



PENGARUH *WORK OVERLOAD* DAN KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PT BPR PADMA

Vina Rohmatika¹ Anak Agung Sagung Kartika Dewi²

Article history

Submitted: 30 Mei 2023

Revised: 22 Juni 2023

Accepted: 7 Juli 2023

Keywords:

Employee Performance;

Work Overload;

Work Conflict;

Work Stress

Kata Kunci:

Kinerja Karyawan;

Work Overload;

Konflik Kerja;

Stres Kerja;

Koresponding:

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Udayana, Bali,

Indonesia

Email:

vinarohmatika12@gmail.com

Abstract

This study investigates the impact of work overload and conflict on employee performance in the banking industry. The research, conducted at PT BPR Padma, involved 56 employees and used descriptive analysis, classical assumptions, and path analysis. The results showed that work overload negatively impacts employee performance, while work conflict negatively affects performance. Work stress also mediates the effect of work overload and conflict on employee performance. The study aims to inform future research on employee performance by involving more diverse and complex locations. The findings are expected to be used as a reference for companies in making decisions related to improving employee performance. Future research should involve more diverse and complex research locations and involve more respondents.

Abstrak

Penelitian ini menginvestigasi dampak dari kelebihan beban kerja dan konflik terhadap kinerja karyawan di industri perbankan. Penelitian yang dilakukan di PT BPR Padma ini melibatkan 56 karyawan dan menggunakan analisis deskriptif, asumsi klasik, dan analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja yang berlebihan berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, sedangkan konflik kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja. Stres kerja juga memediasi pengaruh beban kerja berlebih dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk menginformasikan penelitian masa depan tentang kinerja karyawan dengan melibatkan lokasi yang lebih beragam dan kompleks. Temuan ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi perusahaan dalam mengambil keputusan terkait peningkatan kinerja karyawan. Penelitian selanjutnya sebaiknya melibatkan lokasi penelitian yang lebih beragam dan kompleks serta melibatkan lebih banyak responden.

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia²

Email: vinarohmatika12@gmail.com

PENDAHULUAN

Organisasi adalah tempat bagi sekumpulan orang untuk saling berinteraksi dan bekerja sama dalam meraih tujuan atau sasaran organisasi (Utomo dkk, 2021). Salah satu sumber daya yang memiliki peran penting dalam organisasi adalah sumber daya manusia. SDM merupakan kekuatan penggerak perusahaan yang berpotensi berkembang dan mendorong produktivitas untuk mencapai tujuan. Arimbawa dan Dewi (2019) menyatakan bahwa memiliki sumber daya manusia yang berkualitas adalah suatu hal penting dalam penentu keberhasilan sebuah organisasi. Setiap organisasi maupun perusahaan tentunya mengharapkan kinerja karyawannya optimal. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan seperti dengan memperhatikan beban kerja, stres kerja dan konflik kerja yang sering terjadi. Dalam mencapai kinerja yang maksimal, pentingnya perusahaan memperhatikan kondisi sumber daya manusianya karena pada umumnya perusahaan sering kali mendorong karyawan untuk memberikan kinerja terbaik agar mencapai target yang ditetapkan (Sudaryo dan Sofiati, 2018). Faktor ini seringkali menyebabkan manajer di perusahaan memberikan beban kerja yang berlebihan (*overload*) kepada karyawan mereka.

Penelitian yang dilakukan Rolos, dkk (2018) mendapatkan hasil bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan yang artinya beban kerja yang tinggi akan berpengaruh pada menurunnya kinerja karyawan dan sebaliknya, beban kerja yang rendah akan meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan di sektor jasa mengalami konsekuensi negatif akibat *work overload* terhadap kesejahteraan mental dan fisik mereka (Kimura, 2018). Mereka dihadapkan pada tuntutan mencapai target kinerja perusahaan serta memenuhi semua batas waktu yang ditetapkan. Di perusahaan jasa, karyawan biasanya berinteraksi langsung dengan pelanggan, yang dapat menimbulkan beban emosional yang melebihi kapasitas mereka. Hal ini dapat menyebabkan kelelahan karyawan dan akhirnya mempengaruhi kinerja mereka di perusahaan (Gibran dan Suryani, 2019).

Faktor lain yang juga mempengaruhi tingkat stres kerja karyawan adalah konflik kerja. Situasi konflik dan stres dapat terjadi dalam berbagai situasi organisasi, seperti di sektor industri jasa. Tuntutan rutinitas kerja yang sibuk dan sistem kerja yang cepat mendorong karyawan di industri jasa untuk bekerja dengan cepat dan efisien guna mencapai hasil maksimal dari produk jasa yang mereka tawarkan. Situasi seperti ini sering kali menyebabkan timbulnya konflik dan stres di tempat kerja, karena beban tugas yang semakin banyak membuat karyawan merasa kewalahan dalam menyelesaikan pekerjaan. Safitri dan Astutik (2019) mengatakan jika stres kerja menciptakan ketidakseimbangan antara fisik dan psikis yang berpengaruh pada emosi, proses berfikir, dan kondisi seseorang. Sebagai individu, karyawan juga rentan terhadap stres yang dapat berdampak negatif baik bagi karyawan itu sendiri maupun bagi perusahaan tempat mereka bekerja. Stres juga dapat memiliki dampak positif jika manajemen dapat mengelolanya dengan baik melalui manajemen stres yang tepat. Dengan melakukan manajemen stres yang efektif, stres dapat dipertahankan pada tingkat yang memungkinkan produktivitas dan kinerja karyawan tetap optimal (Gemilang, 2018). Stres memiliki kesempatan untuk mempengaruhi proses kinerja karyawan. Penting untuk diingat bahwa dampak stres tergantung pada tingkat stres yang dialami oleh setiap karyawan. Dalam penelitian Prabowo dkk. (2018), disebutkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Stres kerja membuat karyawan mengalami kesulitan dalam mempertahankan konsentrasi yang baik pada pekerjaan mereka.

PT BPR Padma merupakan sebuah badan usaha yang bergerak dibidang perbankan yang berperan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara finansial dan sebagai bank penyalur atau pelaksana bantuan permodalan masyarakat. Berdasarkan hasil pengamatan awal yang telah dilakukan, PT BPR Padma ini memiliki beberapa karyawan dan staf yang bekerja diperusahaan tersebut. Sejak pandemi *Covid-19* terjadi, PT BPR Padma ini mengalami kesulitan dalam mencapai targetnya. Berdasarkan hasil data sekunder yang diperoleh menunjukkan PT BPR Padma ini belum mampu mencapai targetnya. Berikut ini tabel target dan realisasi dari PT BPR Padma.

Tabel 1.

Pengaruh Work Overload dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada PT BPR Padma,
Vina Rohmatika, Anak Agung Sagung Kartika Dewi

Tabel Target dan Realisasi PT BPR Padma Tahun 2022

	Asset	Kredit	Dana	Laba
Target 2022	494.987.802	405.691.704	393.059.416	3.717.012
Realisasi 2022	477.488.009	394.059.300	380.547.141	1.177.559

Sumber: Data Sekunder, 2023

Hasil wawancara yang telah dilakukan dengan direktur PT BPR Padma menyatakan bahwa perusahaan sulit mencapai target yang telah ditentukan terutama saat pandemi terjadi yang mengakibatkan kinerja perusahaan kurang maksimal. Hal ini terjadi karena ada dua faktor yang mempengaruhi yakni faktor internal dan faktor eksternal. Pada penelitian ini memfokuskan pada faktor internal apa saja yang menjadi penyebab kurang maksimalnya kinerja karyawan dalam mencapai target. Dari hasil wawancara dikatakan bahwa masih banyak karyawan PT BPR Padma yang belum bisa menyelesaikan tugas dengan tepat waktu karena merasa waktu kerja yang diberikan kurang dan merasa jumlah karyawan pada setiap jabatan kurang. Konflik kerja masih sering terjadi didalam perusahaan terutama antara atasan dengan bawahannya karena perbedaan pendapat atau persepsi yang sering terjadi antara atasan dan bawahan. Hal ini dianggap wajar karena setiap individu memiliki karakter yang berbeda dalam menanggapi suatu permasalahan. Kesalahan dalam menyampaikan informasi juga menjadi alasan masih sering terjadi konflik dalam PT BPR Padma. Direktur PT BPR Padma menekankan bahwa konflik yang terjadi tidak berlangsung berkepanjangan hingga menyebabkan karyawan atau bawahan merasa tidak nyaman. Hasil wawancara dengan direktur menyebutkan bahwasanya stres kerja merupakan perilaku normal yang dialami setiap individu. Stres ini disebabkan karena adanya tuntutan kerja dalam mencapai target perusahaan. Kesalahan dalam berkomunikasi yang tidak sengaja terjadi terkadang menyebabkan stres terhadap karyawan. Direktur mengatakan stres yang dialami karyawan PT BPR Padma justru berdampak positif kepada karyawan karena adanya stres kerja ini dapat mendorong semangat kerja karyawan untuk terus berusaha.

Dilakukan pula pengamatan lebih lanjut terhadap 10 orang karyawan, dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana situasi dan kondisi yang terjadi pada kinerja karyawan PT BPR Padma. Pengamatan ini dilakukan dengan memberikan beberapa pertanyaan sementara yang menyinggung beberapa indikasi yang berkaitan dengan variabel kinerja karyawan, *work overload*, konflik kerja dan stres kerja. Dari pengamatan tersebut menghasilkan terdapat 6 karyawan yang menyatakan bahwa dirinya mengalami kesulitan dan belum mampu mencapai target yang ditentukan terutama pada bagian kredit namun mereka sudah mengerjakan pekerjaannya sesuai dengan standar yang ada. 8 dari 10 orang karyawan juga menyatakan bahwa mereka sering merasa kelelahan dalam bekerja dikarenakan intensitas kegiatan perbankan yang cukup padat. Pada pertanyaan yang berkaitan dengan konflik, 7 dari 10 orang menyatakan antara atasan dan rekan kerja masih sering mengalami perdebatan yang juga ikut memicu emosi mereka dalam bekerja.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Kimura dkk. (2018), ditemukan hasil bahwa *work overload* memiliki dampak negatif terhadap kinerja karyawan. Penelitian Lukito dan Alriani (2019) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian Yuwanda dan Pratiwi (2020) disimpulkan bahwa *work overload* memberikan pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Semen Padang. Penelitian yang dilakukan oleh Gibran dan Suryani (2019) menghasilkan temuan bahwa *work overload* secara parsial memiliki pengaruh negatif sebesar -0,362 dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Temuan yang sama juga dinyatakan oleh Haq *et al.* (2020) pada penelitiannya yang menghasilkan ($r = -0.91$, $p < 0,5$) yang artinya *work overload* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Sektor Publik Universitas Khyber Pakhtunkhwa. Kumalaretna (2019) menemukan hasil *work overload* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada perusahaan manufaktur di Surabaya. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut.

H1: *Work overload* berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan

Berdasarkan penelitian Faozen (2020) menyatakan bahwa konflik kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Pada penelitian Putra (2020) menyatakan bahwa variabel konflik kerja secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan CV. Apotik Keluarga Pekanbaru. Penelitian Widjaja dkk. (2021) menjelaskan terdapat pengaruh yang negatif dan signifikan antara konflik kerja terhadap kinerja karyawan karyawan di CV. Perdana Java Creative Bandung. Penelitian yang dilakukan oleh Polopadang dkk. (2019) mengungkapkan temuan yang serupa, yaitu bahwa konflik kerja memiliki pengaruh negatif, meskipun tidak signifikan, terhadap kinerja karyawan. Namun, penelitian oleh Yasiri dan Fauzan (2022) serta Zafarina (2019) menunjukkan bahwa variabel konflik kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Pada penelitian Riefky dkk. (2021) konflik kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan pada Puskesmas Inderapura. Berdasarkan hasil tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut.

H2: Konflik kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Rizky dan Afrianty (2018) di Dinsos Provinsi Jawa Timur, ditemukan bahwa beban kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja. Artinya bahwa semakin tinggi beban yang diberikan maka semakin tinggi stres kerja. Menurut Wijaya (2018), beban kerja memiliki pengaruh positif terhadap tingkat stres kerja. Satrya *et al.* (2018) menyebutkan beban kerja berdampak positif signifikan pada stres kerja. Budiasa dan Sara (2021) menyatakan bahwa beban kerja berlebih berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja *crew* PT Indonusa Tenggara Marine. Artinya, peningkatan beban kerja awak kapal secara signifikan akan meningkatkan stres kerja awak kapal dan sebaliknya. Pada penelitian Zulmaidarleni *et al.* (2019) mendapatkan hasil, bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja pegawai Kantor Kecamatan Padang Timur. Hasil penelitian Damayanti *et al.* (2021) menunjukkan bahwa *work overload* berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut.

H3: *Work overload* berpengaruh positif terhadap stres kerja.

Penelitian Kurniawan dan Almasdi (2022) menyatakan konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap stres kerja Polisi Satuan Reserse dan Kriminal Polres Merangin. Penelitian Faozen (2020) menyatakan bahwa ada pengaruh positif secara signifikan konflik kerja terhadap stres kerja. Hal ini senada dengan penelitian Kapitan dan Dewi (2019) berpendapat bahwa konflik kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja pegawai pada PD. Pasar Kota Denpasar Unit Pasar Badung. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara konflik kerja terhadap stres kerja pada PNS di kantor Kesbangpol Provinsi Sumatera Utara (Rachmadani, 2019). Wibowo dan Mustofa (2018) yang menyatakan konflik kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja karyawan PT Indoraya Internasional in Yogyakarta. Danarsih dkk. (2021) telah membuktikan adanya hubungan positif konflik kerja pada stres dalam pekerjaan. Analisis statistik yang telah dilakukan menghasilkan pengaruh variabel konflik kerja (X2) pada stres kerja (Y1) diperoleh koefisien sebesar 0,483, artinya pengaruh yang dimiliki positif dengan P Value bernilai kurang dari 0,05 yaitu 0,008, ini mengandung arti pengaruhnya signifikan. Berdasarkan hal tersebut maka variabel konflik kerja (X2) berpengaruh positif juga signifikan pada stres dalam pekerjaan (Y1), artinya semakin tinggi konflik kerja karyawan maka stres kerja yang harus dihadapi oleh karyawan juga akan semakin tinggi. Berdasarkan penjelasan diatas maka hipotesis penelitian ini sebagai berikut.

H4: Konflik kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja.

Hanafi *et al.* (2018) menemukan bahwa ada pengaruh signifikan stres kerja terhadap kinerja karyawan. Studi yang dilakukan oleh Ahmad *et al.* (2018) tentang hubungan antara stres kerja dan kinerja karyawan menunjukkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil penelitian Steven dan Prasetyo (2020) yang telah dilakukan

menyimpulkan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan negatif terhadap kinerja karyawan Telkom Witel Jakarta Utara. Fauzi (2018) menyatakan bahwa stres kerja memberikan pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Artinya apabila stres kerja menurun maka kinerja karyawan akan membaik. Penelitian oleh Lukito (2018) berpendapat bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Hariana (2018) pada penelitiannya menarik kesimpulan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka hipotesis dari penelitian ini sebagai berikut.

H5: Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian Rindorindo dkk. (2019) dalam penelitiannya menyatakan bahwa ada pengaruh beban kerja dan stres kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan. Menurut Mardiani dan Dudija (2021) beban kerja terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja sebagai variabel intervening dapat memediasi. Penelitian yang dilakukan oleh Utami *et al.* (2020) yang menemukan bahwa hasil analisis mediasi diperoleh nilai mediasi berpengaruh pada hubungan variabel beban kerja terhadap kinerja pegawai Unit Pelaksana Teknis Kementerian Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Risamasu *et al.* (2018) yang dalam penelitiannya menyampaikan bahwa stres kerja dapat memediasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai. Hal senada juga diperoleh dari penelitian Deolla dan Widodo (2022) yang menyatakan stres kerja memiliki peran mediasi pada pengaruh beban kerja terhadap kinerja kurir J&T Express. Berdasarkan pemikiran di atas maka hipotesisnya sebagai berikut.

H6: Stres kerja memediasi pengaruh beban kerja berlebih (*work overload*) terhadap kinerja karyawan.

Studi yang dilaksanakan oleh Faozen (2020) menemukan bahwa stres kerja sebagai variabel mediasi berpengaruh pada hubungan variabel konflik kerja terhadap kinerja karyawan hotel di Jember. Hal tersebut juga didukung oleh penelitian Wenur dan Dotulong (2018) yang menyatakan bahwa konflik kerja dan stres kerja secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Bank BNI 46 Cabang Manado. Krisnawati (2018) dalam penelitiannya menyatakan bahwa stres kerja dan konflik kerja memiliki efek negatif dan signifikan terhadap kinerja. Artinya, semakin tinggi stres kerja dan konflik yang terjadi maka akan berdampak pada penurunan kerja karyawan. Penelitian yang dilakukan Faozen tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan Danarsih dkk. (2021) yang berjudul Analisis Kinerja Berbasis Beban Kerja Dan Konflik Kerja Dengan Mediator Stres Kerja. Berdasarkan hasil analisis mediasi diperoleh nilai Total Effect (TE) lebih kecil dari Direct Effect (DE), yaitu $0,423 \leq 0,514$. Hal ini berarti bahwa hadirnya stres kerja sebagai variabel mediasi tidak memberikan efek mediasi atau dampak pada hubungan konflik kerja pada kinerja dari karyawan. Dari hasil penelitian tersebut maka hipotesisnya yakni sebagai berikut.

H7: Stres kerja memediasi pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yang secara spesifik bersifat asosiatif kausalitas yang menjelaskan hubungan antara variabel. Penelitian ini dilakukan pada PT BPR Padma yang berlokasi di Jalan Raya Sesetan No 324, Denpasar, Bali. Objek dalam penelitian ini adalah *work overload*, konflik kerja, stres kerja dan kinerja karyawan. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan (Y). Variabel independen dalam penelitian ini adalah *work overload* (X1) dan konflik kerja (X2). Variabel mediasi dalam penelitian ini adalah stres kerja (Z).

Data kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini berupa gambaran umum perusahaan, struktur organisasi, serta hasil wawancara dengan direktur PT BPR Padma. Data kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah data pendukung terkait penelitian ini seperti data jumlah karyawan PT BPR Padma, data target dan realisasi PT BPR Padma Tahun 2021, serta skor jawaban

responden dan usia responden. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah tanggapan karyawan yang diperoleh melalui kuesioner dan hasil wawancara dengan direktur PT BPR Padma. Data sekunder dalam studi ini didapat dari pihak HRD PT BPR Padma yang berupa data jumlah karyawan, data target dan realisasi PT BPR Padma Tahun 2022, struktur organisasi dan gambaran umum perusahaan.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT BPR Padma yang berjumlah 125 orang. Sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *Slovin* sehingga diperoleh sampel sebesar 56 orang karyawan. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dan *sampling incidental*. Untuk memperoleh data, penelitian menggunakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode wawancara dan kuesioner melalui *google form*. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini yakni uji validas dan uji reliabilitas.

Tabel 2.
Hasil Uji Validitas

No.	Variabel	Instrumen	Pearson Correlation	Keterangan
1.	Kinerja karyawan (Y)	Y1	0,934	Valid
		Y2	0,929	Valid
		Y3	0,922	Valid
		Y4	0,942	Valid
		Y5	0,784	Valid
		Y6	0,952	Valid
2.	Work overload (X1)	X1.1	0,902	Valid
		X1.2	0,961	Valid
		X1.3	0,902	Valid
		X1.4	0,916	Valid
		X1.5	0,916	Valid
		X1.6	0,930	Valid
		X1.7	0,931	Valid
		X1.8	0,899	Valid
		X1.9	0,891	Valid
		X1.10	0,931	Valid
3.	Konflik kerja (X2)	X2.1	0,973	Valid
		X2.2	0,979	Valid
		X2.3	0,946	Valid
		X2.4	0,979	Valid
		X2.5	0,958	Valid
4.	Stres Kerja (Z)	Z1	0,948	Valid
		Z2	0,808	Valid
		Z3	0,962	Valid
		Z4	0,830	Valid
		Z5	0,948	Valid
		Z6	0,803	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Hasil dari Tabel 2 menunjukkan bahwa semua instrumen penelitian, termasuk *work overload*, konflik kerja, stres kerja, dan kinerja karyawan, telah lulus uji validitas dengan memenuhi persyaratan yang ditentukan. Nilai skor total korelasi Pearson untuk setiap instrumen melebihi angka 0,30, sehingga instrumen tersebut dapat dianggap valid dan layak digunakan sebagai alat pengukuran untuk variabel-variabel yang diteliti.

Tabel 3.
Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1.	Kinerja karyawan (Y)	0,958	Reliabel
2.	<i>Work overload</i> (X1)	0,974	Reliabel
3.	Konflik kerja (X2)	0,977	Reliabel
4.	Stres Kerja (Z)	0,942	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Hasil dari Tabel 3 menunjukkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini memiliki nilai reliabilitas di atas 0,60, yang menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan dapat dianggap reliabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 4 menampilkan data karakteristik responden dalam penelitian ini, yang melibatkan 56 karyawan dari PT BPR Padma. Data tersebut mencakup informasi tentang jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, masa kerja, dan status responden.

Tabel 4.
Karakteristik Responden

No	Variabel	Klasifikasi	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki – Laki	27	48.20
		Perempuan	29	51.80
		Jumlah	56	100.00
2	Usia	20 - 25 tahun	3	5.40
		26 - 30 tahun	9	16.10
		31 - 35 tahun	18	32.10
		36 - 40 tahun	26	46.40
		Jumlah	56	100.00
3	Tingkat pendidikan	S1/ sederajat	39	69.60
		S2/ sederajat	2	3.60
		SMA/ sederajat	15	26.80
		Jumlah	45	100.00
4	Masa kerja	1 - 5 tahun	14	25.00
		6 - 10 tahun	27	48.20
		11 - 15 tahun	9	16.10
		>15 tahun	6	10.70
		Jumlah	56	100.00
5	Status pernikahan	Belum Menikah	5	8.90
		Sudah Menikah	51	91.10
		Jumlah	56	100.00

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 4, jika dilihat dari jenis kelamin, jenis kelamin perempuan mendominasi dalam penelitian ini karena pada perusahaan jasa perbankan memang sangat dibutuhkan karyawan yang lebih teliti seperti perempuan. Jika dilihat dari usia, yang memiliki usia 36-40 tahun paling mendominasi karena usia tersebut dianggap usia yang sudah memiliki pengalaman kerja lebih banyak. Berdasarkan data pendidikan, mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki pendidikan tingkat sarjana (S1) karena rata-rata perusahaan saat ini sangat membutuhkan karyawan yang memiliki pendidikan sarjana. Jika melihat dari masa kerja responden, mayoritas dari mereka memiliki masa kerja antara 6-10 tahun, dengan persentase dominan sebesar 48,2 persen. Dilihat dari status pernikahan responden yang sudah menikah mendominasi dengan persentase sebesar 91,1 persen sesuai dengan rata-rata umur karyawan yang paling mendominasi adalah usia 30 tahun keatas.

Dalam variabel kinerja karyawan, terdapat pernyataan yang memiliki rata-rata yang paling rendah, yakni "Saya mampu menggunakan sumber daya organisasi secara maksimal sehingga mampu menaikkan hasil dari setiap unit pekerjaan dalam penggunaan sumber daya", didapat nilai rata-rata sebesar 3,23 yang masuk kriteria cukup, dan yang memiliki rata-rata tertinggi adalah pernyataan "Saya menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditetapkan sehingga dapat memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain", diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,68 yang masuk kriteria baik, ini berarti secara umum responden mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditetapkan sehingga dapat memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

Dalam variabel work overload, terdapat pernyataan yang memiliki rata-rata yang paling rendah, yakni "Saya kebingungan dalam menjalankan tugas kerja", diperoleh nilai rata-rata sebesar 2,98 yang masuk kriteria cukup sedangkan yang memiliki rata-rata tertinggi adalah pernyataan "Saya membutuhkan waktu lebih untuk mengerjakan pekerjaan yang diberikan", diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,66 yang masuk kriteria tinggi, ini berarti secara umum responden merasa membutuhkan waktu lebih untuk mengerjakan pekerjaan yang diberikan.

Pada variabel konflik kerja yang memiliki rata-rata terendah adalah pernyataan "Saya merasa lelah secara mental dengan perdebatan yang terjadi antara saya dengan rekan kerja terkait pekerjaan", diperoleh nilai rata-rata sebesar 2,64 yang masuk kriteria cukup dan yang memiliki rata-rata tertinggi adalah pernyataan "Saya merasa antara saya dan rekan kerja mempunyai berbagai pendapat yang berbeda mengenai organisasi atau pengelolaan dari pekerjaan", diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,02 yang masuk kriteria cukup, ini berarti secara umum responden merasa antara mereka dan rekan kerja mempunyai berbagai pendapat yang berbeda mengenai organisasi atau pengelolaan dari pekerjaan.

Dalam variabel stres kerja, terdapat pernyataan yang memiliki rata-rata yang paling rendah, yakni "Keyakinan saya sering bertentangan dengan rekan kerja terkait pekerjaan", diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,21 yang masuk kriteria cukup lalu yang memiliki rata-rata tertinggi adalah pernyataan "Saya merasa sudah bertanggung jawab penuh atas pekerjaan yang saya kerjakan", diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,43 yang masuk kriteria tinggi, ini berarti secara umum responden merasa merasa sudah bertanggung jawab penuh atas pekerjaan yang saya kerjakan.

Tabel 5.
Hasil Analisis Jalur Pada Struktur 1

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.967	0.329		2.941	0.005
Work overload	0.477	0.115	0.480	4.161	0.000
Konflik kerja	0.275	0.095	0.333	2.887	0.006
R ² : 0,522					

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Variabel *work overload* mempunyai koefisien positif sebesar 0,480, menunjukkan adanya pengaruh positif terhadap stres kerja. Artinya, jika *work overload* meningkat, maka stres kerja akan meningkat sebesar 0,480. Variabel konflik kerja juga mempunyai koefisien positif sebesar 0,333, yang menunjukkan pengaruh positif terhadap stres kerja. Dengan kata lain, jika konflik kerja meningkat, stres kerja akan meningkat sebesar 0,333.

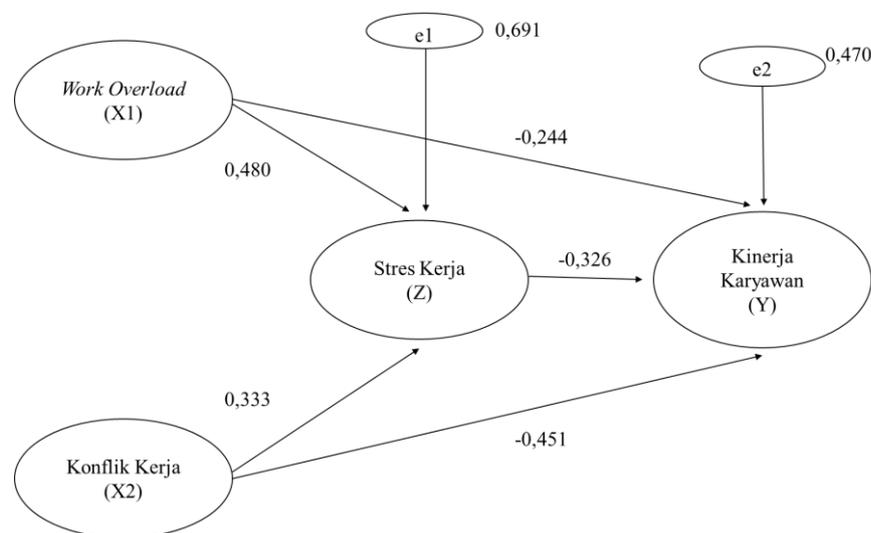
Tabel 6.
Hasil Analisis Jalur Pada Struktur 2

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6.539	0.260		25.158	0.000
<i>Work overload</i>	-0.260	0.097	-0.244	-2.683	0.010
Konflik kerja	-0.399	0.075	-0.451	-5.305	0.000
Stres Kerja	-0.348	0.101	-0.326	-3.455	0.001

R² : 0,775

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Variabel *work overload* memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan dengan koefisien -0,244. Artinya, jika *work overload* meningkat, kinerja karyawan akan menurun sebesar 0,244. Konflik kerja juga memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan dengan koefisien -0,451. Jika konflik kerja meningkat, kinerja karyawan akan menurun sebesar 0,451. Selain itu, stres kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan dengan koefisien -0,326. Jika stres kerja meningkat, kinerja karyawan akan menurun sebesar 0,326.



Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Gambar 1. Struktur Hubungan Kausal

Tabel 7.
Uji Normalitas (*One-Sample Kolmogorov-Smirnov*)

Persamaan	Asymp. Sig. (2-tailed) Kolmogorov-Smirnov Z
Substruktur 1	0,200
Substruktur 2	0,200

Sumber Data Primer Diolah, 2023

Uji normalitas dengan memakai *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* pada tabel memperlihatkan bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* Kolmogorov-Smirnov adalah 0,200 dan 0,200. Kedua nilai tersebut lebih besar daripada alpha sebesar 0,05, yang memperlihatkan bahwa data dalam penelitian ini terdistribusi secara normal. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 8.
Uji Multikolinieritas (*Tolerance dan Variance Inflation Factor*)

Model	Collinearity Statistics		
	Tolerance	VIF	
Substruktur1	<i>Work overload</i>	0.678	1.475
	Konflik kerja	0.678	1.475
Substruktur2	<i>Work overload</i>	0.511	1.957
	Konflik kerja	0.586	1.707
	Stres Kerja	0.478	2.093

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Tabel tersebut menunjukkan bahwa tidak ada variabel independen dengan toleransi kurang dari 0,10 dan VIF lebih dari 10. Ini menunjukkan bahwa model regresi bebas dari masalah multikolinieritas.

Tabel 9.
Uji Heteroskedastisitas (Uji Glesjer)

Persamaan	Model	T	Sig.
Substruktur1	<i>Work overload</i>	-1.586	0.119
	Konflik kerja	0.550	0.585
Substruktur2	<i>Work overload</i>	-1.153	0.254
	Konflik kerja	-0.165	0.869
	Stres Kerja	0.668	0.507

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Berdasarkan tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa model-model dalam penelitian ini memiliki *sig. value* > 5%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen yang digunakan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen, yaitu absolute residual. Oleh karena itu, penelitian ini tidak mengalami masalah heteroskedastisitas.

Hipotesis pertama dalam penelitian ini menunjukkan bahwa *work overload* memiliki pengaruh negatif & signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan kata lain, semakin tinggi tingkat *work overload*, kinerja karyawan cenderung menurun. Oleh karena itu, hipotesis pertama dapat diterima. Hipotesis kedua dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif dan signifikan antara konflik kerja dan kinerja karyawan. Artinya, semakin tinggi tingkat konflik kerja, maka kinerja karyawan cenderung menurun. Oleh karena itu, hipotesis kedua dapat dikonfirmasi atau diterima

berdasarkan hasil penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara *work overload* dan stres kerja. Artinya, semakin tinggi tingkat *work overload*, semakin tinggi pula tingkat stres kerja karyawan. Dengan demikian, hipotesis ketiga dapat disetujui atau diterima berdasarkan temuan penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan adanya korelasi positif dan signifikan antara konflik kerja dan stres kerja. Artinya, semakin tinggi tingkat konflik kerja, semakin tinggi juga tingkat stres kerja karyawan. Dengan demikian, temuan ini mendukung hipotesis keempat yang menyatakan bahwa konflik kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja. Hasil penelitian terkait dengan hipotesis kelima ini menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya, semakin tinggi tingkat stres kerja, semakin rendah tingkat kinerja karyawan. Dengan demikian, hipotesis kelima dapat diterima berdasarkan temuan penelitian ini. Hasil hipotesis keenam dalam penelitian ini menunjukkan bahwa *work overload* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan mediasi stres kerja, sehingga stres kerja merupakan variabel mediasi pengaruh antara *work overload* terhadap kinerja karyawan, variabel mediasi stres kerja dikatakan signifikan memediasi hubungan antara variabel *work overload* dan kinerja karyawan sehingga hipotesis keenam diterima. Penelitian ini menunjukkan hasil hipotesis ketujuh bahwa adanya pengaruh negatif dan signifikan dari konflik kerja terhadap kinerja karyawan, yang dimediasi oleh stres kerja. Dengan kata lain, stres kerja memainkan peran penting sebagai variabel mediasi antara konflik kerja dan kinerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel mediasi stres kerja secara signifikan memediasi hubungan antara konflik kerja dan kinerja karyawan. Oleh karena itu, hipotesis ketujuh dapat diterima berdasarkan temuan penelitian ini.

Penelitian ini memiliki implikasi teoritis yang mendukung pengembangan ilmu perilaku organisasi dan manajemen, terutama dalam Teori Pertukaran Sosial. Teori ini menjelaskan bahwa ketika karyawan diperlakukan dengan baik oleh organisasi, mereka cenderung menunjukkan sikap dan perilaku positif terhadap organisasi tersebut. Temuan penelitian ini memberikan bukti yang mendukung teori tersebut. Organisasi atau perusahaan yang mampu memberikan perilaku awal yang positif baik itu mencakup kegiatan seperti membagi tugas atau beban kerja dengan sama adilnya sesuai dengan porsi ataupun jobdesk sehingga karyawan tidak merasa terbebani. Tindakan atau perilaku positif lainnya yang dapat dilakukan oleh pihak perusahaan yakni dengan meminimalisir terjadinya konflik antara karyawan maupun dengan atasan. Kedua hal positif tersebut tentunya juga akan mengurangi dan meminimalisir tingkat stres yang terjadi pada karyawan. Apabila perilaku positif tersebut dapat dijalankan tentunya karyawan juga akan memberikan pengaruh timbal balik untuk perusahaan sehingga segala tujuan maupun target yang hendak dicapai dapat direalisasikan.

Implikasi dari hasil penelitian ini adalah memberikan manfaat dan kegunaan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan di PT BPR Padma. Fokusnya adalah mengatasi masalah-masalah seperti *work overload*, konflik kerja, dan stres kerja yang terjadi di dalam perusahaan tersebut. Penelitian ini dapat menjadi panduan penting dalam pengambilan keputusan di perusahaan untuk mengatasi dan mengurangi risiko masalah terkait kinerja karyawan. Apabila PT BPR Padma memberikan beban kerja yang tepat kepada karyawan dengan memperhatikan jumlah tugas dan target yang harus dicapai dalam batas waktu tertentu, diharapkan karyawan akan lebih fokus dan menghindari tingkat stres yang tinggi. Hal ini dapat meningkatkan kinerja mereka. Konflik kerja yang sering terjadi antara karyawan maupun dengan atasan juga perlu diminimalisir, dimana perusahaan perlu menjadi penengah dan pencari solusi jika dirasa mulai terjadi pertentangan.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, dapat diambil beberapa simpulan sebagai berikut. *Work overload* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Konflik kerja

berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. *Work overload* berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja karyawan. Konflik kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja karyawan. Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Stres kerja memediasi pengaruh antara *work overload* terhadap kinerja karyawan. Stres kerja memediasi pengaruh antara konflik kerja terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil simpulan penelitian yang telah dijelaskan, maka dapat disampaikan saran yang berkenaan pada penelitian ini sesuai dengan nilai rata-rata terendah pada setiap indikator variabel. Terdapat beberapa saran yakni pentingnya peran manajer dalam memperhatikan dan memberikan arahan terkait penggunaan sumber daya organisasi sesuai dengan bidang pekerjaan yang dilakukan. Pihak manajemen juga dapat memberikan program pelatihan dan pengembangan kepada karyawan agar karyawan dapat mengasah dan meningkatkan keahlian mereka sehingga mampu memberikan *performance* yang maksimal demi kemajuan perusahaan. Pada variabel konflik kerja, yang dapat diperhatikan oleh pihak manajemen yakni dengan menjadi penengah atau pencari solusi ketika karyawan memiliki perbedaan pendapat serta dengan membagi tugas kerja yang sesuai dengan posisi atau jabatan karyawan sehingga tidak terjadi peran ganda dalam mengerjakan pekerjaan sehingga dapat meminimalisir munculnya perdebatan terkait pekerjaan agar karyawan tidak merasakan stres kerja yang berlebihan dalam bekerja dan mereka dapat memaksimalkan kinerjanya. Pada variabel stres kerja, yang dapat diperhatikan oleh manajemen dengan memberikan lingkungan kerja dengan suasana yang menyenangkan dan nyaman bagi karyawan. Pihak manajemen juga dapat memberikan perhatian dan komunikasi yang lebih baik dengan karyawan. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan dan melibatkan responden dari perusahaan lain. Selain itu, mengubah lokasi penelitian juga dapat memberikan wawasan yang lebih luas dan dapat diterapkan secara umum.

REFERENSI

- Ahmad, E. H., Maidin, A., Abdullah, T., Naiem, F., Buraerah, S., Handayanif, R., & Prihantono, P. (2018). Relationship of Work Stress to the Performance of Intensive Care Unit Nurses in Makassar. *American Journal of Public Health Research*, 6(1), 18–20.
- Arimbawa, P. Y., & Dewi, A. A. S. K. (2019). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Keadilan Organisasional Dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional. *E-Jurnal Manajemen*, 8(2), 7805–7835.
- Budiasa, I. K., & Sara, I. M. (2021). The Role of Work Stress in Mediating Workload and Work Environment on Crew Performance PT. Indonusa Tenggara Marine. *Jurnal Ekonomi & (2017)*, 61–70. <https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/jagaditha/article/view/3124>
- Damayanti, D., Rimadiaz, S., Haque, M. G., Sunarsi, D., Kosasih, & Kesumadewi, R. R. V. (2021). Peran Work Overload, Work Environment, Work Family Conflict & Work Stress Terhadap Job Performance (Studi Pada Petugas Penanganan Prasarana Dan Sarana Umum Jakarta) Diana. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 7(3), 192–206.
- Danarsih, R. U., Wiyono, G., & Kirana, K. C. (2021). Analisis Kinerja Berbasis Beban Kerja Dan Konflik Kerja Dengan Mediator Stres Kerja. *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi*, 18(2), 126-141. <http://dx.doi.org/10.21831/efisiensi.v18i2.41527>
- Deolla, A. L. A., & Widodo, S. (2022). Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja yang Dimediasi oleh Stres Kerja pada Kurir J&T Express Kota Bengkulu. *The Manager Review*, 4(2), 485-508.
- Faozen, F. (2020). Pengaruh konflik kerja terhadap stress kerja dan dampaknya pada motivasi kerja serta kinerja karyawan hotel di Jember. *Sadar Wisata: Jurnal Pariwisata*, 3(1), 52-60. <https://doi.org/10.32528/sw.v3i1.3367>
- Fauzi, Ahmad. (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Stres Kerja dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Rantau Prapat. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Gemilang, F. N. (2018). *Pengaruh Beban Kerja, Stress Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Cv. Sahabat Klaten* (Doctoral dissertation, Universitas Widya Dharma).
- Gibran, S. K., & Suryani, I. (2019). Pengaruh Work Overload dan Intimidasi Terhadap Kinerja Karyawan Account Officer PT. Bank Aceh Syariah. *Jurnal Manajemen Dan Inovasi*, 10(1), 22–35.

- Hanafi, A., Zunaidah, & Ulfa, M. (2018). The Effect of Job Stress Toward Employee Performance Through Job Satisfaction of PT Muara Alam Sejahtera Employees. *International Journal of Scientific and Research Publications*, (8)8, 1-5. doi:10.29322/IJSRP.8.8.2018.p8002
- Haq, Fahad Ikram Ul., Alam, Aftab., Mulk, Syed Sardar Ul., Rafiq, Farah. (2020). The Effect of Stress and Work Overload on Employees Performance: A Case Study of Public Sector Universities of Khyber Pakhtunkhwa. *EJBMR, European Journal of Business and Management Research*. 5(1), 21-32.
- Hariana, F. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja, Stres Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Mekar Karya Mas (Doctoral dissertation).
- Kapitan, A., & Dewi, A. S. K. (2019). Pengaruh Konflik Kerja, Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Stres Kerja Pegawai PD Pasar Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen*, 8(5), 3220-3246.
- Kimura, Takuma, Belen Bande, & Pilar Fernandez-Ferrin (2018). Work overload and intimidation: The moderating role of resilience. *European Management Journal*.
- Krisnawati, S., & Lestari, Y. T. (2018). Stres kerja dan konflik kerja pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 3, 287-294.
- Kumalaretna, Dianing. (2019). Pengaruh Work Overload, Role Conflict Dan Role Ambiguity Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Dukungan Sosial Sebagai Variabel Moderasi Pada Karyawan PT. Y Di Surabaya (Tesis). Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya.
- Kurniawan, D., & Almasdi, A. (2022). Pengaruh Kelebihan Beban Kerja, Konflik Kerja Terhadap Kelelahan Emosional Polisi Satuan Reserse dan Kriminal Polres Merangin Melalui Stres Kerja. *JIKEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen*, 2(2), 3048-3059.
- Lukito, L. H., & Alriani, I. M. (2019). Pengaruh Beban Kerja, lingkungan kerja, Stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Sinarmas distribusi nusantara Semarang. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*, 25(45).
- Mardiani, L., & Dudija, N. (2021). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Tenaga Kesehatan Rumah Sakit Umum Prasetya Bunda). *eProceedings of Management*, 8(5).
- Ni, M. L. C. P. G., & Budiarta, K. R. K. (2021). Pengaruh Job Burnout Dan Work Overload Pada Kinerja Auditor Dengan Emotional Stability Sebagai Pemoderasi. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, Vol. 11, 366- 381. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/EEB/index>
- Polopadang, K. Y., Tewal, B., & Walangitan, M. D. (2019). Dampak konflik dan stres kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan PT. Tirta Investama (DANONE) Aqua Airmadidi. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(4).
- Prabowo, L., Sanusi, A., & Sumarsono, T. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Wiga: Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 8(1), 27-36. <https://doi.org/10.30741/wiga.v8i1.233>
- Pratama, P. Y. A., & Satrya, I. H. (2018). Pengaruh Konflik Interpersonal Dan Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Pada Pegawai Di Dinas Perhubungan Provinsi Bali. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(8), 4570.
- Putra, E. (2020). Pengaruh Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Cv. Apotik Keluarga Pekanbaru. *Eko dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 11(3), 268-277.
- Rachmadani, P. (2018). Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Konflik Kerja Terhadap Stres Kerja Pegawai Negeri Sipil di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Sumatera Utara (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area). <http://repository.uma.ac.id/handle/123456789/11730>
- Riefky, S., Haryati, R., & Anggraini, M. D. (2021). Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Puskesmas Inderapura Pesisir Selatan. *Matua Jurnal*, 3(1), 73-90.
- Rindorindo, R. P., Murni, S., & Trang, I. (2019). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Gran Puri. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(4).
- Risamasu, P. I. M. (2018). Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja, Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Stress Kerja Pada Karyawan PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Merauke. *Musamus Journal of Business & Management*, 61-74.
- Rizky, D., & Afrianty, T. W. (2018). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Dengan Work Life Balance Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 61(4), 47-53.
- Rolos, J. K., Sambul, S. A., & Rumawas, W. (2018). Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 6(004), 19-27. <https://doi.org/10.35797/jab.v6.i004.19-27>
- Safitri, L. N., & Astutik, M. (2019). Pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja perawat dengan mediasi stress kerja. *JMD: Jurnal Riset Manajemen & Bisnis Dewantara*, 2(1), 13-26. <https://doi.org/10.26533/jmd.v2i1.344>

- Satrya, I. (2018). Pengaruh Konflik Interpersonal, Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Pada Pegawai Di Dinas Perhubungan Provinsi Bali. *E-Journal Manajemen Unud*, 7 (8). ISSN: 2302-8912
- Steven, H. J., & Prasetio, A. P. (2020). Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Penelitian IPTEKS*, 5(1), 78-88. <https://doi.org/10.32528/ipteks.v5i1.3022>
- Sudaryo, Y., Aribowo, A., & Sofiati, N. A. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Kompensasi Tidak Langsung dan Lingkungan Kerja Fisik*. Penerbit Andi.
- Utami, D. A., Kirana, K. C., & Wiyono, G. (2020). Analisis kinerja pegawai terdampak lingkungan kerja non fisik dan beban kerja melalui stres kerja (Studi Pada UPT Kementerian Kesehatan DIY). *Jurnal Bingkai Ekonomi*, 5 (2), 1–15. <http://itbsemarang.ac.id/jbe/index.php/jbe33>.
- Utomo, K. P., Syarief, F., Winardi, M. A., Fadly, R., Widjaja, W., Setyorini, R., ... & Lestiowati, R. (2021). *Dasar Manajemen Dan Kewirausahaan*. Penerbit Widina.
- Widjaja, Y. R., Widhiyanti, I. S., & Mubarak, A. (2021). Pengaruh Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Cv. Perdana Java Creative Bandung. *Jurnal Sains Manajemen*, 3(2), 83-94.
- Wijaya, A. (2018). Pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja dengan Stres Kerja sebagai Variabel Mediasi pada Pekerja di Hotel Maxone di Kota Malang. *PARSIMONIA*, 4(3), 278–288.
- Yasiri, F. A. (2022). Pengaruh Konflik Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PG. Kreet Baru Malang. *Jurnal Manajemen*, 12(1), 65-74.
- Yuwanda, T., & Pratiwi, N. (2020). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Semen Padang Dan Work Overload Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(1), 56–62.
- Zafarina, S. A. (2021). Pengaruh Konflik Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(3), 1-12.
- Zulmaidarleni, Sarianti, R., & Fitria, Y. (2019). Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Fisik Kecamatan Padang Timur. *Jurnal Eco Gen*, 2 Nomor 1(Maret), 61–68. <http://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/pek/article/view/6133/3074>