

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka ini akan menguraikan landasan teoritik dan hasil-hasil penelitian terdahulu yang disusun secara sistematis. Tujuan dari tinjauan pustaka adalah agar peneliti memahami definisi dan karakteristik variabel yang akan diteliti.

2.1.1 Beban Kerja

Beban kerja adalah sejumlah proses atau kegiatan yang harus diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu. Apabila seorang pekerja mampu menyelesaikan dan menyesuaikan diri terhadap sejumlah tugas yang diberikan, maka hal tersebut tidak menjadi suatu beban kerja. Namun, jika pekerja tidak berhasil maka tugas dan kegiatan tersebut menjadi suatu beban kerja.

2.1.1.1 Pengertian Beban Kerja

Berikut ini beberapa pengertian dan definisi beban kerja dari beberapa sumber buku:

Beban kerja menurut Tarwaka (2011: 106) adalah suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugasnya harus diselesaikan pada batas waktu tertentu. Menurut Munandar (2011: 385), menyatakan bahwa beban kerja adalah tugas-tugas yang diberikan pada tenaga kerja atau pegawai untuk diselesaikan pada waktu tertentu dengan menggunakan keterampilan dan potensi dari tenaga kerja. Menurut

Antonius (2020: 1), menyatakan bahwa beban kerja adalah sejumlah proses atau kegiatan yang harus diselesaikan oleh seorang pekerja dalam waktu tertentu.

Maka dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah persepsi dari pekerja mengenai kegiatan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu serta upaya dalam menghadapi permasalahan dalam pekerjaan.

2.1.1.2 Aspek dan Dimensi

Munandar (2011: 381) mengemukakan bahwa terdapat dua aspek yang menjadi beban kerja, yaitu:

1. **Beban kerja sebagai tuntutan Fisik.** Kondisi kerja tertentu dapat menghasilkan prestasi kerja yang optimal di samping dampaknya terhadap kinerja pegawai, kondisi fisik berdampak pula terhadap kesehatan mental seorang tenaga kerja. Kondisi fisik pekerja mempunyai pengaruh terhadap kondisi fatal dan psikologi seseorang. Dalam hal ini bahwa kondisi kesehatan pegawai harus tetap dalam keadaan sehat saat melakukan pekerjaan, selain istirahat yang cukup juga dengan dukungan sarana tempat kerja yang nyaman dan memadai.
2. **Beban kerja sebagai tuntutan tugas.** Kerja *shif* /kerja malam sering sekali menyebabkan kelelahan bagi para pegawai akibat dari beban kerja yang berlebihan. Beban kerja berlebihan dan beban kerja terlalu sedikit dapat berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Sedangkan terdapat sebelas dimensi yang menyebabkan terjadinya beban kerja pada seorang pekerja, yaitu sebagai berikut:

1. **Pekerjaan yang berlebihan (*Work Overload*)**. Pekerjaan yang berlebihan yang memerlukan kemampuan maksimal dari seseorang. Pada umumnya pekerjaan yang berlebihan merupakan hal-hal yang menekan yang dapat menimbulkan ketegangan (*tension*).
2. **Waktu yang terdesak atau terbatas (*time urgency*)**. Waktu yang terbatas atau mendesak dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, merupakan hal-hal yang menekan yang dapat menimbulkan ketegangan (*tension*). Apabila pekerjaan yang dikerjakan terburu-buru maka kemungkinan besar akan terjadi kesalahan dan dapat merugikan.
3. **Sistem pengawasan yang tidak efisien (*poor quality of supervisor*)**. Sistem pengawasan yang tidak efisien atau buruk dapat menimbulkan ketidak-tenangan bagi karyawan dalam bekerja karena salah satu harapan karyawan dalam memenuhi kebutuhan kerjanya adalah adanya bimbingan dan pengawasan yang baik dan objektif dari atasannya.
4. **Kurang tepatnya pemberian kewenangan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan (*Inadequate authority to match responsibilities*)**. Akibat dari sistem pengawasan yang buruk akan menimbulkan efek pada pemberian wewenang yang tidak sesuai dengan tanggung jawab yang dituntut pekerja. Pekerja yang tanggung jawabnya lebih besar dari wewenang yang diberikan akan mudah mengalami perasaan tidak sesuai yang akhirnya berpengaruh pada kinerjanya.
5. **Kurang umpan balik prestasi kerja (*insufficeient performance feedback*)**. Kurangnya umpan balik prestasi kerja dapat menimbulkan

ketidakpuasan kerja. Misalnya mendapatkan pujian atau kenaikan gaji ketika bekerja dengan baik.

6. **Ketidajelasan peran (*role ambiguity*)**. Agar menghasilkan performa yang baik, karyawan perlu mengetahui tujuan dari pekerjaan, apa yang diharapkan untuk dikerjakan serta tanggung jawab dari pekerjaan mereka. Ketidajelasan peran dapat dikarenakan informasi yang tidak lengkap dan ketidak-sesuaian status kerja.
7. **Perubahan-perubahan dalam pekerjaan (*change of any type*)**. Perubahan-perubahan yang terjadi dalam pekerjaan akan memengaruhi cara orang-orang dalam bekerja. Hal ini berarti terjadinya ketidak-stabilan pada situasi kerja. Perubahan di lingkungan kerja dapat berupa perubahan jenis pekerjaan, perubahan organisasi, pergantian pemimpin maupun perubahan kebijakan pemilik perusahaan.
8. **Konflik antar pribadi dan antar kelompok dan seterusnya (*interpersonal and intergroup conflict*)**. Perselisihan juga dapat terjadi akibat perbedaan tujuan dan nilai-nilai yang dianut dua pihak. Dampak negatif perselisihan adalah terjadinya gangguan dalam komunikasi, kekompakkan dan kerja sama. Situasi yang sering menimbulkan perselisihan di tempat kerja.
9. **Suasana politik yang tidak aman (*Insecure political climate*)**. Ketidak-stabilan suasana politik dapat terjadi di lingkungan kerja maupun di lingkungan lebih luas lagi. Misalnya situasi politik yang tidak menentu, yang mengganggu kestabilan perubahan-perubahan dan ekonomi.

10. **Frustrasi (*frustration*)**. Frustrasi sebagai kelanjutan dari konflik yang berdampak pada terhambatnya usaha mencapai tujuan. Misalnya harapan perusahaan yang tidak sesuai dengan harapan pekerja. Hal ini akan menimbulkan stres apabila berlangsung terus-menerus.
11. **Perbedaan nilai-nilai perusahaan dengan nilai-nilai yang dimiliki pekerja (*differences between company's and employee's values*)**. Kebijakan perusahaan kadang-kadang sering bertolak belakang dengan diri pekerja. Hal ini merupakan sesuatu yang wajar, karena pada dasarnya perusahaan lebih berorientasi pada keuntungan (*profit*). Sedangkan pekerja menuntut upah yang tinggi, kesejahteraan serta adanya jaminan kerja yang memuaskan.

2.1.1.3 Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

Soleman (2011: 85) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi beban kerja adalah sebagai berikut:

a. Faktor eksternal

Beban kerja yang berasal dari luar tubuh pekerja, antara lain yaitu:

1. **Tugas (*Task*)**. Meliputi tugas bersifat seperti, stasiun kerja, tata ruang tempat kerja, kondisi ruang kerja, kondisi lingkungan kerja, sikap kerja, cara angkut, beban yang diangkat. Sedangkan tugas yang bersifat mental meliputi, tanggung jawab, kompleksitas pekerjaan, emosi pekerjaan dan sebagainya.

2. **Organisasi kerja.** Meliputi lamanya waktu kerja, waktu istirahat, *shift* kerja, sistem kerja dan sebagainya.
3. **Lingkungan kerja.** Lingkungan kerja dapat memberikan beban tambahan yang meliputi, lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja biologis dan lingkungan kerja psikologis.

b. Faktor internal

Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban kerja eksternal yang berpotensi sebagai *stresor*, meliputi faktor somatis (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan, dan sebagainya), dan faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, kepuasan, dan sebagainya).

2.1.1.4 Indikator Beban Kerja

Terdapat beberapa indikator beban kerja yang dikemukakan oleh Suci Koesomowidjojo dalam Septiany (2018: 8) antara lain :

1. Target yang harus dicapai

Pandangan individu mengenai besarnya target yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaan. Pandangan mengenai hasil kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

2. Kondisi pekerjaan

Mencakup tentang bagaimana pandangan yang dimiliki oleh individu tentang kondisi pekerjaannya, misalnya mengambil keputusan dengan cepat pada saat

pengerjaan serta dapat mengatasi kejadian yang tak terduga seperti melakukan pekerjaan ekstra diluar waktu yang ditentukan.

3. Penggunaan waktu kerja

Waktu yang digunakan dalam kegiatan-kegiatan yang berhubungan langsung dengan proses produksi.

4. Lingkungan Kerja

Segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas.

2.1.1.5 Hubungan Beban Kerja Terhadap Stres Kerja

Tuntutan tugas penyebab stres adalah *overload*, dapat terjadi ketika seseorang memiliki banyak pekerjaan dibandingkan dengan kemampuan untuk menanganinya. Setiap pekerja pada dasarnya tidak menginginkan kelebihan atau kekurangan beban kerja karena dapat berhubungan dengan kinerja. Tuntutan tugas yang rendah dapat menyebabkan kebosanan dan apatis, sedangkan tuntutan tugas berlebihan dapat menyebabkan ketegangan dan kecemasan. Sehingga tingkat moderat stres kerja adalah berhubungan dengan beban kerja yang optimal, karena mengarah ke tingkat energi yang tinggi dan motivasi.

Hasil penelitian Shabbir dan Naqvi (2017) menyatakan bahwa beban kerja memiliki dampak positif dan signifikan terhadap stress kerja karyawan Biro Perjalanan Wisata, adanya tekanan diakibatkan oleh stres kerja dan kompleksitas kerja sehingga mengakibatkan terjadinya stres kerja. Penelitian lain yang menyatakan bahwa beban kerja mempunyai pengaruh positif terhadap stres kerja

adalah Alkubaisi (2015), adanya beban kerja berlebih menyebabkan terjadinya peningkatan stres kerja karyawan pada sektor Perbankan di Qatar.

2.1.2 Disiplin Kerja

Disiplin kerja yaitu suatu sikap dan perilaku seseorang yang menunjukkan ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan ketertiban pada peraturan perusahaan atau organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku. Menegakkan disiplin kerja sangat penting bagi perusahaan. Adanya disiplin kerja akan menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran pelaksanaan kerja perusahaan, sehingga memperoleh hasil yang optimal. Sedangkan bagi karyawan, disiplin kerja memberikan dampak suasana kerja yang menyenangkan sehingga akan menambah semangat dalam melaksanakan pekerjaannya.

2.1.2.1 Pengertian Disiplin Kerja

Berikut definisi dan pengertian disiplin kerja dari beberapa sumber buku:

Disiplin kerja menurut Rivai (2011: 825) adalah suatu alat yang dipergunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seorang dalam memenuhi segala peraturan perusahaan. Menurut Hasibuan (2014: 193) menyatakan bahwa disiplin kerja adalah kesadaran dan kerelaan seseorang dalam menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Sedangkan menurut Sinambela (2018: 335) menyatakan bahwa disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan karyawan menaati semua peraturan organisasi/perusahaan dan norma-norma sosial yang

berlaku. Dengan demikian, disiplin kerja merupakan suatu alat yang digunakan pimpinan untuk berkomunikasi dengan pegawai agar mereka bersedia untuk mengubah perilaku mereka mengikuti aturan main yang ditetapkan.

Dari beberapa uraian di atas dapat disimpulkan, bahwa disiplin kerja adalah sebuah alat yang digunakan untuk memberikan kesadaran dan kesediaan seseorang atau karyawan untuk memenuhi norma-norma dan peraturan yang ada di perusahaan agar organisasi dapat berjalan dengan efektif dan dapat mencapai tujuan.

2.1.2.2 Macam-macam Disiplin Kerja

Mangkunegara (2017: 129) mengemukakan bahwa terdapat dua bentuk disiplin kerja, yaitu:

1. Disiplin *Preventif*

Disiplin preventif adalah suatu upaya untuk menggerakkan pegawai mengikuti dan mematuhi pedoman kerja, aturan-aturan yang telah digariskan oleh perusahaan. Tujuan dasarnya untuk menggerakkan pegawai berdisiplin diri. Dengan era preventif, pegawai dapat memelihara dirinya terhadap peraturan-peraturan perusahaan. Disiplin preventif merupakan suatu sistem yang berhubungan dengan kebutuhan kerja untuk semua bagian sistem yang ada dalam organisasi. Jika sistem organisasi baik, maka diharapkan akan lebih mudah menegakkan disiplin kerja.

2. Disiplin *Korektif*

Disiplin korektif adalah suatu upaya menggerakkan pegawai dalam menyatukan suatu peraturan dan mengarahkan untuk tetap mematuhi peraturan sesuai dengan pedoman yang berlaku pada perusahaan. Pada disiplin korektif, pegawai yang melanggar disiplin perlu diberikan sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Tujuan pemberian sanksi adalah untuk memperbaiki pegawai pelanggar, memelihara peraturan yang berlaku, dan memberikan pelajaran kepada pelanggar.

2.1.2.3 Indikator Disiplin Kerja

Menurut Sutrisno (2011: 94) menyatakan bahwa terdapat empat indikator disiplin kerja, yaitu:

1. **Taat terhadap aturan waktu.** Dilihat dari jam masuk kerja, jam pulang, dan jam istirahat yang tepat waktu sesuai dengan aturan yang berlaku di perusahaan.
2. **Taat terhadap peraturan perusahaan.** Peraturan dasar tentang cara berpakaian, dan bertingkah laku dalam pekerjaan.
3. **Taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan.** Ditunjukkan dengan cara-cara melakukan pekerjaan-pekerjaan sesuai dengan jabatan, tugas, dan tanggung jawab serta cara berhubungan dengan unit kerja lain.
4. **Taat terhadap peraturan lainnya di perusahaan.** Aturan tentang apa yang boleh dan apa yang tidak boleh dilakukan oleh para pegawai dalam perusahaan.

2.1.2.4 Faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja

Hasibuan (2020: 194) menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi tingkat disiplin kerja, yaitu sebagai berikut:

a. Tujuan dan Kemampuan

Tujuan dan kemampuan ikut mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan. Tujuan yang akan dicapai harus jelas dan ditetapkan secara ideal serta cukup menantang bagi kemampuan karyawan. Hal ini berarti bahwa tujuan (pekerjaan) yang dibebankan kepada karyawan harus sesuai dengan kemampuan karyawan bersangkutan, agar dia bekerja sungguh-sungguh dan disiplin dalam mengerjakannya.

b. Kepemimpinan

Kepemimpinan sangat berperan dalam menentukan kedisiplinan karyawan, karena pimpinan dijadikan teladan dan panutan oleh para bawahannya. Pimpinan harus mencontohkan perilaku yang baik agar ditiru oleh bawahannya nanti. Seorang Pemimpin jangan mengharapkan kedisiplinan bawahannya akan baik, jika dia pun tak mampu mencontohkan perilaku disiplin yang baik kepada bawahannya.

c. Balas Jasa

Balas jasa (gaji dan kesejahteraan) ikut mempengaruhi kedisiplinan karyawan karena balas jasa akan memberikan kepuasan dan kecintaan karyawan terhadap

perusahaan/pekerjaannya. Jika kecintaan karyawan semakin baik terhadap pekerjaan, kedisiplinan mereka akan semakin baik pula.

d. Keadilan

Keadilan ikut mendorong terwujudnya kedisiplinan karyawan, karena ego dan sifat manusia yang selalu merasa dirinya penting dan minta diperlakukan sama dengan manusia lainnya. Dengan keadilan yang baik akan menciptakan kedisiplinan yang baik pula. Jadi, keadilan harus diterapkan dengan baik pada setiap perusahaan supaya kedisiplinan karyawan perusahaan baik pula.

e. Waskat

Waskat (pengawasan melekat) adalah tindakan nyata dan paling efektif dalam mewujudkan kedisiplinan karyawan perusahaan. Waskat efektif merangsang kedisiplinan dan moral kerja karyawan. Karyawan merasa mendapat perhatian, bimbingan, petunjuk, pengarahan, dan pengawasan dari atasannya.

f. Ketegasan

Ketegasan pimpinan dalam melakukan tindakan akan mempengaruhi kedisiplinan karyawan perusahaan. Pimpinan harus berani dan tegas, bertindak untuk menghukum setiap karyawan yang *indisipliner* sesuai dengan sanksi hukuman yang telah ditetapkan. Ketegasan pimpinan menegur dan menghukum setiap karyawan yang *indisipliner* akan mewujudkan kedisiplinan yang baik pada perusahaan tersebut.

g. Sangsi

Sangsi berperan penting dalam memelihara kedisiplinan karyawan. Dengan sangsi hukuman yang semakin berat, karyawan akan semakin takut melanggar peraturan-peraturan perusahaan, sikap, perilaku indisipliner karyawan akan berkurang.

2.1.3 Konflik Kerja

Konflik kerja adalah ketidaksesuaian, perselisihan dan pertentangan antara dua orang atau dua kelompok dalam suatu organisasi atau perusahaan karena adanya hambatan atau perbedaan komunikasi, persepsi, status, nilai, tujuan dan sikap sehingga salah satu atau keduanya saling terganggu. Konflik adalah suatu proses interaktif yang termanifestasi dalam hal-hal seperti ketidakcocokan, ketidaksetujuan, atau kejanggalan baik di antara individu maupun *intern* entitas sosial seperti individu, kelompok ataupun organisasi.

2.1.3.1 Pengertian Konflik Kerja

Berikut definisi dan pengertian konflik kerja dari beberapa sumber buku:

Konflik kerja menurut Tommy (2010: 15) adalah adanya pertentangan antara seseorang dengan orang lain atau ketidakcocokan kondisi yang dirasakan pegawai karena adanya hambatan komunikasi, perbedaan tujuan dan sikap serta ketergantungan aktivitas kerja. Sedangkan menurut Hardjana dalam Wahyudi (2011: 12) konflik kerja adalah perselisihan, pertentangan antara dua orang atau dua kelompok dimana perbuatan yang satu berlawanan dengan yang lainnya sehingga salah satu atau keduanya saling terganggu. Rivai (2011: 999)

menyatakan bahwa konflik kerja adalah ketidaksesuaian diantara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok (dalam suatu organisasi/ perusahaan) yang harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja dan atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai, atau persepsi.

Dari beberapa uraian di atas dapat disimpulkan, konflik kerja merupakan kondisi dimana terjadi ketidakcocokan antara nilai dan tujuan yang ingin dicapai, baik nilai dan tujuan yang ada dalam diri sendiri maupun dalam hubungan dengan orang lain. Konflik kerja juga bisa disebabkan adanya perbedaan pendapat antara dua atau lebih anggota organisasi atau kelompok, karena harus membagi sumber daya yang langka atau aktivitas kerja atau mempunyai status, tujuan, penilaian, atau pandangan yang berbeda.

2.1.3.2 Bentuk-bentuk Konflik Kerja

Mangkunegara (2011: 155) menyatakan bahwa terdapat empat bentuk konflik kerja dalam organisasi, yaitu:

1. **Konflik hierarki (*hierarchical conflict*)**, yaitu konflik yang terjadi pada tingkatan hierarki organisasi. Contohnya, konflik antara komisaris dengan direktur utama, pemimpin dengan pegawai, pengurus dengan anggota koperasi, pengurus dengan manager, dan pengurus dengan pegawai.
2. **Konflik fungsional (*functional conflict*)**, yaitu konflik yang terjadi dari bermacam-macam fungsi departemen dalam organisasi. Contohnya, konflik

yang terjadi antara bagian produksi dengan bagian pemasaran, bagian administrasi umum dengan bagian personalia.

3. **Konflik staf dengan kepala unit (*line staff conflict*)**, yaitu konflik yang terjadi antara pemimpin unit dengan stafnya terutama staf yang berhubungan dengan wewenang/otoritas kerja. Contoh: karyawan staf secara tidak formal mengambil wewenang berlebihan.
4. **Konflik formal-informal (*formal-informal conflict*)**, yaitu konflik yang terjadi yang berhubungan dengan norma yang berlaku di organisasi informal dengan organisasi formal. Contoh: pemimpin yang menempatkan norma yang salah pada organisasi.

2.1.3.3 Faktor Penyebab Konflik Kerja

a. Ketergantungan tugas

Jika dua individu atau kelompok tergantung satu sama lain dengan cara sedemikian rupa untuk keberhasilan pelaksanaan tugasnya, maka konflik kerja mungkin terjadi jika keduanya mempunyai tujuan-tujuan atau prioritas-prioritas yang berbeda.

b. Kekaburan batas-batas bidang kerja

Konflik kerja mungkin sekali terjadi bilamana batasan-batasan bidang kerja tidak jelas yang dikarenakan adanya tumpang asuh (*overlapping*) tanggung jawab atau ketimpangan dalam tanggungjawab dan satu pihak berusaha untuk melakukan lebih banyak pengendalian atas perilaku-perilaku yang disukainya atau

mengalihkan menyerahkan bagiannya dalam pelaksanaan aktivitas-aktivitas yang tidak disukainya.

c. Persaingan terhadap sumber-sumber

Salah satu sumber konflik kerja penting adalah persaingan terhadap sumber-sumber seperti dana anggaran, ruang, pengadaan bahan, personalia, serta pelayanan pendukung. Semakin langka pengadaan sumber-sumber yang relatif banyak diperlukan oleh pihak-pihak tandingannya dan semakin penting sumber-sumber tersebut bagi mereka, semakin besar kemungkinan konflik kerja akan berkembang.

d. Masalah status

Konflik status disebabkan oleh persepsi atas ketidakadilan dalam hal penugasan kerja, kondisi-kondisi kerja. Jika seorang individu atau perusahaan percaya bahwa mereka menerima keuntungan-keuntungan atau kesempatan-kesempatan yang lebih sedikit daripada yang sepatutnya ia dapat, maka frustrasi dan kebencian dapat berkembang menjadi konflik kerja.

e. Rintangan-rintangan komunikasi

Tidak memadainya komunikasi dapat mendukung berkembangnya konflik semua (*pseudo-conflict*) bayang merintang persetujuan antara dua kelompok yang posisinya saling melengkapi. Tidak adanya sarana-sarana komunikasi yang memadai dapat menghambat usaha-usaha untuk mencapai koordinasi dua kelompok yang tugas pekerjaannya bergantung. Kesulitan-kesulitan bahasa

serta selektivitas dalam menginterpretasikan informasi dapat terjadi kesalahan konsepsi dan mendorong timbulnya saling tidak percaya.

f. Sifat-sifat individu

Kemungkinan terjadi konflik kerja sebagian ditentukan oleh sifat kepribadian masing-masing pihak. Dalam suatu tinjauan riset tawar-menawar (*bargaining*), menyimpulkan bahwa perilaku konflik mudah terjadi bila satu pihak sangat dogmatis dan otoriter serta rendah harga dirinya.

2.1.3.4 Indikator Konflik Kerja

Fitria (2013: 192) mengemukakan bahwa indikator konflik kerja adalah sebagai berikut :kesalahan komunikasi, perdedaan tujuan, perbedaan dalam penilaian atau persepsi, interpendensi aktivitas kerja, kesalahan dalam afeksi.

1. Kesalahan komunikasi

Apabila seseorang atau lebih menerima informasi yang berbeda atau tidak sama dengan sumber informasi sehingga terjadi perbedaan mendasar dalam mempersepsikan isi dari persepsi tersebut.

2. Perbedaan tujuan

Apabila seseorang atau lebih memiliki ketidaksamaan dalam memandang tujuan-tujuan yang hendak dicapai sehingga terjadi pertentangan dalam menyikapi tujuan-tujuan tersebut.

3. Perbedaan dalam penilaian atau persepsi

Perbedaan dalam penilaian antara anggota dalam suatu organisasi, seringkali disertai oleh perbedaan-perbedaan dalam sikap, ketidaksesuaian nilai, persepsi yang juga dapat menimbulkan konflik kerja.

4. Interdependensi aktivitas kerja

Terdapat adanya interdependensi kerja, apabila seseorang atau lebih saling tergantung satu sama lain dalam menyelesaikan tugas mereka masing-masing. Konflik akan terjadi apabila salah seorang dari mereka diberi tugas secara berlebihan dan apabila salah seorang karyawan atau lebih harus menunggu atau menggantungkan pekerjaannya kepada karyawan lain.

5. Kesalahan dalam afeksi

Apabila seseorang memperlakukan rekan kerjanya menjadi tidak nyaman dalam bekerja, terutama dalam hal perasaan atau suasana hatinya.

2.1.3.5 Metode Penyelesaian Konflik Kerja

Konflik apabila dapat dikelola dengan baik dapat menjadi kekuatan untuk mendatangkan perubahan dan kemajuan dalam organisasi. Rivai (2011: 106) menyatakan bahwa terdapat beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengelola dan menyelesaikan konflik, yaitu:

a. Metode stimulasi konflik

Metode ini digunakan untuk menimbulkan rangsangan anggota, karena anggota pasif yang disebabkan oleh situasi dimana konflik terlalu rendah. Metode

ini digunakan untuk merangsang konflik yang produktif. Metode stimulasi konflik ini meliputi:

1. Pemasukan atau penempatan orang luar kedalam kelompok.
2. Penyusunan kembali organisasi.
3. Penawaran bonus, pembayaran insentif, dan penghargaan untuk mendorong persaingan.
4. Pemilihan manajer-manajer yang tepat.
5. Perlakuan yang beda dengan kebiasaan.

b. Metode pengurangan konflik

Metode ini mengurangi *antagonisme* (permusuhan) yang ditimbulkan oleh konflik. Metode ini mengelola tingkat konflik melalui pendinginan suasana, tetapi tidak menangani masalah-masalah yang semula menimbulkan konflik. Metode ini ada dua. Pertama, mengganti tujuan yang menimbulkan persaingan dengan tujuan yang lebih bisa diterima kedua kelompok. Metode kedua, mempersatukan kedua kelompok yang bertentangan untuk menghadapi ancaman atau musuh yang sama.

c. Metode Penyelesaian Konflik

Terdapat tiga metode penyelesaian konflik yang sering digunakan, yaitu dominasi atau penekanan, kompromi, dan pemecahan masalah integratif.

1. Dominasi atau Penekanan

Dominasi atau penekanan dapat dilakukan dengan beberapa cara, yaitu:

1. Kekerasan (*forcing*) yang bersifat penekanan atau otokratik.
2. Penenangan (*smoting*), merupakan cara yang lebih diplomatik.

3. Penghindaran (*avoidance*), dimana manajer menghindar untuk mengambil posisi yang tegas.
4. Aturan mayoritas (*majority rule*), mencoba untuk menyelesaikan konflik antar kelompok dengan melakukan pemungutan suara (*voting*) melalui prosedur yang adil.

2. Kompromi

Manajer mencoba menyelesaikan konflik melalui jalan tengah yang dapat diterima oleh pihak yang bertikai. Bentuk-bentuk kompromi meliputi:

1. Pemisahan (*separation*), dimana pihak-pihak yang bertikai dipisahkan sampai mereka mencapai persetujuan.
2. Perwasitan (*arbitrasi*), dimana pihak ketiga (biasanya manajer) diminta memberi pendapat.
3. Kembali ke peraturan-peraturan yang berlaku, dimana kemacetan dikembalikan pada ketentuan-ketentuan tertulis yang berlaku dan menyetujui bahwa peraturan-peraturan yang memutuskan penyelesaian konflik.
4. Penyuapan (*bribing*), salah satu pihak menerima kompensasi dalam pertukaran untuk tercapainya penyelesaian konflik.
5. Pemecahan masalah integratif (secara menyeluruh). Konflik antar kelompok diubah menjadi situasi pemecahan masalah bersama melalui teknik-teknik pemecahan masalah. Disamping penekanan konflik atau pencarian kompromi, kedua belah pihak secara terbuka mencoba menemukan penyelesaian yang dapat diterima semua pihak.

3. Integratif

Ada tiga metode penyelesaian integratif, yaitu:

1. **Konsensus.** Kedua pihak bertemu bersama untuk mencari penyelesaian terbaik masalah mereka dan bukan mencari kemenangan satu pihak.
2. **Konfrontasi.** Kedua belah pihak menyatakan pendapatnya secara langsung satu sama lain, dan dengan kepemimpinan yang terampil serta kesediaan untuk menerima penyelesaian, suatu penyelesaian konflik yang rasional sering dapat ditemukan.
3. **Penggunaan tujuan-tujuan lebih tinggi.** Seorang manajer tidak mampu mengatasi sendiri konflik yang timbul, maka manajer bisa menggunakan tenaga eksternal sebagai penengah atau mediator. Hal ini karena manajemen tidak selamanya dapat menggunakan kekuasaan untuk memaksakan atau mengatasi konflik yang ada.

2.1.4 Stres Kerja

Istilah “stres” muncul pada abad ke-17 yang berasal dari bahasa Latin “estrica” atau dalam bahasa Perancis “estrece” digunakan dalam artian malapetaka, masalah, bencana, dukacita, kesedihan (Hastutiningsih, 2019). Stres merupakan respon adaptif seseorang pada stimulus yang menempatkan aspek psikologis atau tuntutan fisik berlebihan pada orang tersebut (Griffin dan Moorhead dalam Wibowo, 2019: 187).

2.1.4.1 Pengertian Stres Kerja

Berikut ini adalah beberapa pengertian dan definisi stres kerja dirangkum dari beberapa sumber:

Stres kerja menurut Hasibuan (2012: 204) menyatakan orang-orang yang mengalami stres menjadi *nervous* dan merasakan kekuatiran kronis sehingga mereka sering menjadi marah-marah, agresif, tidak dapat relaks, atau memperlihatkan sikap yang tidak kooperatif. Sedangkan menurut Mangkunegara (2015: 157) stres kerja merupakan perasaan menekan atau merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja tampak dari gejala antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat dan mengalami gangguan pencernaan.

Berdasarkan pada pengertian atau definisi sebelumnya dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah suatu bentuk tanggapan atau respon atas tekanan pada pekerjaan yang diakibatkan oleh keadaan tidak atau kurangnya kecocokan antara seseorang dengan lingkungannya, sehingga berpengaruh kepada fisik, mental dan perilaku individu saat bekerja. Stres yang berhubungan dengan pekerjaan muncul ketika tuntutan dan tekanan kerja yang dihadapi tidak sesuai dengan kemampuan dan pengetahuan mereka.

2.1.4.2 Konseptualisasi Stres Kerja

Stres kerja dapat dikatakan sebagai suatu tantangan yang memberi energi pada individu baik secara psikologis dan fisik sehingga dapat memotivasi dalam hal

mempelajari dan menguasai keterampilan serta pekerjaan baru. Tantangan merupakan unsur penting dalam menunjang produktivitas pekerjaan, jika seseorang telah nyaman dan puas akibat sudah terpenuhinya tantangan yang dihadapi. Sebaliknya akan dapat menimbulkan stres jika tantangan tidak bisa ditangani dengan cara yang benar.

Kumar dan Jain (Hastutiningsih, 2019) menyatakan stres dikonseptualisasikan dalam tiga sudut pandang.

1. Stres sebagai stimulus

Digunakan untuk menggambarkan situasi di lingkungan eksternal seperti baru, kuat, cepat, berubah, menuntut, mendadak atau tidak terduga.

2. Stres sebagai suatu respon

Stres dilihat sebagai ketidakseimbangan antara tuntutan untuk membuat suatu respon adaptif dan kapasitas individu. Semakin besar perbedaan antara persyaratan dan sumber daya yang ada maka akan semakin besar tingkat stres yang dirasakan oleh individu.

3. Stres dari sudut pandang psikodinamik

Digambarkan sebagai sebuah sistem transaksi dinamis antara individu dengan lingkungan. Setiap rangsangan lingkungan bukan sebagai *stressor* kecuali individu tersebut menganggap sebagai ancaman melebihi kapasitas yang dimiliki

2.1.4.3 Faktor Penyebab Stes Kerja

Menurut Robbins dan Judge (2015: 430) mengemukakan bahwa ada tiga kategori potensi pemicu stres kerja yaitu:

a. Faktor-faktor Lingkungan

Faktor-faktor lingkungan dapat dikelompokkan menjadi 3 bagian, yaitu:

1. Selain mempengaruhi desain struktur sebuah perusahaan, ketidakpastian lingkungan juga mempengaruhi tingkat stres para karyawan dalam perusahaan. Perubahan dalam siklus bisnis menciptakan ketidakpastian ekonomi.
2. Ketidakpastian politik juga merupakan pemicu stres diantara karyawan.
3. Perubahan teknologi adalah faktor lingkungan ketiga yang dapat menyebabkan stres, karena inovasi-inovasi baru yang dapat membuat bentuk inovasi teknologi lain yang serupa merupakan ancaman bagi banyak orang dan membuat mereka stres.

b. Faktor-faktor Perusahaan

Faktor-faktor perusahaan dapat dikelompokkan menjadi 3 bagian, yaitu:

1. Tuntutan tugas merupakan faktor yang terkait dengan pekerjaan seseorang, meliputi: desain pekerjaan individual (otonomi, keragaman tugas, tingkat otomatisasi), kondisi kerja dan tata letak fisik pekerjaan.
2. Tuntutan peran adalah beban peran yang berlebihan dialami ketika karyawan diharapkan melakukan lebih banyak daripada waktu yang ada. Ambiguitas

peran manakala ekspektasi peran tidak dipahami secara jelas dan karyawan tidak yakin apa yang harus ia lakukan.

3. Tuntutan antarpribadi yaitu tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain, tidak adanya dukungan dari kolega dan hubungan antarpribadi yang buruk dapat menyebabkan stres.

c. Faktor-faktor Pribadi

Faktor-faktor pribadi ini terutama menyangkut masalah keluarga, masalah ekonomi pribadi serta kepribadian dan karakter yang melekat dalam diri seseorang. Berbagai kesulitan dalam hidup perkawinan, retaknya hubungan dan kesulitan masalah disiplin dengan anak-anak merupakan masalah hubungan yang menciptakan stres bagi karyawan yang lalu terbawa sampai ketempat kerja. Masalah ekonomi karena pola hidup yang lebih besar pasak daripada tiang adalah kendala pribadi lain yang menciptakan stres bagi karyawan dan mengganggu konsentrasi kerja mereka.

2.1.4.4 Dampak dan Akibat Stres Kerja

Menurut Moorhead dan Griffin (2013: 185-187) stres memiliki sejumlah konsekuensi, bila stress positif, hasilnya dapat berupa energi yang lebih besar seperti antusiasme dan motivasi. Bila kosekuensinya negatif akan berdampak pada perusahaan atau organisasi.

1. Konsekuensi Individual

Stres akan sangat mempengaruhi individu. Organisasi juga dapat menderita, baik secara langsung ataupun tidak langsung. Individu akan membayar harga

sebenarnya. Stres dapat menghasilkan konsekuensi perilaku, psikologis, dan medis.

2. Konsekuensi Perilaku

Konsekuensi perilaku akan merugikan orang yang terkena stres atau orang lain. Salah satu perilaku ini adalah merokok. Orang yang merokok cenderung merokok lebih banyak ketika mereka mengalami stres.

3. Konsekuensi Psikologis

Konsekuensi psikologis dari stres berhubungan dengan kesehatan dan kesejahteraan mental seseorang. Ketika orang-orang mengalami terlalu banyak stres di tempat kerja, mereka dapat menjadi lebih tertekan atau menjadi tidur terlalu banyak atau terlalu sedikit.

4. Konsekuensi Medis

Konsekuensi medis dari stres memengaruhi kesejahteraan fisik seseorang. Penyakit jantung dan stroke, dua di antara penyakit lainnya, telah dihubungkan dengan stres. Masalah medis lainnya yang diakibatkan oleh terlalu banyak stres meliputi sakit kepala, sakit punggung, berbagai kelainan perut dan usus.

5. Konsekuensi Organisasi

Stres akan membawa konsekuensi terhadap organisasi, meliputi penurunan dalam kinerja, penarikan diri dan perubahan sikap yang negatif terhadap organisasi atau perusahaan.

2.1.4.5 Indikator Stres Kerja

Menurut Messie et al. (2018: 43) indikator yang digunakan dari variabel stres kerja yaitu:

1. Tuntutan tugas, merupakan faktor yang berkaitan pada pekerjaan seorang seperti kondisi kerja, tata kerja letak fisik.
2. Tuntutan peran, berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam suatu organisasi.
3. Tuntutan antarpribadi, merupakan tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain.
4. Struktur Organisasi, gambaran instansi yang diwarnai dengan struktur organisasi yang tidak jelas, kurangnya kejelasan mengenai jabatan, peran, wewenang dan tanggung jawab.
5. Kepemimpinan Organisasi, memberikan gaya manajemen pada organisasi. Beberapa pihak di dalamnya, dapat membuat iklim organisasi yang melibatkan ketegangan, ketakutan dan kecemasan.

2.1.5 Penelitian Terdahulu

Untuk menyatakan adanya pengaruh antara beban kerja, disiplin dan konflik terhadap stres bisa dilihat dari tabel di bawah ini, pada tabel penelitian terdahulu.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

| No | Peneliti, Tahun, Tempat Penelitian | Persamaan | Perbedaan | Hasil penelitian | Sumber |
|-----|---|--|--|--|---|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) |
| 1. | Esther Endang Dwi Lestari, Sri Langgeng Ratnasari, 2018, PT Viking <i>Engineering</i> Batam | Menggunakan variabel yang sama yaitu Konflik, Beban kerja dan Stres kerja karyawan | Di dalam penelitian ini menggunakan variabel Konflik <i>Interpersonal</i> dan Komunikasi | Konflik <i>Interpersonal</i> dan Beban kerja secara parsial berpengaruh tetapi tidak signifikan dan Komunikasi | Jurnal Trias Politika, Vol. 2 No. 2 : 163-177 e-ISSN: 2597-7423 p-ISSN: |

| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) |
|-----|--|---|---|--|---|
| | | | sedangkan penulis menggunakan variabel Disiplin kerja | secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Stres kerja karyawan | 2597-7431 |
| 2. | Putu Yogi Agastya Pratama, 2018, Pegawai Dinas Perhubungan Provinsi Bali | Menggunakan variabel yang sama yaitu Beban kerja, Konflik dan Stres kerja | Di dalam penelitian ini menggunakan variabel Konflik <i>Interpersonal</i> sedangkan penulis menggunakan variabel disiplin kerja | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Konflik <i>Interpersonal</i> dan Beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Stres kerja | E-Jurnal Manajemen Unud, Volume 7, No. 8, ISSN: 2302-8912 |
| 3. | Rosyia Wardani, 2019, Puskesmas Kediri Lombok Barat NTB | Menggunakan variabel yang sama yaitu Beban kerja dan Stres kerja | Di dalam penelitian ini menggunakan variabel Lingkungan kerja sedangkan penulis menggunakan variabel Disiplin kerja dan Konflik kerja | Hasil penelitian menunjukkan variabel Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Stres kerja | Jurnal Akuntansi dan Keuangan Syariah Volume 4, No. 1 |
| 4. | Aglis Andhita Hatmawan, 2015, Pegawai PT PLN (Persero) AREA MADIUN RAYON | Menggunakan variabel yang sama yaitu Beban kerja, Konflik kerja dan Stres kerja | Di dalam penelitian ini menggunakan variabel Lingkungan kerja sedangkan penulis menggunakan variabel Disiplin kerja | Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Konflik kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Stres kerja, Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Stres kerja | Jurnal Akuntansi dan Pendidikan, Volume 4, No. 1 |

| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) |
|-----|--|--|---|---|--|
| 5. | Tri Suryaningrum, 2015, Perawat RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta | Menggunakan variabel yang sama yaitu Beban kerja dan Stres kerja | Di dalam penelitian ini menggunakan variabel Dukungan sosial sedangkan penulis menggunakan variabel Disiplin kerja dan Konflik kerja | Beban kerja berpengaruh positif terhadap Stres kerja sedangkan Dukungan sosial berpengaruh negatif terhadap Stres kerja perawat RS PKU Muhammadiyah, Beban kerja dan Dukungan sosial secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap Stres kerja. | Jurnal Fakultas Ekonomi UNY, Volume 2, No. 2 |
| 6. | Zulmaidarleni, Rini Sarianti, & Yuki Fitria, 2019, Pegawai Kantor Kecamatan Padang Timur | Menggunakan variabel yang sama yaitu Beban kerja dan Stres kerja | Di dalam penelitian ini menggunakan variabel Lingkungan kerja fisik sedangkan penulis menggunakan variabel Disiplin kerja dan Konflik kerja | Hasil penelitian menunjukkan variabel Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Stres kerja | EcoGen Volume 2, Nomor 1, ISSN: 2319-7064 |
| 7. | M Hasby, 2017, Perawat Bagian Rawat INAP (Pada RSUD. PETALA BUMI PEKANBARU) | Menggunakan variabel yang sama yaitu Konflik kerja, Beban kerja dan Stres kerja Karyawan | Di dalam penelitian ini menggunakan variabel Komunikasi sedangkan penulis menggunakan variabel Disiplin kerja | Hasil penelitian menunjukan bahwa variabel Konflik kerja dan Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Stres kerja karyawan | Jurnal Online Mahasiswa Fekon, Volume 4, No. 1 |

| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) |
|-----|---|--|--|--|--|
| 8. | Thea Herawati Rahardjo, Choirun Nissa Nurdiyanti, 2018, PT INTI MANUNGGAL SEJAHTERA ABADI | Menggunakan variabel yang sama yaitu Konflik kerja, Beban kerja dan Stres kerja karyawan | Di dalam penelitian ini menggunakan variabel Lingkungan kerja sedngkan penulis menggunakan variabel Disiplin kerja | Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Konflik kerja, dan Beban kerja secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap Stres kerja | Jurnal Manajemen USNI, Volume 2, No. 2 |
| 9. | Dewi Budhiartini, 2021, PT AGRAPERSADA MEDAN | Menggunakan variabel yang sama yaitu Konflik kerja, Beban kerja dan Stres kerja karyawan | Di dalam penelitian ini tidak menggunakan variabel disiplin kerja | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh beban kerja dan konflik kerja secara positif dan signifikan terhadap stres kerja secara simultan dan parsial | Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan, Volume 4, No. 2 |
| 10. | Eva Anggara Yunita, 2018, Studi Kasus Pada Kantor Akuntan Publik di DIY Yogyakarta | Menggunakan variabel yang sama yaitu Konflik, Beban kerja dan Stres kerja karyawan | Di dalam penelitian ini menggunakan variabel Kepuasan Gaji sedngkan penulis menggunakan variabel Disiplin kerja | Hasilnya, Beban kerja secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap Stres kerja auditor. Konflik keluarga tidak berpengaruh terhadap Stres kerja auditor, dan Kepuasan gaji tidak berpengaruh terhadap Stres kerja auditor. | Jurnal Permana Volume X, No. 1 |

2.2 Kerangka Pemikiran

Dalam sebuah organisasi atau perusahaan, terdapat berbagai aspek yang harus berjalan sebagaimana mestinya dan tujuan dari perusahaan tersebut dapat tercapai. Aspek yang terdapat dalam perusahaan tersebut adalah sumber daya manusia/karyawan. Dalam menjalankan pekerjaannya, diperlukan pengelolaan yang baik dari pihak perusahaan agar karyawan tidak merasakan stres dalam kerjanya. Terjadinya peningkatan stres pada aktivitas kerja pegawai disebabkan realisasi hasil pekerjaan harus secepatnya diselesaikan, bahkan pembagian kerja tidak dilakukan secara proporsional, sehingga hasil kerja kurang maksimal.

Stres kerja adalah keadaan dimana karyawan merasa tertekan karena adanya tanggung jawab atau tuntutan dalam pekerjaannya. Sedangkan beban kerja adalah sejumlah tugas yang harus diselesaikan oleh karyawan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Jadi, beban kerja merupakan faktor yang paling sering dihadapi oleh setiap karyawan. Dimana kondisi tersebut dapat memunculkan kondisi stres bagi karyawan. Pernyataan tersebut didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Supardi (dalam Suryaningrum, 2015) menunjukkan bahwa kondisi kerja memperlihatkan kontribusi paling besar terhadap terjadinya stres kerja kemudian tipe kepribadian dan beban kerja. Oleh karenanya, beban kerja dapat dikatakan berpengaruh terhadap stres kerja.

Bila beban kerja lebih kecil dari pada kemampuan karyawan akan muncul perasaan bosan, begitu pula sebaliknya bila beban yang lebih besar dari kemampuan karyawan akan timbul rasa kelelahan sehingga menimbulkan stres

kerja. Pernyataan tersebut didukung oleh Danang Suyonto (dalam Rosyia Wardani, 2020) beban kerja yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan stres. Terdapat beberapa indikator beban kerja yang dikemukakan oleh Suci Koesomowidjojo dalam Septiany (2018: 8) antara lain : 1) Target yang harus dicapai, 2) Kondisi pekerjaan, 3) Penggunaan waktu kerja, dan 4) Lingkungan Kerja.

Stres kerja sebagai suatu keadaan tertekan, baik secara fisik maupun psikologis. Keadaan tertekan tersebut secara umum merupakan kondisi yang memiliki karakteristik bahwa tuntutan lingkungan fisik saja, tetapi juga lingkungan sosial. Lingkungan seperti ini juga terdapat dalam organisasi kerja sebagai tempat setiap anggota organisasi karyawan menggunakan sebagian waktunya dalam kehidupan sehari-hari. Menegakkan disiplin kerja dalam sebuah organisasi kerja merupakan kesadaran dan kesediaan karyawan. Kesadaran adalah sikap seseorang yang secara sukarela menaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya, kesediaan adalah suatu sikap dan tingkah laku dalam melaksanakan peraturan perusahaan, baik yang tertulis maupun tidak. Menurut Sutrisno (2011: 94) menyatakan bahwa terdapat empat indikator disiplin kerja, yaitu: 1) Taat terhadap aturan waktu, 2) Taat terhadap peraturan perusahaan, 3) Taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan, 4) Taat terhadap peraturan lainnya di perusahaan.

Peraturan yang dibuat perusahaan sudah seharusnya ditaati untuk mencapai kenyamanan dalam setiap individu karyawan. Namun, tidak semua karyawan merasa mampu menjalani peraturan perusahaan yang berubah-ubah yang dapat

membuat karyawannya lebih tertekan lagi dalam bekerja. Hal ini berarti bahwa tujuan (pekerjaan) yang dibebankan kepada karyawan harus sesuai dengan kemampuan karyawan bersangkutan, agar dia bekerja sungguh-sungguh dan disiplin dalam mengerjakannya, ditinjau dari faktor yang mempengaruhi disiplin kerja yang dikemukakan oleh Hasibuan (2020: 194).

Perubahan peraturan kerja karena adanya tuntutan tugas yang menuntut karyawan dapat bekerja secara optimal sehingga berdampak juga terhadap stres kerja didukung faktor penyebab stres kerja yang dikemukakan oleh Robbins dan Judge (2015: 430). Namun, persepsi yang berbeda diantara karyawan juga dapat mempengaruhi stres kerja karyawan. Karyawan yang memiliki konflik di tempat kerja seperti perbedaan nilai antar karyawan dan pimpinan. Pernyataan tersebut didukung oleh Dewi dan Handayani (dalam Esther & Sri, 2018) konflik antar dua atau lebih individu diakibatkan oleh banyak faktor, yang sering terjadi karena adanya perbedaan kepribadian. Ketidaksesuaian diantara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok (dalam suatu organisasi/ perusahaan) yang harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja dan atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai, atau persepsi. Indikator konflik yang dipakai sebagai dasar dalam penelitian ini adalah sesuai dengan paradigma Fitriana (2013: 192) adalah sebagai berikut: 1) kesalahan komunikasi, 2) perbedaan tujuan, 3) perbedaan dalam penilaian persepsi, 4) interdependensi aktivitas kerja, dan 5) kesalahan dalam afeksi.

Karena adanya hambatan atau perbedaan komunikasi, persepsi, status, nilai, tujuan dan sikap sehingga salah satu karyawan atau keduanya saling

terganggu. Apabila karyawan sebagai individu tidak dapat dengan segera menyesuaikan diri, maka karyawan dapat mempresepsikan hal ini sebagai tekanan yang dapat mengancam dirinya. Pernyataan ini didukung dengan faktor stres kerja dalam tuntutan antarpribadi yang dikemukakan oleh Robbins dan Judge (2015: 430). Maka ketika karyawan merasa tertekanan ketika adanya konflik di lingkungan kerjanya yang merupakan bagian dari tekanan lingkungan sosial. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhartika (dalam Hasby, 2017), menunjukkan bahwa konflik kerja berpengaruh terhadap terjadinya stres kerja.

Beban kerja merupakan faktor yang dapat mempengaruhi stres kerja. Beban kerja dalam penelitian ini terdiri dari jumlah pekerjaan dan kecepatan. Semakin berat beban yang diberikan, semakin tinggi stres kerja yang dirasakan. Dan untuk disiplin kerja dalam penelitian ini yaitu kesadaran dan kesediaan dari karyawan. Semakin besar tuntutan dalam pekerjaan, maka semakin tinggi stres kerja. Demikian pula dengan konflik kerja, merupakan hal yang mampu memberikan pengaruh terhadap stres kerja. Konflik kerja yang tinggi akan mampu membuat kondisi psikologis dalam kondisi yang tidak baik, sehingga karyawan akan merasakan stres dalam kerjanya. Seperti yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2011: 157) berpendapat bahwa, penyebab stres, antara lain beban kerja yang dirasakan terlalu berat, waktu kerja yang mendesak, kualitas pengawasan kerja yang rendah, iklim yang tidak sehat, otoritas kerja yang tidak memadai yang berhubungan dengan tanggung jawab, konflik kerja, perbedaan nilai antar karyawan dengan pemimpinan yang frustrasi dalam kerja.

Ketika beban kerja yang diberikan terlalu berat dan berlebihan dengan tuntutan peraturan perusahaan yang harus segera diselesaikan, dengan peraturan yang diberikan perusahaan untuk kesadaran dan kesediaan karyawan menaati peraturan tata tertib menimbulkan perbedaan nilai dan pendapat jika tidak sesuai dengan kemampuan karyawan, maka stres kerja karyawan akan meningkat. Untuk itu dibutuhkan sumber positif untuk dapat mengatasi stres kerja supaya tetap rendah, dengan meminimalisir perbedaan kepribadian. Maka stres kerja dapat dikatakan sebagai suatu tantangan yang memberi energi pada individu baik secara psikologis dan fisik sehingga dapat memotivasi dalam hal mempelajari dan menguasai keterampilan serta pekerjaan baru. Tantangan merupakan unsur penting dalam menunjang produktivitas pekerjaan. Karyawan akan nyaman dan puas jika sudah terpenuhinya tantangan yang dihadapi. Namun, sebaliknya akan dapat menimbulkan stres jika tantangan tidak bisa ditangani dengan cara yang benar.

2.3 Hipotesis

Berdasarkan penjelasan kerangka pemikiran tersebut, maka dapat diambil hipotesis sebagai berikut : **“Terdapat Pengaruh Beban Kerja, Disiplin dan Konflik Terhadap Stres (Suatu penelitian pada Karyawan CV Sajodo Karya Gemilang)”**.