



**PENGARUH STRES KERJA TERHADAP DISIPLIN KERJA DAN  
DAMPAKNYA TERHADAP KINERJA KARYAWAN**  
(Studi Kasus PT. Infomedia Nusantara Agent Tier 1 Komplain *Call Center*  
147 Malang)

**TESIS**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Magister Manajemen**

Oleh:

**Mifthaul Hanan**  
NPM: 21802081020



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG  
PASCASARJANA  
MALANG  
2020**

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap disiplin kerja, stres kerja terhadap kinerja karyawan, disiplin kerja terhadap kinerja karyawan dan disiplin kerja yang memediasi stres kerja terhadap kinerja karyawan. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *probability sampling* yaitu teknik *simple random sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan WarpPLs 6.0.

Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap disiplin kerja, stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan, disiplin kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan dan disiplin kerja signifikan dalam memediasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci: Stres Kerja, Disiplin Kerja, Kinerja Karyawan



## ABSTRACT

*This study aims to determine and analyze the effect of work stress on work discipline, work stress on employee performance, work discipline on employee performance and work discipline that mediates work stress on employee performance. The method used in sampling is probability sampling, which is a simple random sampling technique. The data analysis technique used is Structural Equation Modeling (SEM) using WarpPLs 6.0.*

*Based on the results of data analysis shows that work stress has a significant positive effect on work discipline, work stress has a significant negative effect on employee performance, work discipline has a significant positive effect on employee performance and work discipline is significant in mediating the effect of work stress on employee performance.*

*Keywords: Job Stress, Work Discipline, Employee Performance*



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia adalah pokok utama dalam pengembangan suatu organisasi, tidak adanya sumber daya manusia yang berkualitas dapat berdampak dengan lambatnya perkembangan suatu organisasi. Karyawan yang memiliki kualitas kerja baik adalah aset bagi suatu perusahaan. Mangkunegara (2012:7) menjelaskan kinerja adalah hasil kerja kualitas dan kuantitas yang harus dicapai oleh karyawan.

PT Infomedia Nusantara agent tier 1 komplain Malang adalah divisi *inbound* merupakan divisi yang menangani panggilan masuk dari pelanggan, karyawan harus memiliki disiplin kerja dan konsentrasi yang baik guna dapat menangani pelanggan dengan baik.

Pada PT Infomedia Nusantara Divisi *Inbound Call Center* 147 Malang memiliki kriteria penilaian kinerja karyawan berdasarkan beberapa faktor. *Service* terhadap pelanggan salah satunya, ketepatan *login* yang berarti karyawan harus absen sebelum jam kerja dimulai. Ketetapan kerja pada divisi *Inbound* mengharuskan karyawan datang 30 menit sebelum jam kerja untuk melakukan *briefing* materi mengenai *handling* permasalahan yang sering terjadi pada pelanggan.

Jumlah karyawan agent tier 1 komplain tiap bulannya bisa berubah-ubah, hal ini disesuaikan dengan kebutuhan grafik *call*, adapun nilai kinerja karyawan yang didapatkan pada bulan desember 2019 sampai Februari 2020.

Tabel 1.1  
Skor Penilaian Kinerja Agent Tier 1 Kompalian

No	Desember 2019		Januari 2020		Februari 2020	
	Level	Jumlah	Level	Jumlah	Level	Jumlah
1.	Bintang 1	1	Bintang 1	1	Bintang 1	2
2.	Bintang 2	36	Bintang 2	42	Bintang 2	32
3.	Bintang 3	18	Bintang 3	17	Bintang 3	23
4.	Bintang 4	32	Bintang 4	31	Bintang 4	43
5.	Bintang 5	28	Bintang 5	26	Bintang 5	29
	Total	115		117		129

Dari tabel diatas dapat diketahui jumlah Karyawan dan level penilaian kinerja karyawan dari bulan desember 2019 sampai bulan februari 2020 memiliki perbandingan nilai.

Kinerja karyawan menjadi salah satu tolak ukur dari kesuksesan perusahaan, sedangkan faktor stres kerja dan disiplin kerja kedua hal yang dapat mempengaruhi kinerja. Menurut Arijanto (2017) stres kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Agent tier 1 komplain memiliki tugas menangani pelanggan dengan lingkup nasional. Hal itu adalah tuntutan pekerjaan yang harus dijalani oleh karyawan. Mangkunegara (2013:75) menjelaskan salah satu komponen dari kinerja adalah tanggung jawab. Karyawan pada agent tier 1 komplain harus bertanggung jawab penuh terhadap pelanggan yang dihadapinya, seluruh permasalahan yang terjadi pada pelanggan diusahakan sebaik mungkin agar dapat tersolusikan dengan durasi waktu kurang dari 10 menit untuk menjaga grafik *call* agar tetap stabil. Hal ini salah satu faktor terjadinya stres kerja pada karyawan.

Saat ini tuntutan pekerjaan bukan lagi menjadi pembicaraan khusus dalam lingkungan pekerjaan. Tuntutan kerja yang tinggi yang diberikan

perusahaan kepada karyawan akan memicu timbulnya stres pada karyawan yang pada akhirnya akan memengaruhi kinerjanya (Sanjaya, 2012).

Stres pekerjaan dapat diartikan sebagai tekanan yang dirasakan karyawan karena tugas-tugas pekerjaan tidak dapat mereka penuhi. Ketidakjelasan apa yang menjadi tanggung jawab pekerjaan, kekurangan waktu untuk menyelesaikan tugas, tidak ada dukungan fasilitas untuk menjalankan pekerjaan juga menjadi penyebab stres. Tugas-tugas yang saling bertentangan, merupakan contoh pemicu stres, dalam artian karyawan tidak dapat beradaptasi dengan sempurna pada lingkungan pekerjaannya. Stres juga menjadi penyebab menurunnya performa karyawan.

Penyebab stres kerja karyawan bukan hanya terjadi pada faktor tekanan atau tuntutan. Dampak dari stres kerja bukan hanya mempengaruhi kinerja karyawan, tetapi bisa berdampak fatal, seperti yang terjadi pada karyawan Bank BRI di Jakarta yang tewas bunuh diri dengan terjun bebas dari area parkir di lantai 10. Diduga akibat banyak tuntutan pekerjaan yang membuatnya stres bekerja. (tribunnews.com:08/02/2018)

Kasus stres kerja pada karyawan tidak melulu berdambak pada bunuh diri, banyak juga dari karyawan yang keluar masuk perusahaan karena tuntutan kerja atau kontrak kerja yang tidak sesuai. Kasus ini pernah di beritakan oleh tirto.id, bahwa karyawan sering pindah tempat kerja karena divisi yang tidak sesuai dengan yang dilamar sampai kontrak kerja yang tidak sesuai. (tirto.id:09/09/2017).

Selain dari stres kerja dalam pendukung kinerja, ada disiplin kerja yang dapat mempengaruhi kinerja. Menurut Sutrisno (2011:96) mengatakan bahwa disiplin adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan mentaati norma-norma peraturan yang berlaku di sekitarnya. Disiplin karyawan yang baik akan mempercepat pencapaian tujuan perusahaan, sedangkan disiplin yang merosot akan menjadi penghalang dan memperlambat pencapaian tujuan perusahaan. Disiplin yang diterapkan dengan baik dapat terlihat dari perilaku para karyawan.

Pada prinsipnya disiplin diciptakan agar terbentuknya karakter pada diri karyawan. Disiplin harus di wujudkan dengan bentuk sikap patuh kepada peraturan itu sendiri. Hal ini juga di jelaskan oleh Holil dan Sriyanto (2011) menyatakan bahwa dari perspektif organisasi, disiplin kerja dapat dirumuskan sebagai ketaatan setiap anggota organisasi terhadap semua aturan yang berlaku di dalam organisasi tersebut, yang terwujud melalui sikap, perilaku dan perbuatan yang baik sehingga tercipta keteraturan, keharmonisan, tidak ada perselisihan, serta keadaan-keadaan baik lainnya.

Kinerja karyawan didapatkan dari beberapa item yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Menurut Nugraha dan Sari (2020) disiplin kerja dapat mempengaruhi kinerja. Agent tier 1 kompalin adalah divisi *inbound*, harus memiliki disiplin kerja yang baik seperti ketepatan dalam melayani pelanggan, durasi waktu panggilan, informasi produk dan lain

sebagainya, contoh disiplin tersebut juga menjadi penilaian kinerja bagi karyawan.

Siagian (2007:305) menjelaskan bahwa setiap karyawan harus mentaati seluruh aturan dan standar yang sudah ditentukan oleh manajemen. PT Infomedia Nusantara adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa, pada umumnya perusahaan yang bergerak pada bidang jasa memiliki durasi jam kerja yang panjang dan waktu libur yang sudah ditetapkan.

Tabel 1.2  
Jadwal Jam Kerja

<i>Roster Agent Komplain</i>			
<b>AB</b>	05.30-14.30	<b>AQ</b>	13.00-22.00
<b>AC</b>	06.00-15.00	<b>AR</b>	13.30-22.30
<b>AD</b>	06.30-15.30	<b>AS</b>	14.00-23.00
<b>AE</b>	07.00-16.00	<b>AT</b>	14.30-23.30
<b>AF</b>	07.30-16.30	<b>AU</b>	15.00-00.00
<b>AG</b>	08.00-17.00	<b>AV</b>	15.30-00.30
<b>AH</b>	08.30-17.30	<b>AW</b>	16.00-01.00
<b>AI</b>	09.00-18.00	<b>AX</b>	16.30-01.30
<b>AJ</b>	09.30-18.30	<b>AY</b>	17.00-02.00
<b>AK</b>	10.00-19.00	<b>AZ</b>	17.30-02.30
<b>AL</b>	10.30-19.30	<b>BA</b>	18.00-03.00
<b>AM</b>	11.00-20.00	<b>BB</b>	18.30-03.30
<b>AN</b>	11.30-20.30	<b>BD</b>	19.30-05.30
<b>AO</b>	12.00-21.00	<b>BE</b>	20.00-06.00
<b>AP</b>	12.30-21.30	<b>BG</b>	21.00-07.00

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa durasi jam kerja dan waktu jam bekerja, bahwa karyawan harus berada dikantor 9 jam untuk shif AB-BB dengan istirahat 1 jam dibagi per 30 menit dan 10 jam untuk shif BD-BG dengan istirahat 2 jam. Dari jadwal tersebut dapat dijelaskan bahwa karyawan harus mengikuti durasi jam kerja dan waktu istirahat yang sudah ditetapka.



Kinerja yang baik dapat dilihat dari seberapa baik disiplin yang dilakukan karyawan. Kasus kecurangan bolos kerja atau jam karet, saat kerja sudah menjadi lumrah. Kasus seperti ini juga sering terjadi pada pegawai negeri sipil (liputan6.com:12/04/2019). Ketentuan jam kerja ini tertuang dalam Peraturan Pemerintah (PP) nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pasal 3 Angka 11, pernah diberikan oleh liputan6.com bahwa pelanggaran tidak masuk kerja kerap terjadi.

Pada perusahaan besar, kasus disiplin kerja adalah sebuah hambatan yang perlu dicari solusinya. Penelitian yang dilakukan oleh (Restiani, 2005) pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos II Semarang, menjelaskan beberapa hal agar karyawan dapat mentaati disiplin, faktor yang berpengaruh pada penelitian tersebut yaitu kepemimpinan, penghargaan motivasi kerja dan sanksi, jika hal tersebut dapat diterapkan dengan baik, disiplin akan berjalan dengan baik.

Menurut Wirawan (2009:5) kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Karyawan akan mampu mendapatkan kinerja yang maksimal jika mereka memiliki motif berprestasi tinggi dan motif tersebut dapat ditumbuhkan dari dalam diri sendiri serta dari lingkungan kerja yang nantinya membentuk suatu kekuatan diri dan jika lingkungan kerja turut menunjang maka pencapaian kinerja akan lebih mudah (Mangkunegara, 2008:67).

Beberapa penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa stres kerja yang terjadi pada karyawan memiliki pengaruh terhadap disiplin kerja

karyawan dan dapat berdampak pada kinerja karyawan, sehingga penelitian ini bermaksud meneliti masalah tersebut.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian sebagai berikut:

1. Apakah stres kerja berpengaruh langsung terhadap disiplin kerja?
2. Apakah stres kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah disiplin kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan?
4. Apakah disiplin kerja memediasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk menganalisis pengaruh stres kerja terhadap disiplin kerja
2. Untuk menganalisis pengaruh stres kerja terhadap terhadap kinerja karyawan
3. Untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan
4. Untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja yang memediasi stres kerja terhadap kinerja karyawan

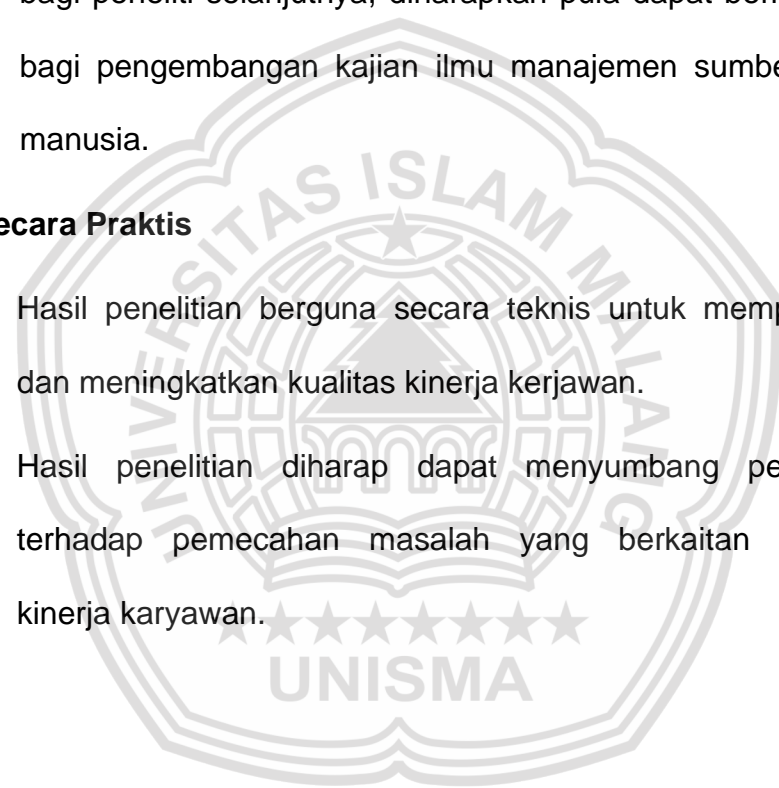
### 1.3.2 Manfaat Penelitian

#### 1. Secara Teoritis

- a. Hasil Penelitian diharap dapat memberikan sumbang pemikiran dalam memperkaya wawasan terhadap stres kerja, disiplin kerja dan kinerja karyawan
- b. Hasil penelitian penelitian dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya, diharapkan pula dapat bermanfaat bagi pengembangan kajian ilmu manajemen sumber daya manusia.

#### 2. Secara Praktis

- a. Hasil penelitian berguna secara teknis untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas kinerja kerjawan.
- b. Hasil penelitian diharap dapat menyumbang pemikiran terhadap pemecahan masalah yang berkaitan dengan kinerja karyawan.



## BAB VI

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan dari rumusan masalah yang didasarkan pada hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dari penelitian ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut, bahwa Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan pada pembahasan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.
2. Stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap disiplin kerja.
3. Disiplin kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.
4. Stres kerja secara tidak langsung signifikan mempengaruhi kinerja karyawan, melalui disiplin kerja, dengan kata lain disiplin kerja signifikan dalam memediasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan

#### 6.2 Saran

Untuk penelitian selanjutnya perlu menambahkan lebih banyak variabel dengan tujuan agar dapat memberikan kontribusi nilai R-square yang lebih besar serta dapat mengetahui faktor yang mampu memberikan kontribusi terhadap kinerja karyawan.

Perusahaan agar dapat lebih memperhatikan terhadap tuntutan kerja yang diberikan kepada karyawan, karena indikator tertinggi pada variabel stres kerja yang direfleksikan dengan pernyataan “jam di luar dari

jam kerja (lembur)” artinya karyawan pada agent tier 1 komplain Malang mengalami stres kerja karena lembur kerja, sedangkan indikator terendah dari variabel stres kerja yang direfleksikan dengan pernyataan “beban kerja yang diberikan pada saya terasa wajar”, artinya perusahaan harus mempertimbangkan kembali jika ada tanggung jawab baru yang harus dibebankan kepada karyawan karena saat ini karyawan merasa beban kerja yang diterima dari perusahaan terasa wajar.

Disiplin kerja adalah peraturan yang harus diikuti oleh setiap karyawan, nilai tertinggi pada jawaban responden dengan pernyataan “karyawan rajin mengenakan seragam dan *id card*”, karyawan merasa tidak terbebani dengan penggunaan seragam dan id card, hal ini patut dipertahankan oleh karyawan ataupun perusahaan misalkan dengan penambahan seragam atau perubahan seragam kerja yang dirasa sudah cukup lama. Sedangkan nilai terendah dari jawaban responden ada pada pernyataan “saya taat pada aturan yang sudah ditetapkan”, artinya karyawan merasa nyaman dengan peraturan yang ditetapkan oleh perusahaan dan patut bagi karyawan untuk selalu taat pada peraturan yang sudah ditetapkan.

Nilai tertinggi kinerja karyawan yaitu “*first call resolution*”, karyawan dapat mengetahui permasalahan yang dialami oleh pelanggan diawal pembicaraan, hal ini harus dipertahankan karena kedatangan karyawan 30 menit sebelum mulai kerja untuk *briefing* materi salah satunya terkait permasalahan produk pelanggan. Sedangkan nilai terendah dari nilai kinerja karyawan “kehadiran kerja”, artinya tingkat kehadiran kerja

karyawan rendah. Hal ini harus menjadi perhatian lebih dan segera didapatkan solusinya, melihat dari latar belakang kiranya perusahaan dapat mengoreksi durasi jam kerja karyawan atau dapat merubah iklim lingkungan kantor karena keberadaan karyawan dikantor cenderung lama sekitar 9 -10 jam.



## DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Dharma. 2003. Manajemen Supervisi: Petunjuk Praktis Bagi Para Supervisor. Edisi Revisi. Cetakan kelima. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Asih & Pratiwi. 2010. Perilaku Prososial ditinjau dari Empati dan Kematangan Emosi. Jurnal Psikologi, Volume I, No 1. Kudus: Universitas Muria Kudus.
- Arijanto, Agus. 2017. Motivasi dan Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Pt. Internasional Colliman Mulia, *Faculty of Economics and Business, Management Studies Program S1*, University of Mercu Buana Jakarta DIM Graduate Student of University General Soedirman Purwokerto Central Java.
- Byrne BM. 2013. *Structural equation modeling with AMOS: Basic concepts, applications, and programming*. Routledge.
- Dewi, dkk. 2018, Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Tenaga Penjualan UD Surya Raditya Negara. Jurnal Manajemen, Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja. Vol. 4 No. 2, Bulan November Tahun 2018. P-ISSN: 2476-8782.
- Fathoni, H. Abdurrahmat. 2006. Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Rineka Putra.
- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS. Edisi ke 7. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Handoko, T. Hani. 2001. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu. 2006. Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah. Bandung: PT. Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2007. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hasibuan, M.S.P., 2010, Manajemen Sumber Daya Manusia, Bumi Aksara, Jakarta.
- <https://wartakota.tribunnews.com/2018/01/08/diduga-stres-bekerja-karyawati-bri-bunuh-diri>. Oleh Baskoro, Rangga, diakses pertanggal 9 Februari 2020.
- <https://tirto.id/kantor-perlu-tangani-stres-pada-karyawan-cwcC>. Oleh Kirnandita, Patresia, diakses pertanggal 9 Februari 2020.

<https://www.liputan6.com/bisnis/read/3939872/pelanggaran-jam-kerja-kembali-dominasi-kasus-disiplin-pns>. Oleh Nurmayanti, diakses pertanggal 9 Februari 2020.

<https://ish.co.id/>. Di akses Pertanggal 6 Mei 2020.

Holil, Muhamad dan Sriyanto, Agus. 2011. Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Badan Usaha Milik Negara).

Hair, Jr., Joseph F., et. al. (2011). Multivariate Data Analysis. Fifth Edition. New Jersey: PrenticeHall, Inc.

Kock N. 2015. WarpPLS 5.0 User Manual. Laredo, TX: ScriptWarp Systems, Texas, USA.

Johar, Diah Syafita. 2018. Nilai Utilitas dan Nilai Hedonis yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya Terhadap Niat Pembelian Ulang (Survey terhadap pembeli produk Fashion Berrybenka di Indonesia).

Luthans, Fred. 2006. Perilaku Organisasi. Edisi 10. Yogyakarta: ANDI.

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Mangkunegara, A. P, 2012. Evaluasi Kinerja SDM, *Refika Aditama*. Bandung.

Mangkunegara, A. P, 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Remaja Rosdakarya, Bandung.

Mangkunegara, A. P, 2015. Sumber Daya Manusia Perusahaan. Cetakan kedua belas. Remaja Rosdakarya: Bandung.

Nurhendar, Siti, 2010, Pengaruh Stres Kerja Dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi (Studi Kasus Pada Cv. Aneka Ilmu Semarang), Tesis, tidak dipublikasikan, Diponegoro, Program Pascasarjana Magister Administrasi Bisnis, Diponegoro University.

Nugraha dan Sari, 2020, Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT Infomedia Solusi Humanika Bandung Divisi Inbound Call Center). Jurnal Mitra Manajemen. Universitas Telkom. Vol. 4 No. 3 Maret (2020) 352-362.

Paramita, Lengkong, Sendow, 2016, Pengaruh Komunikasi Organisasi Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan Di Perusahaan Umum Bulog Divisi Regional Sulawesi Utara, Vol.4 No.1 Maret 2016, Hal. 131-142.



- Pabundu Tika. 2014. Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan. Cetakan Kelima. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Putra, Asmony, Nasir, 2016, Beberapa Faktor Yang Mempengaruhi Disiplin Kerja Pegawai Negeri Sipil Puskesmas Se Kabupaten Dompu, Vol. 1 Desember 2016, Hal. 297.
- Robbins, S.P. 2001. Perilaku Organisasi, (Edisi ke-8). Jakarta: Prenhallindo.
- Restiani, Hersi. 2005. Studi Pelaksanaan Disiplin Kerja Pegawai di PT Pos Indonesia Persero) Kantor Pos II Semarang. Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang.
- Rivai, Veithzal & Ahmad Fawzi Mohd. Basri. 2005. Performance Appraisal: Untuk Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Restiani, Hersi. 2005. Studi Pelaksanaan Disiplin Kerja Pegawai di PT Pos Indonesia Persero) Kantor Pos II Semarang. Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang.
- Rozikin, Zainur. 2006. Pengaruh Konflik Peran dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Pemerintah di Kota Malang. Jurnal Aplikasi Manajemen. Vol.4, No. 2. Agustus 2006.
- Robbins, Stephen P. 2006. Perilaku Organisasi. Edisi kesepuluh. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Riani, Asri Laksmi, 2011. Budaya Organisasi, Cetakan Pertama, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahma, Arief, Nur. 2012. Pengaruh Konflik dan Stres Kerja Terhadap Disiplin kerja dan Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Produksi Pada perusahaan Rokok Gagak Hitam di Kabupaten Bondowoso. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
- Rahman, Fauzi. 2020. Pengaruh Lingkungan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Disiplin Kerja Pada Karyawan Bagian Produksi Pt. Indojoya Agrinusa Unit Hatchery Pekanbaru. Skripsi Thesis, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Sanjaya, Frengky. Peran Moderasi Kecerdasan Emosi pada Stres Kerja. Jurnal Dinamika Manajemen. 3(2): h: 155-163.
- Solimun M (2002) *Structural Equation Modelling (SEM) Lisrel dan Amos*. Fakultas MIPA Universitas Brawijaya, Malang
- Spielberger, Charles, D. Schwarzer, dkk. 2003. Advances in test anxiety research. Journal Amsterdam 6,37-52.

- Siagian, Sondang P. 2007. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sutrisno, Edy. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan ke-1. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Solimun. 2010. Analisis Multivariat Pemodelan Struktural: Metode Partial Least Square-PLS. Malang: CV Citra Malang.
- Sutrisno, Edy. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV.
- Sholihin, Mahfud, Ph.D dan Ratmono Dwi, Dr (2013) “ Analisis SEM-PLS dengan Wrap PLS 3.0 untuk Hubungan Nonlinier dalam Penelitian Sosial dan Bisnis”. Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.
- Satrio, Pramanos. 2015. Pengaruh Shift Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Pramuniaga di PT Circelaka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta. Skripsi. Program Studi Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sumenge, Alicia, 2016, Analitik Faktor Kompensasi, Stres Kerja dan Kampanye Motivasi Terhadap Pekerjaan dan Disiplin Kerja dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo), Doctoral Student of Science Management Program, Faculty of Economics and Business, University of Sam Ratulangi, Manado, Indonesia.
- Sugiharjo, Joko, 2016, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Disiplin Kerja, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, Vol. 2, No. 1 Maret 2016, Hal. 580-581.
- Wirawan, 2009. Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia (Teori, Aplikasi dan Penelitian). Jakarta: Salemba Empat.
- Wibowo, 2012. Manajemen Kinerja Edisi Ketiga. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wirawan. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.