

HUBUNGAN ANTARA *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* (POS) DENGAN STRES KERJA KARYAWAN PMI KOTA SEMARANG

Naufal Iqyan Subiyakto
15000120140240

Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro
Jl. Prof Mr. Sunario, Tembalang, Semarang, 50275
Email: naufaliqyan@gmail.com

ABSTRAK

Stres kerja adalah kondisi yang dihasilkan oleh interaksi antara individu dengan pekerjaan dan lingkungan kerja yang bisa berefek pada kondisi fisiologis, psikologis, dan perilaku. Salah satu faktor yang memengaruhi stres kerja adalah *perceived organizational support* yaitu penilaian mengenai sampai mana karyawan yakin bahwa organisasi menghargai kontribusi dan usahanya serta peduli terhadap kesejahteraannya. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *perceived organizational support* dengan stres kerja pada karyawan PMI Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan *proportional random sampling*. Penelitian ini dilakukan kepada 78 subjek dengan karakteristik sebagai berikut: (1) karyawan PMI Kota Semarang dengan minimal usia 21 tahun, (2) minimal masa kerja 1 tahun, dan (3) minimal tingkat pendidikan diploma. Alat ukur yang digunakan adalah skala stres kerja (23 aitem, $\alpha = 0.900$) serta skala *perceived organizational support* (29 aitem, $\alpha = 0.959$). Analisis data dilakukan dengan teknik non-parametrik *Spearman's Rho* dan mendapatkan hasil yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif dan signifikan antara *perceived organizational support* dengan stres kerja ($r_s = -0.421$; $p=0.000$). Semakin positif *perceived organizational support* karyawan maka semakin rendah stres kerja pada karyawan, begitupun sebaliknya maka semakin tinggi stres kerja pada karyawan.

Kata kunci: *perceived organizational support*, stres kerja, karyawan, Palang Merah Indonesia

THE RELATIONSHIP BETWEEN PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT (POS) AND EMPLOYEE WORK STRESS AT PMI KOTA SEMARANG

Naufal Iqyan Subiyakto
15000120140240

Faculty of Psychology, Diponegoro University
Prof Mr. Sunario Street, Tembalang, Semarang, 50275
Email: naufaliqyan@gmail.com

ABSTRACT

Job stress is a condition resulting from the interaction between individuals and their jobs and work environments that can affect physiological, psychological, and behavioral conditions. One of the factors that influences job stress is perceived organizational support, which is an assessment of the extent to which employees believe that the organization values their contributions and efforts and cares about their well-being. This study is a quantitative study that aims to determine the relationship between perceived organizational support and job stress in PMI employees in Semarang City. This study used proportional random sampling. This study was conducted on 78 subjects with the following characteristics: (1) PMI employees in Semarang City with a minimum age of 21 years, (2) a minimum work period of 1 year, and (3) a minimum diploma level of education. The measuring instruments used were the job stress scale (23 items, $\alpha = 0.900$) and the perceived organizational support scale (29 items, $\alpha = 0.959$). Data analysis was carried out using the non-parametric Spearman's Rho technique and obtained results that showed that there was a negative and significant relationship between perceived organizational support and job stress ($r_s = -0.421$; $p = 0.000$). The more positive the perceived organizational support of employees, the lower the work stress in employees, and vice versa, the higher the work stress in employees.

Keywords: perceived organizational support, work stress, employees, Indonesian Red Cross

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Organisasi sosial kemanusiaan merupakan organisasi yang dibentuk dengan dasar kesediaan dan kerelaan anggotanya untuk terlibat dalam mencapai tujuan yang sama (Catano dkk., 2001). Secara umum, organisasi sosial kemanusiaan dibentuk dengan tujuan untuk memberikan bantuan dan dukungan pada individu atau komunitas, menuntaskan permasalahan sosial, ataupun memberdayakan sekelompok orang, yang diharapkan dapat menjadi sarana pengembangan diri demi membantu menyelesaikan permasalahan sosial (Catano dkk., 2001). Melalui tindakan tersebut, organisasi sosial kemanusiaan berperan penting dalam membantu membangun masyarakat yang lebih sejahtera.

Organisasi sosial kemanusiaan cenderung memiliki pola dan intensi yang berbeda dari organisasi lain (organisasi bisnis dan publik), tetapi mereka juga turut mengalami permasalahan yang memengaruhi aktivitas organisasi tersebut (Ahmad, 2022). Organisasi sosial kemanusiaan cenderung menghadapi masalah yang lebih banyak ketimbang organisasi pemerintahan dan organisasi komersil lainnya, itu karena organisasi sosial kemanusiaan memiliki basis keanggotaan yang berakar pada kesukarelaan dan fokus pada isu sosial (Prabhakar dalam Ahmad, 2022). Masalah-masalah yang cenderung dihadapi oleh organisasi sosial kemanusiaan ialah kepemimpinan dan manajemen yang kurang optimal, kurangnya perencanaan strategis, *networking* yang buruk, terbatasnya akses informasi, pendanaan yang

cenderung tidak stabil, terbatasnya sarana dan prasarana, serta kecenderungan terikat dengan konteks situasi masyarakat yang menjadi fokus organisasi (Culp & Doyle, 2011).

Salah satu organisasi sosial kemanusiaan di Indonesia ialah Palang Merah Indonesia. Palang Merah Indonesia (PMI) adalah organisasi sosial kemanusiaan nasional yang didirikan dengan tujuan membantu meringankan beban sesama manusia pada situasi darurat dan krisis. PMI dalam kegiatannya memiliki dua program utama, yaitu donor darah dan darurat bencana. PMI dalam pelaksanaan program-programnya tidak membedakan tetapi mengutamakan korban yang paling membutuhkan pertolongan segera. Sebagai organisasi sosial kemanusiaan yang diperlukan di berbagai situasi, PMI sering kali harus siap untuk merespons situasi darurat dan krisis kapan saja, baik itu bencana alam, konflik bersenjata, pandemi, atau kejadian lainnya yang memerlukan bantuan dan dukungan.

Palang Merah Indonesia sebagai organisasi sosial kemanusiaan, dalam pelaksanaan kegiatannya dilakukan dengan tidak berorientasi pada penciptaan laba atau kekayaan semata. Sering kali, organisasi sosial dalam usahanya menghasilkan keuntungan ditujukan untuk kepentingan sosial atau pendidikan organisasi tersebut dibanding untuk keuntungan pribadi (Nickels dkk., 2009). Lelo (2017) mengungkapkan bahwa tolak ukur keberhasilan yang ingin diperoleh organisasi sosial adalah pelayanan sosial, bukan keuntungan dalam bentuk materi. Namun, tidak berarti bahwa mereka tidak diperbolehkan untuk menghasilkan keuntungan. Hanya saja keuntungan yang diperoleh dari kegiatan organisasi hanya difungsikan

untuk pembiayaan dari kegiatan operasional dan dialokasikan kembali untuk kegiatan utama organisasi.

Semangat untuk membantu sesama dan keinginan untuk berkontribusi dalam memahami kebutuhan masyarakat sering kali mendorong individu untuk bekerja di organisasi sosial. Namun, organisasi sosial sering kali mengalami kesulitan dalam hal sumber daya dan peralatan yang dibutuhkan untuk menjalankan tugas mereka dengan sebaik mungkin. Kombinasi antara keduanya ini dapat memunculkan stres pada karyawan dalam organisasi sosial. Selain itu, bekerja di sektor sosial dikaitkan dengan peningkatan risiko dampak kesehatan mental yang merugikan (Connorton dkk., 2012).

Secara khusus, pekerja bantuan sosial kemanusiaan mengalami peningkatan kecemasan, kelelahan, stres, gangguan stres pasca trauma (PTSD), depresi, keluhan kesehatan subjektif, hingga keinginan untuk bunuh diri (Cardozo dkk., 2012). Peningkatan tersebut sebagian besar disebabkan oleh sifat pekerjaan kemanusiaan, yang mencakup respon terhadap kebutuhan manusia dalam jangka pendek dan jangka panjang setelah terjadinya bencana, baik yang bersifat alami, misalnya banjir, gempa bumi, epidemi atau bencana yang disebabkan oleh manusia, misalnya perang dan konflik (Antares Foundation, 2012), selain itu pekerja kemanusiaan juga mengalami tuntutan kondisi kerja, jam kerja yang panjang, perpisahan dengan anggota keluarga, konflik antarpribadi dalam tim, tanggapan negatif dari komunitas yang mereka layani, masalah keselamatan dan keamanan, serta kesulitan keuangan (Cardozo dkk., 2013).

Stres yang dialami oleh pekerja dalam latar organisasi sosial berbeda dengan stres yang dialami oleh pekerja di sektor lainnya, itu karena organisasi sosial kemanusiaan bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada manusia untuk dapat berfungsi sosial (Fitriyah & Febriana, 2022). Salah satu ciri dari organisasi sosial adalah hubungan karyawan dengan klien yang menjadi kegiatan utama organisasi, sehingga ini akan menjadi penentu keberhasilan atau kegagalan organisasi dalam mencapai tujuan (Fitriyah & Febriana, 2022). Hal ini akan menuntut karyawan dalam memberi layanan secara maksimal (Hasenfeld dalam Fitriyah & Febriana, 2022). Oleh karenanya, karyawan dalam organisasi sosial yang mengalami stres akan berpengaruh pada pelayanan yang diberikan kepada klien.

Stres didefinisikan sebagai suatu proses yang dialami individu saat berinteraksi dengan lingkungannya (Lestari, 2012). Menurut King (dalam Husnar dkk., 2017), stres merupakan respon seseorang terhadap *stressor* (lingkungan atau peristiwa yang mengancam). Sejalan dengan definisi tersebut Atkinson dkk (2010) mengungkapkan bahwa stres merupakan hal yang terjadi pada seseorang apabila dihadapkan pada peristiwa yang dirasanya sebagai sesuatu yang mengancam baik itu secara fisik maupun psikologis. Pada dasarnya stres dapat bersifat fungsional atau membantu, tetapi juga dapat bersifat disfungsional atau merusak. Stres yang fungsional disebut dengan *eustress* dan stres yang disfungsional disebut dengan *distress*. *Eustress* merupakan stres yang memunculkan stimulus dan kegairahan yang berdampak positif serta konstruktif, sementara *distress* merupakan keadaan stres yang menimbulkan efek negatif dan destruktif (Asih dkk., 2018). Jadi

sederhananya, stres memiliki kapasitas untuk memotivasi atau mengusik kegiatan kerja tergantung dengan besar kecilnya tingkat stres.

Stres kerja yang dirasakan karyawan merupakan suatu keadaan yang dihasilkan oleh interaksi antara seseorang dengan pekerjaannya yang mengakibatkan perubahan-perubahan yang memaksa orang tersebut untuk menyimpang dari keadaan normalnya sehingga berakibat pada timbulnya stres (Robbins & Judge, 2015). Menurut Beehr & Newman (1978), stres kerja merupakan situasi yang disebabkan oleh interaksi seseorang dengan pekerjaannya dan dikarakterisasikan oleh penyimpangan fungsi normal individu secara terpaksa. Penyimpangan tersebut berupa penyimpangan fisiologis, psikologis, dan perilaku dalam organisasi (Luthans, 2011), dengan kata lain stres kerja merupakan *feedback* fisiologis, psikologis, dan perilaku individu yang timbul karena perbedaan antara harapan individu dengan tuntutan organisasi. Stres kerja yang terjadi pada karyawan dapat mengacaukan kemampuan karyawan dalam menghadapi lingkungan, yang akhirnya menghambat pekerjaannya. Robbins dan Judge (2015) berpendapat bahwa faktor yang memengaruhi munculnya stres kerja, meliputi faktor individu, lingkungan, serta organisasi.

Pada faktor organisasi yang berpengaruh terhadap stres kerja adalah beban kerja (Robbins & Judge, 2015). Faktor beban kerja yang dimiliki oleh karyawan memberikan dampak positif terhadap munculnya stres kerja (Safitri, 2020). Sejalan dengan pernyataan tersebut, Haryanti dkk (2013) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa ada korelasi positif antara tingkat stres dengan beban kerja, yang artinya tinggi atau rendahnya beban kerja yang dimiliki akan menyebabkan

tinggi atau rendahnya juga stres kerja yang dirasakan. Penelitian tersebut juga menunjukkan adanya keterkaitan kuat antara stres kerja dengan kinerja karyawan.

Robbins dan Judge (2015) mengemukakan bahwasanya faktor organisasi yang lain yaitu hubungan interpersonal dalam organisasi. Hubungan interpersonal juga bisa menimbulkan stres pada karyawan. Rekan kerja bukan hanya menjadi *partner* dalam bekerja, tetapi juga dapat membuat tertekan karena hubungan yang tidak baik. Tidak hanya rekan kerja saja yang bisa menyebabkan seorang karyawan tertekan. Seorang atasan yang menuntut karyawannya untuk bekerja lebih baik, tetapi tidak memberikan arahan yang berarti, bisa juga membuat karyawan merasa tertekan hingga menimbulkan stres (Fadila, 2013). Karyawan dengan dukungan rekan kerja yang kecil, lebih mungkin mengalami konsekuensi psikis negatif (Sari & Dalimunthe, 2023). Selaras dengan pernyataan tersebut, Almasitoh (2011) dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa dukungan sosial memiliki korelasi negatif dengan stres terhadap pekerjaan, yang mana kurangnya dukungan sosial yang diterima menyebabkan bertambahnya stres kerja pada karyawan, demikian pun sebaliknya. Oleh karena itu, dukungan sosial berperan penting mendorong karyawan dalam pekerjaannya. Seorang karyawan merasa sangat membutuhkan orang lain apabila ia dalam tugas yang berat, atau menghadapi persoalan yang rumit (Fadila, 2013).

Hubungan baik antar karyawan maupun karyawan dengan atasan akan menciptakan kepercayaan untuk saling mendukung satu dengan lainnya. Kepercayaan itu akan memunculkan persepsi karyawan terhadap dukungan organisasi dalam mengatasi stres (Ratnasari & Prasetyo, 2017). Dukungan

organisasi sangat dibutuhkan karyawan sebagai bentuk dukungan serta perhatian supaya karyawan bersemangat dalam melaksanakan tanggung jawabnya (Ratnasari & Prasetyo, 2017). Penilaian karyawan tentang seberapa besar organisasi mendukung atas apa yang telah dilakukan dibahas lebih lanjut dalam *perceived organizational support*.

Perceived organizational support merupakan penafsiran karyawan mengenai sejauh mana organisasi memandang dedikasi dan peduli pada kesejahteraan mereka (Rhoades & Eisenberger, 2002). POS merupakan satu dari sekian banyak konsep penting yang dapat digunakan untuk menjelaskan keterikatan antara sikap organisasi dengan perilaku karyawan terhadap pekerjaannya.

Secara umum, bentuk-bentuk dukungan positif yang diberikan oleh organisasi kepada karyawan tercermin melalui beberapa hal, seperti gaji, kesempatan promosi, kesempatan berpendapat, akses informasi, serta hal yang menunjang pekerjaan karyawan (Ratnasari, 2017). Beberapa temuan penelitian menunjukkan hal-hal yang dianggap dapat meningkatkan *perceived organizational support*. Sidharta & Zamralita (2017) dalam hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa kesempatan untuk mengembangkan diri yang diberikan perusahaan berpengaruh terhadap persepsi karyawan terhadap dukungan organisasi yang diterimanya. Fatdina, (2009) menemukan bahwa interaksi dan komunikasi yang terbuka, keterlibatan dalam pengambilan keputusan, serta kondisi kerja yang nyaman turut menjadi faktor pendukung yang dapat memengaruhi persepsi dukungan organisasi.

Ketika karyawan mempersepsikan dukungan organisasi dengan buruk, maka dapat menyebabkan ketidaknyamanan dalam melaksanakan tugas, ketidakpuasaan

kerja, sering datang terlambat, menurunnya semangat kerja, menunda-nunda pekerjaan, tidak berkomitmen dengan organisasi, dan tingginya keinginan untuk keluar dari pekerjaan (Rhoades & Eisenberger, 2002), sebaliknya jika persepsi terhadap dukungan organisasi baik, maka akan memunculkan kepuasan pada pekerjaan, kebanggaan terhadap perusahaan, komitmen terhadap organisasi, serta mengurangi intensi *turnover* pada karyawan (Ratnasari, 2017). POS juga mampu menghasilkan lingkungan positif dalam bekerja apabila sudah tercipta dan semua anggota organisasi merasakannya. POS yang positif diasumsikan dapat berpengaruh pada menurunnya stres kerja.

Berdasarkan hasil penggalan data awal yang dilakukan melalui wawancara dengan tujuh karyawan PMI Kota Semarang pada tanggal 10 November 2023 dan 13 November 2023 menemukan bahwa bentuk dukungan organisasi yang diperoleh karyawan meliputi ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, adanya pelatihan dan pengembangan, serta promosi bagi para karyawan baik itu karyawan tetap maupun karyawan kontrak. Meskipun demikian, beberapa dari karyawan yang saya wawancarai menyampaikan bahwa komunikasi antara mereka dengan pengurus tidak berjalan dengan baik. Hal tersebut menjadi salah satu penyebab adanya demo yang dilakukan beberapa karyawan dan relawan pada Maret 2023. Dalam demo tersebut relawan dan karyawan menuntut aturan PMI Kota Semarang dikembalikan sesuai dengan regulasi yang sudah ada, terjalinnya komunikasi yang baik antara pengurus dengan karyawan dan pendonor maupun pada internal pengurus, pengembalian kesejahteraan karyawan, serta mempekerjakan kembali dua karyawan kontrak yang diberhentikan (KompasTV Jateng, 2023).

Kemudian hasil penggalan data awal juga menunjukkan bahwa stres kerja yang mereka rasakan salah satunya disebabkan oleh beban kerja yang tinggi. Hal tersebut disebabkan oleh tidak seimbangnya jumlah karyawan PMI Kota Semarang dengan tanggung jawab pekerjaannya, sehingga berdampak pada banyaknya karyawan yang harus melakukan tugas tambahan di luar deskripsi kerja mereka. Selain itu, kebijakan PMI Kota Semarang juga sering kali tidak menunjang tugas karyawannya terkhusus mengenai anggaran sehingga berdampak pada terhambatnya pekerjaan mereka. Kebijakan tersebut terkait tidak adanya penambahan biaya sehingga PMI Kota Semarang tidak melakukan rekrutmen karyawan baru. Sebagaimana yang disampaikan salah satu dari karyawan yang saya wawancarai menyatakan bahwa beliau memangku tiga jabatan sekaligus yang artinya beliau juga merangkap pekerjaan pada jabatan lain. Salah satu karyawan lain juga menyampaikan bahwasannya dia memiliki tugas membantu tiga atasannya yang masing-masing dari mereka memiliki jabatan yang berbeda.

Kemudian mayoritas dari lima karyawan lainnya menyampaikan bahwa beban kerja milik mereka, tidak seharusnya di *handle* oleh diri mereka sendiri melainkan setidaknya membutuhkan satu orang lagi untuk membantu mereka dalam mengerjakan tugasnya. Keadaan tersebut sering kali membuat mereka membawa tugas yang belum selesai untuk diselesaikan di rumah mereka masing-masing. Selain itu ketidakpuasan gaji yang diterima karyawan juga menjadi penyebab stres kerja yang mereka rasakan, sebagaimana yang dirasakan oleh tiga dari tujuh karyawan yang saya wawancarai. Mereka menyampaikan bahwa gaji yang mereka terima lebih rendah dari tanggung jawab mereka. Kondisi-kondisi tersebut

berakibat pada seringnya mereka mengalami sakit kepala akibat tugas yang menumpuk, perubahan pola tidur, penurunan konsentrasi, penundaan tugas, penurunan kinerja, keterlambatan masuk kerja, dan *turnover intention*.

Haryanti dkk (2013) dalam penelitiannya membuktikan bahwa ada korelasi positif antara tingkat stres dengan beban kerja. Penelitian tersebut juga menunjukkan adanya keterkaitan kuat antara stres kerja dengan kinerja karyawan. Steven dan Prasetyo (2020) pada penelitiannya membuktikan bahwasanya stres kerja memengaruhi kinerja secara negatif dan signifikan, artinya tingginya stres kerja yang dimiliki akan menyebabkan rendahnya kinerja karyawan.

Terdapat sejumlah hasil penelitian yang membuktikan bahwa *perceived organizational support* memiliki keterkaitan dengan stres kerja, seperti hasil penelitian Kim dan Mor Barak (2015) pada pekerja *child welfare organizations* menunjukkan bahwa POS berkorelasi negatif dengan stres kerja pekerja. Tinggi atau rendahnya POS pekerja menyebabkan tinggi atau rendahnya pula stres yang dirasakan dan sebaliknya. Hasil penelitian tersebut juga membuktikan bahwa kualitas POS yang rendah secara langsung berhubungan dengan niat berpindah yang lebih tinggi. Lebih lanjut, tingginya *turnover intention* akan berdampak pada kinerja karyawan baik secara hasil maupun perilaku dalam melakukan pekerjaan (Kim & Mor Barak, 2015). Kemudian penelitian Aldamman dkk (2019) juga menunjukkan hasil yang selaras yaitu *perceived organizational support* yang dirasakan berhubungan positif dengan kesejahteraan psikologis dan berhubungan negatif dengan stres pada relawan. Peningkatan POS dapat dilakukan melalui pemberian kesejahteraan psikologis, kualitas kehidupan kerja yang baik,

penghargaan organisasi, dukungan atasan, keadilan, dan kondisi pekerjaan yang memadai (Sari & Darmastuti, 2022). Lebih lanjut, penelitian tersebut menunjukkan bahwa dukungan organisasi merupakan sumber daya penting untuk mengurangi penyakit mental di kalangan relawan kemanusiaan. Kedua hasil penelitian di atas selaras dengan penelitian sebelumnya oleh Eriksson dkk (2009) yang mana hasilnya membuktikan bahwa baik dukungan sosial maupun dukungan organisasi masing-masing berhubungan secara signifikan dengan berkurangnya stres pada *expatriate humanitarian aid workers*.

Berdasarkan uraian di atas, persepsi yang positif pada organisasi akan mengurangi stres kerja sedangkan persepsi yang negatif pada organisasi maka akan menambah stres kerja karyawan. Oleh karena itu, peneliti terdorong untuk mengetahui lebih lanjut tentang korelasi POS dengan stres kerja pada PMI Kota Semarang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan di atas, maka peneliti merumuskan bahwasanya permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah *perceived organizational support* memiliki korelasi terhadap stres kerja karyawan PMI Kota Semarang.

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan penjelasan yang telah peneliti sampaikan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui korelasi antara *perceived organizational support* dengan stres kerja karyawan PMI Kota Semarang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Peneliti berharap penelitian ini bisa dijadikan bahan referensi keilmuan mengenai korelasi antara *perceived organizational support* dengan stres kerja bagi mahasiswa dengan harapan membawa manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan terutama pada disiplin Ilmu Psikologi bidang Psikologi Industri dan Organisasi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Subjek

Karyawan dapat memahami lebih baik tentang bagaimana persepsi dukungan organisasi (POS) mereka berkaitan dengan tingkat stres kerja mereka.

b. Bagi PMI Kota Semarang

Penelitian ini bisa dijadikan bahan rujukan untuk memahami hubungan POS dengan stres kerja pada karyawan yang selanjutnya diharapkan organisasi dapat menggunakannya sebagai bahan pertimbangan ketika menentukan kebijakan dan praktik manajemen yang ada. Jika ada kebutuhan perbaikan, perusahaan dapat melakukan penyesuaian untuk meningkatkan dukungan organisasional. Selain itu, penelitian ini diharapkan bisa memberikan evaluasi pada PMI Kota Semarang dalam menciptakan iklim organisasi yang lebih positif dan inklusif.

c. Bagi Penelitian Selanjutnya

Peneliti berharap penelitian ini bisa dijadikan pedoman referensi bagi penelitian berikutnya, terutama yang berkenaan dengan POS dan stres kerja.