

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Konflik Interpersonal

2.1.1.1 Definisi Konflik Interpersonal

Dalam dunia kerja sudah dipastikan bahwa tidak akan terlepas dari adanya konflik. Tidak terkecuali Konflik Interpersonal dalam suatu organisasi, konflik – konflik tersebut timbul dari berbagai akibat yang berbeda, misalnya masalah komunikasi maupun interaksi yang tidak terjalin dengan baik dengan rekan kerja. Secara definitif Konflik Interpersonal memiliki pengertian yang berbeda – beda, demikian juga dengan para ahli.

Tommy (2010) mendefinisikan bahwa “Konflik Interpersonal adalah pertentangan antara seseorang dengan oranglain atau ketidakcocokan kondisi yang dirasakan oleh pegawai karena adanya hambatan komunikasi, perbedaan tujuan dan sikap serta tergantungan aktivitas kerja”.

Menurut Hung *et al.*, (2013:141) mendefinisikan “Konflik Interpersonal secara luas sebagai persepsi yang terjadi ketika pihak yang berbeda terus berbeda pandangan atau konflik ketika adanya ketidakcocokan antara individu satu dengan yang lainnya”.

Menurut Wijono (2012), mengutarakan bahwa “Konflik Interpersonal adalah suatu konflik yang mempunyai kemungkinan lebih sering muncul dalam kaitannya antara individu dengan individu yang ada dalam suatu organisasi.”

Sedangkan menurut Supardi dan Anwar (2011), menjelaskan bahwa “Konflik Interpersonal 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”.

Dari berbagai definisi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa Konflik Interpersonal merupakan perselisihan yang terjadi antara dua orang atau lebih dalam suatu lingkungan pekerjaan, yang diakibatkan dari adanya perbedaan antara masing – masing individu.

2.1.1.2 Aspek – Aspek Konflik Interpersonal

Markman, Stanley dan Blumberg (2010), mengungkapkan empat (4) aspek Konflik Interpersonal yang terdiri dari :

a. Perluasan (*Escalation*)

Escalation atau perluasan konflik terjadi ketika pasangan yang mengalami konflik saling merespon negatif satu sama lain sehingga kondisi menjadi semakin buruk dan lebih buruk. Seringkali, keegoisan yang diungkapkan melalui komentar - komentar negatif membuat kemarahan dan rasa frustrasi menjadi meningkat. Hal ini tidak hanya akan menimbulkan masalah yang diakibatkan oleh meningkatnya intensitas emosi negatif individu melainkan komentar negatif ini cenderung berubah dari kemarahan sederhana menjadi komentar yang menyakiti satu sama lain.

b. Menjadi Tidak Berguna (*Invalidation*)

Invalidation terjadi ketika apa yang dimiliki, dipikirkan dan dilakukan salah satu pihak yang sedang konflik cenderung diremehkan oleh pihak lainnya.

Usaha yang dilakukan juga cenderung sia - sia karena dianggap tidak ada manfaatnya.

c. Penarikan Diri dan Pengelakan (*Withdrawal and Avoidance*)

Withdrawal and avoidance merupakan pola yang berbeda satu sama lain namun tetap saling berhubungan. Seseorang yang cenderung *withdrawal* biasanya akan menarik diri dari suatu diskusi atau pertengkaran yang sedang terjadi. Penarikan diri akan terlihat nyata melalui perilaku individu yang tidak ingin berlama - lama berada dalam lingkaran pertengkaran. *Withdrawer* cenderung diam ketika bertengkar atau mungkin menyetujui dengan cepat apa yang dikatakan lawannya tanpa bermaksud untuk melakukan hal tersebut.

Sedangkan *avoidance* mencerminkan keengganan atau pengelakan untuk masuk dalam diskusi atau terlibat dalam percakapan tertentu. Orang yang rentan melakukan *avoidance* sering berharap tidak akan ada topik pembicaraan yang bisa ditemukan atau diperdebatkan. Namun, jika topik tersebut ditemukan maka orang tersebut akan menunjukkan gejala *withdrawal*.

d. Interpretasi Negatif (*Negative Interpretation*)

Negative interpretation terjadi ketika salah satu pihak yang sedang berkonflik berpandangan bahwa pihak lawan memiliki motif lebih negatif dari yang sesungguhnya terjadi. Hal ini bersifat sangat merusak, menjadi pola negatif dalam hubungan interpersonal dan membuat konflik atau perselisihan sulit untuk ditangani secara konstruktif.

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa Konflik Interpersonal dalam organisasi memiliki beberapa aspek, yaitu perluasan (*escalation*), menjadi tidak berguna (*invalidation*), penarikan diri dan pengelakan (*withdrawal and avoidance*), serta interpretasi negatif (*negative interpretation*).

2.1.1.3 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Konflik Interpersonal

Robbin dan Judge (2013) menyebutkan tiga (3) faktor yang mempengaruhi konflik interpersonal, yaitu:

a. Komunikasi

Devito (2011) mendefinisikan komunikasi sebagai proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau di antara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika. Hubungan timbal balik tersebut memainkan peran penting dalam interaksi sosial. Komunikasi dapat menjadi sumber konflik interpersonal. Komunikasi yang terlalu banyak atau terlalu sedikit dapat menjadi dasar terjadinya konflik. Komunikasi yang kurang efektif dapat menimbulkan kesalahpahaman antara dua individu dan bahkan lebih. Hal ini diperkuat oleh pendapat Kadarsih (2009) yang menyatakan keefektifan individu dalam hubungan antar pribadi ditentukan oleh kemampuan individu tersebut untuk mengkomunikasikan secara jelas apa yang ingin disampaikan, menciptakan kesan yang diinginkan atau mempengaruhi orang lain sesuai kehendaknya. Konflik yang diakibatkan oleh komunikasi yang kurang efektif ini tidak hanya terjadi dalam proses sosialisasi di lingkungan

organisasi, melainkan dalam proses musyawarah atau pengambilan keputusan ketidakefektifan ini dapat terjadi.

b. Struktur

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (Suharso & Retnoningsih, 2011), struktur diartikan sebagai cara bagaimana sesuatu disusun. Faktor ini menjelaskan tentang struktur yang ada dalam organisasi sebagai susunan sistem hubungan antar posisi kepemimpinan yang ada dalam organisasi. Sistem tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa perencanaan atas penentuan kekuasaan, tanggung jawab dan spesialisasi atau tugas setiap anggota itu penting. Menurut Wijono (2012), ketika deskripsi tugas yang digagas oleh masing - masing karyawan mulai tumpang tindih, tidak jelas, demikian juga tanggung jawab, kewenangan dan hak serta kewajibannya masih kabur, maka hal tersebut akan memicu munculnya konflik di antara karyawan. Pembagian tugas yang dapat dijelaskan dengan baik akan mengarahkan pada pengelolaan konflik yang sifatnya konstruktif. Sedangkan, tugas yang tidak dijelaskan dengan baik akan mengarahkan pada pengelolaan konflik yang bersifat destruktif. Hal ini akan menimbulkan ketimpangan dalam pelaksanaan tugasnya.

c. Variabel pribadi

Variabel pribadi meliputi kepribadian, emosi dan nilai-nilai yang dimiliki oleh seseorang. Kepribadian yang menjadi faktor utama dalam mempengaruhi konflik interpersonal oleh Allport (dalam Kuncoro, 2012) diartikan sebagai organisasi dinamis dalam diri individu sebagai sistem

psikofisis yang menentukan cara penyesuaian dirinya yang khas terhadap lingkungan. Kepribadian yang menjadi cara seseorang dalam beradaptasi dengan lingkungannya menentukan bagaimana seseorang bertingkah laku dan berinteraksi dengan orang lain (Kuncoro, 2012). Individu dengan kepribadian yang keras dan mudah marah cenderung kesulitan untuk mengendalikan emosinya sehingga mudah terlibat konflik. Individu yang keras kepala dan pencemas lebih sering terlibat cekcok dan bereaksi buruk ketika konflik terjadi. Oleh karena itu, konflik interpersonal yang terjadi juga cenderung tinggi.

2.1.1.4 Indikator Konflik Interpersonal

Indikator Konflik Interpersonal menurut Supardi dan Anwar (2011) adalah sebagai berikut :

- 1) Perbedaan pendapat antar individu, merupakan intensitas perbedaan pendapat antar pegawai dalam organisasi.
- 2) Perbedaan pemikiran karena latar belakang kebudayaan yang berbeda, merupakan perbedaan individu dengan individu lainnya didalam organisasi..
- 3) Perbedaan kepentingan antar individu, merupakan tingkat kepentingan pegawai dalam organisasi untuk menyelesaikan tugasnya.
- 4) Perbedaan kepribadian tekanan diri sendiri, merupakan tekanan diri sendiri yang dialami dalam bekerja.
- 5) Perbedaan kesalahan diri sendiri, merupakan kesalahan diri yang dilakukan didalam bekerja.

2.1.2 Beban Kerja

2.1.2.1 Definisi Beban Kerja

Beban Kerja pasti selalu ditemukan di dalam dunia kerja, apabila Beban Kerja tersebut dirasa sudah tidak mencukupi kapasitas seorang karyawan maka akan menimbulkan permasalahan dalam suatu organisasi atau perusahaan. Secara definitif Beban Kerja memiliki pengertian yang berbeda – beda, demikian juga dengan para ahli.

Dhini Rama Dhania (2010:16), menyatakan bahwa “Beban Kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus segera diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu”.

Menurut Suwatno (2011), menyatakan bahwa “Beban Kerja adalah sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan secara sistematis dengan menggunakan teknik analisis jabatan, teknis analisis beban kerja, atau teknik manajemen lainnya dalam jangka waktu tertentu untuk mendapatkan informasi tentang efisiensi dan efektivitas kerja suatu unit organisasi”.

Menurut Mardiantor (2014:126), menyatakan bahwa “Beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi diperoleh dari hasil perkalian antara volume kerja dengan norma waktu”.

Sedangkan menurut Hariyono (2009:162), menyatakan bahwa “Beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu.”

Dari berbagai definisi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa Beban Kerja merupakan kemampuan seseorang untuk menyelesaikan pekerjaannya dalam waktu tertentu.

2.1.2.2 Dimensi Beban Kerja

Menurut Tarwaka (2011:131) pengukuran kerja bisa dilakukan melalui pengukuran kerja mental secara subjektif (*Subjective Methode*) salah satunya menggunakan teknik Beban Kerja subjektif (*Subjective Workload Assesment Technique – SWAT*) dalam metode SWAT performasi kerja manusia terdiri dari tiga (3) dimensi ukuran Beban Kerja yang dihubungkan dengan performasi, yaitu :

1. Beban waktu (*time load*) menunjukkan jumlah waktu yang tersedia dalam perencanaan, pelaksanaan dan monitoring tugas atau kerja.
2. Beban usaha mental (*mental effort load*) yaitu berarti banyaknya usaha mental dalam melakukan suatu pekerjaan.
3. Beban tekanan psikologis (*psychological stress load*) yang menunjukkan tingkat resiko pekerjaan, kebingungan dan frustrasi.

2.1.2.3 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja

Manuaba dalam (Tarwaka 2011:107) menyatakan bahwa Beban Kerja dipengaruhi faktor – faktor sebagai berikut :

1. Faktor eksternal yaitu beban yang berasal dari luar tubuh pekerja, seperti :
 - a. Tugas – tugas yang dilakukan bersifat fisik seperti tata ruang, tempat kerja, alat dan sarana kerja, kondisi kerja, sikap kerja, sedangkan tugas - tugas yang bersifat mental seperti kompleksitas pekerjaan, tingkat kesulitan pekerjaan, tanggung jawab pekerjaan.

- b. Organisasi kerja seperti lamanya waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, kerja malam, sistem pengupahan, model struktur organisasi, pelimpahan tugas dan wewenang.
 - c. Lingkungan kerja seperti lingkungan kerja fisik, lingkungan kimiawi, lingkungan kerja biologis, dan lingkungan kerja psikologis.
2. Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh itu sendiri akibat dari reaksi beban kerja eksternal. Reaksi tubuh disebut *Strain*, berat ringannya *strain* dapat dinilai baik secara objektif maupun subjektif. Faktor internal meliputi faktor somatis (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan), faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan dan kepuasan).

2.1.2.4 Indikator Beban Kerja

Menurut Hariyono (2009:162) indikator – indikator beban kerja adalah sebagai berikut :

- 1) Menangani pekerjaan dengan baik, merupakan cara seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya.
- 2) Penerimaan informasi sesuai target, merupakan tingkat kesesuaian waktu dalam pemberian informasi yang diberikan perusahaan terhadap karyawan.
- 3) Mengambil keputusan dalam bekerja, merupakan pengambilan keputusan yang dilakukan seseorang mengenai hal yang berkaitan dengan pekerjaan.

- 4) Waktu dalam menyelesaikan tugas, merupakan tingkat kesesuaian waktu yang diberikan perusahaan untuk karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya.
- 5) Standar kerja yang sesuai, merupakan tingkat kesesuaian standar kerja yang diberikan perusahaan terhadap karyawan.

2.1.3 Stress Kerja

2.1.3.1 Definisi Stress Kerja

Stress Kerja merupakan permasalahan – permasalahan yang berkaitan dengan suatu pekerjaan yang dilakukan seseorang. Stress Kerja dapat mempengaruhi kesehatan fisik maupun mental dari seseorang apabila seseorang tersebut tidak dapat mengelola masalah yang sedang dihadapinya. Secara definitif Stress Kerja memiliki pengertian yang berbeda – beda, demikian juga dengan para ahli.

Menurut Hasibuan (2011:204), menyatakan bahwa “Stress Kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang”.

Menurut Gibson, dkk (2011:399), menyatakan bahwa “Stress Kerja adalah suatu tanggapan penyesuaian, diperantai oleh perbedaan – perbedaan individu dan/atau proses – proses psikologis, akibat dari setiap tindakan lingkaran, situasi atau peristiwa yang menetapkan permintaan psikologi dan/atau fisik berlebihan kepada seseorang”.

Menurut Pandji Anoraraga (dalam wulantika dan yunita, 2013:11) “Stress Kerja adalah suatu bentuk tanggapan seseorang, baik fisik maupun mental terhadap

suatu perubahan di lingkungannya yang dirasakan mengganggu dan mengakibatkan dirinya terancam”.

Menurut Mangkunegara (2011:157), menyatakan bahwa “Stress Kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan”.

Sedangkan menurut Rivai dan Jauvani (2009:108) mengemukakan bahwa, “Stress Kerja merupakan dampak ketegangan fisik dan pikiran yang mengakibatkan terjadinya kondisi yang tidak seimbang dan mempengaruhi kinerja karyawan.”

Menurut Budiarti Isnari *et al.*, (2018:162) Stress kerja sering menimbulkan masalah bagi tenaga kerja, baik pada kelompok eksekutif (*white collar workers*) maupun kelompok pekerja biasa (*blue collar workers*). Stress kerja dapat mengganggu kesehatan tenaga kerja, baik fisik maupun emosional.

Dari berbagai definisi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa Stress Kerja merupakan perasaan lelah fisik dan mental seseorang terhadap sesuatu yang dikerjakannya.

2.1.3.2 Faktor Penyebab Terjadinya Stress Kerja

Menurut Gibson (dalam Hermita, 2011:19), ada empat (4) faktor penyebab terjadinya stress. Stress terjadi akibat dari adanya tekanan (*stressor*) di tempat kerja, *stressor* tersebut yaitu :

1. *Stressor* lingkungan fisik berupa sinar, kebisingan, temperature, dan udara yang kotor.
2. *Stressor* individu berupa konflik peranan, paksaan peranan, beban kerja, tanggung jawab terhadap oranglain, ketiadaan kemajuan karir dan rancangan pengembangan karir.

3. *Stressor* kelompok berupa hubungan yang buruk dengan rekan sejawat, bawahan dan atasan.
4. *Stressor* keorganisasian berupa ketiadaan partisipasi, struktur organisasi, tingkat jabatan, dan ketiadaan kebijaksanaan yang jelas.

2.1.3.3 Dimensi Stress Kerja

Menurut Moorhead & Griffith (2010) membagi stress menjadi dua kategori besar yaitu :

1. *Stressor Organisasi*

Berbagai faktor di tempat kerja yang dapat menyebabkan stress, dan di bagi menjadi empat (4) rangkaian umum, yaitu :

- a. Tuntutan Tugas (*Task Demand*)

Stressor yang berkaitan dengan tugas spesifik yang dilakukan oleh seseorang. Diluar tekanan – tekanan terkait tugas spesifik, aspek lain dari pekerjaan dapat menghadirkan ancaman fisik pada kesehatan seseorang. Keamanan adalah tuntutan tugas lainnya yang dapat menimbulkan stress. Ancaman terhadap keamanan pekerjaan dapat meningkatkan stress secara dramatis. *Stressor* tuntutan tugas terakhir adalah kelebihan beban. Kelebihan beban terjadi ketika seseorang mempunyai lebih banyak pekerjaan dari yang dapat ia tangani. Kelebihan beban dapat bersifat kuantitatif (orang tersebut mempunyai terlalu banyak tugas untuk dilakukan atau terlalu sedikit waktu untuk melakukannya) atau kualitatif (orang tersebut mungkin meyakini bahwa ia kurang mempunyai kemampuan untuk

melakukan pekerjaan tersebut). Tuntutan tugas rendah dapat menyebabkan kebosanan dan apatis seperti halnya kelebihan beban dapat menyebabkan ketegangan dan kegelisahan. Jadi, stress terkait beban kerja yang moderat adalah yang optimal karena menyebabkan energi tingkat tinggi dan motivasi.

b. Tuntutan Fisik (*Physical Demands*)

Tuntutan ini merupakan fungsi dari karakteristik fisik dari situasi dan tugas fisik yang dibutuhkan dalam pekerjaan. Salah satu elemen yang penting adalah temperatur. Desain kantor juga dapat menjadi masalah. Kantor yang di desain dengan buruk dapat mempersulit orang untuk memiliki privasi dan menyebabkan terlalu banyak atau terlalu sedikit interaksi sosial. Terlalu banyak interaksi dapat mengganggu seseorang dari tugasnya, sedangkan terlalu sedikit interaksi dapat menimbulkan kebosanan. Demikian juga, pencahayaan yang buruk, permukaan kerja yang tidak memadai, dan defisiensi – defisiensi serupa dapat menciptakan *stress*.

c. Tuntutan Peran (*Role Demands*)

Sebuah peran (*role*) adalah serangkaian perilaku yang diharapkan sehubungan dengan posisi tertentu dalam sebuah kelompok atau organisasi. Dengan demikian, peran mempunyai persyaratan formal (misalnya, terkait pekerjaan dan eksplisit) dan informal (misalnya, sosial dan implisit). Individu – individu dalam suatu organisasi atau kelompok kerja mengharapkan seseorang dengan peran tertentu

untuk bertindak dengan cara tertentu. Mereka menyampaikan ekspektasi ini, baik secara formal maupun informal. Individu merasakan ekspektasi peran dengan derajat akurasi yang beragam kemudian berusaha untuk mewujudkan peran tersebut. Namun “kesalahan” dapat muncul dalam proses ini, menghasilkan masalah yang memicu stress yang disebut dengan ambiguitas peran, konflik peran dan kelebihan beban peran.

d. Tuntutan Antarpersonal (*Interpersonal Demands*)

Stressor ini terdiri dari tiga yaitu : tekanan kelompok, kepemimpinan dan konflik antarpersonal. Tekanan kelompok meliputi tekanan untuk membatasi hasil, tekanan untuk mematuhi norma kelompok. Gaya kepemimpinan juga dapat menyebabkan stress, seperti tidak adanya dukungan sosial dari pemimpinnya. Kepribadian dan perilaku yang berkonflik juga dapat menyebabkan stress. Konflik dapat terjadi ketika dua orang atau lebih harus bekerja bersama meskipun kepribadian, sikap, dan perilaku mereka berbeda.

2. *Stressor* Kehidupan

Stress dalam situasi organisasi juga dapat dipengaruhi oleh peristiwa – peristiwa yang terjadi di luar organisasi. *Stressor* kehidupan dapat dikategorikan menjadi dua, yaitu :

a. Perubahan kehidupan (*life change*)

Semua perubahan berarti dalam situasi pribadi atau kerja seseorang yang terlalu banyak perubahan kehidupan dapat menimbulkan masalah kesehatan.

b. Trauma kehidupan (*life trauma*)

Semua pergolakan dalam kehidupan individu yang mengubah, sikap, emosi, atau perilakunya.

2.1.3.4 Indikator Stress Kerja

Menurut Rivai dan Jauvani (2009:108) indikator Stress Kerja adalah sebagai berikut :

- 1) Stress Kerja cenderung membuat kinerja menurun menyelesaikan tugas, yaitu apabila seseorang mengalami stress dalam bekerja akan membuat kinerja mereka menurun dalam menyelesaikan tugas.
- 2) Kinerja tidak akan optimal jika mengalami tekanan yang berat dalam bekerja, yaitu apabila seseorang merasa mendapat tekanan yang berat maka kinerja yang mereka berikan tidak akan optimal.
- 3) Informasi yang kurang jelas mengenai pekerjaan dari atasan, yaitu adanya ketidakjelasan pemberian informasi yang di berikan oleh perusahaan.
- 4) Stress kerja cenderung dalam bekerja karena tidak harmonis dengan rekan kerja, yaitu ketidakharmonisan dalam ruang lingkup pekerjaan memicu seseorang mengalami stress kerja.
- 5) Stress kerja yang membuat rekan kerja tidak mendapatkan pekerjaan, yaitu perlakuan seseorang yang menyebabkan rekan kerja tidak mendapatkan pekerjaannya.

2.1.4 Hasil Penelitian Terdahulu

Sebuah penelitian akan mengacu pada beberapa hasil penelitian terdahulu yang hasil penelitiannya dapat digunakan sebagai data pendukung untuk menentukan hasil penelitian yang kita lakukan sekarang. Maka dari itu penulis melakukan kajian terhadap beberapa penelitian terdahulu yang memiliki pembahasan dengan variabel yang sedang diteliti, melalui jurnal yang telah dikumpulkan penulis. Berikut isi kajiannya dalam bentuk tabel:

Tabel 2.1

Tabel Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Ini

No.	Penulis/Tahun	Judul Penelitian/Metode/ Sampel	Hasil Penelitian	Perbedaan /persamaan
1.	Nova Ellyzar, Mukhlis Yunus dan Amri (2017)	Judul : Pengaruh Mutasi Kerja, Beban Kerja, dan Konflik Interpersonal Terhadap Stress Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Pegawai BPKP Perwakilan Provinsi Aceh Metode : Analisa Jalur Sampel : 100 Responden	Secara Parsial dan Simultan variable mutasi kerja, beban kerja dan konflik interpersonal berpengaruh terhadap stress kerja.	Persamaan : Sama – sama mengukur pengaruh variabel beban kerja, konflik interpersonal terhadap stress kerja. perbedaan : metode yang akan digunakan berbeda, penulis tidak menggunakan variabel mutasi kerja dan dampaknya terhadap kinerja pegawai.
2.	Putu Melati Purbaningrat Yo dan Ida Bagus Ketut Surya (2015)	Judul : Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Stress Kerja	Beban kerja berpengaruh positif terhadap stress kerja.	Persamaan : Sama – sama mengukur pengaruh variabel beban

No.	Penulis/Tahun	Judul Penelitian/Metode/ Sampel	Hasil Penelitian	Perbedaan /persamaan
		Sebagai Variabel Mediasi Metode : Path Analysis Sampel : Sampel jenuh sebanyak 55 responden		kerja dengan stress kerja. Perbedaan : Sampel yang akan digunakan penulis dengan peneliti terdahulu berbeda, metode yang akan digunakan juga berbeda, penulis tidak menggunakan variabel kepuasan kerja dan mediasi seperti peneliti terdahulu.
3.	Putu Yogi Agastya Pratama dan IGB Honor Satrya (2018)	Judul : Pengaruh Konflik Interpersonal, Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Pada Pegawai di Dinas Perhubungan Provinsi Bali Metode : Analisis Regresi Linear Berganda Sampel : Sampel jenuh sebanyak 94 responden	Konflik interpersonal dan beban kerja bersama – sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap stress kerja.	Persamaan : metode yang akan digunakan oleh penulis dengan peneliti terdahulu sama dan sampel yang digunakan sama. Perbedaan : -
4.	Denizia Rizky dan Tri Wulida Afrianty (2018)	Judul : Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stress Kerja dengan <i>Work Life Balance</i> sebagai variabel <i>Intervening</i> (Studi pada Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur Surabaya) Metode : Analisis Jalur	Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stress kerja.	Persamaan : Sama – sama mengukur pengaruh variabel beban kerja terhadap stress kerja. Perbedan : penulis tidak menggunakan variabel <i>Work Life Balance</i> dan

No.	Penulis/Tahun	Judul Penelitian/Metode/ Sampel	Hasil Penelitian	Perbedaan /persamaan
		Sampel : 60 Responden		variabel <i>Intervening</i> . Perbedaan : metode penelitian yang akan digunakan penulis berbeda dengan yang dilakukan peneliti terdahulu.
5.	I Gusti Ayu Agung Desy Aristantya Dewi dan I Made Artha Wibawa (2016)	Judul : Pengaruh Konflik Interpersonal dan Beban Kerja Terhadap Stress Kerja Pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Denpasar Metode : Analisis Regresi Linear Berganda Sampel : 205 Responden	Konflik interpersonal dan beban kerja bersama – sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap stress kerja.	Persamaan : metode penelitian yang akan digunakan penulis sama dengan yang dilakukan peneliti terdahulu. Perbedaan : -
6.	Nida Hasanati, Tulus Winarsunu dan Vironica Dwi Karina (2017)	Judul : The Influence of Interpersonal Conflict on Counterproductive Work Behaviour Mediated by Job Stress Metode : Analisis Regresi Linear Berganda Sampel : 213 Responden	Konflik interpersonal di tempat kerja memiliki dampak pada stress kerja dan pekerjaan prilaku kontraduktif pada karyawan.	Persamaan : metode yang akan digunakan penulis sama dengan yang digunakan peneliti terdahulu dan sama – sama mengukur variabel konflik interpersonal dengan stress kerja. Perbedaan : penulis tidak menggunakan variabel perilaku kerja kontraduktif dan variabel mediasi.

No.	Penulis/Tahun	Judul Penelitian/Metode/ Sampel	Hasil Penelitian	Perbedaan /persamaan
7.	Serhat Erat, Hakan Kitapci dan Pinar Comez (2017)	<p>Judul : The effect of organizational loads on work stress, emotional commitment, and turnover intention</p> <p>Metode : Analisis regresi</p> <p>Sampel : 1043 Responden</p>	Beban kerja memiliki pengaruh positif terhadap stress kerja.	<p>Persamaan : metode yang akan digunakan penulis sama dengan yang digunakan peneliti terdahulu, sama – sama mengukur variabel beban kerja pada stress kerja.</p> <p>Perbedaan : penulis tidak menggunakan variabel komitmen emosional dan niat berpindah.</p>
8.	Nurhuda (2017)	<p>Judul : The influence of workload, work environment and interpersonal conflict against teachers' job stress at senior high schools in Pekanbaru</p> <p>Metode : Path Analysis</p> <p>Sampel : 133 Responden</p>	Beban Kerja dan Konflik Interpersonal Berpengaruh Positif Terhadap Stress Kerja	<p>Persamaan : sama – sama mengukur variabel beban kerja dan konflik interpersonal terhadap stress kerja.</p> <p>Perbedaan : metode yang akan digunakan penulis berbeda dengan yang digunakan peneliti terdahulu</p>

2.2 Kerangka Pemikiran

Setiap individu pasti memiliki banyak perbedaan, tidak terkecuali individu – individu yang berada dalam satu ruang lingkup pekerjaan. Meskipun pada

dasarnya mereka memiliki tujuan yang sama yaitu mencapai apa yang perusahaan inginkan, tetapi dalam menjalankan aktifitas – aktifitas perusahaan mereka pasti memiliki perbedaan pendapat. Berhadapan dengan setiap perbedaan individu tersebut, memicu terjadinya Konflik Interpersonal. Konflik Interpersonal ini dapat terjadi disebabkan dari banyaknya perdebatan antar individu, perbedaan pemikiran, perbedaan kepentingan antar individu, perbedaan kepribadian maupun kesalahan dari dalam diri sendiri. Seseorang juga memiliki kapasitas kemampuan yang berbeda dalam menangani setiap pekerjaannya. Tidak semua orang dapat mengerjakan pekerjaannya di luar kapasitas yang mereka miliki. Kemampuan seseorang dalam mengerjakan pekerjaannya dengan batas waktu tertentu dikenal dengan istilah Beban Kerja. Beban Kerja dipengaruhi dari berbagai faktor diantaranya yaitu cara seseorang dalam menangani pekerjaannya, kesesuaian waktu dalam pemberian informasi, pengambilan keputusan yang dilakukan mengenai pekerjaan, kesesuaian waktu dalam menyelesaikan tugas dan kesesuaian standar kerja yang diberikan. Tidak semua orang juga dapat mengelola permasalahan yang terjadi, baik urusan pekerjaan atau pun di luar urusan pekerjaan. Apabila seseorang tersebut tidak dapat mengelola pemikirannya dengan baik. Mereka akan merasa tertekan baik secara fisik maupun psikisnya, maka hal tersebut akan memicu terjadinya Stress Kerja. Stress Kerja tersebut dapat terjadi akibat dari banyaknya tuntutan pekerjaan, merasa tertekan dalam mengerjakan pekerjaannya, adanya ketidakharmonisan dengan rekan kerja yang menyebabkan kinerja mereka bisa menurun sehingga produktivitas kerja perusahaan menjadi terganggu.

2.2.1 Pengaruh Konflik Interpersonal terhadap Stres Kerja

Konflik Interpersonal merupakan suatu cara pandang sebuah organisasi tentang arti pentingnya komunikasi dan menghargai setiap perbedaan yang ada dalam lingkungan kerjanya. Selain itu Konflik Interpersonal juga dapat dilihat sebagai tolak ukur suatu keadaan yang mendukung kinerja karyawan, semakin rendah konflik interpersonal yang ada dalam suatu perusahaan maka semakin besar peluang untuk dapat memenuhi kebutuhan dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Hal tersebut dapat mempengaruhi stress kerja karena dengan adanya konflik interpersonal tersebut, seseorang dapat merasa tidak nyaman dengan ruang lingkup pekerjaannya sehingga akan memberi dampak yang buruk terhadap apa yang dikerjakannya.

Berdasarkan pemahaman dan hasil penelitian tersebut dapat dikemukakan hipotesis sebagai berikut :

H1 : Diduga Konflik Interpersonal berpengaruh terhadap Stress Kerja.

2.2.2 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stress Kerja

Beban kerja merupakan kemampuan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan berbagai tuntutan dengan waktu yang singkat. Hal tersebut dapat mempengaruhi stress kerja seseorang, dimana apabila seseorang tersebut tidak dapat mengelola pemikiran dan emosinya dengan baik maka akan berdampak buruk terhadap kontribusi yang diberikan terhadap pekerjaannya.

Berdasarkan pemahaman dan hasil penelitian tersebut dikemukakan hipotesis sebagai berikut :

H2 : Diduga Beban Kerja berpengaruh terhadap Stress Kerja.

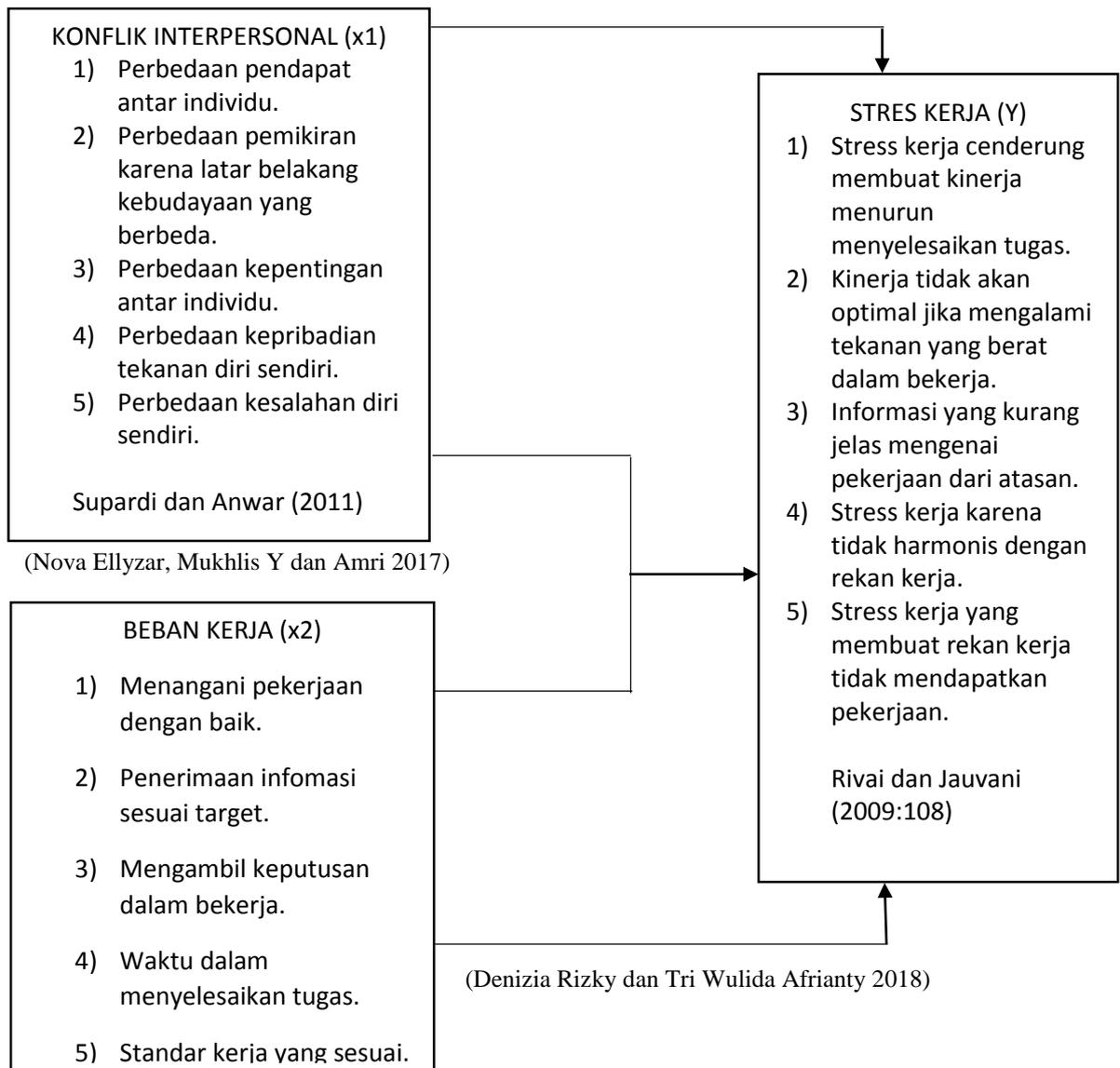
2.2.3 Pengaruh Konflik Interpersonal dan Beban Kerja Terhadap Stres

Kerja Karyawan

Konflik Interpersonal dan Beban Kerja sama – sama dapat mempengaruhi Stress Kerja seseorang, karena semakin tingginya Konflik Interpersonal dan Beban Kerja yang terjadi. Seseorang tersebut tidak dapat menjalankan dengan baik aktifitas – aktifitas yang dapat mendukung perusahaan, hal tersebut dapat memperbesar peluang terjadinya stress kerja yang menghambat tujuan perusahaan bahkan cenderung dapat merugikan perusahaan apabila kinerja mereka terus menurun akibat tingginya Konflik Interpersonal, Beban Kerja dan Stress Kerja yang terjadi.

H3 : Diduga Konflik Interpersonal dan Beban Kerja berpengaruh terhadap Stress Kerja.

(Nida H, Tulus W dan Vironica D K 2017)



Gambar 2.1 Paradigma Penelitian Konflik Interpersonal dan Beban Kerja Terhadap Stress Kerja

2.3 Hipotesis

Berdasarkan permasalahan yang diajukan dan tujuan penelitian yang dikemukakan, maka hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

H1: Diduga Konflik Interpersonal berpengaruh terhadap Stress Kerja.

H2: Diduga Beban Kerja berpengaruh terhadap Stress Kerja.

H3: Diduga Konflik Interpersonal dan Beban Kerja secara bersama – sama berpengaruh terhadap Stress Kerja.