



## Pilihan Manajemen Konflik terhadap Stres Kerja

Rizka Maulinda Aftikasari <sup>1</sup>✉

<sup>1</sup>Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

### Info Artikel

*Sejarah Artikel:*

Diterima 8 September

2020

Disetujui 30 Desember

2020

Dipublikasikan 31

Januari 2021

*Keywords:*

*Work Conflict, Conflict Management, Work Stress*

*DOI:*

<https://doi.org/10.15294/higeia/v5i1/39529>

### Abstrak

Studi pendahuluan terhadap 15 pekerja diketahui 66,7% pekerja mengalami stres kerja sedang dan 33,3% pekerja mengalami stres kerja berat. Konflik dapat menyebabkan stres, sehingga dibutuhkan manajemen konflik. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh manajemen konflik integrasi, menurut, dominasi, menghindar, kompromi terhadap stres kerja. Jenis penelitian kuantitatif, metode observasional analitik, desain *cross sectional*. Penelitian dilakukan di PT. Nada Surya Tunggal Kabupaten Semarang pada bulan Mei-Juni 2020. Populasi 164 pekerja dengan besar sampel 70 pekerja. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Analisis data secara univariat, bivariat, dan multivariat. Analisis bivariat menggunakan *chi square* dan multivariat menggunakan regresi logistik. Hasil penelitian menunjukkan manajemen konflik integrasi ( $p=0,010$ ), manajemen konflik dominasi ( $p=0,006$ ), manajemen konflik menurut ( $p=0,008$ ), manajemen konflik kompromi ( $p=0,015$ ) berpengaruh terhadap stres kerja, sedangkan manajemen konflik menghindar ( $p=0,344$ ) tidak berpengaruh terhadap stres kerja. Hasil uji multivariat menunjukkan manajemen konflik dominasi paling berpengaruh terhadap stres kerja ( $p=0,002$ ). Simpulan penelitian yaitu manajemen konflik integrasi, menurut, dominasi, dan kompromi berpengaruh terhadap stres kerja.

### Abstract

*A preliminary study of 15 workers found that 66,7% workers experienced moderate work stress and 33,3% severe work stress. Conflict can cause stress, so conflict management was needed. The purpose of this research was to determine effect of integrating, obliging, dominating, avoiding, compromising conflict management toward work stress. The type of research was quantitative, analytic observational method, cross sectional design. This research conducted at PT. Nada Surya Tunggal Semarang Regency on May-June 2020. The population were 164 workers with sample size 70 workers. The instrument used was questionnaire. Data analysis were univariate, bivariate, and multivariate. Bivariate analysis used chi square and multivariate analysis used logistic regression. The results showed integrating conflict management ( $p=0,010$ ), dominating conflict management ( $p=0,006$ ), obliging conflict management ( $p=0,008$ ), compromising conflict management ( $p=0,015$ ) affect work stress, while avoiding conflict management ( $p=0,344$ ) did not affect work stress. Multivariate analysis showed that conflict management dominating was the most influential toward work stress ( $p=0,002$ ). Conclusion this research were integrating, obliging, dominating, and compromising conflict management affect work stress.*

© 2021 Universitas Negeri Semarang

✉ Alamat korespondensi:

Gedung F5 Lantai 2 FIK Unnes

Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang, 50229

E-mail: [aftikasarimaulindarizka@gmail.com](mailto:aftikasarimaulindarizka@gmail.com)

p ISSN 1475-362846

e ISSN 1475-222656

## PENDAHULUAN

Stres kerja adalah respon negatif nonspesifik dari tubuh ketika mencoba memenuhi tuntutan di tempat kerja (Yeboah, 2014). Stres kerja tidak hanya memengaruhi pekerja, tetapi juga memengaruhi perusahaan karena stres kerja menyebabkan perusahaan mengeluarkan biaya untuk pemulihan kesehatan. Tingkat stres kerja yang tinggi dapat menjadi faktor pendukung terjadinya kecelakaan kerja, penyakit akibat kerja, kelelahan, kegelisahan, depresi, penyakit kardiovaskular, dan gangguan muskuloskeletal (ILO, 2016). Pekerja yang mengalami stres kerja memiliki kemungkinan lebih tinggi untuk menjadi kurang produktif (Arshadi, 2013). Penyebab stres kerja salah satunya adalah konflik interpersonal, yang terdiri dari isolasi sosial atau fisik, konflik dengan atasan atau rekan kerja, pengawasan tidak mendukung, hubungan yang buruk antar pekerja (ILO, 2016).

Stres kerja masih menjadi tren di berbagai negara. Negara Amerika 12% hingga 16% pekerjaannya merasa bekerja di bawah tekanan, 13% hingga 19% kurang tidur karena kekhawatiran tentang pekerjaan, di Argentina 26,7% pekerja melaporkan merasakan beban mental karena pekerjaan (ILO, 2016). Hasil Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) tahun 2013 menunjukkan bahwa 6% penduduk Indonesia yang berusia  $\geq 15$  tahun menderita gangguan mental emosional, di Jawa Tengah prevalensinya mencapai 4,7%. Kemudian terjadi peningkatan pada tahun 2018 yaitu 9,8% penduduk Indonesia dan 7,7% penduduk Jawa Tengah mengalami gangguan mental emosional (Kemenkes, 2018). Berdasarkan penelitian Prihatiningsih (2019) 53,5% responden mengalami gangguan mental emosional dan paling banyak penyebabnya karena masalah dengan teman atau rekan (27%). Pekerja industri tekstil di Indonesia mengalami stres kerja, kecemasan, dan depresi yang tinggi (Ratanasiripong, 2016).

Menurut Kazimoto (2013), konflik kerja merupakan salah satu tolak ukur daya

persaingan, umumnya dianggap sebagai ketidaksepakatan minat atau ide dengan orang lain yang mendorong untuk bersaing mendapatkan posisi yang lebih tinggi. Konflik kerja melibatkan kepercayaan di masing-masing pihak bahwa pihak lain akan menggagalkan kepentingannya. Konflik kerja pasti terjadi di tempat kerja dan tidak dapat dihindari dalam hubungan kerja karena setiap orang memiliki pandangan, pendapat, dan latar belakang yang berbeda (Longe, 2015). Berdasarkan penelitian Anuari (2017) konflik kerja berpengaruh terhadap stres kerja. Konflik terjadi karena perbedaan karakteristik individu dalam sebuah interaksi. Supaya konflik kerja tidak berkembang menjadi masalah yang lebih besar, maka perlu adanya manajemen konflik (Kazimoto, 2013).

Manajemen konflik adalah metode untuk menangani keluhan atau perselisihan sehingga dapat menemukan alternatif jalan tengah untuk pengambilan keputusan (Longe, 2015). Pada manajemen konflik terdapat beberapa gaya, yaitu manajemen konflik integrasi (*integrating*) atau kolaborasi (*collaborating*), manajemen konflik menurut (*obliging*) atau akomodasi (*accommodating*), manajemen konflik dominasi (*dominating*) atau kompetisi (*competing*), manajemen konflik menghindar (*avoiding*), dan manajemen konflik kompromi (*compromising*). Gaya manajemen konflik diperlukan sebagai upaya perbaikan hubungan untuk penyelesaian konflik (Wartini, 2015). Penelitian terhadap 130 pekerja ditemukan hasil bahwa manajemen konflik yang paling sering digunakan adalah manajemen konflik kompromi (*compromising*) (27,7%), kompetisi (*competing*) (26,2%), menghindar (*avoiding*) (23,1%), akomodasi (*accommodating*) (18,5%), dan yang paling jarang digunakan adalah manajemen konflik kolaborasi (*collaborating*) (4,6%) (Iglesiasa, 2012).

PT. Nada Surya Tunggal Kabupaten Semarang merupakan perusahaan tekstil yang memproduksi handuk, berdiri sejak tahun 2010. PT. Nada Surya Tunggal Kabupaten Semarang merupakan perusahaan padat karya yang dulunya adalah PT. Kanaristex. PT. Kanaristex

mengalami bangkrut pada tahun 2009 yang mengakibatkan seluruh pekerjanya diputus hubungan kerja tanpa diberikan pesangon, setelah itu perusahaan tersebut diakuisisi serta diubah menjadi PT. Nada Surya Tunggal. Berdasarkan hasil studi pendahuluan diketahui bahwa pekerja operator bagian produksi memiliki risiko stres kerja yang tinggi karena pekerjaan yang monoton dengan duduk atau berdiri terus-menerus, kurangnya dukungan sosial, dan hubungan interpersonal yang kurang baik. Selain itu, pada pekerja operator bagian produksi sering terjadi keluar masuknya karyawan, rata-rata setiap 2 tahun.

Berdasarkan studi pendahuluan terhadap 15 pekerja operator bagian produksi diketahui bahwa 10 pekerja (66,7%) mengalami stres kerja sedang dan 5 pekerja (33,3%) mengalami stres kerja berat, dengan 6 pekerja (40%) menggunakan manajemen konflik integrasi (*integrating*), 1 pekerja (6,7%) menggunakan manajemen konflik menurut (*obliging*), 2 pekerja (13,4%) menggunakan manajemen konflik menghindar (*avoiding*), dan 6 pekerja (40%) menggunakan manajemen konflik kompromi (*compromising*). Hasil wawancara dengan HRD menunjukkan bahwa manajemen konflik yang sering digunakan di PT. Nada Surya Tunggal Kabupaten Semarang adalah manajemen konflik integrasi (*integrating*) dan kompromi (*compromising*), dimana kedua manajemen konflik tersebut merupakan manajemen konflik yang dilakukan dengan cara diskusi yang alternatif pemecahan masalahnya memenuhi sepenuhnya kepuasan ataupun hanya sebagian kepuasan pihak yang berkonflik.

Berdasarkan hasil penelitian Tabassi (2017) tidak ada hubungan antara manajemen konflik gaya akomodasi (*accommodating*) dengan koordinasi tim dan kinerja tim, tidak ada hubungan antara manajemen konflik gaya kompetitif (*competing*) dengan koordinasi tim dan kinerja tim, tidak ada hubungan antara manajemen konflik gaya kompromi (*compromising*) dengan koordinasi tim dan kinerja tim, ada hubungan antara manajemen konflik gaya menghindar (*avoiding*) dengan koordinasi tim dan kinerja tim, ada hubungan

antara manajemen konflik gaya kooperatif (*cooperating*) dengan koordinasi tim dan kinerja tim. Hal yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian mengenai pengaruh pilihan manajemen konflik terhadap stres kerja di PT. Nada Surya Tunggal Kabupaten Semarang belum pernah diteliti. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh manajemen konflik integrasi (*integrating*), menurut (*obliging*), dominasi (*dominating*), menghindar (*avoiding*), kompromi (*compromising*) terhadap stres kerja di PT. Nada Surya Tunggal Kabupaten Semarang.

## METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, metode observasional analitik dengan rancangan *cross sectional*. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah manajemen konflik integrasi (*integrating*), manajemen konflik menurut (*obliging*), manajemen konflik dominasi (*dominating*), manajemen konflik menghindar (*avoiding*), dan manajemen konflik kompromi (*compromising*). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah stres kerja. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh manajemen konflik integrasi (*integrating*), manajemen konflik menurut (*obliging*), manajemen konflik dominasi (*dominating*), manajemen konflik menghindar (*avoiding*), dan manajemen konflik kompromi (*compromising*) terhadap stres kerja.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pekerja operator bagian produksi di PT. Nada Surya Tunggal Kabupaten Semarang. Total populasi adalah 164 orang. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 70 pekerja dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* jenis *simple random sampling*. Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei hingga bulan Juni 2020.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini yaitu hasil dari kuesioner yang diberikan kepada sampel pekerja operator bagian produksi di PT. Nada Surya Tunggal Kabupaten Semarang tentang manajemen konflik integrasi (*integrating*), manajemen

konflik menurut (*obliging*), manajemen konflik dominasi (*dominating*), manajemen konflik menghindar (*avoiding*), manajemen konflik kompromi (*compromising*) dan stres kerja, sedangkan data sekunder didapatkan dari arsip atau dokumen PT. Nada Surya Tunggal Kabupaten Semarang, buku, laporan, jurnal, dan referensi lain yang berkaitan dengan tema penelitian.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner menggunakan skala *likert*. Kuesioner manajemen konflik integrasi (*integrating*), manajemen konflik menurut (*obliging*), manajemen konflik dominasi (*dominating*), manajemen konflik menghindar (*avoiding*), manajemen konflik kompromi (*compromising*) menggunakan skala *likert* 5 poin (skala 1=sangat tidak setuju, skala 2=tidak setuju, skala 3= kurang setuju, skala 4= setuju, skala 5=sangat setuju). Sedangkan kuesioner stres kerja menggunakan skala *likert* 7 poin (skala 1=tidak pernah, skala 2=jarang sekali, skala 3=jarang, skala 4=kadang-kadang, skala 5=sering, skala 6=sering kali, skala 7=selalu). Teknik pengambilan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara pengisian kuesioner oleh responden di PT. Nada Surya Tunggal Kabupaten Semarang.

Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis univariat, bivariat, dan multivariat. Analisis univariat dilakukan terhadap setiap variabel penelitian untuk menjelaskan karakteristik variabel yang diteliti. Analisis univariat hanya menggunakan frekuensi dan persentase dari setiap variabel. Analisis bivariat digunakan untuk melihat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji statistik yang digunakan adalah *Chi-square* karena sampel tidak berpasangan dengan skala pengukuran variabel kategorik. Derajat kepercayaan yang digunakan adalah 95% ( $\alpha = 0,05$ ). Jika *p-value* lebih kecil dari  $\alpha$  ( $p < 0,05$ ) maka terdapat pengaruh yang bermakna antara kedua variabel yang diteliti. Apabila *p-value* lebih besar dari  $\alpha$  ( $p > 0,05$ ) maka tidak terdapat pengaruh yang bermakna antara kedua variabel yang diteliti. Analisis nilai risiko menggunakan rasio prevalensi. Apabila nilai

rasio prevalensi=1 maka variabel bebas bersifat netral, rasio prevalensi>1 maka variabel bebas merupakan faktor risiko variabel terikat, dan rasio prevalensi<1 maka variabel bebas merupakan faktor protektif variabel terikat. Analisis multivariat dilakukan untuk mengetahui manajemen konflik yang paling besar pengaruhnya terhadap stres kerja. Uji statistik yang digunakan yaitu uji regresi logistik karena skala data variabel terikat adalah kategorik. Variabel yang dapat dianalisis pada analisis multivariat yaitu variabel yang memiliki *p-value*<0,25 setelah dilakukan analisis bivariat. Variabel bebas yang paling berpengaruh yaitu variabel yang memiliki *p-value* paling kecil atau nilai *Wald* paling besar pada langkah terakhir yang dilakukan dengan program SPSS 16.0 for Windows.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian yang dilakukan terhadap 70 pekerja operator bagian produksi di PT. Nada Surya Tunggal Kabupaten Semarang memiliki karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, masa kerja, dan departemen kerja. Pada penelitian ini terdapat 48 responden laki-laki (68,6%) dan 22 responden perempuan (31,4%). Distribusi responden berdasarkan usia yaitu, usia  $\leq 30$  tahun terdapat 30 pekerja dengan presentase 42,9%, rentang usia 31-40 tahun sebanyak 18 pekerja dengan presentase 25,7%, rentang usia 41-50 tahun sebanyak 9 pekerja dengan presentase 12,9%, rentang usia 51-60 tahun sebanyak 11 pekerja dengan presentase 15,7%, dan yang paling sedikit pada usia >60 tahun terdapat 2 pekerja dengan presentase 2,9%. Distribusi responden berdasarkan masa kerja yaitu, terdapat 21 pekerja (30%) dengan masa kerja 1-2 tahun, 12 pekerja (17,1%) dengan masa kerja 3-4 tahun, 7 pekerja (10%) dengan masa kerja 5-6 tahun, 13 pekerja (18,6%) dengan masa kerja 7-8 tahun, dan 17 pekerja (24,3%) dengan masa kerja 9-10 tahun. Distribusi responden berdasarkan departemen kerja yaitu pada departemen kerja *preparation* terdapat 19 pekerja dengan presentase 27,1%, departemen kerja *weaving*

terdapat 24 pekerja dengan presentase 34,3%, departemen kerja *dyeing* terdapat 17 pekerja dengan presentase 24,3%, dan departemen kerja *making up* terdapat 10 pekerja dengan presentase 14,3%.

Analisis univariat untuk pilihan manajemen konflik dapat dilihat pada tabel 1. Pada tabel 1. diketahui bahwa terdapat 20 pekerja (28,6%) menggunakan manajemen konflik integrasi (*integrating*) dan 50 pekerja (71,4%) tidak menggunakan manajemen konflik integrasi (*integrating*), 11 pekerja (15,7%) menggunakan manajemen konflik menurut (*obliging*) dan 59 pekerja (84,3%) tidak menggunakan manajemen konflik menurut (*obliging*), 14 pekerja (20%) menggunakan manajemen konflik dominasi (*dominating*) dan 56 pekerja (80%) tidak menggunakan manajemen konflik dominasi (*dominating*), 12 pekerja (17,1%) menggunakan manajemen konflik menghindar (*avoiding*) dan 58 pekerja (82,9%) tidak menggunakan manajemen konflik menghindar (*avoiding*), 13 pekerja (18,6%) menggunakan manajemen konflik kompromi (*compromising*) dan 57 pekerja (81,4%) tidak menggunakan manajemen konflik kompromi (*compromising*).

Menurut Wahjono (2010) manajemen konflik integrasi (*integrating*) merupakan gaya manajemen konflik dimana pihak yang berkonflik sangat berkeinginan untuk memuaskan sepenuhnya kepentingan dari semua pihak, manajemen konflik menurut (*obliging*) merupakan manajemen konflik yang dilakukan untuk memuaskan lawan konflik dengan meletakkan kepentingan lawan di atas kepentingan sendiri, manajemen konflik dominasi (*dominating*) merupakan manajemen konflik yang dilakukan dengan menggunakan kekuasaan yang dimiliki, hanya berusaha memenuhi tujuannya sendiri tanpa mempedulikan kebutuhan lawan konflik, manajemen konflik menghindar (*avoiding*) merupakan manajemen konflik yang dilakukan dengan cara menghindari orang-orang yang tidak sependapat dengan dirinya dan mengabaikan konflik seolah tidak terjadi konflik apapun yang melibatkan dirinya, manajemen

**Tabel 1.** Analisis Univariat Pilihan Manajemen Konflik

| Manajemen Konflik                                  | Frekuensi |       | Presentase(%) |       |
|--|-----------|-------|---------------|-------|
|  | Ya        | Tidak | Ya            | Tidak |
| Manajemen konflik integrasi ( <i>integrating</i> ) | 20        | 50    | 28,6          | 71,4  |
| Manajemen konflik menurut ( <i>obliging</i> )      | 11        | 59    | 15,7          | 84,3  |
| Manajemen konflik dominasi ( <i>dominating</i> )   | 14        | 56    | 20            | 80    |
| Manajemen konflik menghindar ( <i>avoiding</i> )   | 12        | 58    | 17,1          | 82,9  |
| Manajemen konflik kompromi ( <i>compromising</i> ) | 13        | 57    | 18,6          | 81,4  |

konflik kompromi (*compromising*) merupakan manajemen konflik yang dilakukan dengan cara menyerah terhadap sesuatu untuk mendapatkan kesepakatan penyelesaian konflik.

Hasil analisis univariat mengenai stres kerja dapat dilihat pada tabel 2. Berdasarkan tabel 2. dapat diketahui bahwa terdapat 38 pekerja (54,3%) mengalami stres kerja tingkat sedang dan 32 pekerja (45,7%) mengalami stres kerja tingkat berat.

Frekuensi tabel silang pilihan manajemen konflik dan stres kerja dapat dilihat pada tabel 3. Berdasarkan tabel 3. dapat diketahui bahwa terdapat 6 dari 20 pekerja (30%) yang menggunakan manajemen konflik integrasi (*integrating*) mengalami stres kerja tingkat sedang dan 14 dari 20 pekerja (70%) yang menggunakan manajemen konflik integrasi (*integrating*) mengalami stres kerja tingkat berat, terdapat 10 dari 11 pekerja (90,9%) yang

**Tabel 2.** Analisis Univariat Stres Kerja

| Stres Kerja | Frekuensi | Presentase (%) |
|-------------|-----------|----------------|
| Sedang      | 38        | 54,3           |
| Berat       | 32        | 45,7           |
| Total       | 70        | 100            |

**Tabel 3.** Frekuensi Tabel Silang Pilihan Manajemen Konflik dan Stres Kerja

| Pilihan Manajemen Konflik                          | Stres Kerja |       | Total | %    |
|--|-------------|-------|-------|------|
|  | Sedang      | Berat |       |      |
| Manajemen konflik integrasi ( <i>integrating</i> ) | 6           | 14    | 20    | 28,6 |
| Manajemen konflik menurut ( <i>obliging</i> )      | 10          | 1     | 11    | 15,7 |
| Manajemen konflik dominasi ( <i>dominating</i> )   | 3           | 11    | 14    | 20,0 |
| Manajemen konflik menghindar ( <i>avoiding</i> )   | 8           | 4     | 12    | 17,1 |
| Manajemen konflik kompromi ( <i>compromising</i> ) | 11          | 2     | 13    | 18,6 |
| Total  | 38          | 32    | 70    | 100  |

menggunakan manajemen konflik menurut (*obliging*) mengalami stres kerja tingkat sedang dan 1 dari 11 pekerja (9,1%) yang menggunakan manajemen konflik menurut (*obliging*) mengalami stres kerja tingkat berat, terdapat 3 dari 14 pekerja (21,4%) yang menggunakan manajemen konflik dominasi (*dominating*) mengalami stres kerja tingkat sedang dan 11 dari 14 pekerja (78,6%) yang menggunakan manajemen konflik dominasi (*dominating*) mengalami stres kerja tingkat berat, terdapat 8 dari 12 pekerja (66,7%) yang menggunakan manajemen konflik menghindar (*avoiding*) mengalami stres kerja tingkat sedang dan 4 dari 12 pekerja (33,3%) yang menggunakan manajemen konflik menghindar (*avoiding*) mengalami stres kerja tingkat berat, serta terdapat 11 dari 13 pekerja (84,6%) yang menggunakan manajemen konflik kompromi (*compromising*) mengalami stres kerja tingkat sedang dan 2 dari 13 pekerja (15,4%) yang menggunakan manajemen konflik kompromi (*compromising*) mengalami stres kerja tingkat berat.

Manajemen konflik yang paling banyak digunakan oleh pekerja operator bagian produksi di PT. Nada Surya Tunggal Kabupaten Semarang adalah manajemen konflik integrasi (*integrating*) dengan presentase 28,6%, kemudian manajemen konflik dominasi (*dominating*) dengan presentase 20%, setelah itu manajemen konflik kompromi (*compromising*) dengan presentase 18,6%, dan 2 manajemen konflik yang paling jarang digunakan oleh pekerja operator bagian produksi di PT. Nada Surya Tunggal Kabupaten Semarang adalah manajemen konflik menghindar (*avoiding*) dengan presentase 17,1% dan manajemen konflik menurut (*obliging*) dengan presentase

15,7%.

Hasil uji statistik analisis bivariat dapat dilihat pada tabel 4. Berdasarkan tabel 4. diketahui manajemen konflik integrasi (*integrating*) memiliki nilai probabilitas  $0,010 < \alpha(0,05)$  yang berarti bahwa terdapat pengaruh manajemen konflik integrasi (*integrating*) terhadap stres kerja di PT. Nada Surya Tunggal Kabupaten Semarang. Manajemen konflik integrasi (*integrating*) memiliki nilai rasio prevalensi 1,09 maka manajemen konflik integrasi (*integrating*) merupakan faktor risiko stres kerja. Pekerja yang menggunakan manajemen konflik integrasi (*integrating*) berisiko 1,09 kali lebih besar mengalami stres kerja berat dibandingkan yang tidak menggunakan manajemen konflik integrasi (*integrating*).

Berdasarkan penelitian, pekerja yang menggunakan manajemen konflik integrasi (*integrating*) di PT. Nada Surya Tunggal Kabupaten Semarang berusaha mencari tahu permasalahan yang terjadi dengan lawan konflik untuk menemukan solusi yang dapat diterima bersama, menggabungkan ide dengan lawan konflik, berusaha bertukar informasi dan bekerjasama dengan lawan konflik untuk mencapai solusi sehingga membutuhkan waktu yang lama dan pemikiran yang kreatif, serta hasil harus memberikan kepuasan untuk diri sendiri dan lawan konflik. Namun, terdapat lawan konflik yang tidak dapat diajak bekerjasama untuk menyelesaikan masalah dan tidak mau mengeluarkan ide-idenya sehingga pekerja yang menggunakan manajemen konflik integrasi (*integrating*) tersebut berusaha sendiri untuk menemukan solusi yang memuaskan dirinya dan lawan konflik. Pekerja melihat masalah yang dihadapinya sebagai sesuatu yang

lebih mengancam atau lebih besar dibandingkan yang sebenarnya terjadi dan hal tersebut dapat meningkatkan level stres. Apabila menggunakan manajemen konflik integrasi (*integrating*), proses penyelesaian konflik membutuhkan waktu yang lama dan membutuhkan usaha yang lebih besar karena solusi harus memuaskan sepenuhnya semua pihak yang berkonflik. Lamanya proses penyelesaian konflik dapat menurunkan konsentrasi pekerja dan menimbulkan stres kerja.

Penggunaan manajemen konflik integrasi (*integrating*) membutuhkan kerjasama dari semua pihak yang berkonflik untuk penyelesaian konflik dan mencapai solusi yang optimal. Apabila hanya salah satu pihak yang berkontribusi dan memikirkan penyelesaian konflik maka manajemen konflik integrasi (*integrating*) tidak dapat tercapai dan konflik akan tetap ada. Penggunaan manajemen konflik integrasi (*integrating*) membutuhkan keterbukaan terhadap sudut pandang orang lain dan pihak yang berkonflik memiliki ketertarikan untuk menyelesaikan konflik. Menurut Janipha (2012) apabila pekerja berhubungan dengan orang yang tidak dapat diajak bekerjasama maka akan menyebabkan stres.

Manajemen konflik integrasi (*integrating*) membutuhkan kreativitas untuk menyampaikan ide-ide penyelesaian konflik. Tuntutan pemikiran yang kreatif dapat menyebabkan stres kerja, sesuai dengan hasil penelitian Nazarian (2010) yang menyatakan bahwa tuntutan pemikiran kreatif merupakan salah satu stressor. Orang-orang memiliki sumber daya yang terbatas dan mencurahkan sebagian dari sumber daya tersebut untuk pekerjaan, sehingga lebih sedikit sumber daya kognitif yang tersedia untuk perihal lain selain pekerjaan, seperti mengatasi konflik.

Hasil uji statistik manajemen konflik menurut (*obliging*) diperoleh nilai probabilitas  $0,008 < \alpha(0,05)$  yang berarti bahwa terdapat pengaruh manajemen konflik gaya menurut (*obliging*) terhadap stres kerja di PT. Nada Surya Tunggal Kabupaten Semarang. Manajemen konflik menurut (*obliging*) memiliki nilai rasio prevalensi 0,19 maka manajemen konflik

menurut (*obliging*) merupakan faktor protektif stres kerja. Pekerja yang menggunakan manajemen konflik menurut (*obliging*) memiliki perlindungan 0,19 kali untuk tidak mengalami stres kerja berat dibandingkan yang tidak menggunakan manajemen konflik menurut (*obliging*).

Berdasarkan penelitian, pekerja yang menggunakan manajemen konflik menurut (*obliging*) di PT. Nada Surya Tunggal Kabupaten Semarang berusaha untuk dapat menerima keinginan lawan konflik, menyetujui saran dari lawan konflik, terbuka dalam membicarakan konflik, memiliki tingkat kerjasama yang tinggi dengan membantu mencari solusi yang sesuai keinginan lawan konflik, mampu mengakui kesalahan, menganggap bahwa menjaga hubungan lebih penting dibandingkan memenangkan konflik, mampu melupakan keinginan diri sendiri. Meskipun pekerja tidak memenangkan konflik, tetapi tetap merasa senang karena hubungan dengan rekan kerja tetap terjalin baik.

Manajemen konflik menurut (*obliging*) yang tinggi berkaitan dengan rendahnya tingkat konflik hubungan. Orang yang menggunakan manajemen konflik menurut (*obliging*) mengalami lebih sedikit stres karena pengurangan konflik hubungan. Manajemen konflik menurut (*obliging*) memiliki tingkat kerjasama yang tinggi. Kerjasama dapat mengurangi stres dan pekerja yang dapat bekerjasama dengan baik akan mencapai kinerja yang lebih tinggi. Dalam melakukan kerjasama dibutuhkan kecerdasan emosional dengan harus memahami kepribadian orang lain dan memahami setiap perbedaan.

Penggunaan manajemen konflik menurut (*obliging*) dapat meningkatkan kerukunan dan hubungan sosial. Bekerja dengan kualitas hubungan antarpekerja yang baik dan mendapatkan dukungan dari rekan kerja dapat menghasilkan tingkat stres kerja yang lebih rendah (Tran, 2018).

Hasil uji statistik manajemen konflik dominasi (*dominating*) diperoleh nilai probabilitas  $0,006 < \alpha(0,05)$  yang berarti bahwa terdapat pengaruh manajemen konflik

**Tabel 4.** Analisis Bivariat

| Variabel yang diuji  | Nilai p | Keterangan              | Prevalensi Rasio |
|--|---------|-------------------------|------------------|
| Pengaruh manajemen konflik integrasi ( <i>integrating</i> ) terhadap stres kerja | 0,010   | Terdapat pengaruh       | 1,09             |
| Pengaruh manajemen konflik menurut ( <i>obliging</i> ) terhadap stres kerja      | 0,008   | Terdapat pengaruh       | 0,19             |
| Pengaruh manajemen konflik dominasi ( <i>dominating</i> ) terhadap stres kerja   | 0,006   | Terdapat pengaruh       | 1,26             |
| Pengaruh manajemen konflik menghindari ( <i>avoiding</i> ) terhadap stres kerja  | 0,344   | Tidak terdapat pengaruh | -                |
| Pengaruh manajemen konflik kompromi ( <i>compromising</i> ) terhadap stres kerja | 0,015   | Terdapat pengaruh       | 0,32             |

gaya dominasi (*dominating*) terhadap stres kerja di PT. Nada Surya Tunggal Kabupaten Semarang. Nilai probabilitas 0,006 berarti bahwa nilai kemungkinan kesalahan pada uji statistik pengaruh manajemen konflik dominasi (*dominating*) terhadap stres kerja di PT. Nada Surya Tunggal Kabupaten Semarang adalah 0,006 atau 0,6%. Manajemen konflik dominasi (*dominating*) memiliki nilai rasio prevalensi 1,26 maka manajemen konflik dominasi (*dominating*) merupakan faktor risiko stres kerja. Faktor risiko adalah faktor yang dapat meningkatkan risiko terjadinya stres kerja. Pekerja yang menggunakan manajemen konflik dominasi (*dominating*) berisiko 1,26 kali lebih besar mengalami stres kerja berat dibandingkan yang tidak menggunakan manajemen konflik dominasi (*dominating*).

Berdasarkan penelitian, pekerja yang menggunakan manajemen konflik dominasi (*dominating*) di PT. Nada Surya Tunggal Kabupaten Semarang menggunakan pengaruh agar idenya diterima, menggunakan kewenangan dalam membuat keputusan, kukuh mempertahankan pendapat pribadi, tidak dapat menerima pendapat lawan konflik dan merasa pendapat pribadi yang paling benar, serta menggunakan kekuasaan untuk memenangkan konflik sehingga penyelesaian konflik dilakukan dengan pemaksaan. Selain itu, dalam penggunaan manajemen konflik dominasi (*dominating*) seringkali pekerja menghadapi lawan konflik dengan kekuasaan yang sama

sehingga penyelesaian konflik sulit tercapai.

Manajemen konflik dominasi (*dominating*) berpengaruh terhadap stres kerja sebagai faktor risiko di PT. Nada Surya Tunggal Kabupaten Semarang. Hal ini sesuai dengan penelitian Jahanian (2012) bahwa terdapat hubungan positif antara manajemen konflik kompetisi (*competing*) atau dominasi (*dominating*) dengan stres kerja, yang berarti bahwa semakin tinggi penggunaan manajemen konflik dominasi (*dominating*) maka semakin tinggi pula tingkat stres kerja. Manajemen konflik dominasi (*dominating*) berorientasi pada kekuasaan dimana seseorang akan menggunakan kekuasaannya untuk memenangkan konflik. Salah satu ciri dari manajemen konflik dominasi (*dominating*) adalah memaksakan solusi. Ini berarti bahwa seseorang atau kelompok yang berkuasa memutuskan akan seperti apa hasilnya (Kazimoto, 2013).

Manajemen konflik dominasi (*dominating*) tidak cocok untuk masalah yang kompleks karena solusi yang didapatkan hanya memuaskan satu pihak dan memaksa pihak lain menerimanya dengan alasan pihak yang memberikan solusi memiliki jabatan atau kekuasaan yang lebih tinggi dan kuat. Pemaksaan dapat mempengaruhi terjadinya stres kerja karena setiap pekerja menginginkan memiliki kesempatan yang sama untuk menyampaikan pendapatnya. Sesuai penelitian Sahoo (2016) yang menyatakan bahwa kurangnya partisipasi dalam pengambilan



keputusan merupakan salah satu sumber stres kerja. Hal tersebut juga disampaikan oleh Keshavarz (2011) bahwa sebagian besar karyawan mengalami stres kerja yang tinggi karena tidak ada partisipasi dalam pengambilan keputusan.

Hasil uji statistik manajemen konflik menghindar (*avoiding*) diperoleh nilai probabilitas  $0,344 > \alpha(0,05)$  yang berarti bahwa tidak terdapat pengaruh manajemen konflik gaya menghindar (*avoiding*) terhadap stres kerja di PT. Nada Surya Tunggal Kabupaten Semarang. Nilai probabilitas 0,344 berarti bahwa nilai kemungkinan kesalahan pada uji statistik pengaruh manajemen konflik menghindar (*avoiding*) terhadap stres kerja di PT. Nada Surya Tunggal Kabupaten Semarang adalah 0,344 atau 34,4%.

Berdasarkan penelitian, pekerja yang menggunakan manajemen konflik menghindar (*avoiding*) di PT. Nada Surya Tunggal Kabupaten Semarang menghindari konflik yang sedang terjadi seolah tidak ada masalah agar tidak ada ketegangan yang mengganggu proses kerja, menghindari diskusi, menghindari ketidaksepahaman dengan lawan konflik, menghindari pertemuan, menghindari beradu pendapat yang tidak menyenangkan, dan memilih untuk melupakan konflik. Pekerja yang menggunakan manajemen konflik menghindar (*avoiding*) memilih mengabaikan permasalahan yang tidak terlalu penting, seperti permasalahan keirian diantara pekerja yang menimbulkan fitnah. Oleh karena itu, manajemen konflik menghindar (*avoiding*) tidak berpengaruh terhadap stres kerja.

Manajemen konflik menghindar (*avoiding*) merupakan manajemen konflik yang dilakukan dengan cara menghindari orang-orang yang tidak sependapat dengan dirinya dan mengabaikan konflik seolah tidak terjadi konflik apapun yang melibatkan dirinya (Wahjono, 2010). Penggunaan manajemen konflik menghindar (*avoiding*) bertujuan untuk mengurangi ketegangan, tekanan, dan menciptakan suasana kerja yang kondusif. Hal tersebut sesuai dengan penelitian Kazimoto (2013) yang menyatakan manajemen konflik

menghindar (*avoiding*) dapat mengurangi tekanan, ketegangan, rasa tidak nyaman dan gelisah. Menurut Yeboah (2014) stres kerja terjadi ketika pekerja mencoba memenuhi tuntutan di tempat kerja, sedangkan menurut Ismail (2015) stres kerja dikategorikan sebagai bentuk tekanan yang tidak terhitung dan tidak terlihat. Oleh karena manajemen konflik menghindar (*avoiding*) tidak menimbulkan tekanan dan ketegangan di tempat kerja, maka manajemen konflik menghindar (*avoiding*) tidak berpengaruh terhadap terjadinya stres kerja.

Kemampuan yang diperlukan untuk penggunaan manajemen konflik menghindar (*avoiding*) adalah kemampuan melupakan sesuatu yang menyakitkan. Berdasarkan penelitian Panigrahi (2016) orang yang mudah lupa terhadap sesuatu yang membuatnya merasa tertekan tidak mudah mengalami stres kerja. Stres kerja tidak terjadi apabila pekerja dapat menerima kekalahan dan tidak selalu menginginkan kemenangan.

Hasil uji statistik manajemen konflik kompromi (*compromising*) diperoleh nilai probabilitas  $0,015 < \alpha(0,05)$  yang berarti bahwa terdapat pengaruh manajemen konflik gaya kompromi (*compromising*) terhadap stres kerja di PT. Nada Surya Tunggal Kabupaten Semarang. Nilai probabilitas 0,015 berarti bahwa nilai kemungkinan kesalahan pada uji statistik pengaruh manajemen konflik kompromi (*compromising*) terhadap stres kerja di PT. Nada Surya Tunggal Kabupaten Semarang adalah 0,015 atau 1,5%. Manajemen konflik kompromi (*compromising*) memiliki nilai rasio prevalensi 0,32 maka manajemen konflik kompromi (*compromising*) merupakan faktor protektif stres kerja. Faktor protektif adalah faktor yang dapat mengurangi terjadinya stres kerja atau melindungi dari terjadinya stres kerja. Pekerja yang menggunakan manajemen konflik kompromi (*compromising*) memiliki perlindungan 0,32 kali untuk tidak mengalami stres kerja berat dibandingkan yang tidak menggunakan manajemen konflik kompromi (*compromising*).

Berdasarkan penelitian, pekerja yang menggunakan manajemen konflik kompromi

(*compromising*) di PT. Nada Surya Tunggal Kabupaten Semarang mencoba menemukan jalan tengah untuk menyelesaikan konflik, meminimalkan perbedaan untuk mencapai kesepakatan, dapat bernegosiasi hingga kesepakatan dapat dicapai, bertukar pendapat mengenai solusi, terbuka, solusi merupakan keputusan atau kesepakatan bersama. Pekerja melakukan musyawarah mufakat.

Pada penelitian ini, manajemen konflik kompromi (*compromising*) berpengaruh terhadap stres kerja sebagai faktor protektif. Hal ini sesuai dengan penelitian Rahman (2018) bahwa terdapat hubungan negatif antara stres dengan penggunaan manajemen konflik kompromi (*compromising*) dengan sesama, yang berarti bahwa penggunaan manajemen konflik kompromi (*compromising*) menurunkan tingkat stres. Orang yang menggunakan manajemen konflik kompromi (*compromising*) mengalami lebih sedikit tekanan psikososial dan dapat menghadapi stres karena manajemen konflik kompromi (*compromising*) dapat menyelesaikan konflik (Yan, 2010).

Manajemen konflik kompromi (*compromising*) membutuhkan kemampuan bernegosiasi. Negosiasi merupakan salah satu penanganan stres kerja. Negosiasi melibatkan beberapa pihak yang memiliki perbedaan pendapat tetapi ingin mencapai kesepakatan bersama. Menurut Williams (2018) dan Hakim (2017) orang yang menggunakan teknik negosiasi akan menurunkan risiko mengalami stres kerja. Manajemen konflik kompromi (*compromising*) pencapaian solusi dilakukan dengan cara diskusi dan membutuhkan waktu yang lebih sedikit karena dalam penentuan solusi yang memuaskan sebagian keinginannya setiap pihak mau mengalah, seperti menurut Kazimoto (2013) manajemen konflik kompromi (*compromising*) bekerja maksimal ketika waktu terbatas. Semakin cepat pencapaian kesepakatan, maka semakin kecil kemungkinan mengalami stres kerja, karena salah satu penyebab stres kerja adalah konflik kerja. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Anuari (2017) bahwa konflik kerja berpengaruh terhadap stres kerja.

Penggunaan manajemen konflik kompromi (*compromising*) memerlukan sikap keterbukaan untuk memberi dan menerima pendapat serta menemukan jalan tengah. Bersedia untuk berkompromi merupakan salah satu cara untuk mengurangi stres. Ketika orang dapat menurunkan harapannya terhadap orang lain maka akan ditemukan jalan tengah yang mengurangi tingkat stres.

Analisis multivariat dilakukan untuk mengetahui manajemen konflik yang paling besar pengaruhnya terhadap stres kerja, dengan fungsi manajemen konflik sebagai faktor risiko maupun faktor protektif. Hasil analisis multivariat dapat dilihat pada tabel 5. Berdasarkan tabel 5. dapat diketahui bahwa terdapat 3 manajemen konflik yang berpengaruh besar terhadap stres kerja, yaitu manajemen konflik integrasi (*integrating*), manajemen konflik menurut (*obliging*), dan manajemen konflik dominasi (*dominating*). Manajemen konflik dominasi (*dominating*) merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap stres kerja karena memiliki *p-value* atau probabilitas nilai kesalahan paling kecil diantara variabel lainnya yaitu 0,002 dan nilai Wald (besar pengaruh) paling besar yaitu 9,342. Manajemen konflik dominasi (*dominating*) merupakan faktor risiko stres kerja berdasarkan hasil uji bivariat, oleh karena itu pada hasil uji multivariat ini manajemen konflik yang paling berpengaruh terhadap stres kerja adalah manajemen konflik dominasi (*dominating*) yang berperan sebagai faktor risiko stres kerja.

Pekerja operator bagian produksi yang menggunakan manajemen konflik dominasi (*dominating*) sebanyak 21,4% mengalami stres kerja sedang dan sebanyak 78,6% mengalami stres kerja berat. Pekerja yang menggunakan manajemen konflik dominasi (*dominating*) memiliki presentase stres kerja berat paling tinggi dibanding yang menggunakan manajemen konflik lainnya.

Manajemen konflik dominasi (*dominating*) berpengaruh terhadap stres kerja sebagai faktor risiko di PT. Nada Surya Tunggal Kabupaten Semarang. Ketika pihak yang terlibat konflik memiliki kekuasaan yang sama, manajemen

**Tabel 5.** Analisis Multivariat

| Variabel Bebas                                     | Wald  | p-value | 95% CI |        |
|--|-------|---------|--------|--------|
|  |       |         | Lower  | Upper  |
| Manajemen konflik integrasi ( <i>integrating</i> ) | 8,745 | 0,003   | 0,036  | 0,509  |
| Manajemen konflik menurut ( <i>obliging</i> )      | 1,002 | 0,317   | 0,332  | 29,998 |
| Manajemen konflik dominasi ( <i>dominating</i> )   | 9,342 | 0,002   | 0,018  | 0,415  |

konflik dominasi (*dominating*) dapat menyebabkan kebuntuan, konflik akan tetap ada dan menyebabkan stres kerja. Penggunaan manajemen konflik dominasi (*dominating*) akan mengurangi kesempatan untuk benar-benar menemukan solusi yang dibutuhkan. Apabila digunakan terus-menerus maka sumber daya untuk menyelesaikan konflik akan berkurang, yang membuat kesepakatan lebih sulit untuk dicapai. Kemudian, kepedulian yang tinggi terhadap diri sendiri dengan kepedulian yang rendah terhadap orang lain akan menghasilkan perilaku yang kaku dan kontroversial atau suka bertengkar yang menyebabkan kesulitan dalam mencapai kesepakatan.

Pada penelitian ini, terdapat 2 manajemen konflik yang berpengaruh terhadap stres kerja dan merupakan faktor risiko, yaitu manajemen konflik integrasi (*integrating*) dan manajemen konflik dominasi (*dominating*). Hal tersebut karena manajemen konflik integrasi (*integrating*) dan dominasi (*dominating*) memiliki nilai rasio prevalensi >1. Selain itu terdapat 2 manajemen konflik yang berpengaruh terhadap stres kerja dan merupakan faktor protektif, yaitu manajemen konflik menurut (*obliging*) dan manajemen konflik kompromi (*compromising*). Hal tersebut karena manajemen konflik menurut (*obliging*) dan kompromi (*compromising*) memiliki nilai rasio prevalensi <1.

## PENUTUP

Berdasarkan penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh manajemen konflik integrasi (*integrating*) (p=0,010), manajemen

konflik menurut (*obliging*) (p=0,008), manajemen konflik dominasi (*dominating*) (0,006), manajemen konflik kompromi (*compromising*) (p=0,015) terhadap stres kerja, dan tidak terdapat pengaruh manajemen konflik menghindar (*avoiding*) (p=0,344) terhadap stres kerja. Manajemen konflik integrasi (*integrating*) dan dominasi (*dominating*) sebagai faktor risiko stres kerja dan manajemen konflik menurut (*obliging*) dan kompromi (*compromising*) sebagai faktor protektif stres kerja. Manajemen konflik dominasi (*dominating*) paling berpengaruh terhadap stres kerja (Wald=9,342).

Kelemahan dari penelitian ini adalah data yang diperoleh tentang pilihan manajemen konflik dan stres kerja menggunakan persepsi yang bergantung pada kejujuran responden ketika mengisi kuesioner, maka saran untuk peneliti selanjutnya yaitu instrumen penelitian dapat ditambah menggunakan panduan wawancara kepada setiap responden agar dapat menggali informasi yang lebih banyak atau jumlah pernyataan dan pertanyaan dalam kuesioner lebih dikembangkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- 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*, 42(1): 102–109.
- Arshadi, N. and Damiri, H. 2013. The Relationship of Job Stress with Turnover Intention and Job Performance: Moderating Role of OBSE. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 84(1): 706–710.
- Hakim, L., & Sugiyanto, E. 2017. Manajemen Stres Kerja Pengusaha untuk Meningkatkan Kinerja Perusahaan di Industri Batik Laweyan Surakarta. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1): 45–61.
- Iglesiasa, M. E. L., & Vallejo, R. B. D. B. 2012. Conflict Resolution Styles in The Nursing Profession. *Contemporary Nurse*, 43(1): 73–80.
- ILO. 2016. *Workplace Stress: A Collective Challenge*. Italy: International Training Centre of the International Labour Organizations.

- Ismail, A., Ghani, A. B. A., Subhan, M., Joarder, M. H. R., & Ridzuan, A. A. 2015. The Relationship between Stress and Job Satisfaction: An Evidence from Malaysian Peacekeeping Mission. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 64(4): 647–655.
- Jahanian, R. and Esaghi, A. 2012. Investigating the Relationship between Conflict Management Libraries and the Level of Job Stress of Employees in order to Apply the Appropriate Management Style in the Future. *Journal of Management Research*, 23(97): 85–75.
- Janipha, N. A. I., Mustapha, A. A., & Ismail, F. 2012. Workplace Stress amongst Consultants in Practice. *Social and Behavioral Sciences*, 68(1): 183–191.
- Kazimoto, P. 2013. Analysis of Conflict Management and Leadership for Organizational Change. *International Journal of Research In Social Sciences*, 3(1): 16–25.
- Kemenkes. 2018. *Riset Kesehatan Dasar Tahun 2018*. Jakarta: Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Keshavarz, M., & Mohammadi, R. 2011. Occupational stress and Organizational performance, Case study: Iran. *Social and Behavioral Sciences*, 30(1): 390–394.
- Longe, O. 2015. Impact of Workplace Conflict Management on Organizational Performance: A Case of Nigerian Manufacturing Firm. *Journal of Management and Strategy*, 6(2): 83–92.
- Nazarian, D. 2010. The Relationship Between Stressors and Creativity: A Meta-Analysis Examining Competing Theoretical Models. *Journal of Applied Psychology*, 95(1): 201–212.
- Panigrahi, A. 2016. Managing Stress at Workplace. *Journal of Management Research and Analysis*, 3(4): 154–160.
- Prihatiningsih, E., & Wijayanti, Y. 2019. Gangguan Mental Emosional Siswa Sekolah Dasar. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 3(2): 252–262.
- Rahman, R. M. A. E., Hosny, W. A. E. H., & Ata, A. A. 2018. Conflict Management Styles, Assertiveness and Stress among Nursing Students. *Journal of Nursing and Health Science*, 7(2): 49–59.
- Ratanasiripong, P., Kaewboonchoo, O., Bell, E., Haigh, C., Susilowati, I., Isahak, M., Harncharoen, K., Nguyen, T., Low, W. Y. 2016. Depression, Anxiety and Stress among Small and Medium Enterprise Workers in Indonesia, Malaysia, Thailand, and Vietnam. *International Journal of Occupational Health and Public Health Nursing*, 3(2): 13–19.
- Sahoo, S. R. 2016. Management of Stress at Workplace. *Global Journal of Management and Business Research*, 16(6): 1–9.
- Tabassi, A. A., Bryde, D. J., Abdullaha, A., & Argyropoulou, M. 2017. Conflict Management Style of Team Leaders in Multi-Cultural Work Environment in the Construction Industry. *Procedia Computer Science*, 121: 41–46.
- Tran, K. T., Nguyen, P. V., Dang, T. T. U., & Ton, T. N. B. 2018. The Impacts of the High-Quality Workplace Relationships on Job Performance: A Perspective on Staff Nurses in Vietnam. *Behavioral Sciences*, 8(12): 1–21.
- Wahjono, S. I. 2010. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wartini, S. 2015. Strategi Manajemen Konflik sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Teamwork Tenaga Kependidikan. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 6(1): 64–73.
- Williams, R., Johnson, A., Lane, P., Li, Z., Camilleri, L., Winata, T., & Klug, M. 2018. Collaboration in A Competitive Healthcare System: Negotiation 101 for Clinicians. *Journal of Health Organization and Management*, 32(2): 263–278.
- Yan, G. A. C., & Moeller, C. 2010. The Psychosocial Costs of Conflict Management Styles. *International Journal of Conflict Management*, 21(4): 382–399.
- Yeboah, M. A., Ansong, M. O., Antwi, H. A., Yiranbon, E., Anyan, F., & Gyebil, F. 2014. Determinants of Workplace Stress among Healthcare Professionals in Ghana: An Empirical Analysis. *International Journal of Business and Social Science*, 5(4): 140–151.