

## Analisis *Challenge Stress* dan *Hindrance Stress* Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai pada Masa Pandemi Covid-19

Nuvaria Irianti<sup>a</sup>, Muji Gunarto<sup>b\*</sup>, Meita Istianda<sup>c</sup>

<sup>a,c</sup>Program Studi Magister Manajemen, Universitas Terbuka, INDONESIA

<sup>b</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Darma, INDONESIA

\* Corresponding author e-mail: [mgunarto@binadarma.ac.id](mailto:mgunarto@binadarma.ac.id)

### ARTICLE INFO

DOI: 10.32832/jm-uika.v14i1.8104

Article history:

Received:

18 Agustus 2022

Accepted:

14 Januari 2023

Available online:

5 Februari 2023

Keywords:

*challenge stressors, hindrance stressors, employee performance, employee satisfaction, work stress.*

### ABSTRACT

*This article aims to find out the types of stress experienced by employees during the Covid-19 pandemic. Each employee is given a target that must be achieved, while during the Pandemic the economic growth was not good. Seeing this phenomenon, a type of stress emerges that can have a positive influence (challenge stressor) and a negative influence (hindrance stressor) on employee performance and satisfaction. The methodology used is a quantitative method approach, with a total sample of 350 respondents spread across the island of Sumatra. The data analysis technique was carried out using the Partial Least Square (SEM-PLS) structural equation model approach. The results showed that the challenge stressor had a positive and significant effect on employee satisfaction and performance, while the hindrance stressor had a negative but very small effect so it was not significant on employee satisfaction and performance. This research means that not all stress is bad, but the good type of stress is used as an opportunity to grow, develop and become a trigger to meet targets so as to provide performance and satisfaction. Conversely, if the stress that arises is used as a burden then the target is not achieved and has an impact on low employee performance and satisfaction.*

## 1. PENDAHULUAN

Kinerja karyawan adalah elemen penting bagi sebuah organisasi. Kinerja karyawan berasal dari prestasi kerja (*performance*) yang merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan (Mangkunegara, 2017). Apabila kinerja masing-masing karyawan baik, maka hal itu akan berdampak baik terhadap kinerja perusahaan (Mangkunegara, 2017).

Perubahan pola dalam bekerja yang menuntut pegawai bertransformasi dengan cepat dari pola konvensional ke digital ditambah dengan capaian target yang ditetapkan perusahaan terhadap setiap individu membuat dan memicu munculnya stress yang dialami masing-masing pegawai. Keadaan ini seharusnya dapat disikapi dengan baik oleh seluruh pegawai, sehingga menghasilkan kinerja dan kepuasan pegawai yang baik.

Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, yang sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, sebagai upaya untuk mencapai tujuan organisasi secara legal, serta sesuai dengan moral maupun etika (Baranik *et al.*, 2017). Stres kerja seringkali berdampak negatif pada kesehatan mental dan fisik, sikap dan perilaku kerja karyawan. Faktor ini merupakan salah satu masalah manajer yang sangat mengurangi efisiensi dan menimbulkan konflik dalam organisasi (Kim & Beehr, 2018). Faktor stres yang mempengaruhi seorang individu diantaranya adanya beban kerja, terbatasnya waktu kerja dan peran ganda.

Dalam hal ini *Gap* teori menyatakan bahwa tidak semua stress memberikan dampak buruk, terdapat hubungan antara stres kerja dan hasil kerja tergantung pada jenis stresnya. Dari penelitian yang sudah dilakukan oleh Cavanaugh *et al* (2000) mengemukakan bahwa terdapat dua dimensi stres dalam pekerjaan, yaitu stres yang berhubungan dengan tantangan (*Challenge Stress/CS*) dan stres yang berhubungan dengan hambatan (*Hindrance Stress / HS*). CS didefinisikan sebagai stres yang timbul karena adanya keinginan individu untuk memenuhi tantangan dan perasaan yang dihasilkan dari pemenuhan atau pencapaian terhadap beban kerja yang berat dan tekanan waktu dalam tugas-tugas pekerjaan, sedangkan HS merupakan tekanan yang mencakup keharusan yang tidak masuk akal atau tidak diinginkan yang menghalangi kapasitas individu untuk mencapai tujuan yang dihargai, seperti politik organisasi dan birokrasi (Cavanaugh *et al.*, 2000).

Selama ini banyak peneliti-peneliti yang selalu memperlakukan stress sebagai konstruk yang memiliki indikator reflektif (Aytekin & Gurbuz, 2018). Hal ini sebenarnya bertolak belakang dengan yang dikemukakan sebelumnya oleh Chia-Hao dan Ting-Ya (2018), Cankaya (2020), Cetinkaya dan Aras (2017), Deniz *et al* (2020), serta Duche Perez dan Rivera Galdos (2019), yang menyatakan bahwa stress merupakan konstruk yang memiliki indikator formatif. *Gap* ketiga adalah *gap* empiris yang berhubungan dengan situasi atau kondisi unik dalam tinjauan ini, khususnya stress yang dirasakan oleh pegawai. Dilihat dari survei yang penulis lakukan, tidak ada penelitian di Indonesia yang mengungkap dampak dari stress (CS dan HS) terhadap kinerja dan kepuasan kerja karyawan. Sebagian besar pemeriksaan ini hanya menyoroti satu jenis tekanan, yaitu stres yang berdampak buruk pada kinerja karyawan, seperti yang

ditunjukkan oleh Julvia (2016), Wartono (2017), Massie *et al* (2018), Nataria *et al* (2018), Widarta (2019). Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut tidak ada satupun yang berusaha mengungkap mengenai pengaruh stress kerja secara positif terhadap kinerja karyawan. Selain itu, tidak ada satupun penelitian yang mengukur dampak stress baik secara positif maupun negatif terhadap kinerja karyawan dan kepuasan kerja. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hasil yang menguntungkan dari stress kerja terhadap kinerja, menganalisis pengaruh positif pengelolaan stress kerja (CS) terhadap kepuasan kerja, menganalisis dampak buruk dari pengelolaan stress kerja (HS) terhadap kinerja, menganalisa dampak buruk dari pengelolaan stress kerja (HS) terhadap kepuasan kerja, menganalisa dampak kepuasan kerja terhadap kinerja.

### **Hipotesis Pengaruh *Challenge Stressors* terhadap kepuasan kerja**

*Challenge Stressors* merupakan stress dari suatu yang menimbulkan sensasi kepuasan, tantangan, atau pencapaian yang diraih. Meskipun stress semacam ini terus-menerus terkait dengan pekerjaan yang berlebihan, tekanan waktu, dan peningkatan tanggungjawab, penelitian telah menunjukkan bahwa tuntutan kerja atau keadaan kerja seperti itu akan memberikan sentimen yang baik (Bennett *et al.*, 2017; French *et al.*, 2019a,b; Baethge *et al.*, 2018)

### **Hipotesis 1: *Challenge Stressors* berpengaruh terhadap kepuasan kerja para pegawai Jasa Raharja Wilayah Sumatera**

#### **Pengaruh *Challenge Stressors* terhadap kinerja**

Beberapa dukungan observasional yang dibuat oleh penelitian yang berbeda telah menunjukkan bukti sehubungan dengan dampak *challenge stressors* pada cara perilaku yang berbeda pada kewarganegaraan organisasi. Misalnya, *challenge stressors* telah terbukti secara tegas terkait dengan kepuasan kerja (Bliese *et al.*, 2017; Boormann, 2020), loyalitas organisasi (Byron *et al.*, 2018), dan kinerja pekerja (LePine *et al.*, 2022). Oleh karena itu, dengan adanya *challenge stressors* yang dirasakan oleh pegawai Jasa Raharja, diyakini akan ada peningkatan kinerja dalam pelaksanaannya bagi setiap pegawai.

### **Hipotesis 2: *Challenge Stressors* berpengaruh terhadap kinerja para pegawai Jasa Raharja Wilayah Sumatera**

#### **Pengaruh *Hindrance Stressors* terhadap kepuasan kerja**

*Hindrance stressors* sebagai semacam stress yang buruk. Stress semacam ini terus-menerus dihubungkan dengan permintaan kerja atau kondisi kerja yang mencakup hambatan/hambatan yang berlebihan atau tidak diinginkan dan menghalangi kapasitas individu untuk mencapai tujuannya (van Oortmerssen *et al.*, 2020; LePine *et al.*, 2022; Raper dan Brough, 2021). *Hindrance stressor* mengandung ketidakjelasan pekerjaan, perjuangan kerja, administrasi, dan kekhawatiran tentang stabilitas profesional. *Hindrance stressor* yang dialami oleh pegawai Jasa Raharja akan berdampak buruk terhadap kepuasan kerja. Hal ini karena adanya ketidakpastian pekerjaan, konflik peran, birokrasi, dan kekhawatiran tentang keamanan kerja akan mendorong berkembangnya kekecewaan ketidakpuasan kerjanya.

### Hipotesis 3: *Hindrance Stressors* berpengaruh terhadap kepuasan kerja para pegawai Jasa Raharja Wilayah Sumatera

#### Pengaruh *Hindrance Stressors* terhadap kinerja

*Hindrance stressor* selalu dipandang negatif karena menghambat pertumbuhan pribadi dan prestasi kerja. Stres seperti itu biasanya dirasakan sangat kuat dan selalu dikaitkan dengan konsekuensi yang merugikan (Lepine *et al.*, 2020). Pegawai Jasa Raharja yang terpapar *Hindrance stressor* menunjukkan kinerja yang kurang baik.

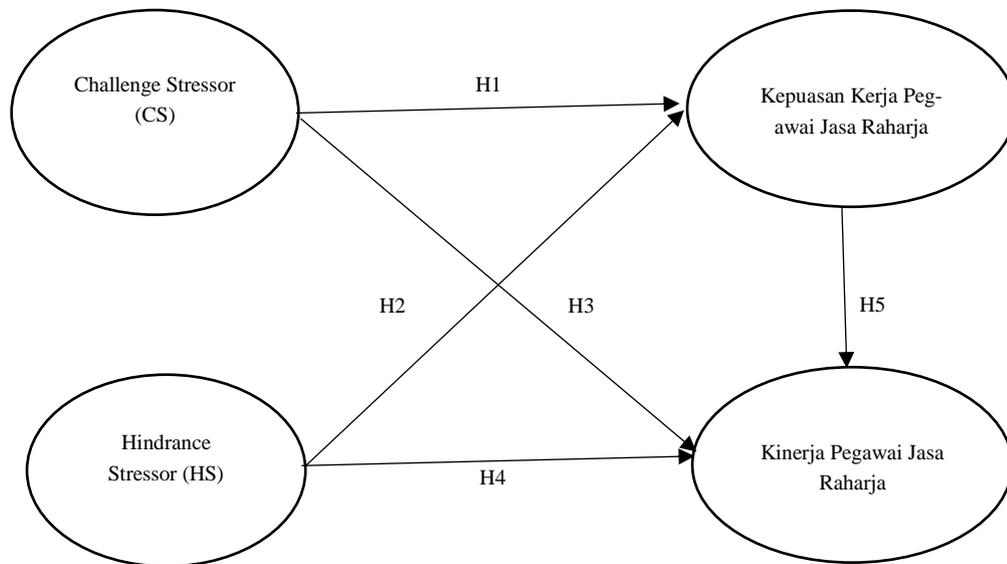
### Hipotesis 4: *Hindrance Stressors* berpengaruh terhadap kinerja para pegawai Jasa Raharja Wilayah Sumatera

#### Pengaruh Kepuasan Kerja pada kinerja

Ukko *et al* (2017) menemukan bahwa manajemen kinerja adalah proses organisasi berkelanjutan yang menarik perhatian karyawan, memotivasi perilaku dan memaksimalkan produktivitas, dengan maksud meningkatkan efektivitas dan strategi organisasi. Bahwa ada hubungan positif dan signifikan antara pemasaran internal dan kepuasan karyawan, dan hubungan positif yang sama menyebabkan hubungan yang signifikan antara pemasaran internal dan kinerja organisasi yang dirasakan (Mockallo & Widerszal-Bazyl, 2021). Hubungan antara kepuasan karyawan dan kinerja menunjukkan bahwa karyawan yang bahagia meningkatkan kinerja mereka dan berkontribusi pada kesuksesan keseluruhan organisasi mereka. Sebaliknya, kepuasan karyawan yang rendah menurunkan tingkat kinerja dan tingkat keberhasilan perusahaan.

### Hipotesis 5: Kepuasan berpengaruh pada kinerja para pegawai Jasa Raharja Wilayah Sumatera

Model penelitian terlihat seperti pada Gambar 1.



**Gambar 1.** Kerangka Pikir Penelitian

Sumber : Peneliti, 2022

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

Variabel Operasional dalam penelitian ini menggunakan pendekatan Kuantitatif, karena menyajikan angka. Metode penelitian Kuantitatif bertujuan menggambarkan fenomena atau gejala sosial secara kuantitatif atau menjelaskan bagaimana fenomena atau gejala sosial yang terjadi dimasyarakat saling berhubungan satu sama lain. Metode penelitian ini menggunakan metode survei. Metode survei adalah metode yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alami (bukan buatan), tetapi penelitian ini melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur, dan sebagainya. Metode penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data dari responden dengan menggunakan daftar pertanyaan dan pernyataan yang diambil dari sampel untuk mewakili populasi serta menggunakan kuesioner (Aityan, 2020). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan kuesioner (Aityan, 2020).

### Populasi dan Sampel

Populasi sasaran yang dipilih dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Jasa Raharja di Wilayah Sumatera, khususnya Sumatera Selatan, Sumatera Utara, Lampung, Jambi, Riau dan Bengkulu sebanyak 362 orang. Sampel adalah hal yang sangat penting bagi individu-individu atau masyarakat yang dipilih dengan menggunakan strategi-strategi tertentu dan diharapkan memiliki pilihan untuk mewakili populasi (Sekaran dan Bougie, 2010). Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang memenuhi standar yang menyertainya, (1) perwakilan kantor Jasa Raharja di Sumatera, (2) berusia sekitar 18 tahun, dan (3) mampu terlibat dalam peninjauan. Adapun tujuan ditetapkannya standar-standar tersebut adalah sebagai berikut, (1) Jasa Raharja merupakan organisasi yang memiliki strategi berbeda yang dimiliki oleh masing-masing bidang pekerjaan. Dengan cara ini, responden harus menjadi perwakilan di setiap ruang kerja Jasa Raharja, yang dipandang memiliki kemampuan untuk melihat kesetaraan hierarkis yang sebanding dengan strategi yang ada, dan (2) usia 18 tahun dianggap sebagai usia yang menunjukkan kapasitas individu untuk bertindak. Dalam memutuskan ukuran contoh, spesialis menyinggung Jawline (1998), dan Jaw *et al* (2008).

**Tabel 1.** Jumlah Populasi dan Sampel

No	Cabang	Total Populasi	Total Sampel
1	Sumatera Selatan	66	66
2	Sumatera Utara	126	125
3	Lampung	63	63
4	Jambi	35	34
5	Riau	36	26
6	Bengkulu	36	36
	<b>Total</b>	<b>362</b>	<b>350</b>

Sumber : Data diolah, 2022

Tabel 1 di atas total besaran populasi adalah 362 orang pegawai di wilayah Sumatera, sedangkan besaran sampel yang disebarkan melalui link google form dan layak untuk dijadikan bahan penelitian adalah sebesar 350 responden.

### **Teknik Pengambilan Sampel**

Penelitian ini menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *sampling* jenuh. *Sampling* jenuh adalah teknik penentuan sampel yang semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Hall, 2020; Hurriyati & Gunarto, 2019). Penelitian ini menggunakan data penelitian asli yang diperoleh langsung tanpa interpretasi atau penyaringan dari pihak kedua (Whitaker dan Fitzpatrick, 2021) atau yang biasa disebut sebagai data primer. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah survai secara *self-administered* (Hall, 2020) dengan cara menyebarkan kuisioner secara langsung kepada responden dan diisi sendiri oleh responden yang bersangkutan. Metode survai dipilih karena metode ini mampu memberikan hasil sesuai waktu yang diharapkan, efisien, dan meliputi sampel dalam besaran yang besar (Maguire, 2021).

### **Pengujian Instrumen**

Uji validitas diselesaikan untuk memutuskan apakah sekelompok pertanyaan atau proklamasi dapat secara tepat mengkuantifikasi sebuah ide atau konstruk yang akan diestimasi (Whitaker dan Fitzpatrick, 2021). Penelitian ini menggunakan *face validity*, *content validity*, *convergent validity*, dan *discriminant validity*. *Face validity* diarahkan untuk mensurvei korespondensi atau kewajaran antara hal-hal yang digunakan untuk mengukur suatu konstruk dengan ide-ide yang dikemukakan oleh para ahli yang terkait dengan bidang tersebut (Hall, 2020). Tujuannya adalah untuk menjamin bahwa penentuan hal-hal yang dianggap menangani suatu konstruk sesuai dengan premis hipotetis yang disinggung. *face validity* merupakan uji tahap awal untuk penanda yang akan digunakan dalam mengestimasi perkembangan utama dari model eksplorasi (Memon *et al.*, 2020), sedangkan *content validity* adalah penggambaran tanda-tanda estimasi sebuah konstruk (Memon *et al.*, 2020; Gunarto, 2018). Uji validitas konstruk dalam penelitian ini meliputi *discriminant validity* dan *convergent validity*. *Discriminant validity* mensurvei betapa berbedanya antar konstruk dengan konstruk yang lain (Whitaker dan Fitzpatrick, 2021). *Discriminant validity* yang tinggi memberikan bukti bahwa konstruk adalah sebagai pelengkap untuk menangkap fenomena yang tidak tertangkap oleh ukuran yang berbeda (Whitaker dan Fitzpatrick, 2021). *Discriminant validity* diukur menggunakan *Principal Component Factor Analysis* (PCFA). Jika semua indikator pengukur untuk setiap konstruk tidak bergabung atau terpisah dari instrumen pengukuran suatu konstruk lainnya dan menghasilkan nilai *factor loading*  $> 0,5$ , ini menunjukkan bahwa konstruk pengukuran memiliki validitas diskriminan yang besar. Uji validitas diskriminan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan 362 kuesioner kepada para pegawai Jasa Raharja yang berada di provinsi Sumatera Selatan dan Sumatera Utara. Selanjutnya, data-data dari kuesioner tersebut diolah dengan menggunakan pendekatan model persamaan struktural *Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan alat bantu *SmartPLS*.

**Tabel 2.** Hasil Uji Validitas Diskriminatif

	Component			
	1	2	3	4
CS1			.981	
CS2			.853	
CS3			.963	
CS4			.953	
HS1	.703			
HS2	.700			
HS3	.819			
HS4	.841			
HS5	.873			
HS6	.786			
JS1		.651		
JS2		.793		
JS3		.839		
JS4		.541		
JS5		.875		
JS6		.574		
PF1				.819
PF2				.832
PF3				.778
PF4				.605
PF5				.615

Sumber : Data diolah (2022)

Tabel 2 di atas menunjukkan bahwa seluruh indikator pengukuran yang mewakili masing-masing konstruk saling terpisah satu sama lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa indikator-indikator tersebut merupakan indikator yang tepat dalam mengukur konstruk-konstruk yang diwakilinya.

$$AVE = \sum_{i=1}^n \lambda_i^2 \dots \dots \dots (1)$$

n = jumlah indikator pengukuran;  $\lambda_i$  = *factor loading* (Fornell dan Larcker, 1981; Hair *et al.*, 2014)

Nilai AVE yang lebih tinggi dari 0,5 menunjukkan konvergensi yang cukup (Hair *et al.*, 2021). Perhitungan ini diterapkan pada semua konstruk laten dalam model pengukuran. Hasil uji validitas konvergensi untuk masing-masing konstruk, dapat dilihat pada Tabel 3

**Tabel 3.** Hasil Uji Validitas Konvergensi

<b>Konstruk</b>	<b><i>Average Variance Extracted</i></b>
<i>Challenge Stressors</i>	0,881
<i>Hindrance Stressors</i>	0,624
Kepuasan kerja	0,524
Kinerja	0,542

Sumber : Data diolah (2022)

Tabel 3. di atas menunjukkan nilai AVE untuk masing-masing konstruk di atas 0,5. Dengan demikian, validitas konvergensi untuk masing-masing konstruk dalam penelitian ini adalah baik.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji seberapa jauh hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama (Hair *et al.*, 2021). Konsistensi jawaban ditunjukkan oleh tingginya *Cronbach's Alpha* dari setiap konstruk penelitian. Koefisien *Cronbach's Alpha* yang bernilai di atas 0,7 merupakan ukuran yang baik pada uji reliabilitas (Hair *et al.*, 2021). Semakin tinggi nilai *Cronbach's Alpha* menunjukkan bahwa indikator yang digunakan mampu mengukur konstruk penelitian (Hair *et al.*, 2021). Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.

**Tabel 4.** Hasil Uji Reliabilitas

<b>Konstruk</b>	<b><i>Cronbach Alpha</i></b>
<i>Challenge Stressors</i>	0,957
<i>Hindrance Stressors</i>	0,875
Kepuasan kerja	0,859
Kinerja	0,851

Sumber : Data diolah (2022)

### Prosedur Pengumpulan Data

#### ***Challenge Stressors***

*Challenge Stressors* adalah stres yang terletak pada tantangan dan harus terlihat sebagai tindakan menyenangkan, karena biasanya tidak terlalu tinggi dan dapat meningkatkan kepuasan kerja dan bertujuan untuk tetap berada dalam organisasi serta kinerja (O'Brien & Beehr, 2019; Lepine *et al.*, 2020). Juga didefinisikan sebagai stres yang bersifat baik yang menciptakan

perasaan pemenuhan, tantangan, atau pencapaian oleh individu (O'Brien & Beehr, 2019; Lepine *et al.*, 2020). Jawaban yang diberikan diukur dengan menggunakan skala Likert. Indikator-indikator untuk mengukur *Challenge Stressors* menggunakan item pengukuran yang dikembangkan oleh Cavanaugh *et al* (2000) (lihat: Le Pine *et al* (2020)), yaitu: volume pekerjaan yang harus diselesaikan dalam waktu yang dibagikan adalah ujian, ketegangan waktu dalam mengerjakan tugas adalah ujian, tanggung jawab yang saya dapatkan adalah kewajiban yang harus saya lakukan, tanggung jawab yang saya dapatkan sesuai dengan posisi saya sekarang.

### **Hindrance Stressors**

*Hindrance stressors* adalah stres yang berorientasi pada rintangan serta dapat dilihat sebagai potensi yang merusak karena pengaruhnya sangat kuat sehingga selalu dikaitkan dengan kinerja yang buruk dan peningkatan turnover (O'Brien & Beehr, 2019; Lepine *et al.*, 2020). Stres yang berhubungan dengan rintangan atau hambatan selalu dikaitkan dengan tuntutan pekerjaan yang melibatkan kendala berlebihan (O'Brien & Beehr, 2019; LePine *et al.*, 2022). Hal ini yang menghambat kemampuan individu untuk mencapai suatu tujuan. Kendala yang tidak diinginkan seperti itu akan mencegah seseorang mencapai rasa kepuasan (O'Brien & Beehr, 2019; LePine *et al.*, 2022). Jawaban yang diberikan diukur dengan menggunakan skala Likert. Indikator-indikator untuk mengukur *Hindrance Stressors* menggunakan item pengukuran yang dikembangkan oleh Cavanaugh *et al* (2000) (Lihat LePine *et al* (2022)), yaitu: jadwal kerja yang membosankan membuat saya putus asa, tanggung jawab yang berlebihan membuat saya putus asa, tempat kerja yang tidak menyenangkan membuat saya putus asa, tingkat administrasi yang harus saya jalani membuat saya putus asa, pilihan yang dibuat oleh atasan saya umumnya bersifat politis, jenjang karir dalam organisasi bisa membuat saya bingung.

### **Kepuasan kerja**

Kepuasan kerja dapat mengarah pada peningkatan kinerja karyawan dalam organisasi. Mereka menunjukkan bahwa hubungan ini bersifat strategis dan melibatkan setiap orang dan semua proses SDM dalam organisasi, semua individu secara langsung terikat untuk mencapai tujuan organisasi (Kanyurhi dan Akonkwa.,2016). Kepuasan kerja merupakan pernyataan emosi yang menyenangkan yang berasal dari penilaian seseorang atas pekerjaannya atau pengalaman kerjanya, (Heimerl *et al.*, 2020). Kepuasan kerja bisa dihasilkan dari kemandirian karyawan dalam membangun hubungan yang kuat dengan sesama pekerja, yang nantinya akan berdampak kepada berkontribusi yang baik pada pencapaian tujuan perusahaan. Sebaliknya, kepuasan karyawan yang rendah menurunkan tingkat kinerja dan tingkat keberhasilan perusahaan. Kepuasan kerja diukur dengan menggunakan Judge dan Illies (2004), yang telah divalidasi oleh Niklas dan Doorman (2005).

### **Kinerja**

Kinerja secara umum dipahami sebagai suatu catatan keluaran, hasil suatu fungsi jabatan kerja atau seluruh aktivitas kerjanya dalam periode tertentu, secara lebih singkat kinerja disebutkan sebagai suatu kesuksesan di dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Kinerja sendiri dalam pekerjaan yang sesungguhnya tergantung pada kombinasi antara kemampuan, usaha dan

kesempatan (Sekhar et al., 2018). Kinerja dapat diukur melalui keluaran atau hasilnya dengan diukur menggunakan indikator-indikator yang dikembangkan oleh Williams dan Anderson (1991) (lihat: Sekhar et al (2018)). Dalam penelitian ini pengukuran kinerja dilakukan oleh atasan atau kepala kantor Jasa Raharja terhadap seluruh pegawai yang terlibat dalam penelitian ini. Hal-hal pengukuran kinerja dalam penelitian ini diantaranya adalah: dia umumnya berusaha untuk mengatasi kesalahan yang telah dibuat dalam menyelesaikan pekerjaannya, dia umumnya berusaha untuk mencapai target pekerjaan yang ditetapkan oleh perusahaan, dia dapat menyelesaikan lebih banyak pekerjaan, dia memiliki kewajiban dan tanggung jawab dalam pekerjaan, dia tahu tentang pekerjaan yang sedang diselesaikan.

### Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode *Structur Equation Modeling* (SEM) berbasis perbedaan atau disebut juga SEM PLS (*Partial Least Square*) dan dibantu dengan pemrograman SMART PLS 2.0. M3. PLS adalah salah satu strategi pengukuran SEM berbasis perbedaan yang dimaksudkan untuk menangani regresi berganda yang berbeda ketika masalah eksplisit terjadi dalam informasi, misalnya, ukuran pengujian laporan yang kecil, informasi yang hilang, dan multikolinieritas (Hair et al., 2021). Penilaian model PLS dilakukan dengan menilai outer model dan inner model. Outer model adalah model estimasi untuk mensurvei legitimasi dan ketergantungan model. Melalui proses penekanan perhitungan diperoleh batasan model estimasi (validitas konvergensi, validitas discriminant, composite reliability, dan cronbach alpha) termasuk nilai  $R^2$  sebagai batasan ketepatan model ekspektasi.

**Tabel 5.** Parameter uji validitas dalam model pengukuran SEM

Uji validitas	Parameter	Rule of Thumbs
	Faktor <i>loading</i>	Lebih dari 0,7
Konvergensi	<i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	Lebih dari 0,5
	Communality	Lebih dari 0,5
Diskriminan	Akar AVE dan korelasi antar variabel Faktor <i>loading</i>	Akar AVE > korelasi variabel laten Lebih dari 0,7 dalam satu variabel

Sumber: Chin (1998); Salisbury et al. (2002); Hair et al. (2010).

*Inner* model adalah model utama untuk meramalkan kausalitas antara faktor-faktor yang menganggur atau variabel laten. Melalui sistem *bootstrap*, didapatkan batas uji *T-measurement* untuk meramalkan adanya hubungan sebab akibat atau hubungan kausalitas. Model struktural dalam PLS dinilai menggunakan koefisien determinasi ( $R^2$ ), yaitu 0,75; 0,50; dan 0,25 untuk masing-masing variabel laten endogen dalam model yang mendasari yang diuraikan sebagai signifikan, sedang, dan lemah (Hair et al., 2021). Semakin tinggi koefisien determinasi ( $R^2$ ) berimplikasi semakin baik model ekspektasi dari model penelitian yang diajukan. *Goodness of Fit Model* diperkirakan menggunakan *R-Square* variabel laten dependen dengan terjemahan yang sama sebagai regresi; *Q-Square predictive relevance* untuk mengetahui pentingnya model struktural, memperkirakan seberapa baik kualitas yang

diperhatikan diciptakan oleh model dan lebih jauh lagi batas yang dinilai. Nilai  $Q\text{-square} > 0$  menunjukkan bahwa model memiliki kepentingan yang sudah terlihat (*predictive relevance*); Kemudian lagi, jika nilai  $Q\text{-square} \leq 0$  menunjukkan bahwa model membutuhkan ketelitian yang tepat (*predictive relevance*).

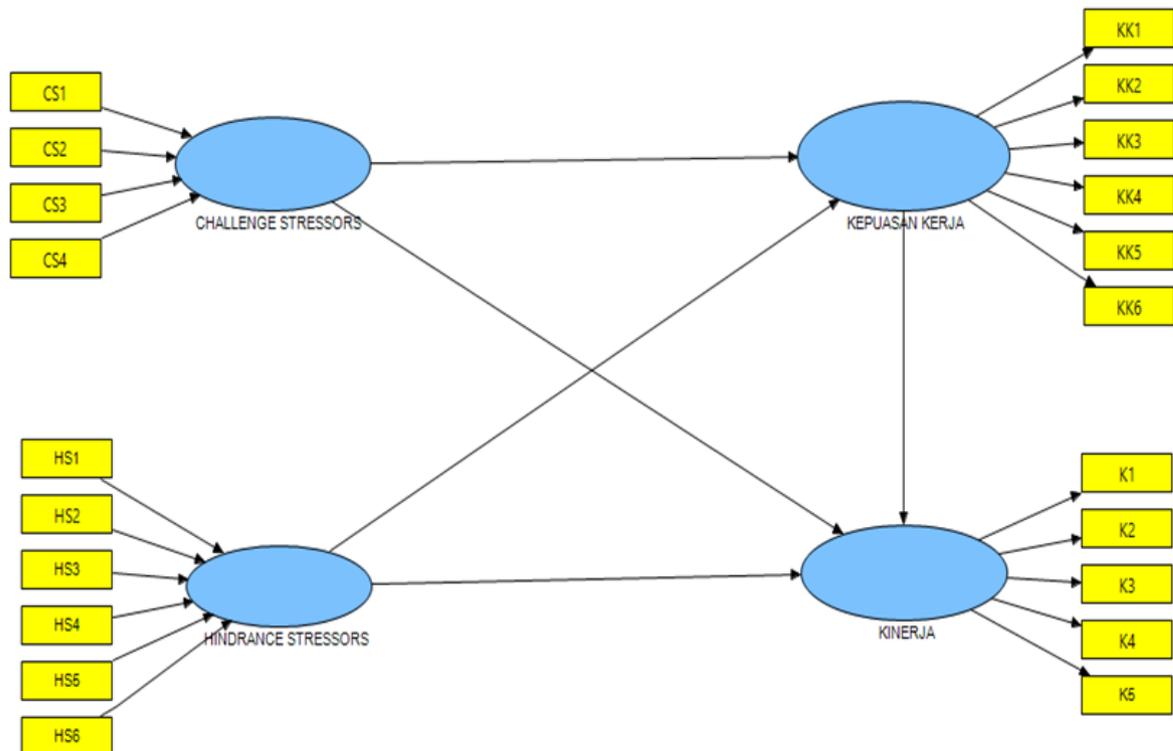
Perhitungan Q-Square selesai dengan persamaan:

$$Q^2 = 1 - (1 - R_1^2) (1 - R_2^2) \dots (1 - R_p^2) \dots \dots \dots (2)$$

dimana  $R_1^2, R_2^2 \dots R_p^2$  adalah R-square variabel endogen dalam model persamaan. Besaran  $Q^2$  memiliki nilai dengan rentang  $0 < Q^2 < 1$ , dimana semakin mendekati 1 berarti model semakin baik. Besaran  $Q^2$  ini setara dengan koefisien determinasi total pada analisis jalur (*path analysis*).

**Outer Model**

Outer model, yang merupakan koneksi khusus antara variabel tidak aktif (laten) dan indikatornya, atau disebut outer eksternal atau model estimasi, mencirikan kualitas konstruk dan variabel manifestnya. Pada gambar di bawah, ada dua variabel eksogen (*challenge stressors* dan *hindrance stressor*) dan dua faktor endogen (kepuasan kerja dan kinerja).



**Gambar 2.** Diagram Struktural Equation Modeling Model Penelitian  
 Sumber : Peneliti, 2022

### 3. HASIL & PEMBAHASAN

Diperoleh hasil responden yang sudah disebar sebagai berikut:

**Tabel 6.** Statistik Deskriptif Variabel-Variabel Model Penelitian.

<u>Variabel</u>	<u>Minimum</u>	<u>Maksimum</u>	<u>Rata-Rata</u>	<u>Deviasi Standar</u>
Challenge Stressors	1	5	4,39	0,62
Hindrance Stressors	1	5	4,23	0,63
<u>Kepuasan Kerja</u>	2	5	4,21	0,56
Kinerja	1	5	4,22	0,59

Sumber : Data diolah (2022)

Tabel 6. di atas menunjukkan hasil penelitian terhadap variabel penelitian ini. Berdasarkan Tabel tersebut variable yang memiliki nilai tanggapan rata-rata tertinggi adalah *challenge stressors* dengan nilai rata-rata 4,39. Dengan demikian, nilai rata-rata sebesar 4,39 menunjukkan bahwa secara umum Pegawai Kantor Jasa Raharja di Lampung, Sumsel, Jambi, Riau, Bengkulu, dan Sumut merasakan bahwa *challenge stressors* memiliki pengaruh positif dalam dirinya. *Challenge stressors* merupakan jenis stress yang memberikan kesempatan individu untuk bertumbuh dan mencapai tujuan serta *eustress* yang cepat (LePine., et al., 2022; Deniz et al., 2020; Cankaya, 2020). *Challenge stressors* ini pada umumnya dipandang lebih positif bagi individu yang menghadapinya. Demikian pula yang dikemukakan oleh Aytekin dan Gurbuz (2018). bahwa tuntutan pekerjaan tertentu atau keadaan kerja, meskipun bersifat stres, tetapi dapat menghasilkan perasaan positif yang dapat menyebabkan kepuasan kerja atau hasil positif lainnya. Sesuai dengan hal tersebut Chia-Hao dan Ting-Ya (2018) dan LePine et al (2022) menyebut tuntutan ini sebagai stressor positif dan menggambarkannya sebagai peristiwa yang menghasilkan suatu tantangan namun memiliki unsur kesenangan.

Sebagaimana latar penelitian ini, pegawai Jasa Raharja di enam wilayah tersebut merasakan adanya tuntutan pekerjaan, urgensi waktu, kecepatan kerja, tekanan untuk menyelesaikan tugas, kompleksitas pekerjaan, tanggung jawab pekerjaan, dan beban kerja sehari-hari. Tetapi hal-hal tersebut akan bertindak sebagai pemicu dirinya untuk tetap memberikan kualitas pelayanan terbaik dalam pekerjaannya. Selanjutnya, variable yang memiliki tanggapan rata-rata tertinggi kedua adalah *hindrance stressors* dengan nilai rata-rata 4,23. Dengan demikian, nilai rata-rata sebesar 4,23 menunjukkan bahwa secara umum Pegawai Kantor Jasa Raharja di Lampung, Sumsel, Jambi, Riau, Bengkulu, dan Sumut merasakan bahwa *hindrance stressors* memiliki pengaruh positif dalam dirinya. Banyak peneliti yang menyatakan bahwa *hindrance stressors* merupakan jenis stress yang sifatnya menghambat pertumbuhan dan pencapaian pribadi serta dapat mengakibatkan kesusahan (Cetinkaya & Aras, 2017; French et al., 2019a; French et al., 2019b; LePine et al., 2022).

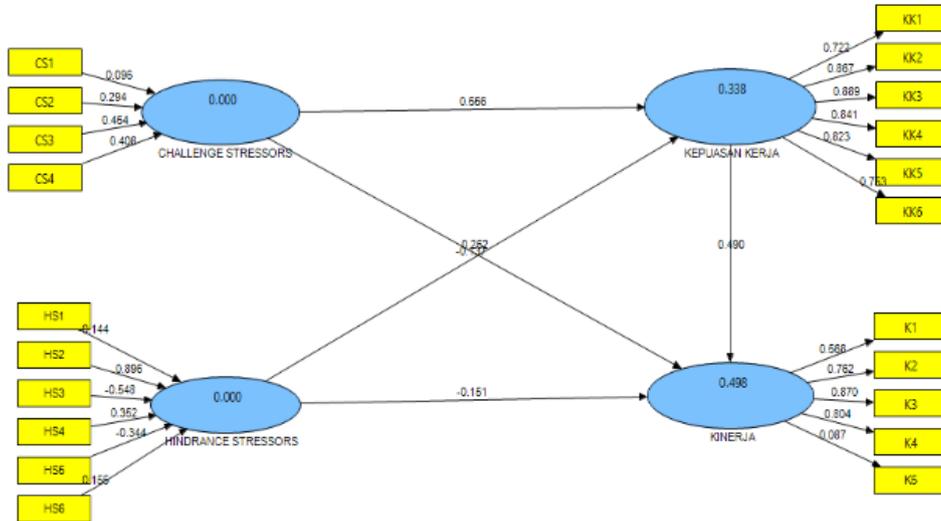
Berbeda dengan stress yang bersifat tantangan atau *challenge stressors*, beberapa tuntutan pekerjaan atau keadaan lingkungan kerja menghasilkan stres tanpa disertai adanya perasaan *eustress*. Sementara stress yang bersifat tantangan atau *hindrance stressors* ini cenderung diasosiasikan dengan prestasi kerja. Lebih lanjut, *hindrance stressors* ini akan melibatkan kendala yang berlebihan atau yang tidak diinginkan. Hal ini yang mengganggu atau menghalangi suatu pekerjaan serta menghalangi kemampuan individu untuk mencapai tujuan yang dihargai, karena menciptakan tekanan yang sifatnya negatif (Bliese et al., 2017; Byron et al., 2018). Variable yang memberikan tanggapan rata-rata tertinggi ketiga dalam penelitian ini adalah kinerja dengan nilai rata-rata 4,22. Dengan demikian, nilai rata-rata sebesar 4,22 menunjukkan bahwa secara umum Pegawai Kantor Jasa Raharja di Lampung, Sumsel, Jambi, Riau, Bengkulu, dan Sumut memiliki kinerja yang baik dan positif dalam pekerjaannya.

Kinerja dicirikan sebagai nilai lengkap yang diharapkan untuk organisasi dari bagian per-perilaku diskrit yang dilakukan individu sepanjang rentang waktu standar. (Roch dan Sai, 2017). Kinerja merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari perilaku (Tahir dan Sajid, 2019). Secara khusus, kinerja adalah properti agregat dari beberapa perilaku diskrit yang terjadi selama beberapa rentang waktu (Koedel et al., 2017). Dengan demikian, konstruk kinerja menurut definisi ini adalah variabel yang membedakan antara perangkat perilaku yang dilakukan oleh individu yang berbeda dan antara perangkat perilaku yang dilakukan oleh individu yang sama pada waktu yang berbeda (Sekhar et al., 2018). Perbedaannya didasarkan pada seberapa banyak kumpulan perilaku (secara agregat) yang cenderung berkontribusi atau mengurangi efektivitas organisasi. Singkatnya, varians dalam kinerja adalah varians dalam nilai perilaku organisasi yang diharapkan. Sehubungan dengan latar penelitian ini, maka uraian sebelumnya menunjukkan bahwa hubungan antara stresor-kinerja cukup kuat dan hal itu tergantung pada karakteristik situasional dan perbedaan karakteristik individu (Mockallo & Widerszal-Bazyl, 2021; Raper dan Brough, 2021). Hal tersebut semakin dipertegas oleh Raper dan Brough (2021) yang mengungkapkan bahwa di berbagai jenis stresor, hubungannya dengan kinerja cukup signifikan, tergantung pada karakteristik situasional dan perbedaan masing-masing individu. Dalam penelitian ini, para pegawai di kantor Jasa Raharja di enam wilayah yang telah disebutkan sebelumnya terdiri dari individu-individu yang masing-masing memiliki karakteristik. Perbedaan karakteristik inilah yang menentukan kemampuan mereka dalam menampilkan kinerja optimal ketika mengalami kedua jenis stress, baik *challenge stressors* dan *hindrance stressors*.

Kepuasan kerja merupakan variabel dalam model penelitian ini yang memiliki nilai rata-rata tanggapan tertinggi keempat, yaitu sebesar 4,21. Dengan kata lain nilai rata-rata sebesar 4,21 menunjukkan bahwa secara umum Pegawai Kantor Jasa Raharja di Lampung, Sumsel, Jambi, Riau, Bengkulu, dan Sumut merasakan kepuasan kerja yang positif dalam pekerjaannya. Kepuasan kerja didefinisikan sebagai keadaan emosional yang menyenangkan yang dihasilkan dari penilaian pekerjaan seseorang sebagai pencapaian atau memfasilitasi pencapaian nilai pekerjaan seseorang (Tahir & Sajid, 2019) dan sejauh mana orang menyukai (puas) atau tidak menyukai (tidak puas) pekerjaan mereka (Master et al., 2018). Dengan demikian, motif

ekonomi saja mungkin tidak sepenuhnya dapat memuaskan karyawan. Kepuasan kerja tergantung pada sejauh mana pekerjaan yang dilakukan karyawan memenuhi harapan mereka.

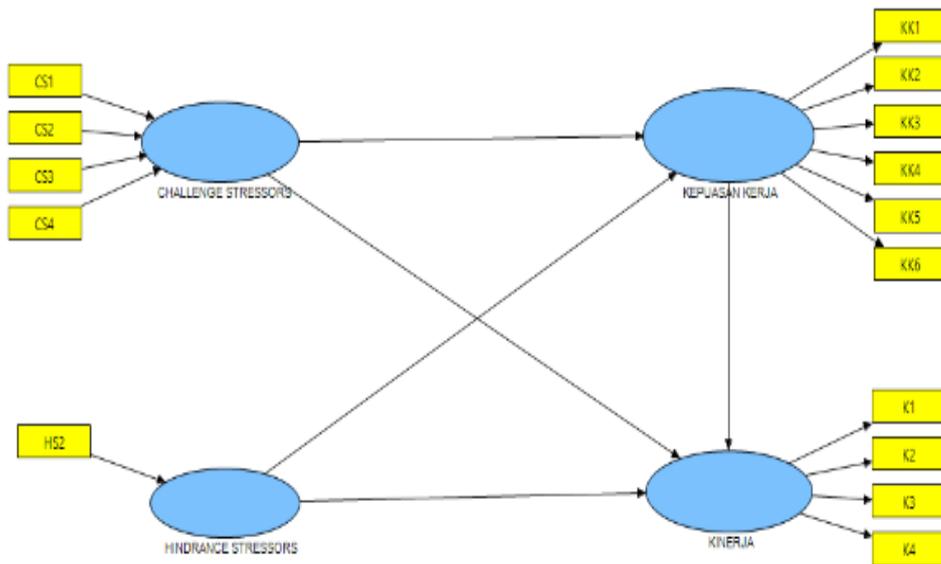
**Hasil Uji Model Pengukuran Tahap 1**



**Gambar 3.** Diagram Hasil Uji Model Pengukuran Tahap 1

Sumber : Peneliti, 2022

Berdasarkan hasil uji model pengukuran dapat dilihat *standardized loading factor* yang dimiliki oleh masing-masing indikator di masing-masing konstruk. *Standardize loading factor* menggambarkan besarnya korelasi antar setiap item pengukuran (indikator) dengan konstraknya.

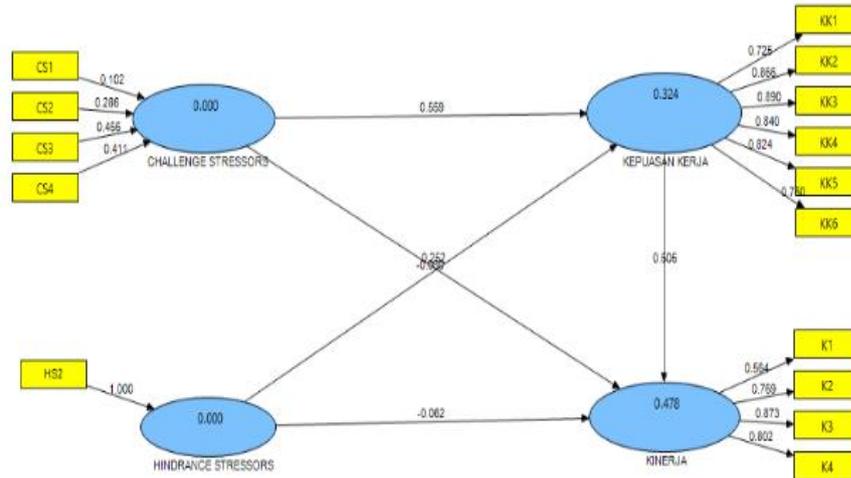


**Gambar 4** Diagram Model Pengukuran dan Struktural Tahap 2.

Sumber : Peneliti, 2022

## Hasil Uji Model Pengukuran Tahap 2

Gambar 3 merupakan diagram model pengukuran dan struktural tahap dua setelah dilakukan pengurangan indikator-indikator H1, H3, H4, H5, H6, dan K5.



**Gambar 5.** Diagram Hasil Uji Model Pengukuran Tahap 2

Sumber : Peneliti, 2022

Gambar 4 merupakan diagram hasil uji model pengukuran tahap kedua yang dilakukan setelah menghapus indikator-indikator H1, H3, H4, H5, H6, dan K5.

Hasil penelitian ini dengan tegas menunjukkan bahwa pegawai Jasa Raharja di wilayah Lampung, Sumsel, Jambi, Riau, Bengkulu, dan Sumut merasakan kepuasan kerja yang positif sebagai efek dari *challenge stressors*. Hal tersebut justru memberikan kesempatan dirinya untuk bertumbuh dan berkembang dengan adanya tuntutan yang harus dipenuhi dalam melaksanakan pekerjaannya. Tuntutan ini tentunya menghasilkan stress namun dianggap sebagai pemicu dirinya untuk bisa memenuhi target dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pelanggan. Dengan demikian, ketika hal tersebut bisa diatasi maka kepuasan kerjanya meningkat yang memberikan pengaruh positif pada peningkatan kinerjanya.

## 4. KESIMPULAN & SARAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian tentang “Stress, Kepuasan Kerja, dan Kinerja Pegawai Jasa Raharja dapat disimpulkan bahwa *Challenge stressors* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai Jasa Raharja, *Challenge stressors* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Jasa Raharja, *Hindrance stressors* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai Jasa Raharja, dan *Hindrance stressors* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai Jasa Raharja. Agar penelitian selanjutnya dapat menyajikan hasil dan pembahasan yang lebih baik dan menarik maka disampaikan saran-saran yaitu besaran sampel sebaiknya ditambah pada

penelitian selanjutnya hal ini karena untuk memperkecil bias non response pada penelitian. Penelitian selanjutnya sebaiknya melibatkan seluruh pegawai Jasa Raharja di seluruh wilayah Indonesia untuk menjamin generalisasi hasil penelitian pada populasi penelitian, Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengungkap anteseden yang merupakan faktor-faktor penyebab stress serta variabel-variabel yang dianggap sebagai konsekuensi dari stress selain kepuasan kerja dan kinerja, penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengungkap variabel-variabel yang dianggap mampu berperan sebagai variabel pemoderasi atau pemediasi dalam hubungan antara stress dengan kepuasan kerja dan kinerja dan Manajemen Perusahaan dapat membuat kegiatan diantaranya seperti *coaching*, diskusi antar pegawai dengan pimpinan yang dikemas dengan lebih menarik dan relax, atau kegiatan keagamaan kepada seluruh pegawai secara berkala.

## REFERENCES

- [1] Aityan, S. K. (2022). *Business Research Methodology: Research Process and Methods*. USA: Springer Cham
- [2] Aytakin, İ., & Gurbuz, S. (2018). Work stress and burnout. In S. Kantan (Ed.), *Occupational health and safety management* (pp. 177–208). Nobel Academic Publishing.
- [3] Baethge, A., Deci, N., Dettmers, J., & Rigotti, T. (2018). “Some days won’t end ever”: Working faster and longer as a boundary condition for challenge versus hindrance effects of time pressure. *Journal of Occupational Health Psychology*, 24(3), 322–332
- [4] Baranik, L. E., Wang, M., Gong, Y., & Shi, J. 2017. Customer mistreatment, employee health, and job performance: Cognitive rumination and social sharing as mediating mechanisms. *Journal of Management*, 43: 1261-1282.
- [5] Bennett, A. A., Bakker, A. B., & Field, J. G. (2017). Recovery from work-related effort: A meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 39(3), 262–275.
- [6] Bliese, PD, Edwards, JR, & Sonnentag, S (2017). Stress and well-being at work: A century of empirical trends reflecting theoretical and societal influences. *Journal of Applied Psychology*, 102, 389–402. <https://dx.doi.org/10.1037/apl0000109>
- [7] Bormann, K. C. (2020). Turning daily time pressure into a creative day: The interactionist roles of employee neuroticism and time pressure dispersion. *Applied Psychology*, 69(3), 589–615. <https://dx.doi.org/10.1111/apps.12183>
- [8] Byron, K., Peterson, S. J., Zhang, Z., & LePine, J. A. (2018). Realizing challenges and guarding against threats: Interactive effects of regulatory focus and stress on performance. *Journal of Management*, 44(8), 3011–3037. <https://dx.doi.org/10.1177/0149206316658349>
- [9] Cankaya, M. (2020). The effect job stress on intention of quitting among hospital professionals. *BMIJ*, 8(1), 121–143.
- [10] Cavanaugh, M. A., Boswell, W. R., Roehling, M. V., & Boudreau, J. W. (2000). An empirical examination of self-reported work stress among U.S. managers. *Journal of Applied Psychology*, 85, 65–74.
- [11] Cetinkaya, G., & Aras, D. (2017). Work stress, perception of job safety, and job satisfaction of rope access technicians and the relationship among them. *Mediterranean Journal of Humanities*, 7(2), 125–132
- [12] Chia-Hao, C., & Ting-Ya, H. (2018). The study of employee’s job stress, happiness and job performance-Taiwan construction industry company for example. *International Journal of Organizational Innovation*, 10(3), 126–143.
- [13] Deniz, S., Çimen, M., & Yükseli, O. (2020). The effect of resilience on the job stress: A study on hospital employees. *The Journal of Business Science*, 8(2), 351–370.

- [14] Duche Perez, A., & Rivera Galdos, G. L. (2019). Job satisfaction and happiness in Peruvian nurses. *Global Nursing, 18*(2), 353–373.
- [15] French, K. A., Allen, T. D., & Henderson, T. G. (2019a). Challenge and hindrance stressors and metabolic risk factors. *Journal of Occupational Health Psychology, 24*(3), 307–321. <https://dx.doi.org/10.1037/ocp0000138>
- [16] French, K. A., Allen, T. D., & Henderson, T. G. (2019b). Challenge and hindrance stressors in relation to sleep. *Social Science & Medicine, 222*, 145–153. <https://dx.doi.org/10.1016/j.socscimed.2019.01.009>
- [17] Gunarto, M. (2018). Analisis Statistika dengan Model Persamaan Struktural (SEM): Teoritis & Praktis. Alfabeta, Bandung.
- [18] Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., and Ray, S. (2020). Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R: Workbook. Switzerland: Springer.
- [19] Hall, R. P. (2020). Mixing Methods in Social Research : Qualitative, Quantitative and Combined Methods. Sage Publication, Ltd
- [20] Heimerl, P., Haid, M., Benedikt, L., and Scholl-Grisseemann, U. (2020). Factors Influencing Job Satisfaction in Hospitality Industry. *SAGE Open, 1-12*
- [21] Hurriyati, R., & Gunarto, M. (2019). Metode Statistika Bisnis untuk Bidang Ilmu Manajemen dengan Aplikasi Program SPSS. Bandung: Refika Aditama.
- [22] Julvia, C. (2016). Pengaruh Stress Kerja dan Konflik Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis, 16*(1), 59-72
- [23] Kanyurhi, E. B., & Akonkwa, D. B. M. (2016). Internal marketing, employee job satisfaction, and perceived organizational performance in microfinance institutions. *International Journal of Bank Marketing.*
- [24] Kim, M., & Beehr, T. A. (2018). Challenge and hindrance demands lead to employees' health and behaviours through intrinsic motivation. *Stress and Health, 34*(3), 367-378. <https://doi.org/10.1002/smi.2796>.
- [25] LePine, M. A. (2022). The Challenge-Hindrance Stressor Framework: An Integrative Conceptual Review and Path Forward. *Group & Organization Management, Vol. 47*(2) 223–254
- [26] Maguire, M. (2021). Survey Methods: How Planning Practitioners Use Them, and the Implications for Planning Education. *Journal of Planning Education and Research, 1–14*
- [27] Mangkunegara. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- [28] Massie, R. N., Areros, W. A., dan Rumawas, W. (2018). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pengelola It Center Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis, 6*(2). 41-49
- [29] Memon, M. A., Ting, H., Cheah, J-H., Thurasamy, R., Chuah, F., and Cham, T. H. (2020). Sample Size For Survey Research: Review And Recommendations. *Journal of Applied Structural Equation Modeling: 4*(2), i-xx
- [30] Mockallo, Z., & Widerszal-Bazyl, M. (2021). Role of job and personal resources in the appraisal of job demands as challenges and hindrances. *PLoS ONE, 16*(3), e0248148.
- [31] Nataria, O., Dedi, S., and Sabarofek, M. S. (2018). Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai DISPERINDAGKOP dan UMKM Manokwari. *Cakrawala: Management Business Journal, 1*(1), 67-83.

- [32] O'Brien, K. E., & Beehr, T. A. (2019). So far, so good: Up to now, the challenge-hindrance framework describes a practical and accurate distinction. *Journal of Organizational Behavior*, 40, 962–972.
- [33] Raper, M. J., & Brough, P. (2021). Seeing into the future: The role of future-oriented coping and daily stress appraisal in relation to a future stressor. *Stress and Health*, 37(1), 186–197. <https://dx.doi.org/10.1002/smi.2984>
- [34] Saunila, M., Rantala, T., & Ukko, J. (2017). Characteristics of customer value creation in digital services. *Journal of Service Science Research*, 9(2), 239-258.
- [35] Sekaran, U. and R. Bougie (2010), *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*, West Sussex, United Kingdom: John Wiley & Sons, Ltd.
- [36] Sekhar, C., Patwardhan, M., and Vyas, V. (2018). Linking Work Engagement to Job Performance Through Flexible Human Resource Management. *Advances in Developing Human Resources*, Vol. 20(1) 72–87
- [37] Tahir, S. and Sajid, S. M. (2019). Understanding the Job Satisfaction of Indian Academicians. *Management and Labour Studies* 44(4) 369–393
- [38] Van Oortmerssen, L. A., Caniels, M. C. J., & van Assen, M. F. (2020). Coping with work stressors and paving the way for flow: Challenge and hindrance demands, humor, and cynicism. *Journal of Happiness Studies*, 21(6), 2257–2277
- [39] Wartono, T. (2017). Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Majalah Mother and Baby). *Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, 4(2), 41-55.
- [40] Whitaker, T. and Fitzpatrick, M. (2021). *Social research Methodology and methods For emerging researchers*. Dublin, Ireland: Wise Owls
- [41] Widarta (2019). Pengaruh Stres Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Operator PDDIKTI di LLDIKTI Wilayah V Yogyakarta. *Jurnal Perilaku dan Strategi Bisnis*, 7(2), 91-105
- [42] Williams, L. J., and S. E. Anderson. 1991. Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behavior. *Journal of Management* 17:601-17.