

BAB II STUDI PUSTAKA

2.1 Stres Kerja

2.1.1 Pengertian Stres Kerja

Stres terkait pekerjaan menggambarkan tanggapan seseorang ketika mereka berada dalam ketentuan dan desakan tugas kerja yang kurang tepat dengan keahlian dan pengetahuan yang dipunyai sehingga tidak dapat mengatasinya. (Ennals, 2001; WHO, 2019). Stress dapat terjadi didalam semua keadaan ketika bekerja, tetapi stres dapat berubah menjadi buruk apabila para pekerja kurang mendapat dukungan dari koleganya (WHO, 2019). Profesi pekerjaan sebagai perawat adalah profesi yang rentan terkena stres kerja (Safitri & Astutik, 2019). Bauman (dalam Safitri & Astutik, 2019) mengungkapkan bahwa perawat di Indonesia sebanyak 50,9% mengalami stres kerja dengan ciri-ciri sering mengalami sakit kepala, berkurangnya waktu istirahat dikarenakan beban kerja yang banyak, dan juga penghasilan rendah. Ketika stress kerja tidak teratasi dengan benar, hal ini dapat mengakibatkan menurunnya kemampuan individu dalam berinteraksi dengan baik pada kemampuan disekitarnya, baik dikemampuan dalam kerja ataupun kemampuan diluar kerja. Anoraga (2001) mengungkapkan stres kerja merupakan respon fisik ataupun mental pada suatu kemampuan yang mengalami perubahan yang dirasa mengganggu dan berakibat terancamnya diri sendiri.

Handoko (dalam Asih dkk., 2018) mengungkapkan stres adalah kondisi dimana perasaan tegang yang berdampak terhadap proses berfikir, emosi serta kondisi dari individu. Menurut Marliani (2018) stres kerja mempunyai masalah

pada karakteristik kepribadian pekerja serta karakteristik pada aspek pekerjaannya dan berlaku di semua kondisi pekerjaan. Stres kerja merupakan desakan yang dirasakan individu ketika bekerja, kemudian mengakibatkan orang tersebut semakin tertekan dan gampang tersinggung, kurang rileks atau sulit berkonsentrasi, sulit berpikir rasional, kurang bisa menikmati dan berfokus pada pekerjaan mereka, lelah, depresi, cemas, sulit tidur, dan sakit kepala (Ennals, 2001). Stres kerja merupakan tuntutan terhadap kemampuan dan respon setiap individu dalam menyambutnya akan berbeda (Marliani, 2018).

Robbins & Judge (2013) berpendapat bahwa stres kerja merupakan tanggapan penyesuaian diri yang akan dipengaruhi oleh individu lain serta dampak psikologis individu yang merupakan akibat dari tindakan yang telah dilakukan. Perawat (Karyawan) merupakan profesi yang memiliki resiko tinggi berdampak stres kerja. Faktor stres kerja pada karyawan biasanya disebabkan oleh Konflik Interpersonal peran, Konflik Interpersonal, beban kerja, variasi beban kerja, tanggung jawab terhadap pekerjaan, pengembangan karir dan kemampuan kerja (Ando dkk., 2017). Zaenal (dalam Asih dkk., (2018) mengungkapkan pendapatnya mengenai stres kerja seperti istilah payung yang melingkupi beban, tekanan, Konflik Interpersonal, anxiety, dan lainnya yang berhubungan dengan stres kerja. Greenberg & Baron (2008) mengungkapkan stres kerja sebagai respon emosi dan psikologis yang timbul akibat kondisi yang menghambat tujuan, kemudian individu tidak dapat mengatasinya.

Berdasarkan pemaparan diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa stres kerja ialah suatu keadaan individu ketika merasa tertekan secara psikis yang

terjadi akibat dari beban, Konflik Interpersonal, kelelahan, ketegangan, dan kepanikan pada saat bekerja.

2.1.2 Jenis – Jenis Stres Kerja

Berney dan Selye (dalam Dewi & Wibawa, 2016) mengungkapkan jenis-jenis stres sebagai berikut:

a. Eustres (*good stres*)

Eustress atau stres baik yaitu stres yang memunculkan gairah dan stimulus, sehingga menimbulkan efek yang bermanfaat untuk orang yang sedang mengalaminya seperti mampu mengerjakan pekerjaan dengan baik dan dapat meminimalisir tekanan waktu.

b. Distres

Distres yaitu stres yang menimbulkan efek berbahaya bagi orang yang sedang mengalaminya seperti mengalami tuntutan dalam pekerjaan yang sulit, sehingga membuatnya cepat mengalami kelelahan.

c. Hyperstres

Hyperstres yaitu stres yang mempunyai dampak besar bagi penderita. Hyperstres bisa positif maupun negatif tergantung cara individu menyikapinya dan dapat juga membuat hambatan dalam beradaptasi seperti stres akibat bodyshaming.

d. Hypostres

Hypostres yaitu stres yang timbul karena stimulasi dalam diri individu seperti bosan dengan kegiatan yang sama setiap hari.

2.1.3 Aspek – Aspek Stres Kerja

Prahara & Indriani (2019) menyatakan bahwa seorang individu mengalami stres kerja apabila mengalami tiga aspek stres yaitu aspek psikologis, fisiologis, dan perilaku sebagai berikut:

a. Fisiologis

Aspek yang muncul seperti peningkatan detak jantung, lelah, tidur terganggu, dan sakit kepala.

b. Perilaku

Aspek yang terlihat seperti menunda pekerjaan dan mencari cela untuk menghindari pekerjaan.

c. Psikologis

Aspek yang muncul seperti ketegangan, tertekan, kecemasan, mudah marah, dan kebosanan.

2.1.4 Faktor – Faktor Stres Kerja

Cooper et al., (2002) menggambarkan faktor stres kerja sebagai berikut:

a. Stressor kondisi pekerjaan

Seperti beban kerja yang banyak, keputusan atasan, persepsi pekerja, keasaan fisik, jadwal pekerjaan.

b. Stressor stres peran

Seperti kurang jelasnya peran pekerjaan, perbedaan gender, serta persepsi peran gender.

c. Stressor faktor interpersonal

Seperti hasil pekerjaan dan dorongan sosial dari orang sekitar yang tidak baik, merasa cemburu dengan keberhasilan orang lain, marah, dan kurang diperhatikannya manajemen karyawan.

d. Stressor perkembangan karir

Digambarkan semacam penurunan kedudukan, promosi kedudukan atau jabatan yang tidak sesuai dengan kemampuan, serta ambisi yang berlebihan yang berakibat timbul rasa frustrasi.

e. Stressor struktur organisasi

Mencakup susunan organisasi yang monoton dan kurang terkoordinasi, kontrol dan training yang kurang selaras, serta tidak dilibatkan dalam berdiskusi masalah pekerjaan.

f. Stressor tampilan rumah pekerjaan

Mengaitkan persoalan karir dan persoalan pribadi, rendahnya dorongan positif dari keluarga, pertengkaran didalam rumah tangga, dan bentrokan karena dua atau lebih pekerjaan.

1.1.5 Indikator Stres Kerja

Dunia pekerjaan dan kehidupan yang penuh dengan tuntutan dan tekanan dapat menyebabkan seseorang mengalami stres. Beberapa indikator stres kerja yang mungkin dapat dialami oleh karyawan diantaranya adalah tuntutan pekerjaan yang sering memaksa karyawan bekerja diluar dari kemampuannya, adanya pencapaian-pencapaian yang belum diraih oleh karyawan, persaingan yang ketat, beban pekerjaan yang terlalu berat, dan lingkungan kerja yang kurang nyaman dapat memicu stres kerja pada karyawan.

Indikator stres kerja menurut Robbins (dalam Jafar, 2018:14-15) adalah sebagai berikut:

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

Stres kerja dapat mempengaruhi keadaan fisik dan psikologis seseorang. Hal ini dapat membuat seseorang menjadi cemas, mudah marah, kehilangan semangat bekerja yang dapat menghambat kreativitasnya.

2.2 Konflik Interpersonal

2.2.1 Pengertian Konflik Interpersonal

Konflik Interpersonal ialah proses sosial diantara dua individu atau lebih dimana salah satu pihak menginginkan dirinya lebih menonjol dan berusaha untuk menjatuhkan kelompok atau pihak lain dengan kesalahan dari pihak lain. (Pratika, 2017). Konflik Interpersonal juga dapat dijabarkan sebagai keadaan dimana dua orang atau lebih saling bertentangan tentang tujuan yang ingin dicapai, Konflik Interpersonal terjadi ketika munculnya ketidakcocokan antar individu ketika sedang berkomunikasi atau berpendapat. Konflik Interpersonal didalam pekerjaan

ikut andil untuk memunculkan stres kerja terjadi. Konflik Interpersonal memiliki jenis yang beragam yaitu Konflik Interpersonal, Konflik Interpersonal intrapersonal, Konflik Interpersonal intragrup, Konflik Interpersonal intergrup, antarorganisasi dan Konflik Interpersonal antar negara (Walgito, 1975). Komunikasi sendiri merupakan elemen terpenting atau yang utama dalam kemunculan Konflik Interpersonal.

Stafyla et al., (2013) menyatakan bahwa faktor eksogen dari stres kerja yaitu kendala organisasi dan Konflik Interpersonal. Dwijanti (dalam T. H. Dewi & Handayani, 2016) mengungkapkan Konflik Interpersonal adalah pertikaian yang terjadi karena bentrokan diantara dua individu atau lebih didalam kelompok organisasi dan bisa terjadi lantaran pertentangan tujuan perseorangan maupun batasan dari sumber daya yang ada, serta tindakan yang tidak sesuai diantara dua pihak. Menurut Bao et al., (2016) Konflik Interpersonal adalah interaksi dari individu yang saling bergantung tetapi mereka mempunyai ketidakcocokan dalam tujuan tertentu yang kemudian menimbulkan emosi negatif yang mengganggu orang lain. Konflik Interpersonal yang kronis dimulai dengan kemarahan yang tampaknya tidak signifikan. Konflik Interpersonal dalam organisasi dapat mempengaruhi tingkat stres, apabila Konflik Interpersonal tersebut belum diselesaikan dan terus berlangsung pada saat seorang individu berinteraksi dengan tugasnya dan individu lainnya (N. K. A. Lestari & Utama, 2017).

Luthans (dalam Rajak, 2013) menyatakan pendapatnya tentang Konflik Interpersonal yaitu muncul saat seorang individu mempunyai persepsi atau pikiran buruk tentang pihak lain atau mencari cela untuk menghubungkan masalah pribadi orang lain. Menurut DeVito (2014) ketika dua orang atau lebih

mempunyai pendapat atau keinginan yang berbeda atau saling bertentangan hal ini merupakan bentuk dari Konflik Interpersonal. Jehn (dalam Hung & Lin, 2013) mengungkapkan definisi Konflik Interpersonal secara luas diartikan sebagai pemahaman yang bertentangan ketika dua orang atau lebih berselisih. Konflik Interpersonal dapat dipandang menjadi metode keberlangsungan yang terjadi pada pihak yang saling ketergantungan karena mereka mengalami reaksi emosi negatif dalam mengapresiasi ketidaksetujuan mereka yang kemudian mengganggu tujuan mereka sendiri (Barki & Hartwick, 2006).

2.2.2 Aspek – Aspek Konflik Interpersonal

Wilmot & Hocker, (2013) mengungkapkan aspek dalam Konflik Interpersonal:

a. *An Expressed Struggle* (Perjuangan Yang di Ekspresikan)

Konflik Interpersonal yang timbul disaat seseorang mengalami perbedaan komunikasi dan pandangan dengan orang lain, dan muncul ketika ada sesuatu yang menjadi pemicu awal munculnya Konflik Interpersonal. Selain itu, komunikasi yang memicu Konflik Interpersonal dapat diapresiasi secara verbal dan non verbal.

b. *Interdependence* (Ketergantungan)

Interdependence adalah Konflik Interpersonal yang muncul kepada pihak yang saling mempunyai ikatan ketergantungan yang dilihat dari adanya *mutual activity* dan *mutual interest*.

c. *Perceived Incompatible Goal* (Perbedaan Tujuan)

Tidak sesuainya tujuan antara individu didalam organisasi atau perusahaan yang berbeda pandangan dan pendapat yang menimbulkan Konflik Interpersonal.

d. *Perceived Scarce Resources* (Sumber Daya Yang Langka)

Konflik Interpersonal yang timbul karena adanya perasaan kurang diperhatikan oleh pihak lain atau terjadi karena kelangkaan sumber daya. Sumber daya disini dapat digambarkan sebagai perasaan positif baik secara fisik, ekonomi, dan sosial atau kenyataan yang positif yang dirasakan oleh individu.

e. *Interference* (Gangguan)

Individu yang mengalami gangguan karena perilaku atau tindakan dari pihak lain yang tidak menyenangkan, serta merasa tujuan atau kepentingannya terhalangi.

2.2.3 Faktor – Faktor Konflik Interpersonal

Faktor-faktor mempengaruhi Konflik Interpersonal dapat dikelompokkan menjadi 3 bagian yaitu (Handoko, 1986; Muslim, 2014; Robbins & Judge, 2013):

- a. Komunikasi: komunikasi yang berlebihan atau komunikasi yang hanya seperlunya bisa memicu terjadinya Konflik Interpersonal seperti pertentangan dan kesalahpahaman.
- b. Struktur: Struktur berkaitan tugas-tugas yang sedang dijalankan oleh individu yang mengharuskan juga untuk berinteraksi dengan orang lain.
- c. Variabel pribadi atau faktor manusia: melingkupi kepribadian, nilai hidup, serta emosi.

2.2.4 Indikator Konflik Interpersonal Kerja

Perbedaan nilai dan persepsi dan ketidakmampuan individu dalam mengendalikan emosinya dapat menyebabkan terjadinya Konflik Interpersonal

kerja. Salah satu indikator penyebab Konflik Interpersonal kerja adalah perbedaan visi dan misi masing-masing individu dalam organisasi.

Menurut Piana (2017:18-19) indikator Konflik Interpersonal kerja adalah:

- a) Kesalahan komunikasi, terjadi apabila seseorang atau lebih menerima informasi yang berbeda dengan sumber informasi sehingga terjadi perbedaan mendasar dalam mempersepsikan isi dari persepsi tersebut.
- b) Perbedaan tujuan, terjadi apabila seseorang atau lebih memiliki ketidaksamaan dalam memandang tujuan-tujuan yang hendak dicapai.
- c) Perbedaan dalam penilaian atau persepsi, terjadi apabila seseorang atau lebih memiliki perbedaan dalam sikap, ketidaksesuaian nilai dan persepsi.
- d) Interdependensi aktivitas kerja, terjadi apabila seseorang diberi tugas secara berlebihan sedangkan orang lain harus menunggu atau menggantungkan pekerjaannya kepada orang lain.
- e) Kesalahan dalam afeksi, terjadi apabila seseorang memperlakukan rekan kerjanya menjadi tidak nyaman dalam bekerja, terutama dalam hal perasaan atau suasana hatinya.

Konflik Interpersonal kerja bila dikelola dengan baik dapat berdampak positif dan membawa pengaruh yang baik pula terhadap organisasi. Pemimpin yang piawai dalam mengambil keputusan, karyawan yang memiliki semangat kerja tinggi dan saling mendukung akan memudahkan organisasi dalam menerapkan visi dan mencapai misinya.

2.3 Beban Kerja

2.3.1 Pengertian Beban Kerja

Pada saat bekerja karyawan tidak menyukai ketika mereka diberikan beban kerja yang banyak dan pada saat yang sama harus menyelesaikannya sesuai

tenggat waktu yang telah ditentukan (Qureshi et al., 2013). Beban kerja merupakan kewajiban seseorang dalam pekerjaan yang harus terselesaikan dengan tepat waktu yang juga dapat menimbulkan tekanan yang mengakibatkan stres muncul (Safitri & Astutik, 2019). Penyebab stres biasanya timbul karena adanya beban kerja dan juga deadline untuk menyelesaikan pekerjaan (Bradley & Cartwright, 2002). Manusia memiliki tingkan beban dalam menyelesaikan pekerjaan yang berbeda. Tingkat beban yang terlalu berat akan mengakibatkan juga terkurasnya energi dan akan menimbulkan *overstress*, namun bila tingkat beban kerja terlalu ringan hal tersebut juga dapat menimbulkan *understress* (Safitri & Astutik, 2019). Apabila beban kerja yang ditanggung pekerja mengalami peningkatan maka hal tersebut juga akan menimbulkan stres pekerja semakin meningkat pula (Yo & Surya, 2015). Pengelompokan beban kerja ada dua, beban kerja yang lebih memerlukan pikiran (otak) dan beban kerja yang memerlukan fisik (otot) (Riniwati, 2016). Dari keputusan MenPAN Nomor 75 tahun 2004 menyebutkan bahwa Beban kerja merupakan sasaran yang perlu dipenuhi atau didapatkan di kurun waktu tertentu, menurut keputusan ialah sebanyak sasaran pekerjaan atau perolehan yang wajib digapai dalam rentang waktu yang telah ditetapkan.

Munandar (dalam Dewi & Wibawa, 2016), mengungkapkan beban kerja adalah kondisi pekerjaan dimana sudah tersusun uraian pekerjaan yang harus dikerjakan dan harus terselesaikan dengan batas waktu yang telah ditentukan. Menurut Schultz dan Schultz (dalam Hasby, 2017) beban kerja merupakan terlampau banyak pekerjaan yang harus dilakukan dalam rentang waktu yang

telah ditetapkan atau melaksanakan tugas rumit untuk para pekerja. Gopher & Donchin (1986) beban kerja adalah gambaran yang muncul ketika adanya keterbatasan dalam pekerjaan dan batasan dalam hal proses informasi yang didapat. Efek negatif dari peningkatan beban kerja perawat ialah memungkinkan munculnya emosi perawat yang kurang pantas dengan harapan penderita dan keluarga. Beban kerja yang berlebihan berkaitan dengan produktivitas perawat (Haryanti dkk., 2013).

2.3.2 Faktor – faktor Beban Kerja

Beban kerja memiliki faktor yang dapat mempengaruhi perawat dalam bekerja seperti kondisi pasien yang berubah-ubah, dan waktu pelayanan perawatan yang dibutuhkan melebihi kemampuan yang dimiliki oleh perawat. Tarwaka dkk., (2004) menyebutkan hubungan antara kapasitas kerja dan beban kerja secara umum dihubungkan dengan faktor yang kompleks, baik internal atau eksternal. Faktor yang timbul dari diri sendiri menjadi efek dari faktor eksternal disebut juga faktor internal beban kerja. faktor internal melingkupi:

- a. Faktor somatik (gender, umur, bentuk tubuh, keadaan tubuh, gizi).
- b. Faktor psikis (beban kerja, persepsi, kepercayaan, keinginan, kepuasan, dan lain-lain)

Sedangkan faktor eksternal dari beban kerja ialah tanggungan atau respon yang bermula dari luar diri pekerja. Beban kerja eksternal meliputi:

- a. Pekerjaan yang berhubungan dengan fisik seperti tempat kerja atau kemampuan kerja sedang tugas yang bersifat mental ialah taraf kerumitan

pekerjaan yang mempengaruhi emosi, tanggung jawab pekerjaan, dan lain-lain.

- b. Faktor eksternal organisasi atau perusahaan bisa mempengaruhi beban kerja seseorang ialah durasi dalam bekerja, durasi istirahat, shift malam, sistem kerja, struktur organisasi, dan lain-lain.
- c. Kemampuan di sekitar para pekerja juga mampu memberi beban kerja yang bertambah seperti kemampuan kerja fisik dan kimiawi, kemampuan kerja biologis, dan kemampuan kerja psikologis.

Menurut Tarwaka dkk., (2004) ada tiga indikator dari beban kerja, *time load* atau beban kerja waktu ialah beban yang merujuk pada waktu penyelesaian pekerjaan yang harus dilakukan didalam perancangan, penerapan dan pengawasan tugas atau kerja. Kedua, beban usaha mental (*mental effort load*) berlebihannya upaya mental dalam melakukan pekerjaan. Ketiga, beban tekanan Psikologis (*psychological stres load*) menggambarkan tingkatan bahaya pekerjaan, kebingungan, dan kekecewaan atau frustrasi.

2.3.3 Indikator Beban Kerja

Menurut Koesomowidjojo (2017:33) indikator beban kerja diantaranya:

1. Kondisi Pekerjaan

Kondisi pekerjaan yang dimaksud adalah bagaimana seorang karyawan memahami pekerjaan tersebut dengan baik. Seperti contoh, karyawan yang berada pada divisi produksi tentunya akan berhubungan dengan mesin-mesin produksi. Sejauh mana kemampuan dan pemahaman karyawan dalam penguasaan mesin-mesin produksi untuk membantu mencapai target produksi

yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, perusahaan hendaknya telah memiliki dan memberikan sosialisasi SOP (Standard Operating Procedur) kepada semua unsur di dalam lembaga sehingga karyawan yang bekerja di dalamnya dapat:

- a) Mudah mengoperasikan pekerjaan yang telah didelegasikan.
- b) Meminimalisir kesalahan dalam melaksanakan tahapan pekerjaan
- c) Meminimalisir kecelakaan kerja.
- d) Mengurangi beban kerja karyawan dan meningkatkan comparability, credibility, dan defensibility.
- e) Memudahkan evaluasi setiap proses kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan/lembaga/instansi.
- f) Memudahkan karyawan dalam mengambil keputusan apabila terdapat perubahan dalam prosedur kerja sehingga kualitas kerja yang ditetapkan akan jauh lebih mudah dicapai.
- g) Memudahkan karyawan untuk memiliki komunikasi yang baik dengan atasan ataupun rekan kerja.

2. Penggunaan Waktu Kerja

Waktu kerja yang sesuai dengan SOP dapat meminimalisir beban kerja karyawan. Namun, banyak organisasi tidak memiliki SOP atau tidak konsisten dalam melaksanakan SOP, penggunaan waktu kerja yang diberlakukan kepada karyawan cenderung berlebihan atau sangat sempit.

3. Target yang Harus Dicapai

Target kerja yang ditetapkan oleh perusahaan tentunya secara langsung akan memengaruhi beban kerja yang diterima oleh karyawan. Semakin sempit

waktu yang disediakan untuk melaksanakan pekerjaan tertentu atau tidak seimbangnya antara waktu penyelesaian target pelaksanaan dan volume kerja yang diberikan, akan semakin besar beban kerja yang diterima dan dirasakan oleh karyawan. Untuk itu, dibutuhkan penetapan waktu baku/dasar dalam menyelesaikan volume pekerjaan tertentu pada masing-masing organisasi yang jumlahnya tentu berbeda satu sama lain.

2.4 Kemampuan Kerja

2.4.1 Pengertian Kemampuan Kerja

Kemampuan kerja adalah keadaan yang terdapat pada pekerja dengan sungguh-sungguh berdaya guna dan berhasil guna sesuai bidang pekerjaan yang sudah ditentukan. Blanchard dan Hersey (2013). Kemampuan karyawan dilihat dari potensi, intelektual bersifat kemampuan inteligensi. Sedangkan kemampuan yang bersifat fisik yaitu ketrampilan pengetahuan (*knowledge skill*) Assauri (2013).

Kemampuan adalah kapasitas seseorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan”. Selanjutnya disebutkan pula bahwa kemampuan seorang individu berasal dari latar belakang pendidikan dan pengalaman serta mengenali tugas-tugasnya menurut Timpe (2013). Kemampuan adalah sesuatu yang dimiliki oleh individu untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya (Wijono, 2012:85).

Berdasarkan penjelasan para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kemampuan kerja merupakan tindakan seseorang yang dapat melakukan

pekerjaan sesuai pengetahuan, latar belakang pendidikan dan pengalaman yang dimiliki dalam bidang pekerjaannya.

2.4.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kemampuan Kerja

Handoko (2013:12) menjelaskan bahwa terdapat faktor-faktor yang menentukan kemampuan kerja seseorang yaitu:

a. Faktor pendidikan

Pendidikan yang diperoleh secara teratur, sistematis, bertingkat atau berjenjang dan mengikuti syarat-syarat yang jelas.

b. Faktor pelatihan

Materi pelatihan, kemampuan yang berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja karyawan.

c. Faktor pengalaman kerja

Latar belakang seseorang atau kepribadian yang mencakup pendidikan, latihan bekerja untuk menunjukkan seseorang diwaktu yang lalu.

2.4.3 Indikator Kemampuan Kerja

Indikator kemampuan kerja menurut (Amrullah: 2012) adalah:

- a. Tingkat pendidikan formal yang pernah ditempuh
- b. Tingkat pendidikan non formal (kursus, pelatihan, penataran, dan lain-lain)
- c. Pengalaman kerja yang dimiliki
- d. Kemauan/minat karyawan terhadap ilmu pengetahuan

2.5 Penelitian Terdahulu

Pada penelitian ini, peneliti mengacu kepada penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai bahan acuan untuk melihat seberapa besar pengaruh hubungan

antara satu variabel penelitian dengan variabel penelitian yang lainnya. Dasar atau acuan yang berupa teori-teori atau temuan melalui hasil berbagai penelitian sebelumnya dijadikan sebagai data pendukung. Selain itu, penelitian terdahulu dapat dipakai sebagai sumber pembandingan dengan penelitian yang sedang peneliti lakukan dan juga agar mengetahui persamaan dan perbedaan dengan penelitian terdahulu. Judul penelitian diambil sebagai pembandingan adalah yang memiliki variabel bebas mengenai Konflik Interpersonal, beban kerja, dan kemampuan kerja dengan variabel terikat mengenai stres kerja. Berikut ini adalah penelitian terdahulu yang dijadikan kajian pustaka pada penelitian ini:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

Penelitian dan Judul	Variabel Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan penelitian ini
Yulius (2014) Pengaruh kemampuan kerja dan beban kerja terhadap stres kerja karyawan bagian sekretariat di pekerjaan umum provinsi Bengkulu	Kemampuan kerja Beban kerja Kinerja	Regresi Linear Berganda	Berdasarkan penelitian yang diteliti bahwa variabel kemampuan kerja dan beban kerja secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja karyawan bagian sekretariat di pekerjaan umum provinsi Bengkulu	Penelitian ini tidak meneliti Konflik Interpersonal, beban kerja, dan stres kerja
Ferania (2012) Pengaruh beban kerja dan kompensasi terhadap stres kerja karyawan	Beban Kerja Kompensasi Kinerja	Regresi Linear Berganda	Berdasarkan penelitian tersebut dapat diketahui bahwa beban kerja dan kompensasi baik secara parsial maupun simultan	Penelitian ini tidak meneliti Konflik Interpersonal, kemampuan kerja, dan

Penelitian dan Judul	Variabel Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan penelitian ini
Sekretariat Pemerintahan Daerah Kabupaten Tabanan			berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja karyawan Sekretariat Pemerintahan Daerah Kabupaten Tabanan	stres kerja
Muhamad Ekhsan & Septian (2021) Pengaruh Stres Kerja, Konflik Interpersonal Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan	Stres Kerja Konflik Interpersonal Kerja Kompensasi Kinerja	Regresi Linear Berganda	Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara stres kerja dengan kinerja karyawan, terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara Konflik Interpersonal kerja dengan kinerja karyawan, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kompensasi dengan kinerja karyawan.	Penelitian ini tidak meneliti beban kerja dan kemampuan kerja
Denizia Rizky dan Tri Wulida Afrianty (2018) Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Dengan <i>Work life balance</i> sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Dina Sosial Provinsi Jawa Timur Surabaya).	Beban Kerja Stress Kerja	Regresi Linear Berganda	Hasil penelitian tersebut peneliti menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki tingkat beban kerja berpengaruh positif terhadap stress kerja karena menunjukkan ada pengaruh positif dan signifikan.	Penelitian ini tidak meneliti Konflik Interpersonal kerja dan kemampuan kerja
Riny Chandra (2017)	Beban Kerja Stress Kerja	Regresi Linear	Beban kerja berpengaruh negatif	Penelitian ini tidak meneliti

Penelitian dan Judul	Variabel Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan penelitian ini
Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT.Mega Auto Central Finance Cabang Langsa		Berganda	terhadap kinerja karyawan dan stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan	Konflik Interpersonal kerja dan kemampuan kerja
Putu Melati (2015) Pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja dengan Stres Kerja sebagai Variabel Mediasi PT Lianinti Abadi di Denpasar	Beban Kerja Kepuasan Kerja Stres Kerja	Path Analisis	Beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja dengan stres kerja sebagai variabel mediasi. Beban kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja. Beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.	Penelitian ini tidak meneliti Konflik Interpersonal kerja dan kemampuan kerja
Roslina Silali (2017) Pengaruh Konflik Interpersonal Kerja Dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Pos Indonesia Kantor Cabang Pekanbaru)	Konflik Interpersonal Kerja Stres Kerja Kinerja	Regresi Linear Berganda	Konflik Interpersonal kerja dan stress kerja berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kinerja kerja karyawan mengacu pada nilai F Hitung sebesar 4,392 yang lebih beasar dari F table dan signifikan lebih kecil 0,000 (0,05)	Penelitian ini tidak meneliti kemampuan kerja dan beban kerja

Penelitian dan Judul	Variabel Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan penelitian ini
Dana Cahya Putra (2015) Pengaruh Kemampuan Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Stres Kerja Karyawan Di Kecamatan Gayamsari Kota Semarang	Kemampuan kerja Lingkungan kerja Kinerja	Analisis linier berganda	Kemampuan Kerja Dan Lingkungan Kerja berpengaruh Terhadap Stres Kerja Karyawan Di Kecamatan Gayamsari Kota Semarang	Penelitian ini tidak meneliti Konflik Interpersonal kerja, stress kerja, dan beban kerja
Ketut Muliharta (2015) Pengaruh kemampuan kerja dan motivasi kerja Terhadap kinerja karyawan pada hotel puri bagus Lovina pada tahun 2014	Kemampuan kerja Motivasi kerja kinerja	Analisis parsial dan simultan analisis regresi linier	Ada pengaruh kemampuan kerja dan motivasi kerja Terhadap kinerja karyawan pada hotel puri bagus Lovina	Penelitian ini tidak meneliti Konflik Interpersonal kerja, stress kerja, dan beban kerja
Namira Mardin Kiki Rindy Arini (2015) Pengaruh Kemampuan kerja dan beban kerja terhadap kstres kerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Pt Perkebunan Nusantara X (Pabrik Gula) Djombang Baru)	Kemampuan kerja Beban kerja Stress kerja	Analisis regresi linear dan uji t dan uji f	Kemampuan kerja dan beban kerja berpengaruh terhadap stress kerja karyawan	Penelitian ini tidak meneliti Konflik Interpersonal kerja

Penelitian dan Judul	Variabel Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan penelitian ini
Zakaria (2013) Pengaruh kemampuan kerja dan semangat kerja terhadap kinerja Karyawan PT. Bank danamon Cabang Medan	Kemampuan kerja Semangat kerja Kinerja	Regresi Linear Berganda	Berdasarkan penelitian tersebut dapat diketahui bahwa kemampuan kerja dan semangat kerja baik secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Karyawan PT. karyawan pada PT. Bank danamon Cabang Medan	Penelitian ini tidak meneliti Konflik Interpersonal kerja, beban kerja, dan stress kerja
Ratih (2016) Pengaruh pengalaman kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan Sosro Indonesia	Pengalaman kerja Beban kerja Kinerja	Regresi Linear Berganda	Berdasarkan penelitian tersebut dapat diketahui bahwa pengalaman kerja dan beban kerja baik secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Sosro Indonesia	Penelitian ini tidak meneliti Konflik Interpersonal kerja, kemampuan kerja, dan stress kerja

2.6 Pengaruh Antar Variabel

2.6.1 Pengaruh Konflik Interpersonal Terhadap Stres Kerja Karyawan

Pengaruh antar variabel Konflik Interpersonal terhadap variabel stress kerja dapat dikatakan apabila adanya suatu keadaan dimana seorang karyawan merasakan ketegangan dan kecemasan yang diakibatkan dari adanya Konflik Interpersonal berlebih yang akan menurunkan kinerja kerjanya. Karyawan

yang mengalami stres kerja yang tinggi cenderung akan menganggap pekerjaannya sebagai sebuah hambatan. Perasaan senang ataupun positif terhadap pekerjaanpun akan hilang.

Stafylal et al. (2013) menyatakan bahwa faktor eksogen dari stres kerja yaitu kendala organisasi dan konflik interpersonal. Kreitner dan Kinicki (2005:283) mengemukakan bahwa konflik antarpribadi merupakan pertentangan antar pribadi yang didorong oleh ketidaksukaan atau ketidaksepakatan yang sifatnya pribadi. Konflik interpersonal yang kronis dimulai dengan kemarahan yang tampaknya tidak signifikan. Konflik interpersonal (konflik antarkaryawan) dalam organisasi dapat mempengaruhi tingkat stres, apabila konflik tersebut belum diselesaikan dan terus berlangsung pada saat seorang individu berinteraksi dengan tugasnya dan individu lainnya. Churiyah (2011) berpendapat bahwa konflik biasanya timbul dalam organisasi sebagai hasil adanya masalah-masalah komunikasi, hubungan pribadi atau struktur organisasi.

Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Muhamad Ekhsan & Septian (2021) membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara stres kerja dengan kinerja karyawan, terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara Konflik Interpersonal kerja dengan kinerja karyawan, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kompensasi dengan kinerja karyawan.

Berdasarkan penelitian Zakaria (2013) dapat diketahui Konflik Interpersonal kerja dan stress kerja berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kinerja kerja karyawan mengacu pada nilai F Hitung sebesar 4,392 yang lebih besar dari F table dan signifikan lebih kecil 0,000 (0,05).

2.6.2 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Karyawan

Beban kerja yang berlebihan dapat mengakibatkan timbulnya stres kerja, semakin banyak pekerjaan maka semakin tinggi stres kerjanya. Stres dapat timbul sebagai akibat tekanan atau ketegangan yang bersumber dari ketidakseleraan antara seseorang dengan lingkungannya.

Penyebab stres dapat dibagi menjadi dua, yaitu internal dan eksternal, di mana stress yang disebabkan dari eksternal yaitu beban kerja yang dirasakan individu sebagaimana diungkapkan oleh Cooper (1991). Beban kerja itu sendiri misalnya target yang telah ditetapkan perusahaan merupakan suatu beban kerja yang harus ditanggung oleh karyawan. Hariyono (2009) menyatakan beban kerja adalah lama seseorang melakukan aktivitas pekerjaan dengan kemampuan dan kapasitas kerja yang bersangkutan tanpa menunjukkan tanda kelelahan. Beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi diperoleh dari hasil perkalian antara volume kerja dengan norma waktu (Mardianto, 2014:126). Beban kerja merupakan beban yang diemban oleh suatu jabatan sesuai dengan standar kerja yang telah ditetapkan (Kasmir, 2016:40)

Beban kerja tidak akan berdampak pada stres apabila karyawan merasa tugas kerja yang diberikan sesuai dengan kemampuannya, sesuai dengan penelitian (Putu Melati, 2015) memperlihatkan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap stress kerja.

Beban kerja baik secara kuantitas dimana tugas-tugas yang diberikan terlalu banyak atau sedikit dan secara kualitas dimana tugas yang harus dikerjakan membutuhkan keahlian. Bila tugas terlalu banyak dan tidak sebanding dengan kemampuan fisik maupun keahlian dan waktu yang tersedia maka akan menjadi

sumber stress, sesuai dengan penelitian Hielda (2018) membuktikan bahwa terdapat pengaruh negatif antara beban kerja terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja.

2.6.3 Pengaruh Kemampuan Kerja Terhadap Stres Kerja Karyawan

Stres kerja dapat menyebabkan kemampuan pekerja mengalami gangguan fisik dan mental, mengganggu dan terhambat menyelesaikan pekerjaan dengan optimal. Ketika stres memasuki tahap yang semakin parah, hal ini dapat membuat pekerja semakin terbebani dengan pekerjaannya atau bahkan mereka akan berniat untuk turnover (Manurung & Ratnawati, 2012). Terlihat dari dampak yang ditimbulkan oleh stres kerja, maka penelitian terkait dengan hal tersebut penting untuk dilakukan.

Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Namira Mardin Kiki Rindy Arini (2015) membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kemampuan kerja berpengaruh terhadap stress kerja karyawan.

Kemampuan seorang individu untuk terus menjalankan usaha dalam menjalani berbagai macam tugas hingga berhasil yang bisa dikerjakan oleh seseorang. Keseluruhan kemampuan individual personil pada hakikatnya dibentuk oleh sifat-sifat dan kemampuan-kemampuan yang dikemukakan oleh Winardi (2007) bahwa salah satu akibat langsung dari sifat kemampuan yang harus dimiliki oleh setiap organisator harus terus memupuk “inisiatif”. Sumber daya manusia yang memiliki kemampuan tinggi di dalam suatu organisasi secara universal adalah memiliki kemampuan mengelola bidang administrasi dan penguasaan bahasa untuk bergaul dan berhubungan dengan manusia untuk

mengantisipasi kompetisi global. Kemampuan yang dimiliki seseorang akan membuatnya berbeda dengan yang mempunyai kemampuan rata-rata atau standar saja. Secara psikologis, kemampuan pegawai terdiri dari kemampuan potensi dan reality artinya pegawai yang memiliki kemampuan di atas rata-rata dengan pendidikan, pengetahuan, yang memadai dan memiliki sifat-sifat tersebut di atas untuk menjalankan pekerjaan yang terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari maka ia akan lebih mudah menjalankan sesuatu usaha hingga berhasil untuk mencapai prestasi yang diharapkan. Oleh karena itu, pegawai ditempatkan pada pekerjaan sesuai dengan keahliannya (the right man in the right place, the right man on the right job) Penelitian yang dilakukan Zaenal dan Rachmawati (2006) menyatakan bahwa tingginya kemampuan seseorang dalam bekerja baik kemampuan intelektual dan kemampuan fisik dapat mengelola tingkat stres dengan baik. Terutama untuk kemampuan fisik seperti melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, kecekatan, kekuatan dan ketrampilan. Seorang karyawan yang memiliki kemampuan tinggi dalam bekerja cenderung memiliki tingkat stres yang rendah, karena pekerjaan telah mampu diselesaikan dengan kemampuan yang dimiliki.

2.7 Kerangka Pikir

Stres kerja merupakan gabungan dari sumber-sumber stres yang ada pada pekerjaan, karakteristik individu dan juga stressor dari luar tempat kerja (Greenberg & Baron, 2007). Stres kerja merupakan kondisi dimana individu dan kemampuan pekerjaannya terjadi ketidak seimbangan sehingga menyebabkan jarak persepsi pada pekerjaan yang disebabkan oleh sistem biologis, psikologis,

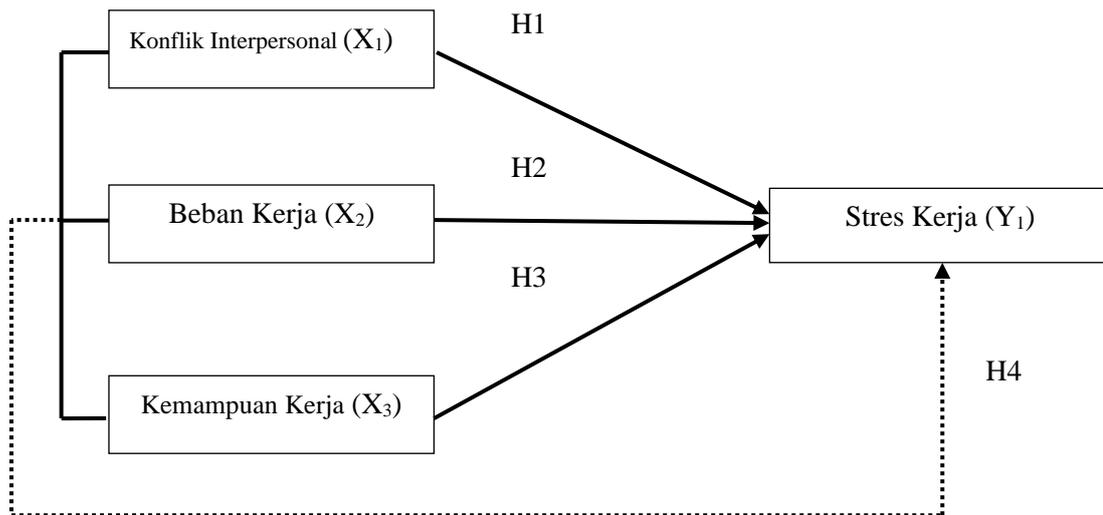
dan juga sosial. Menurut Lim et al., (2010) dan Ando dkk., (2017) terdapat beberapa faktor-faktor yang memengaruhi stres kerja yaitu seperti beban kerja, kemampuan kerja dan Konflik Interpersonal. Beban kerja adalah gambaran yang muncul ketika adanya keterbatasan dalam pekerjaan dan batasan dalam hal proses informasi yang didapat (Gopher & Donchin, 1986). Kemudian, Sarwoto (2001) berpendapat bahwa kemampuan kerja ialah kawasan dimana individu melakukan pekerjaan yang didalamnya meliputi kemampuan kerja fisik dan kemampuan kerja non fisik yang bisa berdampak pada sikap semangat untuk melakukan pekerjaannya. Selanjutnya, Konflik Interpersonal adalah interaksi dari individu yang saling bergantung tetapi mereka mempunyai ketidakcocokan dalam tujuan tertentu yang kemudian menimbulkan emosi negatif yang mengganggu orang lain (Bao et al., 2016). Emosi negatif biasanya muncul dalam bentuk kemarahan terhadap sesuatu atau terhadap orang lain tanpa melihat tempat dan situasi.

Dalam melakukan pekerjaannya setiap individu memiliki beban kerja yang berbeda-beda. Ketika individu dituntut untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat, atau ketika individu tersebut dibebani dengan pekerjaan yang sebelumnya belum pernah dilakukan. Hal tersebut dapat memunculkan tekanan-tekanan pada dirinya untuk segera menyelesaikan pekerjaan tersebut. Menurut Riggio (2018) beban kerja merupakan sumber yang memunculkan stres dimana pekerja harus menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat, serta mencapai sesuatu yang ditujunya dan konsentrasi dari stres kerja. Tekanan itulah yang kemudian akan mempengaruhi psikologis seseorang sehingga terganggu dan mengalami stres pada saat ia bekerja.

Konflik Interpersonal yang terjadi dapat mempengaruhi pekerjaan karyawan yang mengharuskan mereka untuk bekerja sama sehingga mengganggu dan tidak dapat mencapai pekerjaan yang maksimal. Kelanjutan dari Konflik Interpersonal dan hubungan diantara sesama pekerja biasanya dipengaruhi bagaimana seorang individu tersebut dapat menyelesaikan masalahnya. Perselisihan antar sesama pekerja mengenai perbedaan kebiasaan antara satu sama lain yang kemudian hal tersebut menimbulkan ketidaknyamanan diantara karyawan stasiun televisi. Akibat dari masalah tersebut para karyawan disana kesulitan untuk membangun rasa kedekatan diantar karyawan dan juga rasa toleransi yang masih kurang dan berdampak pada kerjasama diantara karyawan stasiun televisi. Selain itu kesulitan komunikasi juga dapat menjadi pemicu terjadinya Konflik Interpersonal.

Pernyataan diatas didukung oleh teori yang diungkapkan oleh Robbins & Judge, (2013) yaitu stres kerja selaku respon pada penyesuaian diri yang dipengaruhi oleh ketidaksamaan tujuan individu atas akibat perilaku yang telah dilakukan. Sejalan dengan penelitian terdahulu Hasil penelitian terdahulu membuktikan jika Konflik Interpersonal berhubungan positif dan signifikan terhadap stres kerja (Stafyla et al., 2013). Selain itu penelitian dari Benua dkk., (2019) menyebutkan Konflik Interpersonal berpengaruh secara negatif dan tidak signifikan terhadap Stres Kerja karyawan. Artinya ketika hubungan karyawan baik maka kemungkinan terkena stres kerja sedikit karena tidak ada Konflik Interpersonal didalam pekerjaan, begitupun sebaliknya ketika hubungan dengan karyawan mengalami kerenggangan akibat Konflik Interpersonal antar pekerja maka tersebut berkemungkinan bisa memicu stres kerja yang juga bisa berakibat pada kinerja karyawan stasiun televisi.

Dari penjelasan yang telah dipaparkan diatas penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Konflik Interpersonal, Beban Kerja, dan Terhadap Stres Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada RB TV di Kota Bengkulu). Kerangka pemikiran pada penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

2.8 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Alat Ukur	Skala Ukur
1.	Konflik Interpersonal (X ₁)	Konflik Interpersonal adalah pertikaian yang terjadi karena bentrokan diantara dua individu atau lebih didalam kelompok organisasi dan bisa terjadi lantaran pertentangan tujuan perseorangan maupun batasan	Menurut Piana (2017:18-19) indikator Konflik Interpersonal kerja interpersonal adalah: a) Kesalahan komunikasi b) Perbedaan tujuan c) Perbedaan dalam penilaian atau persepsi d) Interdependensi aktivitas kerja e) Kesalahan dalam afeksi	Kuesioner	Ordinal

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Alat Ukur	Skala Ukur
		dari sumber daya yang ada, serta tindakan yang tidak sesuai diantara dua pihak.			
2.	Beban Kerja (X ₂)	Beban kerja adalah kondisi pekerjaan dimana sudah tersusun uraian pekerjaan yang harus dikerjakan dan harus terselesaikan dengan batas waktu yang telah ditentukan.	Menurut Koesomowidjojo (2017: 33) indikator beban kerja diantaranya: a) Kondisi pekerjaan b) Penggunaan waktu kerja c) target yang harus dicapai	Kuesioner	Ordinal
3.	Kemampuan Kerja (X ₃)	Kemampuan adalah sesuatu yang dimiliki oleh individu untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya.	Indikator kemampuan kerja menurut (Amrullah: 2012) adalah: 1) Tingkat pendidikan formal yang pernah ditempuh 2) Tingkat pendidikan non formal (kursus, pelatihan, penataran, dan lain-lain) 3) Pengalaman kerja yang dimiliki 4) Kemauan/minat karyawan terhadap ilmu pengetahuan	Kuesioner	Ordinal
4.	Stres Kerja (Y ₁)	Stres kerja ialah suatu keadaan individu ketika merasa tertekan secara psikis yang terjadi akibat dari beban, Konflik Interpersonal,	Indikator stres kerja menurut Jafar (2018:14-15) adalah sebagai berikut: a. Tuntutan tugas b. Tuntutan peran c. Tuntutan antar pribadi d. Struktur organisasi	Kuesioner	Ordinal

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Alat Ukur	Skala Ukur
		keletihan, ketegangan, dan kepanikan pada saat bekerja.	e. Kepemimpinan organisasi		

2.9 Hipotesis

Maka dalam penelitian ini dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

- H₁ : Diduga terdapat pengaruh Konflik Interpersonal terhadap stres kerja karyawan pada RB TV di kota Bengkulu.
- H₂ : Diduga terdapat pengaruh beban kerja terhadap stres kerja karyawan pada RB TV di kota Bengkulu.
- H₃ : Diduga terdapat pengaruh kemampuan kerja terhadap stres kerja karyawan pada RB TV di kota Bengkulu.
- H₄ : Diduga terdapat pengaruh Konflik Interpersonal, beban kerja, dan kemampuan kerja terhadap stres kerja karyawan pada RB TV di kota Bengkulu.

