



ANALISIS KINERJA BERBASIS BEBAN KERJA DAN KONFLIK KERJA DENGAN MEDIATOR STRES KERJA

Risa Umami Danarsih^{1*}, Gendro Wiyono², & Kusuma Chandra Kirana³

^{1,2,3} *Fakultas Ekonomi, Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa, Indonesia*

risha.u.danarsih@gmail.com, gendrowiyono@ustjogja.ac.id, kusumack@ustjogja.ac.id

* *Corresponding author*

Abstrak: Analisis Kinerja Berbasis Beban Kerja Dan Konflik Kerja Dengan Mediator Stres Kerja. Stres adalah faktor umum yang sewaktu-waktu dapat dialami oleh manusia, khususnya pekerja. Studi ini berupaya untuk menganalisis beban kerja dan konflik kerja karyawan di PMI Kota Yogyakarta dengan mediator stres kerja. Studi diterapkan melalui eksplanatori, dimana pendekatan kuantitatif terletak pada sampel berjumlah 77 informan dengan metode sensus. Mereka di interview dengan kuesioner tertutup. Pengujian instrumen diterapkan melalui metode korelasi *bivariate Pearson* untuk menguji validitas dan *Cronbach's Alpha* untuk menguji reliabilitas. Hasilnya, kami menemukan jika beban kerja mempunyai pengaruh positif tidak signifikan pada stres kerja sedangkan konflik kerja mempunyai pengaruh positif signifikan pada stres kerja. Temuan lain mempresentasikan bahwa beban kerja mempunyai pengaruh positif tidak signifikan pada kinerja karyawan, sedangkan konflik kerja mempunyai pengaruh positif signifikan, dan stres kerja justru berdampak negatif tidak signifikan. Hanya dua hubungan yang pengaruhnya telah terbukti signifikan dan stres kerja tidak memberikan efek mediasi yang searah sesuai usulan hipotesis.

Kata kunci: Beban Kerja; Konflik Kerja; Mediasi; Stres Kerja; Kinerja Karyawan

Abstract: Analysis of Workload Based Performance And Work Conflict With Job Stress Mediators. Stress is a common factor experienced by humans at any time, especially workers. This study attempts to analyze the workload and work conflict of employees at PMI Yogyakarta City with work stress mediators. The study applies an explanatory method with quantitative approach and census technique using a sample of 77 informants. The participants are interviewed with a closed questionnaire. For the instrument testing, Pearson's bivariate correlation method is used to test the validity while Cronbach's Alpha is applied to test the reliability. The result shows that the workload has an insignificant positive effect on work stress while the work conflict has a significant positive effect on work stress. Another finding shows that workload has an insignificant positive effect on the employee performance while the work conflict has a significant positive effect but work stress has an insignificant negative impact. Only two relations have a significant effect and work stress does not provide a direct mediating effect according to the proposed hypothesis
Keywords: Workload; Work Conflict; Mediation; Job Stress; Employee performance

History & License of Article Publication:

Received: 21/06/2021 **Revision:** 28/06/2021 **Published:** 31/08/2021

DOI: <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v18i2.41527>



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia menjadi faktor penting yang bagi kemajuan organisasi. Tujuan organisasi akan dapat dengan mudah dicapai jika kinerja yang dihasilkan oleh karyawan bagus (Shalahuddin et al., 2020). Kinerja merupakan kemampuan mencapai sasaran atau target yang sama dengan ketentuan yang sudah disepakati lebih dahulu (Neviyani & Novi W, 2020). Dengan demikian maka kinerja karyawan yang bagus akan dapat meningkatkan produktivitas organisasi sehingga tujuan organisasi dapat tercapai dengan optimal. Dalam melaksanakan pekerjaannya, karyawan dihadapkan pada banyak hal seperti beban kerja dan konflik kerja. Tingginya beban kerja yang harus dipikul oleh karyawan dapat menjadi tekanan tersendiri bagi karyawan. Selain itu kehidupan di lingkungan kerja juga rentan dengan konflik kerja, hal ini harus disikapi dengan bijak karena dapat menimbulkan ketidaknyamanan karyawan saat bekerja. Kedua faktor ini dapat memicu munculnya stres kerja, karyawan yang mengalami stres kerja akan mengalami beberapa gangguan dalam dirinya saat bekerja sehingga dapat mempengaruhi kinerjanya.

Karyawan pada setiap organisasi pasti akan berhadapan dengan beban kerja, konflik kerja dan stres kerja, tidak terkecuali Palang Merah Indonesia Kota Yogyakarta. PMI Kota Yogyakarta adalah organisasi yang memiliki kegiatan pada bidang sosial kemanusiaan. Pandemi Covid-19 membawa banyak dampak pada Palang Merah Indonesia Kota Yogyakarta, salah satu dampak pandemi Covid-19 bagi PMI Kota Yogyakarta dapat dilihat dari jumlah donasi darah yang diperoleh PMI Kota Yogyakarta. Pada tahun 2015 PMI Kota Yogyakarta memperoleh donasi darah sebanyak 40.155 kantong, tahun 2016 sebanyak 40.691 kantong, tahun 2017 sebanyak 43.669 kantong, tahun 2018 sebanyak 46.240 kantong, tahun 2019 sebanyak 46.479 kantong dan tahun 2020 sebanyak 28.713 kantong. Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa jumlah donasi darah pada masa pandemi mengalami penurunan drastis dari tahun sebelumnya, yaitu berjumlah 28.713 kantong darah. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 91 mengenai Pelayanan Transfusi Darah (2015) menyebutkan bahwa sumber daya manusia menjadi kunci dari efektivitas sistem manajemen mutu juga produksi produk darah yang baik. Ini menunjukkan SDM atau karyawan menjadi faktor penting yang sangat menentukan tercapainya tujuan organisasi.

Hasil observasi menemukan fakta bahwa APD (Alat Perlindungan Diri) yang gerah dan tidak nyaman harus selalu digunakan oleh karyawan. Jumlah karyawan PMI Kota Yogyakarta tidak seimbang dengan beban kerjanya sehingga banyak karyawan yang harus melaksanakan tambahan tugas di luar tanggung jawab perannya dalam pekerjaan. Hal tersebut menimbulkan konflik antar karyawan karena tidak semua karyawan mampu bekerja

sama dengan baik. Kebijakan pimpinan tidak selalu mendukung tugas karyawan khususnya tentang anggaran belanja sehingga menghambat pekerjaan karyawan, hal ini disebabkan oleh keterbatasan pada masa pandemi. Beban kerja dan konflik kerja yang dihadapi karyawan ini bisa berpotensi menimbulkan stres pada karyawan. Pengelolaan stres pada pekerjaan yang tidak tepat akan memberikan dampak pada kinerja yang dihasilkan oleh karyawan, sehingga pencapaian tujuan organisasi juga terhambat.

Studi ini memberikan analisis dari pengaruh antara beban yang dialami karyawan dalam melakukan pekerjaannya, juga konflik kerja terhadap kinerja yang dihasilkan oleh karyawan PMI Kota Yogyakarta dengan mediator stres kerja. Menurut Chandra (2017) yang merujuk pada pendapat Gibson (2009) menjelaskan pengertian dari beban kerja adalah sebuah keharusan untuk melaksanakan terlalu banyak tugas atau pemberian waktu yang terlalu singkat sehingga tidak cukup digunakan untuk menyelesaikan tugas. Suparman et al. (2020) telah melaksanakan penelitian yang menghasilkan sebuah temuan adanya hubungan beban kerja yang berlebihan juga mempunyai pengaruh secara signifikan pada stres kerja. Stres kerja ialah sebuah kondisi yang berasal dari interaksi antara manusia dengan pekerjaannya terhadap sesuatu berupa suatu kondisi ketegangan yang mengakibatkan munculnya ketidakseimbangan antara fisik maupun psikis, yang akhirnya mempengaruhi emosi seseorang, proses berpikir seseorang, juga kondisi pada karyawan (Asih et al., 2018). Penelitian Wibowo & Mustofa (2018) menemukan konflik kerja berpengaruh secara signifikan pada stres kerja karyawan. konflik itu sendiri adalah perselisihan atau percekocokan yang terjadi karena adanya hubungan saling ketergantungan, namun berbeda-beda kepentingan, kemampuan dan sudut pandang (Puspita, 2018).

Penelitian yang dilakukan Heryati (2016) menghasilkan kesimpulan bahwa baik secara parsial maupun simultan kompensasi yang diterima karyawan dan juga beban kerja yang dihadapi oleh karyawan mempengaruhi kinerja yang dihasilkan oleh karyawan secara signifikan pada karyawan yang berada pada Departemen Operasi di PT Pupuk Sriwidjaja Palembang. Kinerja adalah sebuah perilaku nyata yang ditampilkan oleh setiap karyawan sebagai bentuk prestasi kerja yang sudah dihasilkan oleh setiap karyawan sesuai perannya di perusahaan (Zainal et al., 2015). Jannah et al. (2020) telah melakukan penelitian dengan karyawan Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Dharmasraya sebagai responden, penelitian yang dilakukan telah menemukan bahwa kompetensi, budaya pada organisasi, konflik kerja secara parsial juga simultan menghasilkan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja dari karyawannya. Demikian pula dengan stres pada pekerjaan terbukti menghasilkan

pengaruh yang negatif juga signifikan terhadap kinerja dari karyawan (Cahyani & Dewi, 2021).

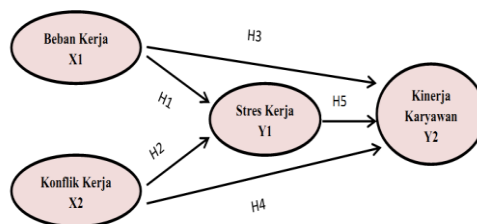
Studi yang meneliti hubungan antara kinerja karyawan, stres kerja, beban kerja, konflik kerja, masih jarang dilakukan, apalagi dimasa pandemi. Beberapa penelitian yang sudah ada menggunakan organisasi profit seperti perusahaan sebagai tempat penelitian. Tujuan perusahaan untuk memperoleh keuntungan, sedangkan PMI Kota Yogyakarta bertujuan untuk misi sosial kemanusiaan tanpa melihat keuntungan. Tujuan mulia dari PMI Kota Yogyakarta sangat terlihat pada masa pandemi Covid-19, karyawan harus melaksanakan pekerjaan yang berbeda dari biasanya. Risiko pekerjaan yang sangat tinggi karena karyawan rentan terpapar Covid-19 dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah hal yang sangat luar biasa. Penggunaan anggaran belanja yang terbatas memaksa karyawan memikirkan cara terbaik untuk menyelesaikan pekerjaannya. Perubahan prosedur operasional untuk memutus rantai penularan Covid-19 menambah beban kerja karyawan.

Beberapa studi telah menggali tentang hubungan dari stres dalam pekerjaan, beban pekerjaan, konflik kerja, dan kinerja dari karyawan, sehingga adanya artikel ini diharapkan dapat menambah pengetahuan atau memperkuat teori yang sudah ada. Berdasarkan hal tersebut maka artikel ini akan menjawab pertanyaan: apakah beban kerja berpengaruh pada stres kerja?, apakah konflik kerja berpengaruh pada stres kerja?, apakah beban kerja berpengaruh pada kinerja karyawan?, apakah konflik kerja berpengaruh pada kinerja karyawan? dan apakah stres kerja berpengaruh pada kinerja karyawan?.

METODE

Metode eksplanatory diterapkan untuk penelitian ini, dimana pendekatan kuantitatif sebagai pendukung alur studi (Zainurossalamia et al., 2021; Irwansyah et al., 2021). Objektivitas sampel pada 77 karyawan Palang Merah Indonesia Cabang Kota Yogyakarta berbasis teknik sensus. Kuesioner didistribusikan kepada mereka, kemudian dilakukan pembobotan (Zarkasyi et al., 2021). Untuk meginterpretasi data, analisis korelasi *bivariate pearson* dengan taraf signifikansi 5% mengkombinasikan uji validitas instrumen dan metode *Alpha (Cronbach's)* untuk reliabilitas instrumen (Lestari et al., 2021; Kiprawi et al., 2020). Analisis data menggunakan analisis inferensial dan analisis mediasi. Adapun program statistik yang digunakan adalah SPSS versi 20 dan Smart PLS 3. Empat variabel yang dipakai pada penelitian ini, ialah : beban dalam pekerjaan (X1), konflik kerja (X2), stres

pada pekerjaan (Y1) juga kinerja yang dihasilkan karyawan (Y2). Di bawah ini adalah gambar kerangka atau cara berpikir yang digunakan:



Gambar 1. Kerangka Pikir

Gambar 1. di atas yang menjelaskan hipotesa yang dibangun pada penelitian adalah :

- H1 : Beban kerja mempunyai pengaruh pada stres kerja karyawan
- H2 : Konflik kerja mempunyai pengaruh pada stres kerja karyawan
- H3 : Beban kerja mempunyai pengaruh pada kinerja karyawan
- H4 : Konflik kerja mempunyai pengaruh pada kinerja karyawan
- H5 : Stres kerja mempunyai pengaruh pada kinerja karyawan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Data dianalisis sesuai dengan tahapan pada analisis inferensial. Pertama adalah uji *convergent validity*, pengujian dilakukan menggunakan dasar nilai *loading factor* yang dihasilkan oleh setiap indikator. Menurut Wiyono, (2020) yang merujuk pada pendapat Hair, dkk mengatakan bahwa nilai *loading factor* > 0,70 sangat baik, namun > 0,60 sudah dianggap cukup. Artinya indikator individu yang memiliki nilai korelasi diatas 0,60 adalah indikator yang valid, jika ada indikator yang nilainya < 0,60 maka harus dihapus. Setelah dilakukan penghapusan dan seluruh indikator dinyatakan valid, maka langkah selanjutnya adalah uji *discriminant validity* kemudian *composite reliability*. Hasil pengujian indikator dijabarkan dalam tabel di bawah:

Tabel 1. Hasil Uji pada Indikator

Variabel Laten	<i>Convergent Validity</i>	<i>Discriminant Validity</i>	<i>Composite Reliability</i>
Beban kerja	>0,60 : valid	Valid	0,849 : reliabel
Konflik kerja	>0,60 : valid	Valid	0,820 : reliabel
Stres kerja	>0,60 : valid	Valid	0,802 : reliabel
Kinerja karyawan	>0,60 : valid	Valid	0,881 : reliabel

Berdasar tabel 1. dapat dilihat bahwa seluruh variabel dinyatakan valid pada hasil uji *convergent validity* karena indikatornya memiliki *loading factor* > 0,60. Seluruh indikator

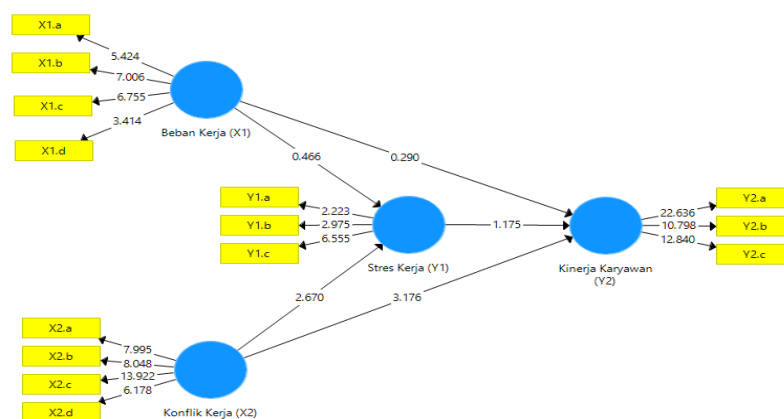
menghasilkan nilai *cross loading* yang paling tinggi pada variabel latennya jika dibandingkan dengan hubungan indikator tersebut pada variabel lain, sehingga hasil uji *discriminant validity* menyatakan valid untuk seluruh indikator. Nilai *composite reliability* yang dihasilkan oleh setiap variabel laten > 0,7, sehingga hasil uji *composite reliability* menyatakan reliabel untuk seluruh variabel laten. Setelah uji indikator, tahapan selanjutnya adalah uji model fit. Hasil dari uji pada model fit dituangkan dalam tabel 2:

Tabel 2. Hasil Uji pada Model Fit

Fit summary	Kriteria	Output Model	Keterangan
SRMR	< 0,10 merupakan <i>goodness of fit</i> relative untuk menghindari <i>misspecification</i> model	0,120	Kurang Baik
d_ ULS	> 0,05	1,514	Baik
d_ G	> 0,05	0,541	Baik
Chi – Square	$\chi^2_{Statistik} < \chi^2_{Tabel}$ ($\chi^2_{Tabel} = 522,07$)	233,893	Sangat Baik
NFI (<i>Normal Fit Index</i>)	Mendekati nilai 1 semakin baik	0,542	Baik (Sudah 54,2% mendekati nilai 1)
RMS Theta	<0,12 mengindikasikan model yang pas	0,258	Kurang baik

Tabel 2. di atas menunjukkan hasil uji model fit yang menyatakan SMSR kurang baik karena nilainya > 0,10, d_ULS dan d_G dinyatakan baik karena nilai keduanya >0,05, Chi-square dinyatakan sangat baik ($233,893 < 522,07$), NFI dinyatakan baik karena nilainya 54,2% mendekati 1, dan RMS Theta dinyatakan kurang baik karena nilainya >0,12.

Berikut adalah gambar model setelah dilakukan uji indikator :

Gambar 2. Model *Bootstrapping* setelah Uji Indikator

Pengujian hipotesis dilakukan dengan *software smart PLS* yang berdasarkan pada nilai koefisien parameter yang menyatakan arah pengaruh dan *P value* < 0,05 yang menyatakan signifikansi. Jika *P value* yang dihasilkan kurang dari nilai 0,05 artinya hipotesa diterima juga berpengaruh. Dan apabila data menunjukkan sebaliknya maka hipotesa ditolak. Hasil uji hipotesis disajikan pada tabel 3.

Tabel 3. Hasil Pengujian Hipotesa

	Hipotesa	Koefisien	P-Value	Keterangan
H1	Beban Kerja (X1) - Stres Kerja (Y1)	0,075	0,641	Ditolak
H2	Konflik Kerja (X2) - Stres Kerja (Y1)	0,483	0,008	Diterima
H3	Beban Kerja (X1) – Kinerja Karyawan (Y2)	0,044	0,772	Ditolak
H4	Konflik Kerja (X2) – Kinerja Karyawan (Y2)	0,514	0,002	Diterima
H5	Stres Kerja (Y1) – Kinerja Karyawan (Y2)	-0,187	0,240	Ditolak

Tabel 3. menunjukkan pengujian hipotesis pertama hubungan beban pada pekerjaan (X1) dengan stres pada pekerjaan (Y1) menghasilkan koefisien parameter 0,075 serta diperoleh P-Value lebih besar dari 0,05 yaitu 0,641. Ini mengandung arti beban kerja (X1) memiliki pengaruh yang positif akan tetapi tidak signifikan pada stres kerja (Y1). Hipotesa kedua hubungan konflik kerja (X2) dengan stres kerja (Y1) menunjukkan koefisien parameter dengan nilai 0,483 serta P-Value yang dihasilkan kurang dari nilai 0,05 yaitu 0,008. Ini berarti konflik kerja (X2) memiliki pengaruh yang positif juga signifikan pada stres kerja (Y1). Hipotesis ketiga hubungan beban kerja (X1) dengan kinerja yang dihasilkan karyawan (Y2) menunjukkan koefisien parameter 0,044 serta P-Value yang dihasilkan lebih besar dari nilai 0,05 yaitu 0,772. Ini menunjukkan beban kerja (X1) memiliki pengaruh positif akan tetapi tidak signifikan pada kinerja yang dihasilkan oleh karyawan (Y2). Hipotesis keempat antara konflik kerja (X2) pada kinerja dari karyawan (Y2) menunjukkan nilai dari koefisien parameter 0,514 dengan P-Value kurang dari nilai 0,05 yaitu 0,002. Ini berarti menunjukkan konflik kerja (X2) memiliki pengaruh positif juga signifikan pada kinerja yang dihasilkan karyawan (Y2). Hipotesa kelima hubungan stres pada pekerjaan (Y1) dengan kinerja yang dihasilkan karyawan (Y2) menunjukkan koefisien parameter -0,187 serta P-Value lebih dari nilai 0,05 yaitu dengan nilai 0,240. Ini artinya stres pada pekerjaan (Y1) memiliki pengaruh yang negatif akan tetapi tidak signifikan pada kinerja yang dihasilkan karyawan (Y2).

Perhitungan analisis mediasi dilaksanakan dengan cara membandingkan antara *Total Effect* (TE) dan *Direct Effect* (DE), berdasarkan ketentuan apabila $TE > DE$ maka artinya telah terjadi efek mediasi dari variabel intervening dan apabila $TE \leq DE$ maka artinya tidak terjadi efek mediasi. Tabel.4 menjelaskan bahwa stres kerja sebagai variabel intervening tidak berperan atau tidak terjadi efek mediasi dalam hubungan beban dalam pekerjaan pada kinerja dari karyawan, dan hubungan konflik kerja pada kinerja yang dihasilkan oleh karyawan karena nilai koefisien $TE \leq DE$. Tabel.3 juga memiliki makna adanya pengaruh secara tidak langsung antara variabel beban pekerjaan pada kinerja yang dihasilkan oleh

karyawan melalui stres pada pekerjaan sebesar $-0,014$ dengan *P-value* $0,727$, dapat dikatakan berpengaruh negatif dan tidak signifikan. Pengaruh yang tidak langsung pada hubungan konflik kerja pada kinerja yang dihasilkan oleh karyawan melalui stres pada pekerjaan sebesar $-0,09$ dengan *P-value* $0,286$, dapat dikatakan berpengaruh negatif tidak signifikan.

Tabel 4. Hasil Analisis Mediasi

Variabel	<i>Direct Effect</i>		<i>Total Effect</i>		<i>Indirect Effect</i>		Keterangan
	Koef	P Value	Koef	P Value	Koef	P Value	
Beban kerja (X1)- Kinerja karyawan (Y2)	0,044	0,772	0,030	0,850	-0,014	0,727	Intervening tidak berperan
Konflik kerja (X2) – Kinerja karyawan (Y2)	0,514	0,002	0,423	0,002	-0,09	0,286	Intervening tidak berperan

Pembahasan Hasil Penelitian

Pengaruh Beban Kerja (X1) pada Stres Kerja (Y1)

Berdasarkan analisis statistik yang telah dilakukan pada pengaruh beban dalam pekerjaan (X1) pada stres kerja (Y1) diperoleh koefisien sebesar $0,075$ sehingga dapat diartikan jika pengaruhnya positif dengan *P Value* $> 0,05$, yaitu $0,641$ yang artinya pengaruh tersebut tidak signifikan. Berdasarkan hal tersebut maka beban pekerjaan memiliki pengaruh positif akan tetapi tidak signifikan pada stres kerja (Y1), artinya jika beban pekerjaan yang harus diterima oleh karyawan meningkat maka akan stres kerja yang harus dihadapi oleh karyawan juga akan semakin meningkat, akan tetapi pengaruh yang dimiliki tidak signifikan.

Kesimpulan studi ini sejalan dengan pendapat yang diungkapkan oleh Ekawarna (2019) yang merujuk pada pendapat Trivellasa (2013) yang menyebutkan ada banyak sumber stres seperti lingkungan fisik, beban kerja, kemajuan karier, gaya manajemen, hubungan kerja, dukungan organisasi, pekerjaan itu sendiri, imbalan, keamanan kerja, otonomi pekerjaan, konflik peran, ambiguitas dan lain-lain. Hasil studi ini juga dikuatkan oleh penelitian dari Wibowo & Mustofa (2018) dengan karyawan PT Indoraya Internasional di Yogyakarta sebagai sampel, responden berjumlah 100 orang yang menunjukkan pengaruh positif antara beban pekerjaan pada stres kerja dari karyawan.

Pengaruh Konflik Kerja (X2) pada Stres Kerja (Y1)

Analisis statistik yang telah dilakukan menghasilkan pengaruh variabel konflik kerja (X2) pada stres kerja (Y1) diperoleh koefisien sebesar $0,483$, artinya pengaruh yang dimiliki positif dengan *P Value* bernilai kurang dari $0,05$ yaitu $0,008$, ini mengandung arti pengaruhnya signifikan. Berdasarkan hal tersebut maka variabel Konflik Kerja (X2)

berpengaruh positif juga signifikan pada stres dalam pekerjaan (Y1), artinya semakin tinggi konflik kerja karyawan maka stres kerja yang harus dihadapi oleh karyawan juga akan semakin tinggi.

Pendapat dari Ekawarna (2019) mendukung hasil studi ini, pendapat tersebut menyatakan bahwa konflik yang tidak segera dipecahkan dapat memicu stres, serta dapat mengakibatkan bentuk konflik yang lebih ekstrem dan dikenal sebagai perundungan yang ada di tempat kerja. Hasil ini juga dikuatkan oleh hasil penelitian Anuari et al. (2017) pada karyawan yang berada di Kantor Pusat dari PT Pelabuhan Indonesia Tiga dengan jumlah sampel sebanyak 80 karyawan yang menunjukkan konflik kerja mempunyai pengaruh positif pada stres kerja karyawan. Kesimpulan serupa dibuktikan oleh penelitian dari Wibowo & Mustofa (2018); juga Kapitan & Dewi (2019) telah membuktikan adanya hubungan positif konflik kerja pada stres dalam pekerjaan.

Pengaruh Beban Kerja (X1) pada Kinerja Karyawan (Y2)

Analisis statistik yang sudah dilakukan pada hubungan variabel beban pekerjaan (X1) pada kinerja yang dihasilkan karyawan (Y2) diperoleh koefisien senilai 0,044 yang dapat diartikan bahwa pengaruhnya positif dengan $P \text{ Value} > 0,05$ yaitu 0,772 yang artinya pengaruh tersebut tidak signifikan. Berdasarkan hal tersebut maka variabel beban pekerjaan (X1) mempunyai pengaruh positif akan tetapi tidak signifikan pada variabel kinerja yang dihasilkan karyawan (Y2), yang dapat diberi arti bahwa jika beban kerja yang harus ditanggung oleh karyawan semakin meningkat maka akan meningkat juga kinerja karyawan akan tetapi pengaruh yang dimiliki tidak signifikan.

Penelitian ini menghasilkan kesimpulan yang tidak senada dengan pendapat yang telah diungkap oleh Ekawarna (2019) yang menjelaskan tuntutan tugas yang menjadi stressor utama adalah *overload*. *Overload* terjadi ketika seorang memiliki banyak pekerjaan dibandingkan dengan kemampuan untuk menanganinya. *Overload* dapat berupa kuantitatif (orang yang memiliki terlalu banyak tugas, namun terlalu sedikit waktu untuk melakukannya) atau kualitatif (dia tidak memiliki kemampuan untuk melakukan pekerjaan). Setiap orang pada dasarnya tidak menginginkan kelebihan atau kekurangan beban kerja, karena berhubungan dengan kinerja. Penelitian ini juga menghasilkan kesimpulan yang tak sejalan dengan penelitian yang telah dilaksanakan oleh Pandey (2020) yang meneliti karyawan bank komersial di Kathmandu, Nepal. Sampel penelitian ini berjumlah 200 responden. Kesimpulan yang diperoleh adalah beban kerja berlebih telah terbukti mempunyai pengaruh yang negatif pada kinerja yang dihasilkan oleh karyawan.

Keadaan ini terjadi karena berdasarkan *bell curve theory* mengatakan bahwa ada beberapa karakter individu yang ketika beban kerjanya semakin tinggi maka kinerjanya juga semakin tinggi. Hasil analisis deskriptif variabel beban kerja menggambarkan beban kerja yang dialami oleh karyawan Palang Merah Indonesia Kota Yogyakarta cukup tinggi, hal tersebut terlihat dari 39 jawaban responden yang setuju dengan adanya tuntunan untuk mempelajari informasi baru, 32 jawaban responden yang setuju bahwa karyawan melaksanakan pekerjaan lebih diluar tanggung jawab perannya dalam pekerjaan dan 38 jawaban responden yang setuju dengan adanya tuntunan untuk mempelajari ilmu baru. Berdasarkan uraian penjelasan diatas maka diperoleh sebuah fakta bahwa apabila beban pekerjaan yang ditanggung oleh karyawan mengalami peningkatan maka kinerja dari karyawan juga akan mengalami peningkatan.

Pengaruh Konflik Kerja (X2) pada Kinerja Karyawan (Y2)

Berdasarkan analisis statistik dari pengaruh variabel konflik kerja (X2) pada kinerja yang dihasilkan oleh karyawan (Y2) diperoleh koefisien sebesar 0,514 yang dapat diartikan bahawa pengaruhnya positif dengan *P Value* kurang dari nilai 0,05 yaitu 0,002 yang artinya pengaruh tersebut signifikan. Berdasarkan hal tersebut maka variabel konflik kerja berpengaruh positif juga signifikan pada variabel kinerja yang dihasilkan oleh karyawan (Y2), ini artinya apabila bertambah tinggi konflik kerja yang dirasakan karyawan maka kinerja yang dihasilkan juga akan bertambah tinggi.

Penelitian ini menemukan hasil yang tidak sejalan dengan pendapat Puspita (2018) yang menyebutkan bahwa konflik harus dihadapi dan dikelola secara bijak terutama jika ia terjadi di lingkungan kerja. Hal itu dapat merugikan organisasi seperti menurunkan semangat karyawan, kinerja individu atau kelompok, dan bahkan dapat menurunkan produktivitas lembaga. Penelitian ini juga berlawanan dengan kesimpulan hasil penelitian yang telah dilaksanakan Fatikhin et al. (2017) dengan menjadikan karyawan PT BRI Cabang Soekarno Hatta Malang sebagai responden berjumlah 45 orang karyawan, penelitian tersebut berhasil menemukan bahwa konflik kerja mempunyai pengaruh negatif pada kinerja yang dihasilkan karyawan.

Keadaan ini terjadi karena berdasarkan *bell curve theory* mengatakan bahwa ada beberapa karakter individu yang apabila konflik kerja yang dihadapi semakin bertambah tinggi maka kinerja dari karyawan atau individu tersebut semakin tinggi juga. Analisis deskriptif pada variabel konflik kerja menggambarkan konflik kerja yang ada pada karyawan Palang Merah Indonesia Kota Yogyakarta cukup tinggi, hal tersebut terlihat dari 30 jawaban

responden yang setuju dengan adanya pekerjaan yang menumpuk dengan batas waktu penyelesaian yang hampir bersamaan, 45 jawaban responden yang sangat setuju dengan adanya ketergantungan antar bidang yang satu dengan yang lainnya, dan 8 responden yang sangat setuju dengan adanya rasa takut melakukan kesalahan baru yang akan membuat bidangnya kerepotan. Berdasarkan penjelasan diatas maka penelitian ini menghasilkan sebuah fakta bahwa jika konflik kerja yang dialami bertambah tinggi akan dapat menghasilkan kinerja yang tinggi dari karyawan tersebut.

Pengaruh Stres Kerja (Y1) pada Kinerja Karyawan (Y2)

Analisis statistik yang dihasilkan dari pengaruh variabel Stres Kerja (Y1) pada Kinerja yang dihasilkan oleh Karyawan (Y2) diperoleh koefisien sebesar -0,187 yang dapat diartikan bahwa pengaruhnya negatif dengan *P Value* >0,05 yaitu 0,240 yang artinya pengaruhnya tidak signifikan. Berdasarkan hal tersebut maka stres dalam pekerjaan (Y1) mempunyai pengaruh negatif tetapi tidak signifikan pada kinerja yang dihasilkan karyawan (Y2), artinya saat stres dalam pekerjaan yang dialami karyawan semakin mengalami peningkatan maka kinerja yang dihasilkan oleh karyawan juga akan menurun, akan tetapi pengaruh yang dimiliki tidak signifikan.

Penelitian ini menemukan hasil yang sejalan dengan pendapat Ekawarna, (2019) yang mengatakan bahwa untuk bertahan hidup, menjadi sukses dan efektif, organisasi harus waspada terhadap masalah stres potensial yang mungkin ada dan berdampak buruk terhadap kinerja, produktivitas dan kesejahteraan tenaga kerjanya. Senada dengan hasil penelitian ini, Hafidhah & Martono (2019) telah melaksanakan penelitian pada pegawai PDAM Tirta Moedal Kota Semarang menggunakan populasi sebanyak 482 pegawai, teknik *proporsional random sampling* digunakan untuk mengambil sampel sehingga jumlah sampelnya 83 pegawai. Penelitian tersebut telah menemukan bukti bahwa stres kerja memberikan pengaruh negatif terhadap kinerja pegawai.

Pengaruh Beban Kerja (X1) pada Kinerja Karyawan (Y2) melalui mediator Stres Kerja (Y1)

Berdasarkan hasil analisis mediasi diperoleh nilai *Total Effect* (TE) lebih kecil dari *Direct Effect* (DE), yaitu $0,030 \leq 0,044$. Hal ini berarti bahwa hadirnya stres kerja sebagai variabel mediasi tidak memberikan efek mediasi atau dampak pada hubungan beban pekerjaan pada kinerja dari karyawan. Hasil studi ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Utami et al. (2020) yang menemukan bahwa stres kerja sebagai variabel

mediasi berpengaruh pada hubungan variabel beban kerja terhadap kinerja pegawai Balai Besar Teknik Kesehatan Lingkungan dan Pengendalian Penyakit (BBTKLPP) yang merupakan Unit Pelaksana Teknis Kementerian Daerah Istimewa Yogyakarta.

Pengaruh Konflik Kerja (X2) pada Kinerja Karyawan (Y2) melalui mediator Stres Kerja (Y1)

Berdasarkan hasil analisis mediasi diperoleh nilai *Total Effect* (TE) lebih kecil dari *Direct Effect* (DE), yaitu $0,423 \leq 0,514$. Hal ini berarti bahwa hadirnya stres kerja sebagai variabel mediasi tidak memberikan efek mediasi atau dampak pada hubungan konflik kerja pada kinerja dari karyawan. Hasil studi ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Faozen (2020) yang menemukan bahwa stres kerja sebagai variabel mediasi berpengaruh pada hubungan variabel konflik kerja terhadap kinerja karyawan hotel di Jember.

KESIMPULAN

Faktor penting yang dapat menentukan kemajuan suatu organisasi, salah satunya adalah kinerja karyawan. Kami berusaha untuk menginvestigasi kinerja karyawan berdasarkan tiga faktor mencakup beban pekerjaan, konflik kerja, dan stres dalam pekerjaan. Hasil yang diperoleh beban kerja tidak berpengaruh terhadap stres kerja, konflik kerja berpengaruh positif signifikan terhadap stres kerja, beban pekerjaan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, konflik kerja berpengaruh positif signifikan pada kinerja karyawan dan stres kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Hasil studi ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk pihak-pihak terkait dalam meningkatkan kinerja karyawan. Untuk meminimalisir terjadinya stres kerja maka perlu adanya penurunan beban kerja, meskipun dampaknya tidak signifikan tetapi beban kerja memiliki potensi meningkatkan stres kerja. Hal tersebut dapat dilakukan dengan pemberian fasilitas seperti *smartphone* dan internet yang mempermudah karyawan dalam mengakses informasi-informasi baru. Untuk menurunkan tingkat stres maka perlu menurunkan tensi konflik dalam organisasi dengan cara memastikan manajemen pekerjaan pada setiap bidang berjalan dengan baik, karena ada ketergantungan antar bidang sehingga kelancaran pekerjaan dalam organisasi sangat bergantung pada manajemen pekerjaan setiap bidang. Dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan maka dapat dilakukan dengan meningkatkan beban kerjanya, meskipun tidak signifikan tetapi beban kerja dapat memberikan sumbangan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Upaya tersebut dapat

dilakukan dengan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan untuk membantu karyawan memperoleh ilmu-ilmu baru yang dibutuhkan. Berbeda dengan kebanyakan organisasi, PMI Kota Yogyakarta perlu meningkatkan konflik kerja supaya kinerja karyawannya juga semakin meningkat. Ini dapat dilakukan dengan cara pemberian kebijakan yang lebih efektif dan efisien terkait anggaran belanja supaya dapat memunculkan ide-ide kreatif dari karyawan sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan. Diperlukan upaya untuk menurunkan tingkat stres kerja yang dialami karyawan agar kinerjanya meningkat, hal tersebut dilakukan dengan cara mengadakan olahraga dan rekreasi supaya dapat mengurangi ketegangan karyawan saat bekerja. Meskipun dampaknya tidak signifikan, tetapi cara tersebut dapat memberikan sumbangan dalam upaya peningkatan kinerja karyawan. Studi ini hanya menggunakan empat variabel sehingga masih sangat mungkin untuk dikembangkan lagi. Bagi peneliti selanjutnya, terdapat beberapa faktor lain yang masih dapat dipakai untuk menganalisis pengaruhnya terhadap kinerja dari karyawan seperti lingkungan kerja, motivasi kerja, budaya organisasi dan faktor lainnya. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan pada lingkup populasi dengan karakteristik yang berbeda, sehingga studi ini dapat menjadi pelengkap pada penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. M. (2014). *Manajemen dan evaluasi kinerja karyawan* (B. R. Hakim (ed.)). Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Adi, S. T., Aju, B. I., & Ayu, B. I. (2018). Effect of competence, leader-member exchange and teamwork on work discipline, job stress and their impact on employee performance of construction company in East Java, Indonesia. *Russian Journal Of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 2, 67–78. <https://doi.org/https://doi.org/10.18551/rjoas.2018-02.08>
- Anuari, R., Utami, H. N., & Prasetya, A. (2017). Pengaruh konflik kerja terhadap stres kerja dan motivasi kerja serta dampaknya terhadap komitmen organisasional (Studi pada karyawan PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Kantor Pusat). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 42(1), 102–109. <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/1662>
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur penelitian (suatu pendekatan praktik)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asih, G. Y., Widhiastuti, H., & Dewi, R. (2018). *Stres kerja*. Semarang: Semarang University Press.
- Ayu, I. D., & Putu Sayorini, P. (2020). The effects of communication , competency and workload on employee performance in Hotel Puri Saron , Seminyak , Kuta , Bali. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR)*, 4(6), 29–37. www.ajhssr.com

- Cahyani, M. M., & Dewi, A. A.. (2021). The effect of work family, job insecurity, and job stress on female employee performance at Finns Beach Club. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR)*, 5(2), 337–346. www.ajhssr.com
- Chandra, R. (2017). Pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT . Mega Auto Central Finance Cabang di Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 6(1), 670–678. <http://jurnal.unsam.ac.id/index.php/jmk/article/view/214>
- Ekawarna. (2019). *Manajemen konflik dan stres*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Fatikhin, F., Hamid, D., & Mukzam, M. D. (2017). Pengaruh konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan (Studi pada karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Soekarno Hatta Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 47(1), 172–180. <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/1831>
- Faozen, F. (2020). Pengaruh konflik kerja terhadap stress kerja dan dampaknya pada motivasi kerja serta kinerja karyawan hotel di Jember. *Jurnal Pariwisata*, 3(1), 52–60. <http://unmuhjember.ac.id/index.php/wisata>
- Hafidhah, R. N., & Martono, S. (2019). The effect of perceived organizational support , job stress, and organizational culture on job performance. *Management Analysis Journal*, 8(2), 177–187. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj/article/view/25979>
- Harini, S., Sudarajati, & Kartiwi, N. (2018). Workload , work environment and employee performance of housekeeping. *International Journal of Latest Engineering and Management Research (IJLEMR)*, 03(10), 15–22. <http://www.ijlemr.com>
- Hendra, P. N., & Made, S. (2019). Effect of work-family conflict, job stress and organizational commitment of employee performance on government employees in the DPRD Secretariat of Bali Province, Indonesia. *Russian Journal Of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 5(89), 187–197. <https://doi.org/10.18551/rjoas.2019-05.23>
- Heryati, A. (2016). Pengaruh kompensasi dan beban kerja terhadap loyalitas karyawan di Departemen Operasi PT Pupuk Sriwidjaja Palembang. *Jurnal Ecoment Global*, 1(2), 56–75. <http://ejournal.uigm.ac.id/index.php/EG/article/view/204>
- Irwansyah, I., Paminto, A., Ulfah, Y., Ikbal, M., & Darma, D. C. (2021). Family business background and entrepreneurship friendly environment at university on students intention to start-up new business. *Humanities & Social Sciences Reviews*, 9(2), 129-140. <https://doi.org/10.18510/hssr.2021.9213>
- Jannah, A., Erwindarti, S., Wardani, R., Ideal, S., & Putri, A. (2020). The effect of competence, organizational culture, and work conflict on employee performance of the national amil zakat agency in Dharmasraya Regency. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 5(3), 869–875. www.ijisrt.com
- Kapitan, A., & Dewi, A. A.. (2019). Pengaruh konflik kerja, kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap stres kerja pegawai PD Pasar Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen*, 8(5), 3220–3246. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2019.v08.i05.p23>
- Kasmir, K. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

- Kiprawi, W. S., Arabi, A., Ismawi, N., & Darma, D. C. (2020). Relationship between organizational commitment and job performance among the employees at Telekom Malaysia Berhad Miri. *Journal of Sustainable Management Studies*, 1(1), 11-18. <https://majmuah.com/journal/index.php/jsms/article/view/68>
- Lestari, D., Tricahyadinata, I., Rahmawati, R., Darma, D. C., Maria, S., & Heksarini, A. (2021). The concept of work-life balance and practical application for customer services of bank. *Jurnal Minds: Manajemen Ide dan Inspirasi*, 8(1), 155-174. <https://doi.org/10.24252/minds.v8i1.21121>
- Mangkunegara, A. A.. (2020). *Evaluasi kinerja SDM*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Mangkunegara, A. A.. (2020). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Neviyani, & Novi W, R.. (2020). Peran motivasi dalam mempengaruhi quality of work life pada kinerja karyawan. *Jurnal Efisiensi* -, 17, 55-62. <https://journal.uny.ac.id/index.php/efisiensi/article/view/30440>
- Nurjaman, K. (2014). *Manajemen personalia*. Bandung: Pustaka Setia.
- Pandey, D. L. (2020). Work stress and employee performance: an assessment of impact of work stress. *International Research Journal of Human Resource and Social Sciences*, 7(5), 123-135. www.aarf.asia
- Purnomo, R. A. (2017). *Analisis statistik ekonomi dan bisnis dengan SPSS untuk mahasiswa, dosen dan praktisi*. Ponorogo: Wade Group.
- Puspita, W. (2018). *Manajemen konflik (Suatu pendekatan psikologi, komunikasi, dan pendidikan)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Rino, V. A. (2020). *Beban kerja dan stres kerja*. Pasuruan: Penerbit Qiara Media.
- Saleh, S. Y., Kirana, K. C., & Herawati, J. (2021). Pengaruh stres kerja, kompensasi, serta lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Instalasi Pengolahan Air Limbah Sewon. *JIMEA / Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(1), 324-332. <http://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/722>
- Shalahuddin, Wiyono, G., & Lukitaningsih, A. (2020). Analisis impresi kepemimpinan partisipatif dan kompensasi terhadap kinerja berbasis kepuasan kerja karyawan. *Jurnal Efisiensi* -, 17(2), 96-109. <https://journal.uny.ac.id/index.php/efisiensi/article/view/31688/pdf>
- Siagian, S. P. (2014). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suarthana, J. H., & Riana, I. G. (2016). The effect of psychological contract breach and workload on intention to leave: mediating role of job stress. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 219, 717-723. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.056>
- Sugiyono, S. (2019). *Metode penelitian kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suparman, Herlina, N., Z., Kusdiana, A., Al-dhubaibi, A. A., & Isa, A. M. (2020). Exploring

mediating role of employee stress: the relationship of work overload, work conflict and role ambiguity with absenteeism. *Journal Of Security And Sustainability Issues*, 10(2), 821–834. [https://doi.org/http://doi.org/10.9770/jssi.2020.10.2\(35\)](https://doi.org/http://doi.org/10.9770/jssi.2020.10.2(35))

Tarwaka. (2014). *Ergonomi industri: dasar-dasar pengetahuan ergonomi dan aplikasi di tempat kerja*. Bandung: Harapan Press.

Utami, D. A., Kirana, K. C., & Wiyono, G. (2020). Analisis kinerja pegawai terdampak lingkungan kerja non fisik dan beban kerja melalui stres kerja (Studi Pada UPT Kementerian Kesehatan DIY). *Jurnal Bingkai Ekonomi*, 5(2), 1–15. <http://itbsemarang.ac.id/jbe/index.php/jbe33>

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). *ECo-Buss*, 1(41), 28–36. <https://doi.org/10.32877/eb.v1i1.29>

Wijono, S. (2015). *Psikologi industri dan organisasi (Dalam suatu bidang gerak psikologi sumberdaya manusia)*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.

Wiyono, G. (2020). *Merancang penelitian bisnis dengan alat analisis SPSS 25 & SMARTPLS 3.2.8*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Zainal, V. R., Ramly, H. M., Mutis, T., & Arafah, W. (2015). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan dari teori ke praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Zainurossalamia, S., Tricahyadinata, I., Robiansyah, R., Darma, D. C., & Achmad, G. N. (2021). Storytelling marketing, content marketing, and social media marketing on the purchasing decision. *BIRCI-Journal: Humanities and Social Sciences*, 4(3), 3836–3842. <https://doi.org/10.33258/birci.v4i3.2150>

Zarkasyi, M. R., Kurniawan, D. A., & Darma, D. C. (2021). Urgency of “halal tourism”: religiosity, awareness, and interest from stakeholders. *Journal of Environmental Management and Tourism*, 4(52): 968 - 976. [https://doi.org/10.14505/jemt.v12.4\(52\).11](https://doi.org/10.14505/jemt.v12.4(52).11)

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami perlu mengapresiasi kepada pihak-pihak yang telah mendukung jalannya studi ini, yakni: Palang Merah Indonesia Kota Yogyakarta, Jurusan Administrasi Perkantoran Universitas Negeri Yogyakarta, dan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa yang telah memberikan izin formal.

PROFIL PENULIS

Risa Umami Danarsih, Mahasiswa Magister Manajemen, Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa dengan konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia.

Gendro Wiyono, Dosen Magister Manajemen, Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa.

Kusuma Chandra Kirana, Dosen Magister Manajemen, Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa, Akun SCOPUS ID : 57200217084, Akun ORCID iD : <https://orcid.org/0000-0002-3312-550X>, Google Scholar :

<https://scholar.google.com/citations?hl=id&user=DWLUJIUAAA>, dan Akun SINTA ID : 597686