



Available online at : <http://jkpbp.ppi.unp.ac.id/>

# Jurnal Kajian Pariwisata dan Bisnis Perhotelan

| ISSN 2722 - 0729 |

## Pengaruh Stres Kerja dan Desain Pekerjaan Terhadap Kinerja Karyawan di *Front Office*

*Department Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel*

Pretty Shinta Siboro <sup>1</sup>, Dwi Pratiwi Wulandari <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Universitas Negeri Padang

<sup>2</sup> Universitas Negeri Padang

E-mail: [pretysiboro27@gmail.com](mailto:pretysiboro27@gmail.com)

### ABSTRAK

Tujuan utama penelitian ini adalah meneliti bagaimana desain pekerjaan dan stres memengaruhi kinerja resepsionis di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel. Penelitian ini didasarkan pada masalah menurunnya kualitas kinerja staf di departemen ini, yang meliputi hal-hal seperti melakukan kesalahan saat *check-in*, tidak memperhatikan keluhan tamu, dan memiliki terlalu banyak pekerjaan yang harus dilakukan. Kinerja ideal karyawan hotel dibentuk oleh kombinasi desain pekerjaan dan dampak stres kerja, yang merupakan dua variabel utama yang diteliti dalam penelitian ini. Dengan menggunakan pendekatan asosiatif kausal, penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif. Tiga puluh karyawan tetap menjadi sampel untuk penelitian ini, yang menggunakan teknik pengambilan sampel lengkap. Kuesioner dengan skala Likert akan didistribusikan untuk mengumpulkan data yang diperlukan, yang kemudian akan dianalisis menggunakan SPSS. Regresi linier berganda, koefisien determinasi, uji reliabilitas, uji validitas, dan uji asumsi klasik adalah beberapa prosedur analisis yang digunakan. Menurut temuan penelitian ini, desain pekerjaan berdampak positif terhadap kinerja karyawan, sedangkan stres kerja berdampak negatif terhadap kinerja. Pada saat yang sama, kedua faktor tersebut berdampak signifikan terhadap kinerja karyawan di bagian resepsionis Hotel Sheraton Grand Jakarta Gandaria City. Hal ini menunjukkan bahwa desain pekerjaan dan tingkat stres kerja merupakan penyebab hampir setengah dari variasi kinerja. Pentingnya manajemen stres dan pekerjaan yang dirancang dengan baik dalam meningkatkan kinerja pekerja perhotelan telah dibuktikan oleh penemuan ini.

**Kata kunci :** Stres Kerja, Desain Pekerjaan, Kinerja Karyawan

### ABSTRAK

*Examining how job design and stress affect front desk performance at the Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel is the primary goal of this research. This study is grounded in the problem of diminishing staff performance quality in this department, which includes things like making mistakes during check-in, not paying attention to guest complaints, and having too much work to do. The ideal performance of hotel employees is shaped by a combination of job design and the impact of work stress, which are the two primary variables investigated in this study. Using a causal associative approach, this study employs a quantitative methodology. Thirty permanent employees served as*

*the sample for this investigation, which utilized the complete sampling technique. Questionnaires with a Likert scale will be distributed in order to gather the necessary data, which will then be analyzed using SPSS. Multiple linear regression, coefficients of determination, reliability tests, validity tests, and classical assumption tests are some of the analytical procedures utilized. According to this study's findings, job design positively impacts employee performance, whereas employment stress negatively impacts performance. At the same time, both factors significantly impact employee performance in the front desk department of the Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel. This suggests that job design and levels of work stress account for nearly half of the variation in performance. The significance of stress management and well-designed jobs in enhancing hospitality workers' performance has been borne out by this discovery.*

**Keywords :** *Work Stress, Job Design, Employee Performance*

---

## **PENDAHULUAN**

Istilah "hotel" mengacu pada jenis usaha penginapan tertentu yang dikelola untuk mencari keuntungan dengan memanfaatkan struktur yang ada untuk menawarkan penginapan, layanan makanan dan minuman, dan fasilitas lainnya kepada public [1]. Permintaan akan penginapan yang nyaman dan berkualitas tinggi mendorong pertumbuhan pesat di sektor perhotelan Indonesia, khususnya di DKI Jakarta. Keberhasilan atau kegagalan operasi hotel bergantung pada beberapa faktor, termasuk kualitas layanan yang diberikan, terutama mengingat persaingan yang ketat di industri perhotelan. Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel secara konsisten menduduki peringkat di antara hotel bintang lima terbaik di Indonesia. Tamu dilayani dengan baik oleh staf meja depan selama mereka menginap [2]. Keberhasilan layanan hotel secara keseluruhan sebagian besar bergantung pada kinerja karyawannya. Meskipun demikian, magang resmi penulis mengungkap sejumlah fenomena di meja depan yang menunjukkan penurunan produktivitas. Penulis juga menemukan bahwa beberapa pekerja memiliki masalah terkait perhotelan dan penurunan motivasi untuk menyelesaikan aktivitas. Stres kerja dan desain pekerjaan yang tidak efisien diyakini menjadi kontributor utama masalah ini. Motivasi, kepuasan kerja, stres, keadaan kerja, struktur gaji, dan desain pekerjaan merupakan aspek-aspek yang dapat memengaruhi kinerja, menurut hipotesis yang diajukan oleh [3], Kesehatan mental, fisik, dan perilaku karyawan mungkin terpengaruh ketika beban kerja mereka melebihi kapasitas mereka untuk menanganinya, sebuah fenomena yang dikenal sebagai stres kerja [4]. Sebaliknya, desain pekerjaan yang mengabaikan kompetensi, pengawasan, dan kritik dapat berdampak negatif pada [5]. Mengingat fakta ini, para peneliti di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel bermaksud untuk menganalisis hubungan antara desain pekerjaan dan kinerja karyawan dalam menghadapi stres di tempat kerja. Rekomendasi strategis bagi manajemen hotel untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan kepada pelanggan adalah hasil yang diantisipasi dari penelitian ini.

## **METODOLOGI**

Penelitian seperti ini termasuk dalam kategori penelitian kuantitatif asosiatif kausal, yang berupaya untuk menetapkan hubungan antara desain pekerjaan dan kinerja karyawan serta karakteristik yang terkait dengan stres di tempat kerja [6]. Teknik yang digunakan adalah metode survei, yang melibatkan pengumpulan data melalui distribusi kuesioner [7]. Sampel penelitian yang berjumlah tiga puluh orang diambil dari staf tetap resepsionis Sheraton Grand

Jakarta Gandaria City Hotel. Seluruh populasi digunakan sebagai sampel karena populasinya relatif kecil, oleh karena itu total sampling digunakan. Stres kerja, desain pekerjaan, dan kinerja karyawan adalah tiga variabel utama yang diukur oleh instrumen penelitian, kuesioner yang disusun menggunakan skala Likert. Validitas dan reliabilitas instrumen dievaluasi di hotel yang sebanding, Sheraton Bali Kuta Resort, sebelum digunakan. Setelah itu, perangkat lunak SPSS versi 25.00 digunakan untuk menganalisis data yang dikumpulkan. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis deskriptif, validitas, reliabilitas, dan uji asumsi klasik (normalitas, heteroskedastisitas, dan multikolinearitas) merupakan bagian dari analisis. Penggunaan lain dari koefisien determinasi adalah untuk menguji efek gabungan dari desain pekerjaan dan stres terhadap produktivitas pekerja. Penelitian ini dijadwalkan akan dilakukan di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel dari Mei hingga Juni 2025. Manajemen hotel dapat memanfaatkan data empiris yang dikumpulkan dari penelitian ini untuk mengendalikan stres karyawan di tempat kerja dengan lebih baik dan menciptakan desain kerja yang lebih efisien untuk meningkatkan kinerja staf.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil

#### 1) Uji Persyaratan Analisis

##### a) Uji normalitas

Uji normalitas dapat menentukan apakah data Anda mengikuti distribusi normal [8] menyatakan bahwa uji Kolmogorov-Smirnov digunakan untuk menilai kenormalan data mengenai stres kerja, desain pekerjaan, dan kinerja karyawan. Jika nilai signifikansi melebihi 0,05, keputusan untuk menerima atau menolak kenormalan distribusi data bergantung pada tingkat signifikansi. Tabel yang disajikan di bawah ini menampilkan hasil uji normalitas.

**Tabel 1. Hasil Uji Normalitas**

| <b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b> |                |                         |
|---|----------------|-------------------------|
|   |                | Unstandardized Residual |
| N   |                | 30                      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>          | Mean           | .0000000                |
|   | Std. Deviation | 2.00486447              |
| Most Extreme Differences                  | Absolute       | .123                    |
|   | Positive       | .113                    |
|   | Negative       | -.123                   |

|                        |                     |
|------------------------|---------------------|
| Test Statistic         | .123                |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | .200 <sup>c,d</sup> |

a. Test distribution is Normal.

*Sumber* : Hasil Olahan Data SPSS, 2025

Hasil uji normalitas yang disajikan pada Tabel 1 menunjukkan nilai Asymp Sig sebesar 0,200. Nilai signifikansi tersebut melebihi 0,05, yang menunjukkan bahwa nilai residual sesuai dengan distribusi normal.

### b) Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menilai apakah varians residual pengamatan dalam model regresi tidak sama [9]. Uji Glejser dalam SPSS versi 25.00 memungkinkan untuk menilai keberadaan heteroskedastisitas. Berikut ini disajikan Tabel 2:

**Tabel. 2 Uji Heterokedastisitas**

| Coefficients <sup>a</sup> |            |                             |            |                           |        |      |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model                     |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|                           |            | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1                         | (Constant) | 4.704                       | 2.393      |                           | 1.965  | .060 |
|                           | X1         | .003                        | .021       | .027                      | .137   | .892 |
|                           | X2         | -.054                       | .039       | -.274                     | -1.391 | .176 |

a. Dependent Variable: ABS\_RES

*Sumber* : Hasil Olahan Data SPSS,2025

Hasil uji heteroskedastisitas sebagaimana disajikan pada Tabel 2 menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,892 untuk variabel stres kerja (X1) dan nilai signifikansi sebesar 0,176 untuk variabel desain pekerjaan (X2), keduanya melampaui ambang batas 0,05. Persamaan regresi dalam penelitian ini diformulasikan untuk mengurangi heteroskedastisitas di antara variabel independen, sehingga menjamin kelayakan model regresi.

### c) Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas didefinisikan sebagai suatu kondisi di mana terdapat hubungan linier yang sempurna atau eksak antara beberapa variabel independen [10]. Uji multikolinearitas mengevaluasi penyimpangan dari asumsi multikolinearitas klasik. Tabel 3 di bawah ini menampilkan hasil pengujian komprehensif:

**Tabel. 3 Hasil Uji Multikolinearitas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Collinearity  
Statistics

| Model |    | Tolerance | VIF   |
|-------|----|-----------|-------|
| 1     | X1 | .885      | 1.130 |
|       | X2 | .885      | 1.130 |

a. Dependent Variable: Y

*Sumber* : Hasil Olahan Data SPSS,2025

Tabel 3 menyajikan hasil uji multikolinearitas yang menunjukkan nilai toleransi untuk masing-masing variabel independen sebesar 0,885, melebihi ambang batas 0,10, sedangkan nilai VIF sebesar 1,130, masih di bawah batas 10. Model regresi dalam penelitian ini menunjukkan tidak ada korelasi antar variabel independen.

## 2) Pengujian Hipotesis

### a) Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi mengevaluasi tingkat di mana model memperhitungkan variasi variabel dependen [11]. Tabel 4 menyajikan hasil uji koefisien determinasi.

**Tabel. 4 Hasil Uji Koefisien Determinasi**

**Model Summary**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .730 <sup>a</sup> | .533     | .498              | 2.07779                    |

a. Predictors: (Constant), X2, X1

*Sumber* : Hasil Olahan Data SPSS,2025

Hasil uji hipotesis pada Tabel 4 menunjukkan nilai R square (R<sup>2</sup>) yang disesuaikan sebesar 0,498. Variabel X1 (stres kerja) dan X2 (desain pekerjaan) mencakup 49,8% varians dalam variabel Y (kinerja karyawan), sedangkan 50,2% sisanya disebabkan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

### b) Uji Regresi Linear Berganda

Regresi Linier Berganda bertujuan untuk menilai dampak dua atau lebih variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Analisis regresi linier berganda mengevaluasi dampak stres kerja (X1) dan desain pekerjaan (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) (Sugiyono,2018) . Temuan dari analisis regresi linier berganda yang dilakukan dalam penelitian ini ditampilkan dalam Tabel 5 di bawah ini:

**Tabel 5. Hasil Uji Regresi Berganda**

| ANOVA <sup>a</sup> |            |                |    |             |        |                   |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model              |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
| 1                  | Regression | 132.902        | 2  | 66.451      | 15.392 | .000 <sup>b</sup> |
|                    | Residual   | 116.565        | 27 | 4.317       |        |                   |
|                    | Total      | 249.467        | 29 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

*Sumber:* Hasil Olahan Data SPSS,2025

Hasil uji ANOVA menunjukkan nilai F hitung sebesar 15,392, lebih besar dari nilai F tabel sebesar 3,35. Tingkat signifikansinya adalah 0,000, yang berarti di bawah 0,05; oleh karena itu, H4 diterima. Interaksi antara stres kerja (X1) dan desain pekerjaan (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan (Y).

**Tabel 6. Uji Regresi Berganda**

| Coefficients <sup>a</sup> |            |                             |            |                           |         |      |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|---------|------|
| Model                     |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t       | Sig. |
|                           |            | B                           | Std. Error | Beta                      |         |      |
| 1                         | (Constant) | 1.521                       | .158       |                           | 9.626   | .000 |
|                           | X1         | -.003                       | .001       | -.021                     | -2.371  | .025 |
|                           | X2         | .295                        | .003       | 1.006                     | 115.985 | .000 |

a. Dependent Variable: Y1

*Sumber:* Hasil Olahan Data SPSS,2025

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

$$Y = 1.521 + - 0,003X_1 + 0,295X_2$$

Analisis data dengan menggunakan SPSS 25.00 menunjukkan bahwa variabel stres kerja (X1) memiliki koefisien regresi sebesar -0,003 dan nilai T hitung sebesar -2,371, berbeda dengan nilai T tabel sebesar 2,051. Nilai T hitung tersebut lebih kecil dari nilai T tabel dan taraf signifikansi 0,025 di bawah 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa stres kerja (X1) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai (Y). Penurunan stres kerja sebesar satu satuan berarti kinerja pegawai menurun sebesar 0,003 satuan. Variabel desain pekerjaan (X2) memiliki koefisien regresi sebesar 0,295 dan nilai T hitung sebesar 115,985, lebih besar dari nilai T tabel sebesar 2,051. Tingkat signifikansi sebesar 0,000 menunjukkan nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel desain pekerjaan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai (Y). Peningkatan satu unit dalam desain pekerjaan sesuai dengan peningkatan 0,295 unit dalam kinerja karyawan.

## **B. Pembahasan**

### **Kinerja Karyawan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan di *Front Office Department* di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel secara keseluruhan masuk dalam kategori baik dengan persentase sebesar 81,86%. Hasil tersebut diperoleh dari beberapa indikator yang semuanya masuk dalam kategori baik. [11] menyatakan bahwa faktor individu yang meliputi motivasi kerja, komitmen, kepuasan kerja, kompetensi, dan disiplin memiliki peranan yang signifikan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masing-masing variabel tersebut masuk dalam kategori baik. Kinerja yang optimal akan tercapai apabila kualitas dan kuantitas kerja serta jam kerja sesuai dengan harapan yang dibentuk oleh faktor individu dan organisasi.

### **Stres Kerja**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat stres karyawan di *Front Office Department* Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel secara keseluruhan berada dalam kategori baik, dengan persentase sebesar 68%. Istilah "baik" dalam konteks ini menandakan bahwa persentase tingkat stres relatif tinggi. Hasil tersebut diperoleh dari beberapa indikator yang tergolong baik dan meningkat secara signifikan. [12] mengidentifikasi beberapa faktor yang memengaruhi stres kerja yang tinggi, seperti beban kerja yang menantang dan berlebihan, tekanan dan sikap kepemimpinan yang tidak masuk akal, waktu dan sumber daya yang tidak mencukupi, konflik interpersonal, penghargaan yang tidak memadai, dan masalah keluarga yang melibatkan anak-anak, pasangan, mertua, dan lainnya. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa stres karyawan berasal dari faktor psikologis, fisiologis, dan perilaku, yang kemudian mengakibatkan penurunan kinerja.

### **Desain Pekerjaan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa desain pekerjaan di *Front Office Department* Hotel Sheraton Grand Jakarta Gandaria City tergolong baik dengan persentase 79,70%. [13] menyatakan bahwa mengabaikan desain pekerjaan dapat menyebabkan ketidakefektifan dan inefisiensi, sedangkan desain pekerjaan yang efektif dapat memenuhi persyaratan organisasi dan menjawab kebutuhan karyawan. Dalam konteks lain, desain pekerjaan yang tidak terkontrol diketahui dapat mendorong perilaku yang dimotivasi secara otonom. Temuan penelitian ini mendukung premis bahwa mengabaikan indikator desain pekerjaan seperti keterampilan karyawan, identitas tugas, minat, wewenang, dan umpan balik dapat

menyebabkan kinerja yang menurun. Penerapan indikator-indikator ini berkorelasi dengan peningkatan hasil kerja karyawan.

#### **Dampak Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan di *Front Office Department Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel***

Hasil uji hipotesis menunjukkan besarnya dampak stres kerja terhadap kinerja karyawan di Bagian *Front Office* Hotel Sheraton Grand Jakarta Gandaria City yang dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25.00. Hasil penelitian menunjukkan koefisien sebesar -0,003 dan tingkat signifikansi sebesar 0,025 ( $p < 0,05$ ) yang menunjukkan bahwa penurunan stres kerja sebesar 1 satuan akan menyebabkan penurunan kinerja karyawan sebesar 0,003 satuan di Bagian *Front Office* Hotel Sheraton Grand Jakarta Gandaria City. Stres kerja berdampak negatif terhadap kinerja karyawan, sehingga mendukung diterimanya H1. Penelitian ini sejalan dengan penelitian [14] yang berjudul "Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Bpd Bali Cabang Ubud" yang menunjukkan bahwa stres kerja berdampak negatif terhadap kinerja karyawan. Stres kerja yang dialami karyawan berdampak negatif terhadap kinerja. Organisasi harus mengelola stres kerja secara efektif agar tidak menghambat produktivitas karyawan. Tingkat stres yang tinggi pada karyawan dikaitkan dengan penurunan hasil kinerja.

#### **Dampak Desain Pekerjaan terhadap Kinerja Karyawan di *Front Office Department Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel***

Hasil uji hipotesis menunjukkan sejauh mana dampak desain pekerjaan terhadap kinerja karyawan di Departemen *Front Office* di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel, dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25.00. Penelitian ini mengungkapkan koefisien sebesar 0,295 dan tingkat signifikansi 0,000 ( $p < 0,05$ ), yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam desain pekerjaan berkorelasi dengan peningkatan 0,295 unit dalam kinerja karyawan di Departemen *Front Office* di Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel. Desain pekerjaan secara positif dan signifikan memengaruhi kinerja karyawan, sehingga memvalidasi H2. Penelitian ini sejalan dengan penelitian [15] yang berjudul "Pengaruh Desain Pekerjaan, Kepuasan Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Megadepo Indonesia," yang menunjukkan bahwa desain pekerjaan secara positif memengaruhi kinerja karyawan. Pekerjaan yang dirancang dengan baik oleh perusahaan diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan di tempat kerja. Temuan penelitian menunjukkan bahwa desain pekerjaan secara signifikan memengaruhi kinerja karyawan di Departemen *Front Office* Hotel Sheraton Grand Jakarta Gandaria City.

#### **Dampak Stres Kerja dan Desain Pekerjaan terhadap Kinerja Karyawan di *Front Office Department Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel*.**

Hasil uji hipotesis menunjukkan nilai F hitung sebesar 15,392, melebihi nilai F tabel sebesar 3,35. Tingkat signifikansi 0,000 berada di bawah 0,05, sehingga H4 diterima. Interaksi antara stres kerja (X1) dan desain pekerjaan (X2) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y). Nilai Adjusted R Square sebesar 0,498 menandakan bahwa stres kerja dan desain pekerjaan secara bersama-sama menyumbang 49,8% varians kinerja karyawan di Departemen *Front Office* Hotel Sheraton Grand Jakarta Gandaria City. Sisanya sebesar 50,2% merupakan variabel yang tidak diteliti, sehingga H3 dalam penelitian ini diterima. Penelitian ini sejalan dengan teori yang disajikan dalam "*Personnel and Human Resource Management*," yang mengidentifikasi motivasi, kepuasan kerja, stres, kondisi kerja, sistem

kompensasi, dan desain pekerjaan sebagai faktor yang mempengaruhi kinerja. Sebuah penelitian yang dilakukan oleh [16] yang berjudul "Pengaruh Motivasi, Stres Kerja, Desain Pekerjaan, dan Divisi terhadap Kinerja Karyawan di PT Lingkar Organik Indonesia" memberikan bukti untuk klaim tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen di Departemen *Front Office* Hotel Sheraton Grand Jakarta Gandaria City harus lebih fokus pada kedua variabel ini untuk meningkatkan kinerja karyawan.

## KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja secara keseluruhan di Departemen Kantor Depan Hotel Sheraton Grand Jakarta Gandaria City tergolong baik, dengan persentase 68%. Penelitian menunjukkan bahwa stres yang berhubungan dengan pekerjaan secara signifikan mengurangi kinerja karyawan. Meningkatnya stres kerja dikaitkan dengan penurunan kinerja karyawan. Sebaliknya, desain pekerjaan dalam departemen yang sama tergolong efektif, dengan persentase 79,70%, yang menunjukkan pengaruh positif yang nyata terhadap kinerja karyawan. Desain pekerjaan yang efektif meningkatkan motivasi dan produktivitas karyawan. Variabel stres kerja dan desain pekerjaan memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan, ditunjukkan oleh R square yang disesuaikan sebesar 0,498. Akibatnya, 49,8% dari variasi kinerja karyawan dikaitkan dengan stres kerja dan desain pekerjaan, sedangkan 50,2% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Temuan tersebut menekankan perlunya manajemen hotel untuk mengatasi stres yang berhubungan dengan pekerjaan secara efisien dan meningkatkan desain pekerjaan untuk meningkatkan kinerja di Departemen Kantor Depan.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] H. Di and S. Village, "Faktor-faktor pembentuk positioning sustainability hotel di saga village hotel," vol. 6, no. 2, pp. 298–309, 2024.
- [2] N. Nurhayati and D. Rinjani, "Strategi Front Office Dalam Meningkatkan Pelayanan Saat Pandemi Covid-19 Di Hotel Candra Dewi Yogyakarta," *J. Ilm. Pariwisata dan Perhotelan*, vol. 4, no. 1, pp. 2597–5323, 2021, [Online]. Available: <https://jurnal.akparda.ac.id/>
- [3] I. K. Wirawan, I. B. M. Widiadnya, and S. R. Widyawati, "Pengaruh Kompensasi, Disiplin Kerja, Dan Pelatihan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Kesari Haven Villa Denpasar," *J. EMAS*, vol. 3, no. 2, pp. 119–134, 2022.
- [4] Suparyanto dan Rosad, *Lingkungan Kerja Dan Kinerja SDM*, vol. 5, no. 3. 2020.
- [5] N. W. Siramiati, Surachman, D. Hadiwidjojo, and F. Rohman, "Performance-Based Compensation Effect on Employee Motivation, Satisfaction of Employees, and Performance of Employees (Study on Private Universities in the Province of Bali):

Conceptual Frameworks,” *Int. J. Business, Econ. Law*, vol. 11, no. 2, pp. 62–70, 2016.

- [6] H. Syahrizal and M. S. Jailani, “Jenis-Jenis Penelitian Dalam Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif,” *J. QOSIM J. Pendidik. Sos. Hum.*, vol. 1, no. 1, pp. 13–23, 2023, doi: 10.61104/jq.v1i1.49.
- [7] Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, no. January. 2013.
- [8] K. Di, D. Dan, and I. Subaida, “Pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja ASN melalui kepuasan kerja di dinas pendidikan dan kebudayaan kabupaten situbondo,” vol. 1, no. 1, pp. 186–200, 2022.
- [9] E. Martinus and Budiyanto, “Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Devina Surabaya Budiyanto Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (Stiesia) Surabaya,” *J. Ilmu dan Ris. Manaj.*, vol. 5, no. 1, pp. 1–15, 2016.
- [10] N. Cahyani and L. Hertati, “Siklus Hidup Pendapatan Bersih Dan Modal Kerja Bersih Terhadap Arus Kas Pada Perusahaan,” *J. Ekon. Bisnis Dan Manaj.*, vol. 1, no. 1, pp. 59–82, 2023.
- [11] M. Ridwan, S. R. Mulyani, and H. Ali, “Improving employee performance through perceived organizational support, organizational commitment and organizational citizenship behavior,” *Syst. Rev. Pharm.*, vol. 11, no. 12, pp. 839–849, 2020, doi: 10.31838/srp.2020.5.123.
- [12] B. U. . Warongan, L. O. . Dotulong, and G. G. Lumintang, “Pengaruh Lingkungan Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Jordan Bakery Tomohon,” *J. EMBA*, vol. 10, no. 1, pp. 963–972, 2022, [Online]. Available: <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/emba/article/view/38527>
- [13] T. R. Ananda, “Pengaruh Desain Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Sucofindo Cabang Jambi Dengan Motivasi Intrinsik Sebagai Variabel Mediasi,” *J. Manaj. Terap. dan Keuang.*, vol. 11, no. 04, pp. 1044–1058, 2022, doi: 10.22437/jmk.v11i04.16169.
- [14] C. Istri and A. Sintya, “PENGARUH STRES KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT . BANK BPD BALI CABANG UBUD Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana , Bali , Indonesia,” vol. 5, no. 12, pp. 7583–7606, 2016.

- [15] Y. S. Putra, "Pengaruh desain kerja, kepuasan kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan," *e – J. Ris. Manaj.*, vol. 8, no. 21, pp. 1–22, 2020.
- [16] A. Sunarsih, S. Hamidah, and A. Suprihanti, "Pengaruh Motivasi, Stres Kerja, Desain Pekerjaan, dan Divisi terhadap Kinerja Karyawan PT Lingkar Organik Indonesia," *J. Agric. Soc. Bus.*, vol. 1, no. 1, p. 1, 2022, doi: 10.31315/asb.v1i1.7668.