

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja Karyawan Produsen Perhiasan

Ni Luh Listu Ayu Padmawati⁽¹⁾

Dewa Nyoman Benni Kusyana⁽²⁾

⁽¹⁾⁽²⁾Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi, Bisnis, dan Pariwisata Universitas Hindu Indonesia
Email : listuayu24@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of interpersonal conflict, workload, and communication on employee work stress. This research was conducted at PT. Bonafactum which is located in Kerobokan Kelod Village. The population in this study were all employees, totaling 404 people. Sampling was determined using the Slovin Formula and a total of 80 people were determined using random sampling technique. The questionnaire was measured using a Likert scale. The instrument test was carried out by testing the validity and reliability of 30 respondents. The analysis technique used is multiple linear regression with SPSS software. The results of the determination test prove that the contribution of interpersonal conflict, workload, and communication to employee work stress is 79.9 percent. The results of the partial significance test prove interpersonal conflict, and workload have a positive and significant effect on work stress, while communication has a negative and significant effect on work stress.

Keywords: *interpersonal conflict; workload; communication; work stress*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh konflik interpersonal, beban kerja, dan komunikasi terhadap stres kerja karyawan. Penelitian ini dilakukan di PT. Bonafactum yang berlokasi di Desa Kerobokan Kelod. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang berjumlah sebanyak 404 orang. Penentuan sampel dilakukan dengan Rumus Slovin dan ditetapkan sebanyak 80 orang dengan teknik *random sampling*. Kuesioner diukur dengan Skala Likert. Uji instrumen dilakukan dengan uji validitas dan reliabilitas terhadap 30 orang responden. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan *software* SPSS. Hasil uji determinasi membuktikan besarnya kontribusi konflik interpersonal, beban kerja, dan komunikasi terhadap stres kerja karyawan sebesar 79,9 persen. Hasil uji signifikansi parsial membuktikan konflik interpersonal, dan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan stres kerja, sedangkan komunikasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja.

Kata kunci : *konflik interpersonal; beban kerja; komunikasi; stres kerja*

Pendahuluan

Cepatnya perubahan yang terjadi di dalam dunia bisnis disebabkan karena terjadinya globalisasi sehingga setiap perusahaan dituntut untuk dapat beradaptasi dengan perubahan. Adaptasi ini menuntut perusahaan untuk melakukan perubahan dengan cepat dengan tetap

memprioritaskan pelanggan. Kondisi menyebabkan munculnya tekanan kepada para karyawan agar perusahaan dapat tetap bertahan hingga bahkan berkembang menjadi lebih baik. Persaingan yang semakin ketat tentu akan berimbas pada tekanan kerja yang dirasakan oleh karyawan yang pada akhirnya mendorong timbulnya stres kerja yang semakin tinggi. Kondisi ini tentunya akan berdampak tidak baik bagi perusahaan karena dapat mengganggu kinerja karyawan dan membuat kinerja perusahaan mengalami penurunan.

Industri perhiasan merupakan salah satu industri yang bisa dikatakan memiliki potensi yang besar, terutama di Bali. Berbagai perusahaan yang memproduksi perhiasan, terutama perhiasan perak bermunculan di Bali, baik yang berskala besar hingga skala kecil. Produk perhiasan perak yang diproduksi di Bali bukan hanya untuk pasar lokal di Bali, namun juga dijual skala nasional hingga untuk diekspor memenuhi pesanan dari negara lain. Setelah berakhirnya masa pandemi Covid 19 maka produsen perhiasan mulai menerima pesanan dalam jumlah yang cukup banyak sehingga hal tersebut mendorong terjadinya tekanan dalam bekerja atau dikenal dengan istilah stres kerja. Kondisi ini juga disebabkan karena pada masa Pandemi Covid 19 banyak karyawan yang berhenti bekerja, baik karena terkena pemutusan hubungan kerja maupun berhenti karena perusahaan tidak lagi sanggup mempekerjakan karyawan.

Stres kerja adalah kondisi di mana seseorang melakukan tindakan yang menyimpang dari fungsi normal sebagai akibat dari kondisi yang muncul dari interaksi individu di dalam pekerjaan yang dikarakterisasikan oleh perubahan seseorang (Indriani *et al.*, 2019). Stres kerja adalah keadaan di mana karyawan merasa tertekan akibat dari pekerjaan yang diterima atau yang menjadi tanggung jawabnya (Ahmad *et al.*, 2019). Stres kerja adalah kondisi tertekan yang muncul dan dirasakan oleh karyawan sebagai akibat dari pekerjaan yang berlebihan atau dengan kata lain melebihi kemampuan yang seharusnya (Hakman *et al.*, 2021). Stres adalah respon fisiologis yang tidak bersifat spesifik atas adanya tuntutan kerja atau beban kerja yang dialami seorang karyawan (Maharani & Budianto, 2019). Berdasarkan definisi-definisi tersebut maka dapat dikemukakan bahwa stres kerja adalah suatu kondisi di mana seorang karyawan merasa tertekan dan menimbulkan reaksi fisiologis karena tuntutan kerja yang berlebih dan atau tidak sesuai kemampuan karyawan.

Stres kerja dapat disebabkan oleh faktor eksternal seorang karyawan yang salah satunya adalah konflik interpersonal (Ellyzar *et al.*, 2017). Konflik interpersonal merupakan konflik yang terjadi antar karyawan yang bersifat pribadi karena adanya rasa tidak suka atau perbedaan pandangan (Benua *et al.*, 2019). Konflik interpersonal adalah konflik yang

berkaitan dengan pertikaian yang terjadi di antara dua orang karyawan yang muncul karena adanya ketidaksamaan dan ketidakselarasan perilaku dari kedua individu (Rajasa & Suarmanayasa, 2023). Konflik interpersonal merupakan salah satu sumber stres kerja yang paling menonjol karena konflik ini memberikan tekanan kerja dan menimbulkan rasa tidak nyaman (Rahmi *et al.*, 2022). Berdasarkan definisi-definisi tersebut maka dapat dikemukakan konflik interpersonal adalah konflik yang muncul di antara dua orang karyawan karena adanya perbedaan pandangan mengenai pekerjaan hingga perbedaan perilaku dalam bekerja.

Beban kerja yang berlebihan akan menimbulkan ketegangan dalam diri karyawan yang pada akhirnya akan meningkatkan stres kerja yang dialami, karena beban kerja berlebih berarti volume kerja yang dirasa terlalu banyak (Maharani & Budianto, 2019). Beban kerja merupakan suatu kondisi yang menunjukkan adanya perbedaan antara kemampuan karyawan dengan tuntutan kerja yang dihadapi dan setiap individu bisa saja merasakan beban yang berbeda (Nurhasanah *et al.*, 2022). Beban kerja dapat diartikan sebagai suatu proses yang dijalani seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan pada suatu jangka waktu tertentu dalam kondisi normal (Nabawi, 2019). Beban kerja berlebih yang dirasakan karyawan akan menimbulkan ketegangan sehingga menyebabkan stres kerja semakin tinggi dan hal ini disebabkan karena perbedaan keahlian yang dimiliki dengan tuntutan kerja (Sulastri & Onsardi, 2020). Berdasarkan definisi-definisi tersebut maka dapat dikemukakan beban kerja kondisi di mana karyawan merasakan terbebani oleh pekerjaan karena adanya ketimpangan antara kemampuan dan volume pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Beban kerja yang berlebihan atau pekerjaan yang tidak diterima tidak sesuai kemampuan akan meningkatkan stres kerja karyawan.

Stres kerja dapat timbul karena kurangnya komunikasi yang terjalin di antara karyawan perusahaan (Dewa & Utama, 2014). Definisi komunikasi secara umum adalah pertukaran informasi yang berisikan mengenai ide dan gagasan dari pengirim pesan terhadap penerima pesan yang dituju (Sukmawati *et al.*, 2020). Komunikasi di dalam organisasi secara spesifik diartikan sebagai proses komunikasi yang terjadi dengan tujuan untuk mencapai tujuan perusahaan melalui penciptaan hubungan yang harmonis (Nur, 2021). Semakin buruk komunikasi yang terjadi maka stres kerja akan meningkat, demikian sebaliknya komunikasi yang terjalin dengan baik dapat mengurangi stres kerja (Hasby *et al.*, 2017). Berdasarkan definisi-definisi tersebut maka dapat dikemukakan komunikasi adalah pertukaran informasi di antara karyawan mengenai ide dan gagasan terkait pekerjaan untuk membantu perusahaan

mencapai tujuan yang ditetapkan. Komunikasi dapat membantu mengurangi stres kerja karena.

Tingginya stres kerja salah satunya dirasakan oleh karyawan PT. Bonafactum yang bergerak dalam industri perhiasan perak. Stres kerja mulai dirasakan ketika perusahaan mendapatkan pesanan produk perhiasan dalam jumlah banyak pasca pandemi Covid 19. Karyawan dituntut untuk bekerja melebihi batas waktu normal agar target produksi dan penjualan dapat tercapai mengingat sejak tahun 2020 hingga 2021 perusahaan kesulitan mendapatkan pesanan karena terjadinya pandemi Covid 19. Sepanjang tahun 2022 terjadi peningkatan jumlah absensi karyawan yang tidak hadir di bulan Mei, Juni dan November menjadi jumlah absensi yang paling tinggi dikarenakan banyak karyawan yang memiliki urusan keluarga dan sakit. Data absensi ini juga dapat menunjukkan karyawan yang sakit dikarenakan stres kerja. Hal ini merupakan tantangan besar bagi perusahaan untuk memperhatikan dari segi Manajemen SDM yang dimana hal ini juga berdampak besar bagi kelangsungan perusahaan dalam menjalankan atau melakukan kegiatan dalam pekerjaan sesuai SOP setiap karyawan pada PT. Bonofactum di Badung.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan pimpinan perusahaan maka diketahui karyawan sering tidak hadir karena sakit atau alasan keperluan keluarga. Kondisi ini dapat dikatakan mengindikasikan terjadi stres kerja di mana salah satu cirinya stres kerja adalah tidak masuk kerja. Wawancara yang dilakukan dengan 15 orang karyawan memberikan informasi bahwa stres kerja meningkat karena adanya konflik interpersonal. Masalah ini terus terjadi karena karyawan merasa tidak pernah ada penyelesaian yang signifikan seperti mengadakan rapat secara berkala untuk menyamakan persepsi terkait pekerjaan. Kurangnya koordinasi antara departemen juga menyebabkan terjadinya konflik interpersonal antar karyawan lintas departemen. Konflik ini membuat karyawan merasakan adanya tekanan dalam bekerja sehingga mendorong karyawan memilih tidak pergi bekerja dengan alasan sakit.

Permasalahan lain yang terjadi adalah banyaknya volume pekerjaan yang diterima oleh karyawan. Banyaknya pesanan yang harus diselesaikan membuat karyawan harus bekerja lebih keras agar target penjualan dapat tercapai. Kondisi ini mengindikasikan tingginya beban kerja yang dirasakan oleh karyawan. Selain itu, juga terjadi permasalahan jumlah tenaga kerja yang tidak memenuhi jumlah minimal karena ada karyawan yang berhenti bekerja terutama yang dirumahkan saat pandemi Covid 19 namun memilih tidak kembali bekerja. Hasil wawancara juga memberikan informasi kurangnya komunikasi yang

terjadi di antara para karyawan sehingga seringkali pelaksanaan suatu pekerjaan menjadi terhambat karena karyawan tidak mengetahui apa yang harus dikerjakan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh konflik interpersonal, beban kerja, dan komunikasi terhadap stres kerja.

Semakin tinggi intensitas konflik interpersonal yang dirasakan oleh karyawan maka akan membuat stres kerja meningkat dengan signifikan yang telah terbukti secara empiris pada tenaga perawan di rumah sakit (Dewi *et al.*, 2022). Stres kerja pegawai bidang pengawasan dan sertifikasi benih tanaman pangan juga terbukti akan meningkat dengan signifikan apabila konflik interpersonal mengalami peningkatan (Pratama & Fuadati, 2021). Penelitian oleh Ariyanto & Handayani (2021) juga membuktikan adanya pengaruh positif dan signifikan dari konflik interpersonal terhadap stres kerja. Penelitiannya lainnya juga melaporkan temuan serupa yaitu stres kerja akan meningkat signifikan apabila konflik interpersonal mengalami peningkatan (Suhendra *et al.*, 2021; Reppi *et al.*, 2020)

H₁ : Konflik Interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja.

Beban kerja yang dirasakan semakin tinggi akan membuat stres kerja tenaga perawat meningkat dengan signifikan (Sunarti *et al.*, 2021). Temuan serupa juga dilaporkan oleh Safitri & Astutik (2019) yang melaporkan peningkatan stres kerja akan terjadi dengan signifikan apabila beban kerja mengalami peningkatan. Penelitian pada berbagai sektor juga membuktikan beban kerja yang meningkat akan mengakibatkan peningkatan stres kerja secara signifikan pada instansi Kepolisian Republik Indonesia (Purwanto & Sahrah, 2020) dan perusahaan pangan (Pajow *et al.*, 2020).

H₂ : Beban Kerja berpengaruh positif signifikan terhadap stres kerja.

Komunikasi yang terjalin dengan baik akan menekan terjadinya stres kerja pada karyawan (Dewa & Utama, 2014). Semakin buruk komunikasi yang terjadi maka stres kerja akan meningkat, demikian sebaliknya komunikasi yang terjalin dengan baik dapat mengurangi stres kerja (Hasby, 2017). Bukti empiris pengaruh komunikasi terhadap stres kerja membuktikan semakin baik komunikasi antar karyawan maka akan menekan stres kerja secara signifikan (Lestari & Ratnasari, 2018).

H₃ : Komunikasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja.

Metode Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif asosiatif dengan tujuan utama untuk mengetahui hubungan sebab dan akibat dari suatu variabel terhadap variabel lainnya. Lokasi penelitian yang ditetapkan adalah PT. Bonafactum yang berlokasi

di Kabupaten Bali dengan pertimbangan kemudahan mendapatkan responden. Variabel penelitian ini terbagi menjadi dua kategori yaitu variabel bebas (komunikasi interpersonal, beban kerja, dan komunikasi) dan variabel terikat (stres kerja). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang tercatat hingga akhir tahun 2022 sebanyak 404 orang dan rumus Slovin digunakan sebagai teknik penentuan ukuran sampel sehingga diperoleh sebanyak 80 orang sampel dengan metode *proportionate random sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner di mana skala pengukuran yang digunakan adalah Skala Likert lima pilihan jawaban. Kuesioner terdiri atas total 19 *item* pernyataan dengan rincian empat butir pernyataan untuk mengukur konflik interpersonal dan masing-masing lima *item* pernyataan untuk mengukur beban kerja, komunikasi, dan stres kerja. Sesuai dengan hipotesis yang diajukan maka penelitian ini menggunakan teknik regresi linear berganda menggunakan *software* SPSS.

Hasil dan Pembahasan

Pengujian instrumen terhadap total 19 *item* pernyataan dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 1. Uji instrumen dilakukan dengan melibatkan 30 orang responden bagian dari populasi namun di luar sampel target. Hasil uji validitas dengan menggunakan *software* SPSS menunjukkan koefisien korelasi setiap butir *item* pernyataan memiliki nilai melebihi 0,30 sehingga instrumen dinyatakan valid. Pengujian reliabilitas membuktikan instrumen memiliki tingkat konsistensi yang baik dengan nilai *cronbach's alpha* setiap butir pernyataan melebihi 0,60. Dengan demikian maka instrumen dapat digunakan untuk penelitian lebih lanjut.

Tabel 1. Hasil Uji Instrumen

| Variabel | Item pernyataan | Koefisien korelasi | Ket. | <i>Cronbach's alpha</i> | Ket. |
|-----------------------|-----------------|--------------------|-------|-------------------------|----------|
| Konflik interpersonal | No. 1 - 4 | | | 0,859 | |
| Beban kerja | No. 5 - 9 | >0,30 | Valid | 0,882 | Reliabel |
| Komunikasi | No. 10 - 14 | | | 0,934 | |
| Stres kerja | No. 15 - 19 | | | 0,949 | |

Sumber : data diolah, 2023

Karakteristik responden penelitian ini diidentifikasi ke dalam empat kategori yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan, dan lama bekerja.

1. Berdasarkan Tabel 2 maka diketahui komposisi responden dari segi jenis kelamin berimbang yaitu laki-laki sebanyak 39 orang dan perempuan 41 orang. Hasil ini disebabkan karena perusahaan tidak menetapkan syarat karyawan berdasarkan jenis

kelamin di mana pekerjaan yang ada di PT. Bonafactum dapat dikerjakan oleh laki-laki dan perempuan.

2. Berdasarkan usia diketahui responden berusia 35 – 44 tahun sebanyak 27 orang dan 25 – 34 tahun sebanyak 25 orang memiliki jumlah yang tidak berbeda signifikan. Hasil ini disebabkan karena perusahaan memang lebih banyak membutuhkan karyawan dengan usia produktif mengingat pekerjaan yang ada menuntut kondisi fisik dan kesehatan yang masih baik.
3. Responden dengan latar belakang pendidikan SMA/ sederajat dan Diploma merupakan yang terbanyak dibanding latar belakang pendidikan lainnya, yaitu masing-masing 33 orang dan 32 orang. Hasil ini disebabkan karena karyawan dengan kualifikasi pendidikan SMA/ sederajat dan Diploma lebih banyak dibutuhkan terutama untuk posisi pelaksana, sedangkan karyawan dengan latar belakang Sarjana (S1) diutamakan untuk posisi manajerial yang jumlahnya tidak banyak tersedia.
4. Berdasarkan lama bekerja maka diketahui tidak terdapat perbedaan signifikan di antara ketiga kriteria lama bekerja. Hasil ini disebabkan karena adanya perputaran karyawan baru yang terjadi setelah pandemi Covid 19 dan masih banyak karyawan yang juga memilih tetap bertahan untuk bekerja di PT. Bonafactum karena percaya kondisi ekonomi akan kembali normal walau saat itu sedang pandemi Covid 19. Karakteristik responden ini diperoleh dari hasil pendistribusian kuesioner kepada 80 orang responden.

Tabel 2. Karakteristik Responden

| Kategori | Pilihan | Jumlah | |
|---------------|----------------------|--------|--------|
| | | Orang | Persen |
| Jenis kelamin | Laki-laki | 39 | 48,75 |
| | Perempuan | 41 | 51,25 |
| | Total | 80 | 100 |
| Usia | 17 - 24 tahun | 12 | 15 |
| | 25 - 34 tahun | 25 | 31,25 |
| | 35 - 44 tahun | 27 | 33,75 |
| | Lebih dari 44 tahun | 16 | 20 |
| | Total | 80 | 100 |
| Pendidikan | SMA/ sederajat | 33 | 41,25 |
| | Diploma | 32 | 40 |
| | Sarjana (S1) | 15 | 18,75 |
| | Pascasarjana (S2/S3) | 0 | 0 |
| | Total | 80 | 100 |
| Lama bekerja | Kurang dari 3 tahun | 25 | 31,25 |
| | 3 - 6 tahun | 30 | 37,5 |
| | Lebih dari 6 tahun | 25 | 31,25 |
| | Total | 80 | 100 |

Sumber : data diolah, 2023

Hasil uji asumsi klasik dapat dilihat pada Tabel 3 yang terdiri atas normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Uji normalitas dilakukan dengan kriteria $Asymp.Sig(2-tailed) > 0,05$ sehingga dapat dinyatakan uji normalitas telah memenuhi syarat. Uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan VIF di mana nilai *tolerance* telah melebihi 0,1 dan VIF kurang dari 10 sehingga dapat dikonfirmasi tidak terjadi gejala multikolinearitas. Nilai Sig harus melebihi 0,05 agar tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dan dapat dilihat bahwa nilai Sig setiap variabel bebas telah melebihi 0,05.

Tabel 3. Hasil Uji Asumsi Klasik

| Variabel | Normalitas | Multikolinearitas | | Heteroskedastisitas |
|-----------------------|---------------------|-------------------|-------|---------------------|
| | Asymp.Sig(2-tailed) | Tolerance | VIF | Sig |
| Konflik interpersonal | | 0,276 | 3,626 | 0,528 |
| Beban kerja | 0,201 | 0,273 | 3,664 | 0,378 |
| Komunikasi | | 0,243 | 4,111 | 0,665 |

Sumber : data diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 4 maka diketahui nilai *R square* sebesar 0,799 sehingga dapat dinyatakan stres kerja karyawan sebesar 79,9 persen disebabkan oleh kombinasi konflik interpersonal, beban kerja, dan komunikasi. Nilai Sig dari uji kelayakan model menunjukkan kurang dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) sehingga syarat kelayakan model regresi telah terpenuhi.

Tabel 4. Uji Determinasi dan Kelayakan Model

| Model | R Square | F | Sig. |
|-------|----------|---------|-------------------|
| 1 | 0,799 | 100,391 | .000 ^b |

Sumber : data diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 5 maka diketahui persamaan regresi penelitian ini adalah $Y = 9,242 + 0,491 X_1 + 0,509 X_2 - 0,660 X_3 + e$. Besarnya stres kerja dengan asumsi variabel bebas bersifat konstan atau tetap adalah sebesar 9,242 satuan dengan mengacu pada nilai *constant*.

Tabel 5. Uji Signifikansi Parsial

| Variabel | Unstandardized Coefficients | | Sig | Ket. |
|-----------------------|-----------------------------|------------|-------|--------------------|
| | B | Std. Error | | |
| Constant | 9,242 | 1,333 | 0,000 | |
| Konflik interpersonal | 0,491 | 0,118 | 0,000 | Positif signifikan |
| Beban kerja | 0,509 | 0,111 | 0,000 | Positif signifikan |
| Komunikasi | -0,660 | 0,107 | 0,000 | Negatif signifikan |

Variabel terikat : Stres kerja

1. Pengaruh Konflik interpersonal Terhadap Stres kerja

Hasil penelitian membuktikan konflik interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja yang didasarkan pada nilai koefisien regresi konflik interpersonal sebesar 0,491 (positif) dan nilai sig. $0,000 < \alpha 0,05$ sehingga H_1 diterima. Hasil ini berarti jika terjadi peningkatan konflik interpersonal (X_1) maka akan menyebabkan terjadinya peningkatan stres kerja karyawan PT. Bonafactum(Y) secara signifikan.

Konflik interpersonal adalah konflik yang timbul di antara seseorang dengan orang lainnya karena adanya perbedaan sudut pandang mengenai suatu hal. Konflik interpersonal dalam penelitian ini diukur dengan indikator perbedaan pendapat, perbedaan latar belakang budaya, perbedaan kepribadian, dan perbedaan kepentingan secara keseluruhan dipersepsikan tinggi oleh responden yang artinya menurut responden konflik interpersonal yang terjadi di PT. Bonafactum termasuk tinggi. Tingginya konflik interpersonal ini memicu terjadinya peningkatan stres kerja karena karyawan akan dihadapkan pada tingginya perbedaan pendapat yang apabila tidak diselesaikan maka akan membuat karyawan merasa tertekan dalam melakukan pekerjaan. Pekerjaan juga menjadi sulit untuk diselesaikan ketika terjadi konflik interpersonal. Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dewi *et al.* (2022), Pratama & Fuadati (2021), Ariyanto & Handayani (2021), Suhendra *et al.* (2021), serta Reppi *et al.* (2020) yang membuktikan konflik interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja.

Implikasi penelitian ini adalah manajemen PT. Bonafactum sebaiknya mulai memperhatikan adanya permasalahan konflik interpersonal yang terjadi pada karyawan karena dapat meningkatkan stres kerja yang dialami. Perusahaan sebaiknya mengambil tindakan nyata untuk mengatasi permasalahan ini agar tidak mengganggu jalannya pekerjaan.

2. Pengaruh beban kerja terhadap stres kerja

Hasil penelitian membuktikan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja yang diketahui dari nilai koefisien regresi beban kerja sebesar 0,509 (positif) dan nilai sig. $0,000 < \alpha 0,05$ sehingga H_2 diterima. Hasil ini berarti jika terjadi peningkatan beban kerja (X_2) maka akan menyebabkan terjadinya peningkatan stres kerja karyawan PT. Bonafactum (Y) secara signifikan (nyata).

Beban kerja adalah jumlah atau volume pekerjaan yang diberikan kepada karyawan dan harus diselesaikan oleh seorang karyawan dalam suatu kurun waktu tertentu. Beban kerja dalam penelitian ini diukur dengan indikator menangani pekerjaan, menerima

informasi, mengambil keputusan, waktu penyelesaian tugas, dan kesesuaian dengan SOP secara keseluruhan dipersepsikan tinggi oleh responden yang artinya menurut responden beban kerja yang dihadapi di PT. Bonafactum termasuk artinya. Penilaian ini disebabkan karena menurut responden karena banyaknya pesanan pelanggan yang harus diselesaikan dalam kurun waktu yang terbatas dan kapasitas produksi yang juga terbatas. Karyawan seringkali diberikan pekerjaan atau tugas di saat pekerjaan sebelumnya belum terselesaikan sehingga hal tersebut membuat karyawan merasa terbebani. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sunarti *et al.* (2021), Safitri & Astutik (2019), Purwanto & Sahrar (2020), serta Pajow *et al.*, (2020) yang membuktikan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja.

Implikasi penelitian ini adalah beban kerja yang semakin tinggi akan mengakibatkan stres kerja karyawan mengalami peningkatan. Apabila kondisi ini dibiarkan maka akan mengganggu produktivitas karyawan dan memberikan dampak negatif yaitu tidak tercapainya target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Perusahaan sebaiknya mulai memperhatikan masalah beban kerja yang ada mengingat saat ini dihadapkan pada peningkatan pesanan dari pelanggan.

3. Pengaruh Komunikasi Terhadap Stres kerja

Hasil penelitian membuktikan komunikasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja yang dibuktikan dengan nilai koefisien regresi komunikasi sebesar -0,660 (positif) dan nilai sig. $0,000 < \alpha 0,05$ sehingga H_3 diterima. Hasil ini berarti jika terjadi peningkatan komunikasi (X_3) maka akan menyebabkan terjadinya penurunan stres kerja karyawan PT. Bonafactum (Y) secara signifikan (nyata).

Komunikasi adalah proses penyampaian ide, gagasan, dan informasi dari seseorang karyawan kepada karyawan lainnya terutama yang menyangkut pekerjaan. Komunikasi dalam penelitian ini diukur dengan indikator keterbukaan komunikasi, memberikan ide atau gagasan, menanggapi ide atau pendapat, kegiatan berdiskusi, dan menerima kesepakatan secara keseluruhan dipersepsikan baik oleh responden yang artinya menurut responden komunikasi di antar karyawan berjalan dengan baik. Komunikasi yang dilakukan tidak hanya antar karyawan di dalam satu departemen juga dilakukan oleh karyawan lintas departemen karena setiap departemen saling memiliki ketergantungan. Komunikasi dilakukan bukan hanya dalam aktivitas sehari-hari karyawan, namun juga coba dibangun dengan melakukan rapat secara rutin di mana

setiap karyawan akan diminta untuk menyampaikan ide atau gagasannya kepada perusahaan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Lestari & Ratnasari (2018) yang membuktikan komunikasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja.

Implikasi hasil penelitian ini adalah komunikasi merupakan variabel yang dapat menurunkan stres kerja yang dialami oleh karyawan. Perusahaan sebaiknya mulai memperhatikan komunikasi yang terjalin di antara karyawan baik komunikasi horizontal yang terjadi antar sesama karyawan, komunikasi vertikal yang terjadi antara karyawan dengan atasan, dan komunikasi diagonal yang terjadi antara lintas divisi. Komunikasi yang baik akan menurunkan ketegangan atau stres yang dialami karyawan karena ide, gagasan, maupun rincian pekerjaan yang harus dikerjakan dapat dipahami dengan baik.

Simpulan

Hasil analisis membuktikan secara parsial konflik interpersonal dan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja, sedangkan komunikasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja. Dengan demikian, maka konflik interpersonal dan beban kerja memiliki dampak yang sama terhadap stres kerja yaitu peningkatan masing-masing dari konflik interpersonal dan beban kerja akan mengakibatkan stres kerja meningkat secara signifikan, sedangkan komunikasi yang semakin baik akan menurunkan stres kerja secara signifikan. Beban kerja merupakan variabel yang lebih dominan mempengaruhi stres kerja, sedangkan komunikasi merupakan satu-satunya variabel yang dapat menurunkan stres kerja karyawan.

Terkait konflik interpersonal maka dapat dipertimbangkan untuk secara rutin memberikan pelatihan pengembangan kepribadian kepada karyawan sehingga setiap karyawan memahami karakter masing-masing dan dapat saling memahami satu sama lainnya. Terkait dengan beban kerja maka dapat disarankan meninjau ulang setiap pekerjaan yang ada dengan SOP sehingga hal tersebut tidak membuat karyawan menjadi bingung dalam bekerja. Terkait variabel komunikasi maka dapat disarankan untuk memberikan kesempatan kepada setiap karyawan untuk menyampaikan ide dan gagasan, serta meminta karyawan untuk memberikan tanggapan atas masukan dari karyawan lainnya.

Daftar Pustaka

Ahmad, Y. ., Tewal, B. ., & Taroreh, R. N. (2019). "Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Fif Group Manado." *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(3), 2303–1174.

-
- Ariyanto, O. Y., & Handayani, W. P. P. (2021). "Pengaruh Konflik Interpersonal, Beban Kerja, Mutasi, Dan Komunikasi Terhadap Stres Kerja Pegawai Sekretariat DPRD Kabupaten Madiun." *JRMA | Jurnal Riset Manajemen Dan Akuntansi*, 9(2), 96–108.
- Benua, M. G. N., Lengkong, V. P. K., & Pandowo, M. C. (2019). "Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Konflik Interpersonal Dan Mutasi Kerja Terhadap Stres Kerja Pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil V Manado." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(3), 3698–3707.
- Dewa, I. M. B. I., & Utama, I. W. M. (2014). "Pengaruh Komunikasi, Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Stres Kerja Pegawai Pada PD. Pasar Kota Singaraja Unit Pasar Anyar." *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 3(1), 250656.
- Dewi, P., Efendi, I., & Afriani, M. (2022). "Pengaruh Konflik Interpersonal Dan Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Perawat Di Ruang Rawat Inap RSUD Gunung Tua Kabupaten Padang Lawas Utara Tahun 2021." *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 8(1), 146–154.
- Ellyzar, N., Yunus, M., & AMri, A. (2017). "Pengaruh Mutasi Kerja, Beban Kerja, Dan Konflik Interpersonal Terhadap Stress Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Pegawai BPKP Perwakilan Provinsi Aceh." *Bisnis Unsyiah*, 1(1), 35–45.
- Hakman, H., Suhadi, S., & Nani, Y. (2021). "Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, Motivasi Kerja Terhadap Kinerja." *Nursing Care and Health Technology Journal*, 1(2), 47–54.
- Hasby, M., Hendriani, S., & Indarti, S. (2017). "Pengaruh Konflik Kerja, Beban Kerja Dan Komunikasi Terhadap Stres Kerja Perawat Bagian Rawat Inap (Pada Rsud. Petala Bumi Pekanbaru)." *JOM Fekon*, 4(1), 884–898.
- Indriani, A., Yuliantini, N. N., & Bagia, I. W. (2019). "Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan." *E-Journal Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen*, 7, 33–41.
- Lestari, E. E. D., & Ratnasari, S. L. (2018). "Pengaruh Konflik Interpersonal, Beban Kerja, Dan Komunikasi Terhadap Stres Kerja Karyawan PT. Viking Engineering Batam." *Jurnal Trias Politika*, 2(2), 163–177.
- Maharani, R., & Budiando, A. (2019). "Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Dan Kinerja Perawat Rawat Inap Dalam." *Journal Of ManagementReview*, 3(2), 327–332.
- Nabawi, R. (2019). "Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai." *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(2), 170–183.
- Nur, I. (2021). "Pengaruh Konflik Kerja dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bina Artha Ventura." *Amsir Management Journal*, 2(1), 1–6.
- Nurhasanah, N., Jufrizen, J., & Tupti, Z. (2022). "Pengaruh Etika Kerja, Budaya Organisasi Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening." *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 5(1), 245–261.
- Pajow, C., Kawatu, P., & Rattu, J. (2020). "Hubungan Antara Beban Kerja, Masa Kerja Dan Kejenuhan Kerja Dengan Stres Kerja Pada Tenaga Kerja Area Opening Sheller PT. Sasa Inti Kecamatan Tenga Kabupaten Minahasa Selatan." *Kesmas*, 9(7), 29.
- Pratama, A. N., & Fuadati, S. R. (2021). "Pengaruh Konflik Interpersonal, Beban Kerja Terhadap Stress Kerja UPT Pengawasan dan Sertifikasi Benih Tanaman Pangan dan Hortikultura." *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 10(9), 1–22.
- Purwanto, A. B., & Sahrah, A. (2020). "Resiliensi Dan Beban Kerja Terhadap Stress Kerja Pada Polisi Lalu Lintas." *Psikostudia : Jurnal Psikologi*, 9(3), 260.
- Rahmi, R., Latipun, L., & Winarsunu, T. (2022). "Konflik Interpersonal dan Iklim Organisasi terhadap Komitmen Afektif Organisasi Karyawan." *Psyche 165 Journal*, 15(1), 25–30.
-

-
- Rajasa, G. K., & Suarmanayasa, I. N. (2023). "Pengaruh Beban Kerja Dan Konflik Interpersonal Terhadap Stres Kerja Pada Pekerja Krematorium Desa Adat Buleleng." *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 5(1), 53–63.
- Reppi, B., Sumampouw, O. J., & Lestari, H. (2020). "Faktor-faktor Risiko Stres Kerja pada Aparatur Sipil Negara." *Sam Ratulangi Journal of Public Health*, 1(1), 033.
- Safitri, L. N., & Astutik, M. (2019). "Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Dengan Mediasi Stress Kerja." *JMD: Jurnal Riset Manajemen & Bisnis Dewantara*, 2(1), 13–26.
- Suhendra, A. J., Abdurrahman, D., & Firdaus, S. (2021). "Pengaruh Konflik Interpersonal dan Beban Kerja terhadap Stres Kerja Karyawan Marchesini Group Indonesia." *Prosiding Manajemen*, 7(1), 154–159.
- Sukmawati, E., Ratnasari, S. L., & Zulkifli, Z. (2020). "Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi, Pelatihan, Etos Kerja, Dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan." *Dimensi*, 9(3), 461–479.
- Sulastri, S., & Onsardi, O. (2020). "Pengaruh Stres Kerja, Dan Beban Kerja, Terhadap Kinerja Karyawan." *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 2(1), 1–9.
- Sunarti, E., Supriyati, S., & Junaidi, J. (2021). "Hubungan Antara Beban Kerja Dengan Stres Kerja Pada Perawat Pelaksana Ruang Rawat Inap." *Jurnal Psikologi Malahayati*, 3(1), 20–27.