

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Deskripsi Konseptual

Deskripsi konseptual menjelaskan definisi dan penjelasan teoritis mengenai variabel-variabel penelitian yang menjadi fokus kajian. Dalam penelitian ini terdapat empat variabel utama, yaitu stres kerja, lingkungan kerja, konflik interpersonal, dan beban kerja. Pemahaman terhadap setiap konsep tersebut penting sebagai landasan untuk menyusun hipotesis, menentukan indikator pengukuran, serta menganalisis hubungan antarvariabel secara ilmiah.

2.1.1 Stres Kerja

2.1.1.1 Pengertian Stres Kerja

Dalam dunia kerja modern yang penuh tekanan dan tuntutan, stres kerja menjadi salah satu isu penting yang memengaruhi kinerja, produktivitas, dan kesejahteraan karyawan. Secara umum, stres kerja dapat diartikan sebagai suatu kondisi ketegangan emosional, mental, dan fisik yang muncul ketika individu merasa tidak mampu menyesuaikan diri dengan tekanan yang berasal dari pekerjaan atau lingkungan kerja. Stres kerja bukan hanya menimbulkan gangguan psikologis, tetapi juga dapat memengaruhi performa individu dan iklim organisasi secara keseluruhan.

Menurut (V.R. Zainal & M. Ramly, 2018) stres kerja adalah kondisi Ketika seseorang mengalami tekanan fisik, mental, atau emosional yang berlebihan

akibat tuntutan pekerjaan yang terlalu tinggi atau tidak sesuai dengan kemampuan dan sumber daya yang dimiliki. Stres kerja dapat terjadi pada siapa saja, baik pekerja kantoran, pekerja lapangan, maupun pekerja yang bekerjasendiri.

Stres kerja adalah suatu kondisi ketika satu atau beberapa faktor di tempat kerja bereaksi dengan karyawan sedemikian rupa sehingga mengganggu fisiologi dan perilaku mereka. Apabila terjadi ketidaksesuaian antara kemampuan seseorang dengan harapan dari pekerjaannya, maka akan timbul stres kerja. Stres terjadi akibat ketidaksesuaian antara apa yang dibutuhkan dan apa yang dapat disediakan oleh lingkungan (Maghfirah, 2023).

Menurut (V.R. Zainal & M. Ramly, 2018), stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidak seimbangan fisik dan psikis, yang memengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang.

Sedangkan menurut (L. P. Sinambela, 2019) menambahkan bahwa stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami pegawai dalam menghadapi pekerjaan.

Berdasarkan pandangan dari para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah kondisi ketika seseorang mengalami tekanan, baik secara fisik, emosional dan mental yang memengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang yang dialami pegawai atau karyawan dalam menghadapi pekerjaan.

2.1.1.2 Indikator Stres Kerja

Menurut (Henni Zainal & Andi Idham Danal Ashar, 2023), indikator stres kerja meliputi:

1. Gejala Fisik

Gejala fisik adalah gejala yang muncul pada tubuh sebagai respons terhadap stres kerja. Beberapa gejala fisik yang umum terjadi adalah sebagai berikut.

- a. Kelelahan
- b. Sakit kepala
- c. Gangguan tidur
- d. Gangguan pencernaan
- e. Penurunan nafsu makan
- f. Gangguan pada sistem kekebalan tubuh
- g. Ketegangan otot
- h. Gangguan seksual

2. Gejala Emosional

Gejala emosional adalah gejala yang muncul pada perasaan dan emosi seseorang sebagai respon terhadap stres kerja. Beberapa gejala emosional yang umum terjadi adalah:

- a. Kecemasan
- b. Depresi
- c. Mudah marah
- d. Perasaan tidak berdaya

- e. Rasa bersalah
- f. Rasa frustrasi
- g. Perasaan rendah hati
- h. Ketidakmampuan untuk bersantai

3. Gejala Perilaku

Gejala perilaku adalah efek yang muncul dalam sikap seseorang sebagai respon terhadap stres kerja. Beberapa gejala perilaku yang umum terjadi:

- a. Perubahan pola makan
- b. Menghindari tanggung jawab
- c. Menarik diri
- d. Menggunakan obat-obatan
- e. Mengabaikan kebutuhan pribadi
- f. Menjadi lebih agresif
- g. Menurunnya produktivitas
- h. Prokrastinasi

Indikator stres kerja menurut (V.R. Zainal & M. Ramly, 2018) yaitu, nervous, merasakan kekhawatiran kronis, mudah marah dan agresif, tidak dapat rileks, atau menunjukkan sikap yang tidak kooperatif.

Indikator stres kerja menurut (L. P. Sinambela, 2019) tampak dari tampilan diri, antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa relaks, tegang, gugup, tekanan darah meningkat, dan mengalami gangguan pencernaan.

Sedangkan (I Komang Budiasa, 2021) menyatakan stres kerja dapat diukur menggunakan indikator sebagai berikut:

1. Tekanan individu

Terdiri dari konflik peran (*role conflict*), ambiguitas peran (*role ambiguity*), beban kerja yang berat, beban tanggung jawab, tidak adanya kemajuan karir, minimnya desain pekerjaan.

2. Tekanan Kelompok

Adanya hubungan kurang baik antara seorang individu dengan rekan kerja .

3. Tekanan Lingkungan Fisik

Tekanan tersebut biasanya berhubungan dengan keadaan lingkungan fisik yang dapat menimbulkan tekanan pada individu, misalnya lampu penerangan yang suram, kegaduhan, temperatur yang panas, polusi udara.

4. Tekanan Keorganisasian

Menyangkut sampai sejauh mana pengetahuan orang, pendapat dan gagasannya dimasukkan dalam proses pengambilan keputusan.

Berdasarkan pada pemaparan indikator sebelumnya, maka indikator yang digunakan untuk menilai stres kerja pada penelitian ini adalah indikator menurut (I Komang Budiasa, 2021) yang telah dipaparkan sebelumnya.

2.1.1.3 Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja

Menurut (Henni Zainal & Andi Idham Danal Ashar, 2023) faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja adalah:

1. Beban kerja yang berlebihan
2. Kurangnya kontrol dan dukungan
3. Konflik dan ketidakpastian
4. Lingkungan kerja yang tidak sehat
5. Ketidak seimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi
6. Kurangnya penghargaan dan pengakuan
7. Ketidakjelasan peran dan tanggung jawab
8. Ketidak seimbangan antara tuntutan dan kemampuan
9. Kurangnya dukungan sosial
10. Perubahan dan ketidakpastian organisasi

Sedangkan menurut (I Komang Budiasa, 2021) menyatakan faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja adalah:

1. Lingkungan fisik
2. Individu
3. Kelompok
4. Organisasi

Faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja menurut (Maghfirah, 2023) yaitu:

1. Faktor Individu Faktor ini mencakup kehidupan pribadi karyawan terutama faktor-faktor persoalan keluarga, masalah ekonomi pribadi, karakteristik kepribadian bawaan dan terorisme.

a. Pertimbangkan masalah keluarga. Menurut penelitian nasional, orang-orang terus menempatkan nilai tinggi pada hubungan interpersonal dan kekeluargaan. Masalah hubungan yang menyebabkan stres bagi pekerja dan merembet ke tempat kerja termasuk masalah pernikahan, keretakan hubungan, dan masalah disiplin anak.

b. Masalah ekonomi. Salah satu jenis kesulitan pribadi yang dapat membuat pekerja stres dan mengalihkan perhatian mereka dari pekerjaan mereka adalah kesulitan yang disebabkan oleh mereka yang tidak mampu mengelola sumber daya keuangan mereka.

c. Karakteristik kepribadian bawaan. Faktor individu yang penting mempengaruhi stres adalah kodrat kecenderungan dasar seseorang. Artinya gejala stres yang diungkapkan pada pekerjaan itu sebenarnya berasal dari dalam kepribadian orang itu.

2. Faktor Organisasi Stres dapat disebabkan oleh berbagai hal di perusahaan. Beban kerja yang terlalu berat, manajer yang menuntut dan tidak peka, tekanan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cepat atau tanpa kesalahan, dan rekan kerja yang tidak bersahabat.

Tuntutan tugas merupakan faktor yang terkait dengan tuntutan atau tekanan untuk menunaikan tugasnya secara baik dan benar.

- a. Tuntutan peran mengacu pada tekanan yang diberikan kepada seseorang karena peran spesifik yang mereka mainkan dalam organisasi. Konflik peran menghasilkan ekspektasi yang mungkin sulit dipenuhi. Ketika karyawan diminta untuk melakukan lebih banyak tugas daripada waktu yang mereka miliki, maka akan muncul kelebihan peran. Ketika karyawan tidak yakin dengan apa yang harus mereka selesaikan dan persyaratan peran tidak jelas, maka akan muncul ambiguitas peran.
- b. Tekanan yang ditimbulkan oleh rekan kerja disebut tuntutan interpersonal. Interaksi interpersonal yang buruk dan kurangnya dukungan rekan kerja dapat menimbulkan stres, terutama bagi pekerja dengan tuntutan sosial yang tinggi.
- c. Struktur organisasi menentukan tingkat divisi di dalam perusahaan, beratnya aturan dan regulasi, dan lokasi pengambilan keputusan. Faktor pemicu stres termasuk peraturan yang terlalu ketat dan kurangnya masukan dari karyawan dalam pengambilan keputusan penting.

3. Faktor Lingkungan Ada beberapa indikator dari faktor lingkungan yang mendukung terjadinya stres yaitu:

- a. perubahan dalam lingkungan komersial dapat menyebabkan ambiguitas ekonomi. Orang menjadi lebih khawatir tentang kesejahteraan mereka jika ekonomi menderita.
- b. Ambiguitas politik. Berbagai kelompok yang tidak puas dengan keadaan mereka sering berdemonstrasi di lingkungan politik yang bergejolak, seperti Indonesia. Kejadian seperti itu bisa saja membuat orang tidak nyaman. seperti penundaan karyawan untuk pergi ke tempat kerja karena penutupan jalan yang disebabkan oleh protes atau pemogokan yang memengaruhi angkutan umum.
- c. Kemajuan teknologi. Hotel memasang teknologi baru atau mengembangkan sistem baru sebagai hasil dari peningkatan teknologi yang cepat. hal ini memaksa anggota staf untuk memulai dari awal dan beradaptasi.
- d. Di abad ke-21, terorisme adalah bentuk tekanan lingkungan yang terus berkembang, seperti runtuhnya World Trade Center yang disebabkan oleh teroris, yang membuat orang Amerika merasa terancam dan tertekan.

2.1.2 Lingkungan Kerja

2.1.2.1 Pengertian Lingkungan Kerja

Secara umum, lingkungan kerja dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang berada di sekitar karyawan dan dapat memengaruhi proses pelaksanaan pekerjaan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan kerja memiliki peran penting dalam manajemen sumber daya manusia karena dapat memengaruhi motivasi, kepuasan, kenyamanan, disiplin, serta produktivitas karyawan saat bekerja.

Menurut (M. Ali Nurdin, 2023) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang mengelilingi karyawan, tempat karyawan bekerja, sehingga mereka merasa aman, nyaman, dan terpengaruh dalam menjalankan dan menyelesaikan tugasnya. Semua hal yang ada di sekitar karyawan yang dapat berpengaruh terhadap pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan karyawan merupakan pengertian dari Lingkungan kerja.

Menurut (Nurul Fikri et al., 2025) lingkungan kerja mencakup segala fasilitas, peralatan, serta kondisi tempat seseorang bekerja, termasuk metode dan prosedur pelaksanaan tugas secara individu maupun kelompok.

Sedangkan menurut (Panjaitan, 2017) lingkungan kerja secara fisik dalam arti semua keadaan yang terdapat di sekitar tempat kerja, akan mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

Berdasarkan berbagai pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja adalah keseluruhan kondisi fisik, sosial, dan psikologis di

tempat kerja yang secara langsung maupun tidak langsung berpengaruh terhadap semangat, kenyamanan, dan hasil kerja karyawan. Lingkungan kerja yang kondusif akan membantu mendukung pencapaian tujuan organisasi, sedangkan lingkungan yang buruk dapat menurunkan motivasi, produktivitas, dan kesejahteraan karyawan.

2.1.2.2 Indikator Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja memiliki berbagai indikator yang dapat digunakan untuk menilai sejauh mana kondisi kerja dapat mendukung kenyamanan, keamanan, serta kinerja karyawan di tempat kerja. Menurut (I Komang Budiasa, 2021) indikator lingkungan kerja adalah sebagai berikut:

1. Penerangan atau cahaya pada tempat kerja

Cahaya atau penerangan pengaruhnya sangat besar bagi karyawan terkait dengan keselamatan dan kelancaran kerja. Pencahayaan kurang jelas akan memperlambat pekerjaan, banyak mengalami kesalahan dan dapat menyebabkan kurang efisien dalam melaksanakan pekerjaan.

2. Temperatur udara pada tempat kerja

Pada Keadaan normal, tiap anggota tubuh manusia mempunyai temperature berbeda. Tubuh manusia akan berusaha untuk mempertahankan keadaan normal, dengan suatu sistem tubuh sempurna sehingga dapat menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi diluar tubuh.

3. Kelembapan udara pada tempat kerja

Kelembapan adalah banyaknya air yang terkandung dalam udara dan sangat berpengaruh kepada keadaan tubuh manusia. Bila temperature udara panas dan kelembapan tinggi maka akan menimbulkan pengurangan panas pada tubuh secara besar-besaran. Semakin cepat denyut jantung, maka peredaran darah dalam tubuh akan makin aktif guna pemenuhan oksigen.

4. Sirkulasi udara pada tempat kerja

Udara yang segar dibutuhkan manusia untuk bernafas, sirkulasi udara yang tidak bagus tentunya akan mempengaruhi kualitas udara dan pernafasan para pekerja. Rasa sejuk dan segar selama bekerja akan membantu mempercepat pemulihan tubuh akibat Lelah setelah bekerja.

5. Getaran mekanis pada tempat kerja

Getaran mekanis pada umumnya sangat mengganggu tubuh karena ketidak teraturannya, baik tidak teratur dalam intensita maupun frekuensi. Kondisi seperti ini dapat menyebabkan terganggunya konsentrasi dalam bekerja, munculnya kelelahan dan munculnya beberapa penyakit lanjutan.

6. Aroma pada tempat kerja

Adanya aroma yang tidak sedap di sekitar tempat kerja dapat dianggap sebagai pencemaran, karena dapat mengganggu

konsentrasi bekerja dan bau-bauan yang terjadi terus menerus dapat mempengaruhi kepekaan penciuman.

7. Tata warna

Warna mempunyai pengaruh besar terhadap perasaan para pekerja, sifat dan pengaruh warna kadang dapat menumbuhkan rasa senang, sedih dan lain-lain.

8. Dekorasi pada tempat kerja

Dekorasi sangat berhubungan dengan penataan warna, dekorasi tidak hanya berkaitan dengan hasil ruang kerja saja tetapi berkaitan juga dengan cara mengatur tata letak, tata warna, perlengkapan, interior dan lainnya.

9. Musik pada tempat kerja

Alunan musik dengan nada lembut sesuai dengan suasana, waktu dan tempat dapat membangkitkan dan merangsang karyawan untuk bekerja.

10. Keamanan pada tempat kerja

Lingkungan kerja yang aman akan membuat kondisi tenaga kerja merasa nyaman dalam bekerja. Segala upaya dapat dilaksanakan untuk menciptakan kondisi aman di tempat kerja.

(Nurul Fikri et al., 2025) mengungkapkan bahwa berbagai jenis lingkungan kerja itu dibagi menjadi 2 yaitu:

1. Lingkungan kerja fisik ialah semua keadaan yang terdapat pada area kita bekerja yang bisa menjadi pengaruh untuk pekerja dengan

langsung ataupun tidak langsung. Lingkungan kerja fisik dapat dikategorikan menjadi 2 yaitu:

- a. Area kerja yang berkaitan langsung dengan pekerja contohnya meja, pusat kerja, kursi, serta yang lainnya.
 - b. Area perantara ataupun area umum, sering dikatakan sebagai lingkungan kerja yang menjadi pengaruh keadaan manusia contohnya suhu, kelembaban, pergerakan udara, bau tidak enak serta yang lainnya.
2. Lingkungan kerja non fisik mencakup seluruh situasi yang berhubungan dengan dinamika keterkaitan dalam pekerjaan, meliputi interaksi dengan pimpinan, dengan rekan, dan bawahan. Aspek non fisik ini sangat krusial dan tidak dapat diabaikan dalam konteks organisasi. Perusahaan perlu mengembangkan lingkungan yang mampu mendorong kerja sama efektif di antara seluruh jajaran, tanpa memandang tingkat atau status jabatan. Lingkungan kerja yang ideal adalah suasana yang mengedepankan semangat kekeluargaan, membangun komunikasi terbuka, serta menjunjung tinggi pengendalian diri dari setiap individu di Perusahaan.

Menurut (M. Ali Nurdin, 2023) ada dua indikator lingkungan kerja, yaitu fisik dan non fisik.

1. Fisik

a. Warna

Warna merupakan penggunaan kombinasi warna pada ruang kerja yang dapat memberikan kenyamanan, meningkatkan semangat kerja, serta mengurangi kejenuhan karyawan selama bekerja.

b. Pencahayaan

Pencahayaan adalah tingkat penerangan di tempat kerja yang memadai agar karyawan dapat bekerja dengan jelas, nyaman, dan terhindar dari kelelahan mata.

c. Udara.

Udara berkaitan dengan sirkulasi dan kualitas udara di lingkungan kerja yang mendukung kenyamanan, kesehatan, dan kelancaran aktivitas kerja.

d. Kebisingan

Kebisingan merupakan tingkat suara di lingkungan kerja yang dapat memengaruhi konsentrasi, kenyamanan, dan efektivitas kerja apabila melebihi batas yang wajar.

e. Ruang gerak.

Ruang gerak adalah ketersediaan ruang yang cukup bagi karyawan untuk melakukan aktivitas kerja dengan leluasa tanpa merasa sempit atau terhambat.

f. Keamanan.

Keamanan merupakan kondisi lingkungan kerja yang memberikan perlindungan bagi karyawan dari risiko kecelakaan maupun ancaman lainnya selama bekerja.

g. Kebersihan

Kebersihan adalah kondisi tempat kerja yang terjaga dari kotoran dan sampah sehingga menciptakan lingkungan yang sehat, nyaman, dan mendukung produktivitas.

2. Non Fisik

a. Struktur kerja.

Struktur kerja adalah pembagian tugas, wewenang, dan hubungan kerja yang jelas sehingga setiap karyawan memahami peran dan tanggung jawabnya.

b. Tanggung jawab kerja.

Tanggung jawab kerja merupakan kesadaran dan kewajiban karyawan dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan standar serta tanggung jawab yang diberikan.

c. Perhatian dan dukungan pemimpin.

Perhatian dan dukungan pemimpin adalah bentuk kepedulian, bimbingan, motivasi, serta bantuan yang diberikan pimpinan kepada karyawan dalam melaksanakan pekerjaan.

d. Kerja sama antar kelompok.

Kerja sama antar kelompok merupakan kemampuan individu maupun tim untuk saling membantu, berkoordinasi, dan bekerja sama dalam mencapai tujuan organisasi.

e. Kelancaran komunikasi.

Kelancaran komunikasi adalah proses penyampaian informasi yang efektif, jelas, dan terbuka antara pimpinan dengan karyawan maupun antarkaryawan sehingga meminimalkan kesalahpahaman.

Berdasarkan pada pemaparan indikator sebelumnya, maka indikator yang digunakan untuk menilai lingkungan kerja pada penelitian ini adalah indikator menurut (M. Ali Nurdin, 2023) yang telah di paparkan sebelumnya.

2.1.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja

Menurut (M. Ali Nurdin, 2023) faktor lingkungan kerja terdiri dari lingkungan kerja fisik dan psikis diantaranya adalah:

1. Faktor lingkungan fisik

merupakan lingkungan sekitar tenaga kerja itu sendiri. Kepuasan kerja karyawan dapat dipengaruhi oleh kondisi lingkungan kerja, diantaranya:

a. Rencana Ruang Kerja

Termasuk keteraturan penataan serta penempatan perlengkapan kerja yang mempunyai pengaruh signifikan pada kenyamanan dan penampilan kerja pekerja.

b. Rancangan Pekerjaan

Hal ini termasuk perlengkapan kerja serta cara kerja yang kurang sesuai dengan pekerjaannya dan mengganggu kesehatan karyawan dalam bekerja.

c. Kondisi Lingkungan Kerja

Pencahayaan dan kebisingan berkaitan erat dengan kenyamanan karyawan. Sirkulasi udara, suhu ruangan, serta pencahayaan yang cukup berpengaruh signifikan terhadap kondisi pekerja saat melaksanakan tugasnya.

d. Tingkat *Visual Privacy* dan *Acoustical Privacy*

Untuk beberapa pekerjaan, karyawan membutuhkan lebih banyak privasi. Hal tersebut merupakan "kebebasan pribadi" dalam hal-hal

yang mempengaruhi diri sendiri dan kelompok seseorang.

Meskipun privasi akustik terkait dengan pendengaran.

2. Faktor lingkungan psikis merupakan masalah yang berkaitan dalam organisasi dan hubungan sosial, antara lain:

a. Beban Pekerjaan yang Berlebih

Beban kerja berlebih serta waktu yang singkat dan terbatas untuk menyelesaikan pekerjaan akan memunculkan tekanan dan rasa tegang terhadap karyawan dan tentunya akan mengakibatkan hasil akhir yang kurang sempurna atau kurang optimal.

b. Pengawasan yang Kurang Baik

Sistem pengawasan yang kurang baik serta tidak efektif bisa memunculkan ketidakpuasan yang lain, semacam ketidakstabilan atmosfer politik serta minimnya umpan balik prestasi kerja.

c. Frustrasi

Frustrasi bisa berakibat pada terlambatnya upaya untuk mencapai hasil yang maksimal, contohnya keinginan perusahaan tidak cocok dengan harapan karyawan, jika ini selalu terjadi dapat membuat karyawan frustrasi.

d. Perubahan dalam Berbagai Bentuk

Perubahan-perubahan yang terjadi di tempat kerja dapat mempengaruhi karyawan saat bekerja seperti tipe kerja, organisasi perusahaan. serta perubahan manajemen.

e. Perselisihan Pribadi maupun Kelompok

Ini dapat terjadi saat dua belah pihak memiliki target yang sama serta saling berkompetisi demi tercapainya target tersebut. Hal ini dapat menimbulkan efek negatif yaitu konflik komunikasi, kurangnya koherensi dan kurangnya kerjasama. Namun hal ini memiliki dampak positif yaitu adanya upaya-upaya positif untuk menyelesaikan perselisihan di tempat kerja.

Lingkungan kerja fisik dan psikis merupakan hal yang penting bagi perusahaan, keduanya tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Jika suatu organisasi hanya memprioritaskan satu jenis lingkungan kerja, maka lingkungan kerja yang baik tidak akan tercipta, dan buruknya lingkungan kerja akan membutuhkan lebih banyak usaha dan waktu, tidak akan mendukung rancangan sistem kerja yang efektif, serta dapat mengakibatkan penurunan kinerja dan produktifitas pekerja.

Menurut (Panjaitan, 2017) menjelaskan faktor-faktor lingkungan kerja yang meliputi

1. Hubungan karyawan

Dalam hubungan karyawan ini terdapat dua hubungan yaitu hubungan sebagai individu dan hubungan sebagai kelompok.

2. Tingkat kebisingan lingkungan kerja

Lingkungan kerja yang tidak tenang atau bising akan dapat menimbulkan pengaruh yang kurang baik yaitu adanya ketidaktenangan dalam bekerja.

3. Peraturan kerja

Peraturan kerja yang baik dan jelas dapat memberikan pengaruh yang baik terhadap kepuasan dan kinerja para karyawan untuk pengembangan karier di perusahaan tersebut.

4. Penerangan

Dalam hal ini, penerangan bukanlah terbatas pada penerangan listrik, tetapi termasuk juga penerangan matahari.

5. Sirkulasi udara

Sirkulasi atau pertukaran udara yang cukup maka pertama yang harus dilakukan pengadaan ventilasi.

6. Keamanan

Lingkungan kerja dengan rasa aman akan menimbulkan ketenangan dan kenyamanan, di mana hal ini akan dapat memberikan dorongan semangat untuk bekerja.

Dalam (Nurul Fikri et al., 2025) penyebab adanya stres para pekerja dipengaruhi oleh lingkungan kerja fisik yang akan menjadi pengaruh capaian kerja mereka.

2.1.3 Konflik Interpersonal

2.1.3.1 Pengertian Konflik Interpersonal

Konflik interpersonal merupakan salah satu bentuk konflik yang paling sering terjadi di lingkungan kerja. Konflik ini muncul ketika terdapat perbedaan kepentingan, persepsi, nilai, maupun tujuan antara dua orang atau lebih dalam suatu organisasi. Secara umum, konflik interpersonal bukan hanya berkaitan dengan pertentangan fisik atau verbal, tetapi juga mencakup ketidaksesuaian

dalam cara berpikir, cara berkomunikasi, dan gaya bekerja antarindividu dalam organisasi.

Menurut (S. N. Batjo, 2023), konflik interpersonal adalah bentuk konflik yang terjadi antara dua atau lebih individu. Ini adalah jenis konflik yang paling umum dan dapat muncul dalam berbagai konteks, termasuk hubungan pribadi, keluarga, teman, atau rekan kerja. Konflik ini dapat timbul akibat perbedaan pendapat, nilai-nilai, tujuan, atau kepentingan antara individu-individu yang terlibat. Contohnya adalah konflik antara dua teman karena perbedaan pendapat, atau konflik antara atasan dan bawahan di tempat kerja.

Menurut (Rajasa & Suarmanayasa, 2023) konflik interpersonal ialah perselisihan yang berhubungan akan pertikaian antara dua individu personel organisasi serta berlangsung sebab terdapat ketidaksamaan individual ataupun kekurangan sumber daya juga ketidakselarasan aksi antar pihak yang berkaitan.

(Ulfa et al., 2025) mengatakan bahwa konflik interpersonal adalah interaksi negatif yang terjadi antara individu akibat perbedaan nilai, keinginan, atau tujuan yang tidak dapat diselaraskan, yang dapat menyebabkan ketegangan dalam hubungan.

Berdasarkan berbagai pendapat tersebut, konflik interpersonal dapat disimpulkan sebagai kondisi ketidakselarasan yang terjadi dalam hubungan antarindividu di tempat kerja, yang dipicu oleh perbedaan nilai, pendapat, kepentingan, atau cara kerja, sehingga menimbulkan ketegangan yang dapat menyebabkan ketegangan dalam hubungan.

2.1.3.2 Indikator Konflik Interpersonal

Indikator konflik interpersonal digunakan untuk mengukur sejauh mana konflik terjadi antarindividu dalam organisasi, baik yang disebabkan oleh perbedaan kepribadian, kepentingan, maupun persepsi terhadap pekerjaan. Pengukuran indikator ini penting agar organisasi dapat memahami sumber konflik secara objektif serta menentukan strategi penanganan yang tepat.

Menurut (Rahim, 2011), konflik interpersonal dapat diidentifikasi melalui beberapa indikator utama, yaitu:

1. Perbedaan Pendapat (*Disagreement*)

Terjadinya perbedaan pandangan, ide, atau persepsi antara dua individu atau lebih mengenai cara melaksanakan tugas atau pengambilan keputusan. Dalam konteks Rumah Makan Sederhana, hal ini dapat muncul ketika antar karyawan memiliki pandangan berbeda mengenai standar pelayanan, waktu penyajian, atau pembagian tugas.

2. Ketegangan Emosional (*Emotional Tension*)

Konflik interpersonal sering ditandai dengan meningkatnya ketegangan emosional seperti rasa jengkel, marah, atau frustrasi terhadap rekan kerja. Ketegangan ini dapat mengganggu suasana kerja dan mengurangi efektivitas komunikasi antarpegawai.

3. Komunikasi yang Buruk (*Poor Communication*)

Salah satu indikator paling umum konflik interpersonal adalah menurunnya kualitas komunikasi. Hal ini terlihat dari perilaku saling menghindar, tidak mau bekerja sama, atau munculnya kesalahpahaman akibat kurangnya komunikasi terbuka.

4. Saling Tidak Percaya (*Lack of Trust*)

Ketika individu mulai meragukan niat atau kejujuran rekan kerja, muncul rasa curiga yang memperburuk hubungan. Di lingkungan kerja seperti rumah makan, hal ini bisa tampak dari sikap saling menyalahkan antarpegawai saat terjadi kesalahan pelayanan.

5. Sikap Menentang atau Penolakan (*Resistance*)

Konflik interpersonal juga ditandai dengan adanya perilaku menolak instruksi, tidak mau bekerja sama, atau melakukan sabotase halus terhadap rekan kerja. Sikap ini muncul karena adanya ketidaksepahaman, kecemburuan, atau perbedaan status sosial dalam tim.

Selain itu, (Robbins & Judge, 2017) menambahkan bahwa konflik interpersonal dapat diukur melalui tiga dimensi utama, yaitu:

1. Afektif (*Affective conflict*): muncul dari perasaan negatif seperti antipati, kebencian, atau ketidaksenangan terhadap individu lain.
2. Kognitif (*Cognitive conflict*): muncul dari perbedaan ide, opini, atau pandangan tentang pekerjaan.

3. Perilaku (*Behavioral conflict*): terlihat dari tindakan agresif, menghindar, atau kurangnya kerja sama dalam tim.

Menurut (Mangkunegara, 2017) indikator konflik interpersonal yaitu:

1. Perbedaan persepsi antar individu.
2. Perbedaan kepentingan dan kebutuhan pribadi.
3. Komunikasi yang tidak efektif.
4. Perbedaan nilai, karakter, atau kepribadian.
5. Emosi negative (*tension, hostility*).
6. Ketidakjelasan peran (*role conflict*) yang memicu masalah antar individu.

Berdasarkan pada pemaparan indikator sebelumnya, maka indikator yang digunakan untuk menilai konflik interpersonal pada penelitian ini adalah menurut (Mangkunegara, 2017) yaitu perbedaan persepsi antar individu, perbedaan kepentingan dan kebutuhan pribadi, komunikasi yang tidak efektif, perbedaan nilai, karakter, atau kepribadian, emosi negative (*tension, hostility*) dan ketidakjelasan peran (*role conflict*) yang memicu masalah antar individu.

2.1.4 Beban Kerja

2.1.4.1 Pengertian Beban Kerja

Secara umum, beban kerja dapat diartikan sebagai jumlah pekerjaan atau tugas yang harus diselesaikan oleh seseorang dalam jangka waktu tertentu dengan sumber daya dan kemampuan yang dimilikinya. Beban kerja menjadi salah satu aspek penting dalam manajemen sumber daya manusia karena berkaitan langsung

dengan produktivitas, motivasi, serta kondisi psikologis karyawan di tempat kerja. Beban kerja yang sesuai akan mendorong karyawan bekerja optimal, sedangkan beban kerja yang berlebihan dapat menimbulkan kelelahan fisik maupun mental yang berujung pada stres kerja.

Menurut (I Komang Budiasa, 2021) menyatakan bahwa beban kerja adalah perbandingan antara total waktu baku untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan terhadap total waktu standar.

(Safitri, 2020) menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan beban kerja adalah banyaknya tugas dengan tanggung jawab yang harus dilakukan organisasi unit-unitnya dalam satu waktu dan jumlah tenaga kerja tertentu.

Sedangkan (Ayu Sari Novita Dewi et al., 2024) mengatakan bahwa beban kerja merupakan suatu kondisi dimana seorang karyawan melakukan pekerjaan yang terlalu sulit atau terlalu banyak pekerjaan dibandingkan dengan waktu yang tersedia. Beban kerja karyawan harus disesuaikan dengan kuantitas maupun kualitas pekerjaan. Kuantitas pekerjaan berkaitan dengan banyaknya pekerjaan yang harus dikerjakan apakah terlalu banyak atau sedikit, kualitas pekerjaan berkaitan dengan kemampuan dan keahlian yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaan. Karena apabila pekerjaan tidak sebanding dengan kemampuan dan keahlian seorang karyawan dan waktu yang tersedia maka dapat menimbulkan stres.

Dari beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa beban kerja merupakan total aktivitas pekerjaan yang harus diselesaikan oleh seseorang dalam

jangka waktu tertentu sesuai dengan kemampuan fisik, mental, dan keterampilannya. Beban kerja yang tidak proporsional baik terlalu berat maupun terlalu ringan dapat mempengaruhi efektivitas kerja, kepuasan kerja, serta kondisi psikologis karyawan di tempat kerja.

2.1.4.2 Indikator Beban Kerja

Beban kerja merupakan kondisi yang kompleks dan multidimensi, sehingga untuk mengukurnya perlu menggunakan indikator yang komprehensif agar dapat menggambarkan sejauh mana tuntutan pekerjaan dirasakan oleh karyawan. Indikator beban kerja umumnya mencakup aspek fisik, mental, dan emosional, karena ketiganya saling berkaitan dalam memengaruhi kemampuan individu dalam melaksanakan tugas.

(I Komang Budiasa, 2021) mengemukakan indikator beban kerja terdiri atas enam indikator yaitu sebagai berikut.

1. Permintaan fisik (*Physical demand*)

Besarnya aktivitas fisik yang dibutuhkan dalam melaksanakan tugas.

2. Upaya (*Effort*)

Usaha yang dikeluarkan secara fisik dan mental yang dibutuhkan untuk mencapai level performa karyawan.

3. Permintaan mental (*Mental demand*)

Besarnya aktivitas mental dan perseptual yang dibutuhkan untuk melihat, mengingat dan mencari.

4. Permintaan sementara (*Temporal demand*)

Jumlah tekanan yang berkaitan dengan waktu yang dirasakan selama pekerjaan berlangsung.

5. Tingkat frustrasi (*Frustration level*)

Seberapa tidak aman, putus asa, tersinggung, terganggu, dibandingkan dengan perasaan aman, puas, nyaman dan kepuasan diri yang dirasakan.

6. Kinerja (*Performance*)

Seberapa besar keberhasilan seseorang di dalam pekerjaannya dan seberapa puas dengan hasil kerjanya.

Sedangkan (Muh Kadarisman, 2023) mengemukakan indikator beban kerja sebagai berikut.

1. Kondisi pekerjaan. Kondisi pekerjaan yang dimaksud adalah bagaimana seorang karyawan memahami pekerjaan tersebut dengan baik. Oleh karena itu, organisasi hendaknya telah memberikan sosialisasi SOP (*Standars operating producer*) kepada semua unsur di dalam organisasi.
2. Penggunaan waktu kerja. Waktu kerja yang sesuai dengan SOP dapat meminimalisasi beban kerja karyawan.
3. Target yang harus dicapai. Dibutuhkan penetapan waktu dalam menyelesaikan volume pekerjaan tertentu pada masing-masing karyawan yang jumlahnya tentu berbeda satu sama lain.

(Widia Darma, 2022) menjelaskan indikator beban kerja yang terbagi menjadi 2 dimensi yaitu dimensi kuantitatif dan dimensi kualitatif.

1. Dimensi Kuantitatif

- a. Banyaknya pekerjaan
- b. Tuntutan pekerjaan
- c. Tanggung jawab pekerjaan

2. Dimensi Kualitatif

- a. Kemampuan bekerja
- b. Kesanggupan mengerjakan tugas

Berdasarkan pada pemaparan indikator sebelumnya, maka indikator yang digunakan untuk menilai beban kerja pada penelitian ini adalah indikator menurut (I Komang Budiassa, 2021).

2.1.5 Pengaruh Antar Variabel

2.1.5.1 Pengaruh Lingkungan Kerja (X_1) terhadap Stres Kerja (Y)

Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor penting yang dapat memengaruhi tingkat stres kerja karyawan. Lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif dapat menimbulkan rasa aman, tenang, dan meningkatkan motivasi kerja. Sebaliknya, lingkungan kerja yang tidak mendukung baik secara fisik maupun sosial dapat menimbulkan tekanan emosional yang berujung pada stres kerja. Kondisi kerja yang bising, suhu yang panas, hubungan kerja yang tidak harmonis, atau sikap rekan kerja yang tidak kooperatif sering kali menjadi pemicu munculnya stres di tempat kerja (Robbins & Judge, 2018)

Hasil-hasil penelitian empiris menunjukkan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap stres kerja. Dalam penelitiannya

(Maryani et al., 2022) menemukan bahwa baik lingkungan kerja fisik maupun nonfisik berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja. Artinya, semakin baik kondisi lingkungan kerja, semakin rendah tingkat stres yang dialami karyawan.

Penelitian serupa dilakukan oleh (Putra & Saraswati, 2022) hasilnya menunjukkan bahwa faktor-faktor fisik seperti suhu, ventilasi, pencahayaan, dan tata ruang yang tidak memadai dapat meningkatkan tekanan psikologis pegawai. Sebaliknya, pengaturan lingkungan kerja yang nyaman dapat menurunkan stres dan meningkatkan kepuasan kerja.

Temuan lain diperkuat oleh (Carima, 2022) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang kurang mendukung, terutama dalam hal kenyamanan dan hubungan antar rekan kerja, memiliki kontribusi nyata terhadap meningkatnya stres tenaga kesehatan.

Berdasarkan teori dan hasil-hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja, baik fisik maupun nonfisik, memiliki hubungan yang erat dengan stres kerja. Kondisi lingkungan yang tidak nyaman, bising, panas, serta hubungan kerja yang kurang harmonis dapat meningkatkan stres, sedangkan lingkungan kerja yang mendukung, aman, dan sehat dapat menurunkan stres dan meningkatkan produktivitas karyawan.

2.1.5.2 Pengaruh Konflik Interpersonal (X_2) terhadap Stres Kerja (Y)

Konflik interpersonal merupakan bentuk pertentangan yang terjadi antara dua individu atau lebih dalam suatu organisasi yang disebabkan oleh perbedaan pendapat, tujuan, nilai, maupun persepsi.

Menurut (Mangkunegara, 2017) konflik interpersonal yang tidak diselesaikan dengan baik dapat menyebabkan ketegangan psikologis dan berujung pada stres kerja. Ketika individu merasa tidak nyaman dalam hubungan sosial di tempat kerja, kemampuan untuk fokus dan menjalankan tanggung jawabnya akan menurun, sehingga kinerjanya ikut terdampak.

Hasil penelitian (Rajasa & Suarmanayasa, 2023) menunjukkan bahwa konflik interpersonal memiliki pengaruh positif terhadap stres kerja. Ketidakharmonisan hubungan antar rekan kerja terbukti menjadi pemicu meningkatnya tekanan psikologis di lingkungan kerja.

Penelitian lain oleh (Ayu Sari Novita Dewi et al., 2024) juga menemukan bahwa konflik interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin sering terjadi ketegangan dan pertentangan antar individu, maka semakin tinggi pula tingkat stres yang dialami karyawan.

Selanjutnya, penelitian oleh (Dewi et al., 2022) menunjukkan hasil serupa, di mana konflik interpersonal antar tenaga kesehatan berdampak langsung terhadap meningkatnya stres kerja akibat tekanan emosional dan komunikasi yang tidak efektif.

Dari uraian teori dan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa konflik interpersonal memiliki pengaruh positif terhadap stres kerja. Semakin tinggi tingkat konflik interpersonal di lingkungan kerja, semakin besar pula potensi karyawan mengalami stres. Oleh karena itu, diperlukan upaya manajerial untuk membangun komunikasi efektif, mengelola emosi, serta menciptakan hubungan kerja yang harmonis guna menekan dampak negatif konflik terhadap kesehatan mental dan produktivitas karyawan.

2.1.5.3 Pengaruh Beban Kerja (X_3) terhadap Stres Kerja (Y)

Beban kerja merupakan jumlah tugas atau tanggung jawab yang harus diselesaikan seseorang dalam jangka waktu tertentu, baik secara fisik maupun mental. (Sedarmayanti, 2017) mengatakan bahwa stres kerja timbul ketika tuntutan pekerjaan melebihi kapasitas seseorang dalam menghadapinya. Kondisi ini dapat menyebabkan gangguan konsentrasi, kelelahan emosional, serta penurunan produktivitas kerja. Dengan demikian, hubungan antara beban kerja dan stres kerja bersifat positif: semakin tinggi beban kerja yang diterima karyawan, semakin besar kemungkinan mereka mengalami stres kerja.

Hasil penelitian empiris mendukung hubungan tersebut. (Safitri, 2020) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara beban kerja dan stres kerja. Peningkatan beban kerja terbukti berbanding lurus dengan peningkatan tingkat stres kerja karyawan.

Selanjutnya, Dalam penelitiannya (Mutiara Suci Ramadhani et al., 2022) menemukan bahwa beban kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap stres kerja.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan dengan beban kerja tinggi mengalami tekanan mental dan fisik yang berdampak pada peningkatan stres kerja dan penurunan kinerja.

Penelitian lain oleh (Riznanda & Kusumadewi, 2023) juga mendukung temuan sebelumnya. Penelitian ini membuktikan bahwa tingginya beban kerja berdampak langsung terhadap peningkatan stres kerja yang ditandai dengan kelelahan, penurunan motivasi, dan gangguan emosional pada karyawan.

Berdasarkan teori dan temuan penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh positif terhadap stres kerja. Artinya, semakin tinggi beban kerja yang dihadapi karyawan, maka semakin besar pula kemungkinan terjadinya stres kerja. Oleh karena itu, organisasi perlu melakukan manajemen beban kerja yang proporsional, misalnya melalui pembagian tugas yang adil, penjadwalan kerja yang rasional, serta pemberian dukungan sumber daya untuk meminimalkan tekanan psikologis yang dialami karyawan.

2.1.5.4 Pengaruh Lingkungan Kerja (X_1), Konflik Interpersonal (X_2), dan Beban Kerja (X_3) terhadap Stres Kerja (Y)

Stres kerja merupakan kondisi psikologis yang timbul akibat adanya ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dengan kemampuan individu dalam menghadapinya (Robbins & Judge, 2018). Dalam dunia kerja modern, stres kerja seringkali dipicu oleh berbagai faktor, di antaranya lingkungan kerja yang tidak kondusif, konflik antar rekan kerja, serta beban kerja yang berlebihan. Ketiga

faktor tersebut saling berinteraksi dan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat stres yang dialami karyawan.

Menurut (Mangkunegara, 2017) stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. stres kerja terjadi ketika individu tidak mampu menyesuaikan diri dengan tuntutan pekerjaan dan lingkungan kerjanya. Lingkungan kerja yang buruk seperti suasana kerja yang tidak harmonis, fasilitas yang tidak memadai, dan hubungan interpersonal yang tegang dapat meningkatkan ketegangan emosional karyawan. Konflik interpersonal juga menjadi pemicu stres karena mengganggu keseimbangan sosial dan komunikasi antarindividu di tempat kerja. Sementara itu, beban kerja yang berlebihan, baik secara fisik maupun mental, memperparah kondisi stres karena menimbulkan tekanan psikologis yang terus-menerus.

Dalam penelitiannya (Ulfa et al., 2025) menunjukkan bahwa ketiga variabel secara simultan berpengaruh signifikan terhadap stres kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang tidak nyaman, beban kerja yang tinggi, dan konflik interpersonal yang sering terjadi menyebabkan meningkatnya tekanan psikologis, kelelahan emosional, serta penurunan kinerja karyawan.

Penelitian lain oleh (Rifandy et al., 2021) juga menunjukkan hasil yang sejalan. Berdasarkan hasil analisis regresi, ketiga variabel tersebut memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja, baik secara parsial maupun simultan. Artinya, semakin tinggi konflik kerja, semakin berat beban kerja, dan

semakin buruk lingkungan kerja, maka tingkat stres kerja karyawan juga meningkat.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja, konflik interpersonal, dan beban kerja secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap stres kerja. Ketika lingkungan kerja kurang mendukung, terjadi ketegangan antarindividu, serta beban kerja tidak seimbang dengan kemampuan karyawan, maka tingkat stres kerja akan meningkat. Oleh karena itu, manajemen perusahaan perlu menciptakan lingkungan kerja yang harmonis, mengelola beban kerja secara proporsional, serta meminimalkan konflik interpersonal agar kesejahteraan psikologis dan produktivitas karyawan dapat terjaga.

2.2 Hasil Penelitian Yang Relevan

Dalam hasil penelitian yang relevan ini akan dibahas mengenai penelitian-penelitian yang telah dilakukan para peneliti terdahulu sebagai acuan dalam menentukan tindakan selanjutnya sekaligus sebagai bahan pertimbangan penelitian. Beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian ini adalah :

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Keterangan Relevansi
1	(Maryani et al., 2022)	Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Non Fisik terhadap Stres Kerja Karyawan PT	Lingkungan kerja fisik dan non fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja. Lingkungan yang kurang nyaman dan hubungan	Relevan

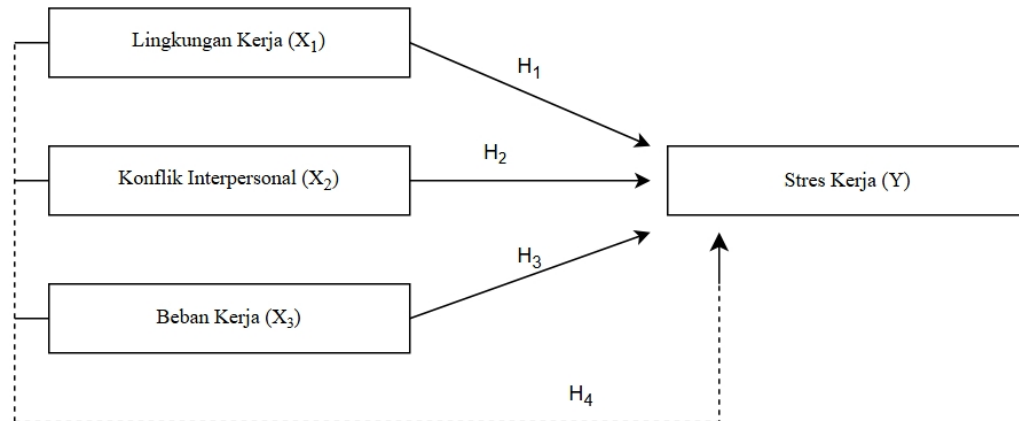
No	Nama Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Keterangan Relevansi
		Citra Abadi Sejati	sosial yang buruk dapat meningkatkan tekanan psikologis karyawan.	
2	(Putra & Saraswati, 2022)	Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik terhadap Stres Kerja Pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Makassar	Kondisi lingkungan kerja fisik seperti pencahayaan, suhu, dan kebersihan berpengaruh signifikan terhadap tingkat stres pegawai.	Relevan
3	(Carima, 2022)	Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Stres Kerja Tenaga Kesehatan	Beban kerja dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap stres kerja. Semakin tinggi beban kerja dan semakin buruk lingkungan kerja, semakin tinggi pula stres kerja.	Sangat relevan
4	(Rajasa & Suarmana yasa, 2023)	Pengaruh Beban Kerja dan Konflik Interpersonal terhadap Stres Kerja pada Pekerja Krematorium Desa Adat Buleleng	Konflik interpersonal dan beban kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap stres kerja. Konflik antarpekerja memperburuk tekanan psikologis akibat beban kerja yang tinggi.	Relevan
5	(Ayu Sari Novita Dewi et al., 2024)	Pengaruh Konflik Interpersonal, Beban Kerja, dan Komunikasi terhadap Stres Kerja Karyawan	Konflik interpersonal dan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap stres kerja. Komunikasi yang efektif dapat menurunkan tingkat stres kerja	Sangat relevan

No	Nama Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Keterangan Relevansi
		pada PT Bonofactum	karyawan.	
6	(Dewi et al., 2022)	Pengaruh Konflik Interpersonal dan Beban Kerja terhadap Stres Kerja Perawat di RSUD Gunung Tua Kabupaten Padang Lawas Utara	Beban kerja dan konflik interpersonal berpengaruh positif terhadap stres kerja perawat. Hubungan kerja yang tidak harmonis meningkatkan stres kerja.	Relevan
7	(Safitri, 2020)	Hubungan Beban Kerja dengan Stres Kerja	Terdapat hubungan positif antara beban kerja dan stres kerja. Karyawan dengan beban kerja berat cenderung mengalami stres lebih tinggi.	Relevan
9	(Mutiara Suci Ramadhani et al., 2022)	Pengaruh Beban Kerja terhadap Stres Kerja dan Kinerja Karyawan PT Putra Mahalona	Beban kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja dan menurunkan kinerja. Semakin berat beban kerja, semakin tinggi stres yang dialami.	Sangat relevan
8	(Riznanda & Kusumadewi, 2023)	Hubungan Beban Kerja dengan Stres Kerja pada Karyawan Divisi Produksi PT X	Beban kerja tinggi secara signifikan meningkatkan stres kerja pada karyawan bagian produksi.	Relevan
10	(Ulfa et al., 2025)	Pengaruh Konflik Interpersonal, Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Stres Kerja pada PT	Konflik interpersonal, beban kerja, dan lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap stres kerja baik secara parsial	Sangat relevan (semua variabel)

No	Nama Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Keterangan Relevansi
		BPR Alinma Kota Makassar	maupun simultan.	
11	(Rifandy et al., 2021)	Pengaruh Konflik Kerja, Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Stres Kerja Karyawan pada PT Matra Adhiraya Nusantara	Konflik kerja, beban kerja, dan lingkungan kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap stres kerja karyawan.	Relevan (semua variabel)

2.3 Kerangka Konseptual

Berdasarkan kajian teori, penelitian ini meneliti pengaruh Lingkungan Kerja (X_1), Konflik Interpersonal (X_2), dan Beban Kerja (X_3) terhadap Stres Kerja (Y). Lingkungan kerja yang baik dapat menurunkan tingkat stres, sedangkan konflik interpersonal yang tinggi dan beban kerja yang berlebihan cenderung meningkatkan stres kerja, sehingga kerangka konseptual dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.1**Kerangka Konseptual****Keterangan:**

X₁ = Variabel Lingkungan Kerja

X₂ = Variabel Konflik Interpersonal

X₃ = Variabel Beban Kerja

→ = Menunjukkan pengaruh variable X terhadap variabel Y secara parsial

--> = Menunjukkan pengaruh variabel X terhadap variabel Y secara simultan

2.4 Definisi Operasional

Definisi operasional diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti, mendefinisikan kegiatan, atau memberikan operasionalisasi yang diperlukan untuk mengukur variabel penelitian.

Tabel 2. 2
Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Alat Ukur
Stres Kerja (Y)	Stres kerja adalah reaksi fisik dan emosional individu terhadap tekanan pekerjaan yang melebihi kemampuan atau sumber daya yang dimilikinya.	1. Tekanan individu 2. Tekanan kelompok 3. Tekanan lingkungan fisik 4. Tekanan keorganisasian <i>(I Komang Budiasta, 2021)</i>	Skala Likert (1–5)
Lingkungan Kerja (X ₁)	Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang berada di sekitar karyawan pada saat bekerja, baik berupa lingkungan fisik maupun nonfisik, yang dapat memengaruhi kinerja dan kenyamanan dalam bekerja.	1. Fisik (warna, pencahayaan, udara, kebisingan, ruang gerak, keamanan, kebersihan) 2. Non Fisik (Struktur kerja, tanggung jawab kerja, perhatian dan dukungan pemimpin, kerja sama antar kelompok, kelancaran komunikasi) <i>(M. Ali Nurdin, 2023)</i>	Skala Likert (1–5)
Konflik Interperson al (X ₂)	Konflik interpersonal merupakan bentuk pertentangan atau ketidaksepahaman antarindividu di tempat kerja yang dapat menghambat efektivitas kerja dan hubungan sosial dalam organisasi.	1. Perbedaan persepsi antar individu 2. perbedaan kepentingan dan kebutuhan pribadi 3. komunikasi yang tidak efektif 4. perbedaan nilai, karakter atau kepribadian 5. Emosi negative 6. Ketidakjelasan peran <i>(Mangkunegara, 2017)</i>	Skala Likert (1–5)
Beban Kerja (X ₃)	Beban kerja merupakan tanggung jawab dan	1. Permintaan fisik 2. Upaya	Skala Likert

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Alat Ukur
	jumlah tugas yang harus diselesaikan individu dalam waktu tertentu sesuai kemampuan yang dimilikinya.	3. Permintaan mental 4. Permintaan sementara 5. Tingkat frustrasi 6. Kinerja (I Komang Budiassa, 2021)	(1–5)

2.5 Hipotesis

Menurut (Sugiyono, 2023) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Berdasarkan kerangka berpikir yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat ditarik rumusan atau dugaan sementara yang diambil sebagai hipotesis penelitian sebagai berikut:

- H₁ :Diduga lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap stres kerja karyawan.
- H₂ :Diduga konflik interpersonal berpengaruh signifikan terhadap stres kerja karyawan.
- H₃ :Diduga beban kerja berpengaruh signifikan terhadap stres kerja karyawan.
- H₄ :Diduga lingkungan kerja, konflik interpersonal dan beban kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap stres kerja karyawan.