Hotel sangat diperlukan untuk menunjang bisnis perhotelan. Kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda - beda dalam mengerjakan tugasnya. Pihak manajemen dapat mengukur karyawan atas unjuk kerjanya berdasarkan kinerja dari masing - masing karyawan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas kehidupan kerja dan kepercayaan diri terhadap manajemen stress kinerja karyawan serta untuk mengetahui pengaruh manajemen stress terhadap kinerja karyawan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner penelitian. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas kehidupan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Manajemen stress karyawan di Hotel Mercure Manado, (2) Kepercayaan diri kerja berpengaruh signifikan terhadap Manajemen stress karyawan di Hotel Mercure Manado, (3) Kualitas kehidupan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan di Hotel Mercure Manado, (4) Kepercayaan diri tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan di Hotel Mercure Manado dan (5) Manajemen Stres berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan di Hotel Mercure Manado. Pihak Hotel Mercure Manado harus meningkatkan kepercayaan diri karyawan untuk meningkatkan untuk menanggulangi manajemen stress dan mengelolah manajemen stress karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

**Kata kunci:** *kualitas kehidupan kerja, kepercayaan diri, manajemen stress, kinerja karyawan*

**Abstract:** *Tourism or tourism is a trip made for recreation or vacation and also preparations made for this activity. Hotel employee performance is very much needed to support the hospitality business. An employee's performance is an individual thing, because each employee has a different level of ability in carrying out their duties. The management can measure the employee's performance based on the performance of each employee. The purpose of this study was to determine the effect of quality of work life and confidence in stress management of employee performance and to determine the effect of stress management on employee performance. The type of research used is associative research. Data collection techniques using research questionnaires. Data analysis technique in this research is path analysis. The results showed that (1) Quality of work life does not significantly influence employee stress management at Mercure Hotel Manado, (2) Work confidence has a significant effect on employee stress management at Mercure Hotel Manado, (3) Quality of work life does not significantly influence Performance employees at the Mercure Manado Hotel, (4) Confidence has no significant effect on employee performance at the Mercure Manado Hotel and (5) Stress Management has a significant effect on employee performance at the Mercure Manado Hotel. The Mercure Manado Hotel must increase employee confidence to improve stress management and manage employee stress management to improve employee performance.*

**Keywords:** *quality of work life, confidence, stress management, employee performance*

## PENDAHULUAN

**Latar Belakang**

Pariwisata atau turisme adalah suatu perjalanan yang dilakukan untuk rekreasi atau liburan dan juga persiapan yang dilakukan untuk aktivitas ini. Seorang wisatawan atau turis adalah seseorang yang melakukan perjalanan paling tidak sejauh 80 km (50 mil) dari rumahnya dengan tujuan rekreasi, merupakan definisi oleh Organisasi Pariwisata Dunia. Banyak negara bergantung banyak dari industri pariwisata ini sebagai sumber pajak dan pendapatan untuk perusahaan yang menjual jasa kepada wisatawan. Oleh karena itu pengembangan industri pariwisata ini adalah salah satu strategi yang dipakai oleh Organisasi Non-Pemerintah untuk mempromosikan wilayah tertentu sebagai daerah wisata untuk meningkatkan perdagangan melalui penjualan barang dan jasa kepada orang non-lokal. Pariwisata di Indonesia merupakan sektor ekonomi penting di Indonesia. Pada tahun 2009, pariwisata menempati urutan ketiga dalam hal penerimaan devisa setelah komoditi minyak dan gas bumi serta minyak kelapa sawit. Berdasarkan data tahun 2016, jumlah wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia sebesar 11.525.963 juta lebih atau tumbuh sebesar 10,79% dibandingkan tahun sebelumnya.

Bisnis perhotelan di Indonesia memasuki era baru. Kondisi itu tak lepas dari perubahan di berbagai bidang, meliputi perkembangan teknologi komunikasi, munculnya generasi millenials yang berperan besar sebagai penggerak pertumbuhan ekonomi, kebutuhan pola pikir, pola kerja baru, dan model bisnis. bisnis pariwisata di Indonesia yang terus tumbuh sesuai dengan anggapan positif dunia atas stabilitasnya keamanan di Indonesia mendorong tumbuhnya industri perhotelan hingga ke daerah-daerah di Indonesia. Saat ini Indonesia mulai menjadi fokus dunia, sehingga kita bisa melihat beberapa kegiatan maupun pertemuan-pertemuan penting dunia diadakan di Indonesia. Bisnis perhotelan adalah bisnis pelayanan, bisnis keramah tamahan, dan kenyamanan. Sehingga kepercayaan menjadi poin utama bagi pelanggan atau turis asing hingga lokal menggunakan pelayanan tersebut.

Kinerja karyawan Hotel sangat diperlukan untuk menunjang bisnis perhotelan. Kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda - beda dalam mengerjakan tugasnya. Pihak manajemen dapat mengukur karyawan atas unjuk kerjanya berdasarkan kinerja dari masing - masing karyawan. Kinerja adalah sebuah aksi, bukan kejadian. Aksi kinerja itu sendiri terdiri dari banyak komponen dan bukan merupakan hasil yang dapat dilihat pada saat itu juga. Pada dasarnya kinerja merupakan sesuatu hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda dalam mengerjakan tugasnya. Kinerja tergantung pada kombinasi antara kemampuan, usaha, dan kesempatan yang diperoleh. Hal ini berarti bahwa kinerja merupakan hasil kerja karyawan dalam bekerja untuk periode waktu tertentu dan penekanannya pada hasil kerja yang diselesaikan karyawan dalam periode waktu tertentu. Berikut ini adalah deskripsi responden berdasarkan deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin dan deskripsi responden berdasarkan umur responden:

**Tabel 1. Jumlah Karyawan**

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	35	70
2.	Perempuan	15	30
	Jumlah	50	100

Sumber: Hotel Mercure Manado, 2019

Tabel 1 menunjukkan jumlah karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin. Jumlah responden laki-laki berjumlah 26 orang dengan persentase 52% dan responden perempuan sebanyak 24 orang dengan persentase 48%. Hal tersebut menandakan bahwa responden yang paling banyak adalah responden laki-laki. Pada umumnya orang akan berkecimpung dalam manajemen sumberdaya manusia sependapat bahwa penilaian manajemen stres para pegawai merupakan bagian penting dari seluruh proses pekerjaan pegawai yang bersangkutan. Pentingnya penilaian manajemen stres yang rasional dan diterapkan secara objektif terlihat paling sedikit dua kepentingan, yaitu kepentingan pegawai yang bersangkutan sendiri dan kepentingan organisasi. Bagi para pegawai, penilaian tersebut berperan sebagai umpan balik tentang berbagai hal seperti kemampuan, keletihan, kekurangan dan potensinya yang pada gilirannya bermanfaat untuk menentukan tujuan, jalur, rencana dan pengembangan kariernya. Bagi organisasi, hasil penilaian manajemen stres para pegawai sangat penting arti dan peranannya dalam pengambilan keputusan tentang berbagai hal, seperti identifikasi kebutuhan program pendidikan dan pelatihan,

rekrutmen, seleksi, program pengenalan, penempatan, promosi, system imbalan dan berbagai aspek lain dari keseluruhan proses manajemen sumberdaya manusia secara efektif. Karyawan sebagai sumberdaya utama perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen dan memberikan kinerja yang optimal sehingga konsumen merasa terlayani dengan baik dan merasa puas. Karena jika konsumen merasa tidak puas dapat melakukan komplain yang dapat merusak citra perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap kesuksesan perusahaan dalam pencapaian tujuannya. Sumber daya manusia mempunyai fungsi mengelola input yang dimiliki perusahaan secara maksimal untuk mendapatkan hasil yang diharapkan oleh perusahaan.

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh *Quality of Work Life* dan *Self Confidence*. *Quality of Work Life* yang tinggi diartikan sebagai usaha yang sistematis dari organisasi untuk memberikan kesempatan yang bagus bagi karyawan untuk mempengaruhi pekerjaan mereka dan kesempatan untuk berkontribusi terhadap efektivitas organisasi secara keseluruhan. Perusahaan yang memiliki QWL, artinya bahwa mereka memiliki supervisi yang bagus, kondisi kerja yang baik, penggajian dan pemberian manfaat yang memuaskan, serta membuat pekerjaan menarik, menantang serta penuh *reward*. *Quality of Work Life* mengacu pada kecenderungan atau ketidacenderungan orang-orang terhadap lingkungan kerja. Elemen-elemen dari program QWL misalnya keterbukaan komunikasi, sistem *reward* yang adil, perhatian kepada *job-security* karyawan, dan membuka partisipasi dalam *job-design/* rancangan pekerjaan.

*Self-confidence* atau percaya diri adalah sejauh mana adanya keyakinan terhadap penilaian atas kemampuan untuk berhasil. *Self confidence* berarti memiliki keyakinan terhadap diri sendiri. *self confidence* adalah kombinasi dari *self esteem* dan *self-efficacy*. *Self confidence* merupakan suatuisikap atau perasaan yakin atas kemampuan diri sendiri sehingga orang yang bersangkutan tidak terlalu cemas dalam tindakan-tindakannya, dapat merasa bebas untuk melakukan hal-hal yang disukainya dan bertanggung jawab atas perbuatannya, hangat dan sopan dalam berinteraksi dengan orang lain, dapat menerima dan menghargai orang lain, memiliki dorongan untuk berprestasi serta dapat mengenal kelebihan dan kekurangannya. *Self confidence* adalah sikap positif seorang individu yang merasa memiliki kompetensi atau kemampuan untuk mengembangkan penilaian positif baik terhadap dirinya maupun lingkungan. *Self confidence* adalah percaya akan kemampuan sendiri yang memadai dan menyadari kemampuan yang dimiliki, serta dapat memanfaatkan secara tepat.

**Tabel 2. Hotel Bintang 4 setara dengan Mercure**

No	Hotel	Kelas
1	Mercure Manado Tateli Beach Resort	Bintang 4
2	Best Western The Lagoon Hotel	Bintang 4
3	Aryaduta Manado	Bintang 4
4	Novotel Manado Golf Resort & Convention Centre	Bintang 4
5	Four Points by Sheraton Manado	Bintang 4
6	Aston Manado Hotel	Bintang 4
7	Manado Quality Hotel	Bintang 4
8	Sintesa Peninsula Hotel	Bintang 4
9	Sutanraja Resort & Convention Center	Bintang 4
10	Lion Hotel & Plaza	Bintang 4

Sumber: Dinas Pariwisata Provinsi Sulut, 2019

Dipilih Mercure sebagai objek penelitian dikarenakan Hotel Mercure memiliki beberapa keunggulan antara lain memiliki kolam renang dengan desain menarik, menu sarapan yang bervariasi dan memiliki desain hotel yang indah. Berdasarkan latar belakang diatas maka judul penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja dan Kepercayaan Diri terhadap Manajemen Stres Dan Peningkatan Kinerja Karyawan Hotel Mercure Manado.

### Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Quality Of Work Life* terhadap Manajemen stres Karyawan Hotel Mercure Manado.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Self Confidence* terhadap Manajemen stres Karyawan Hotel Mercure Manado.

3. Untuk mengetahui pengaruh *Quality Of Work Life* terhadap Dan Peningkatan Kinerja Karyawan Hotel Mercure Manado.
4. Untuk mengetahui pengaruh *Self Confidence* terhadap Manajemen stres Dan Peningkatan Kinerja Karyawan Hotel Mercure Manado.
5. Untuk mengetahui pengaruh Manajemen stres terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Hotel Mercure Manado.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Manajemen Sumber Daya Manusia

Perusahaan atau organisasi dalam bidang sumber daya manusia tentunya menginginkan agar setiap saat memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dalam arti memenuhi persyaratan kompetensi untuk didayagunakan dalam usaha merealisasi visi dan mencapai tujuan-tujuan jangka menengah dan jangka pendek. Guna mencapai tujuan manajemen sumber daya manusia yang telah dikemukakan, maka sumber daya manusia harus dikembangkan dan dipelihara agar semua fungsi organisasi dapat berjalan seimbang. Menurut Dessler (2011:5) manajemen sumber daya manusia sebagai kebijakan dan praktik menentukan aspek manusia atau sumber daya manusia dalam posisi manajemen, termasuk merekrut, menyaring, melatih, memberi penghargaan dan penilaian. Manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan-tujuan individu maupun organisasi (Handoko, 2001:4).

### Kinerja Karyawan

Kinerja adalah hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama (Veithzal, 2005:97). Kinerja karyawan tidak hanya sekedar informasi untuk dapat dilakukannya promosi atau penetapan gaji bagi perusahaan. Akan tetapi bagaimana perusahaan dapat memotivasi karyawan dan mengembangkan satu rencana untuk memperbaiki kemerosotan kinerja dapat dihindari. Penilaian kinerja adalah proses penilaian ciri-ciri kepribadian, perilaku kerja, dan hasil kerja seseorang tenaga kerja atau karyawan (pekerja dan manajer), yang dianggap menunjang unjuk kerjanya, yang digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk pengambilan keputusan tentang tindakan-tindakan terhadap bidang ketenaga kerjaan.

### Manajemen Stres

Menurut Greenberg (2002) Manajemen stres adalah suatu tindakan yang dilakukan seseorang untuk mengontrol sumber stres yang di alaminya agar tidak menimbulkan efek negatif kedepannya. Manajemen stres adalah dimanain dividu melakukan pengontrolan atau pengaturan stres yang bertujuan untuk mengenal penyebab stress dan mengetahui teknik-teknik mengelola stres, sehingga orang lebih baik dalam menguasai stres dalam kehidupan. Stres merupakan sumber dari berbagai penyakit pada manusia, apabila stres tidak cepat ditanggulangi atau dikelola dengan baik, maka akan berdampak lebih lanjut seperti mudah terjadi gangguan atau terkena penyakit.

### Kualitas Kehidupan Kerja

Menurut Sugeng (2002:2), kualitas sumber daya manusia merupakan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan seseorang yang dapat digunakan untuk menghasilkan layanan professional. kualitas sumber daya manusia selalu tidak akan terlepas dari sebuah kerja professional. Sehingga sebuah kualitas kerja, haruslah dilibatkan dalam konteks kerja yang merupakan profesi seseorang. Karenanya, tidak mengherankan apabila kualitas sumber daya manusia yang tinggi diharapkan muncul pada kaum professional, hal ini tidak mengherankan karena kaum profesional yang memiliki keahlian, organisasi dan kode etik yang memudahkan mereka untuk mengembangkan konsep, tolak ukur, bahkan ukuran yang bisa mereka gunakan untuk menilai dan membentuk citra diri mereka. Oleh sebab itu, perhatian yang lebih besar harus diberikan pada manajemen SDM itu sendiri.

### Kepercayaan Diri

Kepercayaan diri merupakan atribut yang paling berharga pada diri seseorang dalam kehidupan bermasyarakat. Dikarenakan dengan kepercayaan diri, seseorang mampu mengaktualisasikan segala potensi dirinya. Kepercayaan diri diperlukan baik oleh seseorang anak maupun orangtua, secara individual maupun kelompok. Untuk mendefinisikan kepercayaan diri peneliti mengutip pendapat para ahli dari beberapa buku

seperti Ghufron dan Rini (2011 :35), berpendapat kepercayaan diri adalah salah satu aspek kepribadian yang penting pada seseorang, tanpa adanya kepercayaan diri akan banyak menimbulkan masalah pada diri seseorang.

### Kajian Empiris

Penelitian Anissa (2018). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel-variabel yang diteliti dalam penelitian ini. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah explanatory reaserch dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel yang digunakan sebanyak 35 responden yaitu seluruh karyawan PT. TASPEN (Persero) Cabang Malang. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistic deskriptif dan analisis inferensial yang terdiri dari analisis regresi linier sederhana dan uji t. Pengaruh Kualitas kehidupan kerja terhadap Kinerja karyawan berdasarkan hasil uji t variabel kualitas kehidupan kerja (X) diperoleh signifikansi < (alpha) 0,05 sehingga variabel kinerja karyawan pada PT. Taspem (Persero) Malang memiliki kualitas kehidupan kerja yang berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian Iswahyudi (2018). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh percaya diri dan pengendalian emosi diri terhadap efikasi guru dimoderasi Idealisasi pengaruh. Populasi penelitian adalah guru PNS di empat SMP Negeri di kecamatan Juwana, kabupaten Pati. Penarikan sampel menggunakan metode sampling proposional. Jumlah sampel dengan menggunakan rumus Slovin. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Jumlah data yang dapat dianalisis sebanyak 120. Teknik analisis data menggunakan model quasi moderator berbasis regresi interaksi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) dimensi percaya diri berpengaruh terhadap efikasi guru, (2) dimensi pengendalian emosi diri berpengaruh terhadap efikasi guru, (3) Idealisasi pengaruh berpengaruh terhadap efikasi guru, (4) Idealisasi pengaruh memoderasi pengaruh percaya diri terhadap efikasi guru, (5) Idealisasi pengaruh memoderasi pengaruh pengendalian emosi diri terhadap efikasi guru.

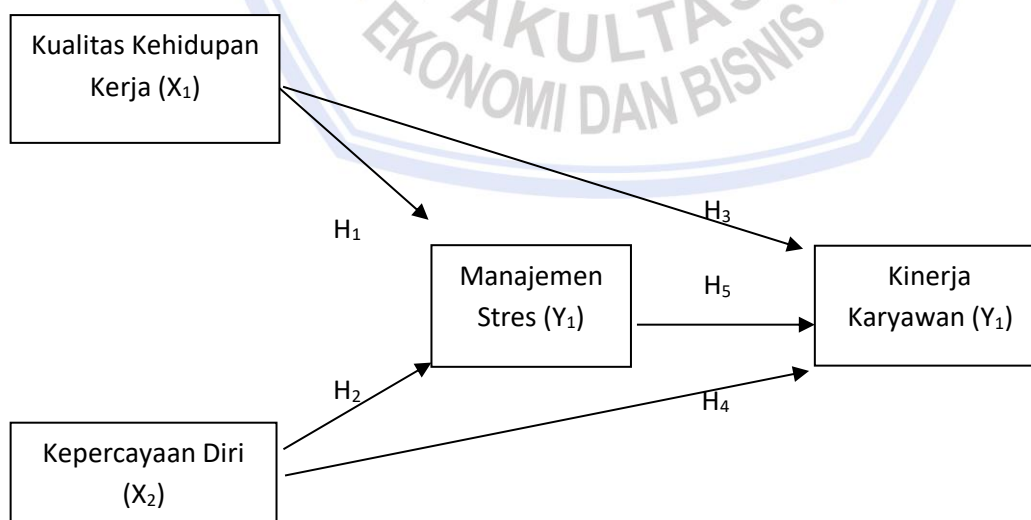
### Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini yaitu :

1. Diduga *Quality Of Work Life* terhadap Manajemen stres Karyawan Hotel Mercure Manado.
2. Diduga *Self Confidence* terhadap Manajemen stres Karyawan Hotel Mercure Manado.
3. Diduga *Quality Of Work Life* terhadap Dan Peningkatan Kinerja Karyawan Hotel Mercure Manado.
4. Diduga *Self Confidence* terhadap Manajemen stres Dan Peningkatan Kinerja Karyawan Hotel Mercure Manado.
5. Diduga Manajemen stres terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Hotel Mercure Manado.

### Kerangka Penelitian

Dalam Gambar 1 menunjukkan bahwa terdapat variabel yaitu variabel keputusan pembelian Berikut ini adalah kerangka pemikiran dalam penelitian ini:



**Gambar 1. Model Penelitian**

Sumber : Kajian Teori, 2019

**METODE PENELITIAN****Jenis Penelitian**

Penelitian menggunakan penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2013:132). Objek dalam penelitian ini adalah Hotel Mercure Manado. Lama waktu yang digunakan untuk melakukan penelitian yaitu 3 bulan, dengan rincian mengumpulkan informasi tentang objek, mengumpulkan kajian pustaka dan empiris, penyebaran kuesioner dan analisis data.

**Populasi dan Sampel**

Menurut Sugiyono (2013:398) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan Mercure Manado. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 50 orang karyawan. Besaran sampel dalam penelitian ini adalah dengan mengambil seluruh populasi atau sampel jenuh yaitu dengan menggunakan semua populasi, sehingga sampel dalam penelitian ini berjumlah 50 responden.

**Metode Analisis**

Metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, uji asumsi klasik, analisis jalur dan uji hipotesis.

**Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur/ *path analysis*. Path analysis mempunyai beberapa tahapan. Tahapan di dalam path analysis adalah sebagai berikut:

1. *Model Specification*. Langkah pertama adalah membangun model atau path diagram sesuai dengan kerangka konseptual yang dibuat. Model tersebut berisi variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian.
2. *Model Identification*. Setelah path model dibuat, langkah selanjutnya adalah identifikasi model. Suatu model dapat dikatakan identified apabila nilai degree of freedom-nya sama atau lebih besar dari nol.
3. *Model Estimation*. Langkah ketiga sering disebut dengan uji kecocokan model (*goodness of fit*). Uji kecocokan model ini berfungsi untuk menguji kecocokan antara data dengan model yang dibuat. Tidak ada pijakan khusus yang bisa digunakan untuk menentukan apakah suatu model fit ataukah tidak, tetapi terdapat beberapa indikator yang bisa digunakan untuk uji kecocokan model tersebut. indikator yang bisa digunakan untuk uji kecocokan model misalnya:
4. *Model Modification*. Langkah keempat adalah modifikasi model. Langkah ini dilakukan hanya apabila model yang dibuat tidak lolos dari *goodness of fit*.
5. *Reporting The Results*. Setelah model diterima, langkah terakhir adalah pemaparan hasil analisis data, baik itu pengaruh langsung maupun pengaruh tidak langsung antar variabel di dalam model.

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN****Uji Validitas dan Reliabilitas****Tabel 3. Uji Validitas dan Reliabilitas**

Variabel	Pernyataan	Sig	Status	Cronbach Alpha	Status
Kualitas Kehidupan Kerja (X <sub>1</sub> )	X <sub>1,1</sub>	0,000	Valid	0,648	Reliabel
	X <sub>1,2</sub>	0,000	Valid		Reliabel
	X <sub>1,3</sub>	0,000	Valid		Reliabel
	X <sub>1,4</sub>	0,005	Valid		Reliabel
Kepercayaan Diri (X <sub>2</sub> )	X <sub>2,1</sub>	0,000	Valid	0,662	Reliabel
	X <sub>2,2</sub>	0,000	Valid		Reliabel
	X <sub>2,3</sub>	0,000	Valid		Reliabel
	X <sub>2,4</sub>	0,001	Valid		Reliabel
Manajemen Stres (Y <sub>1</sub> )	Y <sub>1,1</sub>	0,000	Valid	0,658	Reliabel
	Y <sub>1,2</sub>	0,000	Valid		Reliabel

Kinerja Karyawan (Y <sub>2</sub> )	Y <sub>2.1</sub>	0,001	Valid	0,618	Reliabel
	Y <sub>2.2</sub>	0,000	Valid		Reliabel
	Y <sub>2.3</sub>	0,000	Valid		Reliabel
	Y <sub>2.4</sub>	0,000	Valid		Reliabel

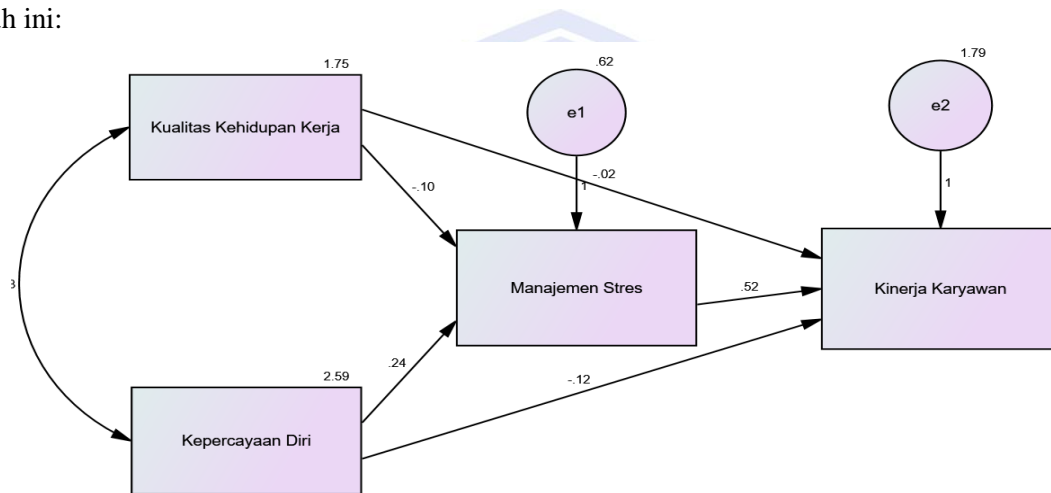
Sumber: Hasil Olahan Data, 2019

Tabel 3 menunjukkan uji validitas dan reliabilitas responden. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari item-item pernyataan variable semua item pernyataan valid karena memiliki nilai signifikan lebih kecil dari 0,05. Uji reliabilitas memiliki nilai cronbach alpha lebih besar dari 0,6 sehingga dapat dinyatakan bahwa setiap pernyataan dinyatakan reliabel.

**Analisis Hasil Penelitian**

**Koefisien Jalur dalam Path Diagram**

Berikut ini adalah hasil analisis dengan menggunakan SPSS AMOS Hasil analisis disajikan pada Gambar 2 dibawah ini:



**Gambar 2. Path diagram**

Sumber: Olah Data SPSS 20, 2019

Persamaan jalur untuk medel penelitian ini adalah sebagai berikut :  $Y_1 = p_{y1}X_1 + p_{y1}X_2 + e$  menjadi  $Y_1 = -0,101 + 0,24$  Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas kehidupan kerja berpengaruh negatif terhadap manajemen stres, kepercayaan diri berpengaruh positif terhadap manajemen stres dan  $Y_2 = p_{y2}X_1 + p_{y2}X_2 + p_{y1}y_2 + e$  menjadi  $Y_2 = -0,02 - 0,12 + 0,524$ . Kualitas kehidupan kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, kepercayaan dirin berpengaruh negative terhadap kinerja karyawan dan manajemen stres berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

**Analisis Jalur**

Pengaruh dalam penelitian ini terdiri dari total pengaruh, pengaruh tidak langsung dan Pengaruh langsung atau jalur hanya melibatkan dua variabel saja. Dimana satu variabel merupakan variabel penyebab dan hanya ada satu variabel akibat.

**Tabel 4. Pengaruh Langsung, tidak langsung dan total Pengaruh**

Pengaruh	Tidak langsung	Langsung	Total pengaruh
X <sub>1</sub> → Y <sub>1</sub>	0	-0,101	-0,101
X <sub>2</sub> → Y <sub>1</sub>	0	0,238	0,238
X <sub>1</sub> → Y <sub>2</sub>	-0,101	-0,017	-0,118
X <sub>2</sub> → Y <sub>2</sub>	0,238	-0,116	0,122
Y <sub>1</sub> → Y <sub>2</sub>	0	0,524	0,524

Sumber : Olah Data SPSS 20, 2019

**Uji Normalitas Data**

Berikut ini adalah uji normalitas data yang bertujuan untuk menguji apakah data yang digunakan dalam model penelitian ini berdistribusi normal atau tidak :

**Tabel 5. Uji Normalitas Data**

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Y1 <--- X1	-.101	.086	4.950	.243	
Y1 <--- X2	.238	.071	4.950	***	
Y2 <--- Y1	.524	.243	4.950	.031	
Y2 <--- X2	-.116	.133	4.950	.387	
Y2 <--- X1	-.017	.148	4.950	.907	

Sumber : Olah Data SPSS AMOS 22, 2019

Tabel 5 uji normalitas, ditemukan nilai c.r 0.667 (c.r proxy atas t-hitung). Untuk t-Tabel, dengan alfa 5% ( $5\% / 2 = 0.025$ ), karena uji 2 sisi, dengan total sampel sebesar  $50-4-1=45$  maka t-tabel adalah 2.30600. Artinya : c.r (t-hitung) > t-Tabel; (2,646) > (2,014). Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa data memenuhi normalitas.

**Uji Kecocokan Model**

Berikut ini adalah uji kecocokan model dan kelayakan modal dalam penelitian ini yaitu dalam penelitian yang menggunakan analisis jalur :

**Tabel 6.**

Godness of fit indices	Cut-off value	Hasil	Keterangan
Chi-Square	< 0.05 (signifikan)	0,000	Terpenuhi
RMSEA	$\leq 0.08$	0,187	Tidak Terpenuhi

Sumber : Olah Data SPSS AMOS 22, 2019

Tabel 6 diperoleh *Goodness of fit indices* GFI yang modelnya tidak terpenuhi karena memiliki nilai < 0.9 , sedangkan *Ch--Square* < 0.05 maka dapat dikatakan terpenuhi , *RMSEA* > 0.08 tidak terpenuhi.

**Pengujian Hipotesis**

Berikut ini adalah hasil pengujian hipotesis yang bertujuan untuk mengetahui apakah hipotesis yang diajukan dapat diterima atau ditolak:

**Tabel 7. Pengujian Hipotesis Model 1**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.746	1.808		3.178	.003
1					
Kualitas Kehidupan Kerja	-.101	.088	-.152	-1.143	.259
Kepercayaan Diri	.238	.072	.436	3.284	.002

Sumber : Olah Data SPSS 22, 2019

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas kehidupan kerja ( $X_1$ ) memiliki tingkat pengaruh signifikansi p-value = 0,259 > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak atau kualitas kehidupan kerja ( $X_1$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap manajemen stres ( $Y_1$ ). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepercayaan diri ( $X_2$ ) memiliki tingkat pengaruh signifikansi p-value = 0,002 < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak atau kualitas kepercayaan diri ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap manajemen stres ( $Y_1$ ).



**Tabel 8. Pengujian Hipotesis Model 2**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
	B	Std. Error	Coefficients		
(Constant)	14.259	3.420		4.169	.000
1					
Kualitas Kehidupan Kerja	-.017	.153	-.016	-.114	.910
Kepercayaan Diri	-.116	.138	-.132	-.839	.406
Manajemen Stres	.524	.250	.328	2.093	.042

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber : Olah Data SPSS 22, 2019

Kualitas kehidupan kerja ( $X_1$ ) memiliki tingkat pengaruh signifikansi p-value = 0,910 > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak atau kualitas kehidupan kerja ( $X_1$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan ( $Y_2$ ). Kepercayaan diri ( $X_2$ ) memiliki tingkat pengaruh signifikansi p-value = 0,406 > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak atau kepercayaan diri ( $X_2$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap penurunan kemiskinan ( $Y_2$ ). Manajemen stres ( $Y_1$ ) memiliki tingkat pengaruh signifikansi p-value = 0,042 < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima atau manajemen stress ( $Y_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap penurunan kinerja karyawan ( $Y_2$ ).

## Pembahasan

### Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Manajemen Stres

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Kehidupan Kerja tidak berpengaruh Terhadap Manajemen Stres. Artinya setiap terjadi peningkatan manajemen stres tidak dipengaruhi oleh peningkatan kualitas kehidupan kerja. Kualitas kehidupan kerja merupakan suatu kondisi kerja sebagai hasil dari interaksi antara individu dan pekerjaannya sehingga membuat pekerja lebih produktif dan memberi kepuasan kerja. Namun dengan kualitas kehidupan kerja yang baik tidak dapat memberikan peningkatan terhadap manajemen stres.

### Pengaruh Kepercayaan Diri Terhadap Manajemen Stres

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepercayaan Diri berpengaruh terhadap Manajemen Stres. Artinya setiap terjadi peningkatan manajemen stress dipengaruhi oleh peningkatan kepercayaan diri. Dengan adanya kepercayaan diri seorang karyawan maka akan ada persaaan senang dalam bekerja sehingga akan timbul manajemen stress dalam diri seorang karyawan.

### Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kehidupan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Artinya peningkatan atau penurunan kinerja karyawan tidak dipengaruhi oleh peningkatan atau penurunan kualitas kehidupan kerja.

### Pengaruh Kepercayaan Diri Terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan diri tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Artinya peningkatan atau penurunan kinerja tidak dipengaruhi oleh kepercayaan diri.

### Pengaruh Kualitas Manajemen Stres Terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen stress berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Artinya setiap terjadi peningkatan kinerja karyawan dipengaruhi oleh manajemen stress.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Hasil penelitian, ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas kehidupan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Manajemen stress karyawan di Hotel Mercure Manado.
2. Kepercayaan diri kerja berpengaruh signifikan terhadap Manajemen stress karyawan di Hotel Mercure Manado.
3. Kualitas kehidupan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan di Hotel Mercure Manado.
4. Kepercayaan diri tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan di Hotel Mercure Manado.
5. Manajemen Stres berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan di Hotel Mercure Manado.

**Saran**

Saran yang di sampaikan melalui penelitian ini yaitu :

1. Pihak Hotel Mercure Manado harus meningkatkan kepercayaan diri karyawan untuk meningkatkan untuk menanggulangi manajemen stress dalam perusahaan
2. Pihak Hotel Mercure Manado harus mengelolah manajemen stress karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawan.
3. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai rujukan untuk pengembangan serta pendalaman ilmu pengetahuan manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan keuangan daerah khususnya manajemen stress dan kinerja karyawan..

**DAFTAR PUSTAKA**

- Annisa. 2018. Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis*. <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/2418>. Vol 58 no 1. Hal 166-172. Diakses Tanggal 7 January 2019.
- Dessler, G. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Indeks, Jakarta.
- Greenberg, J. S. 2002. *Comprehensive Stress Management*. 7<sup>th</sup> ed. Mc Grew-Hill Inc, New York.
- Ghufron, M dan Rini R. 2011. *Teori-teori Psikologi*. Ar-Ruzz Media, Yogyakarta.
- Handoko, T. H. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia : EdisiKedua*. BPFE, Yogyakarta
- Iswahyudi. 2018. Pengaruh Peningkatan Kepercayaan Diri Terhadap Hasil Belajar Siswa pada Mata Praktek Tune Up Motor Bensin di SMK Muhammadiyah Prambanan. *Jurnal UNY*. <https://eprints.uny.ac.id/24590/1/Beni%20Iswadi%20-%20007504245009.pdf>. Vol 1 No. 1. Hal 1-14. Diakses Tanggal 7 January 2019.
- Sugeng, I. 2002. *Mengukur dan Mengelol Intellectual Capital : Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*. Amara Books, Yogyakarta.
- Sugiyono. 2013. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Veithzal, R. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik, Edisi 1*. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.