

**PENGARUH BEBAN KERJA, LINGKUNGAN KERJA, DAN  
KONFLIK INTERPERSONAL TERHADAP STRES KERJA  
PADA *CAREGIVER* LANSIA DI UPT PELAYANAN SOSIAL  
TRESNA WERDHA**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya untuk  
Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan Program Strata Satu  
(S1) Psikologi (S.Psi)



**UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A**

**Khoirum Wahyu Nabila**

**J71217073**

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI  
FAKULTAS PSIKOLOGI DAN KESEHATAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL  
SURABAYA  
2021**

## PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja, Dan Konflik Interpersonal Terhadap Stres Kerja *Caregiver* Lansia Di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha” merupakan karya hasil penelitian yang diajukan untuk memenuhi tugas akhir perkuliahan untuk memperoleh gelar Sarjana Psikologi di Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Ampel Surabaya. Karya ini sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain yang sama persis dengan karya ini, kecuali yang secara tertulis diacu dalam makalah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Surabaya, 2 Desember 2021



Khoirum Wahyu Nabila

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

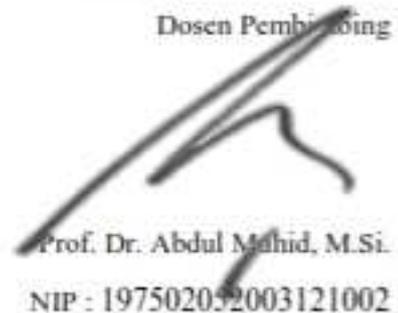
**Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja, Dan Konflik Interpersonal Terhadap  
Stres Kerja *Caregiver* Lansia Di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha**

Oleh:  
**Khoirum Wahyu Nabila**  
NIM. **J71217073**

Telah disetujui untuk diajukan pada Sidang Ujian Skripsi

Surabaya, 2 Desember 2021

Dosen Pembimbing



Prof. Dr. Abdul Mahid, M.Si.  
NIP : 197502052003121002

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH BEBAN KERJA, LINGKUNGAN KERJA, DAN KONFLIK  
INTERPERSONAL TERHADAP STRES KERJA CAREGIVER LANSIA DI  
UPT PELAYANAN SOSIAL TRESNA WERDHA**

Yang disusun oleh :  
Khoirum Wahyu Nabila  
J71217073

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji Pada Tanggal  
Pada Tanggal 31 Desember 2021



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Psikologi dan Kesehatan

Dr. Dr. Hjs. Siti Nur Asiyah, M. Ag  
NIP 197209271996032002

Susunan Tim Penguji  
Penguji 1

Prof. Dr. Abdul Muhid, M. Si  
NIP 197502052003121002

Penguji 2

Dr.dr. Siti Nur Asiyah, M.Ag  
NIP 197209271996032002

Penguji 3

Dr. Nailatin Fauziyah, Psi  
NIP 197406122007102006

Penguji 4

Nova Lusiana. M. Keb  
NIP 198111022014032001



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA**  
**PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300  
E-Mail: [perpus@uinsby.ac.id](mailto:perpus@uinsby.ac.id)

---

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Khoirum Wahyu Nabila  
NIM : J71217073  
Fakultas/Jurusan : Psikologi/Psikologi dan Kesehatan  
E-mail address : [J71217073@uinsby.ac.id](mailto:J71217073@uinsby.ac.id)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi     Tesis     Desertasi     Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja Dan Konflik Interpersonal Terhadap Caregiver Lansia Di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha

.....

.....

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 20 Januari 2022

Penulis

(KHOIRUM WAHYU NABILA)





















beban fisik dan psikologis serta menderita kecemasan yang berakibat menjadi depresi dibandingkan dengan seseorang yang tidak berprofesi sebagai *caregiver* lansia (Honda et al., 2014). *Caregiver* merupakan profesi yang memiliki resiko tinggi terdampak stres kerja (Ando dkk., 2017). Faktor stres kerja pada *caregiver* biasanya disebabkan oleh konflik interpersonal dan peran, jenis beban kerja, tanggung jawab pekerjaan, perkembangan karir dan kondisi lingkungan kerja (Ando dkk., 2017). Dalam keadaan pandemi Covid-19 sekarang ini, kebanyakan orang yang mengalami stres akibat dari pandemi yang menghambat semua aktivitas seperti bekerja dan sekolah. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh yayanan pendidikan dan pembinaan manajemen (PPM Manajemen) terhadap para pekerja diperoleh hasil 80% mengalami gejala stres. Stres mempunyai tingkatan dari sedang hingga berat. Dalam survei dijelaskan bahwa pekerja yang mengalami stres berada dalam sebanyak 83% di usia 26-35 tahun, 79% di usia 36-45 tahun, serta 78% berada pada usia dibawah 25 tahun. Stres berat dialami responden yang khawatir dengan kesehatan keluarganya sebesar 59%. Selain itu mereka merasa takut terinfeksi oleh virus Corona sebesar 56% (Kompas.com, 2020). Kondisi ini banyak mempengaruhi seseorang sehingga mereka merasa khawatir dan mempunyai pikiran yang tidak masuk akal. Keadaan demikian dapat memicu seseorang mengalami gangguan dalam kesehariannya seperti sulit tidur, sakit kepala dan gangguan lainnya. Kondisi itulah yang disebut dengan kondisi stres. Selain itu, lingkungan

kerja yang tidak mendukung khususnya saat pandemi Covid-19 ini berkontribusi meningkatkan stres kerja pekerja.

Data dari *World Health Organization* (WHO) menuturkan 300 juta orang lebih di dunia mengalami depresi dan orang yang mengalami kecemasan akibat stres kerja sebanyak 260 juta orang. Pada tahun 2014 *World Health Organization* (WHO) menyebutkan sebanyak 8% penyakit kerja diakibatkan dari stres kerja. Stres biasanya dianggap sebagai keadaan buruk yang dialami karena suatu tekanan, tetapi hal itu tidak selalu seperti itu. Stres yang dimaksudkan disini ialah stres kerja dimana hal ini adalah bentuk dari interaksi individu terhadap lingkungannya. Penelitian lainnya mengungkapkan stres kerja dapat timbul dari kejenuhan, beban pekerjaan, serta faktor lingkungan adalah penyebab terjadinya stres (Jundillah dkk., 2017). Selain itu Lim et al., (2010) mengatakan ada sejumlah faktor stres yang dialami oleh *caregiver* seperti jenis pekerjaan, keadaan lingkungan kerja, pengawasan yang tidak ketat, durasi kerja, tugas pekerja, pembagian waktu kerja, konflik interpersonal, sumber daya kurang, kurangnya sikap saling menghormati, dan aksi kekerasan. 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 lingkungan pekerjaannya terjadi ketidak seimbangan sehingga menyebabkan jarak persepsi pada pekerjaan yang disebabkan oleh sistem biologis, psikologis, dan juga sosial.

Beban kerja merupakan kondisi yang membebani seorang pekerja dalam pekerjaannya. Terdapat tuntutan mental bagi pekerja untuk pekerjaan yang dilakukannya, beban kerja dibagi menjadi aktifitas fisik dan aktifitas mental (T. Lestari, 2015). Menurut Sunyoto (2012) beban kerja adalah salah satu penyebab stres kerja *caregiver*. Kewajiban *caregiver* atas tugas yang dijalankannya selama merawat pasien merupakan salah satu beban kerja. Dalam merawat lansia *caregiver* memiliki tugas memindahkan lansia, memandikan dan pekerjaan lainnya yang melibatkan beban kerja fisik *caregiver*. Selain itu, *caregiver* juga mengalami beban mental diantaranya bekerja shift, bekerja dengan keahlian khusus, dan membangun komunikasi yang baik diantara pasien serta keluarga pasien. Beban kerja berlebihan *caregiver* bisa mengakibatkan stres kerja berat. *Caregiver* yang menderita stres berat dapat menghambat perawatan pasien dikarenakan kecakapan fisik dan kognitifnya menurun. 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. Maharani & Budianto (2019) menyebutkan jika beban kerja berhubungan langsung atas stres kerja hal ini dapat diketahui dari nilai Adjusted R Square sebesar 0,193. Penelitian terdahulu oleh Musyaddat dkk., (2017) melihat dampak dari pengaruh beban kerja terhadap stres kerja muncul ketika tanggung jawab yang

diberikan sangat besar maka, tekanan kerja akan meningkat dan berdampak pada stres kerja. Penelitiannya juga menyebutkan jika beban kerja memiliki efek dominan pada stres kerja *caregiver*.

Selain beban kerja, lingkungan pekerjaan juga dapat menimbulkan terjadinya stres kerja. Pada teori *geographical determinant* lingkungan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi perilaku manusia (Helmi, 1999). Lingkungan kerja *caregiver* juga dapat menimbulkan terjadinya stres kerja. Semua yang ada disekitar pekerja yang berpengaruh pada seseorang ketika melakukan tugas mereka, seperti kebersihan, keamanan dan sebagainya disebut lingkungan kerja (Sunyoto, 2012). Didalam pekerjaan *caregiver* ada proses individu dan lingkungan saling berinteraksi. Artinya, individu dapat mempengaruhi lingkungan dan lingkungan dapat dipengaruhi oleh manusia. Salah satu teori besar yang menekankan interaksi manusia dan lingkungan dalam psikologi adalah teori Medan dari Kurt Lewin yang menyebutkan bahwa antara individu dan medan atau lingkungan saling berinteraksi atau saling mempengaruhi (Helmi, 1999). Musyaddat dkk., (2017) mengungkapkan bahwa lingkungan kerja fisik pada organisasi ialah keadaan dimana hal tersebut dapat mempengaruhi suasana keamanan, dan kenyamanan para pekerjanya. Dalam menciptakan keamanan dan kenyamanan untuk pekerja dapat dilakukan pemeliharaan sarana dan prasarana seperti kebersihan lingkungan kerja, memperketat penjagaan dan, pemeliharaan tanaman dan bangunan (Musyaddat dkk., 2017). Ketika lingkungan kerja terasa aman dan nyaman hal itu juga dapat

mempengaruhi penciptaan hubungan kerja yang erat antar sesama pekerja di dalam lingkungannya. Sependapat dengan penelitian Noordiansah (2012) tentang Hubungan Lingkungan Kerja Terhadap Stres Kerja Perawat Studi Pada Rumah Sakit Muhammadiyah Jombang mendapat hasil lingkungan kerja fisik dan non fisik berhubungan dengan stres kerja perawat. Penelitian yang dilakukan oleh Musyaddat dkk., (2017) diperoleh hasil pengaruh lingkungan kerja terhadap stres, berarti ketika lingkungan kerja kurang baik disekitar para pekerja maka akan berakibat stres kerja pada *caregiver*. Pada pendekatan behavioristik lingkungan dapat berbenturan dengan perilaku individu yang salah dalam membuat keputusan ataupun mengambil sikap dalam melakukan suatu tindakan yang kemudian hal tersebut dapat menyebabkan terjadinya benturan dalam diri individu (Baraja, 1996). Hal ini juga berlaku bagi lingkungan kerja *caregiver*, ketika lingkungan kerja *caregiver* kurang baik maka juga akan mempengaruhi keputusan dan tindakan dalam pekerjaan yang akan dilakukan oleh *caregiver* yang kemudian dapat menimbulkan stres kerja dalam diri *caregiver*. Hal ini juga sejalan dengan teori yang diungkapkan oleh Gestalt tentang persepsi lingkungan yang berhubungan dengan perilaku manusia biasanya dapat disebabkan oleh proses-proses persepsi. Didalam proses persepsi terdapat objek, perseptor, dan setting yang merupakan satu kesatuan dalam pembentukan proses persepsi (Helmi, 1999).

Dalam bekerja tidak hanya beban kerja dan lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi stres kerja pekerja. Konflik didalam pekerjaan juga

ikut andil untuk memunculkan stres kerja terjadi. Konflik memiliki jenis yang beragam yaitu konflik interpersonal, konflik intrapersonal, konflik intragrup, konflik intergrup, antarorganisasi dan konflik antar negara (Walgito, 1975). Pada penelitian ini peneliti akan lebih memfokuskan pada konflik interpersonal yang terjadi diantara *caregiver*. Stafyla et al., (2013) menyatakan bahwa faktor eksogen dari stres kerja yaitu kendala organisasi dan konflik interpersonal.

Konflik interpersonal yang dialami oleh *caregiver* biasanya muncul dikarenakan perbedaan pendapat dan juga ketidaksetujuan diantara dua pihak yang bertentangan. Konflik interpersonal yang dialami oleh *caregiver* juga dapat menimbulkan stres kerja pada individu yang mengalaminya. Menurut DeVito (2014) ketika dua orang atau lebih mempunyai pendapat atau keinginan yang berbeda atau saling bertentangan hal ini merupakan bentuk dari konflik interpersonal. Konflik interpersonal ini dapat mengganggu aktivitas dan penurunan kinerja yang sedang dilakukan oleh *caregiver*. Konflik interpersonal biasanya terbentuk ketika dua atau lebih individu berbeda pandangan yang kemudian menimbulkan reaksi negatif karena ketidaksetujuan dalam mencapai tujuan mereka. Konflik interpersonal biasanya mengacu pada bentrokan dengan masalah tugas yang dijalankan oleh pekerja. Selanjutnya, 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). Konflik interpersonal yang kronis dimulai dengan kemarahan yang tampaknya tidak signifikan. Konflik interpersonal dalam organisasi dapat mempengaruhi tingkat stres, apabila konflik tersebut belum diselesaikan dan terus berlangsung pada saat seorang individu berinteraksi dengan tugasnya dan individu lainnya (N. K. A. Lestari & Utama, 2017).

Ada dua bentuk didalam konflik interpersonal yaitu bentuk aktif dan bertuk pasif. Secara aktif konflik interpersonal digambarkan saat dua orang atau lebih saling berdebat dan mengungkapkan kata yang tidak pantas. Sedangkan secara pasif konflik interpersonal digambarkan ketika seseorang tidak mau bekerja sama dalam melakukan pekerjaan (Pratika, 2017). Ketika terjadi konflik interpersonal antar pekerja, biasanya dapat mengganggu komunikasi dalam bekerja. Komunikasi yang baik antar individu sangat penting didalam organisasi, karena bisa membentuk kekuatan dalam hubungan antar pekerja ketika mereka berdiskusi dan menyelesaikan masalah pekerjaan untuk mendapatkan hasil yang baik dalam pekerjaan. Sependapat dengan penelitian Pratika (2017) didapati hasil konflik interpersonal mempunyai pengaruh langsung terhadap stres kerja. Pada penelitian ini pengaruh konflik mempunyai hubungan dengan stres kerja, artinya ketika konflik interpersonal yang terjadi sangat tinggi maka akan memberi akibat yang dominan pada stres kerja.

Pada penelitian-penelitian sebelumnya sudah banyak yang meneliti tentang stres kerja pada *caregiver* dengan variabel beban kerja, lingkungan

kerja, dan konflik interpersonal, contohnya pada penelitian Stafyla et al., (2013) yang dilakukan pada 271 responden dewasa di Yunani didapati hubungan pada variabel konflik interpersonal terhadap variabel stres kerja. Aoki et al., (2010) melakukan penelitian terhadap tingkat stres kerja di Thailand pada provinsi tertentu mendapatkan hasil 70% subyek mempunyai beban kerja yang berlebih dan mengalami stres tingkat tinggi. Badri (2020) dalam penelitiannya menyatakan beban kerja dan lingkungan kerja terhadap stres kerja mempunyai hubungan bermakna. Penelitian yang dilakukan oleh Wibowo & Mustofa, (2018) diperoleh hasil bahwa konflik kerja, beban kerja, serta lingkungan kerja berdampak langsung pada stres kerja pekerja.

Akan tetapi penelitian lainnya hanya memakai satu atau dua variabel bebas pada penelitiannya. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Riani (2020) pada pustakawan diperoleh hasil bahwa persepsi diri sendiri menyebabkan stres kerja pada pustakawan. Akibatnya pustakawan harus bisa melakukan pengendalian pada dirinya agar stres yang dialaminya tidak mempengaruhi dirinya lebih jauh. Selain itu penelitian survey tentang stres selama pandemi Covid-19 yang dilakukan oleh Kuo et al., (2020) diperoleh hasil tingkat stres yang sedang dialami oleh staf rumah sakit dan taraf stres yang tinggi diderita oleh perawat rumah sakit. Faktor penyebab stres disebabkan oleh tangan yang kasar dikarenakan terlalu sering menggunakan desinfektan, tidak nyaman menggunakan toilet umum di tempat kerja, takut menularkan penyakit pada kerabat dan teman dekat, dan takut terinfeksi Covid-19. Peneliti juga menyebutkan stres kerja lebih tinggi juga dialami

oleh orang yang mempunyai anak dibandingkan dengan yang belum mempunyai anak.

Mo et al., (2020) melakukan penelitian pada perawat di wuhan diperoleh hasil bahwa kecemasan berkorelasi positif dengan stres ( $r = 0,679$ ,  $P < 0,001$ ). Selain itu analisis regresi berganda menunjukkan hasil bahwa kualifikasi profesional, tidur, stres, dan efikasi diri merupakan faktor utama yang mempengaruhi kecemasan pada perawat ( $p = 0,006$ ,  $< 0,001$ ,  $< 0,001$ ,  $0,039$ , masing-masing). Dari penelitian diatas maka didapati hasil faktor penyebab stres kerja dapat terjadi karena kecemasan, kurang tidur, beban kerja, dan lain-lain yang kemudian dapat mengganggu kinerja para pekerja tersebut. Maka hal ini penting untuk diteliti guna mengetahui hubungan yang paling berpengaruh dalam stres kerja, selain itu dapat pula digunakan dalam pencegahan stres kerja terjadi.

Setelah melakukan wawancara pada *caregiver* yang menangani orang lanjut usia di tiga Unit Pelayanan Teknis Pelayanan Sosial Tresna Werdha di Jawa Timur didapati hasil bahwa mereka menunjukkan gejala stres kerja, hal ini dibuktikan dengan pernyataan dari *caregiver* lansia ia mengalami perasaan kesal, jengkel, dan marah ketika ia berhadapan dengan lansia yang susah diatur, seperti menyuruh untuk mandi dan merapikan tempat tidur. Tetapi hal tersebut tidak bertahan lama dikarenakan mereka juga memikirkan profesionalitas kerja mereka sebagai orang yang merawat lansia. Selain itu, salah satu *caregiver* juga mengungkapkan bahwa ia mengalami masa kesulitan diawal bekerja sebagai *caregiver* dikarenakan

tidak sesuai dengan ilmu yang telah dipelajarinya dan juga ia merasa bingung karena pekerjaannya yang sangat sibuk dipagi hari dan longgar disiang hari, yang hal ini menyebabkan ia ingin keluar dari pekerjaannya sebagai *caregiver* lansia. Pernyataan ini seperti yang diutarakan oleh Handoko (dalam Asih dkk., 2018) stres merupakan kondisi tegang yang berpengaruh pada emosi, kondisi, serta proses berpikir seseorang. Selain itu, ada pekerja yang mengeluhkan bahwa ketika ia mulai bekerja ia mengalami tekanan dikarenakan tidak sesuai dengan bidang yang telah dipelajarinya.

Ada target dalam pekerjaan *caregiver* lansia yang belum terpenuhi. *Caregiver* lansia mengungkapkan bahwa masih susah untuk meyakinkan para lansia yang berasal dari jalanan untuk melakukan ibadah sholat. *Caregiver* lansia masih gagal meyakinkan dalam hal bersuci dengan tayamum. Ketika diyakinkan bahwa tayamum itu sudah mensucikan, tetapi para lansia beranggapan bahwa mereka masih kotor sehingga tidak dapat menjalankan ibadah sholat. Subjek wawancara juga mengungkapkan bahwa beban kerja pada setiap *caregiver* lansia berbeda dan juga dipengaruhi oleh keadaan lansia. Seperti beban kerja untuk merawat lansia yang belum mandiri atau tidak bisa apa-apa, dan juga pada lansia yang sudah mandiri jadi mereka hanya mengarahkan saja. Untuk merawat lansia *total care* pada masa pandemi seperti saat ini *caregiver* mengungkapkan bahwa mereka harus memberikan perhatian lebih dikarenakan mereka bersentuhan langsung dengan lansia yang rentan terkena penyakit dan virus. Disisi lain mereka juga terbebani akan keadaan yang membuat mereka takut membawa

virus dari luar. Para *caregiver* juga kesulitan dalam memerintahkan lansia yang mandiri untuk membersihkan dirinya sendiri yang hal ini juga mempengaruhi emosi para *caregiver*. Pernyataan ini didukung teori yang diungkapkan oleh Greenberg & Baron (2008) reaksi emosional dan psikologis yang menghalangi tujuan individu dalam bekerja dan tidak dapat teratasi dengan baik hal ini disebut dengan stres kerja. Para *caregiver* lansia juga mempunyai kekhawatiran jika mereka membawa virus dari luar, dikarenakan mereka sedang merawat sekelompok lansia yang rentan terkena virus.

*Caregiver* mengungkapkan bahwa dilingkungan mereka bekerja sudah menerapkan protokol kesehatan dengan baik seperti memakai masker, tata ruang yang sudah dimodifikasi sesuai proses dan juga ketika memandikan lansia total care mengenakan baju APD yang hal ini berguna untuk pencegahan penyebaran Covid-19. Di Unit Pelayanan Teknis pelayanan sosial tresna werdha juga menerapkan pembatasan pengunjung untuk hanya berkunjung diluar panti. Berdasarkan pengamatan langsung dari peneliti yang terbatas terhadap lingkungan kerja yang berada di Unit Pelayanan Teknis pelayanan sosial tresna werdha dikarenakan pembatasan karena virus Covid-19 ditemukan kurangnya penerapan protokol kesehatan pada salah satu Unit Pelayanan Teknis yang belum melakukan pembatasan jarak meja para pegawai karena memang keterbatasan luas ruangan kerja. Pernyataan ini berdasarkan ungkapan La Ferla (dalam Cox & Ferguson, 2007) bahwa sifat lingkungan kerja berhubungan dengan pekerjaan yang

dilakukan oleh pegawai yang mempengaruhi kualitas pekerjaan, kinerja pegawai, keselamatan kerja, dan juga kesehatan para pekerjanya.

Selain itu, para *caregiver* disana juga mempersiapkan satu ruang isolasi mandiri untuk lansia yang mengalami gejala Covid-19 agar tidak menular ke lansia yang lainnya. Selain itu, terjadi perselisihan antar sesama pekerja mengenai perbedaan kebiasaan antara satu sama lain yang kemudian hal tersebut menimbulkan ketidaknyamanan diantara *caregiver* lansia. Akibat dari masalah tersebut para *caregiver* disana kesulitan untuk membangun rasa kedekatan diantar *caregiver* dan juga rasa toleransi yang masih kurang dan berdampak pada kerjasama diantara *caregiver* lansia. Tetapi tidak semua *caregiver* mengalami hal tersebut melainkan hanya beberapa *caregiver* saja. 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. Para *caregiver* juga terkadang mengalami kesulitan berkomunikasi seperti tidak mau mendengarkan pendapat dari orang lain.

Dari pernyataan-pernyataan yang telah diungkapkan oleh *caregiver* lansia didapati bahwa mereka mengalami gejala stres kerja yang tampak disebabkan oleh beberapa faktor yaitu faktor dari beban kerja, lingkungan kerja, dan juga konflik interpersonal. Dari gejala dan hambatan tersebut ketika tidak dapat diatasi dengan baik dan maksimal dapat mengakibatkan stres kerja dan juga dapat memperburuk keadaannya sendiri seperti tidak

dapat mengontrol emosinya dengan baik dan juga berdampak pada pekerjaannya. Selain itu tampak dari pernyataan yang telah diungkapkan oleh *caregiver* bahwa mereka terhambat dalam mengurus lansia dikarenakan lansia yang tidak menuruti perintah *caregiver*. *Caregiver* di Unit Pelayanan Teknis *tresna* *werdha* ketika mereka mendapatkan tekanan yang tinggi dari luar maupun didalam pekerjaan mereka hal itu dapat menimbulkan stres kerja yang berakibat buruk pada dirinya dan pekerjaannya.

Sebagai sebuah konsep, kelelahan mengacu pada keadaan pikiran negatif terkait pekerjaan yang menyebabkan rasa sakit, beban kerja yang berlebihan dan hubungan interpersonal yang saling bertentangan dan disebabkan oleh stres kerja kronis yang kemudian dapat menimbulkan kelelahan pada *caregiver* (García-Izquierdo & Ríos-Rísquez, 2012). Rose et al., (2017) dalam studinya mengeksplorasi tentang kelelahan dan hubungannya dengan stres kerja bahwa kelelahan masih secara signifikan dikaitkan dengan stres kerja terkait pekerjaan. Sebuah literatur penelitian memperlihatkan bahwa kelelahan pada pekerja dapat menyebabkan penghambat pencapaian produktivitas, kelelahan fisik, mental, dan stres pada penderita dengan jangka waktu yang lama dikarenakan tuntutan dalam pekerjaan yang tinggi (Sholihah & Fauzia, 2014).

Stress kerja merupakan masalah yang perlu mendapat perhatian (Wibowo & Mustofa, 2018). Semua orang bisa terserang stres kerja tanpa pengecualian. Stres kerja memang bukan gangguan yang berbahaya pada

kesehatan, tetapi bila tidak cepat diatasi dapat berdampak serius dan menyebabkan penyakit yang berbahaya dan dapat juga menimbulkan kematian (Hm, 2012). Bagi yang mengalami stres tidak selalu berdampak negatif. Stres pada tingkatan rendah dapat digunakan sebagai motivasi yang juga dapat disebut dengan *eustress*. Kenyataannya pada masa kini stres kerja yang terjadi banyak yang berdampak negatif. Secara sederhana stres dapat didefinisikan sebagai kondisi stres fisik ataupun psikis (Wibowo & Mustofa, 2018).

Stres kerja dapat menyebabkan 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.

Pada penelitian yang terbaru peneliti akan menggabungkan variabel independen sebanyak tiga dan satu variabel dependen untuk mendapatkan pembaruan dalam penelitian terdahulu. Subjek penelitian juga berbeda dengan subjek penelitian yang lama. Penelitian terdahulu banyak yang meneliti dengan subjek perawat di rumah sakit dan karyawan pabrik. Akan tetapi, dalam penelitian ini peneliti mengambil subjek *caregiver* lansia, hal ini juga akan membedakan dengan penelitian sebelumnya. Selain itu, penelitian ini akan menjadi penelitian Jawa Timur dan akan menjadi



metode analisis data yang digunakan. Dibawah ini peneliti mencoba untuk menjabarkan penelitian terdahulu sebagai berikut:

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hasby (2017) dengan judul Pengaruh Konflik Kerja, Beban Kerja Dan Komunikasi Terhadap Stres Kerja Perawat Bagian Rawat Inap (Pada Rsud. Petala Bumi Pekanbaru), diperoleh hasil konflik kerja, beban kerja, dan komunikasi memiliki dampak positif dan signifikan terhadap stres kerja tenaga medis. Koefisien determinasi stres kerja tenaga medis bernilai 0,936 artinya konflik kerja, beban kerja, dan komunikasi memberi dampak pada variabel terikat senilai 93,6% serta 6,4% dipengaruhi oleh faktor atau variabel lainnya yang tidak termasuk dalam model regresi dan juga tidak dilihat di hasil penelitian. Penelitian yang telah dilakukan sesuai dengan uji regresi (uji t dan uji f) menunjukkan konflik kerja, beban kerja dan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap variabel stres perawat.

Penelitian yang dilakukan oleh Pratika (2017) dengan judul Hubungan Konflik Interpersonal dan Beban Kerja terhadap Stres Kerja Serta Implikasinya pada Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Ramahadi Kab.Purwakarta, diperoleh hasil skor rata-rata variabel konflik interpersonal sebesar 3,294 masuk kedalam cukup baik, variabel beban kerja sebesar 3,402 masuk kedalam baik, variabel stres kerja sebesar 2,911 yang masuk kedalam cukup baik. Pada hasil olah data menggunakan analisis jalur menunjukkan hubungan konflik interpersonal terhadap stres kerja sebesar 39,7%, dan variabel beban kerja terhadap stres kerja sebesar 29%.

Penelitian yang dilakukan oleh Rahmadia dkk., (2019) dengan judul penelitian Hubungan Lingkungan Kerja Fisik Dan Dukungan Sosial Terhadap Stres Kerja Pada Perawat Rumah Sakit Islam (Rsi) Ibnu Sina Payakumbuh, didapati hasil bahwa lingkungan kerja fisik dan dukungan sosial berhubungan negatif terhadap stres kerja. pada hipotesis 1 diterima yang berarti terdapat hubungan negatif antara lingkungan kerja fisik terhadap stres kerja. Hipotesis 2 diterima yang berarti terdapat hubungan negatif antara dukungan sosial terhadap stres kerja. Hasil pengujian koefisien determinasi nilai koefisien korelasi (R) menunjukkan variabel lingkungan fisik dan dukungan sosial mampu menjelaskan variabel stres kerja.

Penelitian Herqutanto dkk., (2017) dengan judul penelitian Stres Kerja pada Perawat di Rumah Sakit dan Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer, didapati hasil semakin besar stres kerja yang diderita, maka akan besar pula nilai pengukurannya. Selain itu, tidak terlihat hubungan karakteristik demografi dengan tingkatan stres di masing-masing subskala pada dua kelompok responden. Dapat disimpulkan bahwa faktor demografi dan pekerjaan tidak mempengaruhi responden terkena stres kerja yang tinggi atau rendah dari rata-rata tingkat keseluruhan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Ando dkk., (2017) dengan judul penelitian Gambaran Faktor Faktor Stres Kerja *Caregiver* dalam Melayani Pasien Gangguan Jiwa di Yayasan Galuh Kota Bekasi 2017, diperoleh konflik peran yang terjadi pada *caregiver* yaitu ada kecemasan dan khawatir

pada pasien yang agresif. Sedangkan konflik interpersonal menunjukkan ada rasa kesal, marah, dan kasihan terhadap pasien. Jumlah tanggung jawab beban dan variasi kerja *caregiver* sangat kompleks dan cukup besar seperti merawat pasien yang membutuhkan perawatan khusus. Selain itu menurut responden kondisi lingkungan di tempat kerja kurang nyaman dan dikarenakan jumlah pasien yang banyak tetapi tempatnya terbatas yang menimbulkan stres kerja *caregiver*.

Penelitian Haryanti dkk., (2013) dengan judul penelitian Hubungan Antara Beban Kerja Dengan Stres Kerja Perawat Di Instalasi Gawat Darurat Rsud Kabupaten Semarang didapati hasil beban kerja perawat sebagian besar adalah tinggi yaitu sebanyak 27, sedangkan stres kerja sedang dialami sebanyak 24 responden. Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan beban kerja terhadap stres kerja di RSUD Semarang.

Musyaddat dkk., (2017) dengan judul penelitian Pengaruh Dukungan Sosial, Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Stres Kerja Perawat Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat didapati hasil dukungan sosial, beban kerja dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap stres kerja perawat..

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Noordiansah (2012) tentang Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Stres Kerja Perawat Studi Pada Rumah Sakit Muhammadiyah Jombang dapat disimpulkan lingkungan kerja fisik dan non fisik berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja perawat. Uji hipotesis yang dilakukan oleh peneliti mengungkapkan

bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel terikat terhadap variabel bebas secara parsial maupun secara simultan. Dari kedua variabel terikat yang digunakan dalam penelitian, hanya variabel lingkungan kerja fisik yang terlihat berpengaruh secara dominan terhadap stres kerja perawat.

Kasmarani (2012) dengan penelitiannya Pengaruh Beban Kerja Fisik Dan Mental Terhadap Stres Kerja Pada Perawat Di Instalasi Gawat Darurat (Igd) Rsud Cianjur diperoleh hasil dari analisis statistik bahwa tidak ada pengaruh beban kerja fisik terhadap stres kerja, sebaliknya terdapat pengaruh beban kerja mental terhadap stres kerja perawat di IGD RSUD Cianjur. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Elyani & Irmawati (2016) Analisis Tingkat Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Perawat Di Instalasi Diagnostik Intervensi Kardiovaskular Rsud Dr. Soetomo didapati hasil yang menyimpulkan bahwa terdapat 4 perawat yang 100% mempunyai beban kerja yang berat dengan tingkatan stres berada pada kategori ringan.

Dari keseluruhan penelitian terdahulu yang telah dipaparkan, ditemukan persamaan dan perbedaan dengan penelitian terbaru ini. Persamaan dalam penelitian ini menggunakan variabel beban kerja, lingkungan kerja, konflik interpersonal, dan stres kerja. yang membedakan dengan penelitian terdahulu peneliti hanya menggunakan atau menggabungkan satu variabel bebas dan satu variabel terikat. dalam penelitian terbaru ini peneliti akan menggunakan konstruksi yang berbeda yaitu dengan menggabungkan tiga variabel bebas dengan satu variabel





teori-teori mengenai Beban Kerja, Lingkungan Kerja, Konflik Interpersonal, dan Stres Kerja. Dari keempat teori ini akan dijelaskan mengenai keterkaitan dari variabel-variabel tersebut yang selanjutnya disusun menjadi kerangka teori penelitian, sehingga mampu menghasilkan hipotesis untuk penelitian.

Kemudian pada Bab III menjabarkan metode penelitian. Pada bab tiga ini akan dijelaskan mengenai identifikasi variabel dan definisi operasional dari penelitian. Kemudian akan dipaparkan perihal populasi, sampel, serta teknik sampling yang akan dipakai oleh peneliti. Selain itu, dipaparkan juga instrumen penelitian beserta validitas dan reliabilitas untuk hasil penelitian pada setiap item dan teknik analisis data.

Bab IV menjabarkan hasil dari penelitian, analisis hipotesis dan pembahasan hasil penelitian serta implementasinya yang telah dilakukan oleh peneliti. Setelah melakukan analisis pengujian hipotesis, tema penelitian akan dideskripsikan berdasarkan data statistik, dan pembahasannya akan melihat teori dan penelitian terdahulu.

Pada Bab V menjabarkan kesimpulan berdasarkan hipotesis serta hasil penelitian. Saran juga akan disampaikan yang berkaitan dengan pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja, dan Konflik Interpersonal terhadap Stres Kerja pada *Caregiver* Lansia di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha.



lingkungan 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 lingkungan 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 (*Caregiver*) merupakan profesi yang memiliki resiko tinggi berdampak stres kerja. Faktor stres kerja pada *caregiver* biasanya disebabkan oleh konflik peran, konflik interpersonal, beban kerja, variasi beban kerja, tanggung jawab terhadap pekerjaan, pengembangan karir dan lingkungan kerja (Ando dkk.,











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 (motivasi, 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 lingkungan 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. Lingkungan di sekitar para pekerja juga mampu memberi beban kerja yang bertambah seperti lingkungan kerja fisik dan kimiawi, lingkungan kerja biologis, dan lingkungan 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.

### **C. Lingkungan Kerja**

#### **1. Pengertian Lingkungan Kerja**

Para era pandemi Covid-19 seperti saat ini perubahan kebiasaan hidup dan lingkungan terjadi pada keseluruhan tempat. Seperti dilingkungan rumah, disekolah, maupun dilingkungan kerja. Perubahan ini dilakukan karena untuk menghindari tertularnya Covid-19. Lingkungan pekerjaan dapat menimbulkan terjadinya stres kerja. Pada teori *geographical determinant* lingkungan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi perilaku manusia (Helmi, 1999). Didalam pekerjaan *caregiver* ada proses individu dan lingkungan saling berinteraksi. Artinya, individu dapat mempengaruhi lingkungan dan lingkungan dapat dipengaruhi oleh manusia. Salah satu teori besar yang menekankan interaksi manusia dan lingkungan dalam psikologi adalah teori Medan dari Kurt Lewin yang menyebutkan bahwa antara individu dan medan atau lingkungan saling berinteraksi atau saling mempengaruhi (Helmi, 1999). Menurut Meilina & Sardanto, (2020) perubahan lingkungan kerja perlu harus melewati cara pengambilan

keputusan dengan pertimbangan keamanan dan kenyamanan pegawai, sebab apabila pegawai tidak merasa aman dan nyaman maka pekerjaan yang dihasilkan tidak akan optimal. Pengaruh lingkungan kerja berpotensi mempengaruhi keberhasilan pegawai dan organisasi dalam mencapai tujuannya, dikarenakan dukungan kekuatan dari luar dan dalam organisasi (Sutrisno, 2020). Semua di sekeliling pekerja dan akan berefek pada kesuksesan pekerja dalam menyelesaikan pekerjaannya disebut lingkungan kerja. Pada organisasi atau perusahaan lingkungan kerja fisik ialah kondisi yang mempengaruhi untuk memberi suasana kondisi aman dan nyaman untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan (Nitisemito, 1982).

La Ferla (dalam Cox & Ferguson, 2007) mengungkapkan bahwa sifat lingkungan kerja berhubungan dengan pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai yang mempengaruhi kualitas pekerjaan, kinerja pegawai, keselamatan kerja, dan juga kesehatan para pekerjanya. Nitisemito (1982) menggambarkan Lingkungan kerja yang memenuhi standart K3 bisa memunculkan kenyamanan pada diri pekerja. Dalam menciptakan kenyamanan tersebut dapat dilakukan pemeliharaan infrastruktur seperti kebersihan lingkungan yang selalu terjaga dengan baik, pencahayaan didalam ruangan yang cukup, adanya ventilasi udara agar tidak lembab, serta penataan ruangan kantor yang nyaman. Sebab lingkungan kerja bisa membangun hubungan kerja yang mengikat antar individu yang ada di dalamnya (Nitisemito, 1982). Sarwoto (2001) berpendapat bahwa

lingkungan kerja ialah kawasan dimana individu melakukan pekerjaannya yang didalamnya meliputi lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik yang bisa berdampak pada sikap semangat melakukan pekerjaannya. Pada pendekatan behavioristik lingkungan dapat berbenturan dengan perilaku individu yang salah dalam membuat keputusan ataupun mengambil sikap dalam melakukan suatu tindakan yang kemudian hal tersebut dapat menyebabkan terjadinya benturan dalam diri individu (Baraja, 1996). Hal ini juga berlaku bagi lingkungan kerja *caregiver*, ketika lingkungan kerja *caregiver* kurang baik maka juga akan mempengaruhi keputusan dan tindakan dalam pekerjaan yang akan dilakukan oleh *caregiver* yang kemudian dapat menimbulkan stres kerja dalam diri *caregiver*. Hal ini juga sejalan dengan teori yang diungkapkan oleh Gestalt tentang persepsi lingkungan yang berhubungan dengan perilaku manusia biasanya dapat disebabkan oleh proses-proses persepsi. Didalam proses persepsi terdapat objek, perseptor, dan setting yang merupakan satu kesatuan dalam pembentukan proses persepsi (Helmi, 1999).

## 2. Aspek- Aspek Lingkungan Kerja

Sedarmayanti (2001) menyatakan lingkungan kerja terdiri atas lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik. Semua keadaan dan situasi yang berwujud yang ada disekeliling pekerja dan secara refleks atau tidak akan mempengaruhi individu yang sedang bekerja disebut lingkungan kerja fisik. Gie (dalam Noordiansah, 2012)





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 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





waktu adalah penyebab dari stres timbul dari jenis-jenis pekerjaan yang pernah diteliti. Menurut Maharani & Budianto (2019) beban kerja yang tinggi, tidak bisa menangani masalah pekerjaan, serta pemenuhan kebutuhan akan menghabiskan kekuatan fisik maupun penurunan proses berfikir yang dapat menimbulkan terjadinya stres kerja. Dampak negatif dari beban kerja yang berlebihan pada perawat berkemungkinan menimbulkan emosi yang tidak terkendali. Hal tersebut juga dapat mempengaruhi produktivitas para perawat, kondisi ini dapat memicu terjadinya stres kerja (Maharani & Budianto, 2019). Awan (2015) mengungkapkan bahwa lingkungan kerja yang kondusif berperan penting dalam menjaga karyawan merasa tenang dan puas saat bekerja. Pernyataan tersebut juga diperkuat oleh Wahyuni dkk., (2020) bahwa tidak mendukungnya lingkungan pekerjaan, dapat berdampak pada tingkat stress yang tinggi pada karyawan. Menurut Suhendra dkk., (2021) tanggung jawab dalam pekerjaan yang berat dan jalannya pekerjaan yang kurang terarah dan bertambah majunya sebuah organisasi, menuntut setiap karyawan yang bekerja harus mengalami tekanan yang tinggi dimana tekanan ini berdampak pada stress kerja, salah satu faktor penyebab stress kerja ialah kemunculan konflik diantara karyawan.

#### **F. Kerangka Teoritik**

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 lingkungan 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, lingkungan 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 lingkungan kerja ialah kawasan dimana individu melakukan pekerjaan yang didalamnya meliputi lingkungan kerja fisik dan lingkungan 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. Pembagian beban kerja berbeda-beda sesuai dengan jenis perawatan yang telah ditetapkan oleh pimpinan yang berwenang, seperti merawat lansia yang belum mandiri atau membutuhkan perawatan dan perhatian khusus. Kemudian, pada lansia yang sudah mandiri yang hanya membutuhkan pengawasan. Selain itu, untuk merawat lansia *total care* di masa pandemi Covid-19 seperti saat ini. Jadi dapat disimpulkan ketika beban kerja *caregiver* lansia semakin banyak atau berat yang harus dijalankannya maka akan menimbulkan stres kerja yang muncul akibat dari beban kerja tersebut sesuai dengan yang diungkapkan oleh Musyaddat dkk., (2017) menyebutkan pengaruh dampak dari beban kerja terhadap stres kerja beban kerja terhadap stres kerja timbul bila beban kerja yang alokasikan banyak maka stres kerja juga akan meningkat. Sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Aoki et al., (2010) mengungkapkan beban kerja berhubungan dengan stres kerja.

Selain beban kerja, lingkungan kerja juga turut mempengaruhi stres kerja yang dialami oleh pekerja. Lingkungan kerja dapat mempengaruhi stres kerja *caregiver* lansia dikarenakan lingkungan kerja yang ada disekitar para *caregiver* adalah bagian yang sangat krusial dan berpengaruh terhadap kinerja *caregiver*. Karena lingkungan kerja yang baik dan memuaskan tentu akan meningkatkan kinerja *caregiver*. Maka dari itu penting untuk menjaga

lingkungan kerja tetap stabil dan kondusif. Jika *caregiver* merasa senang dan nyaman dengan kondisi pekerjaannya, maka hal tersebut tentu akan membuat *caregiver* nyaman dalam menjalankan aktivitasnya sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif. Sebaliknya, jika lingkungan kerja tidak memadai, hal tersebut akan dapat menurunkan kinerja *caregiver* bahkan juga akan memunculkan stres kerja *caregiver*. Didalam pekerjaan *caregiver* ada proses individu dan lingkungan saling berinteraksi. Artinya, individu dapat mempengaruhi lingkungan dan lingkungan dapat dipengaruhi oleh manusia. Salah satu teori besar yang menekankan interaksi manusia dan lingkungan dalam psikologi adalah teori Medan dari Kurt Lewin yang menyebutkan bahwa antara individu dan medan atau lingkungan saling berinteraksi atau saling mempengaruhi (Helmi, 1999). Pada teori *geographical determinant* lingkungan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi perilaku manusia (Helmi, 1999). Berdasarkan ungkapan La Ferla (dalam Cox & Ferguson, 2007) bahwa sifat lingkungan kerja berhubungan dengan pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai yang mempengaruhi kualitas pekerjaan, kinerja pegawai, keselamatan kerja, dan juga kesehatan para pekerjanya. Hal ini juga sesuai dengan pernyataan Nitisemito (1982) lingkungan kerja ialah semua di sekeliling pekerja dan akan berefek pada kesuksesan pekerja dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Dapat disimpulkan Lingkungan kerja dengan keadaan serta peralatan kerja yang bagus akan membuat *caregiver* lansia nyaman ketika bekerja, yang hal tersebut berkemungkinan tidak akan menimbulkan stres

kerja pada para pekerja. Begitupun sebaliknya ketika lingkungan kerja tidak nyaman dan peralatan tidak memadai, hal tersebut dapat menjadi pemicu *caregiver* lansia terkena stres kerja. ketika lingkungan bersih dan nyaman hal tersebut juga akan berdampak positif tidak hanya pada *caregiver* tetapi juga pada para lansia yang sedang dirawat. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Badri (2020) menunjukkan lingkungan kerja berhubungan dengan stres kerja dialami oleh pekerja. Pada pendekatan behavioristik lingkungan dapat berbenturan dengan perilaku individu yang salah dalam membuat keputusan ataupun mengambil sikap dalam melakukan suatu tindakan yang kemudian hal tersebut dapat menyebabkan terjadinya benturan dalam diri individu (Baraja, 1996). Hal ini juga berlaku bagi lingkungan kerja *caregiver*, ketika lingkungan kerja *caregiver* kurang baik maka juga akan mempengaruhi keputusan dan tindakan dalam pekerjaan yang akan dilakukan oleh *caregiver* yang kemudian dapat menimbulkan stres kerja dalam diri *caregiver*. Hal ini juga sejalan dengan teori yang diungkapkan oleh Gestalt tentang persepsi lingkungan yang berhubungan dengan perilaku manusia biasanya dapat disebabkan oleh proses-proses persepsi. Didalam proses persepsi terdapat objek, perseptor, dan setting yang merupakan satu kesatuan dalam pembentukan proses persepsi (Helmi, 1999).

Konflik interpersonal terjadi ketika dua orang atau lebih ataupun sekelompok orang yang saling berselisih paham mengenai pendapat dan tujuan yang bersama-sama ingin mereka capai. Konflik interpersonal yang

terjadi diantara *caregiver* dapat mempengaruhi timbulnya stres kerja yang muncul. Konflik yang terjadi dapat mempengaruhi pekerjaan *caregiver* yang mengharuskan mereka untuk bekerja sama sehingga mengganggu dan tidak dapat mencapai pekerjaan yang maksimal. Kelanjutan dari konflik 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 *caregiver* lansia. Akibat dari masalah tersebut para *caregiver* disana kesulitan untuk membangun rasa kedekatan diantar *caregiver* dan juga rasa toleransi yang masih kurang dan berdampak pada kerjasama diantara *caregiver* lansia. 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 *caregiver* baik maka kemungkinan terkena stres kerja sedikit karena tidak ada konflik didalam pekerjaan,



hipotesis yang menerangkan hubungan dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2016). Dari pemaparan tersebut, peneliti merumuskan hipotesis penelitian berikut:

1. Terdapat pengaruh beban kerja terhadap stres kerja pada *caregiver* lansia di UPT pelayanan sosial tresna werdha.
2. Terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap stres kerja pada *caregiver* lansia di UPT pelayanan sosial tresna werdha.
3. Terdapat pengaruh konflik interpersonal terhadap stres kerja pada *caregiver* lansia di UPT pelayanan sosial tresna werdha.
4. Terdapat pengaruh beban kerja, lingkungan kerja, konflik interpersonal terhadap stres kerja pada *caregiver* lansia di UPT pelayanan sosial tresna werdha.



akan diserahkan kepada pimpinan *caregiver* dikarenakan untuk mentaati peraturan kesehatan saat pandemi Covid-19. Kuesioner akan dibuat oleh peneliti dengan berpedoman aspek yang sudah diungkapkan para ahli. Untuk mendapatkan hasil dari beban kerja, lingkungan kerja, dan konflik interpersonal yang berbeda-beda pada setiap UPT akan dicantumkan keterangan berupa data demografi pada kuesioner. Dikarenakan pada setiap UPT beban kerja, lingkungan dan konflik yang dialami akan berbeda-beda pada setiap lokasi. Untuk mengkonfirmasi data yang sudah diperoleh akan dilakukan wawancara ke beberapa *caregiver* agar data yang diperoleh valid. Selain itu akan dilakukan survei ke beberapa UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha di Jawa timur yang mempunyai karakteristik sama.

## **B. Identifikasi Variabel**

Variabel merupakan keunikan dari suatu objek, orang, ataupun aktivitas yang mempunyai karakter khusus yang diajukan peneliti untuk lebih dalam dipahami dan dianalisa yang kemudian akan ditarik sebagai sebuah simpulan (Sugiyono, 2016). Variabel yang akan dipakai dalam penelitian ini meliputi:

1. *Dependent variabel* merupakan variabel kriteria, output, dan konsekwen. Variabel *dependent* ini sebagai variabel yang akan berimpak atau dapat menjadi sebuah konsekwensi karena adanya variabel independent (Sugiyono, 2016).
2. Independent variabel merupakan variabel dorongan, prediksi, dan *antecedent*. Variabel *independent* ini sebagai variabel pengaruh atau



## 2. Beban Kerja

Beban kerja digambarkan sebagai tanggung jawab dalam pekerjaan seseorang untuk wajib diselesaikan dengan tepat. Indikator yang mempengaruhi beban kerja yaitu Beban waktu (*time load*) merujuk pada total waktu yang dibutuhkan dalam perencanaan, pelaksanaan pekerjaan, serta pengawasan pekerjaan, beban usaha mental (*mental effort load*) merupakan usaha mental yang harus dikeluarkan dalam melakukan pekerjaan, beban tekanan Psikologis (*psychological stress load*) merujuk pada tingkatan resiko yang terjadi selama bekerja seperti frustrasi dalam bekerja, merasa bingung dengan apa yang dikerjakan, serta frustrasi dengan pekerjaan. Skala yang digunakan berdasarkan yang diungkapkan oleh Tarwaka dkk., (2004).

## 3. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja ialah semua hal disekeliling pekerja yang dapat berdampak pada kinerja pegawai dalam melakukan aktivitas pekerjaannya secara tidak langsung maupun secara langsung. Ada dua aspek dalam lingkungan kerja yakni aspek fisik dan aspek non fisik. Lingkungan kerja fisik seperti kondisi ruangan kerja, keamanan, dan fasilitas kerja, sebaliknya lingkungan kerja non fisik seperti ikatan pekerja lainnya dan atasan. Skala yang digunakan berdasarkan yang diungkapkan oleh Sarwoto (2001).













Hasil uji reliabilitas pada tabel 3.4 memperlihatkan hasil nilai dari *cronbach alpha* semua aitem stres kerja sebesar 0,936. Artinya aitem stres kerja reliabel karena nilai dari *cornbach alpha* lebih dari 0,6.

## 2. Instrumen Penelitian Variabel Beban Kerja

### a. Alat Ukur Skala Beban Kerja

Instrumen penelitian beban kerja disusun berdasarkan teori indikator beban kerja yang diungkapkan oleh Tarwaka dkk., (2004) Beban waktu (*time load*) merujuk pada total waktu yang dibutuhkan dalam perencanaan, pelaksanaan pekerjaan, serta pengawasan pekerjaan, beban usaha mental (*mental effort load*) merupakan usaha mental yang harus dikeluarkan dalam melakukan pekerjaan, beban tekanan Psikologis (*psychological stres load*) merujuk pada tingkatan resiko yang terjadi selama bekerja seperti frustrasi dalam bekerja, merasa bingung dengan apa yang dikerjakan, serta frustrasi dengan pekerjaan Aitem beban kerja ini berjumlah 10 butir. Dalam skala beban kerja ini disediakan pilihan alternative jawaban dan pemberian skor yaitu sangat sesuai (SS) skor 1 jika aitem *unfavorable* dan skor 5 jika aitem *favorable*, sesuai (S) skor 2 jika aitem *unfavorable* dan skor 4 jika aitem *favorable*, antara sesuai atau tidak sesuai (ATS) skor 3 jika aitem *unfavorable* dan aitem *favorable*, tidak sesuai (TS) skor 4 jika aitem *unfavorable* dan skor 2 jika aitem *favorable*, dan sangat tidak sesuai (STS) skor 5 jika













diungkapkan oleh (Wilmot & Hocker, 2013) yaitu *An expressed struggle* meliputi perbedaan pendapat, *Interdependence* meliputi perbedaan kepentingan, *Perceived incompatible goal* meliputi perbedaan tujuan dalam pekerjaan, *Perceived scarce resources* meliputi berkurangnya kepedulian dan berkurangnya penghargaan, *Interference* meliputi merasa terganggu. Aitem beban kerja ini berjumlah 11 butir. Dalam skala beban kerja ini disediakan lima alternative jawaban yaitu sangat sesuai (SS) skor 1 jika aitem *unfavorable* dan skor 5 jika aitem *favorable*, sesuai (S) skor 2 jika aitem *unfavorable* dan skor 4 jika aitem *favorable*, antara sesuai atau tidak sesuai (ATS) skor 3 jika aitem *unfavorable* dan aitem *favorable*, tidak sesuai (TS) skor 4 jika aitem *unfavorable* dan skor 2 jika aitem *favorable*, dan sangat tidak sesuai (STS) skor 5 jika aitem *unfavorable* dan skor 1 jika aitem *favorable*. Jadi semakin tinggi skor skala konflik interpersonal yang dimiliki *caregiver* lansia, maka semakin tinggi pengaruh konflik interpersonal terhadap stres kerja *caregiver* lansia. Semakin rendah skor skala konflik interpersonal yang dimiliki *caregiver* lansia, maka semakin rendah pula pengaruh konflik interpersonal terhadap stres kerja *caregiver* lansia. Berikut adalah tabel *blueprint* skala konflik interpersonal:







ketimbang menjelaskan suatu data yang artinya *Structural Equation Modelling* (SEM) digunakan sebagai penentu apakah model itu valid atau tidak daripada digunakan untuk mencocokkan model (Sarwono, 2010). Oleh karena itu, hubungan timbal balik atau sebab akibat diantar variabel yang telah dianalisis menggunakan SEM sehingga lebih akurat, tepat dan bermanfaat.

## 2. *Partial Least Square* (PLS)

Analisis kuantitatif dengan *Partial Least Square* (PLS) akan digunakan dalam penelitian ini. *Partial Least Square* (PLS) dapat menganalisis hubungan antar variabel dengan bermacam-macam skala pengukuran seperti nominal, ordinal, dan rasio (Sofyani, 2017). Keunggulan dari analisis *Partial Least Square* (PLS) ialah data yang dipakai tidak harus memiliki nilai berdistribusi normal *multivariate*, sampel yang digunakan tidak mewajibkan berjumlah banyak. PLS juga tidak hanya dapat digunakan guna mengonfirmasi teori, namun dapat digunakan untuk menerangkan ada atau tidaknya hubungan suatu variabel laten. Selain itu, PLS juga bisa menelaah semua konstruk yang sudah dibentuk oleh peneliti dengan indikator reflektif dan indikator formatif. Aplikasi smartPLS v 3.3.3 digunakan untuk menganalisa dalam penelitian ini (Abdullah, 2015).

## 3. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Model pengukuran atau outer model (*outer relation* atau *measurement model*) dipakai untuk mencari nilai dari validitas dan

realibilitas suatu model (Trenggonowati & Kulsum, 2018). Uji validitas berguna dalam mengukur kapasitas instrumen dalam penelitian, sebaliknya uji reliabilitas berguna untuk menilai kesesuaian alat ukur suatu konsep atau bisa pula dipakai menilai kesesuaian jawaban responden atas pernyataan atau pertanyaan yang dibuat oleh peneliti (Trenggonowati & Kulsum, 2018).

Didalam pengukuran model terdapat beberapa uji model pengukuran seperti uji *Convergent Validity*, *Discriminant Validity*, dan *Composit Reability*. Penjelasan lebih lanjut akan dipaparkan dibawah ini:

a. *Convergent Validity*

*Convergent Validity* merupakan salah satu dari *measurement model* dengan indikator reflektif yang bisa diketahui dari nilai skor korelasi antar aitem maupun indikator skor konstruknya (Abdullah, 2015). Indikator suatu skala dikatakan valid jika memiliki nilai AVE diatas 0,5 atau mengungkapkan semua nilai *outer loading* variabel dengan nilai  $>0,5$  sehingga pengukuran dapat memenuhi kriteria (Chin dalam Trenggonowati & Kulsum, 2018).

b. *Discriminant Validity*

*Discriminant Validity* melakukan pengukuran seberapa besar atau jauh konstruk tersebut akurat berbeda dari konstruk lainnya. Nilai dari *Discriminant Validity* yang besar atau tinggi membuktikan jika konstruk tersebut unik dan dapat membuktikan













## a. Hasil Analisis Variabel Beban Kerja

**Tabel 4.3 Mean dan Kriteria Variabel Beban Kerja**

Kode	Item	Mean	Kriteria
1.	Pada masa pandemi Covid-19 seperti saat ini saya selalu memperhatikan setiap detail pekerjaan saya dalam merawat lansia.	1.73	Rendah
2.	Saya memahami pekerjaan saya sebagai <i>caregiver</i> lansia.	1.47	Rendah
3.	Pada masa pandemi Covid-19 seperti saat ini membuat tekanan semakin tinggi dalam bekerja.	1.63	Rendah
4.	Saya merasa frustrasi ketika melakukan pekerjaan saya karena virus Covid-19.	1.83	Rendah
5.	Ketika bekerja saya tidak detail memperhatikan apa yang saya kerjakan.	1.77	Rendah
6.	Saya selalu terburu-buru dalam bekerja.	1.93	Rendah
7.	Pada masa pandemi Covid-19 seperti saat ini beban kerja menjadi bertambah dalam merawat lansia dan hal tersebut sangat membuat saya frustrasi.	1.63	Rendah
8.	Pada masa pandemi Covid-19 seperti saat ini membuat saya bingung dalam melakukan pekerjaan, karena beban kerja yang bertambah.	1.83	Rendah
9.	Saya selalu berhati-hati dalam merawat lansia dan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.	1.83	Rendah
10.	Saya tetap semangat ketika bekerja, pada saat pandemi Covid-19	1.73	Rendah

Kesimpulan pada tabel 4.3, memperlihatkan nilai dari rata-rata jawaban responden pada kuesioner beban kerja termasuk kedalam kriteria rendah sebesar 1,738. Nilai 1,738 didapatkan dari

jumlah mean dibagi banyaknya aitem. Dapat disimpulkan bahwa hasil pada tabel diatas beban kerja berpengaruh rendah terhadap stress kerja *caregiver* lansia. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan *caregiver* yang mengungkapkan bahwa setiap beban kerja yang ditanggung oleh masing-masing *caregiver* berbeda tergantung dari lansia yang mereka rawat. Selain itu, ada *caregiver* yang mengeluhkan bahwa ketika ia mulai bekerja ia mengalami tekanan dikarenakan tidak sesuai dengan bidang yang telah dipelajarinya. Karena ada lansia yang membutuhkan perawatan *total care* oleh *caregiver*, dan ada juga lansia yang mandiri sehingga tidak membutuhkan banyak bantuan. Selain itu, *Caregiver* lansia mengungkapkan bahwa masih susah untuk meyakinkan para lansia yang berasal dari jalanan untuk melakukan ibadah sholat. *Caregiver* lansia masih gagal meyakinkan dalam hal bersuci dengan tayamum. Ketika diyakinkan bahwa tayamum itu sudah mensucikan, tetapi para lansia beranggapan bahwa mereka masih kotor sehingga tidak dapat menjalankan ibadah sholat. Pernyataan ini juga didukung oleh teori Greenberg & Baron (2008) reaksi emosional dan psikologis yang menghalangi tujuan individu dalam bekerja dan tidak dapat teratasi dengan baik hal ini disebut dengan stres kerja.

## b. Hasil Analisis Variabel Lingkungan Kerja

**Tabel 4.4 Mean dan Kriteria Variabel Lingkungan Kerja**

Kode	Item	Mean	Kriteria
1.	Keamanan dilingkungan kerja saya dijaga dengan ketat untuk menghindari tertularnya virus Covid-19.	1.43	Rendah
2.	Saya bekerja sesuai dengan pekerjaan saya tanpa melakukan pekerjaan orang lain.	1.90	Rendah
3.	Saya merasa penjagaan keamanan ditempat kerja saya kurang pada masa pandemi Covid-19.	1.90	Rendah
4.	Fasilitas ditempat kerja saya tidak sesuai dengan protokol kesehatan.	1.60	Rendah
5.	Perhatian dari atasan saya membuat saya semangat dalam bekerja.	1.57	Rendah
6.	Lingkungan kerja saya tidak menerapkan protokol kesehatan pandemi Covid-19.	1.60	Rendah
7.	Saya sering mengalami kendala ketika berkomunikasi dengan lansia yang saya rawat.	2.53	Cukup
8.	Ditempat kerja para <i>caregiver</i> saling membantu ketika terdapat kesulitan	1.40	Rendah
9.	Tata letak peralatan kerja seperti meja, kursi dan lain-lain tersusun rapi di ruang kerja mengikuti protokol kesehatan pandemi Covid-19.	1.73	Rendah
10.	Ruangan ditempat kerja dimodifikasi sebaik mungkin pada masa pandemi Covid-19.	1.97	Rendah

Kesimpulan pada tabel 4.3, memperlihatkan nilai dari rata-rata jawaban responden pada kuesioner lingkungan kerja termasuk kedalam kriteria rendah sebesar 1,763. Nilai 1,763 didapatkan dari jumlah mean dibagi banyaknya aitem. Dapat disimpulkan bahwa hasil pada tabel diatas lingkungan kerja berpengaruh rendah

terhadap stress kerja *caregiver* lansia. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan *caregiver* yang mengungkapkan bahwa dilingkungan mereka bekerja sudah menerapkan protokol kesehatan dengan baik seperti memakai masker, tata ruang yang sudah dimodifikasi sesuai proses dan juga ketika memandikan lansia total care mengenakan baju APD yang hal ini berguna untuk pencegahan penyebaran Covid-19. Selain itu, para *caregiver* disana juga mempersiapkan satu ruang isolasi mandiri untuk lansia yang mengalami gejala Covid-19 agar tidak menular ke lansia yang lainnya. Berdasarkan pengamatan langsung dari peneliti yang terbatas terhadap lingkungan kerja yang berada di UPT pelayanan sosial tresna werdha dikarenakan pembatasan karena virus Covid-19 ditemukan kurangnya penerapan protokol kesehatan pada salah satu UPT yang belum melakukan pembatasan jarak meja para pegawai karena memang keterbatasan luas ruangan kerja. Pernyataan ini berdasarkan ungkapan La Ferla (dalam Cox & Ferguson, 2007) bahwa sifat lingkungan kerja berhubungan dengan pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai yang mempengaruhi kualitas pekerjaan, kinerja pegawai, keselamatan kerja, dan juga kesehatan para pekerjanya.

## c. Hasil Analisis Variabel Konflik Interpersonal

**Tabel 4.5 Mean dan Kriteria Variabel Konflik Interpersonal**

Kode	Item	Mean	Kriteria
1.	Ketika sedang bekerja saya tidak suka ketika rekan kerja mengganggu saya.	3.27	Tinggi
2.	Saya tidak suka mengubah kepentingan saya hanya untuk mengalah dengan rekan kerja saya.	2.17	Cukup
3.	Tidak mudah bagi saya untuk membina hubungan yang harmonis dengan rekan kerja.	2.23	Cukup
4.	Saya merasa pendapat saya lebih benar ketika berdiskusi tentang pekerjaan.	2.13	Cukup
5.	Saya membantu pekerjaan rekan kerja saya.	3.27	Tinggi
6.	Saya tidak peduli dengan apa yang dilakukan oleh rekan kerja saya.	1.63	Rendah
7.	Saya selalu mendahulukan tujuan dari pekerjaan saya, dan mengabaikan tujuan rekan kerja saya.	2.43	Cukup
8.	Saya menghargai pendapat yang di ungkapkan oleh rekan kerja saya ketika berdiskusi tentang pekerjaan.	1.50	Rendah
9.	Kepentingan rekan kerja saya lebih penting.	1.50	Rendah
10.	Saya selalu menghargai pekerjaan yang dilakukan oleh rekan kerja.	1.50	Rendah
11.	Rekan kerja saya cenderung acuh tak acuh ketika sedang berdiskusi.	1.50	Rendah

Kesimpulan pada tabel 4.3, memperlihatkan nilai dari rata-rata jawaban responden pada kuesioner konflik interpersonal termasuk kedalam kriteria cukup sebesar 2,102. Nilai 2,102 didapatkan dari jumlah mean dibagi banyaknya aitem. Dapat disimpulkan bahwa hasil pada tabel diatas konflik interpersonal cukup berpengaruh terhadap stress kerja *caregiver* lansia. Hal ini



Kode	Item	Mean	Kriteria
9.	Saya selalu tegang ketika akan merawat lansia.	1.57	Rendah
10.	Saya sering menunda-nunda pekerjaan.	1.60	Rendah
11.	Saya sering pusing ketika bekerja.	1.53	Rendah
12.	Saya selalu bersemangat ketika bekerja.	1.73	Rendah
13.	Pekerjaan sebagai <i>caregiver</i> lansia membuat saya tetekan.	1.57	Rendah
14.	Saya suka menghindari pekerjaan.	1.40	Rendah
15.	Saya merasa detak jantung meningkat ketika bekerja.	1.63	Rendah
16.	Saya tetap sabar ketika lansia yang saya rawat sedang dalam kondisi yang rewel.	1.60	Rendah
17.	Saya bosan dengan pekerjaan yang saat ini saya lakukan.	1.57	Rendah

Kesimpulan pada tabel 4.3, memperlihatkan nilai dari rata-rata jawaban responden pada kuesioner stres kerja termasuk kedalam kriteria rendah sebesar 1,568. Nilai 1,568 didapatkan dari jumlah mean dibagi banyaknya aitem. Dapat disimpulkan bahwa hasil pada tabel diatas stres kerja berpengaruh rendah terhadap stress kerja *caregiver* lansia. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan *caregiver* yang mengungkapkan bahwa mengalami perasaan kesal, jengkel, dan marah ketika ia berhadapan dengan lansia yang susah diatur, tetapi hal tersebut tidak bertahan lama dikarenakan mereka juga memikirkan profesionalitas kerja mereka sebagai orang yang merawat lansia. Selain itu, salah satu *caregiver* juga mengungkapkan bahwa ia mengalami masa kesulitan diawal bekerja sebagai *caregiver* dikarenakan tidak sesuai dengan ilmu yang telah















<b>Konstruk</b>	<b>Original Sample (O)</b>	<b>Sample Mean (M)</b>	<b>Standart Deviation (STDEV)</b>	<b>T-Statistic ( O/STDEV )</b>	<b>P Values</b>
Konflik Interpersonal→C1 An Expressed Struggle	0,930	0,929	0,027	34,834	0,000
Konflik Interpersonal→C2 Interdependence	0,860	0,848	0,076	11,252	0,000
Konflik Interpersonal→C3 Perceived Incompatible Goal	0,680	0,673	0,137	4,979	0,000
Konflik Interpersonal→C4 Perceived Scarce Resources	0,743	0,693	0,217	3,421	0,000
Konflik Interpersonal→C5 Interference	0,301	0,258	0,307	0,979	0,328
Stres Kerja→Y1 Fisiologis	0,966	0,965	0,012	80,329	0,000
Stres Kerja →Y2 Psikologis	0,978	0,980	0,010	99,309	0,000
Stres Kerja →Y3 Perilaku	0,936	0,937	0,026	36,558	0,000

Tabel 4.13 dapat diketahui bahwa pengaruh variabel terhadap indikatornya masing-masing memiliki nilai t-statistik lebih dari 1,96 dan nilai p-valuenya lebih kecil dari 0,05 yang berarti aitem tersebut signifikan terhadap konstraknya dan mampu menggambarkan variabel manifest pembentuk konstruk. Kecuali pada aitem Konflik Interpersonal → C5 Interference yang bernilai dibawah 1,96 dan diatas 0,05.





dan signifikan dengan nilai  $O = 0,463$  terhadap konstruk endogen stres kerja.

Kesimpulan dari tabel 4.3, diketahui rata-rata nilai jawaban subyek pada kuesioner beban kerja termasuk dalam kriteria rendah sebesar 1,738. Pada indikator-indikator beban kerja salah satu indikator mempunyai nilai yang lebih tinggi dari indikator lainnya yaitu beban mental dengan nilai 0,951. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan *caregiver* yang mengungkapkan bahwa setiap beban kerja yang ditanggung oleh masing-masing *caregiver* berbeda tergantung dari lansia yang mereka rawat. Selain itu, ada *caregiver* yang mengeluhkan bahwa ketika ia mulai bekerja ia mengalami tekanan dikarenakan tidak sesuai dengan bidang yang telah dipelajarinya. Karena ada lansia yang membutuhkan perawatan *total care* oleh *caregiver*, dan ada juga lansia yang mandiri sehingga tidak membutuhkan banyak bantuan. Selain itu, *Caregiver* lansia mengungkapkan bahwa masih susah untuk meyakinkan para lansia yang berasal dari jalanan untuk melakukan ibadah sholat. *Caregiver* lansia masih gagal meyakinkan dalam hal bersuci dengan tayamum. Ketika diyakinkan bahwa tayamum itu sudah mensucikan, tetapi para lansia beranggapan bahwa mereka masih kotor sehingga tidak dapat menjalankan ibadah sholat. Pernyataan ini juga didukung oleh teori yang diungkapkan oleh Greenberg & Baron (2008) reaksi emosional dan psikologis yang menghalangi tujuan individu



pernyataan *caregiver* yang mengungkapkan bahwa dilingkungan mereka bekerja sudah menerapkan protokol kesehatan dengan baik seperti memakai masker, tata ruang yang sudah dimodifikasi sesuai proses dan juga ketika memandikan lansia total care mengenakan baju APD yang hal ini berguna untuk pencegahan penyebaran Covid-19. Selain itu, para *caregiver* disana juga mempersiapkan satu ruang isolasi mandiri untuk lansia yang mengalami gejala Covid-19 agar tidak menular ke lansia yang lainnya. Berdasarkan pengamatan langsung dari peneliti yang terbatas terhadap lingkungan kerja yang berada di UPT pelayanan sosial tresna werdha dikarenakan pembatasan karena virus Covid-19 ditemukan kurangnya penerapan protokol kesehatan pada salah satu UPT yang belum melakukan pembatasan jarak meja para pegawai karena memang keterbatasan luas ruangan kerja. Pernyataan ini berdasarkan ungkapan La Ferla (dalam Cox & Ferguson, 2007) bahwa sifat lingkungan kerja berhubungan dengan pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai yang mempengaruhi kualitas pekerjaan, kinerja pegawai, keselamatan kerja, dan juga kesehatan para pekerjanya.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Rahmadia dkk., (2019) menyebutkan lingkungan kerja mempunyai pengaruh negatif terhadap stres kerja, selain itu penelitian oleh Musyaddat dkk., (2017) menyebutkan lingkungan kerja lingkungan kerja berpengaruh terhadap stres kerja Perawat. Lingkungan kerja dengan kondisi serta peralatan kerja yang baik akan membuat *caregiver* lansia nyaman ketika bekerja,

yang hal tersebut berkemungkinan tidak akan menimbulkan stres kerja pada para pekerja. Begitupun sebaliknya ketika lingkungan kerja tidak nyaman dan peralatan tidak memadai, hal tersebut dapat menjadi pemicu *caregiver* lansia terkena stres kerja. ketika lingkungan bersih dan nyaman hal tersebut juga akan berdampak positif tidak hanya pada *caregiver* tetapi juga pada para lansia yang sedang dirawat.

### 3. Pengaruh Variabel Konflik Interpersonal Terhadap Stres Kerja

Hipotesis ketiga menyebutkan terdapat pengaruh konflik interpersonal terhadap stres kerja tidak terbukti kebenarannya. Hal ini dikarenakan besarnya nilai t-statistik konstruk bernilai  $0,629 < 1,96$  dan nilai p-value sebesar  $0,529 > 0,05$ . Konstruk eksogen konflik interpersonal tidak berpengaruh dan tidak signifikan dengan nilai  $O = 0,132$  terhadap konstruk endogen stres kerja.

Kesimpulan dari tabel 4.4, diketahui bahwa rata-rata nilai jawaban subyek terhadap kuesioner beban kerja termasuk dalam kriteria cukup sebesar 2,102. Pada indikator-indikator kerkonflik interpersonal salah satu indikator mempunyai nilai yang lebih tinggi dari indikator lainnya yaitu indikator *an expressed struggle* dengan nilai 0,930 dan nilai yang terendah indikator *interperence* sebesar 0,301. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan *caregiver* yang mengungkapkan bahwa terjadi perselisihan antar sesama pekerja mengenai perbedaan kebiasaan antara satu sama lain yang kemudian hal tersebut menimbulkan ketidaknyamanan diantara *caregiver* lansia. Akibat dari masalah

tersebut para *caregiver* disana kesulitan untuk membangun rasa kedekatan diantar *caregiver* dan juga rasa toleransi yang masih kurang dan berdampak pada kerjasama diantara *caregiver* lansia. Selain itu, *caregiver* juga mengungkapkan jika mereka masih kesulitan dalam hal komunikasi dimana ada salah satu *caregiver* ketika mengungkapkan pendapatnya tidak didengarkan oleh *caregiver* lain. Tetapi tidak semua *caregiver* mengalami hal tersebut melainkan hanya beberapa *caregiver* saja. 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.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Benua dkk., (2019) menyebutkan Konflik Interpersonal berpengaruh secara negatif dan tidak signifikan terhadap Stres Kerja karyawan. Artinya ketika hubungan *caregiver* baik maka kemungkinan terkena stres kerja sedikit karena tidak ada konflik didalam pekerjaan, begitupun sebaliknya ketika hubungan dengan *caregiver* mengalami kerenggangan akibat konflik antar pekerja maka hal tersebut berkemungkinan akan menimbulkan stres kerja, juga akan berdampak pada kinerja *caregiver* lansia.

#### 4. Pengaruh Variabel Beban Kerja, Lingkungan Kerja, Dan Konflik Interpersonal Terhadap Stres Kerja

Lim et al., (2010) mengatakan ada sejumlah faktor stres yang dialami oleh perawat seperti jenis pekerjaan, keadaan lingkungan kerja,

pengawasan yang tidak ketat, durasi kerja, tugas pekerja, pembagian waktu kerja, konflik interpersonal, sumber daya kurang, kurangnya sikap saling menghormati, dan aksi kekerasan.

Honda et al., (2014) menyebutkan bahwa *caregiver* yang mengasuh lansia mengalami efek kerugian pada kesejahteraan emosional, aktivitas sosial, mengalami beban fisik dan psikologis serta menderita depresi dan cemas yang berlebih daripada orang yang tidak menjadi *caregiver* lansia. Perawat (*Caregiver*) merupakan profesi yang memiliki resiko tinggi terdampak stres kerja (Ando dkk., 2017). Stres biasanya dianggap sebagai keadaan buruk yang dialami karena suatu tekanan, tetapi tidak selalu berarti seperti itu. dikarenakan stres yang dituju disini adalah stres kerja dimana hal ini adalah bentuk dari interaksi individu terhadap lingkungannya. Penelitian lainnya menungkapkan stres kerja dapat terjadi karena jenuh, beban kerja, dan faktor lingkungan yang merupakan penyebab terjadinya stres (Jundillah dkk., 2017).

Hipotesis keempat yang menyebutkan terdapat pengaruh beban kerja, lingkungan kerja dan konflik interpersonal terhadap stres kerja terbukti kebenarannya. Dilihat dari nilai  $r^2$  sebesar 0,750 yang artinya variabel bebas tersebut berpengaruh senilai 75% dan sisanya 25% variabel lain yang menjadi pengaruh diluar variabel yang telah digunakan dalam penelitian. Kesimpulannya adalah *caregiver* lansia di UPT Pelayanan Sosial Jombang, Pasuruan, dan Blitar mengalami stres kerja yang dipengaruhi oleh ketiga variabel yang telah diajukan. Pada

indikator-indikator stres kerja salah satu indikator mempunyai nilai yang lebih tinggi dari indikator lainnya yaitu indikator psikologis dengan nilai 0,978. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan *caregiver* yang mengungkapkan bahwa mengalami perasaan kesal, jengkel, dan marah ketika ia berhadapan dengan lansia yang susah diatur, tetapi hal tersebut tidak bertahan lama dikarenakan mereka juga memikirkan profesionalitas kerja mereka sebagai orang yang merawat lansia. Selain itu, salah satu *caregiver* juga mengungkapkan bahwa ia mengalami masa kesulitan diawal bekerja sebagai *caregiver* dikarenakan tidak sesuai dengan ilmu yang telah dipelajarinya dan juga ia merasa bingung karena pekerjaannya yang sangat sibuk dipagi hari dan longgar disiang hari, yang hal ini menyebabkan ia ingin keluar dari pekerjaannya sebagai *caregiver* lansia. Pernyataan ini didukung oleh teori yang diungkapkan oleh Handoko (dalam Asih dkk., 2018) stres merupakan kondisi tegang yang berpengaruh pada emosi, kondisi, serta proses berpikir seseorang.



informasi dan ketika mulai merasakan gejala stres kerja *caregiver* lansia dapat menangani stres kerja tersebut dengan baik dan dapat menghindari faktor-faktor yang menjadi penyebab stres kerja terjadi. Apalagi disaat wabah Covid-19 sekarang mengakibatkan tingginya tuntutan untuk menjaga lansia dengan baik dikarenakan mereka adalah kelompok yang rentan terkena penyakit maupun virus yang mengakibatkan peningkatan stres terjadi. Selain itu, diharapkan *caregiver* lansia lebih menjaga kesehatannya sendiri dengan berolahraga dan meminum suplemen kesehatan guna tetap menjaga kebugaran tubuhnya disaat merawat lansia.

## 2. Bagi pimpinan UPT pelayanan sosial tresna werdha

Untuk pimpinan UPT tresna werdha diharapkan untuk lebih mengoptimalkan pemeliharaan sumber daya. Selain itu, diharapkan untuk meningkatkan sarana dan prasarana agar lebih mendukung berjalannya proses kerja *caregiver* lansia. Diharapkan agar pimpinan dapat mengadakan kegiatan pemberdayaan untuk *caregiver* guna mencegah terjadinya stres kerja *caregiver* lansia dan meningkatkan komunikasi kepada setiap *caregiver* lansia. Selain itu, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif juga diperlukan untuk mendukung pekerjaan yang dilakukan oleh *caregiver*. Kegiatan pelatihan juga dapat dilakukan untuk mengembangkan potensi dan skil yang dimiliki atau yang masih belum diketahui oleh *caregiver* lansia.







- Cooper, C., Straw, A., Panut, S., Sudrajat, H., & Aprilyana, S. (2002). *Stres manajemen yang sukses dalam sepekan / Cary Cooper dan Alison Straw ; diterjemahkan oleh Sugeng Panut ; penyunting penyelia, Herman Sudrajat ; penyunting, Susi Aprilyana* (Ed. rev). Jakarta : Kesaint Blanc, 2002.
- Cox, T., & Ferguson, E. (2007). Measurement of the subjective work environment. *An International Journal of Work, Health & Organisations*, 8(2).  
<https://doi.org/https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02678379408259983>
- DeVito, J. A. (2014). *Essentials of Human Communication, 8th Edition* (8 ed.). Pearson.
- Dewi, I. G. A. A. D. A., & Wibawa, I. made A. (2016). Pengaruh Konflik Interpersonal Dan Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 5(8), 253990.
- Dewi, T. H., & Handayani, A. (2016). Kemampuan Mengelola Konflik Interpersonal Komunikasi Interpersonal Dan Tipe Kepribadian Ekstrovert. *Jurnal Psikologo Undip*, 12(1), 32–43.
- Djoyohadikusumo, S. (2017). Pengaruh Customer Satisfaction Terhadap Customer Loyalty Pada Pembelian Tiket Online Pesawat Di Surabaya. *urnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 6(2).
- Efron, B. (1979). *Computers and the Theory of Statistics: Thinking the Unthinkable*. 21. <https://www.jstor.org/stable/2030104>
- Elyani, N., & Irmawati, L. . (2016). Analisis Tingkat Beban Kerja Terhadap Stres

- Kerja Perawat Di Instalasi Diagnostik Intervensi Kardiovaskular RSUD Dr. Soetomo. *Jurnal Manajemen Kesehatan STIKES Yayasan RS.Dr.Soetomo*, 2(2), 133–142.
- Ennals, R. (2001). Work Organisation. *Work Life 2000 Yearbook 3*, 24–44. [https://doi.org/10.1007/978-1-4471-0291-5\\_3](https://doi.org/10.1007/978-1-4471-0291-5_3)
- Ermawati, A. (2018). *Pengaruh Brand Image Dan Brand Trust Terhadap Purchase Decision Produk United*. 6(2).
- García-Izquierdo, M., & Ríos-Rísquez, M. I. (2012). The relationship between psychosocial job stress and burnout in emergency departments: An exploratory study. *Nursing Outlook*, 322–329. <https://doi.org/10.1016/j.outlook.2012.02.002>.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *artial Least Squares : Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Badan Penerbit Undip.
- Gopher, D., & Donchin, E. (1986). *Handbook of Perception and Human Performance* (Vol. 5). University of South Dakota.
- Greenberg, J., & Baron, R. A. (2007). *Behavior in Organizations* (9th editio). Pearson College Div.
- Greenberg, J., & Baron, R. A. (2008). *Behavior in Organizations* (9th Editio). pearson.
- Handoko, T. H. (1986). *Manajemen Edisi II*. Yogyakarta BPFE.
- Hartono. (2008). *PSS 16.0 Analisis Data Statistika dan Penelitian* (2 ed.). Pustaka Pelajar.
- Haryanti, H., Aini, F., & Purwaningsih, P. (2013). Hubungan Antara Beban Kerja

- Dengan Stres Kerja Perawat Di Instalasi Gawat Darurat Rsud Kabupaten Semarang. *Jurnal Manajemen Keperawatan*, 1(1).
- Haryono, S. (2016). *Metode SEM Untuk Penelitian Manajemen Amos Lisrel PLS* (H. Mintardja (ed.)). Badan Penerbit PT. Intermedia Personalia Utama.
- Hasby, M. (2017). *Pengaruh Konflik Kerja, Beban Kerja Dan Komunikasi Terhadap Stres Kerja Perawat Bagian Rawat Inap (Pada Rsud. Petala Bumi Pekanbaru)*. Vol. 4.
- Helmi, A. F. (1999). Beberapa Teori Psikologi Lingkungan. *Buletin Psikologi*, 2.
- Hermawan, H. (2018). *Metode Kuantitatif Untuk Riset Bidang Kepariwisataaan*.  
<https://doi.org/10.17605/OSF.IO/YBSW9>
- Herqutanto, Harsono, H., Damayanti, M., & Setiawati, E. P. (2017). *Stres Kerja pada Perawat di Rumah Sakit dan Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer*. Vol. 5.
- Hm, M. (2012). Stres Kerja Dan Kinerja Dalam Perspektif Teori Dan Bukti Empirik. *Jurnal Ekonomika Bisnis*, 03(02).  
<https://doi.org/10.22219/jekobisnis.v3i2.2234>
- Honda, A., Date, Y., Abe, Y., Aoyagi, K., & Honda, S. (2014). *Work-related Stress, Caregiver Role, and Depressive Symptoms among Japanese Workers*. 7–12.
- Hung, K.-P., & Lin, C.-K. (2013). When is Communication Effective for Reducing Interpersonal Conflict? The Moderating Effects of Credibility and Benevolence. *International Business Research*, 6(10), 141–152.  
<https://doi.org/10.5539/ibr.v6n10p141>
- Jundillah, Z., Ahmad, L., & Saktiawan, L. (2017). Analisis Kejadian Stres Kerja

- Pada Perawat Di Kabupaten Konawe Kepulauan Tahun 2017. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat Unsyiah*, 2(6), 198301.
- Kasmarani, M. K. (2012). Pengaruh Beban Kerja Fisik Dan Mental Terhadap Stres Kerja Pada Perawat Di Instalasi Gawat Darurat (Igd) Rsud Cianjur. *JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT*, 1(2), 767–776.
- Kompas.com. (2020). *Survei PPM Manajemen: 80 Persen Pekerja Mengalami gejala Stres Karena Khawatir Kesehatan.* kompas.com. <https://money.kompas.com/read/2020/06/05/133207026/survei-ppm-manajemen-80-persen-pekerja-mengalami-gejala-stres-karena-khawatir>
- Kuo, F.-L., Yang, P.-H., Hsu, H.-T., Su, C.-Y., Chen, C.-H., Yeh, I.-J., Wu, Y.-H., & Chen, L.-C. (2020). Survey on perceived work stress and its influencing factors among hospital staff during the COVID-19 pandemic in Taiwan. *Medical Sciences*, 1–9. <https://doi.org/10.1002/kjm2.12294>
- Lestari, N. K. A., & Utama, I. W. M. (2017). PENGARUH KONFLIK INTERPERSONAL DAN BEBAN KERJA TERDADAP STRES KERJA KARYAWAN PT POS INDONESIA (PERSERO) PUSAT DENPASAR. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6.
- Lestari, T. (2015). *Kumpulan teori untuk kajian pustaka penelitian kesehatan* (1 ed.). Nuha Medika.
- Lim, J., Bogossian, F., & Ahern, K. (2010). Stress and coping in Singaporean nurses: A literature review. *Nursing and Health Sciences*, 12, 251–258. <https://doi.org/doi:10.1111/j.1442-2018.2010.00514.x>
- Maharani, R., & Budianto, A. (2019). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja

- Dan Kinerja Perawat Rawat Inap Dalam. *journal of managementReview*, 3(2), 327–332. <http://jurnal.unigal.ac.id/index.php/managementreview>
- Maharani, R., Budianto, A., Studi, P., Pascasarjana, M., Galuh, U., Studi, P., Pascasarjana, M., & Galuh, U. (2019). *Master of Management Studies Program*. 3(2).
- Manurung, M. T., & Ratnawati, I. (2012). Analisis Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention Karyawan (Studi pada STIKES Widya Husada Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*, 1(2), 145–157.
- Marliani, R. (2018). *Psikologi Industri dan Organisasi* (2 ed.). Pustaka Setia.
- Meilina, R., & Sardanto, R. (2020). Dampak Perubahan Lingkungan Kerja Non Fisik Masa Pandemi Covid-19 bagi Karyawan Toserba Barokah Kota Kediri. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan*, 5(1), 46–56.
- Mo, Y., Deng, L., Zhang, L., Lang, Q., Pang, H., Liao, C., Wang, N., Tao, P., & Huang, H. (2020). *Anxiety of Nurses to support Wuhan in fighting against COVID-19 Epidemic and its Correlation With Work Stress and Social Support*. <https://doi.org/doi: 10.1111/JOCN.15549>
- Muslim, A. (2014). Manajemen Konflik Interpersonal di Sekolah. *Jurnal Paedagogy*, 1(1), 17–27.
- Musyaddat, L. E., Surati, & Saufi, A. (2017). Pengaruh Dukungan Sosial, Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Stres Kerja Perawat Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat. *JURNAL MAGISTER MANAJEMEN*.

- Narayanan, L., Menon, S., & Spector, P. E. (1999). Stress in the workplace: a comparison of gender and occupations. *Journal of Organizational Behavior*.
- Nitisemito, A. S. (1982). *Manajemen Personalia : Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ghalia Indonesia.
- Noordiansah, P. (2012). *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Stres Kerja Perawat Studi Pada Rumah Sakit Muhammadiyah Jombang*.
- Olagundoye, O., & Alugo, M. (2018). *Caregiving and the Family*.  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.5772/intechopen.72627>
- Prahara, S. ., & Indriani, N. (2019). Employees: Occupational Self-Efficacy and Work Stress. *JPAI (Journal of Psychology and Instruction)*, 3.
- Pratika, N. D. (2017). *Pengaruh Konflik Interpersonal dan Beban Kerja terhadap Stres Kerja Serta Implikasinya pada Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Ramahadi Kab.Purwakarta*.
- Qureshi, M. I., Iftikhar, M., Abbas, S. G., Hassan, U., Khan, K., & Zaman, K. (2013). Relationship Between Job Stress, Workload, Environment and Employees Turnover Intentions: What We Know, What Should We Know. *World Applied Sciences Journal*, 6, 764–770.  
<https://doi.org/10.5829/idosi.wasj.2013.23.06.313>
- Rahmadia, F., Sarianti, R., & Fitria, Y. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Dan Dukungan Sosial Terhadap Stres Kerja Pada Perawat Rumah Sakit Islam (Rsi) Ibnu Sina Payakumbuh. *Jurnal Ecogen*, 2(2), 110.  
<https://doi.org/10.24036/jmpe.v2i2.6145>
- Rajak, A. (2013). Pengaruh Konflik Interpersonal, Work-Family Conflict. *Jurnal*



- Sedarmayanti, M. (2001). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. CV. Mandar Maju.
- Sholihah, Q., & Fauzia, R. (2014). Relationship work fatigue related to work stress on circadian rythm night shift operator employee PT. Indonesia Bulk Terminal Kotabaru, South Kalimantan, Indonesia. *The European Journal of Social & Behavioural Sciences*, 1423–1430. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15405/ejsbs.127>
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS* (1 ed.). Kencana Prenada Media Group.
- Sofyani, H. (2017). Modul Praktik Partial Least Square (PLS) untuk Penelitian Pendekatan Kuantitatif. *Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*, 15.
- Stafyla, A., Kaltsidou, G., & Spyridis, N. (2013). Gender differences in work stress, related to organizational conflicts and organizational constrains: An empirical research. *International Journal of Economic Sciences and Applied Research*, 6, 91–101.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitishn Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suhendra, A. J., Abdurrahman, D., & Firdaus, F. S. (2021). *Pengaruh Konflik Interpersonal dan Beban Kerja terhadap Stres Kerja Karyawan Marchesini Group Indonesia*. 7(1). <http://karyailmiah.unisba.ac.id/index.php/manajemen/article/view/27032>
- Sunyoto, D. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. CAPS.
- Sutrisno, S. (2020). Analysis Of Compensation And Work Environment on Turnover Intention With Employee Satisfaction As Intervening Variable in

- PT. Hartono Istana Technology at Semarang. *Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang*, 1(1).
- Tarwaka, Bakri, S. H., & Sudiajeng, L. (2004). *Ergonomi Untuk Keselamatan dan Kesehatan Kerja dan Produktifitas*. UNIBA PRESS.
- Trenggonowati, D. L., & Kulsum. (2018). Analisis Faktor Optimalisasi Golden Age Anak Usia Dini Studi Kasus Di Kota Cilegon. *Journal Industrial Servicess*, 4(1).
- Wahyuni, L., Sidik, M. J., & Dwiyantri, R. (2020). *The Effect Of Work Environment On Work Stress In Production Employees Pt Philnesia Semarang*.
- Walgito, I. (1975). *Psikologi Kelompok*. Fak. Psikologi U.G.M.
- WHO. (2019). *Occupational health: Stress at the workplace*. World Health Organization. <https://www.who.int/news-room/q-a-detail/occupational-health-stress-at-the-workplace>
- Wibowo, F. P., & Mustofa. (2018). *Effect Of Work Conflict, Work Load, And Work Environment On Employees Work Stress (Case Study At Pt Indoraya Internasional Di Yogyakarta)*. 1(1).  
<https://jurnal.kdi.or.id/index.php/eb/article/view/29>
- Wilmot, W., & Hocker, J. (2013). *Interpersonal Conflict 9th Edition*. McGraw-Hill Higher Education.
- Wulandari, D., & Murtianto, Y. H. (2017). Structural Equation Modeling Sebagai Materi Untuk Pengembangan Modul Mata Kuliah Komputasi Statistik. *Jurnal Ilmiah Teknosains*, 3(1).