

BAB II

LANDASAN TEORI, PENELITIAN SEBELUMNYA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi, karena manusia menjadi perencanaan, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Tujuan tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif karyawan meskipun alat-alat yang di miliki perusahaan begitu canggih. Alat-alat canggih yang di miliki perusahaan tidak ada manfaatnya bagi perusahaan, jika peran karyawan tidak diikutsertakan. Manajemen sumber daya manusia (MSDM) menjadi bagian dari manajemen yang fokus pada peranan pengaturan manusia dalam mewujudkan tujuan organisasi atau perusahaan. Berikut beberapa pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia :

Menurut Fahmi (2017 : 1) manajemen sumber daya manusia (*human resources management*) adalah rangkaian aktivitas organisasi yang diarahkan untuk menarik, mengembangkan, dan mempertahankan tenaga kerja yang efektif.

Menurut Schuler dalam Sutrisno (2014 : 6) mengartikan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan pengakuan tentang pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia yang sangat penting dalam memberi kontribusi bagi

tujuan-tujuan organisasi dan menggunakan beberapa dan kegiatan untuk memastikan bahwa SDM tersebut digunakan secara efektif dan adil bagi kepentingan individu, organisasi dan masyarakat.

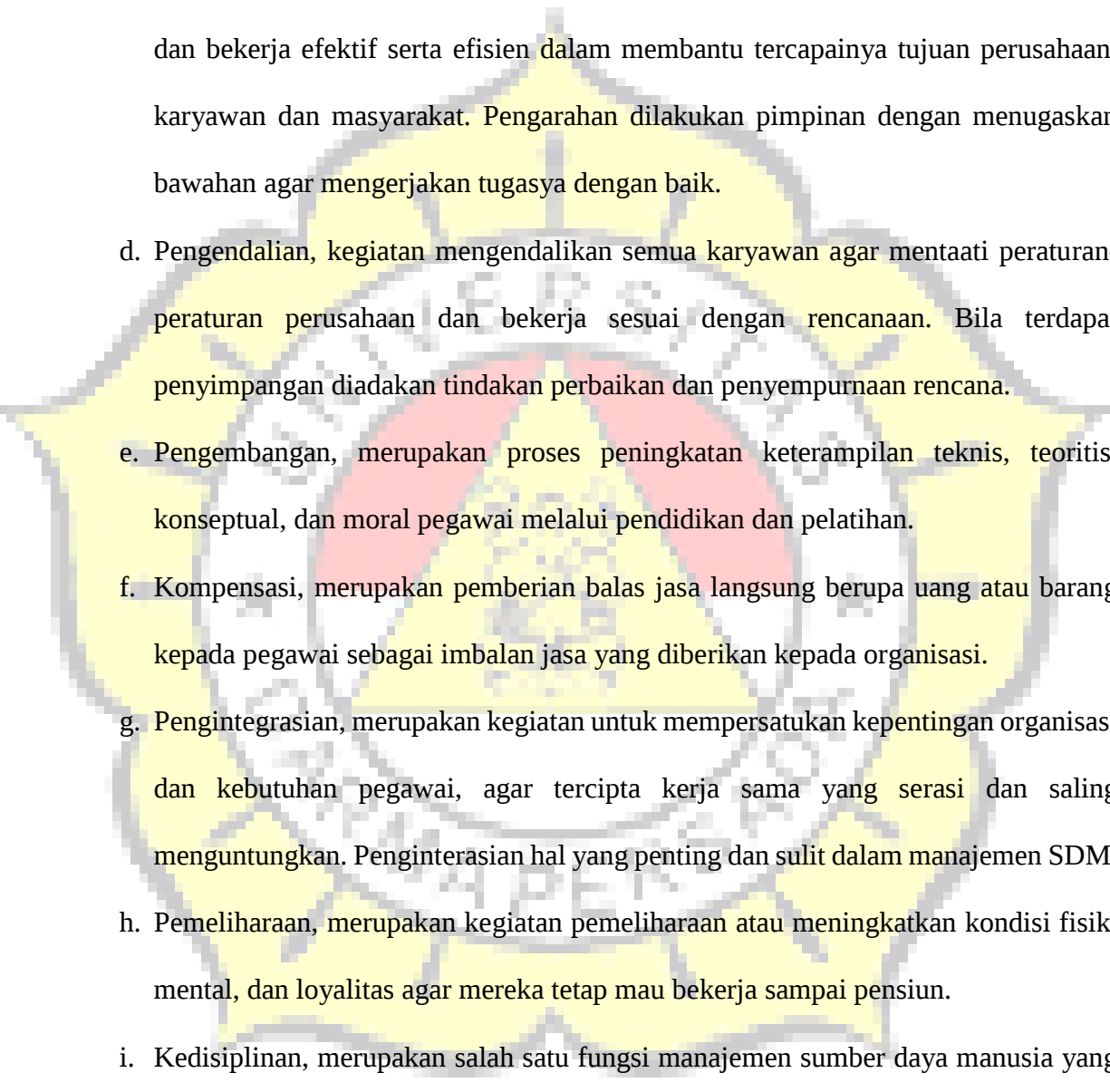
Menurut Sutrisno (2014 : 6) Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan pengakuan tentang pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia yang sangat penting dalam memberi kontribusi bagi tujuan-tujuan organisasi, dan menggunakan beberapa fungsi dan kegiatan untuk memastikan bahwa sumber daya manusia tersebut digunakan secara efektif dan adil bagi kepentingan individu, organisasi, dan masyarakat.

Berdasarkan beberapa pendapat menurut para ahli di atas, dapat disimpulkan manajemen sumber daya manusia merupakan suatu pengelolaan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan secara efektif dan efisien agar dapat membantu terwujudnya tujuan dari perusahaan.

2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Sutrisno (2014:9) mendefinisikan fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia, sebagai berikut :

- a. Perencanaan, kegiatan untuk merencanakan tenaga kerja secara efektif dan efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan. Perencanaan dilakukan dengan menetapkan program kepegawaian. Program kepegawaian meliputi pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, kedisiplinan, dan pemberhentian karyawan.

- 
- b. Pengorganisasian, kegiatan untuk mengatur pegawai dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bentuk bagan organisasi.
 - c. Pengarahan, kegiatan untuk mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Pengarahan dilakukan pimpinan dengan menugaskan bawahan agar mengerjakan tugasnya dengan baik.
 - d. Pengendalian, kegiatan mengendalikan semua karyawan agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana. Bila terdapat penyimpangan diadakan tindakan perbaikan dan penyempurnaan rencana.
 - e. Pengembangan, merupakan proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral pegawai melalui pendidikan dan pelatihan.
 - f. Kompensasi, merupakan pemberian balas jasa langsung berupa uang atau barang kepada pegawai sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada organisasi.
 - g. Pengintegrasian, merupakan kegiatan untuk mempersatukan kepentingan organisasi dan kebutuhan pegawai, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan. Pengintegrasian hal yang penting dan sulit dalam manajemen SDM.
 - h. Pemeliharaan, merupakan kegiatan pemeliharaan atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas agar mereka tetap mau bekerja sampai pensiun.
 - i. Kedisiplinan, merupakan salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia yang penting dan merupakan kunci terwujudnya tujuan organisasi, karena tanpa adanya kedisiplinan, maka sulit mewujudkan tujuan maksimal.
 - j. Pemberhentian, merupakan putusnya hubungan kerja seorang

pegawai dari suatu organisasi.

Dari definisi diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa fungsifungsi dari manajemen sumber daya manusia adalah menerapkan dan mengelola sumber daya manusia secara tepat untuk organisasi/perusahaan agar dapat berjalan efektif, guna mencapai tujuan yang telah dibuat, serta dapat dikembangkan dan dipelihara agar fungsi organisasi dapat berjalan seimbang dan efisien.

3. Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen adalah fungsi yang berhubungan dengan mewujudkan hasil tertentu melalui kegiatan orang-orang. Hal ini berarti bahwa sumber daya manusia berperan penting dan dominan dalam manajemen. Berikut peranan manajemen sumber daya manusia menurut Hasibuan (2017 : 14) :

- a. Menetapkan jumlah, kualitas, dan penempatan tenaga kerja yang efektif sesuai dengan kebutuhan perusahaan berdasarkan *job description, job specification, job requirement, and job evaluation*.
- b. Menetapkan penarikan, seleksi, dan penempatan karyawan berdasarkan asas *the right man in the right place and the right main in the right job*.
- c. Menetapkan program kesejahteraan, pengembangan, promosi, dan pemberhentian.
- d. Meramalkan penawaran dan permintaan sumber daya manusia pada masa yang akan datang.

- e. Memperkirakan keadaan perekonomian pada umumnya dan perkembangan perusahaan pada khususnya.
- f. Memonitor dengan cermat undang-undang perburuhan dan
- g. kebijaksanaan pemberian balas jasa perusahaan-perusahaan sejenis.
- h. Memonitor kemajuan teknik dan perkembangan serikat buruh.
- i. Melaksanakan pendidikan, latihan dan penilaian prestasi karyawan.
- j. Mengatur mutasi karyawan baik vertikal maupun horizontal.
- k. Mengatur pensiun, pemberhentian, dan pesangonnya.

2.1.2 Stres Kerja

1. Pengertian Stres Kerja

Menurut Charles D. Spielberger dalam Rivai (2017 : 307) mengatakan bahwa stres kerja adalah tuntutan-tuntutan *eksternal* mengenai seseorang, misalnya objek-objek dalam lingkungan atau suatu stimulus yang secara objektif adalah berbahaya. Stres juga bisa diartikan sebagai tekanan, ketegangan atau gangguan tidak menyenangkan yang berasal dari diri seseorang.

Menurut Mangkunegara (2016 : 157) stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan.

Sedangkan menurut Baron & Greenberg dalam Rivai (2017 : 308) mendefinisikan stres sebagai reaksi-reaksi emosional dan psikologis yang terjadi pada suatu dimana tujuan individu mendapat halangan dan tidak mengatasinya.

Berdasarkan definisi-definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan suatu keadaan yang muncul dari diri seseorang karyawan yang diakibatkan

adanya tuntutan pekerjaan serta ketidaksesuaian antara harapan dan hasil yang diterima.

2. Jenis Stres Kerja

Menurut Quick dalam Rivai (2017 : 310) mengemukakan stres menjadi dua, yaitu :

a. *Eustress* (stres positif)

Eustress merupakan hasil dari respon terhadap stres yang bersifat sehat, positif dan *konstruktif* (bersifat membangun). Hal tersebut termasuk kesejahteraan individu dan juga organisasi yang diasosiasikan dengan pertumbuhan, fleksibilitas, kemampuan adaptasi dan tingkat *performance* yang tinggi.

b. *Distress* (stres negatif)

Distress merupakan hasil dari respon terhadap stres yang bersifat tidak sehat, negatif dan *destruktif* (bersifat merusak). Hal tersebut konsekuensi individu dan juga organisasi seperti penyakit kardiovaskular dan tingkat kehadiran (*absenteesm*) yang tinggi, yang diasosiasikan dengan keadaan sakit, penurunan dan kematian.

3. Sifat Dasar Stres

Menurut Ivanko dalam Hamali (2018 : 242) sifat dasar stres dapat dikelompokkan menjadi 4 aspek, yaitu :

a. Stres dapat dialami baik yang disebabkan oleh peluang maupun ancaman.

Peluang adalah sesuatu yang memiliki potensi bagi keuntungan seseorang, sedangkan tantangan adalah sesuatu yang memiliki potensi mengancam seseorang.

Peluang dapat berupa pembelajaran keahlian-keahlian baru atau memperoleh pekerjaan baru yang dapat

membuat karyawan merasa tertekan ketika kehilangan keberuntungan diri dan rasa takut yang tidak akan mampu ditunjukkan pada tingkatan yang dapat di terima. Organisasi yang mengurangi ukuran kekuatan kerjanya akan membuat karyawan mengalami stres karena adanya ancaman terhadap keamanan keuangan, kesejahteraan psikologis dan pengembangan karir karyawan.

- b. Aspek stres yang berupa ancaman atau peluang yang di alami dianggap penting oleh seseorang.

Ancaman atau peluang tersebut dianggap penting karena memiliki potensi yang mempengaruhi kesejahteraan seseorang yang dapat membuat seseorang bahagia, sehat dan makmur.

- c. Aspek stres yang berupa ketidakpastian.

Orang yang mengalami peluang atau ancaman yang penting tidak yakin untuk secara efektif menangani suatu peluang atau ancaman, bahkan biasanya tidak mengalami stres.

- d. Aspek stres yang berasal dalam persepsi.

Seseorang mengalami stres tergantung pada bagaimana seseorang merasakan peluang-peluang dan ancaman-ancaman potensial, dan bagaimana seseorang merasakan kecakapan-kecakapan yang berhubungan dengannya. Seseorang mungkin merasa perubahan jabatan atau promosi sebagai suatu peluang untuk belajar dan kemajuan karir, namun orang lain mungkin merasa perubahan jabatan

atau promosi yang sama sebagai suatu ancaman karena berpotensi menuju kegagalan.

4. Gejala Stres Kerja

Menurut Hamali (2018 : 246) mengemukakan gejala stres di tempat kerja, yaitu :

- a. Gejala Stres pada Tingkat Individu, terdiri dari :
 - 1.) Reaksi Fisiologis, seperti masalah yang berkaitan dengan punggung, rendahnya kekebalan tubuh, bisul perut, dan masalah jantung, hipertensi.
 - 2.) Reaksi Emosional, seperti gangguan tidur, depresi, rasa benci dan mudah marah, hipokondria, kelelahan, masalah dalam rumah tangga, merasa terasing.
 - 3.) Reaksi Kognitif, seperti sulit berkonsentrasi, sulit mengingat sesuatu, sulit dalam mempelajari hal-hal baru, sulit dalam membuat keputusan.
 - 4.) Reaksi Tingkah Laku, seperti penyalahgunaan obat-obatan, konsumsi rokok dan alcohol, dan perilaku yang merusak.
- b. Gejala Stres pada Tingkat Organisasi
Terdiri dari tingkat absensi karyawan, fluktuasi staf yang tinggi, masalah disiplin, kesalahan jadwal, gertakan-gertakan, produktivitas rendah, kesalahan dan kecelakaan kerja, biaya-biaya yang dinaikkan dari kompensasi atau perawatan kesehatan.

5. Dampak Stres Kerja dalam Organisasi

Menurut Robbins dalam Suharsono (2012 : 176) mengidentifikasikan dampak atau konsekuensi stres sebagai berikut :

- a. Gangguan fisiologis

Gangguan fisiologis ini terutama merupakan hasil penelitian dari aspek medis (kesehatan). Gangguan yang ditimbulkan antara lain berubahnya metabolisme tubuh, bertambahnya detak jantung dan lain-lain.

b. Gejala psikologis

Stres antara lain menimbulkan ketidakpuasan dalam bekerja selain itu dapat juga berupa ketegangan dalam kerja, serta perasaan mudah marah, rasa bosan dan akhirnya suka menunda-nunda pekerjaan.

c. Gejala perilaku

Perilaku yang sering muncul karena stres misalnya kinerja karyawan yang menurun, tingkat kemangkiran, keluar masuknya karyawan yang cukup tinggi.

6. Penyebab Stres Kerja

Menurut Mangkunegara (2016 : 157) penyebab stres kerja ada 7 antara lain sebagai berikut :

- a. Beban yang dirasakan terlalu berat
- b. Waktu kerja yang mendesak
- c. Kualitas pengawasan kerja yang rendah
- d. Iklim kerja yang tidak sehat
- e. Konflik kerja
- f. Perbedaan nilai
- g. Otoritas kerja yang tidak memadai yang berhubungan dengan tanggung jawab.

7. Cara Mengatasi Stres Kerja

Menurut Mangkunegara (2016 : 158) cara dalam mengatasi stres

kerja, yaitu :

a. Pola sehat

Pola sehat adalah pola menghadapi stres yang terbaik yaitu dengan kemampuan mengelola perilaku dan tindakan sehingga dengan adanya stres tidak menimbulkan gangguan, akan tetapi menjadi lebih sehat dan berkembang. Para karyawan yang tergolong kelompok ini biasanya mampu mengelola waktu dan kesibukan dengan cara yang baik dan teratur sehingga ia tidak perlu merasa ada sesuatu yang menekan, meskipun sebenarnya tantangan dan tekanan cukup banyak.

b. Pola harmonis

Pola harmonis adalah pola menghadapi stres dengan kemampuan mengelola waktu dan kegiatan secara harmonis dan tidak menimbulkan berbagai hambatan. Dengan pola ini, karyawan mampu mengendalikan berbagai kesibukan dan tantangan dengan cara mengatur waktu secara teratur. Karyawan atau individu tersebut selalu menghadapi tugas secara tepat, dan jika perlu ia mendelegasikan tugas-tugas tertentu kepada orang lain dengan memberikan kepercayaan penuh. Dengan demikian, akan terjadi keharmonisan dan keseimbangan antara tekanan yang diterima dengan reaksi yang diberikan. Demikian juga terhadap keharmonisan antara dirinya dan lingkungan.

8. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja

Menurut Cooper dalam Rivai (2017 : 314) faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja, yaitu :

a. Kondisi pekerjaan

Hal-hal yang mempengaruhi kondisi pekerjaan meliputi kondisi pekerjaan, beban kerja yang berlebihan secara kualitatif dan kuantitatif, keputusan yang di buat oleh seseorang, bahaya fisik dan jadwal bekerja.

b. Stres karena peran

Stres karena ketidakjelasan peran dalam bekerja dan tidak tahu yang diharapkan oleh manajemen. Akibatnya sering muncul ketidakpuasan bekerja. Ketegangan, menurunnya prestasi hingga akhirnya timbul untuk meninggalkan pekerjaan. Para wanita bekerja mengalami stres lebih tinggi dibandingkan dengan pria.

Misalnya wanita bekerja ini menghadapi konflik peran sebagai wanita karir sekaligus ibu rumah tangga.

c. Faktor interpersonal

Faktor interpersonal hubungan kerja sama antar teman, hubungan dengan pimpinan. Hasil kerja dan sistem dukungan sosial yang buruk karena kurangnya perhatian manajemen terhadap karyawan.

d. Pengembangan karir

Setiap orang pasti punya harapan ketika mulai bekerja di suatu perusahaan atau organisasi. Perkembangan karir meliputi : penurunan jabatan yang lebih rendah

dari kemampuannya, kenaikan jabatan yang lebih tinggi dari kemampuannya, keamanan pekerjaannya, ambisi yang berlebihan sehingga menimbulkan frustrasi.

e. Struktur organisasi

Gambaran perusahaan yang diwarnai dengan struktur organisasi yang kaku dan tidak bersahabat, pengawasan dan pelatihan yang tidak seimbang, ketidakterlibatan karyawan dalam membuat keputusan.

f. Tampilan rumah pekerja

Mencampurkan masalah pekerjaan dengan masalah pribadi, kurangnya dukungan dari pasangan hidup, konflik pernikahan, stres karena memiliki dua pekerjaan.

9. Dimensi Stres Kerja

Stres kerja dapat diukur dari berbagai dimensi, tetapi dalam penelitian ini stres kerja akan diukur dari tiga dimensi menurut

Handoko (2013 : 200), yaitu :

a. Beban Kerja

Adanya ketidaksesuaian antara peran yang diharapkan, jumlah waktu dan sumber daya yang tersedia untuk memenuhi persyaratan tersebut. Beban kerja berkaitan dengan banyaknya tugas-tugas yang harus dilaksanakan, ketersediaan waktu, serta ketersediaan sumber daya. Apabila proporsi ketiganya tidak diselesaikan dengan seimbang, kemungkinan besar tugas tersebut tidak bisa diselesaikan dengan baik. Ketidakseimbangan ini bisa menyebabkan seseorang mengalami stres.

b. Ambiguitas Peran

Ambiguitas peran berkaitan dengan ketidakjelasan tugas-tugas yang harus dilaksanakan seorang karyawan. Hal ini terjadi salah satunya karena *job description* tidak diberikan oleh atasan secara jelas, sehingga karyawan kurang mengetahui peran apa yang harus dia lakukan serta tujuan yang hendak di capai dari perannya tersebut.

c. Konflik Peran

Konflik peran merujuk pada perbedaan konsep antara karyawan yang bersangkutan dengan atasannya mengenai tugas-tugas yang perlu dilakukan. Konflik peran secara umum dapat didefinisikan sebagai terjadinya dua atau lebih tekanan secara simultan sehingga pemenuhan terhadap salah satu tuntutan akan membuat pemenuhan terhadap tuntutan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Dalam penulisan ini peneliti menggali informasi dari penelitian-penelitian sebelumnya sebagai bahan perbandingan, baik mengenai kekurangan atau kelebihan yang sudah ada. Adapun hasil penelitian terdahulu yang digunakan sebagai bahan acuan dan perbandingan penulis ini yaitu sebagai berikut :

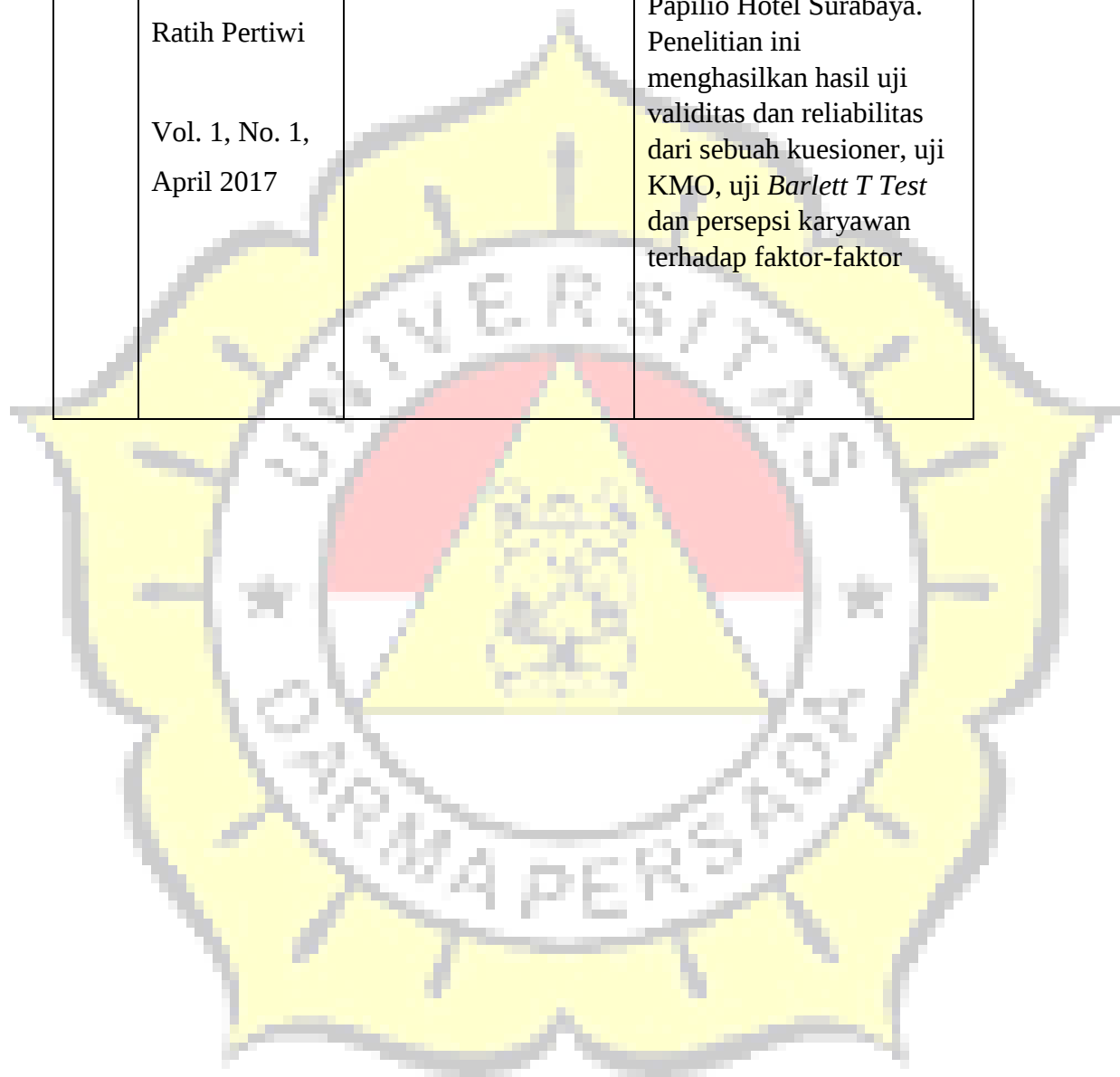
Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
1.	Kadek Dery Suryawan Vol. 10 No. 2 2017	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja pada tenaga kebersihan kota di dinas lingkungan hidup kabupaten gianyar tahun 2017	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja dan faktor yang paling dominan mempengaruhi stres kerja pada tenaga kebersihan kota di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Gianyar Tahun 2017. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan faktorial. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner

			kemudian di olah dengan teknik analisis faktor menggunakan program <i>spss 16 for windows</i>. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat empat faktor yang mempengaruhi stres kerja pada tenaga kebersihan kota yakni tuntutan antar personal dengan nilai <i>eigenvalue</i> sebesar 6,492, tuntutan tugas dengan nilai <i>eigenvalue</i> 5,589, tuntutan fisik dengan nilai <i>eigenvalue</i> sebesar 1,747 dan tuntutan fisik dengan nilai <i>eigenvalue</i> sebesar 1,114. Dari keempat faktor tersebut, faktor yang paling dominan mempengaruhi stres kerja pada tenaga kebersihan kota adalah faktor tuntutan antar personal dengan nilai <i>eigenvalue</i> terbesar yaitu 6,492.
2.	Mochamad Alif Romadhon, Aziz Fathoni,	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja driver gojek di tegal	Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor penyebab stres kerja pada driver Gojek

	Andi Tri Haryono Vol. 4, No. 4, 2018	adalah hubungan kerja, beban kerja, dan konflik kerja. Faktor penyebab stres kerja yang dialami oleh driver Gojek Tegal yang paling dominan adalah konflik kerja dan dampak stres kerja yang dialami oleh driver Gojek adalah gejala fisiologis, gejala subjektif, gejala perilaku dan gejala kognitif. Tingkat stres kerja driver Gojek Tegal secara keseluruhan berada dalam kategori rendah dengan skor rata-rata sebesar 2,62.
--	--	---

3.	Made Bambang Adnyana, I Nyoman Ariana, Putu Ratih Pertiwi Vol. 1, No. 1, April 2017	Faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja karyawan di Best Western Papilio Hotel Surabaya	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja karyawan di Best Western Papilio Hotel Surabaya. Penelitian ini menghasilkan hasil uji validitas dan reliabilitas dari sebuah kuesioner, uji KMO, uji <i>Barlett T Test</i> dan persepsi karyawan terhadap faktor-faktor
----	---	--	---



			stres kerja. Faktor stress kerja yang telah diujikan mendapatkan 5 (lima) faktor yang mempengaruhi stress kerja karyawan di Best Western Papilio Hotel Surabaya yaitu, Faktor ke-1 Kondisi Bekerja dengan nilai <i>eigenvalues</i> tertinggi 2.993, Faktor ke-2 Struktur Organisasi dengan nilai <i>eigenvalues</i> 2.350, Faktor ke-3 Tampilan Pekerjaan dengan nilai <i>eigenvalues</i> 1.898 Faktor ke-4 Perkembangan Karier dengan nilai <i>eigenvalues</i> 1,877 dan Faktor ke-5 Faktor Interpersonal dengan nilai <i>eigenvalues</i> 1,850. Faktor dominan dari stress kerja karyawan adalah faktor kondisi kerja.
--	--	--	---

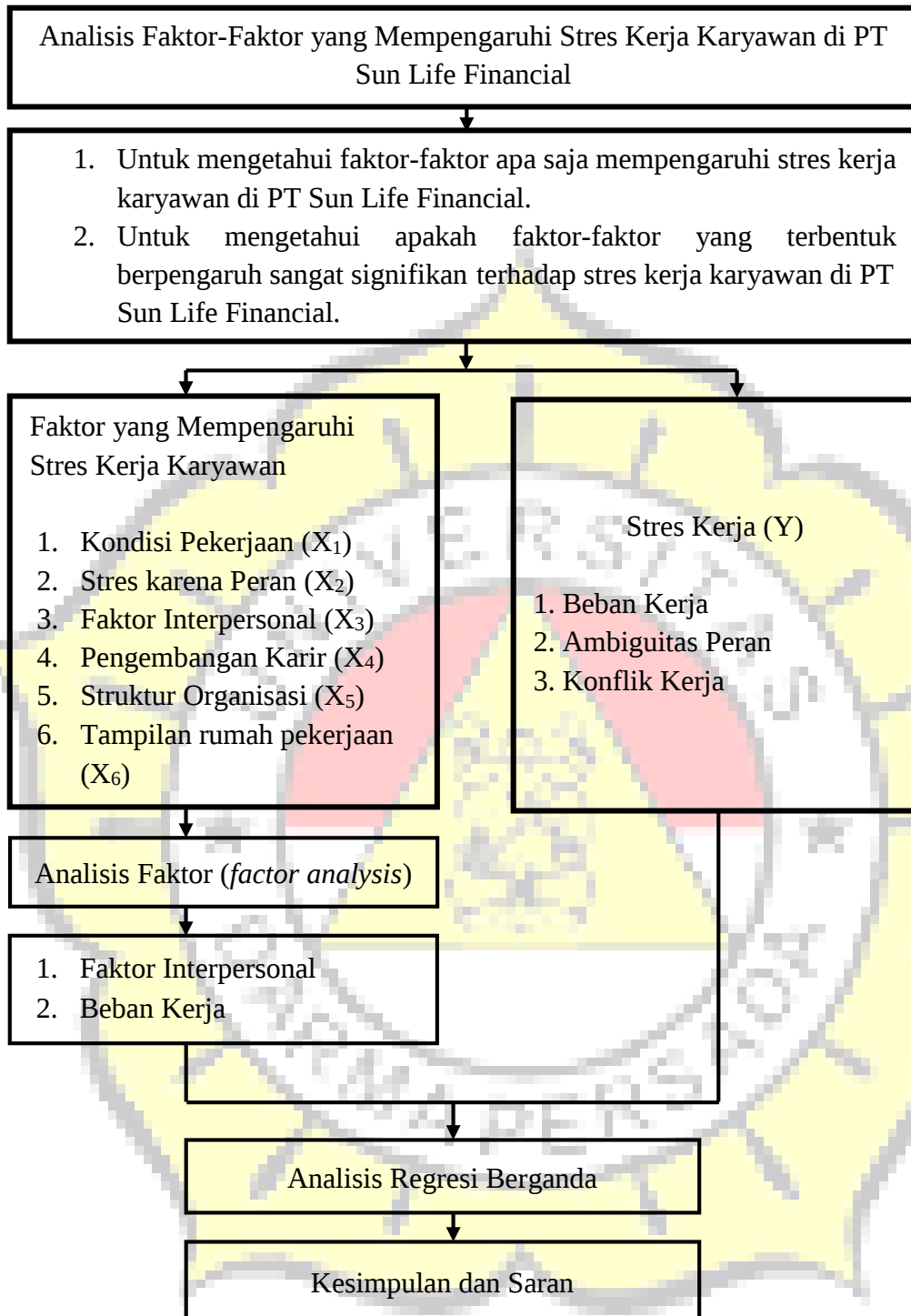
Sumber: Data diolah penulis 2019

2.3 Kerangka Pemikiran

Berhasil atau tidaknya suatu organisasi akan ditentukan oleh faktor manusianya atau pegawainya yang memiliki kompetensi yang baik pada bidang pekerjaannya. Stres kerja merupakan suatu perasaan yang menekan atau rasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaannya.

Adapun alur atau kerangka berfikir dalam penelitian “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja Karyawan di PT Sun Life Financial” dapat digambarkan dalam bagan sebagai berikut :





Sumber: Data diolah penulis 2019

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2016 : 63) “Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan penelitian dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan”. Penolakan atau penerimaan suatu hipotesis tersebut tergantung dari hasil penelitian tersebut tergantung dari hasil penelitian terhadap faktor-faktor yang dikumpulkan, kemudian diambil satu kesimpulan.

Sehubungan dengan permasalahan yang telah dikemukakan dan kemudian memperhatikan telaah pustaka serta teori-teori yang ada, maka penulis dapat mengemukakan hipotesis sebagai jawaban sementara dari penelitian ini adalah

:

1. Diduga faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja karyawan di PT Sun Life Financial adalah kondisi pekerjaan, stres karena peran, faktor interpersonal, pengembangan karir, struktur organisasi dan tampilan rumah pekerjaan.
2. Apakah faktor interpersonal (X_1) dan beban kerja (X_2) berpengaruh terhadap stres kerja (Y)

Ho: Tidak ada pengaruh yang signifikan antara faktor interpersonal (X_1) dan beban kerja (X_2) terhadap stres kerja (Y)

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor interpersonal (X_1) dan beban kerja (X_2) terhadap stres kerja (Y)