

**PENGARUH *JOB STRESS* PADA KASIR
PT. RAMAYANA LESTARI SENTOSA BALIKPAPAN.
*JOB STRESS INFLUENCES ON CHASIER OF PT. RAMAYANA LESTARI SENTOSA BALIKPAPAN.***

Dharma Saputra¹, Rangga Rio²

¹Program Studi D4 Keselamatan dan Kesehatan Kerja, Universitas Balikpapan

²Mahasiswa Program Studi D4 Keselamatan dan Kesehatan Kerja, Universitas Balikpapan
Kampus: Jl. Pupuk Raya, Balikpapan 76114

INTISARI

Latar Belakang : Stres kerja didefinisikan sebagai bahaya terhadap fisik dan emosional yang terjadi ketika persyaratan pekerjaan tidak sesuai kemampuan, sumber daya, atau kebutuhan pekerja serta dapat mengancam dan memberi tekanan secara psikologis, fisiologis dan dapat memicu munculnya gangguan kesehatan pada pekerja. Tujuan penelitian ini mengetahui peranan kelelahan kerja terhadap Stress Kerja pada pekerja kasir PT. Ramayana Lestari Sentosa Balikpapan.

Metode : Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain penelitian deskriptif analisis. Jumlah sampel sebanyak 30 orang dari bagian kasir. Teknik pengambilan sampel dengan skala *Guttman*. Alat pengumpulan data yang digunakan berupa kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah Analisa deskriptif Hasil : Hasil penelitian didapatkan bahwa ada pengaruh pada faktor kelelahan. diperoleh hasil jawaban “Ya” sebanyak 33%, untuk responden yang mengatakan kelelahan pada saat bekerja di shift pagi dan shift siang, sedangkan untuk jawaban “Tidak” diperoleh hasil sebanyak 67% responden menyatakan tidak mengalami kelelahan pada saat bekerja di shift pagi dan di shift siang. Hasil jawaban “Ya” sebanyak 15%, untuk responden yang memiliki indikasi kelelahan sebelum bekerja, sedangkan untuk jawaban “Tidak” diperoleh hasil jawaban sebanyak 85% responden menyatakan tidak memiliki indikasi kelelahan sebelum memulai pekerjaan. Hasil jawaban “Ya” sebanyak 93%, untuk responden yang memahami program pengendalian kelelahan di tempat kerja, sedangkan untuk jawaban “Tidak” diperoleh hasil jawaban sebanyak 7% responden menyatakan tidak memahami program pengendalian kelelahan. Kesimpulan : Saran penelitian ini diharapkan pihak perusahaan agar lebih mengoptimalkan dalam menanggulangi stress kerja dengan pelatihan manajemen stress dan menggunakan konsultan sehingga persepsi terhadap resiko dan bahaya pekerjaan dapat dikurangi dan pekerja dapat bekerja tanpa adanya kecemasan dan ketakutan yang apabila berlangsung dalam jangka panjang berpotensi menimbulkan penyakit *yang berhubungan dengan stres kerja*.

Kata Kunci: Stress kerja, pekerja kasir, PT. Ramayana Lestari Sentosa Balikpapan.

PENDAHULUAN

Pada umumnya tenaga pekerja kasir merupakan salah satu ujung tombak sebuah perusahaan. Oleh karena itu para pekerja kasir hendaknya memperhatikan bagaimana cara bekerja agar terhindar dari stress kerja. Hal ini dapat dilihat dari cara para pekerja kasir yang terlihat stress dan lemah lesu ketika melayani pelanggan, bahkan ada pula yang salah saat melakukan transaksi akibat mengalami stress kerja pada dirinya. Terlebih lagi didukung oleh lingkungan kerja yang kurang kondusif (misalnya kelelahan). Untuk menghadapi pekerjaan seperti itu, pekerja dituntut memiliki kapasitas fisik yang memadai atau, dapat juga dengan penerapan sejumlah teknik perancangan kerja, seperti perbaikan metode kerja, pengaturan waktu istirahat, dan lain-lain.

Tenaga kerja merupakan asset perusahaan yang paling utama, oleh karena itu perlu dibina secara baik. Satu-satunya cara agar tetap dapat menjaga kelangsungan hidup perusahaan adalah dengan jika perusahaan memiliki SDM (Sumber Daya Manusia) berkualitas dan dikelola oleh orang-orang yang tepat pada posisi yang tepat. Untuk itu perusahaan perlu membina dan memelihara pekerja dengan baik, karena sangat rentan terhadap benturan-benturan, tekanan dan hambatan dalam pekerjaan mereka di perusahaan. Sebagai sumber daya terpenting dalam organisasi, pekerja dituntut untuk tetap dapat mempertahankan kinerja mereka pada tingkatan yang diharapkan perusahaan, walaupun mereka menghadapi tekanan-tekanan yang berat. Mereka harus rela dipindahkan ke bagian yang sangat tidak mereka kuasai dan tidak tahu kenapa berapa lama lagi mereka akan dapat bertahan atau dipekerjakan. Selain itu mereka harus menghadapi pimpinan, pengawasan yang ketat, tunjangan kesejahteraan yang berkurang dari sebelumnya, dan mereka masih harus bekerja lebih lama, lebih giat

untuk mempertahankan status sosial ekonomi keluarga. Para pekerja di setiap tingkatan mengalami tekanan dan ketidakpastian, situasi inilah yang seringkali memicu terjadinya *job stress* / stress kerja.

Pada dasarnya stress dibutuhkan untuk membentuk gairah kerja, tapi bila dibiarkan berlarut-berlarut, stress dapat menjadi masalah bagi organisasi. Stress terjadi dikarenakan kurang pemahannya manusia akan keterbatasannya, sehingga keadaan inilah yang memunculkan macam-macam gejala stress. "segala bentuk stress yang ada, pada dasarnya dikarenakan oleh ketidakmengertian manusia akan keterbatasan-keterbatasannya sendiri. Ketidakmampuan untuk melawan keterbatasan inilah yang akan menimbulkan frustrasi, konflik, gelisah, dan rasa bersalah yang merupakan dasar stress". Reaksi setiap orang / pekerja tentu sangat berbeda terhadap tekanan / stress yang dihadapinya. Hal ini dapat dipengaruhi oleh perbedaan usia, tingkat pendidikan, besar-kecilnya tanggung jawab dan jenis kelamin.

Berbagai masalah mengenai stress kerja yang dapat berdampak negatif terhadap kinerja pekerja / pegawai, tentu akan dialami oleh semua perusahaan, organisasi maupun instansi seperti pada PT. Ramayana Lestari Sentosa. yang harus melayani anggota yang tidak lupa dengan visi misinya yaitu mensejahterakan anggotanya. Dengan pencapaian visi misi tersebut maka ada dugaan timbulnya permasalahan yang dihadapi oleh pekerja kasir di Plaza Ramayana seperti tekanan dan tuntutan pekerjaan sehingga timbul stress kerja yang negatif yang berpengaruh terhadap kinerja dari pekerja.

BAHAN DAN CARA PENELITIAN

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah kualitatif dengan metode Deskriptif analisis. Jumlah sampel sebanyak 30 karyawati dari kasir. Teknik pengambilan sampel adalah menggunakan skala *Guttman*. Alat pengumpulan data yang digunakan berupa

kuesioner dan wawancara Analisis data yang digunakan adalah Analisa deskriptif.

Data yang telah didapat dari uji yang telah dilakukan akan disajikan dalam bentuk tabel kemudian diinterpretasikan. Karakteristik responden yang diteliti yaitu karakteristik individu (umur, masa kerja, jabatan, dan jenis kelamin), Distribusi kelelahan, Pengukuran kelelahan, Pencegahan kelelahan, Pengendalian kelelahan.

HASIL PENELITIAN

Tabel 4.6

Distribusi kelelahan pada pekerja kasir di PT. Ramayana Lestari Sentosa

No	Pertanyaan	ya	%	tidak	%
1	Apakah anda merasa pandangan mata anda letih jika bekerja di shift pagi ?	13	43 %	17	57%
2	Apakah anda merasa pandangan mata anda letih jika bekerja di shift siang ?	15	50 %	15	50%
3	Ketika melakukan transaksi apakah anda pernah salah pengetikan, tanpa disadari pada saat bekerja di shift pagi ?	3	10 %	27	90%
4	Ketika melakukan transaksi apakah anda pernah salah pengetikan, tanpa disadari pada	6	20 %	24	80%

	saat bekerja di shift siang ?				
5	Pada saat bekerja di shift pagi anda merasa bahwa tubuh anda lamban dalam melakukan reaksi atau respon ?	6	20 %	24	80%
6	Pada saat bekerja di shift siang anda merasa bahwa tubuh anda lamban dalam melakukan reaksi atau respon ?	17	57 %	13	43%
Jumlah		33%		67%	

Sumber : Kuesioner

Berdasarkan tabel diatas, dari 30 responden maka diperoleh hasil jawaban “Ya” sebanyak 33%, untuk responden yang mengatakan kelelahan pada saat bekerja di shift pagi dan shift siang, sedangkan untuk jawaban “Tidak” diperoleh hasil sebanyak 67% responden menyatakan tidak mengalami kelelahan pada saat bekerja di shift pagi dan di shift siang.

4.1.1.1 Pengukuran Kelelahan

Setelah dilakukan tabulasi data terhadap seluruh responden, maka diperoleh gambaran responden mengenai pengukuran kelelahan pekerja sebelum memulai pekerjaan pada tabel 4.7 berikut :

Tabel 4.7

Pengukuran kelelahan pada pekerja di area kasir PT. Ramayana Lestari Sentosa

No	Pertanyaan	ya	%	tidak	%
----	------------	----	---	-------	---

7	Apakah anda sedang atau pernah mengalami kondisi tubuh yang kurang baik (dalam keadaan sakit) ketika akan bekerja ?	5	17 %	25	83%
8	Apakah anda memiliki permasalahan pribadi (masalah keluarga, anak sakit, terbelit utang, dll) ?	2	7%	28	93%
9	Apakah anda dapat beristirahat / tidur dengan baik ketika berada dirumah ?	4	13 %	26	87%
10	Apakah anda sering mengalami jam istirahat / tidur kurang dari 6 jam ?	8	27 %	22	73%
11	Apakah anda pernah mengkonsumsi obat-obatan atau minuman alkohol ?	1	3%	29	97%
12	Saat bekerja apakah anda pernah merasa kurang konsentrasi (melamun,	1	3%	29	97%

	cenderung pelupa, dll) dalam bekerja ?				
13	Pada saat sedang bekerja apakah anda pernah merasa mengantuk dan sangat ingin tidur ?	10	33 %	20	67%
		15%		85%	

Sumber : Kuesioner

Berdasarkan tabel diatas, dari 30 responden maka diperoleh hasil jawaban “Ya” sebanyak 15%, untuk responden yang memiliki indikasi kelelahan sebelum bekerja, sedangkan untuk jawaban “Tidak” diperoleh hasil jawaban sebanyak 85% responden menyatakan tidak memiliki indikasi kelelahan sebelum memulai pekerjaan.

4.1.1.2 Pemahaman Prosedur Pencegahan Kelelahan

Setelah dilakukan tabulasi data terhadap seluruh responden, maka diperoleh gambaran responden mengenai pemahaman prosedur pencegahan kelelahan pada tabel 4.8 berikut :

Tabel 4.8
Pencegahan Kelelahan

No	Pertanyaan	ya	%	tidak	%
14	Apakah di tempat kerja anda memiliki program pencegahan kelelahan	30	100 %	0	0%

	?				
15	Apakah anda memahami mengenai program pencegahan kelelahan di tempat kerja anda ?	30	100 %	0	0%
16	Apakah anda mengetahui tindakan apa (melakukan senam fatigue, mencuci muka, dll) yang harus dilakukan ketika mengalami kelelahan pada saat melakukan transaksi atau menggunakan mesin kasir ?	30	100 %	0	0%
17	Apakah anda pernah mendapatkan pemeriksaan kelelahan oleh atasan anda pada saat waktu kerja berjalan ?	30	100 %	0	0%
18	Apakah anda pernah mendapatkan	30	100 %	0	0%

	informasi mengenai penanganan kelelahan di tempat kerja ?				
19	Apakah menurut anda program pencegahan kelelahan yang ada sudah efektif untuk mencegah terjadinya kelelahan di tempat kerja ?	30	100 %	0	0%
Jumlah		100%		0%	

Sumber : Kuesioner

Berdasarkan tabel diatas, dari 30 responden maka diperoleh hasil jawaban “Ya” sebanyak 100%, untuk responden yang memahami program pencegahan kelelahan ditempat kerja, sedangkan untuk jawaban “Tidak” diperoleh hasil jawaban sebanyak 0% responden menyatakan tidak memahami program pencegahan kelelahan ditempat kerja.

4.1.1.3 Pemahaman Program Pengendalian Kelelahan

Setelah dilakukan tabulasi data terhadap seluruh responden, maka diperoleh gambaran responden mengenai Pemahaman Program Pengendalian Kelelahan pada tabel 4.9 berikut :

Tabel 4.9
Pemahaman Program Pengendalian Kelelahan

No	Pertanyaan	ya	%	Tidak	%
20	Apakah	30	100%	0	0%

	anda mengetahui penyebab – penyebab kelelahan ?				
21	Apakah anda mengetahui bahaya dari kelelahan pada saat sedang bekerja ?	30	100%	0	0%
22	Apakah anda pernah mendapatkan pelatihan atau informasi mengenai pengendalian kelelahan untuk mencegah terjadinya kelelahan untuk mencegah terjadinya kelelahan di tempat kerja ?	30	100%	0	0%
23	Apakah anda memahami maksud dari pelatihan pengendalian kelelahan tersebut ?	30	100%	0	0%
24	Apakah anda dapat mengimplementasikan program pelatihan dalam kehidupan sehari – hari ?	17	57%	13	43%

25	Apakah anda mengetahui tugas dan tanggung jawab anda sebagai karyawan dalam mengatasi kelelahan ?	30	100%	0	0%
		93%		7%	

Sumber : Kuesioner

Berdasarkan tabel diatas, dari 30 responden maka diperoleh hasil jawaban “Ya” sebanyak 93%, untuk responden yang memahami program pengendalian kelelahan di tempat kerja, sedangkan untuk jawaban “Tidak” diperoleh hasil jawaban sebanyak 7% responden menyatakan tidak memahami program pengendalian kelelahan.

PEMBAHASAN

Adapun hasil penilain rata-rata dalam persentase terhadap jawaban responden yang telah didapatkan hasilnya dan bisa dijadikan perbandingan sebagai berikut:

- a. Dari hasil penilain rata-rata dalam persentase terhadap jawaban responden mengenai jenis kelamin, Pekerja kasir PT. Ramayana Lestari Sentosa seluruhnya berjenis kelamin wanita dengan persentase 100%, dibandingkan dengan laki-laki perempuan lebih cenderung merasakan kelelahan yang berdampak stress di karenakan :
 1. Perempuan memiliki peran dominan dalam merawat keluarga sehingga total beban kerja perempuan lebih tinggi dibandingkan laki-laki.
 2. Tingkatan untuk mengontrol pekerjaan cenderung rendah karena sebagian besar perempuan

menempati jabatan di bawah laki-laki.

3. Terjadinya ketidakadilan dan diskriminasi dari posisi yang lebih senior.
 4. laki-laki cenderung untuk mengatasi stress yang dialami dengan melakukan perubahan perilaku, seperti merokok, minum alkohol, obat-obatan, dll. Sedangkan perempuan cenderung mengatasi stress yang dihadapi dengan melakukan perubahan secara emosional.
- b. Dari hasil penilain rata-rata dalam persentase terhadap jawaban responden mengenai jabatan telah diperoleh hasil bahwa kelelahan lebih cenderung di dirasakan oleh para pekerja kasir yang berjumlah 26 orang dengan persentase 87% dibandingkan para pengawas kasir yang berjumlah 4 orang dengan persentase 13% , hal ini dikarenakan para pekerja kasir melakukan transaksi dan berhadapan langsung dengan Costumer sedangkan para pengawas membantu para pekerja kasir dan mengawasi para pekerja dan ketika suasana sedang ramai, pengawas membantu transaksi.
- c. Dari hasil penilain rata-rata dalam persentase terhadap jawaban responden mengenai umur tidak terlalu spesifik bahwa faktor umur mempengaruhi kelelahan pada para pekerja kasir, karena yang menentukan lebih cenderung merasakan kelelahan adalah masa pengalaman kerja.
- d. Dari hasil penilain rata-rata dalam persentase terhadap jawaban responden mengenai masa pengalaman kerja. Telah diperoleh bahwa kasir yang berjumlah 16 dengan persentase 53% dan yang mempunyai masa pengalaman kerja 1 – 9 bulan cenderung merasakan kelelahan dan stress dikarenakan kurangnya penguasaan terhadap mesin kasir dan lingkungan kerja kasir sehingga lebih cepat merasakan kelelahan terlebih lagi saat menghadapi

berbagai jenis Costumer dan terkadang stress akibat salah pengetikan yang berujung penombokan sedang para pekerja kasir yang mempunyai pengalaman kerja 1-2 tahun (23%), 3-5 tahun (7%), dan 6-11 tahun (17%) merasa terbiasa oleh pekerjaan dikarenakan telah menguasai mesin kasir dan lingkungan kerja kasir.

- e. Dari hasil rata-rata dalam persentase terhadap jawaban responden yang diterima atas pertanyaan dari distribusi kelelahan hasil jawaban sebanyak 33% responden yang menyatakan kelelahan pada saat bekerja di shift pagi maupun bekerja di shift siang. Artinya kelelahan pada saat bekerja tidak hanya dirasakan oleh 33% pekerja kasir pada saat shift siang, tp juga pada saat shift pagi, kedua shift tersebut mempunyai sumber yang membuat pekerja kelelahan, pada shift pagi pekerja kelelahan karena harus membersihkan dan merapikan area kerja sebelum jam operational berjalan, selain itu pekerja juga harus bangun pagi agar tidak telat bekerja. Sedangkan pada shift malam cenderung lebih menangani costumer lebih banyak di bandingkan shift pagi.
- f. Dari hasil penelitian rata-rata dalam persentase terhadap jawaban responden yang diterima atas pertanyaan dari pengukuran kelelahan yang dilakukan di awal shift sebanyak 15%, untuk responden yang memiliki indikasi kelahan sebelum bekerja, hal tersebut tidak diketahui oleh level managemen sehingga tidak ada kontrol pada pekerja yang terindikasi mengalami kelelahan tersebut, alasan dari kelelahan ini adalah dikarenakan pada saat shift pagi para pekerja kasir harus membersihkan area kasir sebelum jam operational dimulai, dari situlah energi para pekerja terkuras sebelum melakukan transaksi dengan Costumer, sedangkan pada shift siang pekerja kasir cenderung mengcroscheck ulang omset dan modal pada saat hari tersebut, dan juga kurangnya istirahat pada saat malam hari karena melakukan

banyak hal yang mengurangi waktu istirahat pekerja.

- g. Dari hasil penilaian rata-rata dalam persentase terhadap jawaban responden yang diterima atas pertanyaan dari pencegahan kelelahan pada saat bekerja yang dilakukan di awal shift, sebanyak 100%, artinya seluruh responden memahami mengenai prosedur pencegahan kelelahan di tempat kerja, tetapi walaupun begitu program yang ada tidak di refresh dan tidak ada pembaruan program rutin sehingga pekerja tidak mendapatkan informasi terupdate mengenai hal2 pencegahan kelelahan ditempat kerja dan terkadang lupa tentang beberapa bagian dari program.
- h. Dari hasil penilain rata-rata dalam persentase terhadap jawaban responden yang diterima atas pertanyaan dari pencegahan kelelahan pada saat bekerja yang dilakukan di awal shift, sebanyak 93%, untuk responden yang memahami program pengendalian kelelahan di tempat kerja, sedangkan untuk jawaban “Tidak” diperoleh hasil jawaban sebanyak 7% responden menyatakan tidak memahami program pengendalian kelelahan, pertanyaan dari variable yang menunjukkan ketidaksesuaian ada pada pertanyaan “Apakah anda dapat mengimplementasikan program pelatihan dalam kehidupan sehari-hari anda ?” dengan persentase data 43% atau 13 orang responden menjawab “Tidak” yang dapat diasumsikan responden tersebut tidak dapat mengimplementasikan program pelatihan atau melalaikannya dalam kehidupan sehari-hari, sehingga kelelahan terjadi akibat prilaku sehari – hari para pekerja kasir itu sendiri, dimana prilaku tersebut dapat merugikan diri sendiri, orang lain dan perusahaan.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian dan analisa data terhadap hasil – hasil penelitian dari 4 objek pertanyaan kuesioner yaitu : distribusi kelelahan, pengukuran kelelahan, pencegahan kelelahan, pengendalian kelelahan, sebagai output dari pengumpulan dan pengolahan data sebagaimana yang telah diuraikan pada bab sebelumnya adalah faktor kelelahan mempengaruhi stress kerja yang secara signifikan berdampak pada kesehatan kerja kasir PT. Ramayana Lestari Sentosa, yang menyebabkan ketidakseimbangan dalam bekerja yang berdampak buruk baik bagi pekerja maupun perusahaan seperti yang sudah dijelaskan pada Bab III.

2. Saran

Berdasarkan analisis data, pembahasan, penelitian dan pengamatan serta kesimpulan yang telah diuraikan, maka selanjutnya penulis mengajukan beberapa saran yang semoga dapat bermanfaat diantaranya :

1. Mengoptimalkan pemeriksaan kelelahan bagi para pekerja kasir mengenai kelelahan pekerja pada saat bekerja, baik di shift pagi maupun di shift siang.
2. Mengoptimalkan waktu istirahat bagi para pekerja ketika berada ditempat kerja dengan cara jam istirahat bergilir dengan prioritas utama pekerja yang merasa lelah hasil dari pemeriksaan kelelahan.
3. Melakukan perbaikan instruktur untuk tempat beristirahat bagi pekerja ketika berada di area kerja dan menyediakan air panas untuk pekerja membuat kopi atau lainnya.
4. Perusahaan sebaiknya membuat sistem untuk mengetahui kualitas tidur dan kondisi fisik pekerja sebelum memulai pekerjaan agar pengawas atau atasan mendapatkan informasi awal untuk mencegah terjadinya *job stress* / stress kerja akibat kelelahan ditempat kerja.
5. Melakukan refresh *standar operational procedure* kelelahan

kepada pekerja bisa dilakukan pada saat safety talk, safety meeting secara berkala, atau dikemas dalam bentuk informasi lewat radio FM, spanduk atau poster dan dibuat semenarik mungkin.

6. Terus melanjutkan program pelatihan yang ada dimana melibatkan peran keluarga dalam melakukan pengendalian kelelahan dan duta keselamatan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Amran, Y. (2012). *Pengolahan dan Analisis Data Statistik di Bidang Kesehatan*. Jakarta: Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
2. Casper, J. (2014). Stress Response Ability. <http://nutritionalbalancing.org/center/htma/conditions/articles/distress.php>
3. Desy. (2002). *Tingkat Stress Kerja dan Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Stress Kerja pada Karyawan Bagian Marketing Services PT Unilever Indonesia Tbk Jakarta Tahun 2002*. Universitas Indonesia, Depok.
4. Dollard, M. F., Winefield, A. H., & Winefield, H. R. (2003). *Occupational Stress in the Service Professions*. New York: Taylor & Francis Ltd.
5. Flin, R. H., O'Connor, P., & Crichton, M. (2008). *Safety at the Sharp End: A Guide to Non-technical Skills*. United States of America: Ashgate Publishing Limited.
6. Hardy, S., Carson, J., & Thomas, B. (1998). *Occupational Stress: Personal and Professional Approaches*. United Kingdom: Stanley Thornes Ltd.
7. Hess, J. (2008). *Marital Satisfaction and Parental Stress*. (Magister), Utah State University, Logan, Utah. Retrieved from <http://books.google.co.id/books?id=taT34ocDf8C&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false>
8. Hiriyappa, B. (2013). *A Person Who Can Manage The Stress At Workplace in an Organization*
9. HSE. (2001). *A Critical Review of Psychosocial Hazard Measure*.
10. ILO. (2003). *Work Stress in The Context of Transition*. Budapest: ILO.
11. ILO. (2012). *Stress Prevention at Work Checkpoints*
12. Kroemer, K. H. E., & Grandjean, E. (1997). *Fitting The Task to The Human* (Fifth ed.). London: Taylor & Francis Ltd.
13. Mroczek, D. K., & Almeida, D. M. (2004). The Effect of Daily Stress, Personality, and Age on Daily Negative Effect. *Journal of Personality*.
14. Mruk, C. J. (2006). *Self Esteem Research, Theory, and Practice*. United States of America: Springer Publishing Company.
15. Murphy, L. R., & Hurrell, J. (1992). *Stress Management in Work Settings An Overview of Organizational Stress and Health* Retrieved from <http://www.cdc.gov/niosh/pdfs/87-111-c.pdf>
16. NIOSH. (1999a). *Stress At Work. What Can Be Done About Job Stress?* <http://www.cdc.gov/niosh/docs/99-101/pdfs/99-101.pdf>
17. O'Rourke, J., & Collins, S. (2009). *Managing Conflict and Workplace Relationships*
18. Olpin, M., & Hesson, M. (2010). *Stress Management for Life*. United States of America: Wadsworth Cengage Learning.
19. OSHA. (2014). *Stress - Definition and Symptoms*. https://osha.europa.eu/en/topics/stress/definitions_and_causes
20. Perlmutter, D., & Villoldo, A. (2011). *Power Up Your Brain*
21. Perrewe, P. L., & Ganster, D. C. (2011). *The Role of Individual Differences in Occupational Stress and Well Being*. United Kingdom: Emerald Group Publishing Limited.

22. Praag, H. V., Kloet, E. d., & Os, J. v. (2004). *Stress, the Brain and Depression*. New York: Cambridge University Press.
23. Stranks, J. (2005). *Stress at Work Management and Prevention*. Inggris: Elsevier Butterworth-Heinemann.
24. Sugiono, 2010. Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan Kombinasi, Penerbit Alfabeta bandung ISBN 979-8433-71-8, Indonesia *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif*.
25. tarwaka, dkk., 2004, ***Ergonomi untuk Keselamatan dan Kesehatan Kerja dan Produktivitas***, Surakarta : UNIPRESS.
26. WHO. (2003). *Work Organization and Stress*. United Kingdom: WHO.
27. WHO. (2010). Health Impact of Psychosocial Hazards at Work: An Overview. ces *Journal Bussiness Management*, 44(1).