

**STRESS KERJA DAN RESILIENSI ACCOUNT REPRESENTATIVE PADA KANTOR PELAYANAN
PAJAK DI WILAYAH RIAU DAN KEPULAUAN RIAU**

Sapti Dwi Iryani & Yanki Hartijasti

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Indonesia

E-mail: sapti.dwiiryani@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini membahas stres kerja dan resiliensi *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak di Wilayah Riau dan Kepulauan Riau. Penelitian ini menggunakan metode *qualitative content analysis*. Responden yang terlibat dalam penelitian ini yaitu 154 orang *Account Representative*. Berdasarkan analisis data, terdapat dua tema besar yaitu faktor stres kerja dan faktor resiliensi. Tema faktor stres kerja terdiri dari dua kategori, yaitu kategori faktor penyebab stres dari pekerjaan dan kategori faktor penyebab stres dari luar pekerjaan. Tema faktor resiliensi terdiri dari kategori faktor protektif internal dan faktor protektif eksternal. Hasil perhitungan *qualitative content analysis* menunjukkan bahwa faktor penyebab stres karena pekerjaan tertinggi adalah faktor subkategori *intrinsic to job*. Di sisi lain, faktor penyebab stres dari luar pekerjaan adalah faktor ekstra-organisasi. Faktor religiusitas dan spiritualitas menjadi faktor protektif internal tertinggi sedangkan faktor dukungan menjadi faktor protektif eksternal tertinggi.

Kata kunci: *Account representative*; stres pekerjaan; *qualitative content analysis*; *resilience*

Klasifikasi JEL: M10, M12, M50

ABSTRACT

This study focused on job stress and employee resilience of Account Representative at Tax Offices in Riau and Riau Islands region. This research used qualitative content analysis method. Respondents that were involved in this study were 154 Account Representative. Based on data analysis, there were two major themes, namely job stress factor and resilience factor. The theme of job stress consisted of two categories, namely factors causing stress due to work and factor causing stress beside of work. The theme of resilience factors consisted of internal protective factor and external protective factor. The calculation of qualitative content analysis found that the highest cause of stress at work was due to the intrinsic to job subcategory while the biggest cause of stress from outside was due to extra-organizational factors. The factor of religiosity and spirituality became the highest internal protective factor while the support factor became the highest external protective factor.

Keywords: *Account representative*; job stress; *qualitative content analysis*; *resilience*

JEL Classification: M10, M12, M50

PENDAHULUAN

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) merupakan instansi pemerintah di bawah Kementerian Keuangan yang melaksanakan tugas di bidang administrasi perpajakan dan memiliki target Indikator Kinerja Utama (IKU). Tugas tersebut antara lain realisasi penerimaan pajak dan jumlah penyampaian SPT Tahunan. Realisasi penerimaan negara dalam komposisi APBN, dari tahun 2012 hingga tahun 2017 belum dapat memberikan hasil yang optimal. Tahun 2017, target penerimaan pajak DJP sebesar Rp 1.283,6 triliun tapi hanya terealisasi sebesar Rp 1.151,5 triliun atau sebesar 89,74% (Direktorat Jenderal Pajak, 2017a). Realisasi rasio kepatuhan SPT Tahunan pada tahun 2016 berkisar 63,15% dari target 72,50%. Hal ini menunjukkan bahwa target rasio kepatuhan SPT Tahunan untuk tahun 2016 masih belum dapat terealisasi dengan optimal (Direktorat Jenderal Pajak, 2017a).

Untuk mendukung pencapaian target IKU berupa target penerimaan dan target penyampaian SPT Tahunan, DJP haruslah memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten, profesional dan berintegritas tinggi (Direktorat Jenderal Pajak, 2017b). Pegawai DJP sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) dituntut memiliki kompetensi tinggi agar dapat bekerja lebih keras guna melayani kepentingan wajib pajak dan mencapai target penerimaan negara.

Tingginya target penerimaan dan jumlah penyampaian SPT Tahunan yang harus dicapai oleh DJP merupakan permasalahan pekerjaan yang harus diselesaikan oleh pegawai DJP (BPPK, 2013; Stiawati, 2013). Selain permasalahan pekerjaan, pegawai DJP juga mengalami mutasi atau perpindahan unit kerja. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014, ASN wajib bersedia ditempatkan di seluruh wilayah Indonesia. Begitu pula dengan pegawai DJP yang harus siap ditempatkan di seluruh kantor operasional DJP di Indonesia sebagai konsekuensi dari Aparatur Sipil Negara (ASN) yang siap mengabdikan pada negara untuk melayani wajib pajak.

Di samping permasalahan pekerjaan, pegawai dapat memiliki permasalahan di luar pekerjaan seperti permasalahan kehidupan pribadi dan keluarga (Cooper et al., 2014). Permasalahan dalam pekerjaan dan dari luar pekerjaan dapat menyebabkan stres pada individu (Robbins & Judge, 2012). Stres kerja adalah respon seseorang berupa perilaku, psikologis, terhadap hal-hal yang dapat menyebabkan stres (*stressor*) pekerjaan (Kinicki & Kreitner, 2012).

Penyebab stres kerja di negara barat dapat berbeda dengan di negara timur. Hal ini dikarenakan adanya perbedaan ekonomi dan perbedaan individu. Perbedaan latar

belakang budaya akan menyebabkan perbedaan cara memandang pekerjaan (Liu & Spector, 2005; Glazer & Gyurak, 2008). Penelitian mengenai stres kerja banyak dilakukan di negara barat dengan menggunakan metode kuantitatif. Metode ini dipilih karena bertujuan untuk melihat tingkat *stressor* dan untuk menyelidiki hubungan tingkat *stressor* dengan variabel lain (Schonfeld & Farrell, 2010). Penelitian kuantitatif banyak menggunakan model stres kerja dan sudah memiliki skala pengukuran tersendiri, seperti mengukur *role stress* dengan menggunakan instrumen penelitian dari Rizzo et al. (1970) dan mengukur kondisi pekerjaan yang menyebabkan stres kerja dengan menggunakan *Job Stress Survey (JSS)* dari Vagg & Spielberger (1998) (Rizzo et al., 1970; Vagg & Spielberger, 1998).

Walaupun studi tentang stres kerja banyak menggunakan metode kuantitatif (Keenan & Newton, 1985; Spector & Jex, 1998; Lee Larson, 2004; Pulido-Martos et al., 2012), akan tetapi studi dengan metode ini menyebabkan beberapa faktor stres kerja yang penting bagi individu tidak teridentifikasi. Hal ini karena asumsi peneliti sudah mengetahui jenis stres kerja dan faktor stres kerja yang dinilai (Schonfeld & Farrell, 2010). Penggunaan metode kualitatif dalam studi stres kerja memiliki kelebihan tersendiri. Menurut Blasé & Pajak (1986) dalam Schonfeld & Farrell (2010), penelitian kualitatif dapat memberikan pandangan dan cara baru dalam mengategorikan data ketika data tidak terstruktur (Schonfeld & Farrell, 2010). Peneliti dapat terlibat langsung dilakukan dengan melakukan pengamatan pegawai di tempat kerja sehingga peneliti mendapat informasi yang lebih banyak, mendalam dan bermakna. Penelitian kualitatif akan mengidentifikasi pemicu stres sebenarnya yang dialami pegawai (Schonfeld & Farrell, 2010). Metode kualitatif dapat mengidentifikasi *stressor* kerja yang penting dan berbeda dengan hasil penelitian kuantitatif. Contohnya adalah penelitian tentang insinyur yang menyimpulkan bahwa sumber stres kerja yang utama adalah *time effort waste* (Keenan & Newton, 1985). Lebih lanjut, penelitian yang dilakukan McDonald & Korabik (1991) dalam Schonfeld & Farrell (2010) pada manajer wanita menghasilkan kesimpulan bahwa *stressor* utama adalah adanya kesulitan memotivasi bawahan (Schonfeld & Farrell, 2010). Hasil studi Polanyi dan Tompa (2004) dalam Schonfeld & Farrell (2010) tentang kurangnya makna atau etika dalam bekerja (Schonfeld & Farrell, 2010). Keseluruhan hasil penelitian kualitatif menjadi pemicu stres yang berbeda dan dilupakan oleh penelitian kuantitatif sebelumnya.

Banyak cara yang dapat digunakan individu untuk mengatasi stres kerja, misalnya *coping strategies* dan resiliensi (Caverley, 2005). Strategi penanggulangan (*coping strategies*) menjelaskan bagaimana individu secara pribadi menangani situasi sedangkan resiliensi meneliti karakteristik kepribadian tentang bagaimana individu merespon situasi stres (Caverley, 2005). Menurut Lazarus (1993), Masten (2001), Rutter (1987) dalam Caverley (2005)

coping strategies juga sering dikaitkan dengan konsep resiliensi yang bekerja secara sinergis ketika individu menanggapi tantangan dan peluang di lingkungan tertentu seperti tempat kerja (Caverley, 2005). Resiliensi juga dikenal sebagai kompetensi *coping strategies* yang mendasar untuk mengatasi stres dengan cara adaptif (Sinclair & Wallston, 2004). Resiliensi juga terbukti memiliki kaitan pada stres kerja (Caverley, 2005; Hao e al., 2015; Yaxin et al., 2018).

Konsep resiliensi awalnya digunakan dalam penelitian psikologis anak. Saat ini konsep tersebut mulai banyak diterapkan pada populasi orang dewasa, khususnya yang berkaitan dengan pegawai yang menangani dan mengelola stres, perubahan, dan krisis pekerjaan (Caverley, 2005). Resiliensi didefinisikan sebagai cara individu untuk beradaptasi dari permasalahan, tragedi, trauma dan sejumlah stress, seperti adanya masalah pada keluarga, pekerjaan, kesehatan, dan kondisi keuangan (American Psychological Association, 2016).

Studi tentang faktor resiliensi telah banyak dilakukan di negara barat dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Instrumen pengukuran dari metode kuantitatif menjelaskan atribut atau faktor resiliensi yang berbeda-beda pada setiap studi. Biscoe & Harris (1998) dalam Gillespie et al. (2007) menghasilkan *Resiliency Attitudes Scale* yang didisain untuk mengukur resiliensi pada wanita dan remaja di Amerika Serikat dan terdiri dari tujuh faktor resiliensi (wawasan, kemandirian, hubungan, inisiatif, kreativitas, humor dan moralitas) (Gillespie et al., 2007). Di sisi lain, Wagnild & Young (1993) dalam pengukurannya terhadap pekerja wanita di Amerika Serikat menghasilkan *Resilience Scale* yang terdiri dari lima faktor resiliensi (keseimbangan, ketekunan, kemandirian, bermakna, dan *existential loneliness*) (Wagnild & Young, 1993). Penelitian terhadap agen penjualan, *customer service*, dan manajer di 100 *Fortune Company* di Amerika Serikat yang dilakukan Reivich & Shatte (2002) menghasilkan tujuh faktor resiliensi (*emotional regulation, impuls control, causal analysis, empathy, self-efficacy, optimism, dan reaching out*) (Reivich & Shatte, 2002). Berbeda dengan tiga pengukuran lainnya, Connor & Davidson (2003) dalam *Connor-Davidson Resilience Scale* menghasilkan lima faktor resiliensi (kompetensi individu, percaya pada intuisi, menerima perubahan, pengendalian individu, dan pengaruh spiritual) (Connor & Davidson, 2003).

Walaupun penelitian kuantitatif banyak digunakan, akan tetapi dengan menggunakan penelitian kualitatif peneliti berkesempatan untuk terlibat lebih dalam dengan subjek penelitian (partisipan). Hal ini bertujuan supaya jawaban dari partisipan lebih mendalam dan bermakna tentang faktor resiliensi yang sebenarnya dimunculkan pegawai (Wolfson & Mulqueen, 2016). Pendekatan ini juga membuat peneliti lebih fleksibel terhadap

kemungkinan jawaban dari partisipan yang berada di luar dugaan peneliti (Thouars, 2008). Penggunaan penelitian kualitatif untuk studi tentang resiliensi merupakan jawaban dari kelemahan penelitian kuantitatif (Ungar, 2003). Selain itu, hasil studi kualitatif dapat menghasilkan faktor resiliensi lain yang belum ada pada penelitian kuantitatif, seperti faktor lingkungan pekerjaan (Purba & Abdullah, 2017), *self-care*, *self-motivation*, dan otonomi (McDonald et al., 2016), pengembangan sikap, *honouring the self*, *self-awareness*, hubungan personal yang positif, dan komunikasi yang baik (Jensen, 2008 dalam Matheson et al., 2016).

Studi tentang resiliensi pegawai menunjukkan pegawai dengan tingkat resiliensi yang tinggi dapat menghasilkan performa kerja yang baik, memiliki komitmen terhadap organisasi, mencapai keseimbangan antara kehidupan dan pekerjaan, serta tidak mengalami stres (Mulqueen, 2014). Resiliensi juga berpengaruh positif pada kinerja pegawai (Rego et al., 2010; Peterson et al., 2011) serta berpengaruh negatif pada *burnout* pegawai (Meng et al., 2017).

Account Representative (AR) sebagai pegawai ASN DJP memiliki tugas dan beban pekerjaan yang berat. Selain memberikan bimbingan, himbauan, konsultasi dan pengawasan terhadap wajib pajak, tugas terpenting dari AR adalah mengumpulkan penerimaan pajak. Tugas AR dalam merealisasikan target penerimaan negara merupakan tugas yang berat mengingat target penerimaan pajak dari tahun ke tahun semakin meningkat. AR dapat mengalami stres kerja yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai (Stiwati, 2013; Nafisaturohmah et al., 2015).

Mengingat pentingnya mengkaji faktor stres kerja dan faktor resiliensi bagi pegawai dan organisasi, serta melihat permasalahan yang ada di DJP, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor stres kerja yang dihadapi *Account Representative* dan untuk mengetahui faktor resiliensi yang berperan bagi *Account Representative* untuk mengatasi stres kerja. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi masukan bagi instansi DJP untuk lebih memerhatikan faktor stres kerja dan faktor resiliensi pegawai khususnya *Account Representative* dan dapat memberikan gambaran bagi sektor pemerintahan dan pelayanan publik di Indonesia mengenai stres kerja dan resiliensi.

TINJAUAN PUSTAKA

Stres Kerja

Robbins dan Judge (2012) mengatakan bahwa stres adalah suatu kondisi dinamik individu yang dijelaskan sebagai peluang, kendali, atau tuntutan yang berkaitan dengan apa yang

diinginkan dan apa yang dipersepsikan hasilnya sebagai suatu ketidakpastian (Robbins & Judge, 2012). Stres kerja adalah keadaan yang terjadi pada individu dan pekerjaan karena adanya ketidaksesuaian karakteristik dan adanya perubahan yang terjadi pada organisasi (Luthans, 2011). Lebih lanjut, Kinicki dan Kreitner (2012) menjelaskan bahwa stres kerja dapat terjadi atas perilaku perilaku, fisik, atau psikologi seseorang terhadap faktor pemicu stres (*stressor*) (Kinicki & Kreitner, 2012).

Dimensi Stres Kerja

Stres yang timbul disebabkan oleh sumber stres (*stressor*). Vokic dan Bogdanic (2007) menjelaskan stres kerja dikelompokkan menjadi dua, yaitu *job-related stressor* dan *individual-related stressor* (Vokic & Bogdanic, 2007). Cooper dan Marshall (1976) mengklasifikasikan stres kerja menjadi dua sumber stres kerja, yaitu stres yang berasal dari pekerjaan dan stres yang berasal dari luar organisasi (*extra-organizational stressor*) (Cooper & Marshall, 1976).

Stres karena pekerjaan terbagi menjadi (1) *intrinsic to job*, (2) *role in organization*, (3) *relationship at work*, (4) *career development*, (5) *organizational structure and climate* (Cooper & Marshall, 1976). *Intrinsic to job* yaitu kondisi yang berkaitan dengan pekerjaan itu sendiri. Karakteristik intrinsik dalam pekerjaan merupakan faktor yang menyebabkan kompleksitas tugas yang harus dilakukan pegawai. Beberapa faktor dari *intrinsic to job* meliputi *work overload*, *time pressure*, *poor physical working condition*, *physical danger*, *poor fit between abilities and skills*, dan *needed to perform job effectively* (Cooper & Marshall, 1976; Vokic & Bodganic, 2007). Cooper dan Marshall (1976) membagi *role in organization* pada tiga peran yaitu peran yang ambigu, konflik peran, tanggung jawab terhadap orang lain (Cooper & Marshall, 1976). *Relationship at work* menggambarkan kurangnya hubungan relasi pegawai dengan pimpinan, rekan kerja dan bawahan, serta kesulitan dalam mendelegasikan tanggung jawab (Cooper & Marshall, 1976). Lebih lanjut Cooper dan Marshall (1976) menjelaskan *career development* mencakup faktor-faktor yang memengaruhi masa depan karyawan dalam sebuah organisasi. Faktor tersebut terdiri dari promosi ke jenjang yang lebih tinggi atau penurunan jabatan, keamanan kerja yang kurang dan ambisi perkembangan karier yang tidak tercapai (Cooper & Marshall, 1976). Menurut Hurrell et al. (1988) dalam Murphy (1995), faktor pengembangan karier lainnya adalah *performance reward system*. Faktor *organizational structure and climate* terdiri dari sedikit atau bahkan tidak ada partisipasi dalam pembuatan keputusan, iklim politik yang kurang baik, pembatasan dalam perilaku, dan kurang efektifnya komunikasi (Cooper & Marshall, 1976). Cooper dan Marshall (1976) juga menyebutkan stres kerja juga dapat berasal dari luar organisasi (*extra-organizational*). Penyebab stres dari ekstra-organisasi terdiri dari masalah keluarga, masalah ekonomi, masalah krisis kehidupan, dan masalah kondisi lingkungan.

Resiliensi

Wagnild dan Young (1993) mengartikan resiliensi sebagai suatu kekuatan di dalam diri individu yang ditunjukkan dengan keberanian dan kemampuan beradaptasi di tengah kemalangan hidup (Wagnild & Young, 1993). Siebert (2005) menjelaskan bahwa resiliensi adalah kemampuan untuk mengatasi kemalangan, bangkit dari keterpurukan, menjaga kesehatan ketika dalam keadaan penuh tekanan dan stres, merubah cara hidup ketika cara yang lama sudah tidak sesuai lagi dengan kondisi yang ada, dan menghadapi permasalahan tanpa melakukan kekerasan (Siebert, 2005). Reivich dan Shatte (2002) juga mengungkapkan bahwa resiliensi adalah kemampuan untuk mengatasi dan beradaptasi dari kejadian yang merugikan dalam hidup, cara untuk bertahan dalam keadaan tertekan, dan bahkan berhadapan dengan kesengsaraan atau trauma yang dialami sepanjang kehidupan (Reivich dan Shatte, 2002). Beberapa definisi di atas mengandung makna bahwa resiliensi adalah kemampuan seseorang untuk dapat bertahan dari segala kesulitan, kemalangan dan stres, beradaptasi dengan keadaan tersebut, dapat mengatasi dan melaluinya, kemudian dapat bangkit dari keadaan tersebut dan menjadi lebih baik.

Faktor Resiliensi

Menurut Schoon (2006) dalam Thouars (2008) terdapat dua faktor yang menentukan resiliensi seseorang, yaitu dari faktor protektif dan faktor risiko (Thouars, 2008). Menurut Bernard (2004), faktor protektif adalah dukungan dan kesempatan yang merupakan pertahanan atau bersifat melindungi seseorang dari pengaruh kemalangan dan efek buruk (Bernard, 2004). Menurut Vanderbilt-Adriance (2001), faktor risiko merupakan faktor yang dapat mengancam kesejahteraan individu karena berhubungan dengan hasil yang negative (Vanderbilt-Adriance, 2001).

Menurut Garcia-Dia et al. (2013) terdapat dua faktor protektif yang dapat memengaruhi resiliensi. Faktor protektif tersebut adalah faktor protektif internal dan faktor protektif eksternal (Garcia-Dia et al., 2013). Faktor protektif internal adalah faktor protektif yang bersumber dari diri dalam individu seperti regulasi emosi, optimis, *self-efficacy*, kemampuan mengatasi masalah, dan optimis (McCubbin, 2001). Sementara itu, faktor protektif eksternal adalah faktor protektif yang bersumber dari luar individu, misalnya dukungan keluarga, komunitas, kondisi sosial dan ekonomi, dan *role model* (McCubbin, 2001).

Berkaitan dengan faktor protektif internal, menurut Reivich dan Shatte (2002), terdapat tujuh kemampuan yang membentuk resiliensi, yaitu *emotional regulation*, *impulse control*, *optimism*, *causal analysis*, *empathy*, *self-efficacy*, dan *reaching out*. *Emotional regulation*

merupakan kemampuan individu untuk tetap tenang ketika dihadapkan pada permasalahan dan keadaan di bawah tekanan. Sementara itu, *impuls control* memiliki keterkaitan dengan *emotional regulation*. Individu yang memiliki *impuls control* tinggi memiliki tingkat *emotional regulation* yang kuat. Individu yang optimis yaitu individu yang yakin bahwa segala sesuatu yang terjadi dapat berubah ke arah yang lebih baik. Faktor *causal analysis* merupakan kemampuan individu yang secara akurat menganalisis penyebab permasalahan sehingga ia tidak akan jatuh pada kesalahan yang sama di lain waktu. Faktor resiliensi berikutnya yaitu *empathy*. Empati terkait bagaimana seseorang mampu membaca tanda-tanda sisi emosional dan psikologis dalam dirinya serta memiliki kepekaan akan apa yang dirasakan orang lain. Faktor lainnya yaitu *self-efficacy* yang berarti adanya keyakinan pada individu bahwa ia mampu dan sukses dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi secara efektif (Reivich & Shatte, 2002). Faktor terakhir yang juga penting adalah *reaching out*. *Reaching out* merupakan kemampuan dan keberanian untuk menerobos dan menggapai hal yang tidak memungkinkan (Reivich & Shatte, 2002).

Faktor protektif internal lainnya yaitu religiusitas dan spiritualitas. Konsep religiusitas dan spiritualitas di Indonesia yang mayoritas menganut agama Islam tentu berbeda dengan konsep religiusitas dan spiritualitas di negara lain. Menurut Von Vacano dan Schwarz (2014) pada penelitian tentang dimensi religi di Indonesia, masyarakat Indonesia berpegang pada kepercayaan agamanya (*religious belief*) ketika menghadapi kesulitan dan permasalahan hidup (Von Vacano & Schwarz, 2014).

Von Vacano dan Schwarz (2014) dalam penelitiannya memandang individu yang religiusitas dan spiritualitas dilihat dari sikap individu: (1) pasrah dan menerima, (2) sabar, (3) ikhlas, (4) bersyukur, (5) beribadah, (6) mengutamakan kepentingan orang lain (*altruism*), (7) *awareness of transcendental order* (Von Vacano & Schwarz, 2014).

Faktor protektif eksternal dapat berasal dari *role model*, dari dalam lingkungan seperti dukungan keluarga dan komunitas tempat tinggal (Bernard, 2004). Faktor protektif eksternal berupa dukungan (*support*) menjelaskan perlunya memiliki seseorang yang dapat memberikan bantuan terutama selama masa-masa sulit (Southwick et al., 2016). Dukungan dari sosial dapat berasal dari keluarga, teman, tetangga, anggota komunitas yang tersedia pada saat dibutuhkan untuk memberikan bantuan psikologis, fisik, dan keuangan (Ozbay et al., 2008). Bentuk dukungan dari sosial dapat berupa diskusi dengan seseorang yang dapat dipercaya mengenai masalah (Bernard, 2004).

METODE PENELITIAN

Ruang Lingkup Penelitian dan Sampel

Responden yang terlibat dalam penelitian ini ditentukan dengan teknik *purposive sampling*. Responden dalam penelitian ini adalah 175 pegawai jabatan *Account Representative* pada 9 Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di wilayah Riau dan Kepulauan Riau meliputi KPP di wilayah Pekanbaru, Dumai, Bengkalis, Pangkalan Kerinci, Rengat, Bangkinang, dan Batam. Pemilihan sampel penelitian pada KPP di wilayah Riau dan Kepulauan Riau karena unit kerja tersebut termasuk dalam KPP dengan target penerimaan pajak yang tinggi.

Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan menyebarkan instrumen kuesioner. Bentuk pertanyaan dalam kuesioner disajikan dalam bentuk pertanyaan terbuka (*open ended*). Kuesioner dengan pertanyaan terbuka ini merupakan pengganti panduan wawancara yang biasa digunakan dalam wawancara terstruktur. Adapun alasan digunakannya kuesioner dengan pertanyaan terbuka dalam penelitian ini yaitu agar dapat menangkap semua jawaban responden sehingga didapatkan jawaban yang lebih lengkap dan rinci. Hal ini karena dengan pertanyaan terbuka ini subjek diharuskan menjawab lebih dari sekedar satu atau dua kata dan bersifat menjelaskan. Selain itu, alasan penggunaan kuesioner ini karena besarnya jumlah responden tidak memungkinkan untuk dilakukan wawancara satu per satu.

Pertanyaan terbuka untuk faktor stres kerja dilatar belakangi dan dimodifikasi dari sumber atau penyebab stres kerja pada studi dari Cooper dan Marshall (1976), Murphy (1995), dan Vokicdan Bogdanic (2007) sehingga deskripsi pertanyaan terbuka yang ditanyakan kepada responden yaitu: (1) permasalahan dalam pekerjaan yang membuat stres, (2) kegagalan pekerjaan yang membuat stres, (3) permasalahan di luar pekerjaan yang membuat stres. Pertanyaan terbuka untuk faktor resiliensi merupakan modifikasi pertanyaan dan wawancara yang digunakan oleh Greene et al. (2004) dan *Resilience Quotient test* oleh Reivich dan Shatte (2002). Deskripsi pertanyaan terbuka untuk responden meliputi: (1) respon atau cara responden untuk mengatasi kegagalan pekerjaan, (2) respon atau cara menghadapi permasalahan pekerjaan, (3) respon atau cara menghadapi penempatan kerja yang tidak sesuai, (4) respon atau cara menghadapi atasan yang mengecewakan, (5) respon atau cara menghadapi rekan kerja yang mengecewakan.

Pengukuran dan Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik analisis data *qualitative content analysis*. *Qualitative content analysis* adalah pendekatan analisis yang membuat

suatu kesimpulan secara objektif dan sistematis dengan mengidentifikasi karakteristik pesan secara spesifik dan menggunakan perhitungan kata (Drisko & Maschi, 2015).

Prosedur penelitian ini menggunakan pedoman tahapan *qualitative content analysis* oleh Mayring (2000; 2014) yaitu (1) menentukan pertanyaan penelitian, (2) menentukan aspek atau faktor yang dianalisis, kategori utama, dan subkategori berdasarkan teori dan literatur, (3) melakukan proses pendefinisian dan pemberian contoh, serta aturan untuk mengodekan dari kategori dan subkategori, (4) merevisi kategori dan kode, (5) menganalisis dan menyajikan semua materi dapat berbentuk tabel yang berisi tema, kategori, subkategori, dan kode, (6) melakukan interpretasi hasil data temuan melalui analisis kuantitatif yang disajikan dalam bentuk tabel yang berisi jumlah (frekuensi) dan persentase hasil penelitian.

Pengujian validitas dan reliabilitas pada penelitian kualitatif dapat menggunakan triangulasi (Denzin, 1978). Proses triangulasi yang dilakukan peneliti yaitu triangulasi sumber data dengan cara mengecek kebenaran informasi melalui sumber perolehan data. Peneliti mendatangi KPP objek penelitian yaitu di Riau dan Kepulauan Riau untuk meminta subjek penelitian mengisi kuesioner dan menunggu responden mengisi kuesioner sampai selesai. Triangulasi lainnya yang dilakukan peneliti adalah triangulasi teori yaitu membandingkan hasil temuan dengan berbagai teori yang ada (Denzin, 1978).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan proses *qualitative content analysis* dengan menggunakan pendekatan teori stres kerja dan teori resiliensi maka peneliti membagi tema menjadi dua tema utama yaitu tema faktor stres kerja dan tema faktor resiliensi. Peneliti membagi tema faktor stres kerja berdasarkan pendekatan teori dari Cooper dan Marshall (1976) dan Vokic dan Bodganic (2007).

Tema faktor stres kerja terdiri dari dua kategori yaitu faktor penyebab stres dari pekerjaan dan faktor penyebab stres dari luar pekerjaan. Faktor penyebab stres dari pekerjaan terdiri dari empat subkategori yaitu subkategori *intrinsic to job* (*work overload, time pressure, poor physical working, poor fit between abilities and skills, dan need to perform job effectively*), subkategori *role in organization* (*responsibility for people*), subkategori *career development* (*reward for performance dan thwarted ambition*), subkategori *relationship at work* (*poor relation with boss dan poor relation with colleagues*). Sementara faktor penyebab stres dari luar pekerjaan terdiri dari dua subkategori yaitu subkategori individual (*personal problem*) dan subkategori ekstra-organisasi (*family problem, financial difficulties, dan environment condition*).

Hasil penghitungan dengan *qualitative content analysis*, tema faktor stres kerja menunjukkan sebanyak 473 *content*, jawaban responden dianalisis dan diketahui bahwa penyebab stres dari pekerjaan terhitung sebanyak 325 *content*, dan penyebab stres dari luar pekerjaan terhitung sebanyak 148 *content*. Tabel 1 menunjukkan penyebab stres dari pekerjaan terbesar ada pada subkategori *intrinsic to job* adalah 79,3%, sedangkan penyebab stres dari luar pekerjaan terbesar ada pada subkategori *extra-organizational* adalah 84,46%.

Peneliti membagi tema faktor resiliensi dengan menggunakan pendekatan teori resiliensi dari Reivich dan Shatte (2002), Von Vacano dan Schwarz (2014), dan Ozbay et al. (2008). Tema faktor resiliensi terdiri dari dua kategori dan delapan subkategori. Kategori tema faktor resiliensi terdiri dari faktor protektif internal dan faktor protektif eksternal. Faktor protektif internal terdiri dari tujuh subkategori yaitu regulasi emosi, religiusitas dan spiritualitas, analisis kausal, optimis, pengendalian impuls, adaptasi, *self-efficacy* sedangkan kategori faktor protektif eksternal terdiri dari satu subkategori yaitu dukungan dari orang lain.

Hasil olah data jawaban responden menunjukkan terdapat 782 *content* faktor resiliensi yang dapat dianalisis. Faktor protektif internal menyumbang sebanyak 743 *content* jawaban dan faktor protektif eksternal terdiri dari 39 *content* jawaban (Tabel 2). Tabel 2 menjelaskan tentang banyaknya *content* dan ilustrasi (kode) dari faktor protektif internal dan faktor protektif eksternal. Jumlah *content* subkategori tiga terbesar dari faktor protektif internal yaitu faktor religiusitas dan spiritualitas (37,68%), *emotional regulation* (29,21%), dan *optimism* (12,11%). Sementara itu, kategori faktor protektif eksternal hanya terdiri dari satu subkategori yaitu dukungan dari orang lain yang terbagi menjadi dua *keyword* yaitu diskusi dengan orang lain dan meminta bantuan orang lain. Tabel 2 menjelaskan faktor protektif eksternal berasal dari dukungan orang lain dengan nilai dukungan terbesar didapatkan dari proses diskusi dengan orang lain yaitu atasan dan rekan kerja (84,61%).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor penyebab stres dari pekerjaan terbesar pada *Account Representative* (AR) di KPP di Wilayah Riau dan Kepulauan Riau adalah faktor *intrinsic to job*. Faktor *intrinsic to job* terdiri dari *work overload*, *time pressure*, *needed to perform job effectively*, *poor physical working condition* dan *poor fit between skills and abilities*. Faktor *work overload* merupakan dimensi faktor *intrinsic to job* yang menjadi penyebab stres terbesar pada AR. Dalam penelitian ini, faktor *work overload* pertama disebabkan tingginya angka target penerimaan dan target Indikator Kinerja Utama (IKU). Tingginya angka target penerimaan dan target IKU menjadi penyebab stres AR yang dapat mempengaruhi kinerja AR. Tingginya target penerimaan yang dibebankan kepada AR menyebabkan AR harus bekerja keras dan ekstra mencapainya. Tidak tercapainya target

penerimaan AR dapat menyebabkan penerimaan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) menjadi tidak tercapai dan akibatnya target penerimaan nasional dapat tidak tercapai.

Tabel 1. Tema Faktor Stres Kerja

Kategori	Subkategori	Kode	Count	Weighted Percentage	Total Percentage
Faktor Penyebab Stres dari Pekerjaan	Intrinsic to job	Work overload	172	52,92%	79,38%
		Time pressures	46	14,15%	
		Need to perform job effectively	20	6,15%	
		Poor physical working conditions	14	4,31%	
		Poor fit between abilities and skills	6	1,85%	
	Role in organization	Responsibility for people	35	10,77%	10,77%
		Relationship at work	Poor relations with boss	16	4,92%
	Poor relations with colleague		5	1,54%	
	Career development	Performance reward system	6	1,85%	3,39%
		Thwarted ambition	5	1,54%	
Total Faktor Penyebab Stres dari Pekerjaan			325	100,00%	100,00%
Faktor Penyebab Stres dari luar pekerjaan	Extra-Organizational	Family problem	76	51,35%	84,46%
		Financial problem	32	21,62%	
		Environment condition	17	11,49%	
	Individual life	Personal problem	23	15,54%	15,54%
Total Faktor Penyebab Stres dari Luar Pekerjaan			148	100,00%	100,00%

Sumber: Hasil olah data

Faktor *work overload* yang kedua disebabkan banyaknya pekerjaan yang harus dikerjakan secara bersamaan. AR pelayanan dan AR penggalan potensi mengerjakan banyak tugas pokok secara bersamaan. AR pelayanan bertugas memberikan konsultasi teknis di bidang perpajakan, mengerjakan administrasi perpajakan seperti penyelesaian permohonan wajib pajak atas Pemindahbukuan (Pbk), Surat Keterangan Bebas (SKB), wajib pajak non-efektif dan pencabutan PKP sedangkan AR penggalan potensi bertugas mengawasi wajib pajak dalam hal pelaporan dan pembayaran pajak serta melakukan kegiatan penggalan potensi penerimaan dalam rangka mendapatkan penerimaan usaha ekstra di luar penerimaan rutin (*extra-effort*).

Tabel 2. *Qualitative Content Analysis* Tema Faktor Resiliensi

Kategori	Subkategori	Kode (Perilaku)	Count	Weighted percentage	Total Percentage		
Faktor Protektif Internal	Religiusitas dan Spiritualitas	Pasrah	103	13,86%	37,68%		
		Beribadah	75	10,09%			
		Sabar	58	7,81%			
		Bersyukur	28	3,77%			
		Ikhlas	13	1,75%			
		Memaafkan	3	0,40%			
		Kecewa	45	6,06%			
		Tenang	43	5,70%			
		Biasa Saja	33	4,44%			
		Emotional Regulation	Diam	33		4,44%	29,21%
			Fokus	20		2,69%	
			Sedih	19		2,56%	
			Marah	17		2,29%	
			Bingung	6		0,81%	
	Bosan		1	0,13%			
	Optimism	Tidak menyerah	35	4,71%	12,11%		
		Berpikir Positif	32	4,31%			
		Berusaha lagi di masa	15	2,02%			
		Optimis	3	0,40%			
		Memberikan terbaik	3	0,40%			
		Melanjutkan hidup	2	0,27%			
	Causal Analysis	Evaluasi pekerjaan	34	4,58%	11,31%		
		Mencari solusi	12	1,62%			
		Belajar	12	1,62%			
		Membuat perencanaan	7	0,94%			
		Memperbaiki kesalahan	7	0,94%			
		Instropeksi diri	6	0,81%			
		Berhati-hati	2	0,27%			
		Menegur	33	4,44%			
		Memaklumi	4	0,54%			
		Impuls Control	Mengalihkan masalah	4		0,54%	6,33%
			Heran	3		0,40%	
Adaptasi		Senyum	1	0,13%		2,82 %	
	Mengingat terus	1	0,13%				
	Mengendalikan diri	1	0,13%				
	Adaptasi dengan cepat	12	1,62%				
	Adaptasi dengan lingkungan	5	0,67%				
	Adaptasi dengan pekerjaan	3	0,40%				
	Adaptasi mencari teman	1	0,13%				
	Self-Efficacy	Yakin dapat mengatasi masalah	4	0,54%	0,54%		
	Total Faktor Protektif Internal			743	100,00%		100,00%
Faktor Protektif Eksternal	Dukungan dari orang lain	Diskusi	33	84,61%	84,61%		
		Meminta bantuan orang lain	6	15,39%	15,39%		
Total Faktor Protektif Eksternal			39	100,00%	100,00%		

Sumber: Hasil olah data

Work overload berikutnya terkait dengan banyaknya aplikasi sistem informasi dan administrasi pekerjaan AR yang belum terintegrasi satu sama lain. Aplikasi sistem informasi administrasi pekerjaan yang belum terintegrasi menyebabkan AR harus membuka banyak aplikasi di komputernya setiap kali AR bekerja. Komputer juga sering mengalami eror sehingga menghabiskan waktu yang lama dan data yang dibutuhkan menjadi maksimal hasilnya.

Penyebab stres terbesar AR dari dimensi *work overload* sesuai dengan hasil studi seperti penelitian yang dilakukan Narayanan et al. (1999) yang membuktikan bahwa faktor *work overload* menjadi penyebab stres kerja pada pekerjaan *clerical* (Narayanan et al., 1999). Di samping itu, Glazer dan Gyurak (2008) membuktikan *work overload* menjadi penyebab stres pada perawat (Glazer & Gyurak, 2008). Hasil penelitian tentang *work overload* menjadi penyebab stres pada AR juga menguatkan hasil penelitian dari Khan (1980) dalam Altaf dan Awan (2011) yang menyebutkan bahwa faktor *work overload* dari beban kerja yang berlebihan dan sulitnya mencapai target pekerjaan yang sudah ditentukan perusahaan dapat menyebabkan pegawai stres dan kelelahan (Altaf & Awan, 2011). Lebih lanjut Hauck et al. (2008) menyebutkan *work overload* dapat berdampak pada penurunan kinerja seperti hasil penelitian ini bahwa faktor *work overload* karena tingginya penerimaan pajak dapat berpengaruh pada kinerja AR (Hauck et al., 2008).

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa penyebab stres dari luar pekerjaan terbesar berasal dari faktor ekstra-organisasi. Faktor ekstra-organisasi terdiri dari masalah keluarga, masalah keuangan dan masalah lingkungan. Dimensi masalah keluarga menjadi penyebab stres terbesar pada faktor ekstra-organisasi. AR sebagai ASN di DJP sudah menjadi komitmen dan konsekuensi untuk bersedia ditempatkan di seluruh wilayah operasional kantor DJP se-Indonesia. Akibatnya, mutasi kerja dan penempatan kerja yang tidak sesuai harapan dapat dialami oleh AR dan dapat menyebabkan stres. Hal ini karena pegawai harus jauh dari keluarga dan bukan ditempatkan di *homebase*. *Homebase* adalah preferensi kota atau pilihan domisili pegawai sebagaimana termuat dalam perubahan data terakhir dalam sistem informasi kepegawaian (Direktorat Jenderal Kekayaan Negara, 2015). *Homebase* dapat berupa tempat kelahiran (kampung halaman), tempat orang tua dan keluarga besar berada, tempat istri dan anak berada, atau mungkin juga tempat kita merasa nyaman. Bagi responden, jauh dari *homebase* berarti jauh dari keluarga (orang tua, istri atau suami, dan anak). Permasalahan keluarga terbanyak yang dihadapi AR adalah ketika anggota keluarga (orang tua dan anak) mengalami sakit dan lokasi mereka berada jauh atau berbeda tempat tinggal dengan posisi AR.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa resiliensi AR dapat menghadapi stres kerja akibat penempatan yang tidak sesuai, kegagalan pekerjaan, dan permasalahan pekerjaan, serta kekecewaan terhadap atasan dan rekan kerja dengan menggunakan faktor yang berasal dari dalam diri individu (faktor protektif internal). Dimensi religiusitas dan spiritualitas AR merupakan faktor terbesar dari faktor protektif internal. AR menunjukkan perilaku pasrah, beribadah, sabar, dan bersyukur sebagai bentuk dari dimensi religiusitas dan spiritualitas. Hal ini menguatkan hasil studi yang dilakukan oleh Greene et al. (2004), bahwa faktor religiusitas dan spiritualitas sangat penting bagi individu ketika menghadapi situasi stres dan kesulitan hidup (Greene et al., 2004).

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa resiliensi AR dapat menghadapi stres kerja dengan menggunakan faktor protektif eksternal. Faktor protektif eksternal menjelaskan resiliensi AR yang dilakukan dengan cara diskusi dengan orang lain. Ketika atasan tidak melakukan kegiatan supervisi dan pemberian arahan, tidak mendukung dan menyetujui pekerjaan yang telah dikonsepsi dan dilakukan, dapat mengakibatkan timbulnya kekecewaan dari bawahan. Pada kondisi ini proses diskusi menjadi penting. Diskusi yang dibangun dengan komunikasi yang efektif antara atasan dan bawahan dapat mengurangi *gap* komunikasi atasan ketika harus memutuskan suatu keputusan secara sepihak. Pentingnya diskusi sebagai faktor resiliensi sesuai dengan hasil penelitian dari American Psychological Association (2016) yang menunjukkan bahwa diskusi dengan orang lain dan menjalin hubungan baik dengan orang lain merupakan cara untuk membangun dan memperkuat resiliensi individu (American Psychological Association, 2016).

SIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor penyebab stres kerja AR yang berasal dari pekerjaan yaitu faktor *intrinsic to job* dengan dimensi *work overload* sebagai faktor stres yang paling banyak dialami oleh AR. Di sisi lain, faktor penyebab stres kerja dari luar pekerjaan berupa faktor *extra-organizational* dengan dimensi masalah keluarga sebagai faktor stres yang paling banyak dialami AR. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa faktor resiliensi yang digunakan AR dalam menghadapi stres kerja yaitu faktor protektif internal dengan nilai terbesar pada dimensi faktor religiusitas dan spiritualitas. Sementara itu, AR menggunakan faktor protektif eksternal dengan dimensi diskusi orang lain sebagai faktor yang digunakan dalam menghadapi stres kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Altaf, A., & Awan, M. A. 2011. Moderating affect of workplace spirituality on the relationship of job overload and job satisfaction. *Journal of Business Ethics*, 104(1), 93-99.
- American Psychological Association. 2016. *The road to resilience*. 4 Agustus 2017
<http://www.apa.org/helpcenter/road-resilience.aspx>
- Bernard, B. 2004. *Resilience: What we have learned*. San Fransisco: WestEd.
- BPPK. 2013. Kendala DJP dalam target penerimaan pajak. 30 Mei 2018.<https://bppk.kemenkeu.go.id/id/berita-pajak>
- Caverley, N. 2005. Civil service resiliency and coping. *International Journal of Public Sector Management*, 18(5), 401-123.
- Connor, K. M., & Davidson, J. R. 2003. Development of a new resilience scale: The Connor-Davidson resilience scale CD-RISC. *Depression and Anxiety*, 18(2), 76-82.
- Cooper, C. L., Liu, Y., & Tarba, S. Y. 2014. Resilience, HRM practices and impact on organizational performance and employee well-being. *International Journal of Human Resource Management*, 25(17), 2466-2471.
- Cooper, C. L., & Marshall, J. 1976. Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 49(1), 11-28.
- Denzin, N. K. 1978. *The research act: A theoretical introduction to sociological methods* (2nd ed). New York: Mc Graw-Hill.
- Direktorat Jenderal Kekayaan Negara. 2015. Peraturan Direktur Jenderal Kekayaan Negara nomor 9/KN/2014 tentang pola mutasi pelaksanaan di lingkungan Direktorat Jenderal Kekayaan Negara. Jakarta: Direktorat Jenderal Kekayaan Negara.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2017a. *Data penerimaan pajak tahun 2012 - 2016*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2017b. *Laporan kinerja Direktorat Jenderal Pajak tahun 2016*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak.
- Drisko, J.W., & Maschi, T. 2015. *Content analysis*. New York: Oxford University Press.
- Garcia-Dia, M. J., DiNapoli, J. M., Garcia-Ona, L., Jakubowski, R., & O'flaherty, D. 2013. Concept analysis: resilience. *Archives of Psychiatric Nursing*, 27(6), 264-270.
- Gillespie, B. M., Chaboyer, W., Wallis, M., & Grimbeek, P. 2007. Resilience in the operating room: Developing and testing of a resilience model. *Journal of Advanced Nursing*, 59(4), 427-438.

- Glazer, S., & Gyurak, A. 2008. Sources of occupational stress among nurses in five countries. *International Journal of Intercultural Relations*, 32(1), 49-66.
- Greene, R. R., Galambos, C., & Lee, Y. 2004. Resilience theory: Theoretical and professional conceptualizations. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 8(4), 75-91.
- Hao, S., Hong, W., Xu, H., Zhou, L., & Xie, Z. 2015. Relationship between resilience, stress and burnout among civil servants in Beijing, China: Mediating and moderating effect analysis. *Personality and Individual Differences*, 83, 65-71.
- Hauck, E. L., Snyder, L. A., & Cox-Fuenzalida, L. E. 2008. Workload variability and social support: Effects on stress and performance. *Current Psychology*, 27(2), 112-125.
- Keenan, A., & Newton, T. J. 1985. Stressful events, stressors and psychological strains in young professional engineers. *Journal of Organizational Behavior*, 6(2), 151-156.
- Kinicki, A., & Kreitner, R. 2012. *Organizational behavior: Key concepts, skills & best practices*. New York: McGraw-Hill/ Irwin.
- Lee Larson, L. 2004. Internal auditors and job stress. *Managerial Auditing Journal*, 19(9), 1119-1130.
- Liu, C., & Spector, P. E. 2005. International and cross cultural issues. *Handbook of Work Stress*, 487-515.
- Luthans, F. 2011. *Organizational behavior* (12th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Matheson, C., Robertson, H. D., Elliott, A. M., Iversen, L., & Murchie, P. 2016. Resilience of primary healthcare professionals working in challenging environments: A focus group study. *The British Journal of General Practice*, 66(648), e507-e515.
- Mayring, P. 2000. Qualitative content analysis. *Forum: Qualitative Social Research Sozialforschung*, 1(2), 1-10.
- Mayring, P. 2014. *Qualitative content analysis: Theoretical foundation, basic procedures and software solution*. Austria: SSOAR.
- McCubbin, L. 2001. Challenges to the definition of resilience. *Development and Psychopathology*, 5, 497-502.
- McDonald, G., Jackson, D., Vickers, M. H., & Wilkes, L. 2016. Surviving workplace adversity: A qualitative study of nurses and midwives and their strategies to increase personal resilience. *Journal of Nursing Management*, 24(1), 123-131.

Sapti Dwi Iryani

Yanki Hartijasti

- Meng, H., Luo, Y., Huang, L., Wen, J., Ma, J., & Xi, J. 2017. On the relationships of resilience with organizational commitment and burnout: A social exchange perspective. *The International Journal of Human Resource Management*, 1-20.
- Mulqueen, C. 2014. Resilience at workplace. *Leadership Excellence Essentials*, 31(3), 12-13.
- Murphy, L. R. 1995. Managing job stress: An employee assistance/human resource management partnership. *Personnel Review*, 24(1), 41-50.
- Nafisaturohmah, N., Jumiaty, I.E, Yulianti, R. 2015. *Pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang (Studi kasus penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan tahunan)*. Disertasi. Fakultas Ekonomi, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Banten.
- Narayanan, L., Menon, S., & Spector, P. 1999. A cross-cultural comparison of job stressors and reactions among employees holding comparable jobs in two countries. *International Journal of Stress Management*, 6(3), 197-212.
- Ozbay, F., Fitterling, H., Charney, D., & Southwick, S. 2008. Social support and resilience to stress across the life span: A neurobiologic framework. *Current Psychiatry Reports*, 10(4), 304-310.
- Peterson, S. J., Luthans, F., Avolio, B. J., Walumbwa, F. O., & Zhang, Z. 2011. Psychological capital and employee performance: A latent growth modeling approach. *Personnel Psychology*, 64(2), 427-450.
- Pulido-Martos, M., Augusto-Landa, J. M., & Lopez-Zafra, E. 2012. Sources of stress in nursing students: a systematic review of quantitative studies. *International Nursing Review*, 59(1), 15-25.
- Purba, E. J., & Abdullah, S. M. S. 2017. Overcoming workplace challenges: A qualitative study of resilience factors of Indonesian women factory workers in Malaysia. *Journal of Business and Social Review in Emerging Economies*, 3(2), 169-178.
- Rego, A., Marques, C., Leal, S., Sousa, F., Cunha, M.P. 2010. Psychological capital and performance of portuguese civil servants: Exploring neutralizers in the content of an appraisal system. *The International Journal of Human Resource Management*, 21(9), 1531-1552.
- Reivich, K., & Shatté, A. 2002. *The resilience factor: 7 essential skills for overcoming life's inevitable obstacles*. New York: Broadway Books.
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. 1970. Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15(2), 150-163.

- Robbins, S.P., & Judge, T. 2012. *Essentials of organizational behavior* (11th ed.). Upper Saddle River: Pearson Education Inc.
- Schonfeld, I. S., & Farrell, E. 2010. Qualitative methods can enrich quantitative research on occupational stress: An example from one occupational group. In *New developments in theoretical and conceptual approaches to job stress* (vol 8, pp. 137-197). West Yorkshire: Emerald Group Publishing Limited.
- Schwarz, S. 2014. The life conduct dimension of coping: Local wisdom discourses and related life orientations. In *Cultural psychology of coping with disasters* (pp. 225-244). New York: Springer.
- Siebert, A. 1995. *The Resiliency Advantage: Master Change, Thrive Under Pressure, and Bounce Back from Setbacks*. Berrett-Koehler Publishers
- Sinclair, V. G., & Wallston, K. A. 2004. The development and psychometric evaluation of the brief resilient coping scale. *Assessment*, 11(1), 94-101.
- Spector, P. E., & Jex, S. M. (1998). Development of four self-report measures of job stressors and strain: interpersonal conflict at work scale, organizational constraints scale, quantitative workload inventory, and physical symptoms inventory. *Journal of occupational health psychology*, 3(4), 356.
- Stiawati, E. 2013. *Pengaruh role stres terhadap kinerja pegawai (studi kasus pada account representative dan fungsional pemeriksa pajak di lingkungan Kantor Pelayanan Wajib Pajak Besar dan Jakarta Khusus Direktorat Jenderal Pajak)*. Tesis Fakultas Ekonomi, Program Studi Magister Manajemen Universitas Indonesia, Jakarta.
- Southwick, S. M., Sippel, L., Krystal, J., Charney, D., Mayes, L., & Pietrzak, R. 2016. Why are some individuals more resilient than others: The role of social support. *World Psychiatry*, 15(1), 77-79.
- Thouars, T.D. 2008. *Kemampuan resiliensi: Penelitian pada beberapa individu miskin di Jakarta*. Tesis Fakultas Psikologi, Program Magister Profesi Universitas Indonesia, Depok.
- Ungar, M. 2003. Qualitative contribution to resilience research. *Qualitative Social Work*, 2(1), 85-102.
- Vagg, P. R., & Spielberger, C. D. 1998. Occupational stress: Measuring job pressure and organizational support in the workplace. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(4), 294-305.

Sapti Dwi Iryani

Yanki Hartijasti

- Vanderbilt-Adriance, E. 2001. *Protective factors and the development of resilience among boys from low income families*. A Thesis, Graduate in Faculty of Arts and Science, University of Pittsburg, Pennsylvania.
- Vokic, N. P., & Bogdanic, A. 2007. Individual difference and occupational stress perceived: A Croatian survey. *EFZG Working Paper Series*, 5, 1-15.
- Von Vacano, M., & Schwarz, S. 2014. The religious dimension of coping: The roles of cosmologies and religious practices. In *Cultural Psychology of Coping with Disasters* (pp. 245-264). New York: Springer.
- Wagnild, G. M., & Young, H. M. 1993. Development and psychometric evaluation of the Resilience Scale. *Journal of Nursing Measurement*, 1(2), 165-178.
- Wolfson, N. E., & Mulqueen, C. 2016. Advancing employee resilience research: Additional thoughts. *Industrial and Organizational Psychology*, 9(2), 452-456.
- Yaxin, R., Ying, Z., Shaojing, W., Taizhen, L., Meiling, H., & Yingchun, Z. 2018. Exploratory study on resilience and its influencing factors among hospital nurses in Guangzhou, China. *International Journal of Nursing Sciences*, 5(1), 1-26.