

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

2.1.1 Pengertian Manajemen

Manajemen merupakan sebuah ilmu dan seni dalam mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber lainnya secara efektif dan efisien guna mencapai sebuah tujuan. Lebih lengkap nya manajemen adalah sebuah ilmu dan seni perencanaan, pengorganisasian, penempatan karyawan, pemberian perintah, dan pengawasan terhadap sumber daya terutama sumber daya manusia untuk mencapai tujuan. Selain itu, manajemen juga sebagai ilmu dan seni dalam pengambilan keputusan, hal tersebut dapat dilihat dengan bagaimana ketika seseorang harus melakukan sebuah pekerjaan yang didalam nya harus mengambil sebuah keputusan guna mencapai sebuah tujuan.

Menurut Follet (2017:4), manajemen sebagai “*the art of getting done through people*” dapat dipandang sebagai seni untuk mewujudkan tujuan organisasi dalam menggunakan seni memimpin dengan melaksanakan pekerjaan melalui orang lain. Menurut Drucker (2017:5) manajemen juga di kategorikan sebagai sebuah profesi sama hal nya dengan profesi lainnya yang membutuhkan keahlian, metode, alat, dan skill tertentu. Selain itu menurut Davidson, dkk (2017:6) manajemen juga merupakan sekumpulan

aktivitas untuk menggerakkan sumber daya dalam sebuah organisasi untuk mencapai sebuah tujuan organisasi dengan efektif dan efisien dalam perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian sumber daya dalam organisasi.

Berdasarkan definisi manajemen oleh para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan suatu kegiatan proses dalam mengatur organisasi dengan pendekatan secara ilmiah, seni, keahlian dan pengalaman yang gunanya mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

2.1.2 Pengertian Sumber Daya Manusia

Pengertian Sumber Daya Manusia dibagi menjadi dua, yaitu makro dan mikro. Pengertian SDM secara makro adalah penduduk suatu negara yang sudah memasuki usia kerja, baik yang sudah bekerja ataupun belum bekerja. Sedangkan pengertian SDM secara mikro adalah individu yang bekerja dan atau menjadi anggota sebuah organisasi/institusi sebagai pegawai, karyawan, buruh, pekerja, tenaga kerja, dan lainnya.

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan sebuah individu yang produktif sebagai penggerak suatu organisasi, yang memiliki fungsi sebagai aset sehingga perlu dilatih dan dikembangkan kemampuannya. Secara makro SDM merupakan penduduk, sedangkan secara mikro SDM adalah individu. Sumber Daya

Manusia merupakan salah satu elemen terpenting yang harus dimiliki dalam sebuah organisasi guna mencapai sebuah tujuan. Pada hakikatnya, SDM di pekerjaan sebuah organisasi guna sebagai penggerak, pemikir, dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. Secara garis besar kesimpulannya Sumber Daya Manusia merupakan aset individu yang perlu dilatih dan dikembangkan kemampuannya yang bekerja sebagai penggerak dan perencana sebuah organisasi/institusi sebagai pencapai tujuan organisasi yang efektif dan efisien.

2.1.3 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan suatu bidang manajemen khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam sebuah organisasi. MSDM mencakup hal-hal tentang pembinaan, penggunaan, pengorganisasian, dan perlindungan sumber daya manusia baik yang berada dalam hubungan kerja maupun yang usaha individu. Menurut Panggabean (2019:2), MSDM merupakan suatu proses yang terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, pemimpin dan pengendalian kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan analisis pekerjaan, evaluasi, pengadaan, pengembangan, kompensasi, promosi dan pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan yang ditetapkan. Menurut Tegar (2019:2), MSDM merupakan suatu ilmu mengatur hubungan dan

peranan sumber daya yang dimiliki seorang individu secara efektif dan efisien serta dapat digunakan secara maksimal guna mencapai sebuah tujuan bersama.

Berdasarkan beberapa definisi pengertian MSDM diatas, dapat di tarik kesimpulan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia dapat dipahami sebagai suatu proses maupun sebagai kebijakan (*policy*) dalam sebuah organisasi. Yang dimana dalam organisasi tersebut terdiri atas serangkaian keputusan yang terintegrasi tentang hubungan tenaga kerja yang mempengaruhi efektifitas sumber daya manusia dan organisasi, sehingga dalam organisasi tersebut terjadi aktivitas yang menggunakan sumber daya manusia secara efektif untuk mencapai sebuah tujuan.

2.1.4 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia memiliki fungsi dalam berbagai macam pengertian, maka penulis memfokuskan fungsi MSDM dari sumber tulisan yang lebih sederhana dan aplikatif untuk sebuah organisasi. Menurut Tegar (2019:7) fungsi-fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia adalah sebagai berikut:

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan merupakan suatu proses mengatur sumber daya manusia untuk menyelesaikan tugas yang dibebankan kepada masing-masing individu. Perencanaan merupakan hal yang

cukup menyita waktu, dikarenakan dalam hal tersebut merencanakan program untuk para pegawai yang gunanya adalah mencapai sebuah tujuan.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Tahap selanjutnya adalah pengorganisasian yang merupakan tahap pembagian tugas dan tanggung jawab para pegawai yang melakukan kegiatan sesuai dengan tujuan organisasi.

c. Pengarahan (*Directing*)

Tahap ini dapat diartikan dengan pengarahan atasan (koordinator) kepada timnya. Pengarahan atau directing perlu dilakukan oleh pimpinan kepada bawahannya agar organisasi dapat berjalan dengan efektif.

d. Pengendalian (*Controlling*)

Pengendalian atau controlling merupakan tahap evaluasi dari tiga fungsi sebelumnya, yaitu sebuah kegiatan mengevaluasi perencanaan, pengorganisasian, dan pengarahan yang terintegrasi sesuai dengan visi dan misi organisasi.

2.2 Konflik Kerja

2.2.1 Pengertian Konflik Kerja

Terjadinya arus reaksi kehidupan manusia termasuk salah satunya dalam dunia kerja tidak akan terlepas dari yang namanya

konflik. Konflik kerja adalah ketidaksuaian, perselisihan, dan pertentangan antar individu dalam sebuah organisasi atau institusi karena adanya hambatan atau perbedaan komunikasi, persepsi, status, nilai, tujuan dan ataupun sikap individu itu sendiri. Konflik adalah suatu proses interaktif yang termanifestasi dalam hal-hal ketidakcocokan, ketidaksetujuan, maupun kejanggalan yang terjadi antar individu maupun kelompok.

Konflik dalam kegiatan di perusahaan dapat terjadi karena adanya kenyataan bahwa mereka harus berbagi sumber daya yang terbatas ataupun kegiatan kerja, dan adanya kenyataan mengenai perbedaan status, tujuan, dan nilai persepsi. Manajemen sebagai individu sering terjebak dalam sebuah konflik, terutama antara karyawan akibat tugas yang selalu berhubungan satu sama lain. Konflik merupakan suatu hal yang tidak dapat dielakan perusahaan, akan tetapi dapat diselesaikan dan diredakan agar tidak mengganggu kelancaran jalannya perusahaan. Konflik yang terjadi di tempat kerja akibat pemberian kerja yang terlalu menumpuk juga dapat menyebabkan stress berkepanjangan, dimana kondisi tersebut tidak menyenangkan baik secara fisik maupun mental. Konflik juga dapat timbul dikarenakan adanya salah komunikasi antara satu sama lain, ketidak jelasan struktur atau pekerjaan, masalah yang berkaitan dengan kepribadian orang lain, terjadinya jalinan komunikasi yang kurang baik antar karyawan, dan lain sebagainya. Konflik di dalam

perusahaan tidak dapat dihindari, tetapi dapat diminimalisir untuk tujuan perusahaan agar karyawan dapat tetap berpikir kritis, apatis, dan tetap produktif.

Menurut Mangkunegara (2017:155), konflik kerja adalah salah satu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan yang diharapkan. Sedangkan menurut Hamali (2018:235), konflik kerja adalah suatu gejala ketika individu atau kelompok menunjukkan sikap atau perilaku “bermusuhan” terhadap individu atau kelompok lain, sehingga mempengaruhi pekerjaan salah satu individu ataupun semua yang terlibat.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas, konflik kerja dapat disimpulkan sebagai suatu kondisi yang berasal dari sebuah pertentangan maupun perselisihan di mana salah satu pihak tidak senang dengan pihak yang lainnya mengenai suatu perbedaan pandangan, penilaian, tujuan, maupun persepsi dimana hal tersebut juga dapat disebabkan oleh komunikasi yang kurang baik antar individu yang dimana akan berpengaruh terhadap berjalannya tujuan dari perusahaan tersebut.

2.2.2 Dimensi Konflik Kerja

Dimensi yang ada dalam sebuah konflik kerja di sebuah organisasi antara lain menurut Robbins (2017), yaitu:

a. Komunikasi

Komunikasi dapat dibidang merupakan sumber dari timbulnya konflik. Komunikasi yang buruk antar individu dalam arti perbedaan persepsi atau pandangan dalam suatu hal, ide, maupun gagasan dalam sebuah organisasi dapat menjadi sumber timbulnya konflik. Kesulitan semantic, pertukaran informasi yang tidak cukup, dan gangguan dalam saluran komunikasi semuanya merupakan penghalang terhadap komunikasi dan kondisi yang berpotensi untuk menimbulkan konflik.

b. Struktur

Struktur digunakan dalam hal ini mencakup variabel seperti ukuran, derajat spesialis dalam tugas yang diberikan kepada anggota organisasi, kecocokan anggota, gaya kepemimpinan, sistem imbalan, dan derajat ketergantungan antar kelompok. Ukuran dan spesialisasi bertindak sebagai kekuatan untuk merangsang konflik, semakin besar kelompok dan semakin terspesifikasi kegiatannya semakin besar kemungkinan terjadinya konflik. Semakin besar ambiguitas dalam mendefinisikan secara cermat letak tanggung jawab tindakan, semakin besar terjadi munculnya konflik.

c. Pribadi

Faktor pribadi mencakup semua sistem nilai individu setiap orang dan karakteristik kepribadian yang menyebabkan

perbedaan antar individu. Tipe-tipe kepribadian juga berpotensi mendorong timbulnya konflik. Perbedaan sistem ini menjadi kejelasan dalam penelitian yang beranekaragaman seperti prasangka, ketidaksepakatan, dan penilaian yang berbeda. Perbedaan sistem nilai merupakan sumber yang paling penting yang dapat menimbulkan potensi konflik.

2.2.3 Faktor-Faktor Konflik Kerja

Beberapa faktor-faktor yang menyebabkan timbulnya konflik dalam suatu organisasi menurut Robbins (2017) , antara lain:

a. **Kebutuhan Manusia**

Konflik terjadi oleh kebutuhan dasar manusia (fisik, mental, dan sosial) yang tidak terpenuhi ataupun terhalangi. Hal yang sering menjadi inti pembicaraan adalah identitas, pengakuan, partisipasi, otonomi, dan keamanan.

b. **Identitas**

Konflik juga dapat terjadi karena identitas yang terancam, yang berakar dari hilangnya sesuatu atau penderitaan di masa lalu yang tidak tuntas.

c. **Hubungan Masyarakat**

Konflik terjadi karena polarisasi yang terus terjadi, ketidakpercayaan dan permusuhan antar kelompok maupun individu yang berbeda dalam suatu masyarakat.

d. Kesalahpahaman Antar Budaya

Konflik dapat terjadi karena tidak harmonisnya konsep komunikasi di antara budaya yang berbeda.

e. Transformasi Konflik

Konflik disebabkan oleh masalah-masalah ketidaksetaraan dan ketidakadilan yang muncul sebagai masalah sosial, budaya, dan ekonomi.

f. Negosiasi Prinsip

Konflik juga dapat timbul karena sesuatu yang tidak selaras dan perbedaan pandangan tentang konflik oleh pihak-pihak yang berkonflik.

2.2.4 **Indikator Konflik Kerja**

Indikator yang terdapat dalam sebuah konflik kerja dalam sebuah organisasi menurut Robbins (2017), antara lain:

a. Kesalahan Komunikasi

Ketika seorang individu maupun kelompok menerima informasi yang berbeda dengan sumber informasi sehingga terjadi perbedaan mendasar dalam mempersepsikan maksud dari persepsi tersebut.

b. Perbedaan Tujuan

Ketika seorang individu maupun kelompok memiliki ketidaksamaan persepsi dalam tujuan-tujuan yang akan dicapai sehingga terjadi pertentangan dalam mencapai tujuan tersebut.

c. Perbedaan Penilaian atau Persepsi

Perbedaan dalam hal ini seringkali disertai oleh perbedaan sikap, ketidaksuaian nilai, persepsi yang juga dapat menimbulkan konflik kerja.

d. Banyaknya Tuntutan atau Beban Kerja

Adanya beban kerja ketika seorang individu maupun kelompok saling tergantung satu sama lain dalam menyelesaikan tugas masing-masing. Konflik akan terjadi ketika seorang individu diberi pekerjaan berlebih dan apabila salah satu karyawan atau lebih harus menunggu atau bergantungkan pekerjaannya kepada orang lain.

e. Tekanan Dalam Bekerja

Apabila ketika seseorang memperlakukan rekan kerjanya dengan tidak baik yang akhirnya membuat tidak nyaman dalam bekerja, terutama dalam hal emosional.

2.2.5 Bentuk dan Jenis Konflik Kerja

Konflik yang tidak terselesaikan akan berdampak buruk bagi lingkungan kerja serta sumber daya yang ada di dalamnya. Maka

dari itu, konflik perlu mendapat perhatian lebih. Dalam penanganannya kita pun harus mengetahui bentuk konflik apa yang sedang dihadapi, sehingga dapat memilih cara penyelesaian yang tepat untuk konflik yang terjadi tersebut. Berikut bentuk-bentuk konflik kerja menurut Robbins (2017):

a. Konflik Hierarki

Konflik yang terjadi pada hierarki organisasi. Contohnya seperti konflik antara direktur dengan komisaris utama, ataupun pemimpin dengan pegawai.

b. Konflik Fungsional

Konflik yang terjadi dari berbagai fungsi departemen dalam organisasi. Contohnya seperti konflik yang terjadi antara bagian produksi dengan bagian pemasaran, ataupun bagian administrasi dengan bagian personalia.

c. Konflik Staff Dengan Kepala Unit

Yaitu konflik yang terjadi antara pemimpin unit dengan stafnya terutama yang berhubungan dengan wewenang atau otoritas kerja.

d. Konflik Formal-Informal

Konflik yang berhubungan dengan norma yang berlaku di organisasi informal dengan organisasi formal. Contohnya adalah pemimpin yang salah menempatkan norma di organisasi formal.

Adapula jenis-jenis konflik yang perlu kita ketahui, antara lain:

1) Konflik Intra Individu

Konflik dialami oleh individu itu sendiri karena adanya tekanan peran maupun ekspektasi yang berbeda dari keinginan atau harapannya.

2) Konflik Antar Individu

Konflik yang terjadi antar individu dalam satu kelompok ataupun dengan kelompok yang berbeda.

3) Konflik Antar Kelompok

Konflik yang bersifat kolektif antara satu kelompok dengan kelompok lain.

4) Konflik Organisasi

Konflik yang terjadi antara unit organisasi yang dapat bersifat struktural dan fungsional.

2.3 Komunikasi

2.3.1 Pengertian Komunikasi

Sebuah organisasi atau institusi merupakan kelompok individu yang bekerjasama dan saling bergantung untuk mencapai suatu tujuan. Individu tersebut dapat bekerja dengan saling bergantung hanya melalui komunikasi. Secara umum komunikasi adalah kegiatan manusia untuk saling memahami suatu pesan yang disampaikan seseorang (komunikator) kepada lawan bicaranya (komunikan), atau dapat dijelaskan juga sebagai suatu proses

dimana suatu pesan dipindahkan atau disampaikan dari individu ke individu lainnya dalam suatu kelompok kecil ataupun besar. Istilah komunikasi berasal dari kata Latin *communis* yang artinya membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antar individu maupun kelompok. Komunikasi juga berasal dari akar kata Latin *communico* yang artinya membagi.

Menurut Sugiyono & Lestari (2021:3), komunikasi merupakan suatu proses ketika seseorang berusaha untuk memberikan pengertian dalam kabar atau informasi melalui berbagai cara penyampaian ke individu lain, sementara individu tersebut memberikan respon balik atas informasi yang dia dapat. Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia, dengan berkomunikasi manusia dapat berhubungan satu sama lain dalam kehidupan sehari-hari. Komunikasi bersifat simbolis, yang dimana di dalamnya ada tindakan yang dilakukan dengan lambang-lambang yang berupa bahasa verbal dalam bentuk kata-kata, kalimat, angka, atau tanda-tanda lainnya. Terdapat empat unsur dalam komunikasi yaitu sumber (*the source*), pesan (*the messages*), saluran (*the channel*), dan penerima (*the receiver*).

2.3.2 Dimensi Komunikasi

Komunikasi menyangkut penyampaian pesan antar individu dan kelompok mengenai pekerjaan yang ada di dalam organisasi,

maka dari itu komunikasi sangatlah penting. Menurut Effendi (2011: 122) dimensi dalam komunikasi dibagi menjadi dua yaitu internal dan eksternal, penjelasannya sebagai berikut:

a. Komunikasi Internal

Komunikasi internal merupakan pertukaran gagasan antara administrator dan para karyawan organisasi. Komunikasi internal juga dideskripsikan sebagai komunikasi instruktif, kontrol, dan koordinatif yang integratif dan direktif menuju sebuah tujuan. Komunikasi internal terdiri dari komunikasi vertikal dan horizontal. Komunikasi vertikal adalah komunikasi dari atas ke bawah (*downward communication*) dan komunikasi ke atas (*upward communication*) yang merupakan komunikasi dari pimpinan kepada bawahan dan dari bawahan kepada pimpinan dengan cara timbal balik. Komunikasi horizontal adalah komunikasi secara mendatar antar anggota dengan anggota. Berbeda dengan komunikasi vertikal yang sifatnya formal, komunikasi horizontal sering berlangsung tidak formal. Komunikasi internal meliputi dua cara yang dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1) Komunikasi Persona

Merupakan komunikasi antara dua orang dan dapat berulang dengan cara komunikasi tatap muka dan komunikasi bermedia.

2) Komunikasi Kelompok

Merupakan komunikasi antara seseorang dengan kelompok orang dalam situasi tatap muka, bisa dengan kelompok kecil ataupun kelompok besar.

b. Komunikasi Eksternal

Merupakan komunikasi antara pemimpin organisasi dengan khalayak luar organisasi. Dideskripsikan juga sebagai komunikasi adaptif dan kontrol terhadap lingkungan demi keberlangsungan organisasi. Komunikasi eksternal memiliki dua jalur timbal balik, sebagai berikut:

1) Komunikasi Dari Organisasi Kepada Massa

Yang pada umumnya bersifat informatif, sehingga massa dapat merasa memiliki keterlibatan. Komunikasi ini dapat berupa artikel surat kabar, majalah, pidato, konferensi pers, poster, brosur, dll.

2) Komunikasi Dari Massa Kepada Organisasi

Merupakan umpan balik sebagai efek dari komunikasi yang dilakukan oleh organisasi.

2.3.3 Faktor-Faktor Komunikasi

Menurut Amirah (2013) dalam komunikasi terdapat faktor-faktor yang dianggap mempengaruhi komunikasi itu sendiri, antara lain:

a. Perkembangan

Perkembangan usia pada komunikasi dapat mempengaruhi cara berpikir serta perkembangan berbahasa yang dipahami. Cara berkomunikasi dengan balita, anak-anak, hingga orang dewasa berbeda-beda. Maka dari itu komunikator harus bisa menyesuaikan cara penyampaian serta bahasa dan cara penyampaian kata yang digunakan dengan komunikan.

b. Persepsi

Persepsi sebagai pandangan pribadi seseorang mengenai sesuatu yang terbentuk dari harapan dan pengalaman yang di alaminya. Perbedaan persepsi dapat menghambat proses komunikasi.

c. Nilai

Merupakan standar yang dimiliki seorang individu yang akan mempengaruhi perilakunya terhadap suatu hal. Sebagai komunikator perlu mengetahui nilai komunikan agar dapat membuat keputusan dalam berinteraksi yang tepat dengan komunikan.

d. Latar Belakang Sosial Budaya

Faktor budaya dapat mempengaruhi cara seseorang dalam berkomunikasi. Budaya juga dapat membatasi cara bertindak dan berkomunikasi. Dalam hal ini perbedaan budaya dapat mempengaruhi logat dan gaya berbahasa seseorang.

e. Emosi

Emosi adalah perasaan subyektif seseorang. Sebagai komunikator harus bisa mengkaji emosi dari komunikan dan juga emosi pribadinya sendiri. Hal ini diperlukan agar dapat menerima pesan ataupun informasi dengan baik.

2.3.4 Indikator Komunikasi

Menurut Devito (2011:256-264) indikator yang terdapat dalam komunikasi di sebuah organisasi, antara lain:

- a. Keterbukaan (*openness*), merupakan sikap jujur, rendah hati, dan juga adil dalam menyikapi pendapat orang lain.
- b. Empati (*empathy*), yaitu memahami perasaan orang lain dan juga mampu menempatkan diri dalam keadaan orang lain.
- c. Dukungan (*support*), merupakan suatu bentuk, perhatian, kenyamanan, bantuan maupun penghargaan kepada orang lain baik secara perorangan maupun kelompok.
- d. Rasa Positif (*positiveness*), bersikap positif dalam berkomunikasi akan mendukung proses komunikasi menjadi lebih efektif.
- e. Pengetahuan (*knowledge*), komunikasi juga akan menjadi lebih efektif ketika kita mengetahui pengetahuan di bidangnya masing-masing.

- f. Keterampilan (*skills*), memiliki kemampuan dalam berkomunikasi baik secara lisan maupun tulisan.
- g. Sikap (*attitude*), sikap dapat mempengaruhi penyampaian pesan dalam berkomunikasi.
- h. Kesamaan (*equality*), yaitu dapat menerima anggota komunikasi yang lainnya maupun yang setara.

2.3.5 Dampak Komunikasi Yang Tidak Efektif

Terdapat beberapa dampak yang ditimbulkan jika komunikasi tidak terjalin dengan baik dalam sebuah organisasi, antara lain:

a. Kesalahan Dalam Pengambilan Keputusan

Keputusan yang diambil dalam sebuah organisasi perlu dilakukan secara efektif guna mencapai tujuan. Jika komunikasi tidak berjalan dengan efektif, maka akan berdampak pula dalam pengambilan keputusan.

b. Produktivitas Menurun

Jika komunikasi di dalam organisasi tidak efektif, maka akan berdampak pula terhadap produktivitas dan kinerja organisasi.

Karena organisasi juga berkomunikasi dengan rekan organisasinya dan juga konsumen.

c. Strategi Yang Berantakan

Komunikasi yang tidak efektif juga akan berdampak terhadap pihak di dalam organisasi yang kurang mampu memberikan solusi yang menyebabkan strategi yang disusun menjadi berantakan.

d. Efisiensi Yang Rendah

Kurang jelasnya komunikasi dapat menyebabkan efisiensi rendah, sehingga akan berdampak pada rencana pekerjaan dan sulitnya mengambil keputusan.

e. Perbedaan Persepsi

Komunikasi yang tidak efektif akan berdampak terhadap sudut pandang yang akan menjadi berbeda. Perbedaan persepsi dapat menimbulkan kesalahpahaman jika seorang komunikator tidak berkomunikasi dengan baik agar membangun pandangan yang sama dengan komunikan.

f. Hilangnya Kepercayaan

Komunikasi yang tidak efektif juga dapat menimbulkan kesalahpahaman dan akan berdampak pada hilangnya kepercayaan dari pihak lain yang dimana akan merugikan organisasi.

2.4 Beban Kerja

2.4.1 Pengertian Beban Kerja

Beban kerja menjadi salah satu aspek pokok yang sangatlah penting dalam proses bekerja dimana sangat berpengaruh terhadap tingkah laku dan juga sikap seorang individu ketika ia melaksanakan tugas dan juga tanggung jawabnya dalam bekerja. Beban kerja dapat terjadi karena aktivitas organisasi dalam sistem manajemen maupun informasi kerja, hal ini dikarenakan keadaan seseorang tidak dapat diprediksi. Beban kerja juga biasa terjadi akibat suatu tugas yang bersifat sulit, memakan waktu, ataupun terlalu banyak.

Menurut Gawron (2019:3), beban tugas dan beban kerja adalah dua hal yang berbeda namun keduanya adalah sumber dari dampak beban kerja. Jadi secara garis besar, beban kerja merupakan sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh seorang individu ataupun organisasi dalam jangka waktu tertentu.

Menurut Fajarwati (2018:20), beban kerja adalah jumlah atau kuantitas pekerjaan yang harus dilakukan pegawai untuk mewujudkan tujuan organisasi. Beban kerja tersebut berupa tanggung jawab para pegawai untuk menyelesaikannya.

Menurut Utomo dalam Nabawi (2020:175), beban kerja merupakan sejumlah kegiatan yang perlu diselesaikan oleh sebuah organisasi ataupun salah seorang pemegang jabatan yang dalam waktu yang telah ditentukan. Sedangkan menurut Moekijat dalam

Tarigan dan Tupti (2021:144), beban kerja merupakan volume dari hasil kerja atau sebuah hasil pekerjaan yang menunjukkan volume yang dihasilkan oleh para pegawai dalam suatu bagiannya.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa beban kerja merupakan sejumlah tugas ataupun kegiatan yang diberikan atau ditugaskan kepada individu maupun kelompok dengan jangka waktu yang ditetapkan untuk menyelesaikannya.

2.4.2 Dimensi Beban Kerja

Dimensi beban kerja dibagi menjadi dua bagian yaitu beban kerja fisik dan beban kerja mental. Dalam hal ini beban kerja fisik dan beban kerja mental memiliki dimensinya masing-masing. Menurut Hidayat, *dkk* (2013) salah satu cara untuk mengukur beban kerja yaitu dengan National Aeronautics and Space Administration Task Load Index (NASA-TLX) yaitu pengukuran subyektif yang bersifat (multidimensional scaling) yang relative membutuhkan waktu dalam aplikasinya. Dalam NASA-TLX terdapat 6 dimensi beban kerja, yaitu:

a. *Physical Demand*

Besarnya aktivitas fisik yang diperlukan saat melakukan pekerjaan.

b. Effort

Usaha yang dilakukan secara fisik maupun mental untuk mencapai performa sebagai karyawan.

c. Mental Demand

Besarnya aktivitas mental yang dibutuhkan untuk mengingat, mencari, dan melihat berdasarkan pekerjaan yang mudah atau sulit, sederhana atau rumit, maupun longgar atau ketat.

d. Temporal Demand

Jumlah tekanan yang dirasakan ketika bekerja yang dikaitkan dengan masalah waktu.

e. Frustration Level

Rasa tidak aman, terganggu, tersinggung, dan putus asa yang dibandingkan dengan perasaan aman, nyaman, dan juga kepuasan diri yang dirasa.

f. Performance

Kepuasan dalam keberhasilan seseorang dalam pekerjaannya.

2.4.3 Faktor-Faktor Beban Kerja

Menurut Koesomowidjojo (2017:24) beban kerja yang dialami seorang individu ataupun organisasi memiliki faktor-faktor sebagai berikut:

a. Faktor Internal

Merupakan faktor yang berasal dari diri individu itu sendiri akibat dari beban kerja eksternal yang berpotensi stressor yang meliputi faktor somatis (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, kondisi kesehatan, dan status gizi), dan juga faktor psikis (motivasi, keinginan, kepuasan, dan persepsi).

b. Faktor Eksternal

Merupakan faktor-faktor yang berdampak terhadap diri seorang individu, yaitu berupa tugas, lingkungan kerja, organisasi kerja, beban waktu, beban psikologis, dan juga beban usaha mental.

2.4.4 Indikator Beban Kerja

Menurut Koesomowidjojo (2017:33) Beban kerja juga memiliki indikator-indikator yang menyebabkan adanya beban kerja tersebut, antara lain:

a. Target

Yaitu suatu pandangan dari individu mengenai target yang perlu dicapai berupa target kerja untuk dapat menyelesaikan pekerjaan.

b. Kondisi Pekerjaan

Sebuah sudut pandang individu mengenai keadaan kondisi pekerjaan yang diberikan kepadanya untuk diselesaikan.

c. Waktu

Mencakup sudut pandang individu mengenai penggunaan waktu kerja yang digunakan dalam kegiatan yang berhubungan dengan produksi.

d. Standar Pekerjaan

Merupakan sudut pandang individu mengenai kesan terhadap pekerjaannya. Mencakup perasaan yang timbul mengenai beban kerja yang diberikan.

2.4.5 Dampak Beban Kerja

Beban kerja yang berlebihan akan berdampak pada stress kerja baik fisik maupun psikis, diikuti dengan reaksi emosional seperti sakit kepala dan gangguan lainnya. Sedangkan beban kerja yang terlalu sedikit juga dapat mempengaruhi seorang individu, dalam hal ini pegawai akan merasakan kebosanan karena tugas yang terlalu sedikit maka akan mengakibatkan kurang produktif. Berikut beberapa dampak yang terjadi dari beban kerja:

a. Kemampuan Fisik Yang Lemah

Beban kerja yang terlalu berat akan mengakibatkan gangguan atau penyakit akibat kerja terhadap karyawan.

b. Menurunkan Tingkat Produktivitas Kerja

Hal ini dapat diakibatkan oleh beban kerja fisik yang berhubungan dengan waktu kerja yang maka akan dapat menurunkan produktivitas kerja pegawai.

c. Kelelahan Kerja

Beban kerja fisik maupun beban kerja mental yang terlalu berat atau berlebihan akan mengakibatkan pegawai mengalami kelelahan sehingga dapat berdampak pada kinerja yang kurang maksimal.

d. Cedera Kerja

Hal ini dapat terjadi jika beban kerja fisik yang dilakukan terlalu berat yang dikarenakan konsumsi energi yang terbatas dalam mengatasi pekerjaan tersebut.

e. *Low Back Pain*

Merupakan gejala yang umum dialami yang mengenai punggung bagian belakang. Hal ini lebih sering berdampak terhadap pegawai yang bekerja di kantoran.

f. Beban Kerja Yang Overload

Target kerja yang melebihi kemampuan kerja akan mengakibatkan lelah fisik maupun psikis, hal ini dapat mengakibatkan hasil kerja yang kurang optimal.

2.5 Stress Kerja

2.5.1 Pengertian Stress Kerja

Stress kerja adalah salah satu situasi yang dapat dialami oleh manusia, begitu pula karyawan yang ada dalam sebuah organisasi. Stress kerja merupakan salah satu masalah yang penting karena situasi tersebut dapat mempengaruhi pekerjaan seseorang dan bahkan akan berpengaruh terhadap jalannya sebuah organisasi untuk mencapai sebuah tujuan. Stress merupakan tekanan yang dialami oleh pegawai akibat pekerjaan yang dimilikinya. Secara umum stress kerja berawal dari tekanan di tempat kerja, kondisi pekerjaan, dan tuntutan kehidupan personal yang tidak seimbang dengan apa yang didapat dari pekerjaan.

Menurut Robbins (2017), stress merupakan suatu kondisi dinamik dimana seorang individu dihadapkan dengan suatu peluang, kendala, ataupun tuntutan yang dikaitkan dengan keinginannya dan hasilnya dipresepsikan sebagai tidak pasti dan penting. Stress tidak melulu merupakan suatu hal negatif, stress dibagi menjadi dua macam yaitu stress yang bersifat positif (*eustress*) dan stress yang bersifat negatif (*distress*). Stress kerja yang bersifat positif bisa berupa motivasi diri, rangsangan untuk bekerja keras, dan timbulnya inspirasi untuk meningkatkan kehidupan individu tersebut. Sedangkan stress kerja yang bersifat negatif dapat digolongkan dalam kategori subyektif berupa rasa cemas, agresif, kejenuhan,

depresi, rasa acuh, gugup, dan ataupun dalam kategori perilaku seperti penyalahgunaan obat dan reaksi yang berlebihan, kemudian ada pula kategori kognitif berupa ketidakmampuan mengambil keputusan, sulit berkonsentrasi, peka akan kritik, dan rintangan mental, selanjutnya ada kategori fisiologis dan juga kesehatan, dan yang terakhir adalah kategori organisasi seperti ketidakpuasan dalam bekerja, menurunnya produktivitas, dan keterasingan dengan rekan sesama organisasi.

Menurut Mangkunegara (2017:92-108), stress di definisikan sebagai suatu keadaan tertekan, baik secara fisik maupun psikologis. Keadaan tersebut secara garis besar adalah kondisi dimana tuntutan lingkungan melebihi kemampuan seseorang ketika meresponnya.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa stress kerja merupakan keadaan seorang individu maupun kelompok di dalam sebuah organisasi yang mengalami tekanan dalam lingkungan pekerjaannya.

2.5.2 Dimensi Stress Kerja

Menurut Robbins & Judge (2017:597), stress kerja dibagi dalam tiga dimensi yaitu sebagai berikut:

a. Stress Lingkungan

Dimensi lingkungan merupakan sebuah ketidakpastian dalam hal ekonomi, teknologi, dan politik. Ketidakpastian dalam

lingkungan ini juga akan berpengaruh terhadap desain organisasi, sehingga hal ini akan menjadi beban tersendiri bagi karyawan terutama ketika berlangsungnya perubahan organisasi. Hal ini akan membuat stress kerja karyawan karena merasa tenaga nya tidak lagi dibutuhkan.

b. Stress Organisasi

Dimensi organisasi dikaitkan dengan sebuah situasi dimana para individu mengalami tuntutan tugas, peran, maupun pribadi. Tuntutan tugas yaitu banyaknya pekerjaan yang perlu diselesaikan oleh individu yang dimana akan membuat individu tersebut merasa kelelahan untuk menyelesaikan pekerjaannya. Tuntutan peran yaitu tekanan yang dialami oleh individu ketika menyelesaikan pekerjaannya. Tuntutan pribadi berkaitan dengan suatu kelompok kerja yang tidak cukup membantu dalam hal teknis ketika dibutuhkan.

c. Stress Individu

Dimensi individu berkaitan dengan kehidupan pribadi masing-masing karyawan. Yaitu berupa masalah ekonomi, keluarga, dan bahkan pribadi karyawan itu sendiri.

2.5.3 Faktor-Faktor Stress Kerja

Menurut Robbins dan Judge (2017:597), tingkat stress pada setiap individu menimbulkan dampak yang berbeda-beda, sehingga

ada faktor penentu yang mempengaruhi tingkat stress kerja tiap individu. Faktor-faktor tersebut antara lain:

a. Faktor Lingkungan

Faktor ini merupakan faktor stress kerja yang berasal dari luar organisasi atau bersifat eksternal. Berikut hal-hal yang berada dalam faktor lingkungan:

- 1) Perubahan bisnis yang berputar yang diakibatkan oleh ketidakpastian ekonomi.
- 2) Politik dalam negeri yang berubah-ubah yang menyebabkan ketidakpastian politik.
- 3) Perubahan dalam teknologi seperti perkembangan teknologi berupa pemakaian komputer, dan bahkan penggunaan mesin-mesin yang bersifat otomatis lainnya.

b. Faktor Organisasi

Faktor ini bersifat internal atau merupakan faktor-faktor yang berasal dari dalam organisasi itu sendiri, antara lain:

- 1) Tuntutan tugas, faktor ini meliputi tugas yang diberikan pada individu berupa pekerjaan, kondisi, dan tata letak.
- 2) Tuntutan peran, faktor ini berhubungan dengan tekanan yang diterima oleh individu ketika mendapat tugas seperti banyaknya beban kerja dibanding waktu yang diberikan.

- 3) Tuntutan antarpribadi, faktor ini berupa tekanan yang ditimbulkan oleh individu terhadap individu atau kelompok lain karena hubungan kerja yang kurang.
- 4) Struktur organisasi, faktor ini berupa kurangnya kejelasan mengenai jabatan, peran, wewenang, dan tanggung jawab dalam sebuah organisasi.
- 5) Kepemimpinan organisasi, biasanya faktor ini menggambarkan gaya manajemen pada organisasi yang dimana beberapa pihak didalamnya dapat menciptakan iklim organisasi yang melibatkan ketegangan, kecemasan, ataupun ketakutan.

c. Faktor Individu

Faktor ini berasal dari individu itu sendiri, yang biasanya berasal dari hal-hal berikut ini:

- 1) Masalah keluarga yang timbul dan terbawa sampai mempengaruhi saat sedang bekerja.
- 2) Masalah ekonomi pribadi yang dapat mempengaruhi seorang individu dan dapat mengakibatkan terganggunya kinerja individu tersebut.
- 3) Kepribadian yang timbul dari karakteristik individu itu sendiri.

2.5.4 Indikator Stress Kerja

Menurut Jin, *et al.*, (2017) indikator yang ada dalam stress kerja antara lain yaitu sebagai berikut:

a. Tekanan

Merupakan perasaan tertekan yang dialami individu ketika melaksanakan tugas atau pekerjaan. Hal tersebut bisa disebabkan oleh pekerjaan yang terlalu berat.

b. Kekhawatiran

Yaitu rasa takut akan suatu hal yang baru atau belum diketahui dengan pasti. Perasaan ini sering dialami dikarenakan banyak faktor yang ada dalam pekerjaan tersebut.

c. Gelisah

Rasa tidak nyaman yang dialami atau dirasakan oleh individu ketika sedang melaksanakan tugas ketika bekerja. Yang biasanya hal tersebut terjadi karena tugas yang beresiko tinggi.

d. Frustrasi

Merupakan perasaan kecewa karena gagal dalam melakukan sesuatu atau tidak mendapati tujuan yang ingin dicapai. Hal ini dikarenakan merasa kurang puas dengan hasil yang didapat atau tidak memenuhi ekspektasi.

2.5.5 Dampak Stress Kerja

Menurut Tewel, *et al.*, (2017:145), terdapat dua macam dampak dari stress kerja antara lain yaitu:

a. Dampak positif:

- 1) Memotivasi individu dalam bekerja.
- 2) Menimbulkan rangsangan dan tujuan untuk bekerja lebih giat dan timbulnya inspirasi untuk menciptakan kehidupan yang lebih baik.
- 3) Menimbulkan jiwa kompetitif sehingga dapat menyimpulkan tugas sebagai tantangan (*challenge*) bukan sebagai tekanan (*pressure*).
- 4) Memacu individu untuk menyelesaikan pekerjaan sebaik mungkin.

b. Dampak negatif:

- 1) Menurunkan tingkat produktifitas karyawan yang dapat berdampak terhadap efektifitas organisasi.
- 2) Penurunan tingkat kepuasan kerja dan juga hasil kerja.
- 3) Kurang konsentrasi yang juga akan sulit dalam mengambil keputusan serta akan menjadi hambatan mental.
- 4) Meningkatnya ketidakhadiran dan peputaran para pegawai.

2.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti / Tahun / Judul Penelitian	Variabel Yang Diteliti dan Dimensinya	Metode dan Alat Analisa	Hasil Penelitian
1.	<p>Ester Endang Dwi Lestari & Sri Langgeng Ratnasari (2018)</p> <p>Pengaruh Konflik Interpersonal, Beban Kerja, dan Komunikasi Terhadap Stress Kerja Karyawan PT. Viking Engineering Batam.</p> <p>Jurnal Trias Politika, Vol. 2, No. 2 : 163-177. Oktober 2018. e-ISSN: 2597-7423 p-ISSN: 2597-7431</p>	<p>Konflik Interpersonal:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Kesalahan Komunikasi. b. Perbedaan Tujuan. c. Perbedaan Persepsi. d. Interdependensi Aktivitas Kerja. e. Kesalahan Dalam Afeksi. <p>Beban Kerja:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Target Yang Harus Dicapai. b. Kondisi Pekerjaan. c. Standar Pekerjaan. <p>Komunikasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pemahaman. b. Kesenangan. c. Pengaruh Terhadap Sikap. d. Hubungan Yang Baik. e. Tindakan. 	<p>Metode: Kualitatif.</p> <p>Alat Analisa: Regresi Linier Berganda</p>	<p>Konflik interpersonal, beban kerja, dan komunikasi secara bersama-sama atau simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap stress kerja karyawan dalam PT Viking Engineering Batam.</p>

		<p>Stress Kerja:</p> <ol style="list-style-type: none"> Intimidasi. Ketidakkocokan Pekerjaan. Resiko Pekerjaan. Beban Yang Berlebih. Harapan Yang Tidak Sesuai. 		
2.	<p>Rosyia Wardani (2020)</p> <p>Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Stress Kerja Pada Karyawan Puskesmas Kediri Lombok Barat NTB</p> <p>Jurnal Akuntansi dan Keuangan Syariah (ALIANSI) Vol. 4, No. 1. Mei 2020.</p>	<p>Beban Kerja:</p> <ol style="list-style-type: none"> Tugas Kerja Organisasi Kerja Lingkungan Kerja <p>Lingkungan Kerja:</p> <ol style="list-style-type: none"> Penerangan Udara Sirkulasi Udara Kebisingan Keamanan <p>Stress Kerja:</p> <ol style="list-style-type: none"> Psikologis Fisik Perilaku 	<p>Metode: Asosiatif</p> <p>Alat Analisis: Regresi Linier Berganda</p>	<p>Variabel Beban kerja dan lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap stress kerja karyawan Puskesmas Kediri.</p>
3.	<p>Putu Yogi Agastya Pratama & IGB Honnor Satrya (2018)</p> <p>Pengaruh Konflik Interpersonal, Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Pada Pegawai Di Dinas Perhubungan Provinsi Bali.</p>	<p>Konflik Interpersonal:</p> <ol style="list-style-type: none"> Perbedaan Pendapat Perbedaan Pemikiran Perbedaan Kepentingan Perbedaan Kepribadian Perbedaan Kesalahan Diri 	<p>Metode: Asosiatif</p> <p>Alat Analisa: Regresi Linier Berganda.</p>	<p>Konflik interpersonal dan beban kerja berpengaruh positif terhadap stress kerja pegawai Dinas Perhubungan Provinsi Bali.</p>

	<p>E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 7, No. 8, 2018. 4570-4598 ISSN: 2302-8912.</p>	<p>Beban Kerja:</p> <ol style="list-style-type: none"> Penanganan Pekerjaan Penerimaan Informasi Pengambilan Keputusan Waktu Penyelesaian Tugas Standar Kerja <p>Stress Kerja:</p> <ol style="list-style-type: none"> Penurunan Kinerja Kinerja Tidak Optimal Ketidak Harmonisan Antar Rekan Kerja Kurang Jelasnya Informasi Tidak Meratanya Pembagian Pekerjaan. 		
4.	<p>Maria Advensena Klara Kato & Ni Putu Widiastuti (2019)</p> <p>Pengaruh Pembagian Kerja dan Komunikasi Terhadap Stress Kerja Pada PT Perdana Jaya Tunggal Perkasa Denpasar.</p>	<p>Pembagian Tugas:</p> <ol style="list-style-type: none"> Penempatan Karyawan Beban Kerja Spesialisasi Pekerjaan <p>Komunikasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> Keterbukaan Empati Dukungan Kepositifan Kesamaan 	<p>Metode: Kuantitatif.</p> <p>Alat Analisa: Regresi Linier Berganda.</p>	<p>Variabel pembagian kerja dan komunikasi berpengaruh secara simultan terhadap stress kerja, yang berarti jika pembagian kerja tidak merata dan komunikasi tidak efektif maka akan</p>

	<p>Majalah Ilmiah Widyacakra. STIE Bali International Institute of Tourism Management. Vol. 2, No. 1, Juli 2019. ISSN : 2655 – 6782.</p>	<p>Stress Kerja:</p> <ol style="list-style-type: none"> Tuntutan Tugas Tuntutan Peran Tuntutan Antar Pribadi Struktur Organisasi Kepemimpinan Organisasi. 		<p>menimbulkan stress kerja.</p>
5.	<p>Filiani Qarisa Maulina & Hendra Lukito (2020).</p> <p>Pengaruh Tipe Kepribadian, Beban Kerja, dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Stress Kerja Karyawan BRI Cabang Pasaman Barat.</p> <p>Jurnal Manajemen Strategi dan Simulasi Bisnis. Vol. 1, No. 1. 2020. ISSN: 2746-6868.</p>	<p>Tipe Kepribadian:</p> <ol style="list-style-type: none"> Aktivitas Kemampuan Bermasyarakat Pengambilan Risiko Sifat Impulsif Pengekspresian Perasaan Pemikiran Tanggung Jawab <p>Beban Kerja:</p> <ol style="list-style-type: none"> Tuntutan Psikologi Ambiguitas Peran Konsentrasi Gangguan Mental <p>Gaya Kepemimpinan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengarahan Pendukung Partisipasi Orientasi 	<p>Metode: Kuantitatif</p> <p>Alat Analisa: Regresi Linier Berganda</p>	<p>Kepribadian ekstrovert dan gaya kepemimpinan berpengaruh negative dan signifikan terhadap stress kerja, sedangkan kepribadian introvert dan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stress kerja.</p>

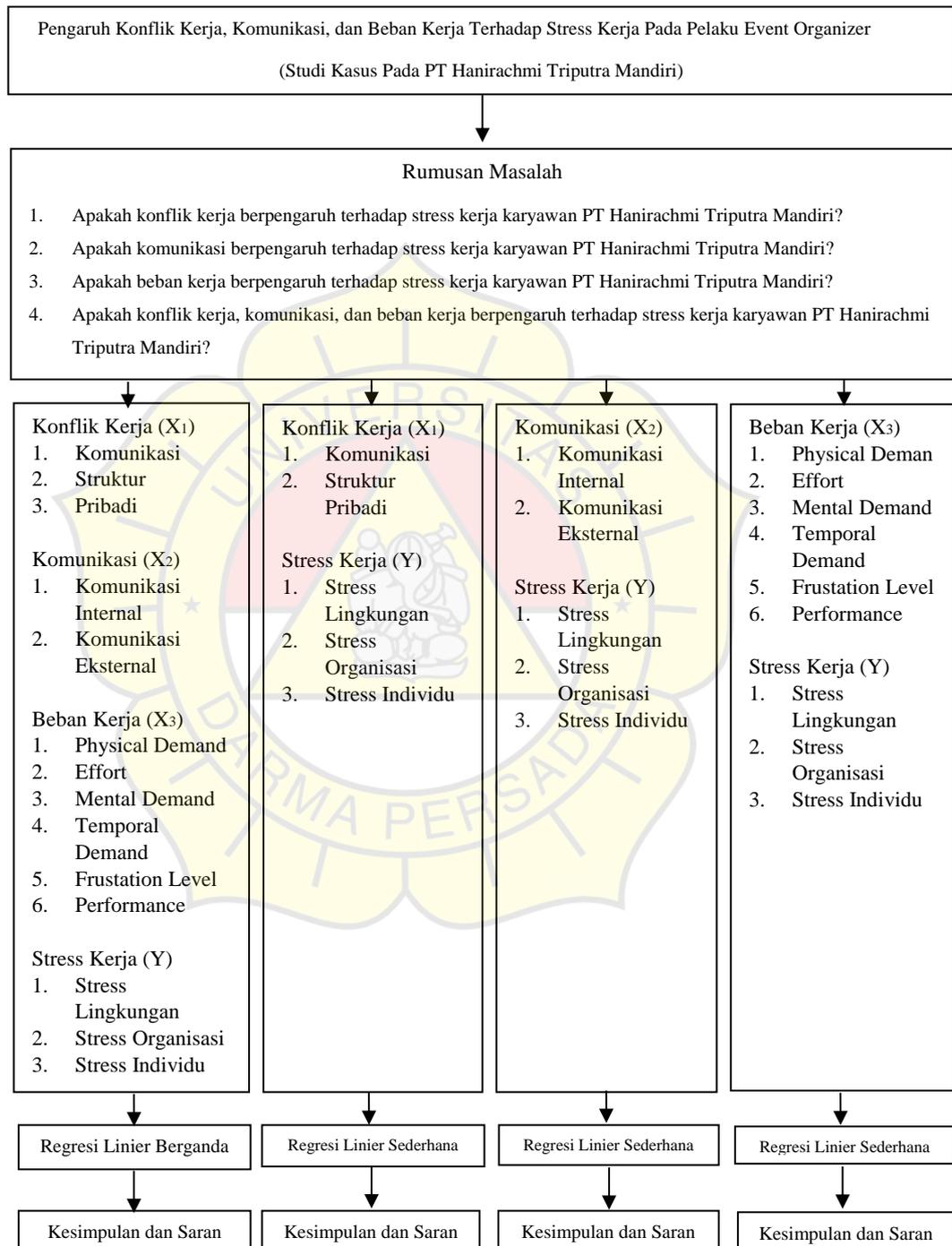
		Stress Kerja: a. Organisasi b. Tugas c. Individu d. Lingkungan Kerja		
--	--	--	--	--

2.7 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan alur dari sebuah gambaran penelitian yang dibuat untuk memudahkan penulis dalam memahami apa yang akan disampaikan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui variabel yang mempengaruhi stress kerja karyawan di PT Hanirachmi Triputra Mandiri, serta variabel apakah yang paling dominan berpengaruh signifikan terhadap stress kerja karyawan.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka kerangka pemikiran dapat dijelaskan dengan Gambar 2.1 sebagai berikut ini:

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



2.8 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran yang disusun dalam uraian di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai jawaban sementara dari penelitian ini, sebagai berikut:

- a. Apakah Konflik Kerja, Komunikasi, dan Beban Kerja berpengaruh terhadap Stress Kerja karyawan di PT Hanirachmi Triputra Mandiri?

H_{01} : Konflik Kerja (X_1), Komunikasi (X_2), dan Beban Kerja (X_3) tidak berpengaruh terhadap Stress Kerja (Y).

H_{a1} : Konflik (X_1), Komunikasi (X_2), dan Beban Kerja (X_3) berpengaruh terhadap Stress Kerja (Y).

- b. Apakah Konflik Kerja berpengaruh terhadap Stress Kerja karyawan di PT Hanirachmi Triputra Mandiri?

H_{02} : Konflik Kerja (X_1) tidak berpengaruh terhadap Stress Kerja (Y).

H_{a2} : Konflik Kerja (X_1) berpengaruh terhadap Stress Kerja (Y).

- c. Apakah Komunikasi berpengaruh terhadap Stress Kerja karyawan di PT Hanirachmi Triputra Mandiri?

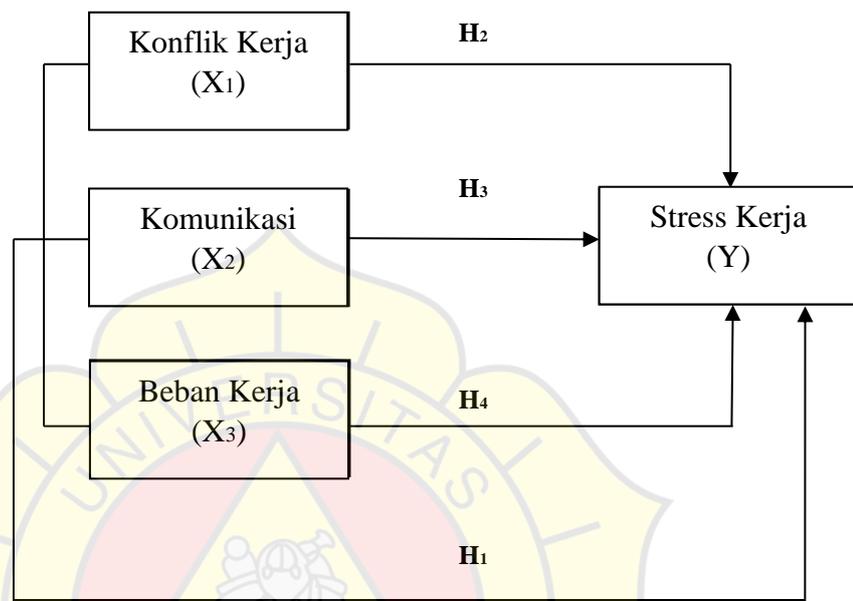
H_{03} : Komunikasi (X_2) tidak berpengaruh terhadap Stress Kerja (Y).

H_{a3} : Komunikasi (X_2) berpengaruh terhadap Stress Kerja (Y).

- d. Apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap Stress Kerja karyawan di PT Hanirachmi Triputra Mandiri?

H₀₄: Beban Kerja (X₃) tidak berpengaruh terhadap Stress Kerja (Y).

H_{a4}: Beban Kerja (X₃) berpengaruh terhadap Stress Kerja (Y).



Gambar 2.2 Paradigma Penelitian

Pada gambar 2.2 di atas, menjelaskan hubungan antara variabel dimana konflik kerja (X₁), komunikasi (X₂), dan beban kerja (X₃) mempengaruhi stress kerja (Y) secara parsial atau individu dengan rumusan persamaan regresi $Y = a + bX$. Dan juga hubungan antara variabel konflik kerja (X₁), komunikasi (X₂), dan beban kerja (X₃) yang mempengaruhi stress kerja (Y) secara simultan atau bersamaan dengan rumusan persamaan regresi $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$.