

**PENGARUH KONFLIK ANTAR KARYAWAN DAN *TRAINEE*
TERHADAP KINERJA TIM PADA *FOOD AND BEVERAGE SERVICE* DI
HERMES PALACE HOTEL BANDA ACEH**

KARYA TULIS AKHIR

Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-syarat

Yang Diperlukan Untuk Memperoleh

Gelar Ahli Madya Pariwisata (A.Md.Par)

Oleh :

SAODAH HASANAH
2006010005



**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH**

2023

LEMBARAN PERSETUJUAN

Telah disetujui untuk diajukan kepada panitia ujian karya tulis akhir

Program Studi D3 Perhotelan Fakultas Vokasi

Universitas Muhammadiyah Aceh

Judul:

"PENGARUH KONFLIK ANTAR KARYAWAN DAN *TRAINEE* TERHADAP
KINERJA TIM
PADA *FOOD AND BEVERAGE SERVICE* DI HERMES PALACE HOTEL
BANDA ACEH"

Banda Aceh, 04 Agustus 2023
Pembimbing



Dr. Harriyah G. M.Pd
NIDN 0002056609

LEMBARAN TANDA TANGAN

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji Karya Tulis Akhir

Program Studi D3 Perhotelan

Telah Diterima Untuk Memenuhi Sebagian

Dari Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Ahli Madya Pariwisata

Pada Tanggal, 04 Agustus 2023

Panitia Penguji:

Penanggung Jawab : Dr. H. Ahamin, S.E,M.Si.Ak,CA

Ketua : Dr. Harbiyah G, M.Pd.

Penguji I : Marlina, S.Pd. M.Pd.

Penguji II : Ira Dama Yanti, ST, MT



PENGESAHAN KARYA TULIS AKHIR

Judul : Pengaruh Konflik Antar Karyawan Dan *Trainee* Terhadap
Kinerja Tim Pada *Food And Beverage Service* Di Hermes
Palace Hotel Banda Aceh

Nama Mahasiswa : Saodah Hasanah

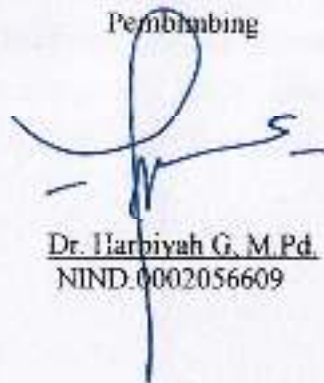
Npm : 2006010005

Program Studi : DIII Perhotelan

Banda Aceh, 04 Agustus 2023

Diketahui Oleh

Pembimbing



Dr. Harpiyah G. M. Pd.
NIND.0002056609

Diketahui/Disahkan Oleh:

Program Studi DIII Perhotelan
Ketua



Riska Nanda S. Pd., M. Sc.
NIDN.1325079401

Fakultas Vokasi
Universitas Muhammadiyah Aceh
Dekan



Dr. H. Anwar, S.E., M.Si., AK.CA
NIK.195902171991011001

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

PENGARUH KONFLIK ANTAR KARYAWAN DAN *TRAINEE* TERHADAP KINERJA TIM PADA *FOOD AND BEVERAGE SERVICE* DI HERMES PALACE HOTEL BANDA ACEH

Dengan ini penulis menyatakan bahwa tugas akhir ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar akhir madya pada Program Studi DIII Perhotelan pada Jurusan Vokasi, Universitas Muhammadiyah Aceh adalah benar merupakan hasil karya Penulis sendiri. Adapun pengutipan-pengutipan yang penulis lakukan bagian-bagian tertentu dari hasil karya orang lain dalam penulisan akhir ini, telah penulis cantumkan sumbernya jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah

Apabila dikemudian hari ternyata ditemui seluruh atau sebagian tugas akhir ini bukan hasil karya penulis sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, penulis bersedia menerima sanksi sesuai kehijakan.

Banda Aceh, 04 Agustus 2023

Penulis


Saodah Hasanah
2006010005

ABSTRAK

PENGARUH KONFLIK ANTAR KARYAWAN DAN *TRAINEE* TERHADAP KINERJA TIM PADA *FOOD AND BEVERAGE SERVICE* DI HERMES PALACE HOTEL BANDA ACEH

Saodah Hasanah
2006010005

Dr. Harbiyah G, M.Pd
0002056609

Selama penulis menjadi *trainee* dan melaksanakan casual di Hermes Palace Hotel pada bidang *Food and Beverage* (F&B) penulis menemukan sering terjadinya konflik antara karyawan dan *trainee*. Masalah-masalah tersebut terkadang sepele namun sangat mempengaruhi kinerja karyawan dan *trainee*, terutama dalam kerjasama tim di bidang *Food and Beverage* (F&B). Berdasarkan masalah tersebut jelas bahwa konflik karyawan dan *trainee* sangat mempengaruhi kinerja tim, namun setiap konflik tentu ada solusi dan banyak cara agar dapat diperbaiki. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif yang diuji keabsahannya. Tujuan dari penelitian ini adalah 1) Untuk mendiskripsikan penyebab terjadinya konflik antar karyawan dan *trainee* pada *Food and Beverage* (F&B) *service* di Hermes Palace Hotel Banda Aceh? 2) Untuk mendiskripsikan cara menyelesaikan konflik antar karyawan dan *trainee* pada *Food and Beverage* (F&B) *service* di Hermes Palace Hotel Banda Aceh?. Dapat disimpulkan bahwa konflik akan terus muncul kapan pun dan dimanapun. Penyebab munculnya konflik juga bermacam-macam. Terjadinya konflik sangat berpengaruh buruk terhadap kinerja tim, oleh karena itu jika konflik muncul saat bekerja maka segeralah mencari solusi untuk menyelesaikan konflik tersebut. Agar hasil dari kinerja tim tersebut bagus dan terhindar dari konflik tamu.

Kata Kunci : Pengaruh, Konflik, *Food and Beverage, Service*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Akhir yang berjudul “Pengaruh Konflik Antar Karyawan dan *Trainee* Terhadap Kinerja Tim Pada *Food and Beverage Service* di Hermes Palace Hotel Banda Aceh”. Sholawat beriring salam penulis sanjungkan kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW, yang telah membawa kita cahaya ilmu pengetahuan bagi kita semua.

Karya Tulis Akhir ini penulis ajukan untuk memenuhi sebagai tugas dan persyaratan guna menyelesaikan studi pada Program Studi Perhotelan Fakultas vokasi Universitas Muhammadiyah Aceh. Selama proses penyusunan karya tulis akhir ini, penulis selalu mendapat dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, sehingga segala rintangan yang penulis alami dapat teratasi. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Aliamin S.E, M.Si.AK,CA selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Muhammadiyah Aceh
2. Ibu Riska Nanda S.Pd M.Sc selaku Ketua Program Studi Prodi Perhotelan Universitas Muhammadiyah Aceh
3. Ibu Harbiyah G, M.Pd selaku pembimbing yang banyak memberikan pengarahan, motivasi dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis akhir ini.

4. Bapak dan Ibu Pembanding yang telah memberikan ilmu beserta saran dan masukan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis akhir ini dengan baik.
5. Ayahanda Mansur dan Ibunda Sumarni, beserta keluarga tercinta yang selalu memberikan doa terbaik, semangat dan juga dukungan moral dan materi sehingga karya tulis ini dapat selesai dengan baik.
6. Bapak Budi Syaiful selaku General Manager Hermes Palace Hotel Banda Aceh, yang telah memberikan penulis kesempatan dan ilmu pengetahuan secara langsung mengenai Hermes Palace Hotel Banda Aceh.
7. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
8. Seluruh karyawan Hermes Palace Hotel Banda Aceh yang telah memberikan ilmu secara langsung pada saat penulis melakukan penelitian.

Banda Aceh, 04 Agustus 2023

Saodah Hasanah
2006010005

DAFTAR ISI

LEMBARAN PERSETUJUAN	i
LEMBARAN TANDA TANGAN.....	ii
PENGESAHAN KARYA TULIS AKHIR.....	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Metode Penelitian.....	6
F. Tempat dan Waktu penelitian	6
G. Sumber Data.....	7
H. Subjek Penelitian.....	7
I. Teknik pengumpulan data	8

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pengertian Konflik	9
B. Pengertian Karyawan	10
C. Pengertian <i>Trainee</i>	10
D. Pengertian <i>Food and Beverage Service</i> (F&B).....	11
E. Pengertian Industri Perhotelan	12

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	13
1. Sejarah Berdirinya Hermes Palace Hotel Banda Aceh.....	13
2. Fasilitas Hermes Palace Hotel Banda Aceh	14
B. Hasil Penelitian	14
C. Pembahasan	15
1. Rangkuman Hasil Wawancara	16

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	22
B. Saran	23
DAFTAR PUSTAKA.....	24
LAMPIRAN PERTANYAAN.....	27
LAMPIRAN JAWABAN.....	28
BIODATA.....	32

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem sebuah manajemen perusahaan. Manajemen SDM memiliki pengaruh terhadap kinerja dan aktivitas yang ada didalamnya, sehingga ada begitu banyak hal mengenai sistem dan peraturan kerja. Oleh karena itu, salah satu faktor yang menjadi pendukung berjalannya SDM adalah kerjasama dalam menjalankan sistem manajemen yang ada.

Dalam meningkatkan mutu kualitas karyawan, manajemen hotel mengadakan pelatihan dan dasar-dasar pemahaman cara kerja yang efektif dan efisien, dikarenakan itu sebagai wadah dan cara menilai program itu bisa diterima atau tidak dalam keseimbangan sebenarnya. Mengacu pada hal ini ada berbagai macam hal yang akan dibahas dalam kerja dan masalah kerja seperti adanya konflik kerja, stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan pada bidang restoran *service* di Hermes Palace Hotel sukses menilai dari permasalahan kerja yang ada di dalam perusahaan ataupun di luar masalah secara pasti dan tidak disengaja masalah selalu saja hadir ketika dalam bekerja baik secara umum dan kecil di lingkungan kerja.

Konflik kerja adalah permasalahan yang terjadi ketika bekerja atau sedang melaksanakan aktivitas di dalam bekerja, sedangkan stres kerja sendiri berasal dari konflik kerja karena masalah yang timbul akibat kerja menjadi lebih nyata dan sangat berpengaruh sekali baik itu secara transparan maupun

linear. Beban kerja dalam hal setelah seseorang melaksanakan pekerjaannya tapi tidak bisa menuntaskannya maka akan berdampak menjadi beban untuk diri sendiri yang dimana pekerjaan tersebut harus dituntaskan baik itu perlahan tapi berjalan sesuai koridornya.

Ahmadi (2010:13), “Ada berbagai macam hal terjadinya konflik, stres, beban kerja di dalam dunia kerja terutama dari awal sampai akhir menuju planning yang diinginkan perusahaan secara umum dan internal baik dari kalangan perusahaan besar dan kecil”.

Konflik merupakan realita hidup, mau tidak mau, suka atau tidak suka, cepat atau lambat pada suatu saat dalam menjalani kehidupannya setiap orang pasti akan menghadapinya. Dalam kehidupan sehari-hari, konflik dapat timbul kapan saja dan dimana saja. Konflik juga bisa dialami oleh siapa saja tidak pandang bulu, orang tua, remaja, anak-anak, pria, wanita, orang terpelajar, orang awam, orang miskin, jutawan atau siapapun yang hidup di tengah pergaulan umum pasti akan menghadapi dan mengalami konflik.

Sunarta, S. (2010), “Ada beberapa jenis konflik yang umum dan sering muncul dalam suatu organisasi atau perusahaan antara lain: (1) konflik peranan yang terjadi di dalam diri seseorang (*person-role conflict*); (2) konflik antar peranan (*inter-role conflict*); (3) konflik yang timbul karena seseorang harus memenuhi harapan beberapa orang (*intersender conflict*); dan (4) konflik yang timbul karena disampaikan informasi yang saling bertentangan (*intrasender conflict*)”.

Sunarta, S. (2010), “Berdasarkan sumbernya, konflik dalam organisasi muncul karena beberapa sebab seperti: (1) konflik individu; (2) konflik antar individu; (3) konflik kelompok; (4) konflik antar kelompok; (5) konflik organisasi; dan (6) konflik kelompok dengan organisasi”.

Konflik dapat bersifat negatif (merugikan) tetapi sekaligus dapat pula bersifat positif (menguntungkan), tergantung bagaimana mengelolanya. Sunarta, S. (2010), “Akibat positif konflik organisasi antara lain:(1) Organisasi menjadi lebih dinamis; (2) Sebagai pengalaman berharga; (3) Pimpinan lebih berhati-hati dalam mengambil keputusan; (4) Melahirkan pribadi yang kreatif, kritis, dan inovatif; dan (5) Menumbuhkan sikap toleransi”.

Sunarta, S. (2010), “Secara negatif konflik dapat mengakibatkan:(1) Komunikasi organisasi terhambat; (2) Kerjasama organisasi menjadi terhalang; (3) Aktivitas produksi dan distribusi terganggu; (4) Memunculkan saling curiga, salah paham, dan intrik; (5) individu yang berkonflik merasakan cemas, stres, apatis, dan frustrasi; dan (6) Stres yang berkepanjangan menyebabkan orang yang sedang berkonflik akan menarik diri dari pergaulan dan mangkir dari pekerjaan”.

Selama penulis menjadi trainee dan melaksanakan casual di Hermes Palace Hotel pada bidang Food and Beverage (F&B) penulis menemukan sering terjadinya konflik antara karyawan dan trainee, masalah-masalah tersebut terkadang sepele namun sangat mempengaruhi kinerja karyawan dan trainee, terutama dalam kerjasama tim di bidang Food and Beverage

(F&B). Berdasarkan masalah tersebut jelas bahwa konflik karyawan dan trainee sangat mempengaruhi kinerja tim, namun setiap konflik tentu ada solusi dan banyak cara agar dapat diperbaiki.

Robbins (2016:260), “Indikator kinerja adalah alat untuk mengukur sejauh mana pencapaian kinerja pegawai”. Berikut beberapa indikator untuk mengukur kinerja pegawai adalah: (1) Kualitas kerja; (2) Kuantitas; (3) Ketepatan Waktu; (4) Efektifitas; (5) Kemandirian.

Indikator yang digunakan untuk penilaian kinerja karyawan antara lain: tanggung jawab peran, ketepatan waktu, kualitas pekerjaan, kualitas hasil, presensi/kehadiran, kerja sama tim, inisiatif dan kepemimpinan. Dari uraian di atas penulis berpendapat penting untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Konflik antar Karyawan dan *Trainee* terhadap Kinerja Tim pada *Food and Beverage Service* di Hermes Palace Hotel Banda Aceh”**.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan dibahas antara lain:

1. Bagaimana penyebab terjadinya konflik antar karyawan dan trainee pada *Food and Beverage (F&B) service* ?
2. Bagaimana cara menyelesaikan konflik yang terjadi antar karyawan dan trainee pada *Food and Beverage (F&B) service*?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mendiskripsikan penyebab terjadinya konflik antar karyawan dan trainee pada *Food and Beverage (F&B) service* di Hermes Palace Hotel Banda Aceh?
2. Untuk mendiskripsikan cara menyelesaikan konflik antar karyawan dan trainee pada *Food and Beverage (F&B) Service* di Hermes Palace Hotel Banda Aceh?

D. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis
 - a. Dapat memberikan pengetahuan yang lebih luas kepada pembaca terkait dengan konflik yang biasa terjadi antar karyawan dan trainee di hotel.
 - b. Dapat menjadi pijakan dan referensi pada peneliti – peneliti selanjutnya yang berhubungan dengan konflik yang terjadi antar karyawan dan trainee di hotel.
2. Secara praktis
 - a. Bagi mahasiswa

Diharapkan kepada mahasiswa agar dapat menerapkannya saat melakukan praktik kerja lapangan.
 - b. Bagi penulis

Dapat menambah wawasan dan pengalaman langsung tentang cara penyelesaian konflik yang terjadi antar karyawan dan trainee.

E. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian pendekatan kualitatif. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Metode deskriptif adalah prosedur pemecahan masalah dengan memperlihatkan keadaan subjek penelitian berdasarkan hasil survey awal, studi demonstrasi yang ada. Metode penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan keadaan yang sebenarnya mengenai konflik antar karyawan dan *trainee* pada *F&B service* tepatnya di Hermes Palace Hotel.

F. Tempat dan waktu Penelitian

1. Tempat

Adapun lokasi penelitian yang dipilih peneliti adalah Hermes Palace Hotel Banda Aceh yang berlokasi di Jalan. T. Panglima Nyak Makam Banda Aceh, Provinsi Aceh. Departemen yang diambil peneliti adalah departemen *F&B service*. Alasan peneliti memilih lokasi tersebut adalah karena belum pernah dilakukan penelitian yang serupa di hotel dan departemen Hermes Palace Hotel Banda Aceh.

2. Waktu

Waktu penelitian dimulai pada 14 Maret 2023 sampai 25 Juni 2023.

Table. 1. Tahapan & Waktu Penelitian

No	Tahapan Penelitian	Waktu Penelitian
1	Tahapan Pengumpulan Data	10 hari
2	Tahapan Pengolahan Data	10 hari
3	Tahapan Penulisan	10 hari

Sumber: Hasil Analisis 2023

G. Sumber Data

1. Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli dan penemuan yang ditemukan penulis di lapangan.
2. Data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui media perantara yaitu buku, jurnal, situs, dan karya ilmiah.

H. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah beberapa karyawan dan *trainee* yang disebut responden, yang bekerja bersama dalam satu tempat dan secara terencana menjadi targer penelitian. Sesuai dengan pendapat Arikunto (2013:172), “Subjek penelitian adalah orang, tempat, benda atau dokumentasi yang diamati dalam rangka pengumpulan data”. Subjek penelitian dipilih secara sengaja dan menjadi informan yang akan memberikan informasi yang diperlukan peneliti.

Informan :

1. Karyawan : 2 orang
2. Trainee : 2 orang

I. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara langsung

Teknik wawancara dilakukan secara terstruktur. Wawancara ini dilakukan supaya tidak melenceng dari rumusan masalah yang telah ditentukan. Wawancara dilakukan secara lisan dalam pertemuan tatap muka secara individual. Wawancara langsung dalam penelitian ini ditujukan kepada karyawan dan trainee yang terlibat konflik satu dengan yang lainnya. Wawancara dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan untuk mendapatkan informasi yang valid terkait dengan konflik yang terjadi.

2. Studi pustaka

Penulis mengumpulkan data dan informasi dari buku-buku, jurnal, karya ilmiah yang berkaitan dengan penulisan tugas akhir. Data dan informasi tersebut di dapat dari perpustakaan maupun instansi terkait, khususnya mengenai Perhotelan dan Restoran.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan cara mengumpulkan foto-foto, data dan buku, agar hasil dari penelitian dapat dipercaya. Instrumental penelitian ini adalah pedoman wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi, data yang berhasil dikumpulkan selanjutnya diolah

dengan pendekatan kualitatif yang telah dikumpulkan, serta disusun secara sistematis.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Konflik

Melayu Hasibuan (2017:199), “Konflik 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”.

Pruit dan Rubin (2009:9), “Konflik adalah suatu perkelahian, peperangan, atau perjuangan yaitu berupa konfrontasi fisik antar beberapa pihak”.

Wirawan (2010:5), “Konflik adalah proses pertentangan yang diekspresikan diantara dua pihak atau lebih yang saling tergantung mengenai objek konflik, menggunakan pola pikir dan interaksi yang menghasilkan keluaran konflik”.

Tommy (2010:15), “Konflik kerja adalah adanya pertentangan antara seseorang dengan orang lain atau ketidak cocokan kondisi yang dirasakan oleh pegawai karena adanya hambatan komunikasi, perbedaan tujuan dan sikap serta tergantungan aktivitas kerja”.

Julvia (2016:61), “Konflik adalah tidak sesuaian antara dua atau lebih anggota atau kelompok (dalam suatu organisasi/perusahaan) yang harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja dan atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai atau persepsi”.

B. Pengertian Karyawan

Malayu Hasibuan (2007), “Karyawan adalah setiap orang yang bekerja dengan menjual tenaganya kepada suatu perusahaan dan memperoleh balas jasa yang sesuai dengan perjanjian”.

A.Sonny Keraf (1998), “Karyawan adalah orang – orang profesional yang tidak mudah digantikan, karena menggati seseorang tenaga profesional akan sangat merugikan baik dari segi finansial, waktu dan energi”.

C. Pengertian *Trainee*

Liangdono (2012), “*Trainee* adalah suatu program pelatihan yang dimaksudkan untuk meningkatkan performa kerja karyawan”.

Blanchard dan Tracker (2007), “*Trainee* adalah proses sistematis dan penyedia kesempatan untuk mempelajari *Knowledge, Skill, Attitude* (KSA) untuk pekerjaan saat ini dan untuk pekerjaan masa depan”.

Ningrum, Sunuhargo dan Hakam (2013), “*Trainee* merupakan proses pengubahan perilaku karyawan dalam suatu arah guna meningkatkan tujuan organisasi”.

Martina dan Syarifiddin (2014), “*Trainee* adalah cara untuk memotivasi dan meningkatkan keterampilan kerja, termasuk pemberian konseling pada perilaku karyawan dan menindak lanjuti dengan pengadaan training”.

D. Pengertian *Food and Beverage Service* (F&B)

1. Food and Beverage

Berikut pengertian Food and Beverage Service menurut beberapa ahli:

Rachman Arief, Abd (2005:113), “F&B merupakan bagian yang bertugas atau mengolah, memproduksi dan menyajikan makanan dan minuman untuk keperluan hotel, baik dalam kamar, restoran, makanan karyawan dan sebagainya”.

Soekresno dan Pendit (1998:4), “ F&B adalah sebuah bidang usaha yang merupakan bagian usaha seperti hotel yang bertanggung jawab terhadap kebutuhan, karena dalam pelayanan nya menyediakan makanan dan minuman serta dalam kebutuhan lain yang terkait dari sebuah hotel atau dikelola secara komersial”.

Komar (2014: 309), “(F&B) departmen adalah salah satu departemen yang bertugas dan bertanggung jawab dalam hal penyediaan pelayanan makanan dan minuman untuk tamu hotel”.

2. Service

Berikut pengertian pelayanan menurut beberapa ahli:

Tjiptono (Sunyoto, 2012:236), “Pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaianya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen”. Maka berdasarkan pengertian pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan

adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk orang lain yang sesuai dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.

E. Pengertian Industri Perhotelan

Menurut Keputusan Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi Nomor. KM 94/HK103/MPPT 1987, “Hotel adalah jenis akomodasi yang menerapkan sebagian atau semua bagian untuk jasa fasilitas penginapan, makanan dan minuman, serta jasa lainnya”.

American Hotel and Motel Association (AHMA), “Hotel adalah suatu tempat dimana disediakan penginapan, makanan dan minuman, serta pelayanan lainnya, untuk disewakan bagi para tamu atau orang-orang yang tinggal untuk sementara waktu (Bakhtiar, Effendi, & Susanto, 2019)”.

Sulistiyono, (2006: 11), “Hotel merupakan bagian integral dari usaha pariwisata yang menurut keputusan Menparpostel disebutkan sebagai usaha akomodasi yang dikomersialkan dengan menyediakan fasilitas-fasilitas yaitu kamar tidur atau kamar tamu, makanan dan minuman, pelayanan-pelayanan penunjang lain seperti: fasilitas olahraga, fasilitas laundry, dan sebagainya”.

Prakoso, (2017), “Hotel merupakan pendukung dari beberapa kegiatan sektor Pariwisata yang menyediakan sarana akomodasi dan tempat pertemuan antara wisatawan dan pelaku industri”.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Tempat Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Hermes Palace Hotel Banda Aceh

Pasca Tsunami Aceh, November 2005, Hermes Thamrin menghadiri event Dealer Gathering Global Teleshop Group di Banda Aceh. Pada saat itu fasilitas dan infrastruktur untuk mengakomodir event sangat tidak memadai. Banyak dari para pelaku bisnis/investor maupun pekerja NGO/LSM terpaksa terbang ke Medan hanya untuk beristirahat dan keesokan harinya kembali lagi ke Aceh untuk bertugas.

Selain tidak efektif dan banyak menghabiskan biaya akomodasi, kondisi ini menyebabkan proses recovery Aceh pasca tsunami berjalan lambat dari target yang harus dicapai. Menggandeng Swissbel-Hotel International sebagai operator hotel, pada tanggal 15 Agustus 2006 yang bertepatan dengan 1 tahun MoU Helsinki, Swissbel-Hotel Banda Aceh telah melakukan soft launch. Tepat pada 19 September 2006, secara resmi Swissbel-Hotel Banda Aceh diresmikan oleh Pjs. Gubernur NAD Mustafa Abubakar.

Setahun berjalan, manajemen PT Berlian Global Perkasa sepakat mengakhiri kontrak kerja dengan Swissbel-Hotel International sebagai operator hotel, sekaligus bergantinya brand hotel menjadi: “Hermes Palace Hotel Banda Aceh”.

Dalam waktu tiga bulan, sejak pertama kali Hermes Thamrin menginjakkan kaki di Aceh, tepat pada 11 Maret 2006, pemancangan tiang pertama pembangunan hotel pun dilakukan.

Hermes Palace Hotel Banda Aceh adalah sebuah hotel berbintang 5 yang berada di kota Banda Aceh. Hotel ini beralamat Jl. T Panglima Nyak Makam Gampong Lambhuk. Hotel yang berjumlah 163 kamar ini pertama kali diresmikan pada tahun 2006 dengan nama Swiss-Belhotel Banda Aceh. Tepat pada tanggal 23 Mei 2018, Hermes Palace Hotel Banda Aceh resmi menjadi hotel berbintang 5 yang pertama kali di kota Banda Aceh dan provinsi Aceh.

2. Fasilitas Hermes Palace Hotel Banda Aceh

Adapun fasilitas yang ada di hotel Hermes yaitu: (1) Kamar; (2) Restoran; (3) Lobby lounge; (4) Meeting room; (5) Fitness center area; (6) Swimming pool; (7) Tempat bermain anak – anak; (8) Dan fasilitas pendukung lainnya.

B. Hasil Penelitian

Di dalam sebuah perusahaan tidak akan jauh dari yang namanya konflik,. Baik itu konflik antar individu, kelompok, sosial dan lain sebagainya. Penyebab terjadinya konflik juga berbagai macam, mulai dari stres akibat kerja, kurangnya komunikasi, cara memimpin yang semena-mena sehingga menimbulkan tekanan untuk para bawahannya, dan masih banyak lagi penyebab terjadinya konflik.

Bila sudah terjadi konflik mau tidak mau pasti akan menimbulkan akibat yang kurang bagus dalam proses bekerja. Seperti, hasil pekerjaan yang kurang bagus, kehadiran yang memburuk, dan masih banyak lagi. Itu semua di karena konflik yang terjadi. Jika sudah terjadi konflik maka harus cepat diselesaikan, karena konflik jika semakin di biarkan maka konflik akan semakin membesar.

Pada bab ini, peneliti menguraikan hasil penelitian yang telah dilakukan menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian ini didapatkan dari data yang dikumpulkan peneliti selama berada dilapangan. Setelah melakukan penelitian kurang selama 3 bulan dengan wawancara, observasi, 4 informan yang diwawancarai. Informan tersebut antara lain 2 karyawan yang menjabat sebagai *leader* dan 2 informan yang bekerja sebagai *trainee* di restoran hotel Hermes.

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara dari ke 4 informan, pengaruh konflik antar karyawan dan *trainee* itu sangat berpengaruh terhadap kinerja tim. Saat peneliti melakukan praktik kerja lapangan sekaligus observasi di Hermes Palace Hotel Banda Aceh peneliti juga melihat secara langsung beberapa konflik yang terjadi. Penyebab konflik itu tentu bermacam-macam seperti, kurangnya komunikasi antar karyawan dan *trainee*, banyaknya tekanan pekerjaan dari karyawan kepada *trainee* dan masih banyak lagi.

Oleh karena itu setelah peneliti melakukan obserpasi, peneliti kemudian melakukan wawancara kepada 2 (dua) karyawan yang menjabat sebagai *leader* dan 2 (dua) *trainee*, hasil wawancaranya antara lain sebagai berikut:

1. Rangkuman Hasil Wawancara

1. Penyebab terjadinya konflik antar karyawan dan *trainee*
 - a) Miskomunikasi antara karyawan dan *trainee*
 - b) Perbedaan pendapat antara karyawan dan *trainee*
 - c) Stres kerja yang dialami oleh *trainee*
2. Cara menyelesaikan konflik yang terjadi antar karyawan dan *trainee*
 - a) Melakukan mediasi internal antara karyawan dan *trainee*
 - b) Memahami masalah yang terjadi antara karyawan dan *trainee*
 - c) *Leader* harus mendengarkan sudut pandang dari karyawan dan *trainee*
 - d) *Leader* harus mencari solusi untuk mengakhiri konflik yang terjadi antara karyawan dan *trainee*
 - e) Karyawan dan *trainee* harus meminta *leader* untuk menyelesaikan konflik yang terjadi
3. Pengaruh yang ditimbulkan oleh konflik yang terjadi
 - a) Berpengaruh terhadap operasional kerja
 - b) Menurunkan produktifitas dalam bekerja

Salah satu penyebab munculnya konflik antara karyawan dan *trainee* yaitu karena miskomunikasi antara karyawan dan *trainee*. Hal ini bisa membuat pekerjaan menjadi terhambat. Salah satu contoh kasus yang dijumpai oleh peneliti di lapangan adalah pada saat akan dilaksanakannya *lunch* di restoran, karyawan memberikan intruksi apa-apa saja yang harus dikerjakan oleh *trainee*. Tetapi dalam intruksi tersebut karyawan tidak menjelaskan berapa orang yang akan melakukan *lunch* tersebut. Sehingga pada saat waktu *lunch* tiba dan tamu sudah berdatangan terjadilah masalah yang mana *plate* yang diperlukan untuk *lunch* ternyata kurang sehingga tamu tersebut konflin. Selesai *lunch* karyawan menegur *trainee* karena masalah tersebut, *trainee* yang merasa tidak diberi tahu pun akan hal itu juga menjadi menjadi kesal. Salah satu *leader* yang melihat itu pun memanggil karyawan dan *trainee* tersebut untuk kesalah satu ruangan untuk menyelesaikan masalah mereka. Disini *leader* mendengarkan cerita dari kedua belah pihak, kemudian *leader* tersebut mencari solusi untuk menyelesaikan masalah tersebut. Bisa dilihat akibat dari miskomunikasi yang terjadi dapat menimbulkan konflik, yang mana juga karena miskomunikasi tersebut dapat membuat hasil kerja yang kurang bagus.

Penyelesaian konflik menurut Handoko (2001: 48), terdapat lima langkah meraih kedamaian dalam konflik. Apa pun sumber masalahnya, lima langkah berikut ini bersifat mendasar dalam mengatasi kesulitan: a). Pengenalan. Kesenjangan antara keadaan yang ada atau yang teridentifikasi dan bagaimana keadaan yang seharusnya. Satu-satunya

yang menjadi perangkap adalah kesalahan dalam mendeteksi (tidak mempedulikan masalah atau menganggap ada masalah padahal sebenarnya tidak ada). b). Diagnosis. Inilah langkah yang terpenting. Metode yang benar dan telah diuji mengenai siapa, apa, mengapa, dimana, dan bagaimana berhasil dengan sempurna. Pusatkan perhatian pada masalah utama dan bukan pada hal-hal sepele. c). Menyepakati suatu solusi. Kumpulkanlah masukan mengenai jalan keluar yang memungkinkan dari orang-orang yang terlibat di dalamnya. Saringlah penyelesaian yang tidak dapat diterapkan atau tidak praktis. Jangan sekali-kali menyelesaikan dengan cara yang tidak terlalu baik. Carilah yang terbaik. d). Pelaksanaan. Ingatlah bahwa akan selalu ada keuntungan dan kerugian. Namun hati-hati, jangan biarkan pertimbangan ini terlalu mempengaruhi pilihan dan arah pada kelompok tertentu. e). Evaluasi. Penyelesaian itu sendiri dapat melahirkan serangkaian masalah baru. Jika penyelesaiannya tampak tidak berhasil, kembalilah ke langkah - langkah sebelumnya dan cobalah lagi.

Sementara itu Anwar Prabu Mangkunegara (2009), mengatakan para manajer dan karyawan memiliki beberapa strategi dalam menangani dan menyelesaikan konflik. Strategi tersebut antara lain adalah: a). Menghindar. Menghindari konflik dapat dilakukan jika isu atau masalah yang memicu konflik tidak terlalu penting atau jika potensi konfrontasinya tidak seimbang dengan akibat yang akan ditimbulkannya. Penghindaran merupakan strategi yang memungkinkan pihak-pihak yang berkonfrontasi untuk menenangkan diri. Manajer perawat yang terlibat didalam konflik

dapat menepiskan isu dengan mengatakan “Biarlah kedua pihak mengambil waktu untuk memikirkan hal ini dan menentukan tanggal untuk melakukan diskusi” b). Mengakomodasi. Memberi kesempatan pada orang lain untuk mengatur strategi pemecahan masalah, khususnya apabila isu tersebut penting bagi orang lain. Hal ini memungkinkan timbulnya kerjasama dengan memberi kesempatan pada mereka untuk membuat keputusan. Perawat yang menjadi bagian dalam konflik dapat mengakomodasikan pihak lain dengan menempatkan kebutuhan pihak lain di tempat yang pertama. c). Kompetisi. Gunakan metode ini jika anda percaya bahwa anda memiliki lebih banyak informasi dan keahlian yang lebih dibanding yang lainnya atau ketika anda tidak ingin mengkompromikan nilai-nilai anda. Metode ini mungkin bisa memicu konflik tetapi bisa jadi merupakan metode yang penting untuk alasan-alasan keamanan. d). Kompromi atau Negosiasi. Masing-masing memberikan dan menawarkan sesuatu pada waktu yang bersamaan, saling memberi dan menerima, serta meminimalkan kekurangan semua pihak yang dapat menguntungkan semua pihak. e). Memecahkan Masalah atau Kolaborasi. Pemecahan sama-sama menang dimana individu yang terlibat mempunyai tujuan kerja yang sama. Perlu adanya satu komitmen dari semua pihak yang terlibat untuk saling mendukung dan saling memperhatikan satu sama lainnya.

Rivai Veithzal (2004), menyebutkan stres kerja merupakan sesuatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidak seimbangan fisik

dan psikis yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan terhadap lingkungannya . Artinya stres terjadi akibat di picu oleh ketidak nyamanan diri oleh hal-hal di sekitarnya yang mempengaruhi kestabilan emosi mereka.

Stavroula Leka et al, (2003), dalam kontek pekerjaan sehari-hari, karyawan yang mengalami stres banyak disebabkan oleh faktor-faktor antara lain: a) Jenis pekerjaan seperti tugas yang monoton, kurang tantangan, kurangnya variasi, tugas yang tidak menyenangkan, b) Beban kerja dan kecepatan kerja seperti terlalu sedikit waktu untuk dilakukan, pekerjaan di bawah tekanan waktu, jadwal kerja yang ketat dan tidak fleksibel, jam kerja tak terduga, jadwal shift yang dirancang buruk, c) Partisipasi dan kontrol seperti kurangnya partisipasi dalam pengambilan keputusan, kurangnya kontrol (misalnya, atas metode kerja, bekerja dengan kecepatan tinggi). d) Pengembangan karir, status dan kompensasi seperti keamanan pekerjaan, kurangnya prospek promosi, skema pembayaran yang lemah, besaran pembayaran yang minim, sistem evaluasi kinerja yang tidak jelas, hubungan interpersonal, e) Hubungan kerja seperti hubungan yang buruk dengan rekan kerja, penindasan, pelecehan, dan kekerasan, tidak ada prosedur kerja, f) Budaya organisasi seperti komunikasi yang buruk, system kepemimpinan yang buruk, kurangnya kejelasan tentang tujuan organisasi, g) Masalah pribadi seperti konflik tuntutan pekerjaan dan rumah, kurangnya dukungan di tempat kerja, kurangnya dukungan untuk masalah pekerjaan di rumah.

Dapat disimpulkan bahwa konflik akan terus muncul kapan pun dan dimanapun, penyebab munculnya konflik juga bermacam-macam. Terjadinya konflik sangat berpengaruh buruk terhadap kinerja tim, oleh karena itu jika konflik muncul saat bekerja maka *leader* segeralah mencari solusi untuk menyelesaikan konflik tersebut. Agar hasil dari kinerja tim tersebut bagus dan terhindar dari konflik tamu.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penyebab terjadinya konflik antar karyawan dan *trainee* antara lain: (1) Miskomunikasi antara karyawan dan *trainee* sehingga menimbulkan masalah terhadap hasil kinerja, (2) Perbedaan pendapat antara karyawan dan *trainee* dalam bekerja maupun dalam menerima saran dari orang lain, (3) Stres kerja biasanya timbul karena tekanan pekerjaan dari karyawan yang terlalu banyak kepada *trainee*.

Cara menyelesaikan konflik yang terjadi antara karyawan dan *trainee* antara lain: (1) Melakukan mediasi internal antara karyawan dan *trainee* yang terlibat konflik, (2) *Leader* harus memahami masalah yang terjadi, (3) *Leader* harus mendengarkan sudut pandang kedua belah pihak, (4) *Leader* harus mencari solusi untuk mengakhiri konflik yang terjadi antara karyawan dan *trainee* (5) karyawan dan *trainee* harus meminta atasan untuk menyelesaikan konflik yang terjadi.

Konflik akan terus muncul kapan pun dan dimanapun, penyebab munculnya konflik juga bermacam-macam. Terjadinya konflik sangat berpengaruh buruk terhadap kinerja tim. Oleh karena itu, jika konflik muncul saat bekerja, maka *leader* segeralah mencari solusi untuk menyelesaikan konflik tersebut. Agar hasil dari kinerja tim tersebut bagus dan terhindar dari komplain tamu.

B. Saran

Adapun saran yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Karyawan dan *trainee* seharusnya lebih bijak dalam menangani konflik yang terjadi.
2. Jika konflik terjadi karyawan dan *trainee* harus tetap profesional dalam melakukan pekerjaannya.
3. Untuk pihak hotel, jika terjadi konflik salah satu cara untuk menyelesaikannya yaitu dengan cara melakukan perpindahan karyawan dari departemen satu kedepartemen yang lain

DAFTAR PUSTAKA

- A.Sonny, Karaf, (1998). Etika Bisnis (Tuntutan Dan Relevansinya), Yogyakarta: Kanisium
- Abd, Rachman Arief (2005:113). Pengantar Ilmu Perhotelan Dan Restoran. Yogyakarta: Graha Ilmu Fahri. Pengertian
- Ahmadi (2010:13), Pengaruh Konflik Kerja. Stres Kerja, Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt Mutiara Utama Sukses. Jurnal Sri Langgeng Ratnasari, <https://www.researchgate.net/publication/339440202> Pengaruh Konflik Kerja Stres Kerja Dan_Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt Mutiara Utama Sukses
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2009. Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Bandung: Penerbit Refika Aditama.
- Anwar, U. D. L. (2022). Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang (Doctoral Dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Arikunto, S. (2013). Prosedur Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi. Jakarta Pt.Rineka Cipta
- Bakhtiar, H. M, Dkk. (2019). Pengaruh Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pangkalan Bun Kalimantan Tengah. Magenta, 6(2), 87-95. Menginap Di Hotel Bahagia
- Blanchard Dan Tracker (2007). Ksa (Knowledge, Skill, Attitude). Universitas Kristen Petra
- Handoko.T.Hani.2001.Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia,Edisi II.BPFE Yogyakarta : Yogyakarta
- Hasibuan, Malayu S.P. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Bandung. Pt. Bumi Aksa

- Julvia, Cristine. (2016). Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal ilmiah manajemen bisnis*, vol. 16, no. 1, januari - juni 2016. Anoraga Panji, 2006. Psikologi Kerja, Cetakan Ketiga PT. Rineka Cipta: Jakarta.
- Keputusan Menteri Pariwisata, Pos, Dan Telekomunikasi .(1987). Jakarta
- Komar, R. (2014). Hotel Management. Jakarta: Pt Grasindo Keputusan Menteri Pariwisata, Pos, Dan Telekomunikasi.(1987). Jakarta.
- Leka, S., Griffiths, A., Cox, T., & World Health Organization. (2003). Work organisation and stress: systematic problem approaches for employers, managers and trade union representatives. World Health Organization.
- Liangdono (2012). Meningkatkan Performance Dan Efisiensi Kerja. Universitas Kristen Petra
- Mangkunegara, M. A. P., & Hasibuan, M. M. S. (2009). 2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia.
- Martina, S., & Syarifuddin, D. (2014). Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Terhadap Motivasi Dampaknya Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Di Lokawisata Baturraden. *Jurnal Pariwisata*, 1(1), 28-34.
- Muspawi, M. (2014). Manajemen Konflik (Upaya Penyelesaian Konflik Dalam Organisasi) (Vol. 16). Jambi University.
- Ningrum, W., Sunuharyo, B. S., & Hakam, M. S. (2013). The Effect Of Education And Training On Employee Performance (Study Of Pertamina-Petrochina East Java Joint Operating Body Employees). *J. Adm. Business*, 6(2), 1-8.
- Prakoso, P. (2017). Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Pendekatan Smart (Strategic Management Analysis And Reporting Technique) Sistem (Studi Kasus Di Hotel Pesona Enasa Merak-Banten).
- Pruit, Dean G Dan Jeffrey Z. Rubin (2009). Teori Konflik Sosial. Pustaka Pelajar: Yogyakarta

- Rivai, Veithzal (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori kePraktik*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Soekresno Dan Pendit, (1998). *Pramusaji Food And Beverage Service*. Jakarta: Pt Gramedia Pustaka Utama
- Sulistiono, A. B., & Sofyan, S. (2010). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap (Studi Pada Tamu Hotel Srandol Indah Semarang)* (Doctoral Dissertation, Universitas Diponegoro).
- Sunarta, S. (2010). *Konflik Dalam Organisasi (Merugikan Sekaligus Menguntungkan)*. Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi, 10(1). Y. Y. (2023). *Analisis Kualitas Layanan Pada Perhotelan* (Doctoral Dissertation, Stie Pari Dewantara Jombang). Susanti, Bisnis
- Suryani, N. K., & Yoga, G. A. D. M. (2019). *Konflik Dan Stres Kerja Dalam Organisasi*. Widya Manajemen, 1(1), 99-113.
- Tommy, Y.D. (2010). *Pengaruh Konflik Kerja terhadap Burnout pada pegawai Bagian Produksi UD. Abadi Lestari Bojonegoro*. Skripsi UM (tidak dipublikasikan).
- Tjiptono (Sunyoto, (2012:23), *Kualitas Dan Mutu Pelayanan Bandung* : Alfabeta
- Veithzal, R., & Sagala, E. J. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada.
- Wirawan, E.Dkk.(2012). *Beclin1: A Role In Membrane Dynamics And Beyond*. Autophagy, 8(1), 6-17

LAMPIRAN PERTANYAAN

1. Bagaimana konflik antar karyawan dan *trainee* bisa terjadi?
2. Bagaimana pendapat anda tentang konflik antar karyawan dan *trainee*?
3. Apakah yang anda lakukan jika terjadi konflik antar karyawan dan *trainee*?
4. Bagaimana cara anda menyelesaikan konflik yang terjadi antar karyawan dan *trainee*?
5. Apakah dengan terjadinya konflik karyawan dan *trainee* dapat berpengaruh pada tamu yang datang?
6. Apakah konflik yang terjadi antar karyawan dan *trainee* berpengaruh terhadap kinerja tim?

LAMPIRAN JAWABAN

Leader 1

1. Konflik yang terjadi antara karyawan dan trainee lebih kepada miskomunikasi dalam proses pembelajaran atau adaptasi para trainee dalam operasionalitas itu sendiri.
2. Konflik dalam operasional adalah hal yang biasa terjadi dan akan membaik seiring berjalannya waktu.
3. Sebagai seorang *leader* tim tentunya saya harus mencari titik permasalahan sebab dari terjadinya konflik tersebut agar tidak terlalu berkepanjangan.
4. Untuk mengatasi konflik antara karyawan dan *trainee* tentu saja harus diatasi dengan proses yang baik salah satunya dengan cara melakukan mediasi internal antar kedua pihak agar konflik tersebut tidak berkepanjangan.
5. Sebagai seorang profesional tentunya masalah internal harus dapat ditutupi dengan rapat agar tidak terlihat oleh tamu namun tidak dipungkiri juga itu akan mengakibatkan sedikit kendala dalam operasional.
6. Tentu saja konflik yang terjadi dapat berpengaruh buruk terhadap operasional maka dari itu konflik tersebut harus segera diselesaikan agar tidak berkepanjangan dan tidak berpengaruh buruk juga dalam proses belajar *trainee* itu sendiri.

Leader 2

1. Konflik karyawan dan *trainee* disebabkan oleh kurangnya komunikasi, perbedaan pendapat, saling ketergantungan dalam bekerja.
2. Konflik didalam pekerjaan yang melibatkan tim itu sangat wajar. Tanpa adanya konflik pekerja maupun *trainee* tidak menemukan tantangan dalam bekerja dan juga bisa melatih ketajaman dalam penyelesaian masalah. Akan tetapi konflik tidak boleh berlarut- larut agar tidak mengalami penurunan dalam bekerja.
3. Mencari cara menyelesaikan konflik, membuahkan inovasi dan perubahan sekaligus membuat perubahan yang dapat diterima.
4. Memahami masalah yang terjadi, dengarkan sudut permasalahan dari kedua belah pihak, fokuskan diri untuk mengetahui bagaimana cara penyelesaian masalah, harus bersikap netral, berikan solusi yang tepat.
5. Sangat berpengaruh, apalagi orang tersebut tidak bisa bersikap profesional pada saat melayani tamu.
6. Berpengaruh, konflik yang terjadi bisa menurunkan produktifitas dalam bekerja, dan bisa mengganggu alur kerja seperti gagal memberikan pelayanan *exelent* kepada tamu.

Trainee 1

1. Biasanya konflik antar karyawan dan *trainee* terjadi karena karyawan terlalu banyak memberikan pekerjaan kepada *trainee* sedangkan karyawan itu sendiri tidak sedang melakukan pekerjaan apapun.

2. Seharusnya karyawan dan *trainee* tidak boleh terjadi konflik seharusnya mereka lebih profesional dalam menghadapi segala situasi.
3. Yang saya lakukan ketika ada konflik antara karyawan dan *trainee* adalah berusaha untuk menyelesaikan konflik tersebut.
4. Meminta bantuan *leader* untuk menyelesaikan konflik tersebut.
5. Ya, pasti sangat berpengaruh sebab tamu akan merasa terganggu dan tidak nyaman.
6. Ya, sangat berpengaruh terhadap kinerja tim maka dari itu konflik tersebut harus diselesaikan dengan secepat mungkin.

Trainee 2

1. Konflik antara karyawan dan *trainee* bisa terjadi penyebab pertamanya komunikasi yang buruk bisa menjadi penyebab utama terjadinya kesalahan pemahaman yang berujung pada konflik di tempat kerja antara karyawan dan *trainee*, yang ke dua penekanan karyawan terhadap *trainee* sehingga menyebabkan konflik antara *trainee* dan karyawan
2. Pendapat saya tentang konflik antar karyawan dan *trainee* di suatu perusahaan memang bisa terjadi mungkin karena penyesuaian antara *trainee* dengan karyawan sehingga menyebabkan konflik, diantaranya seperti karyawan selalu memberikan *trainee* untuk melakukan pekerjaan agar cepat selesai ada kemungkinan dari *trainee* nya tersebut merasa lelah sehingga terjadi konflik
3. Yang saya lakukan jika terjadi konflik antar karyawan dan *trainee* yang pertama memahami masalah apa yang terjadi tidak memihak kepada

trainee dan karyawan mencari tau bagai mana cara menyelesaikan masalah tersebut

4. Cara saya menyelesaikan konflik yang terjadi antara karyawan dan *trainee* tentunya membuat komunikasi menjadi lebih baik lagi, menjadi dekat lagi, berkomunikasi dengan baik dan santun tidak merendahkan pihak mana pun
5. Dengan terjadinya konflik antara karyawan dan *trainee* tentunya seharusnya tidak berpengaruh kepada tamu yang datang asal kan konflik tersebut hanya diketahui oleh karyawan dan *trainee* tersebut
6. Jika konflik yang terjadi antara karyawan dan *trainee* tentunya berpengaruh terhadap kinerja tim yang mungkin biasanya dapat semangat untuk melakukan pekerjaan karna terjadinya konflik tersebut sehingga untuk melakukan pekerjaan tersebut merasa terganggu dan tidak nyaman lagi sehingga dapat berpengaruh terhadap kinerja tim tersebut

BIODATA

A. DATA PRIBADI

Nama : Saodah Hasanah
Tempat Tanggal Lahir : Aceh Tengah. 7 Januari 2002
Alamat : Desa Wih Pesam, Kec.Silih Nara
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Nomor Hp : 082248858548

B. DATA ORANG TUA

Nama Ayah : Mansur
Pekerjaan : Petani
Nama Ibu : Sumarni
Pekerjaan : Petani

C. LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

2009 – 2014 : SD N 1 Silih Nara
20014 – 2017 : Madrasah Stanawiyah Swasta Darul
Mukhlisin
2017 – 2020 : SMK N 1 Takengon