

PENGARUH KONFLIK INTERPERSONAL DAN BEBAN KERJA TERHADAP STRES KERJA PADA KANTOR SEKRETARIAT DAERAH KOTA DENPASAR

**I Gusti Ayu Agung Desy Aristantya Dewi¹
I Made Artha Wibawa²**

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
e-mail: desyaristantya@yahoo.com/ telp: +62 81 237 797 421

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh konflik interpersonal dan beban kerja terhadap stres kerja pegawai secara simultan, untuk mengetahui pengaruh konflik interpersonal terhadap stres kerja pegawai, untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap stres kerja pegawai pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Denpasar. Penelitian ini dilakukan pada pegawai Kantor Sekretariat Daerah Kota Denpasar. Sampel yang digunakan sebanyak 205 orang pegawai yang terdiri dari 11 bagian pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Denpasar. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, *survey* serta penyebaran kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda serta menggunakan uji F dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja pegawai pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Denpasar dan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja pegawai pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Denpasar. Beban kerja memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap stres kerja pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Denpasar.

Kata kunci: konflik interpersonal, beban kerja, stres kerja

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of interpersonal conflicts and the workload of the employees simultaneously work stress, interpersonal conflict to determine the effect of work stress on employees, to determine the effect of workload on employee stress of the Regional Secretariat of Denpasar. Research was conducted on the staff of the Regional Secretariat of Denpasar. Samples used as many as 205 employees consisting of 11 parts of the Regional Secretariat of Denpasar. Data were collected by interviews, surveys and questionnaires. Data analysis technique used is multiple linear regression analysis and using the F test and t test. The results showed that interpersonal conflicts and significant positive effect on job stress of employees of the Regional Secretariat of Denpasar and workload positive and significant effect of the stress of employees working in the Office of the Regional Secretariat of Denpasar. Workloads have greater influence on the stress of work of the Regional Secretariat of Denpasar.

Keywords: *interpersonal conflict, workload, work stress*

PENDAHULUAN

Pemerintahan daerah adalah bagian dari pemerintahan nasional diberdayakan untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan yang diserahkan ke daerah. Pemerintahan yang baik harus dijalankan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan yang cukup untuk bekerja dan mampu menangani urusan pemerintahan.

Tenaga kerja atau karyawan merupakan sumber daya manusia (SDM) yang sangat penting dalam suatu perusahaan, karena tanpa karyawan perusahaan tidak dapat berjalan dengan baik. Cholil dan Riani (dalam Mulyati, 2003) mengatakan bahwa karyawan adalah modal utama bagi perusahaan oleh sebab itu karyawan perlu dikelola agar tetap menjadi produktif, akan tetapi dalam pengelolaannya bukanlah hal yang mudah, karena karyawan mempunyai pikiran, status, serta latar belakang yang berbeda. SDM senantiasa melekat pada setiap organisasi apapun sebagai faktor penentu keberadaan dan peranannya dalam memberikan kontribusi ke arah pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Menangani permasalahan yang ada dalam urusan pemerintahan, dibutuhkan pemikiran yang tenang dari pegawai, waktu penyelesaian tugas yang cukup dan hubungan antara pegawai yang terjalin baik. Jika tidak adanya hal tersebut, pegawai dapat mengalami stres kerja mengingat tuntutan yang tinggi dari pekerjaan mereka.

Individu sebagai pelaksana pemerintahan secara tidak langsung, sadar atau tidak, pada umumnya menunjukkan ciri-ciri kepribadian yang tidak sesuai dengan tuntutan dari kantor. Hal ini terutama disebabkan oleh benturan-benturan, ketegangan, tekanan atau penyesuaian dirinya yang kurang harmonis dengan

lingkungan yang kemudian menimbulkan stres dan mempengaruhi tingkah laku individu (Wijono, 2006). Stres tersebut akan muncul apabila ada tuntutan-tuntutan pada seseorang yang dirasakan menantang, menekan, membebani atau melebihi daya penyesuaian yang dimiliki individu. Akibat dari stres adalah produktivitas kerja menjadi turun (Kirkcaldy *et al.*, 2000).

Munculnya stres dapat disebabkan oleh adanya berbagai sumber stres, di antaranya: kepribadian, lingkungan, dan interaksi antara kepribadian dan lingkungan (Kahn & Quinn, 1970). Stres di tempat kerja adalah stres yang memanifestasikan dirinya di tempat kerja karena adanya persepsi kerja itu sebagai ancaman (Caplan, 1980). Ini adalah fakta yang tak terbantahkan bahwa semua pekerjaan membuat stres bagi karyawan dalam tingkat yang berbeda, stres yang dapat menyebabkan perubahan fungsi alami organisme dan memiliki konsekuensi untuk kesehatan seseorang (Stafylal *et al.*, 2013). Terutama tanggung jawab pekerjaan yang berhubungan dengan komoditas manajemen (Arnold *et al.*, 2005). Stres di tempat kerja adalah masalah utama yang kekhawatirannya tidak hanya dirasakan oleh karyawan tetapi juga organisasi dan masyarakat pada umumnya. Menurut Varca (dalam Berkbigler *et al.*, 2014) pekerjaan secara umum telah dianggap sebagai stres.

Robbins (2008:368) mengemukakan bahwa stres sebagai suatu ketidakseimbangan antara keinginan dan kemampuan memenuhinya sehingga menimbulkan konsekuensi penting bagi dirinya. Stres sebagai suatu kondisi dinamis dimana individu dihadapkan pada kesempatan, hambatan dan keinginan dan hasil yang diperoleh sangatlah penting tetapi tidak dapat dipastikan. Stres itu

sendiri merupakan kondisi yang dapat dibagi menjadi komponen yang berbeda, termasuk tekanan emosional, khawatir, dan hilangnya keterlibatan dalam melaksanakan tugas (Matthews *et al.*, 2002). Smith (1981) mengemukakan bahwa konsep stres kerja dapat ditinjau dari beberapa sudut yaitu: pertama, stres kerja merupakan hasil dari keadaan lingkungan kerja. Kedua, stres kerja merupakan hasil dari dua faktor organisasi yaitu keterlibatan dalam tugas dan dukungan organisasi. Ketiga, stres karena *workload* atau beban kerja. Keempat, akibat dari waktu kerja yang berlebihan. Kelima, faktor tanggung jawab kerja.

Kehidupan modern yang semakin kompleks, manusia akan cenderung mengalami stres apabila ia kurang mampu mengadaptasikan keinginan dengan kenyataan yang ada, baik kenyataan yang ada di dalam maupun di luar dirinya. Segala macam bentuk stres pada dasarnya disebabkan oleh kurang pengertian manusia akan keterbatasannya sendiri (Noviansyah, 2011). Ketidakmampuan untuk melawan keterbatasan inilah yang akan menimbulkan frustrasi, konflik, gelisah, dan rasa bersalah yang merupakan tipe-tipe dasar stres (Luthan, 2006:439).

Tinjauan kepustakaan dalam penelitian Stafyla *et al.* (2013) menunjukkan dua kategori yang berbeda dari faktor stres di tempat kerja yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Kondisi kerja di masing-masing organisasi, yang meliputi di satu sisi elemen struktural kerja dan di sisi lain kondisi kerja yang realistis, merupakan bagian dari stres eksternal. Desain fisik dari tempat kerja, kompleksitas kerja, pengenalan teknologi baru dapat menjadi faktor stres (Arnold *et al.*, 2005). Beban kerja, bekerja tim dan *shift* kerja, berperan dalam terjadinya stres yang berhubungan dengan

pekerjaan. Iklim organisasi dan manajemen organisasi sama-sama berpotensi dalam faktor stres (Arnold *et al.*, 2005).

Penelitian Stafylal *et al.* (2013) menyatakan bahwa faktor eksogen dari stres kerja yaitu kendala organisasi dan konflik interpersonal. Menurut Sliter *et al.* (2011), konflik interpersonal dalam kerangka kerja yang mempengaruhi perilaku karyawan baik antara mereka sendiri ataupun dalam hubungannya dengan pelanggan mereka. Selain itu konflik interpersonal berhubungan dengan efek samping dalam konteks kerja. Karakteristik kepribadian dan dukungan sosial, menyerap ketegangan emosional yang timbul dari konflik (Ilies *et al.*, 2011). Selain itu, kelelahan emosional dan penindasan yang disebabkan oleh konflik interpersonal (Dijkstra *et al.*, 2009). Jehn (dalam Hung *et al.*, 2013) mengatakan bahwa konflik interpersonal telah didefinisikan secara luas sebagai persepsi yang terjadi ketika pihak yang berbeda terus berbeda pandangan atau konflik ketika adanya ketidakcocokan antar individu satu dengan yang lainnya.

Dwijanti (2000), menyatakan bahwa konflik interpersonal merupakan konflik yang berkaitan dengan perselisihan antara dua orang anggota organisasi dan terjadi karena adanya perbedaan individual atau pun keterbatasan sumber daya dan ketidaksesuaian tindakan antara pihak yang berhubungan. Trisni (2000), menjelaskan bahwa konflik interpersonal adalah suatu hal yang tidak terhindarkan dalam kelompok sosial. Pengertian lain dari Trisni (2000), bahwa konflik interpersonal adalah suatu konsekuensi dari komunikasi yang buruk, salah pengertian, salah perhitungan, dan proses-proses lain yang tidak kita sadari.

Hardjana (1994), mengungkapkan bahwa banyak hal yang dapat menyebabkan terjadinya konflik interpersonal, secara umum paling banyak adalah berasal dari tempat kerja. Di tempat kerja seorang karyawan berinteraksi dengan rekan kerjanya yang seringkali tidak sepaham dengannya dan juga mempunyai karakter yang berbeda. Konflik interpersonal dapat dipengaruhi oleh persepsi individu terhadap komunikasi interpersonal sehingga hal ini dibutuhkan pengelolaannya. Kartika (2000), menyatakan hal yang sama bahwa konflik terjadi karena adanya kegagalan interaksi (komunikasi) yang disebabkan oleh persepsi individu yang berbeda-beda dan masih banyak lagi faktor lain yang menyebabkannya, namun yang jelas apabila konflik tersebut tidak segera dikelola, kerjasama karyawan dalam bekerja akan terganggu dan motivasi karyawan untuk berprestasi akan menurun.

Puzideastuti (2004), mengatakan bahwa penyelesaian konflik interpersonal salah satunya dipengaruhi oleh faktor pribadi (kepribadian). Pendapat ini dipertegas oleh Rue dan Byars (dalam Dewi dan Handayani, 2013) yang mengemukakan bahwa konflik interpersonal atau konflik antara dua atau lebih individu diakibatkan oleh banyak faktor, yang sering terjadi adalah karena adanya perbedaan kepribadian.

Penyebab stres dapat dibagi menjadi dua, yaitu internal dan eksternal, dimana salah satu penyebab stres yang berasal dari eksternal yaitu beban kerja yang dirasakan individu sebagaimana diungkapkan oleh Cooper (1991). Stres biasanya dilihat sebagai hasil dari beban kerja yang tinggi, hubungan antara konstruksi ini kompleks, karena beban kerja yang tinggi karyawan tersebut tidak dapat melaksanakan tugas dengan baik maka stres tersebut muncul (Gunovet *al.*, 2011).

Menurut Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara (Menpan) (dalam Dhania, 2010), pengertian beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Pengertian beban kerja lainnya yaitu menurut Munandar (2001:383), memberikan pengertian mengenai beban kerja adalah suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugasnya yang harus diselesaikan pada batas waktu tertentu. Beban kerja dapat dibedakan lebih lanjut ke dalam beban kerja berlebihan atau terlalu sedikit (kuantitatif). Beban kerja ini timbul sebagai akibat dari tugas-tugas yang terlalu banyak atau sedikit diberikan kepada tenaga kerja untuk diselesaikan dalam waktu tertentu. Beban kerja berlebihan atau terlalu sedikit (kualitatif) yaitu jika orang merasa tidak mampu untuk melakukan suatu tugas, atau tugas tidak menggunakan ketrampilan ataupun potensi dari tenaga kerja. Disamping itu beban kerja berlebihan kuantitatif dan kualitatif dapat menimbulkan kebutuhan untuk bekerja selama jumlah jam yang sangat banyak, yang merupakan sumber tambahan dari stres.

Wijono (2006), menyatakan bahwa stres sendiri dapat dikelompokkan menjadi 2 tipe, yaitu *eustress* dan *distress*. *Eustress* adalah perasaan-perasaan yang menyenangkan (positif) individu, yang dialami karena mendapatkan penghargaan atau mendapat pujian atas dasar prestasi kerjanya yang memuaskan. Tipe stres yang kedua disebut sebagai *distress*, yaitu perasaan-perasaan yang tidak menyenangkan (negatif) individu dan dapat menyebabkan prestasi kerjanya turun. Penelitian ini mengartikan stres kerja sebagai *distress*, yaitu perasaan-perasaan negatif yang tidak menyenangkan dan dapat mengganggu atau menghambat individu untuk berprestasi

dalam kehidupan organisasi. Jika individu menilai kemampuannya cukup untuk memenuhi tuntutan lingkungan kerja dalam organisasi, maka stres tidak terjadi. Stres dialami atau tidak dialami oleh individu tergantung pada penghayatan individu itu sendiri terhadap kondisi, situasi atau peristiwa yang menjadi sumber stres.

Kantor Sekretariat Daerah Kota Denpasar yang beralamat di Jalan Gajah Mada No. 1 Denpasar merupakan pusat dari kegiatan organisasi pemerintah di daerah Kota Denpasar. Seluruh keputusan yang berhubungan dengan permasalahan Kota Denpasar ditentukan oleh kantor ini melalui Walikota Denpasar. Pegawai di Kantor Sekretariat Daerah Kota Denpasar yang dibawah dan satu lingkungan kerja dengan Walikota Denpasar, dituntut agar bekerja dengan benar dan maksimal. Beban kerja yang dilimpahkan kepada pegawai pun lebih banyak dibandingkan dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) lainnya.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada pegawai yang bekerja di Kantor Sekretariat Daerah Kota Denpasar, memang benar terdapat permasalahan-permasalahan yang dialami oleh pegawai dalam menjalankan pekerjaannya. Permasalahan tersebut biasanya dikarenakan kurang baiknya komunikasi antara pegawai satu dengan yang lainnya sehingga menyebabkan perbedaan pendapat antar individu. Perbedaan pemikiran antara pegawai pun sering terjadi karena latar belakang kebudayaan yang berbeda mengingat jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Kantor Sekretariat Daerah Kota Denpasar yang cukup banyak. Beban kerja yang diberikan kepada pegawai pun cukup banyak. Waktu yang diberikan untuk menyelesaikan tugas mereka dirasa kurang oleh pegawai. Contohnya yaitu pada hari

libur seperti hari sabtu dan minggu, jika ada tamu kenegaraan yang datang para pegawai pun harus siap kapan saja untuk menyambut dan menyelesaikan tugas mereka. Konflik interpersonal dan beban kerja yang tinggi dapat menyebabkan stres kerja pada pegawai Kantor Sekretariat Daerah kota Denpasar.

Schultz (dalam Almasitoh, 2011) menyatakan bahwa dampak dari stres kerja meliputi, sakit kepala, pusing, pening, tekanan darah naik, serangan jantung, lelah, sedih, depresi, mudah menangis, mudah tersinggung, kehilangan kepercayaan kepada orang lain, meningkatnya frekuensi absensi. Berikut adalah tabel 1 absensi yang ada di Kantor Sekretariat Daerah Kota Denpasar.

Tabel 1.

Bulan	Pegawai			Total
	Sakit	Ijin	Tanpa Keterangan	
Januari	41	26	11	78
Februari	56	38	9	103
Maret	63	49	15	127
April	87	31	20	138
Mei	107	40	13	160
Juni	120	67	21	208

Sumber : Sekretariat Daerah Kota Denpasar, (2015)

Tingginya absensi berdasarkan data yang diperoleh menguatkan teori bahwa stres kerja dapat mengakibatkan pegawai sakit maupun tingkat absensinya meningkat. Berdasarkan uraian dari teori dan permasalahan yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka penelitian tentang “Pengaruh Konflik Interpersonal dan Beban Kerja terhadap Stres Kerja pada Pegawai Kantor Sekretariat Daerah Kota Denpasar”, menarik untuk dilaksanakan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh konflik interpersonal dan beban kerja terhadap stres kerja pegawai secara simultan, untuk

mengetahui pengaruh konflik interpersonal terhadap stres kerja pegawai, untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap stres kerja pegawai pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Denpasar.

Penelitian Videmsek *et al.* (dalam Stafylal *et al.*, 2013) dalam penelitian mereka mengenai 85 manajer di Slovenia, menemukan bahwa manajer perempuan memiliki tingkat stres yang lebih tinggi dan gejala kecemasan yang lebih parah dibandingkan dengan laki-laki terkait dengan konflik interpersonal dengan kendala organisasi.

Penelitian Agagiotou (2011) mengenai 400 orang guru di Pakistan yang meneliti tentang pengaruh konflik interpersonal terhadap stres kerja, komitmen kerja dan kecerdasan emosional sosial pekerja, ia menemukan bahwa pekerja sosial perempuan menunjukkan tingkat kecemasan yang lebih tinggi dibandingkan laki-laki. Penelitian Stafylal *et al.* (2013) mengenai 271 orang dewasa di Yunani menunjukkan bahwa laki-laki lebih tinggi tingkat stres dibandingkan dengan perempuan terkait dengan konflik interpersonal. Berdasarkan pemahaman dan hasil penelitian tersebut dapat dikemukakan hipotesis sebagai berikut :

H1 : konflik interpersonal positif dan signifikan terhadap stres kerja pada pegawai Kantor Sekretariat Daerah Kota Denpasar

Penelitian Haryanti dan Purwaningsih (2013) yang dilakukan pada perawat instalasi unit gawat darurat di RSUD kabupaten Semarang menunjukkan bahwa hubungan antara beban kerja dengan stres kerja memiliki hubungan dalam kategori kuat. Arah hubungan adalah positif, artinya semakin meningkat beban kerja akan semakin menyebabkan stres. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang

dilakukan oleh Mahwidhi (2010), tentang pengaruh beban kerja terhadap stres kerja didapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh beban kerja fisik (subyektif) dan beban kerja mental (subyektif) terhadap stres kerja.

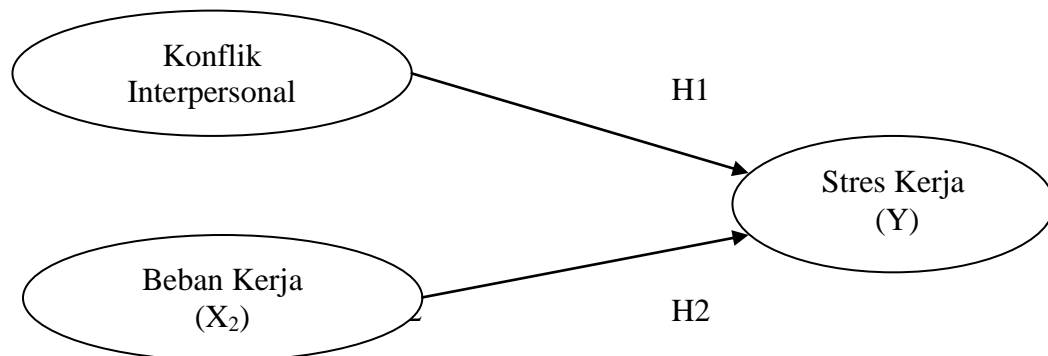
Penelitian tentang stres perawat IGD yang dilakukan di Malaysia oleh Lexshimi *et al.* (2007), hasilnya menunjukkan bahwa mereka mengalami keluhan sakit kepala, nyeri dada, nyeri perut, bahkan ada yang menyampaikan kehilangan libido. Dari responden didapatkan bahwa yang menyebabkan mereka stres diantaranya adalah: beban bekerja dengan alat canggih yang sangat menegangkan, adanya ketidaknyamanan bekerjasama dengan staf lain dan kurangnya pengalaman bekerja di ruang IGD.

Penelitian Restiaty (2006), mendapatkan hasil bahwa kelelahan kerja yang merupakan gejala fisik stres kerja, artinya semakin berat beban kerja di tempat kerja maka semakin tinggi tingkat stres kerja. Berdasarkan pemahaman dan hasil penelitian tersebut dapat dikemukakan hipotesis sebagai berikut :

H2 : beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja pada pegawai Kantor Sekretariat Daerah Kota Denpasar.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini digolongkan ke dalam penelitian asosiatif (pengaruh) yaitu meneliti pengaruh konflik interpersonal dan beban kerja terhadap stres kerja pegawai. Data yang di peroleh dalam penelitian ini akan diolah dan dianalisis serta di dukung dengan teori pustaka agar dapat membuktikan hipotesis dan menjawab rumusan masalah rumusan masalah yang sudah dibuat sebelumnya.



Gambar 1. Kerangka Penelitian

Sumber :

H1 : Amalia Stafylal *et al* (2013), Agagiotou (2011)

H2 : Faridah Aini Haryanti *et al.* (2013), Mahwidhi (2010), R. Lexshimi (2007), Restiaty *et al.* (2006)

Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Sekretariat Daerah Kota Denpasar yang beralamat di Jalan Gajah Mada No.1 Denpasar. Alasan peneliti melakukan penelitian pada pegawai Kantor Sekretariat Daerah Kota Denpasar yaitu karena di temukannya masalah yang terkait dengan stres kerja, konflik interpersonal dan beban kerja pada pegawai Kantor Sekretariat Daerah Kota Denpasar. Selain itu pemilihan lokasi ini didasarkan adanya narasumber dan data yang cukup yang mampu diolah oleh peneliti. Adapun objek dari penelitian ini adalah stres kerja, konflik interpersonal dan beban kerja pada pegawai Kantor Sekretariat Daerah Kota Denpasar.

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas atau yang menjadi akibat dari adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini adalah stres kerja karyawan (Y). Stres kerja adalah sres yang memanifestasikan dirinya di tempat kerja yang mengacu pada persepsi karyawan dari kerja sebagai ancaman (Caplan, 1980).

Stres kerja dapat diukur dari kemampuan karyawan menghadapi masalah yang berkaitan dengan pekerjaannya (Rivai, 2008:516).

Variabel bebas adalah variabel yang tidak tergantung dan tidak dipengaruhi oleh variabel lain atau sebab timbulnya variabel terikat. Dalam penelitian ini adalah konflik interpersonal (X_1) dan beban kerja (X_2). Dwijanti (2000) menyatakan bahwa konflik interpersonal merupakan konflik yang berkaitan dengan perselisihan antara dua orang anggota organisasi dan terjadi karena adanya perbedaan individual atau pun keterbatasan sumber daya dan ketidaksesuaian tindakan antara pihak yang berhubungan. Menurut Menpan (dalam Dhanis, 2010) pengertian beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu.

Data kuantitatif adalah data yang berupa angka-angka. Data kuantitatif dari penelitian ini adalah jumlah pegawai pada pegawai Kantor Sekretariat Daerah Kota Denpasar dan kuisioner penelitian dalam bentuk persepsi responden. Data kualitatif adalah data yang tidak berupa angka-angka dan tidak dapat dihitung secara sistematis. Data kualitatif dalam penelitian ini seperti struktur organisasi dan sejarah singkat Kantor Sekretariat Daerah Kota Denpasar.

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden penelitian, seperti data yang didapatkan berupa jawaban responden melalui kuisioner dan wawancara. Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk sudah jadi, dikumpulkan dan diolah oleh perusahaan, seperti sejarah singkat perusahaan, data

tentang jumlah pegawai serta dokumen-dokumen lain yang berkaitan dengan penulisan proposal penelitian ini.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012:115). Populasi dalam penelitian ini adalah 422 orang yang terdiri dari 226 Pegawai Negeri Sipil (PNS), 188 pegawai kontrak dan 8 Tenaga Harian Lepas (THL). Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga kerja dan waktu maka peneliti menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono, 2012:116). Sampel yang dipilih dalam penelitian ini menggunakan teknik *proportional sampling* yaitu menghendaki cara pengambilan sampel dari tiap-tiap sub populasi dengan memperhitungkan besar kecilnya sub-sub puplasi tersebut.

Metode penentuan sampel yang digunakan pada penelitain ini menggunakan rumus slovin dikarenakan jumlah populasi yang kurang dari 1000 orang. Rumus Slovin (Sugyiono, 2012:118) yakni :

$$n = N / (1 + N e^2) \dots\dots\dots 1$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = kelonggaran atau ketidaktelitian karena kesalahan dalam pengambilan responden yang masih dapat di tolerir.

Perhitungan jumlah sampel adalah sebagai berikut :

$$N = 422$$

$$e = 5\%$$

$$\text{jadi, } n = N / (1 + N e^2) = 422 / (1 + 422 \times 0,05^2) = 205,35 \approx 205.$$

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan beberapa metode yaitu observasi, kuisioner dan wawancara. Observasi yaitu metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap subyek dan keadaan yang terjadi di pegawai di Kantor Sekretariat Daerah Kota Denpasar. Kuisioner yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan yang telah dipersiapkan dalam bentuk daftar pertanyaan secara tertulis mengenai stres kerja pegawai, konflik interpersonal dan beban kerja pada di Kantor Sekretariat Daerah Kota Denpasar. Wawancara yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan tanya jawab langsung dengan pihak-pihak yang terkait dalam penelitian yang dilakukan, seperti melalui wawancara dengan beberapa pegawai di Kantor Sekretariat Daerah Kota Denpasar.

Skala yang digunakan dalam pengukuran data adalah menggunakan skala likert untuk mengukur sikap, sifat, pendapat atau persepsi seorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2012:132). Dengan demikian, maka kuisioner akan diukur menggunakan skala *likert* dengan nilai :

Sangat tidak setuju	= 1
Tidak setuju	= 2
Cukup	= 3
Setuju	= 4

Sangat setuju = 5

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi linear berganda. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menaksir bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel dependen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya) Sugiyono, (2012:277). Berdasarkan Wirawan, (2002:293) adapun bentuk umum persamaan regresi linear berganda berikut :

$$\hat{Y} = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + \mu \dots\dots\dots(2)$$

Keterangan :

- \hat{Y} = stres kerja
- X_1 = konflik interpersonal
- X_2 = beban kerja
- α = konstanta
- β_1, β_2 = koefisien regresi variabel X_1, X_2
- μ = variabel pengganggu (residual error) yang mewakili faktor lain berpengaruh terhadap Y namun tidak dimasukkan ke dalam model.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Model analisis regresi linear berganda digunakan untuk mendapat koefisien regresi yang akan menentukan apakah hipotesis yang dibuat akan diterima atau ditolak. Hasil analisis ini mengacu pada hasil pengaruh konflik interpersonal dan beban kerja yang didapat dari penyebaran kuisisioner pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Denpasar. Hasil dari pengolahan data menggunakan SPSS disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3.
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	Unstandardized		Standardized	T	Sig
	B	Std. Error	Beta		
Konflik Interpersonal (X1)	0,242	0,67	0,242	3,586	.000
Beban Kerja (X2)	0,652	0,67	0,652	9,663	.000
<i>Constanta</i>	0,000				
R. Square	0,752				
F. hitung	306,798				
Sig.	0,000				

Sumber: data primer diolah, (2015)

$$Y = 0,000 + 0,242 X_1 + 0,652 X_2$$

Keterangan :

- Y = Stres kerja
 X₁ = Konflik interpersonal
 X₂ = Beban kerja

Persamaan regresi linear berganda tersebut menunjukkan arah masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Persamaan regresi linear berganda tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

$\beta_1 = 0,242$, menunjukkan bahwa konflik interpersonal berpengaruh positif terhadap stres kerja pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Denpasar, yang artinya apabila konflik interpersonal meningkat maka stres kerja akan meningkat. $B_2 = 0,652$, menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Denpasar, yang artinya apabila beban kerja meningkat stres kerja akan meningkat. $R^2 = 0,752$, yang berarti bahwa sebesar 75,2 persen stres kerja pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Denpasar dibentuk oleh konflik interpersonal dan beban kerja, sedangkan sisanya sebesar 24,8 persen

dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak dimasukkan dalam model, misalnya kesejahteraan (O'Neil & Davis, 2011), kepuasan kerja (Aydin Uysal & Sarier, 2012; Steenbergen *et al*, 2011), konflik kerja-keluarga (*work family conflict*), kinerja (Olorunsola, 2012), dan produktivitas (Hasanzadeh Shirbeigi & Olazadeh, 2012).

Sebelum dianalisis dengan teknik regresi, model persamaan regresi harus melalui uji asumsi klasik. Model regresi dikatakan model yang baik apabila dalam model tersebut bebas dari asumsi klasik statistik. Adapun pengujian asumsi klasik yang dilakukan yaitu: uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

Uji normalitas merupakan suatu uji statistik yang digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik yaitu memiliki distribusi residual yang normal atau mendekati normal. Uji normalitas dapat dilakukan secara kuantitatif dengan menggunakan *Kolmogrov-Smirnov*. Data dapat dikatakan berdistribusi normal apabila *Asimp.sig (2-tailed) > level of significant* ($\alpha = 0,05$) dan tidak berdistribusi normal apabila nilai *Asimp.sig (2-tailed) < level of significant* ($\alpha = 0,05$). Hasil dari pengolahan data menggunakan SPSS disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4.
Hasil Uji Normalitas

Item	Unstandardized Residual
N	205
Kolmogorov – Smirnov Z	1.287
Asymp. Sig. (2 – tailed)	.073

Sumber: data primer diolah, (2015)

Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui bahwa nilai *Asimp.sig (2-tailed)* sebesar 0,073 dan lebih besar dari $\alpha = 0,05$. Jadi, dapat disimpulkan bahwa data tersebut telah memenuhi syarat normalitas.

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebasnya atau bebas dari gejala multikolinear. Berdasarkan aturan *variance inflation factor (VIF)* dan *tolerance*, apabila VIF melebihi angka 10 atau *tolerance* kurang dari 0,10 maka dinyatakan terjadi gejala multikolinearitas. Sebaliknya apabila nilai VIF kurang dari 10 atau *tolerance* lebih dari 0,10 maka dinyatakan tidak terjadi gejala multikolinearitas. Hasil dari pengolahan data menggunakan *SPSS* disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5.
Hasil Uji Multikolonearitas (*Tolerance* dan *VIF*)

Variabel	Tolerance	VIF
Konflik Interpersonal (X1)	0,270	3.708
Beban Kerja (X2)	0,270	3.708

Sumber: data primer diolah, (2015)

Hasil pengujian *tolerance* menunjukkan seluruh variabel bebas memiliki nilai *tolerance* lebih dari 0,10 (10%). Hasil perhitungan VIF juga menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas memiliki nilai VIF kurang dari 10. Oleh karena itu, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi tersebut.

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut dengan homoskedastisitas dan jika berbeda disebut dengan heteroskedastisitas. Jika tingkat signifikansi masing-masing variabel bebas lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas.

Tabel 6.
Hasil Uji Heteroskedastisitas (Metode Glejser)

Variabel	T	Signifikasi
Konflik Interpersonal (X1)	- 1.150	0,252
Beban Kerja (X2)	- 0,422	0,659

Sumber: data primer diolah, (2015)

Pengujian menunjukkan bahwa signifikasinya lebih dari $\alpha = 0,05$. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tersebut tidak terdapat heteroskedastisitas, sehingga layak digunakan untuk memprediksi variabel dependen.

Uji F (uji regresi secara simultan) dan uji t (uji regresi secara parsial) dapat dilanjutkan karena persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini telah memenuhi syarat uji asumsi klasik. Uji F digunakan untuk mengetahui apakah secara serempak seluruh variabel terikat (konflik interpersonal dan beban kerja) memiliki pengaruh terhadap variabel terikat (stres kerja). Prosedur pengujian hipotesis statistik dari uji regresi simultan (F-test) adalah sebagai berikut.

Berdasarkan hasil uji F, nilai $F_{hitung} = 306,798 > 0,0514$ maka H_0 ditolak. Ini berarti bahwa konflik interpersonal dan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap stres kerja pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Denpasar secara simultan.

Uji parsial (uji t) digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas (konflik interpersonal dan beban kerja) terhadap variabel terikat (stres kerja). Prosedur pengujian hipotesis statistik dari uji regresi parsial (t-test) adalah sebagai berikut.

Berdasarkan hasil uji t terhadap variabel konflik interpersonal (X_1) menunjukkan nilai $t_{hitung} = 3,586 > t_{tabel} = 1,972$ maka H_0 ditolak. Ini berarti konflik interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Denpasar secara parsial.

Berdasarkan hasil uji t terhadap variabel beban kerja (X_2) menunjukkan nilai $t_{hitung} = 9,663 > t_{tabel} = 1,972$ maka H_0 ditolak. Ini berarti beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Denpasar secara parsial.

Hasil pengujian pada *Standardized Coefficients beta* menunjukkan bahwa variabel bebas beban kerja memiliki pengaruh lebih kuat dibandingkan dengan variabel konflik interpersonal. Hasil *Standardized Coefficients beta* dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7.
Nilai *Standardized Coefficients beta* Konflik Interpersonal dan Beban Kerja

Variabel	Standardized Coefficients Beta	Ranking
Konflik Interpersonal (X_1)	.242	2
Beban Kerja (X_2)	.652	1

Sumber: data primer diolah, (2015)

Berdasarkan Tabel 7, menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh lebih kuat terhadap stres kerja pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Denpasar, dengan nilai 0,652.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif konflik interpersonal terhadap stres kerja pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Denpasar. Hal ini disebabkan karena kurangnya komunikasi antara pegawai dalam melaksanakan tugas yang diberikan dan adanya perbedaan pendapat karena unsur pemikiran dan budaya yang berbeda antara pegawai mengakibatkan konflik interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Denpasar. Disamping itu hasil dari kuisioner yang disebarkan didapatkan hasil bahwa pegawai kerap kali menghindari konflik terkait dengan perbedaan kepentingan antar pegawai.

Hasil ini mengembangkan penelitian yang dilakukan oleh Videmsek *et al.* (dalam Stafylal *et al.*, 2013) mengenai 85 manajer di Slovenia yang menyatakan bahwa manajer perempuan memiliki tingkat stres yang lebih tinggi dan gejala kecemasan yang lebih parah dibandingkan laki-laki terkait dengan konflik interpersonal. Selain itu, juga mengembangkan penelitian yang dilakukan oleh Agagiotou (2011) mengenai 400 orang guru di Pakistan, yang menemukan bahwa adanya hubungan yang positif dan signifikan antara variabel konflik interpersonal terhadap stres kerja. Hal serupa dikemukakan oleh Stafylal *et al.* (2013) dalam penelitiannya mengenai 271 orang dewasa di Yunani menunjukkan bahwa adanya hubungan positif dan signifikan variabel konflik interpersonal terhadap stres kerja.

Pengaruh beban kerja terhadap stres kerja mendapatkan hasil positif dan signifikan pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Denpasar. Hal ini disebabkan karena meningkatnya beban kerja yang diiringi dengan kurangnya waktu dalam mengerjakan pekerjaan serta kurangnya kesempatan untuk bisa mengambil keputusan dalam bekerja mengakibatkan meningkatnya stres kerja Kantor Sekretariat Daerah Kota Denpasar.

Hasil penelitian ini mengembangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Haryanti dan Purwaningsih (2013) terhadap perawat instalasi unit gawat darurat di RSUD Kabupaten Semarang, yang menunjukkan bahwa hubungan antara beban kerja dengan stres kerja memiliki hubungan yang positif dan signifikan. Arah hubungan adalah positif, artinya semakin meningkat beban kerja akan semakin menyebabkan stres. Hasil penelitian ini juga mengembangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mahwidhi (2010), tentang pengaruh beban kerja terhadap stres kerja yang mendapatkan hasil positif dan signifikan pada perawat di RSUD Dr. Soeroto Ngawi didapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan beban kerja fisik (subyektif) dan beban kerja mental (subyektif) terhadap stres kerja.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan hasil pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, yaitu konflik interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Denpasar. Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres

kerja pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Denpasar. Beban kerja berpengaruh lebih kuat dibandingkan konflik interpersonal terhadap stres kerja pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Denpasar.

Berdasarkan hasil kesimpulan, maka saran yang dapat diberikan adalah dalam mengurangi stres kerja hendaknya lebih memperhatikan beban kerja dibandingkan konflik interpersonal. Hal ini dikarenakan beban kerja yang berlebihan yang diberikan kepada karyawan akan lebih meningkatkan stres kerja dibandingkan konflik interpersonal itu sendiri. Untuk mengurangi konflik interpersonal, maka setiap kepala bagian dari Kantor Sekretariat Daerah Kota Denpasar harus memberikan perhatian yang lebih terhadap perbedaan pendapat antar individu dan perbedaan pemikiran karena latar belakang kebudayaan yang berbeda. Hal inilah yang akan meningkatkan stres kerja yang bersumber dari konflik interpersonal pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Denpasar. Selain itu, untuk mengurangi stres yang diakibatkan beban kerja, maka sebaiknya lebih diperhatikan waktu dalam penyelesaian tugas dan tingkat pengambilan keputusan dalam bekerja, karena indikator ini menunjukkan nilai yang masih rendah dibandingkan dengan nilai yang lainnya. Sehingga dengan memperhatikan kedua hal tersebut, maka akan dapat mengurangi stres kerja yang ditimbulkan dari beban kerja pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Denpasar.

REFERENSI

Almasitoh, Ummu Hany. 2011. Stres Kerja Ditinjau dari Konflik Peran Ganda dan Dukungan Sosial pada Perawat. *Jurnal Psikologi Islam Universitas Widya Dharma Klaten*, Vol.8, No.1, PP : 63-82.

- Arnold, J., Silvester, J., Peterson, F., Robertson, I., Cooper, C., Burnes, B.N. 2005. *Work psychology: Understanding human behavior in the work place* (4th ed.), Essex: Pearson Education Limited.
- Berkbigler, Elizabeth., Kevin E. D. 2014. *Required Scripting and Work Stress in the Call Center Environment: A Preliminary Exploration*. Southeast Missouri State University, pp : 233-255.
- Caplan, R. D. 1980. *Job demands and worker health: Main effects and occupational differences*, Ann Arbor, MI: Survey Research Center, Institute for Social Research, University of Michigan.
- Cooper, C. L., Dewe, P. J., & O'Driscoll, M. P. 1991. *Organizational Stress: A Review and Critique of Theory, Research, and Applications*. California: Sage Publications, Inc.
- Dewi, Tyas Hapsari, Agustin Handayani. 2013. *Kemampuan Mengelola Konflik Interpersonal di Tempat Kerja Ditinjau dari Persepsi terhadap Komunikasi Interpersonal dan Tipe Kepribadian Ekstrovert*. *Jurnal Psikologi Undip*, Vol.12, No.1, PP: 34-43.
- Dhania, Dhini Rama. 2010. *Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja : studi pada Medical Representatif di kota Kudus*. *Jurnal Psikoloogi Universitas Muna Kudus*, Vol.1, PP : 15-23.
- Dijkstra, M., De Dreub, C., Evers, A. & Van Dierendonck, D. 2009. *Passive responses to interpersonal conflict at work amplify employee strain*. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 18, 4, pp. 504-423.
- Dwijanti, J.E. 2000. *Perbedaan pengguna metode resolusi konflik pemutusan hubungan kerja (PHK) antara manajemen dan karyawan*. *Anima. Indonesia Psychological Journal*.
- Gunov, Svyatoslav., Gerald M., Gregory F., Allen D. 2011. *Use of the Roboflag Sythetic Task Evironment to the Vestigate Workload and Stress Respons in UAV Operation*. *Psychonomic Society*, pp : 771-781.
- Hardjana, M. A. 1994. *Konflik di tempat kerja*. Salatiga : Satya Wacana
- Haryanti, Faridah Aini, Puji Purwaningsih. 2013. *Hubungan antara Beban Kerja dengan Stres Kerja Perawat di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Semarang*. *Jurnal Manajemen Keperawatan*, Vol.1, No.1. PP: 48-56.

- Hasanzadeh, H.A., Shirbeigi, N., Olazadeh, H., 2012, 'A survey of job stress and productivity among Kurdistan Gas Firm's staff', *Iran Occupational Health*, 9, 2.
- Hung, Kuang Peng., Chung Kuang Ling. 2013. When Communication Effective for Reducing Interpersonal Conflict? The Moderating Effect of Credibility and Benevolence. Department of Business Administration, Ming Chuan University, pp : 141-152.
- Ilies. R., Johnson, M., Judge, T., Keeney, J. 2011. A within-individual study of interpersonal conflict as a work stressor: Dispositional and situational moderators. *Journal of Organizational Behavior*. 32, 1, pp. 44-64.
- Kahn. R.L. & Quinn, R.P. (1970). Role stress:A frame work for analysis. In a mclean (ed) *Mental Healthhand Work Organization*.Chiocago: Rand McNally, 50-155.
- Kartika, R.A. 2000. Tipe konflik interpersonal dan motivasi berprestasi. *Anima.Indonesian Psychological Journal*.
- Kirkcaldy, B. D., Levine, R., & Shephard,R.J. (2000). The impact of workinghours on physical and psychological health of German managers. *European Review of Applied Psychology*, Vol 50 (4),443-449.
- Lexshimi, R., Tahir. S., Santhna, L.P., Nizam, M. D., (2007). Prevalence of Stress and Coping Mechanism among Staff Nurses in the Intensive Care Unit., 2 (2): 146-153.
- Luthan Fred, 2006. *Prilaku Organisasi*. Yogyakarta : Andi.
- Mahwidhi. 2010. Hubungan antara stres kerja dengan gangguan kesehatan perawat di IRD RSVP DR. Soeradji Tirtonegoro Klaten.
- Matthews, G., Campbell, S. E., Falconer, S., Joyner, L. A., Huggins,J., Gilliland, K., et al. (2002). Fundamental dimensions ofsubjective state in performance settings: Task engagement,distress, and worry.*Emotion*, 2, 315–340.
- Mulyati, Syari. Pengaruh Konflik Peran dan Stres Kerja Terhadap Komitmen Organisasi :Studi Pada Akuntan Publik di Jakarta. Fakultas Ekonomi Universitas, PP : 1-13.
- Munandar, AS. 2001. *Psikologi industri dan organisasi*. Edisi 1. Jakarta : UI Press.
- Noviansyah., Zunaidah. 2011. Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Perkebunan Minanga Organ Baturaja.*Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, Vol.9, PP 45-58.

- O' Neill, J.W. & Davis, K., 2011, 'Work stress and well-being in the hotel industry', *International journal of hospitality management*, 30, 2, pp. 385-390.
- Olorunsola, E.O., 2012, 'Job Performance And Gender Factors Of Administrative Staff In South West Nigeria Universities', *Journal of International Education Research*, 8, 1, pp. 49-54.
- Puzideastuti, K. 2004. Kemampuan mengelola konflik interpersonal ditempat kerja ditinjau dari kecenderungan ekstrasversi pada karyawan. *Skripsi*. (tidak diterbitkan). Semarang. Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata.
- Restiaty. 2006. Hubungan tentang beban kerja dengan kelelahan terjadi RS Surabaya. *Skripsi*.
- Rivai, Veithzal. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan, dari Teori ke Praktik*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Robbins, Stephen. 2008. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sliter, M.T., Pui, S.Y., Sliter, K.A., Lex, S.M. 2011. The differential effects of interpersonal conflict from customers and coworkers: Trait anger as a moderator. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16, 4, pp. 424-440.
- Stafyla, Amalia., Georgia Kaltsidou dan Nikolas Spyridis. 2013. Gender Differences in work Stress, Related to Organizational Conflict and Organizational Constrains : An Empirical Research. *International Journal of Economic Science and Applied Research*, 6(1), PP : 91-101.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Trisni, L. 2000. Mengelola konflik interpersonal di tempat kerja. *Psikodimensia Kajian Ilmiah Psikologi*. Semarang. Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata.
- Wijono, Sutarto. 2006. Pengaruh Kepribadian Tipe A dan Peran Terhadap Stres Kerja Manajer Madya. Fakultas Psikologi Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga, Vol.8, PP : 188-19.