

**PENGARUH KONFLIK INTERPERSONAL, BEBAN KERJA,
LINGKUNGAN KERJA DAN KOMUNIKASI TERHADAP STRES KERJA
KARYAWAN BANK BRI SYARIAH CABANG SEMARANG**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH
GELAR SARJANA STRATA SATU DALAM ILMU
EKONOMI ISLAM**

OLEH:
ASIH ROSITA FAJRIANI
NIM. 16820071

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2020**

**PENGARUH KONFLIK INTERPERSONAL, BEBAN KERJA,
LINGKUNGAN KERJA DAN KOMUNIKASI TERHADAP STRES KERJA
KARYAWAN BANK BRI SYARIAH CABANG SEMARANG**



**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH
GELAR SARJANA STRATA SATU DALAM ILMU
EKONOMI ISLAM**

OLEH:

ASIH ROSITA FAJRIANI

NIM. 16820071

PEMBIMBING:

JOKO SETYONO, SE., M.Si.

NIP. 19730702 200212 1 003

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2020



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-431/Un.02/DEB/PP.00.9/06/2020

Tugas Akhir dengan judul : PENGARUH KONFLIK INTERPERSONAL, BEBAN KERJA, LINGKUNGAN KERJA DAN KOMUNIKASI TERHADAP STRES KERJA KARYAWAN BANK BRI SYARIAH CABANG SEMARANG

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ASIH ROSITA FAJRIANI
Nomor Induk Mahasiswa : 16820071
Telah diujikan pada : Senin, 15 Juni 2020
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Joko Setyono, SE., M.Si.
SIGNED

Valid ID: 5eeb287d5c0e9



Penguji I

Rosyid Nur Anggara Putra, SPd., M.Si.
SIGNED

Valid ID: 5eeb872ad49e2



Penguji II

Syayyidah Maftuhatul Jannah, SE., M.Sc
SIGNED

Valid ID: 5eec3604e2b5b



Yogyakarta, 15 Juni 2020
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag.
SIGNED

Valid ID: 5eec3aa36dab7



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudari Asih Rosita Fajriani

Lamp : 1

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Setelah menimbang, meneliti, memberi petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Asih Rosita Fajriani

NIM : 16820071

Judul Skripsi : “Pengaruh Konflik Interpersonal, Beban Kerja, Lingkungan Kerja, dan Komunikasi Terhadap Stres Kerja Karyawan Bank BRI Syariah Cabang Semarang.”

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan/Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Yogyakarta, 07 Juni 2020

Pembimbing

Joko Setyono, SE., M.Si.
NIP. 19730702 200212 1 003

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Asih Rosita Fajriani

NIM : 16820071

Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Konflik Interpersonal, Beban Kerja, Lingkungan Kerja dan Komunikasi terhadap Stres Kerja Karyawan Bank BRI Syariah Cabang Semarang”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dalam *body note*, *footnote* dan daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi dan digunakan sebagaimana mestinya.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 1 Juni 2020

Penyusun,



Asih Rosita Fairiani

NIM.16820071

**SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta,
saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Asih Rosita Fajriani
NIM : 16820071
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh Konflik Interpersonal, Beban Kerja, Lingkungan Kerja dan Komunikasi terhadap Stres Kerja Karyawan Bank BRI Syariah Cabang Semarang”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Yogyakarta

Pada tanggal 1 Juni 2020

Yang menyatakan,



(Asih Rosita Fajriani)

MOTTO

“Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka sendiri mengubah keadaan diri mereka.”

(QS. Ar-Ra’d: 11)

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”

(QS. Al-Insyirah: 5-6)

“Karunia Allah yang paling lengkap adalah kehidupan yang didasarkan pada ilmu pengetahuan.” (Ali bin Abi Thalib)

“99% ketidakmungkinan, akan kalah dengan 1% kemungkinan. Jika kita mau berusaha dan berdoa.”

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

Bapak Wiharyadi dan Ibu Sri Wahyuningsih yang sudah mendidik putri sulungnya ini dengan penuh kasih sayang dan kesabaran serta memberikan do'a untuk kesuksesan anaknya ini.

Untuk Adik-adikku tercinta, Fadhilah Rahmawati dan Raesa Fahmida Naazira yang telah memberi semangat kepada penulis.

Untuk Kakung dan Uti tercinta yang selalu memberi semangat dan selalu mendo'akan cucunya dalam menempuh pendidikan.

Seluruh keluarga dan teman-teman yang memberikan dukungan sampai saat ini.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN

Pedoman transliterasi Arab-Latin yang digunakan dalam penelitian perpedoman pada surat keputusan bersama menteri agama RI dan menteri pendidikan dan kebudayaan RI nomor 158/1987 dan 0543b/U/1987, tanggal 22 januari 1998.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	<i>Tidak dilambangkan</i>
ب	Ba'	B	<i>Be</i>
ت	Ta'	T	<i>Te</i>
ث	Ša'	š	<i>Es (dengan titik di atas)</i>
ج	Jim	J	<i>Je</i>
ح	Ha	ḥ	<i>Ha (dengan titik di bawah)</i>
خ	Kha	Kh	<i>Ka dan Ha</i>
د	Dal	D	<i>De</i>
ذ	Žal	Ž	<i>Zet (dengan titik di atas)</i>
ر	Ra'	R	<i>Er</i>
ز	Zai	Z	<i>Zet</i>
س	Sin	S	<i>Es</i>
ث	Syin	Sy	<i>Es dan Ye</i>

ص	Ṣad	ṣ	<i>Es (dengan titik di bawah)</i>
ض	Ḍad	ḍ	<i>De (dengan titik di bawah)</i>
ط	Ṭa'	ṭ	<i>Te (dengan titik di bawah)</i>
ظ	Ẓa'	ẓ	<i>Zet (dengan titik di bawah)</i>
ع	'Ain	'	<i>Koma terbaik di atas</i>
غ	Gain	G	<i>Ge</i>
ف	Fa'	F	<i>Ef</i>
ق	Qaf	Q	<i>Qi</i>
ك	Kaf	K	<i>Ka</i>
ل	Lam	L	<i>El</i>
م	Mim	M	<i>Em</i>
ن	Nun	N	<i>En</i>
و	Wawu	W	<i>We</i>
ه	Ha'	H	<i>Ha</i>
ء	Hamzah	'	<i>Apostrof</i>
ي	Ya'	Y	<i>Ye</i>

B. Konsonan rangkap karena Syahadah ditulis rangkap

متعدين	Ditulis	<i>Muta'qqidīn</i>
عدة	Ditulis	<i>'Iddah</i>

C. Ta' marbutah

1. Bila dimatikan ditulis h

هبة	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlakukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya). Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامه الاولياء	Ditulis	<i>Karāmah al-auliya'</i>
----------------	---------	---------------------------

2. Bila ta' marbutah hidup atau dengan harokat, fathah, kasrah, dan dammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakātul fiṭri</i>
------------	---------	----------------------

D. Vocal Pendek dan penerapannya

(َ)	Fathah	ditulis	A
(ِ)	Kasrah	ditulis	I
(ُ)	Dammah	ditulis	U
فعل	Fathah	ditulis	<i>Fa'ala</i>
ذكر	Kasrah	ditulis	<i>Zukira</i>
يذهب	Dammah	ditulis	<i>Yazhabu</i>

E. Vocal Panjang

1. Fathah + alif	ditulis	<i>Ā</i>
جاهلية	ditulis	<i>Jāhiliyyah</i>
2. Fathah + ya' mati	ditulis	<i>A</i>
يسعى	ditulis	<i>Yas'ā</i>
3. Kasrah + ya' mati	ditulis	<i>Ī</i>
كريم	ditulis	<i>Karīm</i>
4. Dammah + wawu mati	ditulis	<i>U</i>
فروض	ditulis	<i>Furūd</i>

F. Vocal Rangkap

1. Fathah + ya' mati	ditulis	<i>Ai</i>
بينكم	ditulis	<i>Bainakum</i>
2. Fathah + wawu mati	ditulis	<i>Au</i>
قول	ditulis	<i>Qaulukum</i>

G. Vocal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan

apostrof

أنتم	ditulis	<i>A'antum</i>
أعدت	ditulis	<i>U'idat</i>
لئن شكرتم	ditulis	<i>La'in syakartum</i>

H. Kata sandang Alif + Lam

- a. Bila diikuti huruf qamariyah

القران	Ditulis	<i>Al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>Al-Qiyās</i>

- b. Bila diikuti huruf syamsiah ditulis dengan menggandakan huruf syamsiyah yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf l (el)-nya.

السماء	Ditulis	<i>As-Samā'</i>
الشمس	Ditulis	<i>Asy-Syams</i>

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>Zawī al-furūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>Ahl al-sunnah</i>

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikumWr. Wb.

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia serta inayahnya kepada penulis, sehingga penelitian skripsi ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam tidak lupa saya panjatkan kepada kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang kita nantikan syafaatnya di *yaumul qiyamah*, Aamiin.

Penelitian ini merupakan tugas akhir pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Proses penelitian skripsi ini bukan tanpa hambatan, melainkan penuh dengan perjuangan yang membuat penulis harus bekerja keras dalam mengumpulkan data-data yang sesuai dengan maksud dan tujuan melakukan penelitian. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Sahiron selaku Plt Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Dr. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Joko Setyono, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
4. Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan motivasi dan arahan kepada penulis selama menempuh perkuliahan.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan kepada penulis selama menempuh pendidikan.

6. Seluruh Pegawai dan Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah membantu penulis dalam melengkapi berkas administrasi.
7. Ayahanda Wiharyadi dan Ibunda Sri Wahyuningsih yang telah merawat, mendidik dan memberikan dukungan secara materi, motivasi dan juga do'a yang tak henti-hentinya kepada penulis. Semoga panjang umur dan sehat selalu, hingga penulis dapat memberikan kebahagiaan kepada Bapak dan Ibu di dunia dan akhirat. *Aamin Yaa Robbal'alamin.*
8. Adik-adikku tersayang, Fadhilah Rahmawati dan Raesa Fahmida Naazira yang telah memberikan kasih sayang, semangat dan motivasi kepada penulis. Semoga adik-adik diberikan kelancaran dalam menempuh pendidikan dan dapat meraih cita-cita. *Aamiin.*
9. Kakung Mukiban dan Uti Ponikem yang telah memberikan dukungan baik berupa materi maupun moral, memberikan semangat, nasehat dan do'a kepada penulis. Semoga panjang umur dan sehat selalu hingga penulis dapat memberikan kebahagiaan di dunia dan akhirat. *Aamiin Yaa Robbal'alamin.*
10. Seluruh keluarga besar yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan baik berupa materi maupun moral selama penulis menyelesaikan skripsi.
11. Teman-teman Perbankan Syariah B, teman-teman Prodi Perbankan Syariah angkatan 2016, dan teman-teman Alumni IPA 5 MAN 1 Surakarta atas dukungannya selama penulis menyelesaikan skripsi.
12. Teman berbagi cerita Ardila Vindy Suryani yang saat ini sedang mengerjakan tugas akhir. Semoga diberikan kelancaran dan terus semangat.
13. Teman-teman seperjuangan (Dwi Iswanti, Lailatul Nur Afifah, Mustika Kusumah Wigati, Melyawati, Muhammad Zuhdi) yang selalu belajar bersama dan bertukar cerita selama penulis di tanah rantau.
14. Teman-teman kos Griya Cozy (Mba Dzakiyah Nur Azizah, Mba Ade Nine Suryani, Mba Herdiana Wulandari, Mba Baiq Arnika Sa'adati, Mba Dede Suryani, Uni Minawati, Butiras Falah, Clara Cintya Pitaloka) atas kasih

sayang, motivasi dan teman berbagi cerita selama penulis berada di tanah rantau.

15. Teman berbagi semangat, Rizki Fitriana Nur Sahid atas segala bantuannya dalam menemani penulis mencari tempat penelitian skripsi dan selalu memberi motivasi kepada penulis.
16. Adek-adek Nosin Hafidah Klafikulana dan Alvia Dwi Fitriana yang telah memberi bantuan kepada penulis selama proses penelitian skripsi di Semarang.
17. Teman-teman Duta MES (Mba Uum Munawaroh, Shofia Nabila Annaafi, Siti Syaffira Nurul Fatima, Ayu Setianingsih, Mas M. Taufik Rizqullah , Mas Lutvi Adi Prastyo, Mas Abi Huzaifah, Mas Reza Andrian Saputra, Mas Bagaskara Widyasena) atas pengalaman, dukungan dan semangat yang diberikan kepada penulis.
18. Teman-teman KKN Dusun Sengonkerep (Indri Huriyatul Maziyah, Nur Afni Mu'afiyah, Istiqomah, M. Nur Hidayat, Mas Taufiqurrahman dan Mas MuhamadIkhlas Alfaridzi) atas dukungannya selama penulis menyelesaikan skripsi.
19. Teman-teman Organisasi Forsebi dan GenBI DIY yang telah memberikan banyak pengalaman kepada penulis.
20. Kepada Mba Yunda dan Pak Arif yang telah memberi izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Bank BRI Syariah dan segala bantuan yang telah diberikan.
21. Kepada karyawan Bank BRI Syariah KC Semarang dan Bank BRI Syariah KCP Majapahit Semarang yang telah bersedia untuk menjadi responden penelitian.
22. Para *Driver* Ojek Online Grab yang telah membantu mengantarkan peneliti selama proses penelitian, memberi motivasi dan nasehat.
23. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir serta dalam menempuh studi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga semua yang telah diberikan menjadi amal saleh dan mendapatkan balasan melebihi apa yang telah diberikan oleh Allah SWT, dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya serta bagi para pembaca pada umumnya. *Aamiin Yaa Robbal'alamin.*

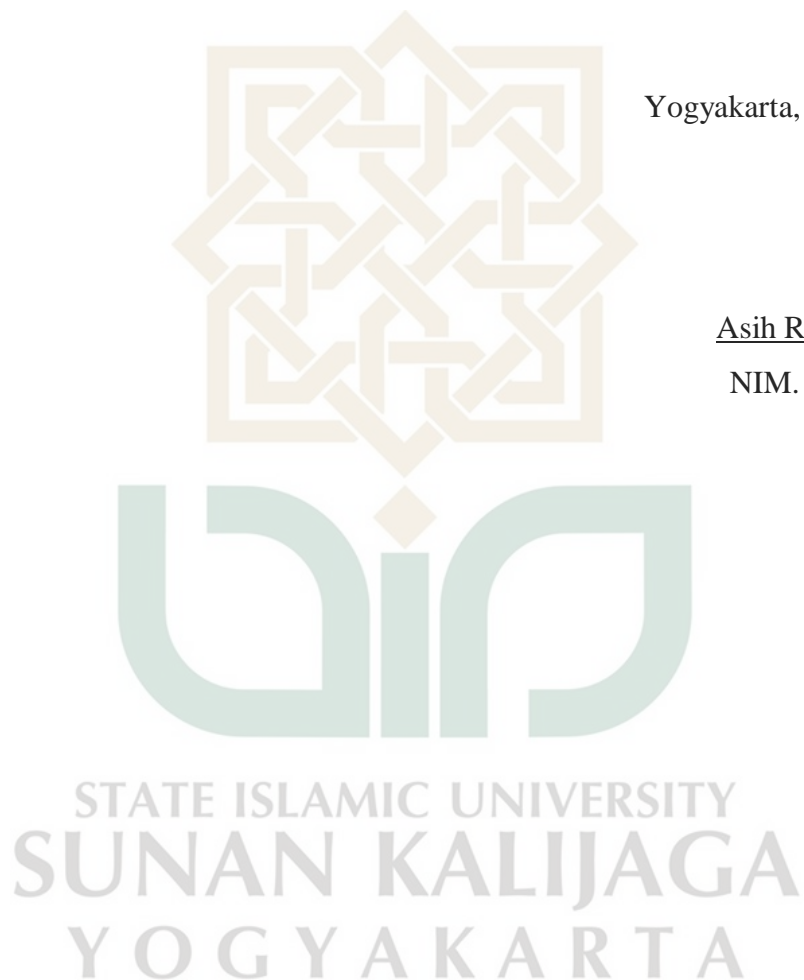
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 08 Juni 2020

Penyusun,

Asih Rosita Fajriani

NIM. 16820071



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN	viii
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR.....	xxii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
ABSTRAK.....	xxiv
ABSTRACT	xxv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Sistematika Pembahasan.....	10
BAB II LANDASAN TEORI.....	12
A. Landasan Teori	12
1. Perilaku Organisasi	12
2. Stres Kerja	13
3. Konflik Interpersonal	23
4. Beban Kerja	27
5. Lingkungan Kerja.....	32

6. Komunikasi.....	37
B. Telaah Pustaka.....	43
C. Pengembangan Hipotesis	50
1. Pengaruh Konflik Interpersonal Terhadap Stres Kerja Karyawan	50
2. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Karyawan	51
3. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Stres Kerja Karyawan.....	52
4. Pengaruh Komunikasi Terhadap Stres Kerja Karyawan	53
D. Kerangka Pemikiran	53
BAB III METODE PENELITIAN	55
A. Jenis dan Sumber Data.....	55
1. Jenis Penelitian.....	55
2. Sumber Data	55
B. Lokasi Penelitian	55
C. Populasi dan Sampel.....	56
1. Populasi	56
2. Sampel	56
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	57
1. Variabel Dependen.....	57
2. Variabel Independen	58
E. Uji Instrumen Data	60
1. Uji Validitas.....	60
2. Uji Reliabilitas	61
F. Teknik Analisis Data	61
1. Uji Asumsi Klasik.....	61
2. Uji Hipotesis	63
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	66
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	66
B. Deskripsi Karakteristik Responden	68
1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
2. Profil Responden Berdasarkan Rentang Usia.....	69
3. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	70

4. Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja	70
C. Hasil Penelitian.....	71
1. Uji Instrumen Penelitian.....	71
2. Uji Asumsi Klasik	76
3. Uji Hipotesis	79
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	84
1. Pengaruh Konflik Interpersonal (X1) Terhadap Stres Kerja Karyawan (Y) di Bank BRI Syariah Cabang Semarang	84
2. Pengaruh Beban Kerja (X2) Terhadap Stres Kerja Karyawan (Y) di Bank BRI Syariah Cabang Semarang	86
3. Pengaruh Lingkungan Kerja (X3) Terhadap Stres Kerja Karyawan (Y) di Bank BRI Syariah Cabang Semarang	89
4. Pengaruh Komunikasi (X4) Terhadap Stres Kerja Karyawan (Y) di Bank BRI Syariah Cabang Semarang	92
BAB V PENUTUP	96
A. Kesimpulan.....	96
B. Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN	xxvi

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kelompok Kerja, Tenaga Kerja dan Bukan Tenaga Kerja Periode Februari 2017-Februari 2019.....	1
Tabel 1.2 <i>Return On Asset (ROA)</i> Bank BRI Syariah.....	7
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Dependen	57
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Independen	58
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Rentang Usia	69
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	70
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja	71
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Konflik Interpersonal.....	72
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Beban Kerja.....	73
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Lingkungan Kerja	73
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi	74
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Stres Kerja	75
Tabel 4.10 Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas.....	76
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	76
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas	77
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	78
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	79
Tabel 4.15 Hasil Uji R Square Regresi Linear Berganda.....	80
Tabel 4.16 Hasil Uji F (Simultan).....	81
Tabel 4.17 Hasil Uji t (Parsial)	82
Tabel 4.18 Jawaban Responden Tidak Setuju Terhadap Konflik Interpersonal di Bank BRI Syariah Cabang Semarang	85
Tabel 4.19 Jawaban Responden Setuju dan Sangat Setuju Terhadap Beban Kerja di Bank BRI Syariah Cabang Semarang	87
Tabel 4.20 Jawaban Responden Setuju dan Sangat Setuju Terhadap Lingkungan Kerja di Bank BRI Syariah Cabang Semarang.....	89

Tabel 4.21 Jawaban Responden Setuju dan Sangat Setuju Terhadap Komunikasi
di Bank BRI Syariah Cabang Semarang93



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Sindrom Adaptasi Umum	17
Gambar 2.2 Proses Komunikasi.....	38
Gambar 2.3 Skema Kerangka Pemikiran	54



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian	xxvi
Lampiran 2: Karakteristik Responden	xxxiv
Lampiran 3: Output Hasil SPSS	xlii
Lampiran 4: Hasil Wawancara	xlix
Lampiran 5: Dokumentasi	lviii
Lampiran 6: Surat Keterangan Penelitian	lix
Lampiran 7: Daftar Riwayat Hidup	lx



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh konflik interpersonal, beban kerja, lingkungan kerja dan komunikasi terhadap stres kerja karyawan di Bank BRI Syariah Cabang Semarang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Bank BRI Syariah Cabang Semarang. Sedangkan jumlah sampel sebanyak 43 responden. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *nonprobability sampling* dengan kriteria *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik interpersonal, beban kerja, lingkungan kerja dan komunikasi secara simultan berpengaruh terhadap stres kerja karyawan di Bank BRI Syariah Cabang Semarang. Hasil ini dibuktikan dengan nilai F_{hitung} sebesar 14,80 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Secara parsial variabel konflik interpersonal tidak berpengaruh terhadap stres kerja dengan nilai t_{hitung} -0,780 dan nilai signifikan 0,440. Variabel beban kerja berpengaruh terhadap stres kerja dengan nilai t_{hitung} 2,628 nilai signifikan 0,012. Variabel lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap stres kerja dengan nilai t_{hitung} 0,529 dan nilai signifikan 0,600. Variabel komunikasi berpengaruh terhadap stres kerja dengan nilai t_{hitung} 3,329 dan nilai signifikan 0,02.

Kata Kunci: Konflik Interpersonal, Beban Kerja, Lingkungan Kerja, Komunikasi dan Stres Kerja

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRACT

This research aims to explain the influence of interpersonal conflict, workload, work environment and communication toward employees' work stress in BRI Syariah Bank at Semarang branch. The method of research which is used in this research is quantitative method. Population in this research is all employees of BRI Syariah Bank at Semarang branch. The samples are 43 respondents. The sample collection of this research is using nonprobability sampling method with purposive sampling criteria. Data collection technique is done by spreading the questionnaire. Multiple regression analysis is used as the method analysis in this research.

The research results in that interpersonal conflict, workload, work environment and communication simultaneously affect the employees' work stress in BRI Syariah Bank at Semarang branch. This result is proved by the value $F_{\text{calculation}}$ 14,80 with signification value $0,000 < 0,05$. Partially interpersonal conflict variable does not have any influence toward work stress with $t_{\text{calculation}}$ - 0,780 and signification value 0,440. The workload variable affects on works stress with $t_{\text{calculation}}$ 2,628 with signification value 0,012. Work environment variable does not affect on work stress with $t_{\text{calculation}}$ 0,529 and signification value 0,600. The communication variable affects on work stress with $t_{\text{calculation}}$ 3,329 and signification value 0,02.

Keyword: *Interpersonal conflict, Workload, Work Environment, Communication and Work Stress.*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Salah satu bagian yang berperan penting di dalam suatu perusahaan adalah sumber daya manusia. Tujuan perusahaan akan dapat dicapai apabila karyawan melakukan hasil kinerja yang baik. Manajemen sumber daya manusia dibutuhkan untuk meningkatkan efektivitas karyawan dalam perusahaan. Tujuannya adalah untuk memberikan kepada perusahaan satuan kerja yang efektif (Handoko, 2014: 4). Keberadaan sumber daya manusia di Indonesia dapat dilihat berdasarkan data jumlah kelompok kerja sebagai berikut.

Tabel 1.1 Jumlah Kelompok Kerja, Tenaga Kerja dan Bukan Tenaga Kerja Periode Februari 2017-Februari 2019

Status Keadaan Ketenagakerjaan	Februari 2017	Februari 2018	Februari 2019	Kenaikan dan Penurunan 1 Tahun (Feb 2018-Feb 2019)	
	Juta orang	Juta orang	Juta orang	Juta orang	Persen
Kelompok Kerja	131,55	133,94	136,18	2,24	1,67
Tenaga Kerja	124,54	127,07	129,36	2,29	1,80
Bukan Tenaga Kerja	7,01	6,87	6,82	0,05	0,73

Sumber: BPS DIY 2019

Jumlah kelompok kerja pada Februari 2019 sebanyak 136,18 juta orang, jumlah tersebut mengalami kenaikan 2,24 juta orang dibandingkan Februari 2018. Adapun unsur yang membentuk kelompok kerja adalah tenaga kerja dan bukan tenaga kerja. Sebanyak 129,36 juta orang merupakan penduduk

yang bekerja dan sebanyak 6,82 juta orang tidak bekerja. Berbeda pada tahun lalu, jumlah penduduk yang bekerja mengalami kenaikan sebanyak 2,29 juta orang, sedangkan jumlah orang tidak bekerja mengalami penurunan 50 ribu orang.¹

Jumlah kelompok kerja yang besar merupakan kekayaan berharga bagi kemajuan suatu bangsa jika diimbangi dengan kualitas dan produktivitas pekerja yang sehat. Tertuang dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 mengenai Kesehatan yang berisi bahwa upaya kesehatan kerja ditujukan untuk melindungi pekerja dari masalah kesehatan serta pengaruh buruk yang diakibatkan oleh pekerjaan. Dalam masa perdagangan bebas sekarang ini, Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) menjadi sebuah kewajiban yang harus dilaksanakan oleh perusahaan dalam rangka menaikkan daya produksi perusahaan itu sendiri. Dengan adanya pemeliharaan kesehatan pekerja, maka angka absensi, kesakitan, kecacatan dan kecelakaan kerja dapat dikurangi, sehingga akan menciptakan pekerja yang sehat dan produktif.²

Karyawan akan menghadapi kekhawatiran, masalah-masalah, kesulitan-kesulitan dan mengalami masalah emosional dari waktu ke waktu. Beberapa bentuk kesulitan dapat terjadi di luar pekerjaan, namun beberapa kesulitan yang lain dapat terjadi berhubungan dengan pekerjaan. Hal ini harus menjadi perhatian manajemen karena dapat mempengaruhi prestasi kerja karyawan.

¹<https://nakertrans.jogjaprovo.go.id/resources/download/194/23.%20KEADAAN%20TENAGA%20KERJA%20FEBRUARI%202019%20SUMBER%20BRS%20BPS%20DIY.pdf>. Diakses pada 21 November 2019 pukul 20.23 WIB

²<https://www.depkes.go.id/resources/download/pusdatin/infodatin/Infodatin-K3.pdf>. Diakses pada 21 November 2019 pukul 20.53 WIB

Salah satu kondisi utama karyawan yang menimbulkan konseling adalah stres (Handoko, 2014: 199-200).

Stres merupakan kondisi kecemasan yang dapat mempengaruhi pemikiran, perasaan dan keadaan seorang karyawan. Kondisi emosional yang terlalu berat dapat mengganggu potensi karyawan dalam menghadapi lingkungan sekitar. Akhirnya, berbagai macam gejala stres pada diri karyawan dapat berkembang sehingga mengganggu pekerjaan. Tanda-tanda stres dapat berkaitan dengan kesehatan jasmani maupun kesehatan rohani. Karyawan yang merasakan stres bisa berubah menjadi *nervous* dan mengalami kekhawatiran berlebih (Handoko, 2014: 200).

Stres dihasilkan dari ketidakcocokan antara tekanan dengan tuntutan pada karyawan, dan ketidakcocokan antara pengetahuan dengan kemampuan. Hal ini menantang kemampuan karyawan untuk mengatasi pekerjaan. Situasi ini tidak hanya terjadi ketika tekanan kerja melebihi kemampuan karyawan, tetapi juga karena pengetahuan dan kemampuan karyawan yang tidak memadai sehingga menimbulkan masalah.³

Menurut Moorhead & Griffin (2013: 179) penyebab stres dapat dikelompokkan menjadi dua bagian, yaitu tekanan organisasi dan tekanan kehidupan. Tekanan organisasi merupakan penyebab stres yang berasal dari perusahaan, diantaranya tuntutan tugas (pekerjaan, kelebihan beban, keamanan), tuntutan fisik (desain kantor dan temperatur), tuntutan peran (perselisihan dan peran ganda), dan tuntutan antarpersonal (gaya

³https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3rev.pdf?ua=1. Diakses pada tanggal 21 Oktober pukul 12.47 WIB

kepemimpinan, kepribadian dan tekanan kelompok). Sedangkan tekanan kehidupan merupakan penyebab stres yang berasal dari luka kehidupan dan peralihan kehidupan.

Sedangkan menurut Handoko (2014: 201) ada berbagai keadaan pekerjaan yang sering menyebabkan stres bagi para karyawan. Situasi-situasi tersebut antara lain: tekanan dan desakan waktu, beban kerja yang berlebihan, kualitas *supervise* yang jelek, *feedback* pekerjaan yang tidak memadai, iklim politik yang tidak aman, kekuasaan tidak penuh untuk melaksanakan tanggung jawab, perselisihan antar individu dan kelompok, frustrasi, peran ganda, perbedaan persepsi antara perusahaan dan karyawan dll.

Statistik stres tempat kerja, *Everyday Health*, tahun 2018 menunjukkan bahwa lebih dari 30% dari semua responden menandai pekerjaan mereka sebagai penyebab stres. Di antara generasi milenial dan generasi Z, statistik ini melonjak hingga 44%, lebih jauh membuktikan bahwa stres sedang meningkat di kalangan generasi muda dan menghadirkan masalah global yang lebih besar daripada 20 atau 30 tahun yang lalu.⁴

Berdasarkan survey yang dilakukan oleh *Dynamic Signal* terhadap lebih dari 1.000 pekerja AS, dengan 80% dari mereka melaporkan sedang mengalami stres karena komunikasi yang buruk oleh pimpinan mereka meningkat 30% dari tahun sebelumnya. Pada 2019, 94% pekerja Amerika melaporkan mengalami stres di tempat kerja mereka. Menurut statistik stres, *Wrike Amerika Serikat* dari tahun 2019, hanya 6% pekerja tidak merasa stres

⁴<https://www.stress.org/42-worrying-workplace-stress-statistics>. Diakses pada 28 November 2019 pukul 22.40 WIB

di tempat kerja. Sekitar 23% menggambarkan tingkat stres mereka tinggi, sementara 6% mengatakan tingkat stres mereka terlalu tinggi. Statistik ini menunjukkan bahwa bekerja di lingkungan kerja yang penuh tekanan menjadi sebuah aturan. *Statista* melakukan penelitian pada tahun 2017 yang menyoroti penyebab utama stres di tempat kerja. Penyebab utama stres adalah beban kerja 39%, masalah interpersonal 31%, kehidupan pribadi (19%), dan keamanan kerja (6%).⁵

Stres dapat muncul apabila terjadi konflik dalam lingkungan keluarga, kegiatan sosial, pekerjaan di kantor maupun kegiatan waktu luang yang dapat menyebabkan beban kerja berlebihan. Beban kerja berlebihan akan memunculkan ketidaknyamanan karyawan dalam bekerja ketika berada pada lingkungan kerja yang tidak kondusif. Hal tersebut juga berpengaruh pada hubungan antara pimpinan dan rekan kerja dalam berkomunikasi menjadi terhambat.

Penelitian terdahulu mengenai stres kerja telah banyak dilakukan. Namun, terdapat *research gap* yang ditunjukkan oleh penelitian terdahulu. Dalam penelitian Endang & Ratnasari (2018) disimpulkan bahwa konflik interpersonal berpengaruh positif dan beban kerja berpengaruh negatif tetapi tidak signifikan terhadap stres kerja, sedangkan komunikasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja. Penelitian Aristantya Dewi & Wibawa (2016) disimpulkan bahwa konflik interpersonal dan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja. Penelitian Rizki,

⁵Ibid.,

Hamid & Mayowan (2016) disimpulkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja. Penelitian Hatmawan (2015) disimpulkan bahwa konflik interpersonal dan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja sedangkan lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap stres kerja. Penelitian Hasby (2017) disimpulkan bahwa beban kerja dan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja. Penelitian Benua, Lengkong, & Pandowo (2019) disimpulkan konflik interpersonal tidak berpengaruh terhadap stres kerja.

Melalui berita yang dilansir dari Radarmalang.id, profesi yang berpotensi memicu stres diantaranya pilot, wartawan, buruh dalam negeri, TKI, pegawai bank, pekerjaan layanan (*public relations*), petugas damkar hingga tim SAR. Penyebab dari stres kerja antara lain karena mendapat tuntutan disiplin, teliti, tidak kenal waktu kerja dan *burns out*. Pernyataan tersebut disampaikan oleh Hakim, psikolog Universitas Negeri Malang (UM).⁶

Berdasarkan pendapat diatas, pegawai bank adalah salah satu profesi yang menimbulkan terjadinya stres kerja. Hal ini menjadi perhatian utama bagi lembaga perbankan syariah dalam meningkatkan kualitas SDM lembaga itu sendiri. Perbankan Syariah merupakan salah satu sistem perbankan

⁶<https://radarmalang.id/wartawan-hingga-pegawai-bank-paling-berisiko/>.
November 2019 pukul 21.37 WIB

nasional yang membutuhkan berbagai fasilitas pendukung agar dapat memberikan kontribusi yang banyak bagi pengembangan ekonomi nasional.⁷

Sejalan dengan berita yang dilansir Bisnis.com, kinerja perbankan syariah akan mengalami perlambatan dalam dunia perbankan. Hambatan negatif bagi perbankan disebabkan oleh perkembangan teknologi finansial yang dapat mengganggu pasar bank. Selain itu, perbankan syariah yang masih banyak berada pada bank umum kelompok usaha (BUKU) I dan II. Hal ini disampaikan oleh Nurdin, senior fakultas Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia (LPPI).⁸

Sementara itu, Bank BRI Syariah masih berada pada posisi buku II dengan modal inti pada tahun 2019 sebesar Rp 4,77 triliun. Bank BRI Syariah mempunyai unit kerja yang berjumlah 2.504 jaringan layanan dan 1.473 jaringan *e-channel*. Salah satu jaringan layanan yang berada di Semarang yang berjumlah 2 kantor layanan. Sementara itu kinerja Bank BRI Syariah dapat dilihat melalui tingkat profitabilitas menggunakan rasio *Return On Asset (ROA)* dalam tabel berikut:

Tabel 1.2 Return On Asset (ROA) Bank BRI Syariah

Tahun	Rasio ROA
2016	0,95%
2017	0,51%

⁷<https://nakertrans.jogjaprovo.go.id/resources/download/194/23.%20keadaan%20tenaga%20kerja%20februari%202019%20sumber%20BRS%20BPS%20DIY.pdf>. Diakses pada 21 November 2019 pukul 20.23 WIB

⁸<https://finansial.bisnis.com/read/20191014/90/1158783/tren-perlambatan-membayangi-indus-tri-bank-syariah>. Diakses pada tanggal 7 November 2019 pukul 21.12 WIB

2018	0,43%
2019	0,31%

Sumber: *Website* Bank BRI Syariah

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa rasio ROA mengalami penurunan selama 4 tahun berturut-turut, yaitu pada tahun 2016 sebesar 0,95% hingga mencapai nilai terendahnya pada tahun 2019 sebesar 0,31%. Nilai ROA dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam menilai kinerja Bank BRI Syariah. Dapat disimpulkan bahwa kemampuan manajemen Bank BRI Syariah dalam mengelola aset atau keuntungan secara keseluruhan mengalami penurunan ditandai dengan nilai ROA yang semakin rendah, artinya kinerja Bank BRI Syariah mengalami penurunan hingga tahun 2019. Kinerja perbankan yang menurun dapat mempengaruhi produktivitas karyawan.

Dari penjelasan di atas, penulis tertarik untuk mengambil judul **“Pengaruh Konflik Interpersonal, Beban Kerja, Lingkungan Kerja dan Komunikasi Terhadap Stres Kerja Karyawan Bank BRI Syariah Cabang Semarang”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah yang dapat disusun adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh konflik interpersonal terhadap stres kerja karyawan Bank BRI Syariah Cabang Semarang?

2. Bagaimana pengaruh beban kerja karyawan terhadap stres kerja karyawan Bank BRI Syariah Cabang Semarang?
3. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap stres kerja karyawan Bank BRI Syariah Cabang Semarang?
4. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap stres kerja karyawan Bank BRI Syariah Cabang Semarang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan pengaruh konflik interpersonal terhadap stres kerja karyawan Bank BRI Syariah Cabang Semarang.
2. Untuk menjelaskan pengaruh beban kerja karyawan terhadap stres kerja karyawan Bank BRI Syariah Cabang Semarang.
3. Untuk menjelaskan pengaruh lingkungan kerja terhadap stres kerja karyawan Bank BRI Syariah Cabang Semarang.
4. Untuk menjelaskan pengaruh komunikasi terhadap stres kerja karyawan Bank BRI Syariah Cabang Semarang.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan tidak hanya dirasakan oleh peneliti saja. Akan tetapi kepada pihak-pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini. Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menambahkan wawasan pengetahuan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian mengenai stres kerja karyawan pada perbankan syariah dan faktor-faktor yang mempengaruhinya antara lain konflik interpersonal, beban kerja, lingkungan kerja dan komunikasi.

2. Manfaat Bagi Praktisi

Bagi manajer sumber daya manusia, hasil penelitian ini nantinya dapat dijadikan bahan pertimbangan dan daya pendorong pada karyawan bagian sumber daya manusia yang berkaitan dengan perbaikan dan peningkatan etos kerja.

3. Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat memperkuat penelitian sebelumnya dan teori-teori mengenai konflik interpersonal, beban kerja, lingkungan kerja, dan komunikasi serta dapat menjadi rujukan tambahan dalam bidang manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia dan bermanfaat untuk penelitian lebih lanjut.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada pembaca secara terstruktur dan logis. Susunan pembahasan dalam penelitian ini yaitu:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian. Latar belakang menjelaskan fenomena yang mendasari dilakukan penelitian. Setelah itu, menentukan rumusan masalah sesuai dengan latar belakang. Kemudian menjelaskan tujuan penelitian dan manfaat yang diperoleh.

BAB II: KERANGKA TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Bab ini berisi teori dari variabel yang akan diteliti. Setelah itu, dalam kajian pustaka berisi tentang ringkasan observasi terdahulu. Melalui teori dan kajian pustaka kemudian dibuat pengembangan hipotesis dan selanjutnya akan digambarkan dalam kerangka pemikiran.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini berisi jenis & sumber data, lokasi penelitian, populasi dan sampel, definisi operasional variabel, metode analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi penjelasan objek, penjelasan karakteristik responden, interpretasi dan pembahasannya hasil penelitian.

BAB V: PENUTUP

Menjelaskan mengenai kesimpulan dan saran dari pengaruh konflik interpersonal, beban kerja, lingkungan kerja dan komunikasi terhadap stres kerja karyawan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pengujian statistik dan pembahasan yang telah dijelaskan oleh peneliti mengenai pengaruh konflik interpersonal, beban kerja, lingkungan kerja dan komunikasi terhadap stres kerja karyawan Bank BRI Syariah Cabang Semarang, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Konflik interpersonal tidak berpengaruh terhadap stres kerja karyawan di Bank BRI Syariah Cabang Semarang.
2. Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja karyawan di Bank BRI Syariah Cabang Semarang.
3. Lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap stres kerja karyawan di Bank BRI Syariah Cabang Semarang.
4. Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja karyawan di Bank BRI Syariah Cabang Semarang.

B. Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Bank BRI Syariah Cabang Semarang

Hasil penelitian tersebut diharapkan dapat bermanfaat bagi Bank BRI Syariah Cabang Semarang, dengan menerapkan strategi manajemen

stres terhadap karyawan untuk meminimalisir terjadinya stres kerja dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

Upaya yang dilakukan untuk mengurangi stres yang diakibatkan oleh beban kerja yaitu dengan memperkaya pekerjaan. Setiap manajer perlu memperkaya pekerjaan agar karyawan lebih bertanggung jawab terhadap pekerjaannya dan lebih baik dalam mengendalikan pekerjaan baik secara kuantitas maupun kualitas. Hal tersebut dapat memenuhi kebutuhan karyawan dan meningkatkan dorongan bekerja.

Sedangkan komunikasi yang sudah berjalan dapat ditingkatkan melalui pengembangan kecakapan, pengembangan sikap dan pekerjaan. Pengembangan kecakapan dapat dilakukan melalui latihan-latihan sesuai kebutuhan karyawan, pengembangan sikap dapat mendukung upaya dalam mengembangkan pekerjaan. Oleh karena itu, komunikasi menjadi semakin efektif untuk meningkatkan kinerja karyawan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menambah variabel penelitian diluar 4 variabel independen yang diteliti, seperti: gaya kepemimpinan, kepuasan gaji, pembagian kerja, pengembangan karir, masakerja, konflik keluarga dan lain-lain. Diharapkan variabel independen yang ditambahkan nantinya dapat mempengaruhi variabel stres kerja. Selain itu, peneliti yang akan datang dapat menambah sampel penelitian dan jangkauan wilayah yang lebih luas, tidak hanya di wilayah Semarang tetapi mencakup wilayah di seluruh Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Advensena, Maria Klara Kato, and Ni Putu Widiastuti. (2019). *Pengaruh Pembagian Kerja Dan Komunikasi Terhadap Stres Kerja Karyawan Pada PT. Perdana Jaya Tunggal Perkasa Denpasar*. 2(1): 1–10. <http://jurnal.stiesahidbali.ac.id/index.php/MIW/article/view/48>.
- Anggra, Eva Yunita. (2018). *Pengaruh Beban Kerja, Konflik Keluarga, Dan Kepuasan Gaji Terhadap Stres Kerja Auditor (Studi Kasus Pada Kantor Akuntan Publik Di DIY Yogyakarta)*. Permana 9(2): 65–73. <http://e-journal.upstegal.ac.id/index.php/per/article/view/1174>.
- Aristantya Dewi, I Gusti Ayu Agung Desy, and I Made Artha Wibawa. (2016). *Pengaruh Konflik Interpersonal Dan Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Denpasar*. E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana 5(8): 4865–91. <https://oneseach.id/Record/IOS2118.article-19326>.
- Auladiyah, Baqiyatul. (2016). *Islam Dan Stres Kerja*. Magister Sains Psikologi UIN Jakarta.
- Bangun, Wilson. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Benua, Melinda G N, Victor P K Lengkong, and Merinda Ch Pandowo. (2019). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Konflik Interpersonal Dan Mutasi Kerja Terhadap Stres Kerja Pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil V Manado*. Jurnal EMBA 7(3): 3698–3707. <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/>.
- Endang, Esther Dwi Lestari, and Sri Langgeng Ratnasari. (2018). *Pengaruh Konflik Interpersonal, Beban Kerja, Dan Komunikasi Terhadap Stres Kerja Karyawan Pt. Viking Engineering Batam*. Universitas Riau Kepulauan. <https://www.journal.unrika.ac.id/index.php/jurnalpolitikdankebijakanpubl/article/view/1466>.
- Fachruddin, Nanang, Windu Santoso, and Ana Zakiyah. (2018). *Relationship Between Workload With Work Stress on Nurses in Intensive Installation of Bangil General Hospital*. International Journal of Nursing and Midwifery Science (Ijnms) 2(3): 311–21. <http://ijnms.net/index.php/ijnms/article/view/157/89>.
- Fitriana, Rahayu Yudha. (2013). *Persepsi Insentif Dengan Konflik Kerja Karyawan Perusahaan Roti Salwa Trenggalek*. 01(01): 187–201.
- Ghozali, Imam. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- . (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- . (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Habibi, Julius, and Jefri. (2018). *Analisis Faktor Risiko Stres Kerja Pada Pekerja Di Unit Produksi PT. Borneo Melintang Buana Export*. 6(2): 50–59. <https://jurnal.unived.ac.id/index.php/jnph/article/view/658>.
- Handoko, Hani. (2014). *Manajemen Personalialia & Sumberdaya Manusia*. Edisi Kedu. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Hasan, Ali. (2009). *Manajemen Bisnis Syariah Kaya Di Dunia Terhormat Di Akhirat*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hasby, M. (2017). *Pengaruh Konflik Kerja, Beban Kerja Dan Komunikasi Terhadap Stres Kerja Perawat Bagian Rawat Inap (Pada RSUD. Petala Bumi Pekanbaru)*. JOM Fekon 4(1): 884–98. <https://media.neliti.com/media/publications/116708-ID-pengaruh-konflik-kerja-beban-kerja-dan-k.pdf>.
- Hatmawan, Aglis Andhita. (2015). *Pengaruh Konflik Kerja, Beban Kerja Serta Lingkungan Kerja Terhadap Stres Pegawai PT. PLN (Persero) Area Madiun Rayon Magetan*. ASSETS : Jurnal Akuntansi dan Pendidikan 4(1): 91–98. <http://e-journal.unipma.ac.id/index.php/assets/article/view/678>.
- Hefni, Harjani. (2015). *Komunikasi Islam*. Jakarta: Kencana.
- Humayon, Asad Afzal et al. (2018). *Assessment of Work Stress Among Police in Pakistan*. *Journal of Applied Environmental and Biological Sciences* 8(2): 68–73. file:///C:/Users/USER/Downloads/policepaperpublished.pdf.
- Indriantoro, Nur, and Supomo Bambang. (1999). *Metodologi Penelitian Bisnis: Untuk Akuntansi Dan Manajemen*. Edisi Pert. Yogyakarta: BPFE.
- Marwansyah. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Moorhead, Gregory, and Ricky W. Griffin. (2013). *Perilaku Organisasi: Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Organisasi*. 9th ed. Jakarta: Salemba Empat.
- Musangadah, Nur. (2015). *Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Stres Kerja Pustakawan Di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Nitisemito, A.S. (2000). *Manajemen Personalialia*. Jakarta: Ghalia.
- Prasetyono, Puguh Novi. (2015). *Faktor Penyebab Stres Kerja Karyawan Kontraktor Di Surabaya Puguh*. Institut Teknologi Sepuluh Nopember.

<http://repository.its.ac.id/41613/1/3112203016-Master Thesis.pdf>.

- Purwasari, Maya. (2017). *Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Intan Pariwara Klaten*. Skripsi S1-Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Yogyakarta.
- Rifa'i, Akhmad. (2010). *Konflik Dan Resolusinya Dalam Perspektif Islam*. : 171–86.
- Rivai, H. Veithzal, and Ella Jauvani Sagala. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori Ke Praktik*. Edisi Kedua. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Rizki, Muhammad, Djamhur Hamid, and Yuniadi Mayowan. (2016). *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Stres Kerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan Malang)*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 41(1): 9–15. <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/1626>.
- Sa'idah, Nur, Ekawati, and Baju Widjasena. (2018). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Stres Kerja Pada Staf Administrasi Ruangan Di RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang*. *Journal of Chemical Information and Modeling* 6(2): 94–102. <http://eprints.undip.ac.id/61921/>.
- Sedarmayanti. (2001). *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- . (2009). *Sumber Daya Manusia Dan Produktifitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- . (2011). *Sumber Daya Manusia Dan Produktifitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Soleman, Aminah. (2011). *Analisis Beban Kerja Ditinjau Dari Faktor Usia Dengan Pendekatan Recommended Weight Limit (Studi Kasus Mahasiswa Unpatti Poka)*. *Arika* 5(2): 2. file:///C:/Users/USER/Downloads/arika2011_5_2_1_soleman.pdf.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif , Kualitatif, Dan R & G*. Bandung: Alfabeta.
- Suranto. (2010). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suwanto, and Donni Juni Priansa. (2011). *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik Dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Walian, Armansyah. (2013). *Konsepsi Islam Tetang Kerja (Rekonstruksi Terhadap Pemahaman Kerja Seorang Muslim)*. *An Nisa'a* 8(1): 65–80.

Wirawan. (2010). *Konflik Dan Manajemen Konflik: Teori , Aplikasi Dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Humanika.

<https://www.depkes.go.id/resources/download/pusdatin/infodatin/Infodatin-K3.pdf>. Diakses pada tanggal 21 November 2019 pukul 20.53 WIB.

https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3rev.pdf?ua=1. Diakses pada tanggal 21 Oktober pukul 12.47 WIB.

<https://www.stress.org/42-worrying-workplace-stress-statistics>. Diakses pada tanggal 28 November 2019 pukul 22.40 WIB.

<https://radarmalang.id/wartawan-hingga-pegawai-bank-paling-berisiko/>. Diakses pada tanggal 21 November 2019 pukul 21.37 WIB.

<https://nakertrans.jogjaprov.go.id/resources/download/194/23.%20keadaan%20tenaga%20kerja%20februari%202019%20sumber%20BRS%20BPS%20DIY.pdf>. Diakses pada tanggal 21 November 2019 pukul 20.23 WIB.

<https://finansial.bisnis.com/read/20191014/90/1158783/tren-perlambatan-membayangi-indus-tri-bank-syariah>. Diakses pada tanggal 7 November 2019 pukul 21.12 WIB.

<https://quran.kemenag.go.id>. Diakses pada tanggal 24 April 2020 pukul 12.15 WIB.

<https://www.brisyariah.co.id>. Diakses pada tanggal 21 April 2020 pukul 21.41 WIB.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA