

**PENGARUH KONFLIK INTERPERSONAL DAN BEBAN KERJA  
TERDADAP STRES KERJA KARYAWAN PT POS INDONESIA  
(PERSERO) PUSAT DENPASAR**

**Ni Kadek Asri Lestari <sup>1</sup>  
I Wayan Mudiarta Utama <sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia  
e-mail: asri\_lestari54@yahoo.co.id

**ABSTRAK**

Stres kerja adalah sebuah kondisi yang dinamis di mana setiap individu menghadapi suatu kesempatan, ketidakleluasaan, atau permintaan yang dihubungkan dengan apa yang dibutuhkan, yang mana hasilnya dirasakan sebagai ketidakpastian. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh konflik interpersonal dan beban kerja terhadap stres kerja. Penelitian ini dilakukan di PT POS Indonesia (Persero) Pusat Denpasar. Jumlah sampel sebanyak 81 orang dengan menggunakan metode sampel jenuh atau sensus. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan kuisioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil analisis menemukan bahwa konflik interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja. Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja. Untuk dapat mengurangi stres kerja maka sebaiknya pimpinan memberikan perhatian yang lebih terhadap perbedaan pendapat antar individu dan perbedaan pemikiran karena latar belakang kebudayaan karyawan yang berbeda. Perusahaan juga hendaknya memberikan waktu yang cukup dalam memberikan suatu penugasan untuk meringankan beban kerja karyawan.

**Kata kunci:** konflik interpersonal, beban kerja, stres kerja

**ABSTRACT**

*Job stress is a dynamic condition in which each individual faces an opportunity, disconnect, or demand associated with what is needed, in which the result is perceived as uncertainty. The purpose of this study was to determine the effect of interpersonal conflict and workload on work stress. This research was conducted at PT POS Indonesia (Persero) Central Denpasar. The number of samples is 81 people using saturated or census sampling method. Data collection was done through observation, interview and questionnaire. The analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results of the analysis found that interpersonal conflict has a positive and significant effect on job stress. Workload has a positive and significant effect on job stress. To be able to reduce job stress then the leader should give more attention to the difference of opinion between individual and difference of thinking because of cultural background of different employee. Companies should also provide sufficient time to provide an assignment to lighten the workload of employees.*

**Keywords:** interpersonal conflict, workload, job stress

## **PENDAHULUAN**

Persaingan dan tuntutan profesional yang semakin tinggi menimbulkan banyak tekanan yang harus dihadapi individu dalam lingkungan kerja. Selain tekanan yang berasal dari lingkungan kerja, lingkungan keluarga dan lingkungan sosial juga sangat berpotensi menimbulkan kecemasan. Dampak yang sangat merugikan dari adanya gangguan kecemasan yang sering dialami oleh masyarakat dan khususnya karyawan disebut stres. Akibat globalisasi bagi karyawan adalah perubahan dengan tuntutan tertentu, dan jika karyawan tidak dapat menyesuaikan diri maka lama kelamaan hal ini akan dianggap sebagai sumber stres (Tunjungsari, 2011).

Decenzo dan Robbins (2010:328) menyatakan, stres adalah sebuah kondisi yang dinamis di mana setiap individu menghadapi suatu kesempatan, ketidakleluasaan, atau permintaan yang dihubungkan dengan apa yang dibutuhkan, yang mana hasilnya dirasakan sebagai ketidakpastian. Stres dapat didefinisikan sebagai suatu respon yang dibawa oleh berbagai peristiwa eksternal dan dapat berbentuk pengalaman positif atau pengalaman negatif (Jagaratnam dan Buchanan, 2004). Luthan (2008:247) menyatakan bahwa stres bukan sekedar ketegangan syaraf, stres dapat memiliki konsekuensi yang positif, stres bukan sesuatu yang harus dihindari, dan tidak adanya stres sama sekali adalah kematian. Kofoworola dan Ajibua (2012) menyebutkan beberapa penyebab stres di tempat kerja yaitu perubahan hidup, *hassles*, pengembangan karir dan beban kerja.

Stafylal *et al.* (2013) menyatakan bahwa faktor eksogen dari stres kerja yaitu kendala organisasi dan konflik interpersonal. Kreitner dan Kinicki

(2005:283) mengemukakan bahwa konflik antarpribadi merupakan pertentangan antar pribadi yang didorong oleh ketidaksukaan atau ketidaksepakatan yang sifatnya pribadi. Konflik interpersonal yang kronis dimulai dengan kemarahan yang tampaknya tidak signifikan. Konflik interpersonal (konflik antarkaryawan) dalam organisasi dapat mempengaruhi tingkat stres, apabila konflik tersebut belum diselesaikan dan terus berlangsung pada saat seorang individu berinteraksi dengan tugasnya dan individu lainnya. Churiyah (2011) berpendapat bahwa konflik biasanya timbul dalam organisasi sebagai hasil adanya masalah-masalah komunikasi, hubungan pribadi atau struktur organisasi.

Penyebab stres dapat dibagi menjadi dua, yaitu internal dan eksternal, di mana stress yang disebabkan dari eksternal yaitu beban kerja yang dirasakan individu sebagaimana diungkapkan oleh Cooper (1991). Beban kerja itu sendiri misalnya target yang telah ditetapkan perusahaan merupakan suatu beban kerja yang harus ditanggung oleh karyawan. Hariyono (2009) menyatakan beban kerja adalah lama seseorang melakukan aktivitas pekerjaan dengan kemampuan dan kapasitas kerja yang bersangkutan tanpa menunjukkan tanda kelelahan. Beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi diperoleh dari hasil perkalian antara volume kerja dengan norma waktu (Mardianto, 2014:126). Beban kerja merupakan beban yang diemban oleh suatu jabatan sesuai dengan standar kerja yang telah ditetapkan (Kasmir, 2016:40). Beban kerja adalah perbandingan antara total waktu baku untuk menyelesaikan tugas pekerjaan terhadap total waktu standar. Beban kerja mencerminkan penggunaan waktu kerja produktif atau produktivitas seseorang dalam suatu

periode tertentu. Jika beban kerja seorang karyawan berlebih akan menyebabkan produktivitasnya menurun dan bahkan dapat menimbulkan stres. Stres dapat dilihat dari hasil beban kerja yang tinggi, hubungan antara konstruksi ini kompleks, karena beban kerja yang tinggi, dapat menyebabkan karyawan tidak dapat melaksanakan tugas dengan baik maka stres tersebut akan muncul (Guznov *et al.* 2011).

Wijono (2006), menyatakan bahwa stres dapat dibedakan menjadi dua, yaitu *eustress* dan *distress*. *Eustress* adalah perasaan yang bersifat menyenangkan atau positif individu, yang dialami oleh individu karena mendapatkan penghargaan atau mendapatkan pujian atas prestasi kerja yang memuaskan. *Distress*, adalah perasaan yang bersifat tidak menyenangkan atau negatif individu yang menyebabkan prestasi kerjanya rendah. Penelitian ini mengartikan stres kerja sebagai *distress*, yaitu perasaan negatif yang tidak menyenangkan dan dapat mengganggu atau menghambat individu untuk berprestasi dalam kehidupan organisasi. Stres kerja akan menimbulkan biaya yang signifikan dalam hal produktivitas yang rendah, karyawan yang sakit, dan waktu yang hilang (Kouloubandi, 2012). Pernyataan ini menunjukkan bahwa stres yang berlebihan mengakibatkan perubahan perilaku, psikologis dan emosional seorang karyawan sehingga dapat mengganggu kinerjanya yang meliputi kualitas dan kuantitas hasil kerja yang kurang memuaskan dan pada akhirnya akan mempengaruhi tercapainya tujuan perusahaan.

PT Pos Indonesia (Persero) adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa yang dapat juga dikatakan sebagai unit pelaksanaan kegiatan

komunikasi di antaranya surat menyurat. PT Pos Indonesia (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berusaha mempertahankan kepercayaan dan pelayanan baik terhadap pemerintah maupun masyarakat sebagai pengguna jasa pos. PT Pos Indonesia (Persero) kini melayani berbagai jasa seperti pembayaran gaji, transfer uang, pembayaran telepon pasca bayar, rekening listrik, rekening PDAM, rekening internet, rekening telepon hingga cicilan kredit rumah atau motor.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada karyawan PT POS Indonesia (Persero) Pusat Denpasar terdapat masalah yang dialami karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. Masalah muncul karena adanya komunikasi yang kurang baik antar sesama karyawan, sehingga dapat menimbulkan perbedaan-perbedaan persepsi atas pendapat di antara individu karyawan. Selain itu, juga disebabkan karena perbedaan pemikiran di antara individu karyawan sehingga dapat menimbulkan pertentangan kepentingan karyawan sehingga memicu terjadinya konflik antarkaryawan atau konflik interpersonal. Konflik interpersonal (antarkaryawan) dalam perusahaan dapat mempengaruhi tingkat stress apabila konflik tersebut belum diselesaikan dan terus berlangsung pada saat seorang individu berinteraksi dengan tugasnya dan individu lainnya.

Hal lain yang menjadi keluhan karyawan dalam menjalankan pekerjaannya adalah banyaknya beban pekerjaan yang harus diselesaikan sedangkan waktu yang diberikan dirasa kurang cukup oleh karyawan. Kondisi ini menyebabkan terjadinya akumulasi atau penumpukan pekerjaan, yang pada akhirnya menjadi beban kerja yang harus segera diselesaikan. Suasana kerja yang tidak nyaman

seperti beban kerja yang berlebih secara psikologis akan menimbulkan stres di lingkungan kerja. Karyawan yang bekerja dalam suasana tertekan tidak akan bisa memberikan hasil kerja yang baik. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Hauck *et al.* (2008) yang menyatakan bahwa penumpukan beban kerja akan mengakibatkan penurunan pada kinerja dan meningkatkan stres kerja.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 15 orang karyawan pada PT POS Indonesia (Persero) Pusat Denpasar, tentang adanya permasalahan yang dikemukakan oleh karyawan yaitu, 3 orang menyatakan merasa belum siap menerima perubahan dalam organisasi baik dalam hal metode kerja maupun fasilitas dan peralatan kerja, 4 orang menyatakan tuntutan tugas yang terlalu tinggi terasa memberatkan bagi karyawan, 3 orang menyatakan tidak puas dengan posisi yang diperoleh, 5 orang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang tidak baik antar sesama karyawan. Hal ini dapat dilihat dari sikap karyawan PT POS Indonesia (Persero) Pusat Denpasar yang mudah marah dan agresif, kurang tenang dan kurang sabar sehingga karyawan tidak nyaman dalam menyelesaikan pekerjaannya. Adanya permasalahan yang berkaitan dengan beban kerja, konflik interpersonal dan stres kerja maka sangat layak dilakukan penelitian secara lebih detail dan lebih jauh lagi pengaruh Konflik Interpersonal dan Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Karyawan PT POS Indonesia (Persero) Pusat Denpasar.

Rajak (2013) dalam penelitiannya yang dilakukan pada PNS Sekretariat Jenderal menunjukkan bahwa konflik interpersonal berpengaruh positif terhadap stres kerja. Hasil penelitian Desy (2016) menunjukkan bahwa konflik interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap stress kerja. Menurut

McShane dan Glinow (2008) konflik kerja akibat dari hubungan antar pribadi dapat meningkatkan stres kerja seseorang atau seorang karyawan akan mengalami stres negatif (*distress*) yang bersumber dari hubungan antarpersonal (*interpersonal stressors*). Konflik antar pribadi adalah stresor atau penyebab munculnya stres seseorang di tempat kerja dan dapat berpengaruh positif terhadap stres kerja. Dengan demikian, konflik merupakan salah satu sumber munculnya stres kerja. Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian Ahsan *et al.* (2009), Hershcovis dan Barling (2007), dan Ito dan Brotheridge (2009) yang menyatakan bahwa konflik antar pribadi (*interpersonal conflict*) berpengaruh positif terhadap stres kerja (*work stress*). Hasil penelitian Judge dan Collquit (2004) yang menyatakan bahwa konflik interpersonal berpengaruh positif terhadap stres kerja. Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H<sub>1</sub> : Konflik interpersonal berpengaruh positif terhadap stres kerja karyawan

Penelitian Haryanti dan Purwaningsih (2013) pada perawat instalasi unit gawat darurat di RSUD kabupaten Semarang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang positif antara beban kerja dengan stres kerja. Hal ini berarti bahwa jika beban kerja meningkat maka akan menyebabkan stress kerja juga meningkat. Penelitian stres kerja perawat IGD yang dilakukan Lexshimi *et al.* (2007) di Malaysia, menunjukkan hasil bahwa perawat mengalami keluhan nyeri perut, nyeri dada, sakit kepala dan kehilangan libido. Selain itu, stres juga disebabkan karena beban kerja dengan menggunakan alat canggih yang sangat menegangkan di ruang IGD. Kumar (2011:76) menyatakan bahwa beban kerja dan gaya

manajemen merupakan faktor kunci yang mempengaruhi perasaan dan menciptakan stress di kalangan karyawan. Kawasaki dkk. (2009: 239) menyatakan sebuah investigasi yang dilakukan oleh American Society of Anesthesiologists pada tahun 1991 menunjukkan bahwa stress disebabkan oleh beban kerja. Beban kerja dan *deadline* adalah dua faktor yang paling sering menyebabkan stress (Bradley and Cartwright, 2002:176). Glaser dkk. (1999) dalam penelitiannya menemukan terdapat hubungan positif antara beban kerja dan stress kerja. Penelitian Nurmalasari (2013) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap stress kerja. Purbaningrat, (2015) menyatakan beban kerja berpengaruh positif terhadap stress kerja, bila beban kerja karyawan meningkat maka stress kerja karyawan akan meningkat. Hasil penelitian Kusuma (2014) menyatakan beban kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap stress kerja. Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H<sub>2</sub> : Beban kerja berpengaruh positif terhadap stress kerja karyawan

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk menganalisis hubungan atau pengaruh dari satu variabel atau lebih (Sugiyono, 2012:55). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu konflik interpersonal dan beban kerja terhadap variabel terikat yaitu stress kerja.

Lokasi penelitian dilakukan di PT POS Indonesia (Persero) Pusat Denpasar yang beralamat Jln. Raya Puputan Renon, Denpasar, dengan alasan karena

ditemukannya masalah yang berkaitan dengan konflik interpersonal dan beban kerja yang mempengaruhi stres kerja karyawan PT POS Indonesia (Persero) Pusat Denpasar. Objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah konflik interpersonal, beban kerja dan stres kerja.

Berdasarkan masalah penelitian di atas, variabel-variabel yang diidentifikasi dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu variabel terikat dan variabel bebas. Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas atau yang menjadi akibat dari adanya variabel bebas. Variabel terikat pada penelitian ini adalah stres kerja karyawan (Y). Stres kerja adalah perasaan kegelisahan atau ketegangan fisik yang dapat mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi karyawan. Variabel bebas adalah variabel yang tidak dipengaruhi dan tidak tergantung pada variabel lain atau penyebab timbulnya variabel terikat. Variabel bebas pada penelitian ini adalah konflik interpersonal (X1) dan beban kerja (X2). Konflik interpersonal adalah konflik yang berkaitan dengan perselisihan antara dua orang karyawan yang disebabkan karena adanya perbedaan individual dan ketidaksesuaian tindakan antara pihak yang bersangkutan. Beban kerja adalah sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh karyawan pada periode tertentu, baik dalam bentuk psikis maupun fisik.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini dapat dibedakan menjadi dua yaitu data kuantitatif dan data kualitatif. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (Sugiyono, 2012:13). Data kuantitatif yang dikumpulkan dalam penelitian ini yakni jumlah karyawan pada kantor PT POS Indonesia (Persero) Pusat Denpasar dan kuisioner penelitian

dalam bentuk persepsi responden yang sudah diberikan skor. Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar (Sugiyono, 2012:13). Data kualitatif yang dikumpulkan dalam penelitian ini yakni sejarah singkat dan struktur organisasi PT POS Indonesia (Persero) Pusat Denpasar.

Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden penelitian, seperti data jawaban responden melalui wawancara dan kuisioner. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain dalam bentuk sudah jadi, dikumpulkan dan diolah oleh perusahaan, seperti jumlah karyawan dan sejarah singkat perusahaan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di PT POS Indonesia (Persero) Pusat Denpasar yang berjumlah 81 orang. Oleh karena populasi penelitian ini di bawah 100 orang yaitu sebanyak 81 orang maka seluruh karyawan termasuk kepala kantor dijadikan sebagai responden. Menurut Sugiyono (2012:122) apabila jumlah populasi relatif kecil, kurang lebih 30 orang, maka metode yang digunakan adalah sampel jenuh atau sensus, di mana sampel yang terdapat dalam penelitian ini menunjukkan representatif terhadap populasinya. Jumlah karyawan yang dijadikan sebagai responden dalam penelitian ini seperti dalam Tabel 1.

**Tabel 1.**  
**Jumlah Karyawan PT POS Indonesia (Persero) Pusat Denpasar**

No	Nama Bagian	Jumlah (Orang)
1	Kepala kantor	1
2	Wakil kepala kantor	1
3	SDM, AUDIT dan Manajemen Resiko	3
4	Pemasaran dan pengembangan	3
5	Akuntansi	2
6	Penjualan	10

7	Solusi pelanggan	4
8	Pengawasan unit pelayanan luar	3
9	Giro dan penyaluran dana	5
10	Pelayanan jasa keuangan	8
11	Keuangan, BPM, dan filateli	7
12	Pelayanan surat dan paket	10
13	Sentra layanan pengiriman korporat	18
14	Sarana dan property	4
15	Teknologi dan sarana informasi	2
<b>Jumlah</b>		<b>81</b>

*Sumber:* data primer diolah, (2017)

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, wawancara dan observasi. Metode kuisisioner adalah metode yang utama digunakan dalam pengumpulan data yaitu dengan cara mengajukan pertanyaan yang sudah disiapkan dalam bentuk daftar pertanyaan secara tertulis mengenai stres kerja karyawan, konflik interpersonal dan beban kerja. Metode wawancara yaitu metode pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab langsung terhadap pihak-pihak yang terkait dalam penelitian, seperti melakukan wawancara dengan karyawan dan pimpinan perusahaan. Metode observasi yaitu metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap subjek dan keadaan yang terjadi pada PT POS Indonesia (Persero) Pusat Denpasar.

Model analisis yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Analisis regresi linear berganda bertujuan untuk menguji pengaruh konflik interpersonal dan beban kerja terhadap stres kerja. Variabel bebasnya adalah konflik interpersonal dan beban kerja sedangkan variabel terikatnya adalah stres kerja. Menurut Nata Wirawan, (2002:293) bentuk umum persamaan regresi linier berganda berikut :

$$\hat{Y} = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + \mu$$

.....(1)

Keterangan :

$\hat{Y}$  = stres kerja

$\alpha$  = konstanta

$X_1$  = konflik interpersonal

$X_2$  = beban kerja

$\beta_1, \beta_2$  = koefisien regresi

$\mu$  = variabel pengganggu (residual error) yang mewakili faktor lain berpengaruh terhadap Y namun yang dimasukkan ke dalam model.

Utama (2012:79) menyatakan bahwa sebelum model regresi digunakan , perlu dilakukan pengujian asumsi klasik terlebih dahulu. Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi variabel bebas dan variabel terikat mempunyai distribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik atau uji statistik. Pengujian normalitas nilai residual dalam penelitian ini dilakukan dengan metode statistik *Kolmogorov-Smirnov*. Apabila nilai *Asymp.Sig* (2-tailed) lebih besar dari 0,05 (*alpha*) maka semua data dalam penelitian dikatakan berdistribusi normal (Utama, 2012:106). Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Model yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar sesama variabel independen. Uji multikolinearitas dapat juga dilihat dari nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Nilai *tolerance* yang besar di atas 0,1 atau 10 persen dan bila VIF di bawah 10, menunjukkan bahwa tidak ada multikolinearitas (Utama, 2012:106). Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Uji heteroskedastisitas dapat diketahui dengan menggunakan uji

statistik *Glejser*. Model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas bila nilai signifikansi variabel bebas terhadap nilai *absolute* residual di atas  $\alpha = 0,05$  (Utama, 2012:106).

Uji kelayakan model (Uji F) bertujuan untuk mengetahui kelayakan model regresi linear berganda sebagai alat analisis yang menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama. Apabila tingkat signifikan lebih dari  $\alpha = 0,05$  maka regresi ini layak untuk digunakan sebagai alat analisis (Ghozali, 2011:98). Berkaitan dengan pengujian hipotesis mengenai pengaruh konflik interpersonal dan beban kerja terhadap stres kerja, digunakan uji t. Uji parsial (uji t) disebut juga sebagai uji signifikan individual. Uji ini menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen (Sugiyono, 2012). Uji t dilakukan untuk menguji signifikan koefisien variabel aspek konflik interpersonal ( $X_1$ ) dan beban kerja ( $X_2$ ) terhadap stres kerja ( $Y$ ).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Suatu instrumen dikatakan valid jika koefisien korelasi positif dan lebih besar dari 0,3. Hasil uji validitas instrumen penelitian dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 2.**  
**Hasil Uji Validitas**

No	Variabel	Item Pernyataan	Korelasi Item Total	Keterangan
1	Konflik interpersonal ( $X_1$ )	$X_{1.1}$	0,929	Valid
		$X_{1.2}$	0,944	Valid
		$X_{1.3}$	0,936	Valid
2	Beban kerja ( $X_2$ )	$X_{1.1}$	0,989	Valid
		$X_{1.2}$	0,973	Valid
		$X_{1.3}$	0,976	Valid
		$X_{1.4}$	0,973	Valid
3	Stres kerja ( $Y$ )	$Y_{1.1}$	0,879	Valid

Y <sub>1.2</sub>	0,920	Valid
Y <sub>1.3</sub>	0,944	Valid
Y <sub>1.4</sub>	0,845	Valid
Y <sub>1.5</sub>	0,906	Valid
Y <sub>1.6</sub>	0,965	Valid
Y <sub>1.7</sub>	0,958	Valid

Sumber: data primer diolah, (2017)

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh pernyataan pada variabel konflik interpersonal, beban kerja dan stres kerja memiliki nilai koefisien korelasi dengan skor total seluruh item pernyataan lebih besar dari 0,30, sehingga seluruh indikator tersebut telah memenuhi syarat validitas data dan dapat dinyatakan valid.

Suatu instrumen dikatakan reliabel, jika instrumen tersebut memiliki koefisien *cronbach's alpha* >0.60. Hasil dari uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 3.**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Konflik interpersonal (X1)	0,914	Reliabel
2	Beban kerja (X2)	0,979	Reliabel
3	Stres kerja (Y)	0,968	Reliabel

Sumber: data primer diolah, (2017)

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian yaitu variabel konflik interpersonal, beban kerja dan stres kerja memiliki koefisien *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60 sehingga seluruh pernyataan telah memenuhi syarat reliabilitas instrumen dan dapat dikatakan reliabel.

Suharso (2010:21) menyatakan bahwa deskripsi tanggapan responden mengenai variabel-variabel dalam penelitian dilakukan dengan penggolongan rata-rata skor jawaban responden pada setiap skala pengukuran yang telah ditetapkan dengan lima katogori. Kategori tersebut selanjutnya diformulasikan ke

dalam suatu *interval range* dan ketentuan dalam menentukan interval kelas dihitung dengan cara sebagai berikut.

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{5 - 1}{5} = 0,80$$

Skor dalam penelitian ini memiliki nilai tertinggi maksimal 5 dan terendah minimal 1, sehingga tersusun kriteria pengukuran sebagai berikut.

- 1) 1,00 – 1,80 = sangat rendah / sangat ringan
- 2) 1,81 – 2,60 = rendah / ringan
- 3) 2,61 – 3,40 = cukup tinggi / cukup berat
- 4) 3,41 – 4,20 = tinggi / berat
- 5) 4,21 – 5,00 = sangat tinggi / sangat berat

Berdasarkan hasil tabulasi data jawaban responden terdapat 3 pernyataan tentang konflik interpersonal yang dijawab oleh 81 orang responden, sehingga dapat disusun tabulasi jumlah jawaban seluruh responden pada masing-masing kategori seperti yang terlihat pada Tabel 4.

**Tabel 4.**  
**Deskripsi Variabel konflik interpersonal di PT POS Indonesia (Persero)**  
**pusat Denpasar**

No.	Pernyataan	Distribusi Jawaban					Rata-rata	Ket
		1	2	3	4	5		
1.	Saya kerap kali menghindari konflik yang terjadi terkait dengan perbedaan kepentingan antar pegawai.	4	28	12	13	24	3.31	Cukup Tinggi
2.	Saya mengalami kesulitan dalam menyatukan pikiran dengan rekan kerja yang berbeda budaya dalam organisasi.	5	25	34	10	7	2.86	Cukup Tinggi
3.	Saya sering berbeda pendapat dengan rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan.	4	26	25	25	1	2.91	Cukup Tinggi
<b>Total</b>							<b>3.03</b>	<b>Cukup Tinggi</b>

*Sumber:* data primer diolah, (2017)

Tabel 4 menunjukkan bahwa total skor dari 3 pernyataan mengenai konflik interpersonal yaitu sebesar 3,03 yang berada di kisaran 2,61 – 3,40 yang berarti cukup tinggi. Distribusi jawaban responden terhadap konflik interpersonal nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,31 pada pernyataan “Saya kerap kali menghindari konflik yang terjadi terkait dengan perbedaan kepentingan antar pegawai” dan untuk nilai rata-rata terendah sebesar 2,86 pada pernyataan “Saya mengalami kesulitan dalam menyatukan pikiran dengan rekan kerja yang berbeda budaya dalam organisasi”.

Berdasarkan hasil tabulasi data jawaban responden terdapat 4 pernyataan tentang beban kerja yang dijawab oleh 81 orang responden, sehingga dapat disusun tabulasi jumlah jawaban seluruh responden pada masing-masing kategori seperti yang terlihat pada Tabel 5.

**Tabel 5.**  
**Deskripsi Variabel Beban Kerja di PT POS Indonesia (Persero) pusat Denpasar**

No.	Pernyataan	Distribusi Jawaban					Rata-rata	Ket
		1	2	3	4	5		
1.	Atasan saya tidak menginformasikan sebelum memberikan tugas.	3	29	10	21	18	3,27	Cukup Berat
2.	Saya tidak mampu menyelesaikan tugas karena tugas yang diberikan sesuai dengan kemampuan saya.	0	32	10	28	11	3,22	Cukup Berat
3.	Saya tidak memiliki waktu yang cukup untuk menyelesaikan suatu penugasan.	21	12	11	17	20	3,04	Cukup Berat
4.	Perusahaan tidak memiliki tenaga kerja yang memadai.	0	32	13	21	15	3,23	Cukup Berat
<b>Total</b>							<b>3,19</b>	<b>Cukup Berat</b>

*Sumber:* data primer diolah, (2017)

Tabel 5 menunjukkan bahwa total skor dari 4 pernyataan mengenai beban kerja yaitu sebesar 3,19 yang berada di kisaran 2,61 – 3,40 yang berarti cukup berat. Distribusi jawaban responden terhadap beban kerja nilai rata-rata tertinggi

sebesar 3,27 dengan pernyataan “Atasan saya memberikan pemberitahuan sebelum memberikan tugas” dan untuk nilai rata-rata terendah sebesar 3,04 pada pernyataan “Saya memiliki waktu yang cukup untuk menyelesaikan suatu penugasan”.

Berdasarkan hasil tabulasi data jawaban responden terdapat 7 pernyataan tentang stres kerja yang dijawab oleh 81 orang responden, sehingga dapat disusun tabulasi jumlah jawaban seluruh responden untuk masing-masing kategori seperti yang terlihat pada Tabel 6.

**Tabel 6.**  
**Deskripsi Variabel Stres di PT POS Indonesia (Persero) pusat Denpasar**

No.	Pernyataan	Distribusi Jawaban					Rata-rata	Ket
		1	2	3	4	5		
1.	Saya merasa gelisah ketika diberikan pekerjaan.	3	30	11	18	19	3,25	Cukup Tinggi
2.	Saya merasa bosan dengan pekerjaan yang diberikan.	13	20	13	26	9	2,98	Cukup Tinggi
3.	Saya merasa putus asa dengan pengembangan karir di perusahaan.	15	20	11	33	2	2,84	Cukup Tinggi
4.	Saya merasa tidak percaya dengan karyawan lain.	6	19	20	29	7	3,15	Cukup Tinggi
5.	Saya merasa tidak puas dengan peraturan kerja di perusahaan.	15	20	18	21	7	2,81	Cukup Tinggi
6.	Saya merasa tidak puas dengan posisi yang diperoleh.	19	18	9	28	7	2,83	Cukup Tinggi
7.	Saya merasa marah ketika pekerjaan tidak dikoordinasikan dengan baik.	22	15	7	24	13	2,89	Cukup Tinggi
<b>Total</b>						<b>2,96</b>	<b>Cukup Tinggi</b>	

*Sumber:* data primer diolah, (2017)

Tabel 6 menunjukkan bahwa total skor dari 7 pernyataan mengenai stres kerja yaitu sebesar 2,96 yang berada di kisaran 2,61 – 3,40 yang berarti cukup tinggi. Distribusi jawaban responden terhadap beban kerja nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,25 dalam pernyataan “Saya merasa tuntutan tugas terlalu tinggi sehingga memberatkan tugas-tugas.” dan untuk nilai rata-rata terendah sebesar 2,81 dalam

pernyataan “Manajemen membuat dengan jelas bagaimana pekerjaan harus saya kerjakan serta peraturan kerja dapat saya pahami dengan baik dan dapat dikomunikasikan”.

Perhitungan koefisien regresi linear berganda dilakukan dengan analisis regresi melalui program *Statistical Package of Social Science (SPSS)* dapat dilihat pada Tabel 7 berikut.

**Tabel 7.**  
**Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

Variabel	Koefisien Regresi		t	Sig
	B	Std. error		
Konflik Interpersonal	.299	.088	3.405	.001
Beban kerja	.662	.072	9.159	.000
<b>(Constant)</b>	<b>: -0,054</b>			
<b>F Statistik</b>	<b>: 221,633</b>			
<b>Sig F</b>	<b>: 0,000</b>			
<b>R<sup>2</sup></b>	<b>: 0,850</b>			

Sumber: data primer diolah, (2017)

$$Y = -0,054 + 0,299 X_1 + 0,662 X_2$$

.....(2)

Dimana :

- Y = Stres kerja
- X<sub>1</sub> = Konflik interpersonal
- X<sub>2</sub> = Beban kerja

Persamaan regresi linear berganda tersebut menunjukkan arah masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya.

Uji asumsi klasik bertujuan untuk memastikan hasil yang diperoleh memenuhi asumsi dasar di dalam analisis regresi. Dalam penelitian ini uji asumsi klasik yang dilakukan adalah uji normalitas, uji multikolenearitas dan uji heteroskedastisitas. Hasil uji asumsi klasik yang diolah dengan bantuan *software SPSS* disajikan sebagai berikut.

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah residual dari model regresi yang dibuat berdistribusi normal atau tidak. Pengujian dilakukan dengan menggunakan metode statistik *Kolmogorov-Smirnov*. Apabila nilai *Asymp.Sig (2-tailed)* lebih besar dari 0,05 (*alpha*) maka semua data dalam penelitian dinyatakan berdistribusi normal. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada Tabel 8.

**Tabel 8.**  
**Hasil Uji Normalitas**

	<i>Unstandardized Residual</i>
N	
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>	1.380
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	0.074

*Sumber : Lampiran 7*

Tabel 8 menunjukkan bahwa nilai *Kolmogorov-Smirnov* sebesar 1,380, dan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,074. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa model persamaan regresi tersebut berdistribusi normal karena nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* 0,074 lebih besar dari nilai *alpha* 0,05.

Uji multikolinearitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Uji multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *Variante Inflation Factor (VIF)*. Jika nilai *tolerance* yang besar di atas 0,1 atau 10% dan bila VIF di bawah 10, maka dikatakan tidak ada multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada Tabel 9.

**Tabel 9.**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Variabel	<i>Collinearity Statistics</i>	
	<i>Tolerance</i>	VIF
Konflik interpersonal (X1)	0.331	3.026
Beban kerja (X2)	0.331	3.026

*Sumber: data primer diolah, (2017)*

Tabel 9 menunjukkan nilai *tolerance* dan VIF dari variabel konflik interpersonal dan beban kerja. Nilai tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 (10%) dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Oleh karena itu, maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antarvariabel independen dalam model regresi tersebut.

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi kedidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain yang dilakukan dengan uji *glejser*. Jika masing-masing variabel bebas memiliki tingkat signifikansi lebih besar dari 0,05 maka dinyatakan bahwa tidak adanya heterokedastisitas. Hasil uji heterokedastisitas dapat dilihat pada Tabel 10.

**Tabel 10.**  
**Hasil uji Heteroskedastisitas**

Variabel	T	Signifikansi
Konflik interpersonal	1.356	0.179
Beban kerja	1.052	0.296

*Sumber:* data primer diolah, (2017)

Tabel 10 menunjukkan bahwa nilai sig. dari variabel konflik interpersonal dan beban kerja, masing-masing sebesar 0,179 dan 0,296. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 yang artinya tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap *absolute residual*. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat dikatakan bahwa dalam model regresi tersebut tidak terdapat heteroskedastisitas.

Berdasarkan Tabel 7 dari hasil model regresi yang telah dianalisis, dilakukan pengujian secara bersama-sama dengan uji F (F-test), maka dapat diketahui  $F_{hitung}$  sebesar 221,63, signifikansi (*p-value*) sebesar 0,000. Berdasarkan nilai toleransi yang diberikan yaitu  $\alpha = 5\%$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < \alpha$

(0,05) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini berarti bahwa variabel konflik interpersonal dan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap stres kerja. Nilai determinasi total sebesar 0,850 mempunyai arti bahwa sebesar 85% variasi stres kerja dipengaruhi oleh variasi konflik interpersonal dan beban kerja, sedangkan sisanya 15% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa model penelitian sudah layak dan dapat dilakukan analisis lebih lanjut.

Berdasarkan hasil analisis pengaruh konflik interpersonal terhadap stres kerja diperoleh nilai Sig. t sebesar 0,001 dengan nilai koefisien beta 0,299. Nilai Sig. t  $0,001 < 0,05$  mengindikasikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hasil ini mempunyai arti bahwa konflik interpersonal berpengaruh positif terhadap stres kerja. Berdasarkan hasil analisis pengaruh beban kerja terhadap stres kerja diperoleh nilai Sig. t sebesar 0,000 dengan nilai koefisien beta 0,662. Nilai Sig. t  $0,000 < 0,05$  mengindikasikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hasil ini mempunyai arti bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja yang berarti apabila konflik interpersonal semakin meningkat maka stres kerja akan meningkat dan sebaliknya, semakin rendah konflik interpersonal maka stres kerja karyawan akan menurun. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rajak (2013) dalam penelitiannya yang dilakukan pada PNS Sekretariat Jenderal menunjukkan bahwa Konflik Interpersonal berpengaruh positif terhadap Stres Kerja. Hasil penelitian Desy (2016) menunjukkan bahwa konflik

interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja. Penelitian Judge dan Collquit (2004) yang menyatakan bahwa konflik interpersonal berpengaruh positif terhadap stres kerja. Penelitian lain juga dilakukan oleh Ito and Brotheridge (2009) yang menyatakan bahwa konflik antar pribadi (*interpersonal conflict*) berpengaruh positif terhadap stres kerja (*work stress*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja yang berarti apabila beban kerja semakin meningkat maka stres kerja akan meningkat dan sebaliknya, semakin rendah beban kerja maka stres kerja akan menurun. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Haryanti dan Purwaningsih (2013) pada perawat instalasi unit gawat darurat di RSUD kabupaten Semarang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang positif antara beban kerja dengan stres kerja, jika beban kerja meningkat maka akan semakin menyebabkan stres. Penelitian Nurmalasari (2013) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja. Penelitian lain juga dilakukan oleh Purbaningrat, (2015) menyatakan beban kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja, bila beban kerja karyawan meningkat maka stres kerja karyawan akan meningkat. Penelitian Kusuma (2014) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap stress kerja.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan hasil pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa konflik interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja karyawan PT POS Indonesia (Persero) Pusat Denpasar. Hal

ini menunjukkan semakin tinggi konflik interpersonal maka stres kerja karyawan juga akan meningkat. Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja karyawan PT POS Indonesia (Persero) Pusat Denpasar. Hal ini berarti menunjukkan semakin tinggi beban kerja maka stres kerja karyawan juga akan meningkat.

Berdasarkan analisis penelitian, pembahasan dan simpulan, saran yang dapat diberikan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan di masa mendatang, terutama yang berkaitan dengan konflik interpersonal, beban kerja dan stres kerja adalah untuk menghindari konflik interpersonal yang berlebihan, maka sebaiknya pimpinan perusahaan memberikan perhatian yang lebih terhadap perbedaan pemikiran karena latar belakang kebudayaan karyawan yang berbeda sehingga komunikasi antar karyawan dapat berjalan dengan baik serta karyawan dapat menghindari konflik yang terjadi. Pihak perusahaan hendaknya memberikan waktu yang cukup dalam memberikan suatu penugasan, agar tugas yang diberikan dapat diselesaikan dengan tepat waktu sehingga dapat meringankan beban kerja karyawan.

## **REFERENSI**

- Ahsan, N. Z., Abdullah, DYG. Fie., dan SS, Alam. 2009. A Study of Job Satisfaction Among University Staff in Malaysia: Empirical Study. *European Journal of Social Science*, 8(1) : 121-131.
- Bradley, Jennifer R., dan Sue, Cartwright. 2002. Social Support, Job Stress, Healty, and Job Satisfaction Among Nurse in the United Kingdom. *International Journal of Stress Management*, 9(3):163-182.
- Churiyah, Madziatul. 2011. Pengaruh Konflik Peran, Kelelahan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi. *Jurnal Ekonomi Bisnis Tahun 16*, 2(1) :145-154.

- Cooper, C. L., Dewe, P. J., dan Odriscoll, M. P. 1991. *Organizational Stress: A Review and Critique of Theory, Research, and Applications*. California: Sage Publications, Inc.
- Decenzo, David., dan Stephen, P. Robbins. 2010. *Human Resource Management. Tenth Edition International Student Version*. Tenth Edition. Asia : Wiley.
- Desy Aristantya Dewi, I Gusti Ayu Agung. 2016. Pengaruh Konflik Interpersonal dan Beban Kerja Terhadap Stres Kerja pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(8) : 4865-4891.
- Dwijanti, J. E. 2000. Perbedaan pengguna metode resolusi konflik pemutusan hubungan kerja (PHK) antara manajemen dan karyawan. *Anima. Indonesia Psychological Journal*. 15(2) :131-148.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Glaser, D.N. 1999. Workload and social support: effects on performance and stress. *Human Performance. Jurnal Human Performance*. 12(2) : 155-176.
- Guznov, Svyatoslav., Gerald, M., Gregory, F., Allen, D. 2011. Use of the Roboflag Synthetic Task Environment to investigate Workload and Stress Respons in UAV Operation. *Psychonomic Society*, 43(8) : 771-781.
- Hariyono, Widodo., Dyah, Suryani., Yanuk, Wulandari. 2009. Hubungan Antara Beban Kerja, Stres Kerja dan Tingkat Konflik Dengan Kelelahan Kerja Perawat Di Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI Kota Yogyakarta. *Jurnal KES MAS UAD*, 3(3) :186-197.
- Haryanti, Faridah Aini., dan Puji, Purwaningsih. 2013. Hubungan antara Beban Kerja dengan Stres Kerja Perawat di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Semarang. *Jurnal Manajemen Keperawatan*, 1(1) : 48-56.
- Hauck, Erica L., dan Snyder, Lori Anderson. 2008. Workload and Variability and Social Support: Effect On Stress and Performance. *Springer Science + Business Media*, 27 (10) :112-125.
- Hershcovis, MS., N.Turner., J. Barling., KA. Arnold., KE. Dupre., M. Innes., ML. LeBlanc., dan N. Sivanathan. 2007. Predicting Workplace Aggression: A Meta – Analysis. *Journal Of Aplied Psykology*, 92(1) : 228-238.
- Ito, JK., Jack., dan CM. Brotheridge. 2009. Work-Family And Interpersonal Conflict As Mediators Of The Effects Of Demands/Resources On Emotional Exhaustion And Job Satisfaction: An Integrative Model. *Journal of Vocational Behavior*, 7(4) : 1-16.

- Jagaratnam, Giri., dan Polly Buchanan. 2004. Balancing the demands of school and work: stress and employed hospitality students. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 16(4) : 237-245.
- Judge, TA., JA. Colquitt. 2004. Organizational Justice and Stress: The Mediating Role of Work-Family Conflict. *Journal of Applied Psychology*, 89(3) : 394-404.
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Penerbit PT Raja Grafindo Persada.
- Kawasaki, Kazoyoshi., Miho, Sekomoto., dan Tatsuro, Ishizakiand YuichiImanaka. 2009. Work Stress and Workload of Full-time An as the sinologists in Acute Care Hospital inJapan. *Journal of Anesthesia*, 23(4) : 235-241.
- Kofoworola, Olorunsola Henry., dan Ajibua, Michael Alayode. 2012. Strategies for Managing Stress for Optimal Job Performance. *International Journal of Psychological Studies*, 4(2) : 162-168.
- Kouloubandi, Abdollah. 2012. Analysis The Relationsship Between Job Stress, Intrinsic Motivation and Employees Creativity in Islamic Republic of Iran Railways Organization. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Businees*, 4(8) : 39-53.
- Kreitner, R., dan A. Kinicki. 2005. *Organizational Behavior* . 5th.: Terjemahan oleh Erly Suandy, Jakarta. Salemba Empat.
- Kumar, Kanagaluru Sai. 2011. A Study on Job Stressof the Employees with Reference to Banking Sector. *International. Journal of Management andTransformation*, 5(1) : 667-78.
- Kusuma, Aster Andriani., Yoyok Soesantyo. 2014. Pengaruh Beban Kerja terhadap Stres Kerja dan Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(2): 375-386.
- Lexshimi, R., Tahir, S., Santhna, L.P., dan Nizam, M. D. 2007. Prevalence of Stress and Coping Mechanism among Staff Nurses in the Intensive Care Unit. *Medical & Health*, 2 (2): 146-153.
- Luthans, F. 2008. *Organizational Behavior Eleventh Editions*. Mc Graw Hill Irwin, Companies, Inc. New York.
- McShane, SL., dan MAV, Glinow. 2008. *Organizational Behavior Fourt Edition*. Mc Graw Hill Irwin, Companies, Inc. New York.
- Mardianto, Adi. 2014. *Optimazing Recruitment Strategy (Recruitment Management)*. Jakarta; Penerbit Pinasthika.

- Nurmalasari, Wanti. 2013. Pengaruh Lingkungan Kerja dan Beban Kerja terhadap Stres Kerja Perawat pada Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Pekanbaru. *Jurnal Manajemen*, 18(5): 1-10.
- Purbaningrat, Putu Melati. 2015. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dengan Stres Kerja sebagai variabel mediasi. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 4 (5) : 1149-1165.
- Rajak, Adnan. 2013. Pengaruh Konflik Interpersonal, Work-Family Conflict dan stress, terhadap Kepuasan Kerja dan Dampaknya terhadap Kepuasan Hidup. *Jurnal Siasat Bisnis*, 17(2):131-156.
- Stafyla, Amalia., Georgia, Kalsidou., dan Nikolas. 2013. Gender Differences in work Stress, Related to Organizational Conflict and Organizational Constrains : An Empirical Research. *International Journal of Economic Science and Applied Researh*, 6(1) : 91-101.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Suharso, Puguh. 2010. *Model Analisis Kuantitatif "TEV"*. Jakarta: Indeks.
- Tunjungsari, Peni. 2011. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Kantor Pusat PT. Pos Indonesia (PERSERO) Bandung. *Jurnal Universitas Komputer Indonesia*, 1(1): 1-3.
- Utama, Suyana. 2012. *Aplikasi Analisis Kuantitatif*. Edisi keenam. Denpasar: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Wijono, Sutarto. 2006. Pengaruh Kepribadian Tipe A dan Peran Terhadap Stres Kerja Manajer Madya. *Fakultas Psikologi Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga*, 8(1) : 188-196.
- Wirawan, Nata. 2002 *Cara Mudah Memahami Statistik 2 (Statistik Inferensia I) Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Edisi Kedua. Denpasar: Keraras Emas.