

## Kematangan Emosi dan Efikasi Diri terhadap Stres Kerja Karyawan

**Moch Zainal Arifin**

Fakultas Psikologi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

**Sahat Saragih**

Fakultas Psikologi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

**Yanto Prasetyo**

Fakultas Psikologi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

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

### **Abstract**

*This study aims to examine the influence of emotional maturity and self-efficacy on work stress among employees at PT X. The background of this research is the high job demands in the internet service industry, which can trigger work stress. Unmanaged stress can negatively impact employee performance and well-being. Emotional maturity and self-efficacy are seen as psychological factors that help employees manage stress. This research uses a quantitative design with data collected through questionnaires distributed to employees at PT X. The data analysis technique employed is correlational analysis to determine the relationship between emotional maturity, self-efficacy, and work stress levels. The results of the study show a significant relationship between these two factors and work stress. Employees with higher emotional maturity tend to be better at managing stress, while higher self-efficacy enhances confidence in facing work pressures. This study contributes significantly to the development of work stress management strategies by focusing on psychological aspects such as emotional maturity and self-efficacy.*

**Keywords:** Emotional maturity; Employees; Self-efficacy; Work stress

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kematangan emosi dan efikasi diri terhadap stres kerja pada karyawan di PT X. Latar belakang penelitian ini adalah tingginya tekanan pekerjaan di industri jasa internet yang dapat memicu stres kerja. Stres yang tidak terkelola dengan baik dapat menurunkan kinerja dan kesejahteraan karyawan. Kematangan emosi dan efikasi diri dipandang sebagai faktor psikologis yang dapat membantu karyawan dalam mengelola stres. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarkan kepada karyawan PT X. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis korelasional untuk mengetahui hubungan antara kematangan emosi, efikasi diri, dan tingkat stres kerja. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kedua faktor tersebut dengan stres kerja. Karyawan yang memiliki kematangan emosi lebih tinggi cenderung lebih mampu mengelola stres, sementara efikasi diri yang baik meningkatkan rasa percaya diri dalam menghadapi tekanan kerja. Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam pengembangan strategi pengelolaan stres kerja dengan memperhatikan aspek psikologis seperti kematangan emosi dan efikasi diri.

**Kata kunci:** Efikasi diri; Kematangan emosi; Karyawan; Stres kerja

## Pendahuluan

Perseroan Terbatas (PT), atau dikenal sebagai "naamloze vennootschap" dalam bahasa Belanda dan "limited liability company" dalam bahasa Inggris, merupakan suatu badan hukum yang didirikan untuk menjalankan usaha. Modal PT terdiri atas saham-saham yang dapat diperjualbelikan, sehingga memungkinkan perubahan kepemilikan tanpa membubarkan perusahaan. Modal dan kekayaan PT terpisah dari pemiliknya, yang berarti pemilik saham hanya bertanggung jawab sebesar nilai saham yang dimiliki. Dengan struktur ini, PT menjadi salah satu bentuk badan usaha yang umum digunakan, termasuk oleh perusahaan penyedia jasa internet berbasis teknologi kabel fiber optik seperti PT X.

Dalam dunia kerja, terutama pada sektor jasa, karyawan menghadapi tantangan besar, termasuk beban kerja yang tinggi. Beban kerja didefinisikan sebagai serangkaian tugas yang membutuhkan keahlian tertentu dan harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja dapat bersifat fisik maupun psikologis, seperti yang dikemukakan oleh Dhania (2010) dan Riggio (2000), yang menyatakan bahwa tugas-tugas dengan tenggat waktu ketat sering menjadi sumber stres. Data dari Health and Safety Executive (HSE) tahun 2020 menunjukkan bahwa 828.000 pekerja di Inggris mengalami stres, depresi, atau kecemasan terkait pekerjaan. Di Indonesia, Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) tahun 2018 mencatat bahwa 35% pekerja mengalami stres kerja, yang berkontribusi pada hilangnya hari kerja hingga 43%.

PT X, yang bergerak di bidang penyedia jasa internet berbasis teknologi kabel fiber optik, telah beroperasi sejak 2015. Perusahaan ini berkembang pesat dan kini memiliki jaringan di berbagai kota besar di Indonesia. Salah satu divisi penting dalam perusahaan ini adalah divisi marketing, yang bertanggung jawab untuk mencapai target penjualan serta memberikan layanan terbaik kepada pelanggan. Tuntutan pekerjaan yang tinggi, seperti target penjualan dan layanan pelanggan, seringkali menyebabkan tekanan pada karyawan, yang berisiko menimbulkan stres kerja. Stres kerja merupakan kondisi dinamis di mana individu menghadapi kendala atau tuntutan yang dianggap penting tetapi penuh dengan ketidakpastian (Robbins, 2014). Gejala stres kerja dapat diklasifikasikan menjadi tiga kategori: gejala fisiologis, psikologis, dan perilaku. Ketiga gejala ini saling berinteraksi dalam memengaruhi kinerja individu. Robbins juga menekankan pentingnya mengidentifikasi penyebab stres kerja untuk membantu karyawan menghadapi kondisi tersebut.

Selain kecerdasan intelektual, kematangan emosional sangat diperlukan untuk mengatasi stres kerja. Penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh signifikan terhadap kemampuan individu dalam mengelola tekanan kerja (Rifki & Anisah, 2021). Kecerdasan emosional mencakup kemampuan untuk mengendalikan emosi, memotivasi diri sendiri, dan membangun hubungan positif dengan orang lain (Goleman, 2014). Karyawan dengan kecerdasan emosional yang tinggi cenderung lebih mampu menghadapi tekanan kerja, menjaga produktivitas, dan menciptakan suasana kerja yang kondusif. Efikasi

diri juga memainkan peran penting dalam mengatasi stres kerja. Efikasi diri adalah keyakinan individu terhadap kemampuannya untuk menyelesaikan tugas dan menghadapi tantangan (Arpizal, 2021). Menurut Puspitaningtyas (2017), keyakinan diri ini membantu karyawan untuk tetap positif dan termotivasi dalam menyelesaikan pekerjaan. Dalam konteks PT X, efikasi diri diperlukan untuk menghadapi tuntutan pekerjaan yang dinamis di era globalisasi.

Berdasarkan penjelasan di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji lebih lanjut pengaruh stres kerja pada karyawan PT X, khususnya pada divisi marketing. Penelitian ini juga akan mengeksplorasi peran kecerdasan emosional dan efikasi diri dalam mengatasi tekanan kerja, sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan strategi manajemen sumber daya manusia yang lebih efektif di perusahaan ini.

## Metode

Penelitian ini dilakukan pada populasi yang terdiri dari seluruh karyawan yang bekerja di bawah naungan PT X, dengan total populasi sebanyak 250 karyawan. Populasi tersebut mencakup berbagai divisi, tetapi penelitian ini difokuskan pada divisi tertentu untuk memastikan hasil yang relevan dengan tujuan penelitian. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik random sampling, yaitu teknik pengambilan sampel secara acak yang memberikan kesempatan yang sama kepada setiap anggota populasi untuk terpilih sebagai sampel. Berdasarkan perhitungan menggunakan tabel Krejcie dan Morgan, dengan populasi sebanyak 250 orang, sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 95 orang. Teknik ini dipilih untuk memastikan representasi yang adil dari populasi, sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan dengan tingkat kepercayaan yang tinggi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian korelasional. Penelitian kuantitatif bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan melalui analisis statistik terhadap data yang dikumpulkan. Desain korelasional digunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel kematangan emosi, efikasi diri, dan stres kerja. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai sejauh mana variabel-variabel tersebut saling berkaitan dalam konteks karyawan PT X. Data dikumpulkan menggunakan instrumen berupa kuesioner yang disusun dalam format skala Likert. Kuesioner ini dirancang untuk mengukur tiga variabel utama: Stres Kerja menggunakan 13 item yang mencakup aspek tekanan waktu dan kecemasan yang dirasakan oleh karyawan; Kematangan Emosi terdiri dari 28 item yang mengukur aspek seperti kemandirian, kemampuan menerima kenyataan, kemampuan beradaptasi, memberikan respon yang tepat, keseimbangan emosional, empati, dan pengendalian amarah; Efikasi Diri terdiri dari 15 item yang mengukur aspek level (tingkat kesulitan yang dapat diatasi), strength (kekuatan keyakinan), dan generality (cakupan keyakinan pada berbagai situasi). Setiap item pada kuesioner memiliki empat alternatif jawaban, yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).

## Hasil

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan teknik *Kolmogorov-smirnov* dengan menggunakan bantuan SPSS for windows version 24.0 diperoleh signifikansi sebesar 0,000 ( $<0.05$ ) maka sebaran data dinyatakan berdistribusi tidak normal.

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

| Variabel    | One-Sample Kolmogorov-Smirnov Tes |                        | Keterangan   |
|-------------|-----------------------------------|------------------------|--------------|
|             | N                                 | Asymp. Sig. (2-tailed) |              |
| Stres Kerja | 95                                | 0.000                  | Tidak Normal |

Sumber : *Output statistic Program SPSS for windows version 26.0*

Uji linieritas ini dilakukan untuk mengetahui dan memastikan hubungan antara variabel dependent dengan variable independent dengan membandingkan antara regresi linier dengan regresi kuadratik melalui program IBM Statistic versi 26.0 Data yang benar seharusnya memiliki hubungan linier antara variable dependen dan variable independent maka

Tabel 2. Hasil Uji Linieritas

| Variabel                       | F      | Sig.  | Keterangan   |
|--------------------------------|--------|-------|--------------|
| Kematangan emosi – stres kerja | 46.351 | 0.030 | Tidak Linier |
| Efikasi diri – stres kerja     | 1.758  | 0.035 | Tidak Linier |

Sumber : *Output statistic Program SPSS for windows version 16.0*

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang dimana data yang dihasilkan berupa angka. Data yang digunakan dalam penelitian ini didapat dari karyawan PT. X yang bersedia untuk mengisi kuisioner yang telah diberikan oleh peneliti. Hasil uji hipotesis 1 antara Kematangan Emosi dan Stres Kerja menggunakan teknik *Spearman Rho* dengan bantuan SPSS for windows version 26.0, diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 3. Uji Korelasi Kematangan Emosi dan Stres Kerja

| Correlation Coefficient | Sig.  | Keterangan |
|-------------------------|-------|------------|
| -0.208                  | 0.044 | Signifikan |

Sumber: *Output statistic Program SPSS for windows version 26.*

Berdasarkan hasil uji korelasi Kematangan Emosi dengan Stres Kerja, diperoleh nilai koefisiensi korelasi sebesar -0.208 dengan taraf signifikansi sebesar 0.044 yang artinya lebih kecil dari 0.01. Adapun kriteria penentuan signifikan sebagai berikut:

$p < 0.01$  = Sangat signifikan  $p = 0.01 - 0.05$  = Signifikan  $p > 0.05$  = Tidak signifikan

Berdasarkan hasil yang diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.044 ( $<0.001$ ) sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Kematangan Emosi dengan Stres Kerja. Arah hubungan antara variabel kematangan emosi dan stress kerja terlihat pada koefisiensi korelasi sebesar -0.208 yang bernilai negatif, sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang berlawanan antara kematangan Emosi dan Stres kerja. Penilaian angka korelasi menentukan kuat lemahnya hubungan variabel, Sarwono (2006) sebagai berikut:

Korelasi sangat kuat : 0.75 - 1  
Korelasi kuat : 0.5 – 0.75  
Korelasi cukup : 0.25 – 0.5  
Korelasi sangat lemah : 0 – 0.25

Berdasarkan pedoman nilai kekuatan antar variabel yang digunakan pada uji korelasi spearman rho, hubungan antara Kematangan Emosi dan Stres Kerja berada pada taraf hubungan yang kuat. Hasil uji hipotesis 2 antara Efikasi Diri dan Stres Kerja menggunakan teknik *Spearman Rho* dengan bantuan SPSS for windows version 26.0, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4. Uji Korelasi Efikasi Diri dan Stres Kerja

| <b>Correlation Coefficient</b> | <b>Sig.</b> | <b>Keterangan</b> |
|--------------------------------|-------------|-------------------|
| -0.769                         | 0.000       | Signifikan        |

Sumber: *Output statistic Program SPSS for windows version 26.*

Berdasarkan hasil uji korelasi Efikasi Diri dengan Stress Kerja diatas, diperoleh nilai koefisiensi korelasi sebesar -0.769 dengan taraf signifikansi sebesar 0.000 yang artinya lebih kecil dari 0.01 sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat signifikan antara Efikasi Diri dengan Stres Kerja. Arah hubungan antara variabel efikasi diri dan Stres Kerja terlihat pada koefisiensi korelasi sebesar -0.769 yang bernilai negatif sehingga dapat dikatakan semakin tinggi efikasi diri maka semakin rendah stress kerja. Berdasarkan pedoman nilai kekuatan antar variabel yang digunakan pada uji korelasi spearman rho, hubungan antara Efikasi Diri dengan Stres Kerja berada pada taraf hubungan yang cukup kuat.

## Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kematangan emosi dan efikasi diri terhadap tingkat stres kerja karyawan PT X, khususnya di divisi pemasaran. Temuan ini mengungkapkan bahwa kematangan emosi berperan penting dalam membantu karyawan menghadapi tekanan kerja secara lebih efektif. Kematangan emosi, sebagaimana dijelaskan oleh Katkovsky dan Gorlow (1976), mencakup kemampuan untuk bersikap mandiri, menerima

kenyataan, beradaptasi dengan situasi, memberikan respons yang tepat, merasa aman, berempati, serta mengendalikan amarah. Karyawan dengan tingkat kematangan emosi yang tinggi cenderung memiliki kemampuan untuk tetap tenang dalam menghadapi tekanan kerja, sehingga tidak mudah terpengaruh oleh situasi emosional negatif. Kondisi ini memungkinkan mereka untuk tetap fokus dan produktif meskipun berada dalam situasi yang penuh tekanan.

Selain itu, efikasi diri juga terbukti menjadi faktor yang signifikan dalam mengurangi stres kerja. Bandura (1977) menjelaskan bahwa efikasi diri merupakan keyakinan individu terhadap kemampuannya dalam menyelesaikan tugas dan mengatasi tantangan. Dalam penelitian ini, karyawan dengan efikasi diri yang tinggi menunjukkan kemampuan untuk percaya diri dalam menghadapi kendala dan menyelesaikan tanggung jawab pekerjaan. Keyakinan ini membantu mereka mengelola tekanan kerja secara lebih efektif, yang pada akhirnya menurunkan tingkat stres kerja. Penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Jex dan Bliese (1999), mendukung temuan ini dengan menyatakan bahwa individu dengan efikasi diri yang tinggi cenderung mengalami stres kerja yang lebih rendah karena kemampuan mereka untuk merasa mampu mengontrol situasi yang menekan.

Implikasi dari hasil penelitian ini adalah pentingnya perusahaan untuk mengembangkan program penguatan kematangan emosi dan efikasi diri karyawan. Program semacam ini dapat mencakup pelatihan pengelolaan emosi, pengendalian amarah, simulasi pengambilan keputusan di bawah tekanan, serta pelatihan peningkatan kepercayaan diri. Selain itu, perusahaan juga dapat menyediakan dukungan emosional melalui konseling atau program mentoring, yang dapat membantu karyawan menghadapi tekanan kerja sehari-hari secara lebih konstruktif.

Efikasi diri, seperti yang dijelaskan oleh Bandura (1986), merupakan penilaian subjektif individu terhadap kemampuannya untuk mengorganisir dan melaksanakan tindakan yang dibutuhkan guna mencapai performansi tertentu. Penilaian ini bersifat subjektif karena didasarkan pada keyakinan individu terhadap kemampuannya sendiri. Keyakinan ini memengaruhi cara individu berpikir, berperilaku, dan merespons secara emosional dalam berbagai situasi. Dalam konteks stres kerja, efikasi diri yang tinggi memungkinkan individu untuk merasa lebih mampu mengontrol keadaan, sehingga mengurangi dampak negatif dari tekanan yang dihadapi. Locke dan Henne (dalam Azwar, 1996) menambahkan bahwa individu dengan tingkat efikasi diri tinggi cenderung lebih aktif dan gigih dalam menyelesaikan tugas, yang akhirnya berkontribusi pada pencapaian hasil kerja yang lebih baik.

Penelitian ini menggunakan analisis korelasi Spearman Rho untuk menguji hubungan antara variabel-variabel yang ada. Analisis ini menunjukkan bahwa efikasi diri memiliki hubungan negatif yang signifikan dengan stres kerja. Dengan kata lain, semakin tinggi efikasi diri seseorang, semakin rendah tingkat stres kerja yang dialami. Namun, analisis ini hanya mampu mendeteksi hubungan antarvariabel secara parsial. Untuk menguji hubungan simultan antara variabel

bebas secara keseluruhan terhadap variabel terikat, diperlukan metode analisis yang lebih kompleks.

Hasil penelitian ini memiliki relevansi dengan penelitian sebelumnya, namun juga memberikan kontribusi tambahan terhadap literatur yang ada. Perbedaan yang ditemukan, misalnya dalam konteks pengaruh simultan kedua variabel terhadap stres kerja, memberikan wawasan baru yang dapat digunakan untuk merancang intervensi di lingkungan kerja. Hal ini menegaskan pentingnya pendekatan holistik dalam mengelola stres kerja melalui penguatan aspek emosional dan kepercayaan diri karyawan. Jawaban-jawaban ini diberi skor numerik untuk dianalisis lebih lanjut. Kuesioner dikembangkan dalam bentuk formulir online untuk mempermudah distribusi dan pengumpulan data. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif dan inferensial. Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai karakteristik responden dan distribusi data, sedangkan analisis inferensial dilakukan untuk menguji hubungan antara variabel. Proses analisis dilakukan dengan bantuan perangkat lunak statistik untuk memastikan akurasi dan efisiensi dalam pengolahan data. Prosedur penelitian dirancang sedetail mungkin untuk memudahkan replikasi atau verifikasi oleh peneliti lain. Langkah-langkah yang dilakukan meliputi penentuan populasi dan pengambilan sampel menggunakan teknik random sampling, penyusunan instrumen penelitian berupa kuesioner berbasis skala Likert, distribusi kuesioner secara online kepada responden terpilih, pengumpulan data dan validasi untuk memastikan kelengkapan serta konsistensi jawaban, dan analisis data menggunakan metode statistik deskriptif dan inferensial. Dengan prosedur yang sistematis ini, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang signifikan dalam memahami hubungan antara kematangan emosi, efikasi diri, dan stres kerja pada karyawan PT X.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada karyawan PT. X, diperoleh beberapa kesimpulan utama. Pertama, terdapat hubungan yang signifikan antara kematangan emosi dan tingkat stres kerja. Analisis statistik menggunakan metode nonparametrik (Spearman Rho) dengan bantuan perangkat lunak SPSS for Windows versi 26.0 menunjukkan adanya hubungan yang sangat signifikan dengan koefisien korelasi sebesar -0,208. Nilai korelasi yang negatif ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kematangan emosi seorang karyawan, semakin rendah tingkat stres kerja yang dialaminya. Sebaliknya, jika kematangan emosi menurun, tingkat stres kerja cenderung meningkat. Hubungan ini menggarisbawahi pentingnya kemampuan individu dalam mengelola emosi untuk menghadapi tekanan kerja secara efektif.

Kedua, penelitian juga menemukan adanya hubungan yang cukup kuat antara efikasi diri dan stres kerja. Analisis yang sama dengan metode nonparametrik (Spearman Rho) melalui SPSS for Windows versi 26.0 menunjukkan hasil yang sangat signifikan dengan koefisien korelasi sebesar -0,769. Koefisien negatif ini menandakan bahwa efikasi diri yang tinggi berkorelasi dengan tingkat stres kerja



yang lebih rendah. Sebaliknya, jika efikasi diri menurun, tingkat stres kerja cenderung meningkat. Hubungan ini menunjukkan bahwa keyakinan individu terhadap kemampuan mereka untuk menghadapi tantangan dan menyelesaikan tugas secara langsung memengaruhi tingkat stres yang dirasakan.

Dari hasil ini, dapat disimpulkan bahwa baik kematangan emosi maupun efikasi diri memainkan peran penting dalam meminimalkan stres kerja di lingkungan perusahaan. Intervensi yang ditujukan untuk meningkatkan kedua aspek tersebut dapat membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat dan produktif.

## Referensi

- Azwar, S. (1996). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bandura, A. (1977). *Self-Efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change*. *Psychological Review*, 84(2), 191-215.
- Bandura, A. (1986). *Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Dhania, T. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia di Era Globalisasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Goleman, D. (2014). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. New York: Bantam Books.
- Health and Safety Executive (HSE). (2020). *Work-Related Stress, Anxiety, or Depression Statistics in Great Britain*. Retrieved from <https://www.hse.gov.uk>.
- Jex, S. M., & Bliese, P. D. (1999). *Efficacy Beliefs as a Moderator of the Impact of Work-Related Stressors: A Multilevel Study*. *Journal of Applied Psychology*, 84(3), 349-361.
- Katkovsky, W., & Gorlow, L. (1976). *Psychology and Personal Adjustment*. New York: Harper & Row.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). *Determining Sample Size for Research Activities*. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Locke, E. A., & Henne, D. (1996). In Azwar, S. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Puspitaningtyas, Z. (2017). *Efikasi Diri dalam Dunia Kerja*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.
- Rifki, M., & Anisah, F. (2021). *Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Stres Kerja pada Karyawan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Riggio, R. E. (2000). *Introduction to Industrial/Organizational Psychology*. Upper Saddle River: Prentice Hall.
- Riskesdas. (2018). *Laporan Riset Kesehatan Dasar*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2014). *Organizational Behavior*. New York: Pearson Education.
- Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta: Graha Ilmu.