

***EMOTIONAL STABILITY* SEBAGAI PEMEDIASI DALAM
PENGARUH DUKUNGAN REKAN KERJA DAN
PROFESSIONAL SELF EFFICACY TERHADAP KINERJA SDM**

Tesis

Untuk memenuhi sebagian persyaratan Mencapai Derajat Sarjana S2

Program Magister Manajemen



**Disusun oleh :
RIZAL SUSILO
NIM 20402400594**

**MAGISTER MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG**

2025

HALAMAN PENGESAHAN
TESIS
***EMOTIONAL STABILITY* SEBAGAI PEMEDIASI DALAM**
PENGARUH DUKUNGAN REKAN KERJA DAN
***PROFESSIONAL SELF EFFICACY* TERHADAP KINERJA SDM**

RIZAL SUSILO
NIM 20402400594

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan dihadapan sidang
panitia ujian usulan penelitian Tesis Program Magister Manajemen
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 22 Agustus 2025

Pembimbing,

Prof. Dr. Jonu Khajar, S.E., M.Si.

NIK. 210491028

LEMBAR PENGUJIAN
***EMOTIONAL STABILITY* SEBAGAI PEMEDIASI DALAM**
PENGARUH DUKUNGAN REKAN KERJA DAN
***PROFESSIONAL SELF EFFICACY* TERHADAP KINERJA**
SDM

Disusun oleh:
RIZAL SUSILO
NIM 20402400594

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal
22 Agustus 2025

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing


Prof. Dr. Ibnu Khajar, S.E., M.Si
NIK. 210491028

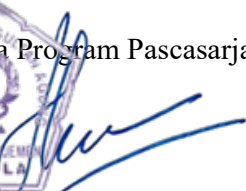
Penguji I


Dr. Budhi Cahyono, S.E., M.Si.

Penguji II


Dr. E. Drs. Marno Nugroho, MM.

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Magister Manajemen tanggal 22 Agustus 2025.


Ketua Program Pascasarjana

Prof. Dr. Ibnu Khajar, S.E., M.Si
NIK. 210491028

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Rizal Susilo
NIM : 20402400594
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang berjudul “*Emotional Stability* sebagai Pemediasi dalam Pengaruh Dukungan Rekan Kerja dan *Professional Self Efficacy* Terhadap Kinerja SDM“, merupakan karya peneliti sendiri dan tidak ada unsur plagiarism dengan cara yang tidak sesuai etika atau tradisi keilmuan. Peneliti siap menerima sanksi apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran etika akademik dalam laporan penelitian ini.

Semarang, 22 Agustus 2025

Pembimbing

Saya yang menyatakan,


Prof. Dr. Ibnu Khajar, S.E., M.Si
NIK. 210491028


Rizal Susilo
NIM 20402400594

LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Rizal Susilo
NIM : 20402400594
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa tesis dengan judul: *Emotional Stability* sebagai Pemediasi dalam Pengaruh Dukungan Rekan Kerja dan *Professional Self Efficacy* Terhadap Kinerja SDM Dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti adapelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 22 Agustus 2025

Yang menyatakan



Rizal Susilo
NIM 20402400594

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh professional self-efficacy dan dukungan rekan kerja terhadap stabilitas emosi serta implikasinya terhadap kinerja sumber daya manusia (SDM) di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean (KPPBC TMP) Tanjung Emas. Jenis penelitian yang digunakan adalah explanatory research, yaitu penelitian yang bersifat menjelaskan hubungan antarvariabel. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh SDM KPPBC TMP Tanjung Emas yang berjumlah 253 orang, dengan sampel sebanyak 155 responden yang ditentukan menggunakan teknik non-probability sampling melalui convenience sampling. Analisis data dilakukan dengan metode Partial Least Square (PLS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa professional self-efficacy berpengaruh positif terhadap stabilitas emosi, serta berpengaruh positif terhadap kinerja SDM. Selain itu, dukungan rekan kerja juga terbukti berpengaruh positif terhadap stabilitas emosi maupun terhadap kinerja SDM. Selanjutnya, stabilitas emosi terbukti memberikan pengaruh positif terhadap kinerja SDM. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan keyakinan profesional, dukungan sosial dari rekan kerja, dan kemampuan mengelola emosi merupakan faktor penting yang dapat memperkuat kinerja pegawai.

Implikasi dari penelitian ini adalah pentingnya strategi manajemen SDM yang berfokus pada penguatan efikasi profesional, penciptaan budaya kerja kolaboratif, serta pembinaan stabilitas emosi karyawan agar kinerja organisasi dapat meningkat secara optimal.

Kata kunci: professional self-efficacy, dukungan rekan kerja, stabilitas emosi, kinerja SDM

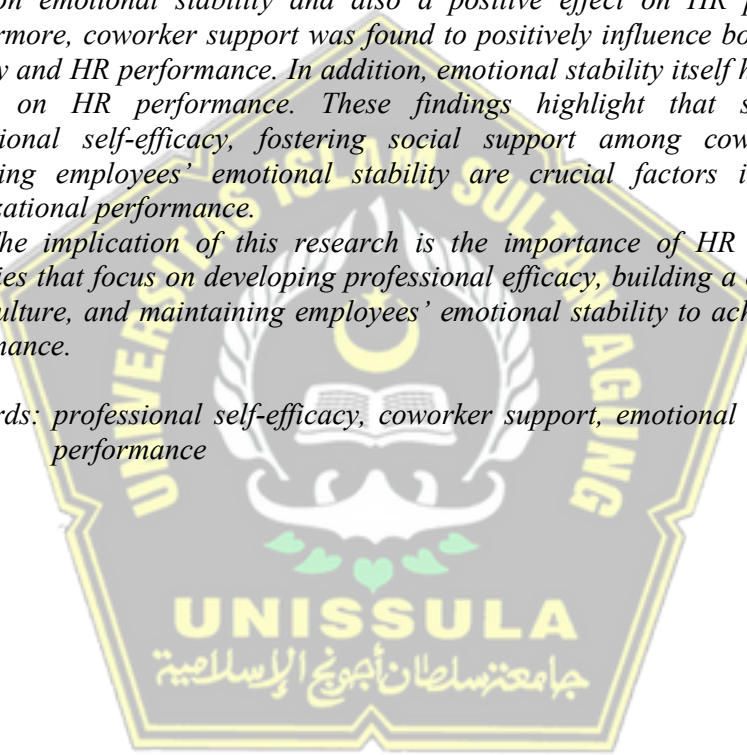
ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of professional self-efficacy and coworker support on emotional stability and their implications for the performance of human resources (HR) at the Customs and Excise Office Type Madya Pabean (KPPBC TMP) Tanjung Emas. The research design employed is explanatory research, which seeks to explain the relationships among variables. The population in this study consisted of 253 employees of KPPBC TMP Tanjung Emas, with a sample of 155 respondents determined using non-probability sampling through convenience sampling. Data were analyzed using the Partial Least Square (PLS) method.

The results of the study indicate that professional self-efficacy has a positive effect on emotional stability and also a positive effect on HR performance. Furthermore, coworker support was found to positively influence both emotional stability and HR performance. In addition, emotional stability itself has a positive impact on HR performance. These findings highlight that strengthening professional self-efficacy, fostering social support among coworkers, and enhancing employees' emotional stability are crucial factors in improving organizational performance.

The implication of this research is the importance of HR management strategies that focus on developing professional efficacy, building a collaborative work culture, and maintaining employees' emotional stability to achieve optimal performance.

Keywords: professional self-efficacy, coworker support, emotional stability, HR performance



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Segala puji bagi Allah Tuhan Semesta Alam Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang yang telah melimpahkan berbagai rahmat, anugrah, hidayah dan karunia-Nya. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW beserta sahabat dan keluarganya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul “*Emotional Stability* sebagai Pemediasi dalam Pengaruh Dukungan Rekan Kerja dan *Professional Self Efficacy* Terhadap Kinerja SDM”. Penyusunan Tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan derajat magister pada Program Pascasarjana (S-2) Program Studi Magister Manajemen Universitas Islam Sultan Agung.

Terselesaikannya Tesis ini adalah wujud karunia-Nya dan tidak lepas dari peran serta berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Prof Dr. Heru Sulistyono, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah dengan sangat sabar memberikan ilmu yang sangat bermanfaat, memberikan bimbingan dengan penuh komunikatif, kesabaran, semangat dan keteladanan.
2. Prof. Dr. Ibnu Khajar, S.E., M.Si selaku Ketua Program Magister Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah dengan sabar memberikan ilmu yang bermanfaat dan sebagai inspirasi dalam pembelajaran.
3. Prof. Dr. Ibnu Khajar, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu serta membimbing penulis serta senantiasa memberikan masukan yang berperan besar dalam kelancaran penyelesaian tugas akhir ini.
4. Para Dosen pada Program Pascasarjana Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan pengetahuan dan ilmu kepada penulis.
5. Ibunda dan ayahanda tersayang, Tasji dan Rasman yang dengan kasih sayang, doa, dan nasihatnya senantiasa menjadi sumber kekuatan, keteguhan hati, serta inspirasi dalam setiap langkah hidup penulis.

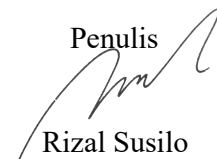
6. Istri tercinta Nirmala Hidayati yang selalu setia mendampingi disetiap suka dan duka, memberikan dukungan, pengertian, dan doa yang tak ternilai selama proses penyusunan tesis ini.
7. Kepada kakak dan adik tersayang, Ika Susanti, Imam Fadholi, Tri Mayarifa, Pangestu Aris Romadhon dan Tarisma Sabila yang menjadi sumber semangat dan kebahagiaan, serta pengingat akan tujuan mulia dari setiap usaha yang dilakukan. Kehadiran kalian adalah motivasi terbesar bagi penulis untuk terus berjuang dan memberikan yang terbaik
8. Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Emas dan semua pihak di KPPBC TMP Tanjung Emas yang tidak dapat penulis sebutkan yang telah membantu dan memberikan petunjuk serta saran dalam penyusunan tesis ini.
9. Rekan-rekan Kelas 80D MM yang telah bersama-sama berjuang dan belajar menyelesaikan studi S2 ini.
10. Semua pihak dan handai taulan, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dan berkontribusi selama proses studi dan penyusunan tesis ini.

Penulis sangat menyadari segala kekurangan dan keterbatasan dalam proses penyusunan Tesis ini. Semoga Tesis ini dapat memberikan manfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya Ilmu Manajemen dan dapat menjadi bahan referensi bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Semarang, 22 Agustus 2025

Penulis



Rizal Susilo

NIM 20402400594

Daftar Isi

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PENGUJIAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	6
KATA PENGANTAR	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1. Kinerja SDM	9
2.2. Professional Self Efficacy	11
2.3. Dukungan rekan kerja	14
2.4. Emotional stability	15
2.5. Pengaruh antar variable dan perumusan hipotesis	16
2.6. Model Empirik Penelitian	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1. Jenis Penelitian	22
3.2. Jenis Data	22
3.3. Metode Pengumpulan Data	23
1.4. Populasi dan Sampel	24
1.5. Variabel dan Indikator.....	26
1.6. Teknik Analisis Data	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1. Deskripsi Responden.....	37
4.2. Analisis Deskriptif Data Penelitian	39

4.3.	Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model).....	42
4.4.	Evaluasi Kesesuaian Model (Goodness of fit)	51
4.5.	Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	53
4.6.	Pembahasan	60
BAB V PENUTUP.....		70
5.1.	Kesimpulan Hasil Penelitian	70
5.2.	Implikasi Teoritis	71
5.3.	Implikasi Praktis.....	73
5.4.	Limitasi Hasil Penelitian	75
5.5.	Agenda Penelitian Mendatang.....	76
Daftar Pustaka		78
Lampiran 1 Kuestioner Penelitian.....		85
Lampiran 2. Deskripsi Responden		89
Lampiran 3. Analisis Deskriptif Data Penelitian		90
Lampiran 4. Full Model PLS		91
Lampiran 5. Outer Model (Model Pengukuran)		92
Lampiran 6. Uji Kesesuaian Model (Goodness of fit)		94
Lampiran 7. Inner Model (Model Struktural)		95



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

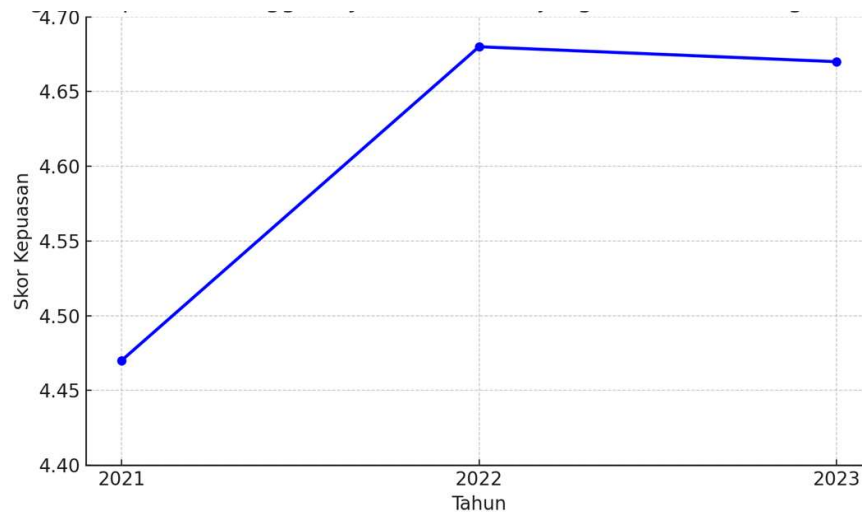
Kinerja sumber daya manusia (SDM) sebuah organisasi sangat berpengaruh dalam mencapai tujuan organisasi. Setiap organisasi atau perusahaan membutuhkan sumber daya untuk mencapai tujuannya. Sumber daya ini mencakup energi, tenaga, dan kekuatan yang diperlukan untuk menghasilkan daya, gerakan, aktivitas, dan tindakan.

Ruang lingkup pekerjaan di Bea Cukai, secara umum, mencakup berbagai tugas yang berhubungan dengan pengawasan, pengendalian, dan pelayanan terhadap kegiatan ekspor, impor, serta peredaran barang dalam negeri. Sebagai lembaga pemerintah di bawah Kementerian Keuangan, Bea Cukai memiliki tanggung jawab utama dalam mengelola dan mengawasi arus barang keluar masuk negara, serta mengumpulkan pendapatan negara melalui bea masuk, bea keluar, cukai, dan pajak dalam rangka impor. Pemenuhan tugas pokok dan fungsi ini dapat menimbulkan beban berat dalam pekerjaan, yang pada gilirannya dapat menciptakan masalah dalam kondisi fisik, psikis, dan emosional SDM. Stres yang dialami SDM perlu diperhatikan, karena tingkat stres yang tinggi dapat berdampak negatif pada kualitas pelayanan yang diberikan (Anggraeni et al., 2021).

Berikut adalah visualisasi grafik tren kepuasan pengguna jasa KPPBC TMP Tanjung Emas dari tahun 2021 hingga 2023.

Gambar 1.1. Hasil Survey Kepuasan Pengguna Jasa KPPBC TMP Tanjung

Emas Semarang dari Tahun 2021 hingga 2023.



Tingkat kepuasan pengguna jasa di KPPBC TMP Tanjung Emas menunjukkan tren positif yang konsisten selama tiga tahun terakhir. Pada tahun 2021, skor kepuasan mencapai 4,47, mencerminkan pandangan positif terhadap kualitas layanan. Kinerja pelayanan terus menunjukkan peningkatan dengan skor yang naik menjadi 4,68 pada tahun 2022. Walaupun pada tahun 2023 terjadi sedikit penurunan menjadi 4,67, angka tersebut masih berada dalam kategori sangat baik dan menunjukkan keberhasilan KPPBC TMP Tanjung Emas dalam mempertahankan mutu layanan kepada para pengguna jasa. Secara keseluruhan, data ini menunjukkan adanya komitmen yang tinggi dari KPPBC TMP Tanjung Emas dalam memberikan pelayanan yang optimal, responsif, dan profesional kepada para pemangku kepentingan.

Dalam menghadapi kondisi yang tidak menyenangkan di dalam organisasi, seseorang harus memiliki keyakinan diri yang tinggi (Bandura, 1978; Zulkosky, 2009). Kemampuan individu ini perlu dilatih dan diatur secara efektif untuk

mencapai tujuan pribadi (Lyons & Bandura, 2019). Bandura menyebutnya sebagai *self-efficacy*, yang menyatakan bahwa individu harus memiliki kemampuan untuk mengorganisir strategi yang sesuai dengan tujuan dan melaksanakannya dengan baik, bahkan dalam situasi sulit (Bandura, 2021a).

Professional self-efficacy mencakup keyakinan dalam mengatasi tantangan profesional yang mungkin muncul (Huang, 2016). Termasuk di dalamnya adalah kemampuan untuk menangani stres, mengambil keputusan sulit, dan bekerja dalam tim multidisiplin untuk mencapai hasil terbaik. SDM dengan *professional self-efficacy* memiliki keyakinan yang tinggi dalam mencari peluang pembelajaran dan pengembangan diri (Pakpour et al., 2019). Sumber daya manusia yang memiliki *self efficacy* mampu menghadapi tantangan baru dan secara berkelanjutan meningkatkan kualitas layanan kesehatan yang mereka sediakan (A Orgambidez et al., 2014).

Professional self-efficacy tidak hanya memengaruhi kualitas layanan yang diberikan, tetapi juga berkontribusi terhadap kepuasan kerja, tingkat stres, dan keberlanjutan karier seseorang (Zeytinoglu et al., 2007). *Self-efficacy* adalah aspek penting dari pengetahuan diri yang memengaruhi kehidupan sehari-hari manusia. *Self-efficacy* yang dimiliki memengaruhi individu dalam pengambilan keputusan untuk mencapai suatu tujuan, termasuk dalamnya perkiraan terhadap tantangan yang akan dihadapi; mendorong individu untuk menetapkan tujuan yang menantang dan bertahan di tengah kesulitan (Bandura, 2021a). Penguatan *professional self-efficacy* dapat dilakukan melalui pendidikan kontinu, pelatihan, dukungan tim, dan pengakuan terhadap prestasi (Chegini et al., 2019).

Banyak faktor yang memengaruhi kinerja SDM, termasuk dukungan rekan kerja (Liao et al., 2015). Dukungan dari rekan kerja dan stabilitas emosi memiliki peran penting dalam mengatasi stress (Tuija Ylitörmänen, 2021). Dukungan dari rekan sekerja dapat mencakup berbagai bentuk, seperti dukungan sosial, bantuan praktis, atau bahkan sekadar pengakuan terhadap pencapaian yang diraih SDM (Al Sabei et al., 2021). Ketika SDM merasa didukung oleh rekan-rekan mereka, hal ini dapat mengurangi tingkat stres dan meningkatkan rasa kesejahteraan psikologis. Dukungan ini melibatkan bagian terpengaruhnya dalam lingkungan pekerjaan, termasuk tuntutan dan stresornya (Liao et al., 2015).

Penelitian terdahulu terkait peran dukungan rekan kerja terhadap kinerja masih menyisakan kontroversi hasil yang menarik untuk diteliti. Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa dukungan rekan kerja tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja sumber daya manusia (Budiyono et al., 2022). Hasil penelitian menemukan bahwa terdapat pengaruh interaksi yang signifikan dari dukungan emosional rekan kerja terhadap prestasi kerja (Baker & Kim, 2021).

Terdapat perbedaan temuan antara beberapa penelitian terkait hubungan antara dukungan rekan kerja dan kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh (Pelin & Osoian, 2021) menunjukkan bahwa dukungan dari rekan kerja tidak memiliki relevansi yang signifikan terhadap kinerja tugas karyawan. Sebaliknya, hasil studi oleh (Singh et al., 2019) menunjukkan bahwa dukungan rekan kerja justru berhubungan positif dengan peningkatan kinerja karyawan. Perbedaan hasil ini menunjukkan adanya gap dalam literatur, sehingga diperlukan penelitian lanjutan untuk memahami secara lebih mendalam kondisi atau faktor-faktor yang

dapat memengaruhi peran dukungan rekan kerja terhadap kinerja individu dalam konteks organisasi yang berbeda. Sehingga untuk menengahi gap tersebut, variable *emotional stability* diajukan untuk menjadi pemediasi.

Stabilitas emosional memainkan peran penting dalam organisasi sektor publik karena mampu mendukung kinerja individu dan tim dalam menghadapi tekanan kerja yang tinggi serta lingkungan yang dinamis (Andini, 2023). Pegawai dengan stabilitas emosional yang baik cenderung mampu mengelola stres, menjaga keseimbangan emosi, dan berpikir secara rasional, sehingga mereka dapat mengambil keputusan yang lebih tepat dan responsif terhadap tantangan. Dalam konteks sektor publik, stabilitas emosional juga penting untuk menjaga hubungan yang harmonis antara pegawai dan masyarakat yang dilayani, menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif, serta meningkatkan kepuasan kerja dan efektivitas pelayanan public (Bajaj et al., 2018). Dengan stabilitas emosional, SDM mampu bekerja lebih fokus, tetap tenang di bawah tekanan, dan memelihara integritas dalam melaksanakan tugas mereka (Budiyo et al., 2022).

Stabilitas emosi, atau yang dikenal sebagai stabilitas emosional, merujuk pada tingkat ketenangan, kepercayaan diri, dan rasa aman seseorang (Chiang et al., 2019). Stabilitas emosi adalah konsep yang mencakup sifat psikologis non-kognitif pada seseorang. Caprara et al (2013) mendefinisikan stabilitas emosi sebagai suatu proses di mana seseorang berusaha untuk memiliki kepribadian dan perasaan yang lebih peka. Stabilitas emosi memberikan rasa ketenangan bagi seseorang dalam menghadapi dan memahami tantangan kehidupan (Vance, 2016). Kemampuan untuk menstabilkan emosi membantu organisasi membentuk persepsi individu

terhadap kenyataan, meningkatkan kemampuan untuk menilai, mengevaluasi, dan memahami realitas kehidupan atau menghadapi situasi sulit (Cohrdes & Mauz, 2020).

1.2. Rumusan Masalah

Selain adanya fenomena gap diatas, dan perbedaan penelitian antara peran *self efficacy* terhadap kinerja SDM sehingga rumusan permasalahan dalam studi ini adalah “Bagaimanakah peningkatan kinerja SDM di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Emas Semarang dukungan rekan kerja, *professional self efficacy* dan *emotional stability*”. Sehingga pertanyaan yang muncul (*research question*) adalah;

1. Bagaimana pengaruh *professional self efficacy* terhadap *emotional stability*?
2. Bagaimana pengaruh *professional self efficacy* terhadap kinerja SDM?
3. Bagaimana pengaruh dukungan rekan kerja terhadap *emotional stability*?
4. Bagaimana pengaruh dukungan rekan kerja terhadap kinerja SDM?
5. Bagaimana pengaruh *emotional stability* terhadap kinerja SDM?

1.3. Tujuan Penelitian

- 1) Mengetahui dan menganalisis pengaruh *professional self efficacy* terhadap *emotional stability*.
- 2) Mengetahui dan menganalisis pengaruh *professional self efficacy* terhadap kinerja SDM.

- 3) Mengetahui dan menganalisis pengaruh Dukungan rekan kerja terhadap *emotional stability*.
- 4) Mengetahui dan menganalisis pengaruh dukungan rekan kerja terhadap kinerja SDM.
- 5) Mengetahui dan menganalisis pengaruh *emotional stability* terhadap kinerja SDM.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dalam penelitian yang akan dilaksanakan ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Untuk memberikan sumbangan pikiran terhadap pengembangan ilmu pengetahuan terutama mengenai manajemen sumber daya manusia. Integrasi teoritis ini dapat membantu memahami bagaimana variabel-variabel ini saling berinteraksi dan saling memengaruhi dalam mendukung peningkatan kinerja.
- b. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi untuk pengembangan management SDM terutama terkait dengan Peningkatan Kinerja SDM melalui self efficacy. Penggabungan konsep-konsep seperti *emotional stability*, *self-efficacy*, dan pengaruh dukungan rekan kerja dapat memberikan pemahaman yang lebih holistik tentang dinamika individu di lingkungan kerja.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi individu. Penelitian dapat memberikan individu wawasan tentang faktor-faktor seperti *emotional stability* dan *self-efficacy* yang dapat meningkatkan kesejahteraan psikologis mereka di lingkungan kerja.
- b. Bagi organisasi. Dengan pemahaman lebih baik tentang konsep-konsep seperti *self-efficacy*, organisasi dapat merancang program pengembangan karyawan yang memperkuat keyakinan diri individu, yang dapat berkontribusi pada peningkatan produktivitas dan kinerja organisasi.
- c. Bagi Akademisi. Institusi pendidikan dapat memanfaatkan hasil penelitian untuk memperkaya kurikulum dan memberikan wawasan lebih mendalam kepada mahasiswa yang belajar tentang psikologi organisasional dan manajemen sumber daya manusia. Penelitian ini diharapkan mampu membantu akademisi dalam pengembangan teori dan model baru yang dapat digunakan sebagai landasan bagi penelitian lebih lanjut di bidang psikologi organisasional dan perilaku kerja.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Kinerja SDM

Para ahli dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan perilaku organisasi menjelaskan konsep kinerja sumber daya manusia (*performance*) dengan variasi bahasa dan perspektif, namun pada dasarnya memiliki makna serupa. Kinerja sumber daya manusia (SDM) merujuk pada hasil yang dihasilkan dari pelaksanaan suatu pekerjaan atau tugas tertentu selama periode waktu tertentu (Robbins, S. P., & Judge, 2013). Pengertian kinerja SDM juga terkait dengan pencapaian prestasi karyawan yang diukur berdasarkan standar atau kriteria yang ditetapkan oleh perusahaan (Hidayani, 2016).

Pengertian kinerja SDM atau prestasi kerja, adalah kesuksesan individu dalam melaksanakan tugasnya (Ardian, 2020). Kinerja adalah pencapaian peran yang berhasil yang diperoleh individu dari tindakan mereka (Sedarmayanti, 2017). Lebih lanjut, (Robert Kreitner & Charlene Cassidy, 2012) mendefinisikan kinerja sumber daya manusia atau prestasi kerja sebagai hasil kerja yang terakumulasi dalam hal kualitas dan kuantitas, yang dicapai oleh seorang pegawai sesuai dengan tanggung jawabnya. Definisi tersebut merujuk pada prestasi aktual karyawan dibandingkan dengan prestasi yang diharapkan, yang diukur berdasarkan standar yang telah ditetapkan.

Mathis menggambarkan kinerja SDM sebagai apa yang dilakukan dan tidak dilakukan oleh SDM (Mathis & John H. Jackson, 2012). Sementara itu, (Dessler, 2012) menyatakan bahwa kinerja SDM adalah tingkat kepuasan dalam proses pengambilan keputusan, termasuk kualitas, partisipasi, dan kesepakatan anggota. Berdasarkan berbagai definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja tenaga kesehatan adalah hasil kerja atau pengambilan keputusan dalam bekerja yang mencakup kuantitas dan kualitas keluaran, dicapai secara efektif oleh SDM berdasarkan kemampuan, motivasi, dan kesempatan, serta ditunjang oleh tanggung jawab yang diemban.

Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja individu tenaga kerja, seperti kualitas kerja, kuantitas kerja, dan ketepatan waktu, juga menjadi indikator penting dalam penelitian ini menurut Widodo (2011). Variabel kinerja tenaga kesehatan dibentuk oleh 6 (enam) indikator yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian dan komitmen kerja (Mathis & John H. Jackson, 2012).

Kinerja SDM kepabeanan dan cukai disimpulkan sebagai prestasi kerja atau hasil kerja, baik dari segi kualitas maupun kuantitas, yang dicapai oleh pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya di bidang pengawasan, pelayanan, serta penegakan hukum terkait kepabeanan dan cukai sesuai dengan standar yang ditetapkan. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas kerja, kuantitas kerja, dan ketepatan waktu (Mathis & John H. Jackson, 2012).

2.2. *Professional Self Efficacy*

Self-efficacy sebagai keyakinan khusus tentang kemampuan individu untuk mencapai tujuan tertentu (Huang, 2016). Bandura menyoroti bahwa keraguan dapat mempengaruhi kemampuan individu karena dapat melemahkan keyakinan untuk mencapai tujuan tertentu (Bandura, 1978). (Trautner & Schwinger, 2020) menekankan bahwa keyakinan merupakan salah satu regulasi diri yang memengaruhi sejauh mana kemampuan dapat ditingkatkan melalui pelatihan berkelanjutan, yang pada gilirannya berkontribusi pada pencapaian kesuksesan.

Self-efficacy adalah kemampuan generatif yang dimiliki individu, mencakup aspek kognitif, sosial, dan emosi (Lyons & Bandura, 2019). Kemampuan untuk meyakini kemandirian diri perlu dilatih dan diatur secara efektif agar individu dapat mencapai tujuannya (Flammer, 2015). Bandura menekankan bahwa *self-efficacy* melibatkan kemampuan tidak hanya untuk melakukan tugas tetapi juga untuk mengorganisasikan strategi yang sesuai dengan tujuan, serta menyelesaikan strategi tersebut dengan baik, bahkan dalam situasi sulit (Bandura, 2021b). Meskipun individu mengetahui apa yang harus dilakukan dan memiliki kemampuan untuk melakukannya, seringkali mereka mengalami kegagalan karena adanya perasaan tidak yakin akan kemampuan dirinya dan takut gagal (Mouloud & El-Kadder, 2016).

Self-efficacy tidak hanya terbatas pada tugas-tugas spesifik, melainkan juga mencakup keyakinan individu dalam menghadapi berbagai tuntutan dan situasi (Wright et al., 2020). Dengan demikian, *self-efficacy*

dapat diartikan sebagai keyakinan dan kemampuan individu dalam mencapai tujuan, mengatasi tugas yang sulit dalam berbagai kondisi, berpikir positif, mengatur diri, dan memiliki keyakinan positif (Wu et al., 2019). Bandura (1997) mengidentifikasi beberapa faktor kunci yang memengaruhi *self-efficacy*:

- a. Pengalaman Keberhasilan (*Mastery Experience*): Pengalaman keberhasilan memiliki dampak signifikan pada *self-efficacy*, karena memberikan bukti nyata tentang kemungkinan kesuksesan seseorang. Keberhasilan menguatkan keyakinan diri dan meningkatkan *self-efficacy*, sementara kegagalan dapat menurunkan tingkat *self-efficacy*. Keberhasilan yang berasal dari pengalaman pribadi memiliki efek yang lebih besar daripada keberhasilan yang diperoleh dari pengalaman orang lain.
- b. Pengalaman Orang Lain (*Vicarious Experience or Modeling*): Individu tidak hanya belajar dari pengalaman pribadi mereka, tetapi juga melalui pengalaman orang lain sebagai contoh untuk mencapai kesuksesan. Pengamatan terhadap keberhasilan orang lain dapat memengaruhi penilaian efikasi individu.

Dengan demikian, konsep *self-efficacy* melibatkan keyakinan dan kemampuan individu yang dipengaruhi oleh pengalaman keberhasilan, baik yang dialami sendiri maupun yang diamati dari orang lain.

Self-efficacy disimpulkan sebagai keyakinan, regulasi diri, dan kemampuan untuk tumbuh melalui pembelajaran yang berkelanjutan dalam

mencapai tujuan dan kesuksesan individu. Indikator yang dilakukan adalah pengalaman diri sendiri dan pengalaman orang lain (Bandura, 1997).

Professional self-efficacy dalam bidang kepabeanan dan cukai merujuk pada keyakinan pegawai terhadap kemampuan mereka untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab secara efektif dalam menghadapi berbagai tantangan operasional, seperti pengawasan impor dan ekspor, penegakan hukum, dan pelayanan masyarakat. Dengan tingkat *self-efficacy* yang tinggi, pegawai kepabeanan dan cukai lebih percaya diri dalam mengambil keputusan, mampu bekerja secara mandiri dan efisien, serta beradaptasi dengan perubahan regulasi dan teknologi. Selain itu, *self-efficacy* yang kuat juga berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan, mengurangi stres kerja, dan mendukung keberlanjutan karier mereka di sektor ini.

Indikator *self-efficacy* atau efikasi diri mencerminkan keyakinan individu terhadap kemampuannya dalam menyelesaikan tugas atau mencapai tujuan tertentu. *Self-efficacy* terdiri dari tiga dimensi utama: *Level*, yang berkaitan dengan tingkat kesulitan tugas yang diyakini dapat diatasi oleh individu; *Generality*, yang mengacu pada seberapa luas keyakinan seseorang terhadap kemampuannya dalam berbagai situasi; dan *Strength*, yang menunjukkan seberapa kuat keyakinan tersebut (Zulkosky, 2009). Beberapa indikator *self-efficacy* termasuk keyakinan akan kemampuan diri untuk mengatasi tugas yang sulit, ketekunan dalam menyelesaikan tugas, kemampuan menghadapi hambatan untuk mencapai

tujuan, serta memanfaatkan pengalaman hidup sebagai langkah menuju keberhasilan (Lyons & Bandura, 2019). Faktor-faktor yang mempengaruhi *self-efficacy* meliputi kecerdasan intelektual, pengalaman sukses, pengamatan terhadap keberhasilan orang lain, persuasi verbal, dan kondisi psikologis (Huang, 2016).

Sehingga disimpulkan bahwa *Professional self-efficacy* dalam bidang kepabeanan dan cukai adalah keyakinan diri pegawai atas kemampuan mereka untuk menjalankan tugas-tugas kompleks, mematuhi regulasi, dan memberikan pelayanan serta pengawasan yang efektif dalam lingkup kepabeanan dan cukai. Indicator yang digunakan adalah keyakinan akan kemampuan diri untuk mengatasi tugas yang sulit, ketekunan dalam menyelesaikan tugas, kemampuan menghadapi hambatan untuk mencapai tujuan, serta memanfaatkan pengalaman hidup sebagai langkah menuju keberhasilan (Lyons & Bandura, 2019).

2.3. Dukungan rekan kerja

Tews et al (2019) mendefinisikan dukungan sosial sebagai bantuan yang diterima melalui interaksi interpersonal. Dukungan sosial rekan kerja, yang berasal dari internal dunia kerja individu, dapat diartikan sebagai dukungan yang dirasakan individu dari rekan kerja saat dibutuhkan (Wang et al., 2021). Rhoades & Eisenberger, (2002) mengidentifikasi lima dimensi kepuasan kerja, yaitu pekerjaan itu sendiri, dukungan atasan, dukungan rekan sekerja, gaji/imbalan, dan promosi.

Dukungan rekan kerja mencerminkan sejauh mana rekan kerja memberikan dukungan dalam lingkungan kerja, seperti perhatian, bantuan pekerjaan, dan informasi terkait pekerjaan (Lambert et al., 2016). Dukungan ini meningkatkan kenyamanan individu dalam bekerja di organisasi dengan memenuhi kebutuhan akan penghargaan, persetujuan, dan afiliasi/persahabatan. Karyawan yang merasakan kepuasan emosional dengan pengalaman dan masa kerja mereka memiliki ikatan emosional yang kuat dengan organisasi tempat mereka bekerja (Panaccio & Vandenberghe, 2009).

Disimpulkan bahwa dukungan sosial rekan kerja diartikan sebagai dukungan yang tersedia dari rekan kerja untuk saling membantu menyelesaikan pekerjaan. Pada penelitian ini, pengukuran dukungan rekan sekerja menggunakan enam skala yang dikembangkan berdasarkan tiga subjek utama dari literatur dukungan sosial, sebagaimana dijelaskan oleh (Rousseau, 2010). Indikator-indikator tersebut melibatkan kolaborasi /ketersediaan untuk membantu; perhatian terhadap kesehatan rekan; toleransi terhadap kesalahan; empati pada masalah rekan; bantuan dalam pengembangan keterampilan dan kesiapan untuk berbagi pengalaman kerja.

2.4. *Emotional stability*

Kepribadian merupakan representasi yang dinamis dan terintegrasi dari kualitas fisik, mental, moral, dan sosial seseorang (Johnson et al., 2017). Kepribadian ini tercermin dalam cara individu berpikir, merasakan, dan

bertindak secara unik dan stabil, mencakup aspek-aspek seperti kesadaran (*conscientiousness*), ekstrasversi (*extraversion*), keramahan (*agreeableness*), stabilitas emosional (*emotional stability*), dan keterbukaan terhadap pengalaman (*openness to experience*) (Davis, 2012).

Menurut (Alessandri et al., 2018) *emotional stability* merupakan dimensi kepribadian yang menunjukkan ketahanan seseorang terhadap tekanan atau stres. Cohrdes & Mauz, (2020) menyatakan bahwa *emotional stability* mencerminkan kemampuan seseorang untuk menghadapi tekanan dengan tenang, percaya diri, dan rasa aman. Otonari et al., (2012) mengartikan *emotional stability* sebagai keadaan memiliki perasaan yang stabil dan tidak mudah terpengaruh oleh faktor eksternal yang mungkin bertentangan dengan keyakinan masyarakat.

Disimpulkan bahwa *emotional stability* atau stabilitas emosi dapat diartikan sebagai tingkat ketenangan, kepercayaan diri, dan rasa aman seseorang. Indikator-indikator *emotional stability* yang digunakan dalam penelitian ini, sesuai dengan Caturvedi dan Chandler (2010), meliputi sifat optimis, tenang, toleransi, otonomi, dan empati.

2.5. Pengaruh antar variable dan perumusan hipotesis

2.5.1. Pengaruh Professional self-efficacy terhadap kestabilan emosi

Pengaruh *self efficacy* terhadap kestabilan emosi / *emotional stability* belum begitu banyak yang meneliti. Hasil penelitian (Budiyono et al., 2022) menyatakan bahwa individu dengan *self efficacy* tinggi memiliki

perilaku emosional yang lebih stabil daripada yang memiliki *self efficacy* yang rendah.

Self-efficacy merujuk pada keyakinan dan kepercayaan seorang terhadap kemampuannya untuk berperforma secara efektif dalam peran profesionalnya (X. Lin et al., 2021). Stabilitas emosional, di sisi lain, berkaitan dengan kemampuan individu untuk menjaga rasa tenang dan ketangguhan di tengah tekanan, tekanan, atau situasi yang emosional (X. Lin et al., 2021).

Beberapa penelitian sebelumnya mengkonfirmasi pengaruh yang signifikan antara *profesional self-efficacy* dan stabilitas emosional (Andini, 2023; Budiyo et al., 2022; Sui et al., 2021). Sebaliknya, tingkat *profesional self-efficacy* yang rendah dapat menyebabkan perasaan kurangnya kemampuan atau kecemasan, berpotensi memengaruhi stabilitas emosional (Yoo & Cho, 2020).

Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin *self efficacy* tinggi akan meningkatkan kestabilan emosi seseorang. Sehingga hipotesis yang dirumuskan adalah:

H1 : Semakin tinggi *professional self efficacy* maka semakin baik *emotional stability*.

2.5.2. Pengaruh *Professional self-efficacy* terhadap kinerja SDM

Profesional Self-efficacy profesional merujuk pada keyakinan individu terhadap kemampuannya untuk melakukan tugas dan tanggung jawab pekerjaannya (Yoo & Cho, 2020). Efikasi diri berpengaruh langsung

terhadap kinerja perusahaan (S. Lin et al., 2022). Temuan penelitian mengungkapkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara efikasi diri dan kinerja organisasi (Shahzad et al., 2023). Kemudian, penelitian terdahulu juga mengkonfirmasi pengaruh positif signifikan antara dimensi efikasi diri dan kinerja usaha kecil (Khalil et al., 2021).

Hasil penelitian terdahulu juga menunjukkan hubungan yang signifikan dan positif antara efikasi diri dan kinerja SDM (Arifin et al., 2021; Liu & Aunguroch, 2019; Siddiqui et al., 2020). Hasil penelitian tersebut dikonfirmasi oleh beberapa penelitian sebelumnya yang juga menunjukkan adanya keterkaitan erat antara *Profesional Self-efficacy* dan kinerja SDM (Hallak et al., 2015). Keyakinan diri yang tinggi dapat memberikan dorongan motivasi untuk mencapai tujuan, mengatasi hambatan, dan beradaptasi dengan perubahan (Hsu et al., 2019).

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa efikasi diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sehingga disimpulkan bahwa semakin tinggi keyakinan diri / efikasi diri maka akan semakin tinggi kinerja SDM tersebut. Maka, hipotesis yang dirumuskan adalah:

H2 : Semakin tinggi *self efficacy* semakin tinggi kinerja SDM

2.5.3. Pengaruh dukungan rekan sekerja terhadap stabilitas emosional

Penelitian tentang dukungan rekan sekerja dan stabilitas emosional / *emotional stability* belum begitu banyak didapatkan, sehingga referensi

yang didapatkan masih sangat terbatas pada literatur yang ada saat ini. Dukungan yang diberikan oleh rekan sekerja meningkatkan perasaan nyaman dalam bekerja dalam organisasi dengan terpenuhinya kebutuhan akan penghargaan, perasaan persetujuan, dan afiliasi/persahabatan sehingga individu memiliki stabilitas emosional yang baik, terlepas dari rasa sinis terhadap pekerjaannya (Budiyono et al., 2022). Dukungan rekan sekerja terbukti memiliki dampak positif pada stabilitas emosional perawat, yang merupakan kemampuan perawat untuk menjaga keseimbangan emosi dan mengatasi tekanan serta stres dalam pekerjaan mereka (Baker & Kim, 2021). Dukungan dari rekan kerja memberikan dampak positif yang signifikan terhadap stabilitas emosional (Andini, 2023).

Sehingga hypothesis yang diajukan adalah:

H3 : Semakin tinggi Dukungan rekan sekerja / *coworker support* maka semakin tinggi *emotional stability*

2.5.4. Pengaruh dukungan rekan sekerja terhadap kinerja SDM

Pengaruh dukungan rekan sekerja terhadap kinerja tenaga kesehatan memegang peranan penting dalam membentuk lingkungan kerja yang positif dan produktif (Singh et al., 2019). Dukungan rekan sekerja mencakup berbagai bentuk interaksi dan bantuan yang diberikan oleh sesama anggota tim atau kolega di lingkungan kerja (Budiyono et al., 2022).

Dukungan ini dapat berdampak positif pada kinerja SDM (Tews et al., 2019). Sebagaimana dukungan penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penelitian dukungan organisasi dan keterikatan pegawai berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai negeri sipil pada suatu lembaga kepegawaian daerah (Umihastanti & Frianto, 2022). *Employee support* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja (Heryani, 2022). Hasil penelitian menemukan bahwa terdapat pengaruh interaksi yang signifikan dari dukungan emosional rekan kerja terhadap prestasi kerja (Baker & Kim, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi dukungan rekan sekerja akan meningkatkan kinerja seseorang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi dukungan rekan sekerja akan meningkatkan kinerja seseorang. Sehingga hypothesis yang diajukan adalah:

H4 : Semakin tinggi Dukungan rekan sekerja / *coworker support* maka semakin tinggi kinerja SDM

2.5. Pengaruh *emotional stability* terhadap Kinerja SDM.

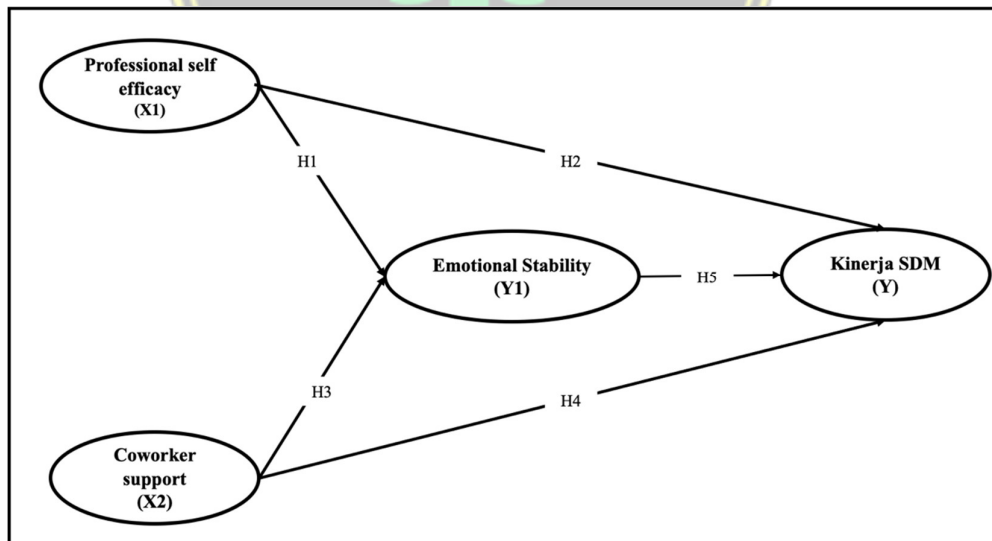
Pengaruh stabilitas emosional terhadap kinerja tenaga kesehatan adalah aspek kritis dalam menilai bagaimana kondisi emosional individu dapat memengaruhi pelaksanaan tugas dan tanggung jawab (Cohrdes & Mauz, 2020). Stabilitas emosional merujuk pada kemampuan seseorang untuk menjaga ketenangan dan keseimbangan emosionalnya dalam menghadapi tekanan, stres, serta tantangan sehari-hari di lingkungan kerja (Bajaj et al., 2018).

Individu dengan stabilitas emosional yang tinggi cenderung lebih mampu menghadapi tekanan dan stres dengan cara yang lebih efektif. Hal ini dapat membantu tenaga kesehatan tetap fokus dan terampil dalam situasi yang menuntut. Dengan kemampuan untuk mengelola emosi dengan baik, tenaga kesehatan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan merespons dengan baik terhadap perubahan dan tantangan di lapangan. Hasil penelitian (Andini, 2023; Johnson et al., 2017; Wihler et al., 2017) menyatakan bahwa *emosional stability* memiliki pengaruh dalam peningkatan kinerja SDM.

H5 : Semakin tinggi *emosional stability* maka semakin tinggi Kinerja SDM

2.6. Model Empirik Penelitian

Sehingga berdasarkan latar belakang dan telaah pustaka model empirik yang diajukan dalam penelitian ini adalah :



Gambar 2.1. Konstruk Model Empiris

BAB III

METODE PENELITIAN

Pada bab ini diuraikan tentang arah dan cara melaksanakan penelitian yang mencakup jenis penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, variable dan indikator serta teknis analisis data.

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk menguji hipotesis dengan maksud membenarkan atau memperkuat hipotesis dengan harapan, yang pada akhirnya dapat memperkuat teori yang dijadikan sebagai pijakan. Berkaitan dengan hal tersebut diatas, maka jenis penelitian yang digunakan adalah “*Explanatory research*” atau penelitian yang bersifat menjelaskan, artinya penelitian ini menekankan pada hubungan antar variable penelitian dengan menguji hipotesis uraiannya mengandung deskripsi tetapi fokusnya terletak pada hubungan antar variable (Singarimbun, 1982).

3.2. Jenis Data

3.2.1. Data Primer

Merupakan data yang berasal langsung dari sumber data yang dikumpulkan secara khusus dan berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti (Cooper & Emory, 1998). Adapun sumber data primer di dapat dari opini responden yang diteliti, berupa jawaban tertulis dari beberapa kuesioner, hasil observasi terhadap obyek yang diteliti dan hasil pengujian. Data primer yang akan digali

adalah identitas responden serta persepsi responden mengenai variabel-variabel yang diteliti yaitu kinerja SDM, *professional self efficacy* dan *emotional stability*.

3.2.2. Data Sekunder

Adalah data publikasi yang dikumpulkan tetapi tidak ditujukan untuk satu tujuan, misalnya kepentingan penelitian, tetapi juga untuk tujuan-tujuan lain (Supomo, 2002). Data sekunder diperoleh dari jurnal-jurnal penelitian, artikel-artikel, majalah, buku-buku ilmiah yang ada hubungannya dengan penelitian ini.

3.3. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini Pengumpulan data yang dilakukan adalah :

a. Studi Pustaka

Metode ini digunakan untuk memperoleh data sekunder, yaitu meliputi data jumlah karyawan, Kebijakan Instansi, jumlah pegawai, struktur organisasi, dasar hukum organisasi, tugas pokok dan fungsi organisasi, dan lain lain yang ada di organisasi.

b. Observasi.

Menurut Hadi (2000) Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki. Observasi atau pengamatan langsung dimaksudkan untuk memperoleh gambaran yang jelas tentang keadaan dan kegiatan yang dilakukan di organisasi sehingga diperoleh data mengenai realitas yang ada.

c. Penyebaran Questionaire.

Merupakan metode pengumpulan data secara langsung yang dilakukan dengan mengajukan daftar pertanyaan yang diserahkan secara langsung

pada responden dan dikembalikan pada peneliti dalam kurun waktu 3 hari setelah pengajuan questionnaire. Metode penyebaran questionnaire ini direkomendasikan untuk digunakan karena memiliki keuntungan dapat menghubungi responden yang sulit ditemui, lebih murah, dan responden memiliki waktu untuk mempertimbangkan jawaban secara langsung. (Sekaran, 1992; Cooper dan Emory, 1995).

1.4. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari subyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini, populasi yang dimaksud adalah seluruh SDM Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Emas sebanyak 253 orang.

Sampel merupakan bagian dari populasi yang diperlukan untuk mewakili keseluruhan populasi (Ghozali, 2018). Penting untuk memastikan bahwa sampel mencerminkan karakteristik populasi guna mengurangi kesalahan yang terkait dengan pengambilan sampel. Menurut (Hair et al., 2020) teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan jumlah sampel yang akan diteliti terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan (Hair, 2021). Dikarenakan jumlah yang cukup besar maka jumlah responden dihitung dengan menggunakan rumus slovin. Rumus Slovin mempersyaratkan anggota populasi diketahui jumlahnya.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

n = ukuran sampel

N= ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diijinkan.

Penelitian menggunakan tingkat kelonggaran ketidaktelitian sebesar 0,05 %.

Berdasarkan rumus tersebut, maka perhitungan ukuran sampel adalah sebagai berikut :

$$\text{Slovin} = \frac{253}{1 + (253 * 0,0025)} = \frac{253}{1,6325} = 155$$

Berdasarkan perhitungan Slovin diatas maka sample dalam penelitian ini berjumlah 155 responden yang akan diambil dari SDM pada KPPBC TMP Tanjung Emas.

Tehnik pengambilan sample menggunakan *non-probability sampling* dengan teknik *convenience sampling* (Hair, 2021). *Non-probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk menjadi sampel sedangkan *Convenience sampling* adalah teknik di mana sampel dipilih berdasarkan ketersediaannya, yaitu sampel diambil karena mudah ditemukan pada tempat dan waktu tertentu (Hair, 2021). Pemilihan teknik *convenience*

sampling pada penelitian ini didasarkan pada pertimbangan efisiensi waktu dan biaya, memudahkan peneliti dalam proses pengumpulan data.

1.5. Variabel dan Indikator

Variabel dalam penelitian ini adalah kinerja SDM, *professional self efficacy* dan *emotional stability* dengan definisi masing-masing variabel dijelaskan pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2.
VARIABEL DAN INDIKATOR PENELITIAN

No	Variabel	Indikator	Sumber
1.	Kinerja SDM kepabeanan dan cukai disimpulkan sebagai prestasi kerja atau hasil kerja, baik dari segi kualitas maupun kuantitas, yang dicapai oleh pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya di bidang pengawasan, pelayanan, serta penegakan hukum terkait kepabeanan dan cukai sesuai dengan standar yang ditetapkan.	1. kualitas kerja, 2. kuantitas kerja, 3. ketepatan waktu	(Mathis & John H. Jackson, 2012).
2.	<i>Professional self-efficacy</i> dalam bidang kepabeanan dan cukai adalah keyakinan diri pegawai atas kemampuan mereka untuk menjalankan tugas-tugas kompleks, mematuhi regulasi, dan memberikan pelayanan serta pengawasan yang efektif dalam lingkup kepabeanan dan cukai.	1. keyakinan akan kemampuan diri 2. ketekunan 3. kemampuan menghadapi hambatan 4. kemampuan memanfaatkan pengalaman hidup	(Lyons & Bandura, 2019)
3.	Dukungan sosial rekan kerja diartikan sebagai dukungan yang tersedia dari rekan kerja untuk saling membantu menyelesaikan pekerjaan. Pada penelitian ini, pengukuran dukungan rekan sekerja menggunakan enam skala yang dikembangkan berdasarkan tiga	1. Kolaborasi /ketersediaan untuk membantu; 2. toleransi terhadap kesalahan;	(Rousseau, 2010)

subjek utama dari literatur dukungan sosial, sebagaimana dijelaskan oleh.	3. empati pada masalah rekan;	
	4. kesiapan untuk berbagi pengalaman kerja.	
4. <i>Emotional stability</i> atau stabilitas emosi dapat diartikan sebagai tingkat ketenangan, kepercayaan diri, dan rasa aman seseorang.	1. optimis, 2. tenang, 3. toleransi, 4. otonomi, 5. empati.	Caturvedi dan Chandler (2010),

data yang diperoleh melalui kuesioner dilakukan dengan menggunakan pengukuran *interval* dengan ketentuan skornya adalah sebagai berikut :

<i>Sangat Tidak Setuju</i>	1	2	3	4	5	<i>Sangat Setuju</i>
-----------------------------------	---	---	---	---	---	-----------------------------

1.6. Teknik Analisis Data

1.6.1. Analisis Deskriptif Variabel

Analisis deskriptif yaitu analisis yang ditunjukkan pada perkembangan dan pertumbuhan dari suatu keadaan dan hanya memberikan gambaran tentang keadaan tertentu dengan cara menguraikan tentang sifat-sifat dari obyek penelitian (Umar, 2012). Dalam hal ini dilakukan dengan menggunakan analisa non statistic untuk menganalisis data kualitatif, yaitu dengan membaca tabel-tabel, grafik / angka-angka berdasarkan hasil jawaban responden terhadap variabel penelitian kemudian dilakukan uraian dan penafsiran.

1.6.2. Analisis Uji *Partial Least Square*

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Partial Least Square* (PLS). PLS adalah model persamaan Structural Equation Modeling

(SEM) yang berbasis komponen atau varian. PLS merupakan pendekatan alternative yang bergeser dari pendekatan SEM berbasis kovarian menjadi berbasis varian. SEM yang berbasis kovarian umumnya menguji kuasalita/teori sedangkan PLS lebih bersifat predictive model. PLS merupakan metode analisis yang powerfull, karena tidak didasarkan pada banyak asumsi.

Tujuan penggunaan PLS adalah membantu peneliti untuk tujuan prediksi. Model formalnya mendefinisikan variabel laten, variabel laten adalah linear agregat dari indikator-indikatornya. *Weight estimate* untuk menciptakan komponen skor variabel laten didapat berdasarkan bagaimana *inner model* (model structural yang menghubungkan antar variabel laten) dan *outer model* (model pengukuran yaitu hubungan antara indikator dengan kontruknya) dispesifikasi. Hasilnya adalah *residual variance* dari variabel dependen (kedua variabel laten dan indikator) diminimumkan.

Estimasi parameter yang didapat dengan PLS (Partial Least Square) dapat dikategorikan sebagai berikut: Kategori pertama, adalah *weight estimate* yang digunakan untuk menciptakan skor variabel laten. Kedua mencerminkan estimasi jalur (*path estimate*) yang menghubungkan variabel laten dan antar variabel laten dan blok indikatornya (*loading*). Kategori ketiga adalah berkaitan dengan *means* dan lokasi parameter (nilai konstanta regresi) untuk indikator dan variabel laten. Untuk memperoleh ketiga estimasi tersebut, PLS (*Partial Least Square*) menggunakan proses

iterasi tiga tahap dan dalam setiap tahapnya menghasilkan estimasi yaitu sebagai berikut:

1. Menghasilkan weight estimate.
2. Menghasilkan estimasi untuk *inner model* dan *outer model*.
3. Menghasilkan estimasi means dan lokasi (konstanta).

3.6.3. Analisa model *Partial Least Square*

Dalam metode PLS (*Partial Least Square*) teknik analisa yang dilakukan adalah sebagai *Discriminant Validity*

Discriminant Validity dari model pengukuran dengan refleksi indikator dinilai berdasarkan berikut:

1. *Convergent Validity*

Convergent Validity dari model pengukuran dengan refleksi indikator dinilai berdasarkan korelasi antara item *score/component score* yang dihitung dengan PLS. ukuran refleksi individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70% dengan kontruk yang diukur. Namun menurut Chin (1998) dalam Ghazali dan Hengky (2015) untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai loading

crossloading pengukuran dengan kontruk. Jika korelasi kontruk dengan item pengukuran lebih besar daripada ukuran kontruk lainnya, maka hal tersebut menunjukkan kontruk laten memprediksi ukuran pada blok mereka lebih baik daripada ukuran pada blok lainnya. Metode lain untuk menilai *Discriminant Validity* adalah membandingkan nilai

Root Of Average Variance Extracted (AVE) setiap kontruk dengan korelasi antara kontruk dengan kontruk lainnya dalam model. Jika nilai AVE setiap kontruk lebih besar daripada nilai korelasi antara kontruk dengan kontruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai Discriminant Validity yang baik (Fornell dan Larcker, 1981 dalam Ghozali dan Hengky, 2015). Berikut ini rumus untuk menghitung AVE:

$$\frac{\sum_{i=1}^n \lambda_i^2}{n}$$

Keterangan :

AVE : Rerata persentase skor varian yang diektrasi dari seperangkat variabel laten yang di estimasi melalui loading standarize indikatornya dalam proses iterasi algoritma dalam PLS.

λ : Melambangkan standarize loading factor dan i adalah jumlah indikator.

2. Validitas Konvergen

Validitas konvergen terjadi jika skor yang dioeroleh dari dua instrument yang berbeda yang mengyjur kontruk yang mana memounyai korelasi tinggi. Uji validitas konvergen dalam PLS dengan indikator reflektif dinilai berdasarkan *loading factor* (korelasi antara skor item atau skor jomponen dengan skor kontruk) indikator-indikator yang mengukur kontruk tersebut. (Hair et al, 2016) mengemukakan bahwa rule of thumb yang biasanya digunakan untuk membuat

pemeriksaan awal dari matrik faktor adalah ± 30 dipertimbangkan telah memenuhi level minimal, untuk loading ± 40 dianggap lebih baik, dan untuk loading > 0.50 dianggap signifikan secara praktis. Dengan demikian semakin tinggi nilai faktor *loading*, semakin penting peranan loading dalam menginterpretasi matrik faktor. Rule of thumb yang digunakan untuk validitas konvergen adalah *outer loading* > 0.7 , *cummunality* > 0.5 dan *Average Variance Extracted* (AVE) > 0.5 (Chin, 1995 dalam Abdillah & Hartono, 2015). Metode lain yang digunakan untuk menilai validitas diskriminan adalah dengan membandingkan akar AVE untuk setiap kontruk dengan korelasi antara kontruk dengan kontruk lainnya dalam model. Model mempunyai validitas diskriminan yang cukup jika akar AVE untuk setiap kontruk lebih besar daripada korelasi antara kontruk dengan kontruk lainnta dalam model (Chin, Gopan & Salinsbury, 1997 dalam Abdillah & Hartono, 2015). AVE dapat dihitung dengan rumus berikut:

Merupakan model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan *crossloading* pengukuran dengan kontruk. Jika korelasi kontruk lainnya, maka menunjukkan ukuran blok mereka lebih baik dibandingkan dengan blok lainnya. Sedangkan menurut metode lain untuk menilai discriminant validity yaitu dengan membandingkan nilai *squareroot of average variance extracted* (AVE).

3. *Composite reliability*

Merupakan indikator untuk mengukur suatu konstruk yang dapat dilihat pada *view latent variabel coefficients*. Untuk mengevaluasi *composite reliability* terdapat dua alat ukur yaitu internal consistency dan *cronbach's alpha*. Dalam pengukuran tersebut apabila nilai yang dicapai adalah $> 0,70$ maka dapat dikatakan bahwa konstruk tersebut memiliki reliabilitas yang tinggi.

4. *Cronbach's Alpha*

Merupakan uji reliabilitas yang dilakukan memperkuat hasil dari *composite reliability*. Suatu variabel dapat dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *cronbach's alpha* > 0.7 . Uji yang dilakukan diatas merupakan uji pada outer model untuk indikator reflektif. Sedangkan untuk indikator formatif dilakukan pengujian yang berbeda. Uji indikator formatif yaitu:

a. *Uji Significance of weight*

Nilai *weight* indikator formatif dengan konstruknya harus signifikan.

b. Uji Multikolineritas

Uji multikolineritas dilakukan untuk mengetahui hubungan antar indikator. Untuk mengetahui apakah indikator formatif mengalami multikolineritas dengan mengetahui nilai VIF. Nilai VIF antara 5 – 10 dapat dikatakan bahwa indikator tersebut terjadi multikolineritas.

5. Analisa Inner Model

Analisa inner model biasanya juga disebut dengan (*inner relation*, *structural model* dan *substantive theory*) yang mana menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan pada *substantive theory*. Analisa inner model dapat dievaluasi yaitu dengan menggunakan *R-square* untuk konstruk dependen, *Stone-Geisser Q-square test* untuk *predictive relevance* dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur structural (Stone, 1974; Geisser, 1975). Dalam pengevaluasian inner model dengan PLS (*Partial Least Square*) dimulai dengan cara melihat *R-square* untuk setiap variabel laten dependen. Kemudian dalam penginterpretasiannya sama dengan interpretasi pada regresi.

Perubahan nilai pada *R-square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independent tertentu terhadap variabel laten dependen apakah memiliki pengaruh yang substantif. Selain melihat nilai (R^2), pada model PLS (*Partial Least Square*) juga dievaluasi dengan melihat nilai *Q-square* prediktif relevansi untuk model konstruktif. Q^2 mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan estimasi parameternya. Nilai Q^2 lebih besar dari 0 (nol) menunjukkan bahwa model mempunyai nilai *predictive relevance*, sedangkan apabila nilai Q^2 kurang dari nol (0), maka menunjukkan bahwa model kurang memiliki *predictive relevance*.

Merupakan spesifikasi hubungan antar variabel laten (*structuralmodel*), disebut juga inner relation, menggambarkan hubungan antar variabel laten berdasarkan teori substantif penelitian. Tanpa kehilangan sifat umumnya, diasumsikan bahwa variabel laten dan indikator atau variabel manifest diskala *zeromeans* dan unit varian sama dengan satu sehingga parameter lokasi (parameter konstanta) dapat dihilangkan dari model inner model yang diperoleh adalah :

$$Y = b_1X_1 + b_2X_2 + b_3Z + e$$

$$Y = b_1X_1 + b_2X_2 + (b_1X_1 * b_3Z) + (b_2X_2 * b_3Z) + e$$

Weight Relation, estimasi nilai kasus variabel laten, inner dan outer model memberikan spesifikasi yang diikuti dalam estimasi algoritma PLS. Setelah itu diperlukan definisi *weight relation*. Nilai kasus untuk setiap variabel laten diestimasi dalam PLS yakni :

$$\xi_b = \sum_{kb} W_{kb} X_{kb}$$

$$\eta_l = \sum_{ki} W_{ki} X_{ki}$$

Dimana W_{kb} dan W_{ki} adalah *kweight* yang digunakan untuk membentuk estimasi variabel laten endogen (η) dan eksogen (ξ).

Estimasi variabel laten adalah linier agregasi dari indikator yang nilai *weight*nya didapat dengan prosedur estimasi PLS seperti dispesifikasi oleh *inner* dan *outer* model dimana variabel laten endogen (dependen) adalah η dan variabel laten eksogen adalah ξ (independent), sedangkan ζ merupakan residual dan β dan i adalah matriks koefisien jalur (*pathcoefficient*)

Inner model diukur menggunakan *R-square* variable laten eksogen dengan interpretasi yang sama dengan regresi. *Q Square predictive relevante* untuk model konstruk, mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Nilai $Q\text{-square} > 0$ menunjukkan model memiliki *predictive relevance*, sebaliknya jika nilai $Q\text{-square} \leq 0$ menunjukkan model kurang memiliki *predictive relevante*. Perhitungan *Q-Square* dilakukan dengan rumus :

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

Dimana $(1-R_1^2)(1-R_2^2).....(1-R_p^2)$ adalah *R-square* eksogen dalam model persamaan. Dengan asumsi data terdistribusi bebas (*distribution free*), model struktural pendekatan prediktif PLS dievaluasi dengan *R-Square* untuk konstruk endogen (*dependen*), *Q-square* test untuk relevansi prediktif, *t*-statistik dengan tingkat signifikansi setiap koefisien path dalam model struktural.

6. Pengujian Hipotesis

Uji *t* digunakan untuk membuktikan ada tidaknya pengaruh masing masing variabel bebas secara individu terhadap variabel terikat.

Langkah langkah pengujiannya adalah :

1) Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatif

- a) $H_o : \beta_1 = 0$, tidak ada pengaruh signifikan dari variabel bebas terhadap variable terikat

$H_0 : \beta_1 \neq 0$, ada pengaruh signifikan dari variabel bebas
terhadap variabel terikat

2) Menentukan level of significance : $\alpha = 0,05$ dengan $Df = (n-k)$

3) Kriteria pengujian

H_0 diterima bila $t^{\text{hitung}} < t^{\text{tabel}}$

H_0 diterima bila $t^{\text{hitung}} \geq t^{\text{tabel}}$

4) Perhitungan nilai t :

a) Apabila $t^{\text{hitung}} \geq t^{\text{tabel}}$ berarti ada pengaruh secara partial masing masing variabel independent terhadap variabel dependent.

b) Apabila $t^{\text{hitung}} < t^{\text{tabel}}$ berarti tidak ada pengaruh secara partial masing masing variabel independent terhadap variabel dependent.

7. Evaluasi Model.

Model pengukuran atau *outer model* dengan indikator reflektif dievaluasi dengan *convergent* dan *discriminant validity* dari indikatornya dan *composit reliability* untuk blok indikator. Model struktural atau *inner model* dievaluasi dengan melihat presentase varian yang dijelaskannya itu dengan melihat R^2 untuk konstruk laten eksogen dengan menggunakan ukuran *Stone Gaiser Q Square test* dan juga melihat besarnya koefisien jalur strukturalnya. Stabilitas dari estimasi ini dievaluasi dengan menggunakan uji t-statistik yang didapat melalui prosedur *bootstrapping*.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Responden

Responden penelitian ini adalah pegawai Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Emas sebanyak 155 pegawai. Data responden diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner. Pelaksanaan penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner penelitian pada tanggal 12 - 18 Juli 2025. Analisis deskripsi responden terdiri dari informasi terkait karakteristik responden yang dilihat dari faktor jenis kelamin, usia, pendidikan, dan masa kerja. Hasil pengolahan data kuesioner terkait deskripsi responden disajikan pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Deskripsi Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Sampel n= 155	
		Jumlah	Persentase (%)
1.	Jenis Kelamin		
	Pria	113	72.9
	Wanita	42	27.1
2.	Usia		
	25 - 35 tahun	44	28.4
	36 - 45 tahun	65	41.9
	46 - 55 tahun	28	18.1
	> 55 tahun	18	11.6
3.	Pendidikan		
	S1	113	72.9
	S2	42	27.1
4.	Lama Bekerja		
	5 - 10 tahun	75	48.4
	10 - 20 tahun	42	27.1
	20 - 30 tahun	24	15.5
	> 30 tahun	14	9.0

Sumber: Data penelitian yang diolah (2025)

Berdasarkan data penelitian pada Tabel 4.1 di atas, dari 155 responden mayoritas responden adalah pria sebanyak 113 orang (72,9%), sedangkan wanita

sebanyak 42 orang (27,1%). Hal ini menunjukkan bahwa komposisi pegawai di lingkungan Kantor Bea dan Cukai Tanjung Emas Semarang masih didominasi oleh pegawai pria. Kondisi ini cukup wajar mengingat tugas dan tanggung jawab di instansi kepabeanan seringkali menuntut mobilitas tinggi, kedisiplinan, serta keterlibatan langsung di lapangan yang secara tradisional lebih banyak diisi oleh tenaga kerja laki-laki.

Dari segi usia, responden terbanyak berada pada kelompok 36–45 tahun yaitu 65 orang (41,9%), kemudian usia 25–35 tahun sebanyak 44 orang (28,4%), disusul usia 46–55 tahun sebanyak 28 orang (18,1%), dan di atas 55 tahun sebanyak 18 orang (11,6%). Distribusi ini menunjukkan bahwa mayoritas pegawai berada pada usia produktif matang, sehingga diharapkan memiliki pengalaman kerja yang cukup serta masih dalam kondisi fisik dan mental yang prima untuk mendukung kinerja organisasi.

Ditinjau dari latar belakang pendidikan terakhir, mayoritas responden berpendidikan S1 sebanyak 113 orang (72,9%), sementara sisanya berpendidikan S2 sebanyak 42 orang (27,1%). Hal ini mencerminkan bahwa pegawai Kantor Bea dan Cukai Tanjung Emas Semarang memiliki kualitas SDM dengan pendidikan tinggi, sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang memerlukan kompetensi analitis, pemahaman regulasi internasional, serta integritas dalam menjalankan tugas pelayanan dan pengawasan kepabeanan.

Jika dilihat dari lama bekerja, mayoritas responden memiliki masa kerja 5–10 tahun sebanyak 75 orang (48,4%), kemudian 10–20 tahun sebanyak 42 orang (27,1%), 20–30 tahun sebanyak 24 orang (15,5%), dan lebih dari 30 tahun sebanyak

14 orang (9,0%). Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai sudah cukup berpengalaman, terutama dengan dominasi masa kerja di atas 5 tahun. Kondisi ini menggambarkan tingkat kedewasaan organisasi, di mana pegawai memiliki pemahaman mendalam terkait prosedur kerja, aturan kepabeanan, serta pengelolaan pelayanan publik.

4.2. Analisis Deskriptif Data Penelitian

Analisis deskriptif merupakan teknik analisis statistik yang digunakan untuk menggambarkan dan meringkas karakteristik dasar dari data yang dikumpulkan. Tujuan utamanya adalah memberikan gambaran awal mengenai pola atau tren dalam data, sehingga dapat memahami distribusi dan sifat-sifat data sebelum masuk ke dalam analisis yang lebih kompleks.

Instrumen penelitian menggunakan dengan 5 alternatif jawaban (skala 1-5). Selanjutnya akan dibentuk kategorisasi data menjadi 3 kelompok. Untuk menentukan kriteria skor setiap kelompok dapat dihitung sebagai berikut (Sugiyono, 2017):

- a. Skor tertinggi = 5
- b. Skor terendah = 1
- c. Range = Skor tertinggi – skor terendah = 5 - 1 = 4
- d. Interval kelas = Range / banyak kategori = 4/3 = 1,33

Berdasarkan besaran interval kelas tersebut, maka kriteria dari ketiga kategori tersebut, yaitu: kategori rendah, skor = 1,00 – 2,33 , kategori sedang, skor

= 2,34 – 3,66 dan kategori tinggi/baik, dengan skor 3,67 – 5,00. Deskripsi masing-masing variabel secara lengkap disajikan berikut ini:

Tabel 4.2. Deskripsi Variabel Penelitian

No	Variabel dan indikator	Mean	Standar Deviasi
a	Professional self-efficacy 1. keyakinan akan kemampuan diri 2. ketekunan 3. kemampuan menghadapi hambatan 4. kemampuan memanfaatkan pengalaman hidup Mean Variabel	3.90 3.88 3.99 3.87 3.91	0.79 0.74 0.71 0.75
b	Dukungan sosial rekan kerja 1. Kolaborasi /ketersediaan untuk membantu; 2. toleransi terhadap kesalahan; 3. empati pada masalah rekan; 4. kesiapan untuk berbagi pengalaman kerja. Mean Variabel	3.91 3.82 3.81 3.91 3.86	0.70 0.71 0.69 0.72
c	Emotional stability 1. optimis, 2. tenang, 3. toleransi, 4. otonomi, 5. empati Mean Variabel	3.89 3.96 3.90 3.98 3.91 3.93	0.89 0.88 0.89 0.89 0.87
d	Kinerja SDM 1. kualitas kerja, 2. kuantitas kerja, 3. ketepatan waktu Mean Variabel	3.95 3.92 4.00 3.96	0.61 0.66 0.66

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa variabel professional self-efficacy diukur melalui empat indikator. Hasil analisis menunjukkan nilai mean keseluruhan variabel adalah 3,91. Indikator dengan nilai mean tertinggi adalah kemampuan menghadapi hambatan (X1_3) sebesar 3,99, yang mengindikasikan bahwa pegawai Bea Cukai relatif percaya diri dalam mengatasi berbagai kendala dalam pekerjaan.

Sedangkan indikator dengan nilai mean terendah adalah kemampuan memanfaatkan pengalaman hidup (X1_4) sebesar 3,87, menunjukkan bahwa meskipun pegawai memiliki pengalaman kerja yang cukup lama, belum sepenuhnya pengalaman tersebut dimanfaatkan secara optimal dalam mendukung kinerja profesional.

Variabel dukungan sosial rekan kerja memiliki nilai mean keseluruhan sebesar 3,86. Indikator dengan mean tertinggi adalah kolaborasi/ketersediaan untuk membantu (X2_1) dan kesiapan berbagi pengalaman (X2_4), masing-masing sebesar 3,91, yang mencerminkan budaya kerja sama dan saling berbagi antarpegawai sudah cukup baik. Sementara itu, indikator dengan mean terendah adalah empati pada masalah rekan (X2_3) sebesar 3,81, menandakan bahwa aspek kepedulian terhadap kesulitan rekan kerja masih perlu ditingkatkan.

Variabel emotional stability memiliki mean keseluruhan sebesar 3,93. Indikator dengan nilai mean tertinggi adalah otonomi (Y1_4) sebesar 3,98, yang menunjukkan pegawai mampu mengelola kemandirian dalam menyelesaikan pekerjaan. Sedangkan indikator dengan mean terendah adalah optimis (Y1_1) sebesar 3,89, mengindikasikan bahwa sebagian pegawai masih memerlukan penguatan keyakinan positif dalam menghadapi dinamika pekerjaan di bidang kepabeanan dan cukai.

Variabel kinerja SDM memiliki mean keseluruhan sebesar 3,96. Indikator dengan nilai mean tertinggi adalah ketepatan waktu (Y2_3) sebesar 4,00, menandakan pegawai memiliki disiplin yang tinggi dalam menyelesaikan tugas sesuai target waktu. Sementara indikator dengan mean terendah adalah kuantitas

kerja (Y2_2) sebesar 3,92, menunjukkan bahwa meskipun kualitas kerja baik, terdapat variasi dalam volume output kerja yang dihasilkan pegawai..

4.3. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Evaluasi model pengukuran (*outer model*) merupakan evaluasi dasar yang dilakukan dalam analisis PLS. Tujuan evaluasi ini adalah untuk mengetahui validitas dan reliabilitas indikator-indikator yang mengukur variabel laten. Kriteria validitas diukur dengan *convergent* dan *discriminant validity*, sedangkan kriteria reliabilitas konstruk diukur dengan *composite reliability*, *Average Variance Extracted (AVE)*, dan *Cronbach Alpha*.

4.3.1. Convergent Validity

Evaluasi model pengukuran variabel laten dengan indikator reflektif dianalisis dengan melihat *convergent validity* setiap indikator. Pengujian *convergent validity* pada PLS dapat dilihat dari nilai loading faktor (*outer loading*) setiap indikator terhadap variabel latennya. Nilai outer loading di atas 0,70 sangat direkomendasikan (Ghozali, 2011).

1. Evaluasi Model Pengukuran Variabel Professional self-efficacy

Evaluasi outer model atau model pengukuran dapat dilihat dari nilai outer loading dari setiap indikator variabel Professional self-efficacy sebagai berikut:

Tabel 4.3
Outer Loading Konstruk Professional self-efficacy

No	Indikator	<i>Outer Loading</i>	Keterangan
X1_1	keyakinan akan kemampuan diri	0.878	Valid
X1_2	ketekunan	0.723	Valid
X1_3	kemampuan menghadapi hambatan	0.752	Valid

X1_4	kemampuan memanfaatkan pengalaman hidup	0.869	Valid
------	---	-------	-------

Tabel di atas menunjukkan di mana seluruh nilai loading faktor indikator Professional self-efficacy memiliki nilai berkisar antara 0,723 – 0,878 atau lebih besar dari batas kritis 0,700. Dalam penelitian ini, pengukuran variabel Professional self-efficacy direfleksikan melalui empat indikator. Dengan demikian variabel Professional self-efficacy (X1) mampu dibentuk atau dijelaskan dengan baik atau dapat dikatakan valid secara convergent oleh indikator keyakinan akan kemampuan diri, ketekunan, kemampuan menghadapi hambatan, dan kemampuan memanfaatkan pengalaman hidup.

2. Evaluasi Model Dukungan sosial rekan kerja

Dalam penelitian ini, pengukuran variabel Dukungan sosial rekan kerja direfleksikan melalui empat indikator. Evaluasi outer model atau model pengukuran dapat dilihat dari nilai outer loading dari setiap indikator variabel Dukungan sosial rekan kerja sebagai berikut:

Tabel 4.4
Outer Loading Konstruk Dukungan sosial rekan kerja

No	Indikator	<i>Outer Loading</i>	Keterangan
X2_1	Kolaborasi /ketersediaan untuk membantu;	0.809	Valid
X2_2	toleransi terhadap kesalahan;	0.798	Valid
X2_3	empati pada masalah rekan;	0.794	Valid
X2_4	kesiapan untuk berbagi pengalaman kerja.	0.791	Valid

Tabel dan gambar di atas menunjukkan di mana nilai loading faktor indikator Dukungan sosial rekan kerja memiliki nilai berkisar antara 0,791 –

0,809 atau lebih besar dari batas kritis 0,700. Dengan demikian variabel Dukungan sosial rekan kerja (X2) mampu dibentuk atau dijelaskan dengan baik atau dapat dikatakan valid secara convergent oleh indikator Kolaborasi /ketersediaan untuk membantu; toleransi terhadap kesalahan; empati pada masalah rekan; dan kesiapan untuk berbagi pengalaman kerja.

3. Evaluasi Model Pengukuran Variabel *Emotional stability*

Dalam penelitian ini, pengukuran variabel *Emotional stability* direfleksikan melalui lima indikator. Evaluasi outer model atau model pengukuran dapat dilihat dari nilai outer loading dari setiap indikator variabel *Emotional stability* sebagai berikut:

Tabel 4.5
Outer Loading Konstruk *Emotional stability*

No	Indikator	<i>Outer Loading</i>	Keterangan
Y1_1	optimis,	0.918	Valid
Y1_2	tenang,	0.779	Valid
Y1_3	toleransi,	0.924	Valid
Y1_4	otonomi,	0.787	Valid
Y1_5	empati	0.915	Valid

Tabel di atas menunjukkan di mana nilai loading faktor indikator *Emotional stability* memiliki nilai berkisar antara 0,779 – 0,924 atau lebih besar dari batas kritis 0,700. Dengan demikian variabel *Emotional stability* (Y1) mampu dibentuk atau dijelaskan dengan baik atau dapat dikatakan valid secara convergent oleh indikator optimis, tenang, toleransi, otonomi, empati.

4. Evaluasi Model Pengukuran Variabel Kinerja SDM

Pengukuran variabel Kinerja SDM dalam hal ini direfleksikan melalui tiga indikator. Evaluasi outer model atau model pengukuran dapat dilihat dari nilai outer loading dari setiap indikator variabel Kinerja SDM sebagai berikut:

Tabel 4.6
Outer Loading Konstruk Kinerja SDM

No	Indikator	<i>Outer Loading</i>	Keterangan
Y2_1	kualitas kerja,	0.790	Valid
Y2_2	kuantitas kerja,	0.790	Valid
Y2_3	ketepatan waktu	0.743	Valid

Tabel di atas menunjukkan di mana nilai loading faktor indikator Kinerja SDM memiliki nilai berkisar antara 0,743 – 0,790 atau lebih besar dari batas kritis 0,700. Dengan demikian variabel Kinerja SDM mampu dibentuk atau dijelaskan dengan baik atau dapat dikatakan valid secara convergent oleh indikator kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu.

Sesuai hasil pengujian validitas konvergen pada setiap variabel di atas, dapat disimpulkan bahwa semua indikator dinyatakan valid, sehingga dapat digunakan sebagai pengukur variabel-variabel dalam penelitian ini.

4.3.2. *Discriminant Validity*

Discriminant validity yaitu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel laten berbeda dengan konstruk atau variabel lain secara teori dan terbukti secara empiris melalui pengujian statistik. Validitas diskriminan diukur dengan Fornell Lacker Criterion, HTMT, serta *Cross loading*. Hasil pengujian pada masing-masing variabel dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Hasil Uji *Fornell Lacker Criterion*

Pengujian validitas menggunakan kriteria *Fornell-Larcker Criterion* dilakukan dengan melihat nilai akar *Average Variance Extract* (AVE) dibandingkan dengan korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya. Uji ini terpenuhi jika akar AVE lebih besar daripada korelasi antar variabel.

Tabel 4.7

Nilai Uji Discriminant Validity dengan kriteria *Fornell-Larcker Criterion*

	Dukungan rekan kerja	Emotional stability	Kinerja SDM	Professional self efficacy
Dukungan rekan kerja	0.798			
Emotional stability	0.424	0.867		
Kinerja SDM	0.490	0.609	0.775	
Professional self efficacy	0.385	0.572	0.523	0.808

Keterangan: Nilai yang dicetak tebal adalah nilai akar AVE.

Tabel 4.7 menyajikan nilai akar AVE lebih tinggi dari nilai korelasi antar konstruk lainnya. Hasil ini menunjukkan bahwa konstruk dalam model yang diestimasi telah memenuhi kriteria *discriminant validity* yang tinggi, artinya hasil analisis data dapat diterima karena nilai yang menggambarkan hubungan antar konstruk berkembang. Hal ini dapat berarti bahwa seluruh konstruk memiliki *discriminant validity* yang baik. Oleh karena itu, instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur seluruh konstruk atau variabel laten dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas diskriminan.

2. Hasil Uji *Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)*

Pengujian validitas menggunakan kriteria *Heterotrait-monotrait ratio (HTMT)* dilakukan dengan melihat matrik HTMT. Kriteria HTMT yang diterima adalah dibawah 0,9 yang mengindikasikan evaluasi validitas diskriminan diterima.

Tabel 4.8
Nilai Uji Discriminant Validity dengan krieria *Heterotrait-monotrait ratio (HTMT)*

	Heterotrait-monotrait ratio (HTMT)
Emotional stability <-> Dukungan rekan kerja	0.476
Kinerja SDM <-> Dukungan rekan kerja	0.659
Kinerja SDM <-> Emotional stability	0.776
Professional self efficacy <-> Dukungan rekan kerja	0.459
Professional self efficacy <-> Emotional stability	0.648
Professional self efficacy <-> Kinerja SDM	0.704

Sumber: Data penelitian yang diolah (2025)

Tabel 4.8 menunjukkan bahwa nilai-nilai dalam matrik HTMT tidak lebih dari 0,9. Artinya, model menunjukkan bahwa evaluasi validitas diskriminan dapat diterima. Dari hasil pengujian validitas diskriminan, dapat diketahui bahwa syarat uji *Fornell-Larcker Criterion* dan *HTMT* telah terpenuhi sehingga semua konstruk dalam model yang diestimasi memenuhi kriteria *discriminant validity* yang baik artinya hasil analisis data dapat diterima.

3. *Cross Loading*

Berdasarkan analisis *cross loading*, kriteria uji validitas diskriminan yaitu apabila nilai korelasi konstruk dengan indikatornya sendiri lebih besar dibanding korelasi indikator dengan konstruk lainnya, maka dapat dikatakan memiliki

validitas diskriminan yang baik. Hasil analisis mengenai korelasi konstruk dengan indikatornya sendiri atau korelasi konstruk dengan indikator yang lain dapat disajikan pada bagian tabel *cross loading*.

Tabel 4.9
Nilai *Cross Loading*

	Dukungan rekan kerja	Emotional stability	Kinerja SDM	Professional self efficacy
X1_1	0.361	0.512	0.421	0.878
X1_2	0.248	0.470	0.487	0.723
X1_3	0.330	0.322	0.410	0.752
X1_4	0.311	0.515	0.365	0.869
X2_1	0.809	0.385	0.392	0.311
X2_2	0.798	0.241	0.374	0.232
X2_3	0.794	0.273	0.355	0.245
X2_4	0.791	0.416	0.429	0.406
Y1_1	0.381	0.918	0.588	0.556
Y1_2	0.333	0.779	0.495	0.464
Y1_3	0.388	0.924	0.540	0.516
Y1_4	0.339	0.787	0.462	0.417
Y1_5	0.394	0.915	0.545	0.515
Y2_1	0.367	0.513	0.790	0.445
Y2_2	0.368	0.473	0.790	0.380
Y2_3	0.405	0.426	0.743	0.388

Dari hasil pengolahan data yang tersaji pada tabel *cross loading* dapat diketahui bahwa syarat tersebut telah terpenuhi sehingga semua konstruk dalam model yang diestimasi memenuhi kriteria *discriminant validity* yang baik artinya hasil analisis data dapat diterima.

4.3.3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan teknik statistik yang digunakan untuk menilai konsistensi dan kestabilan suatu instrumen pengukuran dalam mengukur suatu variabel atau konstruk tertentu. Uji reliabilitas penting untuk memastikan bahwa

instrumen pengukuran dapat dipercaya dan menghasilkan data yang konsisten. Pengukuran reliabilitas dalam hal ini dilakukan dengan menggunakan 3 (tiga) cara yaitu :

a. *Cronbach alpha*

Jika nilai *cronbach alpha* > 0,70 maka konstruk dapat dikatakan memiliki reliabilitas yang baik.

b. *Composite Reliability*.

Composite reliability menunjukkan derajat yang mengindikasikan common latent (*unobserved*), sehingga dapat menunjukkan indikator blok yang mengukur konsistensi internal dari indikator pembentuk konstruk, nilai batas yang diterima untuk tingkat *Composite reliability* adalah 0,7 (Ghozali & Latan, 2015)

c. *Average Variance Extracted (AVE)*

Jika nilai AVE > 0,5 maka indikator yang digunakan dalam penelitian reliabel, dan dapat digunakan untuk penelitian. Lebih baik nilai pengukuran AVE harus lebih besar dari 0,50 (Ghozali & Latan, 2015).

Hasil *Cronbach's Alpha*, *composite reliability*, dan *AVE* antar konstruk dengan indikator-indikatornya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.10
Hasil Uji Reliabilitas

	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Composite reliability</i>	<i>Average variance extracted (AVE)</i>
Dukungan rekan kerja	0.813	0.875	0.636
Emotional stability	0.916	0.938	0.752
Kinerja SDM	0.856	0.818	0.600
Professional self efficacy	0.821	0.882	0.654

Sumber: Data penelitian yang diolah (2025)

Tabel 4.10 menunjukkan dari hasil uji reliabilitas masing-masing konstruk dapat dikatakan baik. Hal ini dibuktikan dari nilai AVE masing-masing konstruk > 0,5, nilai *composite reliability* dan *cronbach alpha* masing-masing konstruk > 0,7. Mengacu pada pendapat Chin dalam Ghazali (2011) maka hasil dari uji reliabilitas dengan kriteria *cronbach alpha*, *composite reliability* dan *AVE* masing-masing konstruk dinyatakan baik dapat digunakan dalam proses analisis untuk menunjukkan hubungan antar konstruk. Artinya, memiliki seluruh konstruk dapat dikatakan reliabel dan dapat digunakan untuk proses penelitian selanjutnya.

Atas dasar hasil evaluasi *convergent validity* dan *discriminant validity* dari variabel serta reliabilitas variabel, dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator yang digunakan dapat dinyatakan valid dan reliabel sebagai pengukur variabel penelitian.

4.3.4. Uji Multikolinieritas

Sebelum dilakukan uji hipotesis, perlu dilakukan pengujian multikolinieritas. Multikolinearitas adalah suatu kondisi dimana terjadi korelasi antara variabel bebas atau antar variabel bebas tidak bersifat saling bebas. Uji multikolinieritas dapat dilakukan dengan melihat nilai *Collinierity. Statistics* (VIF) pada inner VIF. Values. Apabila inner VIF < 5 menunjukkan tidak ada multikolinieritas.

Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas

	VIF
Dukungan rekan kerja -> Emotional stability	1.174
Dukungan rekan kerja -> Kinerja SDM	1.266
Emotional stability -> Kinerja SDM	1.602
Professional self efficacy -> Emotional stability	1.174
Professional self efficacy -> Kinerja SDM	1.544

Berdasarkan hasil di atas, dapat diketahui bahwa nilai VIF seluruh variabel berada di bawah nilai 5. Artinya, dalam model yang terbentuk tidak dapat adanya masalah multikolinieritas.

4.4. Evaluasi Kesesuaian Model (Goodness of fit)

Analisis PLS merupakan analisis SEM berbasis varians dengan tujuan pada pengujian teori model yang menitikberatkan pada studi prediksi. Beberapa ukuran untuk menyatakan model yang diajukan dapat diterima yaitu R square, dan Q square (Hair et al., 2019).

4.4.1. R square

R square menunjukkan besarnya variasi variabel endogen yang mampu dijelaskan oleh variabel eksogen atau endogen lainnya dalam model. Interpretasi R square menurut Chin (1998) yang dikutip (Abdillah, W., & Hartono, 2015) adalah 0,19 (pengaruh rendah), 0,33 (pengaruh sedang), dan 0,67 (pengaruh tinggi). Berikut hasil koefisien determinasi (R^2) dari variabel endogen disajikan pada tabel berikut

Tabel 4.11 Nilai R-Square

	R-square
Emotional stability	0.376
Kinerja SDM	0.464

Koefisien determinasi (R-square) yang didapatkan dari model *Emotional stability* sebesar 0,376 artinya variabel *Emotional stability* dapat dijelaskan 37,6% oleh variabel Professional self-efficacy dan Dukungan sosial rekan kerja. Sedangkan sisanya 62,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar

penelitian. Nilai R square tersebut (0,376) berada pada rentang nilai 0,33 – 0,67, artinya variabel Professional self-efficacy dan Dukungan sosial rekan kerja memberikan pengaruh yang cukup besar (moderat) terhadap variabel *Emotional stability*.

Nilai R square Kinerja SDM sebesar 0,464 artinya Kinerja SDM dapat dijelaskan 46,4% oleh variabel Professional self-efficacy, Dukungan sosial rekan kerja, dan *Emotional stability*, sedangkan sisanya 53,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Nilai R square tersebut (0,464) berada pada rentang nilai 0,33 – 0,67, artinya variabel Professional self-efficacy, Dukungan sosial rekan kerja, dan *Emotional stability* memberikan pengaruh yang cukup besar (moderat) terhadap Kinerja SDM.

4.4.2. *Q square*

Q-Square (Q^2) menggambarkan ukuran akurasi prediksi, yaitu seberapa baik setiap perubahan variabel eksogen/endogen mampu memprediksi variabel endogen. *Q-Square predictive relevance* untuk model struktural merupakan ukuran seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Ukuran. Q square di atas 0 menunjukkan model memiliki *predictive relevance* atau kesesuaian prediksi model yang baik. Nilai Q square dikategorikan menjadi 3 kategori yaitu kecil, sedang dan besar, nilai Q square 0,02 – 0,15 dinyatakan kecil, nilai Q square 0,15 – 0,35 dinyatakan sedang dan nilai Q square $>0,35$ dinyatakan besar (Mirza Soetirto et al., 2023).

Hasil perhitungan nilai Q-Square untuk model struktural penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.12 Nilai Q-square

	SSO	SSE	Q ² (=1-SSE/SSO)
Emotional stability	775.000	563.081	0.273
Kinerja SDM	465.000	339.762	0.269

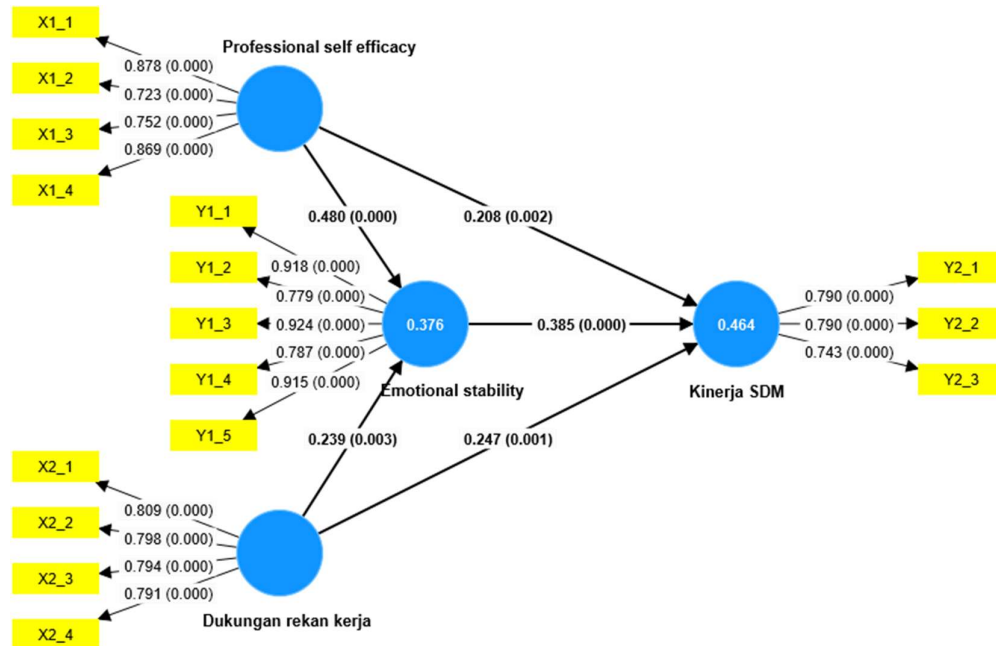
Nilai Q-square (Q²) untuk variabel *Emotional stability* sebesar 0,273 berada pada rentang nilai 0,15 – 0,35, sehingga akurasi prediksi terhadap variabel *Emotional stability* termasuk cukup baik. Pada variabel Kinerja SDM diperoleh nilai Q-square sebesar 0,269 yang menunjukkan nilai Q square berada pada rentang nilai 0,15 – 0,35, sehingga akurasi prediksi terhadap variabel Kinerja SDM termasuk cukup baik. Kedua nilai Q square berada di atas nilai 0, sehingga dapat dikatakan model memiliki *predictive relevance*. Artinya, nilai estimasi parameter yang dihasilkan model sesuai dengan nilai observasi atau dinyatakan model struktural *fit* dengan data atau memiliki kesesuaian yang baik.

4.5. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Pengujian model struktural (inner model) adalah melihat hubungan antara konstruk laten dengan melihat hasil estimasi koefisien parameter path dan tingkat signifikansinya (Ghozali, 2011). Prosedur tersebut dilakukan sebagai langkah dalam pengujian hipotesis penelitian yang telah diajukan. Pengujian diperoleh hasil output dari model struktur konstruk *loading factor* yang akan menjelaskan pengaruh konstruk Professional self-efficacy, Dukungan sosial rekan kerja, *Emotional stability* dan Kinerja SDM.

Pengolahan data digunakan dengan menggunakan alat bantu software *Smart*

PLS v4.1.0. Hasil pengolahan data tersebut tampak pada gambar berikut:



Gambar 4.5.
Full Model SEM-PLS

Sumber: Pengolahan data primer dengan *Smart PLS* 4.1.0 (2025)

4.5.1. Analisis Pengaruh antar Variabel

Pada bagian ini disajikan hasil pengujian hipotesis penelitian yang telah diajukan pada bab sebelumnya. Untuk menentukan suatu hipotesis diterima atau tidak dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} dengan syarat jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka hipotesis diterima. Nilai t tabel untuk taraf signifikansi 5% = 1,96. Untuk lebih jelasnya pada bagian di bawah ini.

Hasil pengujian pengaruh masing-masing variabel penelitian ini dapat disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.14 Path Coefficients

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Dukungan rekan kerja -> Emotional stability	0.239	0.236	0.079	3.023	0.003
Dukungan rekan kerja -> Kinerja SDM	0.247	0.249	0.075	3.297	0.001
Emotional stability -> Kinerja SDM	0.385	0.386	0.062	6.199	0.000
Professional self efficacy -> Emotional stability	0.480	0.481	0.068	7.054	0.000
Professional self efficacy -> Kinerja SDM	0.208	0.211	0.068	3.043	0.002

Sumber: Pengolahan data primer dengan *Smart PLS 4.1.0* (2025)

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan analisis PLS di atas, selanjutnya dapat disajikan hasil pengujian masing-masing hipotesis yang diajukan di bab sebelumnya, sebagai berikut:

1. Pengujian Hipotesis 1:

H1: Semakin tinggi professional self efficacy maka semakin baik emotional stability.

Pada pengujian hipotesis 1 diperoleh nilai koefisien *original sample* sebesar 0,480. Nilai tersebut membuktikan bahwa Professional self-efficacy berpengaruh positif terhadap perilaku Emotional stability yang hasilnya juga diperkuat dari hasil uji t yang diperoleh nilai $t_{hitung} (7,054) > t_{tabel} (1,96)$ dan $p (0,000) < 0,05$, sehingga dapat dikatakan ada pengaruh positif dan signifikan Professional self-efficacy terhadap *Emotional stability (Emotional stability)*. Artinya, Professional self-efficacy yang efektif akan cenderung meningkatkan

Emotional stability. Dengan demikian hipotesis pertama yang menyatakan bahwa "*Semakin tinggi professional self efficacy maka semakin baik emotional stability.*" dapat **diterima**.

2. Pengujian Hipotesis 2:

H2: Semakin tinggi professional self efficacy semakin tinggi kinerja SDM

Pada pengujian hipotesis 2 diperoleh nilai koefisien *original sample* sebesar 0,208. Nilai tersebut membuktikan Professional self-efficacy berpengaruh positif terhadap Kinerja SDM yang hasilnya juga diperkuat dari hasil uji t yang diperoleh nilai $t_{hitung} (3,043) > t_{tabel} (1,96)$ dan $p (0,002) < 0,05$, sehingga dapat dikatakan ada pengaruh positif dan signifikan Professional self-efficacy terhadap Kinerja SDM. Artinya, Professional self-efficacy yang baik akan cenderung meningkatkan Kinerja SDM. Dengan demikian hipotesis kedua yang menyatakan bahwa "*Semakin tinggi professional self efficacy semakin tinggi kinerja SDM.*" dapat **diterima**.

3. Pengujian Hipotesis 3:

H3: Semakin tinggi Dukungan rekan sekerja / coworker support maka semakin tinggi emotional stability

Pada pengujian hipotesis 3 diperoleh nilai koefisien *original sample* sebesar 0,239. Nilai tersebut membuktikan Dukungan sosial rekan kerja berpengaruh positif terhadap *emotional stability* . Hal ini juga diperkuat dari hasil uji t yang diperoleh nilai $t_{hitung} (3,023) > t_{tabel} (1,96)$ dan $p (0,003) < 0,05$,

sehingga dapat dikatakan ada pengaruh positif dan signifikan Dukungan sosial rekan kerja terhadap *Emotional stability*. Artinya, tingginya tingkat Dukungan sosial rekan kerja pegawai akan cenderung meningkatkan *Emotional stability*. Dengan demikian hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa ” *Semakin tinggi Dukungan rekan sekerja / coworker support maka semakin tinggi emotional stability* ” dapat **diterima**.

4. Pengujian Hipotesis 4:

H4: *Semakin tinggi Dukungan rekan sekerja / coworker support maka semakin tinggi kinerja SDM.*

Pada pengujian hipotesis 4 diperoleh nilai koefisien *original sample* sebesar 0,247. Nilai tersebut membuktikan Dukungan sosial rekan kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja SDM. Temuan tersebut diperkuat dengan hasil uji t yang diperoleh nilai $t_{hitung} (3,297) > t_{tabel} (1.96)$ dan $p (0,001) < 0,05$, sehingga dapat dikatakan ada pengaruh positif dan signifikan Dukungan sosial rekan kerja terhadap Kinerja SDM. Artinya, Dukungan sosial rekan kerja yang tinggi akan cenderung meningkatkan Kinerja SDM. Dengan demikian hipotesis keempat yang menyatakan bahwa ” *Semakin tinggi Dukungan rekan sekerja / coworker support maka semakin tinggi kinerja SDM* ” dapat **diterima**.

5. Pengujian Hipotesis 5:

H5: *Semakin tinggi emotional stability maka semakin tinggi Kinerja SDM*

Pada pengujian hipotesis 5 diperoleh nilai *original sample estimate* sebesar 0,385. Nilai tersebut membuktikan *Emotional stability* berpengaruh positif terhadap Kinerja SDM yang hasilnya juga diperkuat dari hasil uji t yang diperoleh nilai $t_{hitung} (6,199) > t_{tabel} (1,96)$ dan $p (0,000) < 0,05$, sehingga dapat dikatakan ada pengaruh positif dan signifikan *Emotional stability* terhadap Kinerja SDM. Artinya, tingginya *Emotional stability* akan cenderung meningkatkan Kinerja SDM. Dengan demikian hipotesis kelima yang menyatakan bahwa "Semakin tinggi *emotional stability* maka semakin tinggi Kinerja SDM" dapat **diterima**.

Hasil uji hipotesis penelitian ini secara keseluruhan dapat diringkas sebagai berikut:

Tabel 4.15
Ringkasan Hasil Uji Hipotesis

No	Hipotesis	Koefisien	T statistics	P values	Keterangan
H1	Professional self efficacy -> Emotional stability	0.480	7.054	0.000	Diterima
H2	Professional self efficacy -> Kinerja SDM	0.208	3.043	0.002	Diterima
H3	Dukungan rekan kerja -> Emotional stability	0.239	3.023	0.003	Diterima
H4	Dukungan rekan kerja -> Kinerja SDM	0.247	3.297	0.001	Diterima
H5	Emotional stability -> Kinerja SDM	0.385	6.199	0.000	Diterima

Keterangan: Hipotesis diterima jika $t > 1,96$ atau $p < 0,05$

4.5.2. Analisis Pengaruh Tidak Langsung

Pengujian pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) dilakukan untuk melihat pengaruh yang diberikan oleh variabel Professional self-efficacy dan Dukungan sosial rekan kerja terhadap variabel Kinerja SDM melalui variabel intervening, yaitu variabel *Emotional stability*. Hasil uji pengaruh tidak langsung dapat ditampilkan pada tabel berikut.

Tabel 4.16
Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung

	Original sample	T statistics	P values	Keterangan
Professional self efficacy -> Emotional stability -> Kinerja SDM	0.185	4.502	0.000	Signifikan
Dukungan rekan kerja -> Emotional stability -> Kinerja SDM	0.092	2.601	0.009	Signifikan

Sumber : Olah data hasil penelitian, 2025

Berdasarkan hasil uji pengaruh tidak langsung pada tabel di atas, diketahui bahwa besarnya pengaruh tidak langsung Professional self-efficacy terhadap Kinerja SDM melalui *Emotional stability* adalah 0,185 dengan nilai t hitung sebesar 4,502 dan $p=0,000$ ($p<0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan Professional self-efficacy terhadap Kinerja SDM secara tidak langsung melalui *Emotional stability*. Artinya, Professional self-efficacy yang efektif dapat meningkatkan *emotional stability* pegawai, selanjutnya kondisi kestabilan emosional tersebut akan membuat mendukung kinerja pegawai menjadi lebih baik.

Temuan lainnya diketahui bahwa besarnya pengaruh tidak langsung Dukungan sosial rekan kerja terhadap Kinerja SDM pegawai melalui *Emotional*

stability adalah 0,092 dengan nilai *t* hitung sebesar 2,601 dan nilai signifikansi $p=0,009$ ($p<0,05$). Hasil dari pengujian tersebut berarti bahwa terdapat pengaruh Dukungan sosial rekan kerja terhadap Kinerja SDM secara tidak langsung melalui *Emotional stability*. Artinya, sebagian besar kontribusi dukungan rekan kerja dalam meningkatkan kinerja pegawai terjadi karena dukungan tersebut memperkuat stabilitas emosional mereka terlebih dahulu. Dengan kata lain, pegawai yang merasa didukung oleh rekan kerja lebih mampu mengendalikan emosi, menghadapi tekanan kerja, dan pada akhirnya menunjukkan kinerja yang lebih baik.

4.6. Pembahasan

4.5.1. Pengaruh *professional self efficacy* terhadap *emotional stability*.

Hasil penelitian membuktikan bahwa *Professional self-efficacy* berpengaruh positif terhadap *Emotional stability* yang hasilnya juga diperkuat dari hasil penelitian sebelumnya yang mengkonfirmasi pengaruh yang signifikan antara *profesional self-efficacy* dan stabilitas emosional (Andini, 2023; Budiyo et al., 2022; Sui et al., 2021).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *professional self-efficacy* berpengaruh positif terhadap *emotional stability* sumber daya manusia (SDM) pada KPPBC TMP Tanjung Emas. Temuan ini menegaskan bahwa keyakinan profesional dalam menjalankan tugas berperan penting dalam membangun stabilitas emosional. *Professional self-efficacy* tercermin melalui empat indikator utama, yaitu keyakinan terhadap kemampuan diri,

ketekunan dalam menyelesaikan tugas, kapasitas menghadapi hambatan, serta pemanfaatan pengalaman hidup sebagai pembelajaran.

Keempat aspek tersebut memperkuat dimensi *emotional stability* yang meliputi optimisme, ketenangan, toleransi, kemandirian, dan empati. Dengan demikian, semakin tinggi *professional self-efficacy* yang dimiliki pegawai, semakin besar pula peluang terciptanya kondisi emosional yang stabil. Stabilitas ini penting dalam konteks kerja karena mendukung produktivitas, kualitas layanan, dan efektivitas organisasi.

Pada variabel *Professional self-efficacy*, indikator dengan nilai *outer loading* tertinggi adalah keyakinan terhadap kemampuan diri, yang menjadi faktor dominan dalam membangun efikasi profesional. Sedangkan pada variabel *Emotional stability*, indikator tertinggi adalah toleransi. Keterkaitan ini menunjukkan bahwa semakin kuat keyakinan seseorang terhadap dirinya, semakin tinggi pula tingkat toleransinya. Artinya, individu yang percaya diri lebih mampu menerima perbedaan, bersikap terbuka, dan beradaptasi dengan situasi menantang.

Sebaliknya, indikator terendah pada variabel *Professional self-efficacy* adalah ketekunan, sementara pada *Emotional stability* adalah ketenangan. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan ketekunan dalam menyelesaikan tugas akan berpengaruh pada meningkatnya ketenangan emosional. Dengan kata lain, individu yang tekun cenderung lebih stabil secara emosional, mampu mengendalikan diri, dan tidak mudah tertekan oleh stres kerja.

4.5.2. Pengaruh *professional self efficacy* terhadap Kinerja SDM

Hasil penelitian membuktikan bahwa *Professional self-efficacy* berpengaruh positif terhadap Kinerja SDM yang hasilnya juga diperkuat dari hasil penelitian sebelumnya yang mengungkapkan bahwa mengungkapkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara efikasi diri dan kinerja organisasi (Shahzad et al., 2023).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *professional self-efficacy* berpengaruh positif terhadap kinerja SDM di KPPBC TMP Tanjung Emas. Semakin tinggi tingkat keyakinan profesional yang dimiliki pegawai, semakin baik pula kinerja yang ditampilkan. *Professional self-efficacy* tercermin dalam empat indikator, yaitu keyakinan terhadap kemampuan diri, ketekunan dalam menyelesaikan tugas, kemampuan menghadapi hambatan, serta pemanfaatan pengalaman sebagai pembelajaran. Keempat aspek ini terbukti berkontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas kerja.

Kinerja SDM dalam penelitian ini diukur melalui tiga indikator utama, yaitu kualitas kerja (kemampuan menghasilkan output sesuai standar), kuantitas kerja (pencapaian target hasil kerja), dan ketepatan waktu (penyelesaian tugas sesuai jadwal). Dengan demikian, pegawai yang memiliki *professional self-efficacy* tinggi cenderung lebih produktif, konsisten dalam menyelesaikan tanggung jawab, serta lebih efektif dalam mengelola waktu kerja, sehingga berdampak langsung pada peningkatan kinerja organisasi.

Indikator dengan nilai outer loading tertinggi pada variabel professional self-efficacy adalah keyakinan terhadap kemampuan diri. Artinya, semakin tinggi rasa percaya diri individu, semakin besar pengaruhnya terhadap peningkatan kualitas dan kuantitas kerja. Keyakinan ini menjadi faktor kunci yang mendorong kinerja optimal karena individu lebih berani menghadapi tantangan, mampu menyelesaikan tugas secara efektif, dan menghasilkan output yang lebih berkualitas.

Sebaliknya, indikator dengan nilai outer loading terendah adalah ketekunan. Pada variabel kinerja SDM, indikator terendah adalah ketepatan waktu. Hal ini menunjukkan bahwa ketekunan berperan penting dalam mendukung ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan. Individu yang tekun tidak mudah menyerah, konsisten, serta berkomitmen menyelesaikan tugas sesuai target waktu yang telah ditetapkan.

4.5.3. Pengaruh Dukungan rekan sekerja / *coworker support* terhadap *emotional stability*.

Hasil penelitian membuktikan bahwa Dukungan rekan sekerja / *coworker support* berpengaruh positif terhadap Emotional stability yang hasilnya juga diperkuat dari hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa dukungan dari rekan kerja memberikan dampak positif yang signifikan terhadap stabilitas emosional (Andini, 2023).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan rekan kerja (*coworker support*) berpengaruh positif terhadap stabilitas emosional

(*emotional stability*) sumber daya manusia di KPPBC TMP Tanjung Emas. Lingkungan kerja yang ditopang oleh dukungan sosial antarrekan terbukti menciptakan kondisi psikologis yang lebih seimbang bagi karyawan. Dukungan sosial tersebut diukur melalui empat indikator: (1) kolaborasi atau ketersediaan untuk saling membantu, yang mencerminkan semangat kebersamaan dalam menyelesaikan tugas; (2) toleransi terhadap kesalahan, yang menumbuhkan sikap saling memahami sekaligus mengurangi tekanan akibat kekeliruan kerja; (3) empati terhadap permasalahan rekan kerja, yang memperkuat ikatan emosional; dan (4) kesiapan berbagi pengalaman kerja, yang mendorong transfer pengetahuan antarindividu. Keempat indikator ini berkontribusi terhadap peningkatan stabilitas emosional yang tercermin dalam sikap optimis, ketenangan menghadapi tekanan, kemampuan bertoleransi, kemandirian dalam mengambil keputusan, serta kepedulian terhadap orang lain. Dengan demikian, dukungan sosial dari rekan kerja tidak hanya memperkuat hubungan interpersonal, tetapi juga menjadi mekanisme penting dalam membangun ketahanan psikologis.

Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa pada variabel dukungan sosial rekan kerja, indikator dengan nilai *outer loading* tertinggi adalah kolaborasi atau ketersediaan membantu. Pada variabel stabilitas emosional, indikator tertinggi adalah toleransi. Temuan ini menegaskan bahwa semakin tinggi tingkat kolaborasi, semakin besar pula kemampuan individu untuk bersikap toleran. Kolaborasi yang kuat bukan hanya meningkatkan efektivitas kerja, tetapi juga membangun sikap saling menghargai dan

menerima perbedaan, sehingga berfungsi sebagai fondasi bagi stabilitas emosional di tengah dinamika organisasi.

Sebaliknya, indikator dengan nilai *outer loading* terendah pada variabel dukungan sosial rekan kerja adalah kesiapan berbagi pengalaman kerja, sedangkan pada stabilitas emosional adalah kondisi tenang. Hasil ini menunjukkan bahwa kesediaan berbagi pengalaman dapat membantu individu menjadi lebih tenang dalam menghadapi tuntutan pekerjaan. Budaya berbagi pengalaman tidak hanya memperluas wawasan dan keterampilan, tetapi juga meningkatkan rasa percaya diri serta kemampuan mengendalikan tekanan. Pada akhirnya, hal ini mendukung terciptanya iklim kerja yang sehat dan produktif.

4.5.4. Pengaruh Dukungan rekan sekerja / *coworker support* terhadap Kinerja SDM

Hasil penelitian membuktikan bahwa Dukungan rekan sekerja / *coworker support* berpengaruh positif terhadap Kinerja SDM yang hasilnya juga diperkuat dari hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh interaksi yang signifikan dari dukungan emosional rekan kerja terhadap prestasi kerja (Baker & Kim, 2021).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan rekan kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja sumber daya manusia (SDM) di KPPBC TMP Tanjung Emas. Temuan ini menegaskan bahwa dukungan sosial di lingkungan kerja tidak hanya berperan sebagai faktor pendukung, tetapi juga mendorong terciptanya kinerja yang optimal.

Dukungan rekan kerja diukur melalui empat aspek utama: kesediaan berkolaborasi dan membantu, toleransi terhadap kesalahan, empati terhadap permasalahan rekan kerja, serta kesiapan berbagi pengalaman dan pengetahuan. Keempat aspek ini menciptakan suasana kerja yang harmonis, di mana setiap individu merasa dihargai, didukung, dan termotivasi untuk memberikan kontribusi terbaik.

Peningkatan kinerja SDM teridentifikasi melalui tiga indikator: kualitas hasil kerja, volume pekerjaan yang diselesaikan, dan ketepatan waktu penyelesaian tugas. Dukungan rekan kerja terbukti membantu karyawan menjaga standar kualitas, menyelesaikan beban kerja secara efektif, dan bekerja lebih disiplin sesuai target waktu. Dengan demikian, dukungan rekan kerja berperan penting dalam membangun lingkungan kerja yang produktif, kolaboratif, dan berorientasi pada kinerja unggul.

Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa indikator dengan *outer loading* tertinggi pada variabel dukungan sosial adalah kolaborasi atau kesediaan membantu. Hal ini mengindikasikan bahwa sikap saling mendukung dan kerja sama yang solid mampu meningkatkan kualitas sekaligus kuantitas hasil kerja. Kolaborasi yang baik membuat individu merasa terbantu dan lebih termotivasi, sehingga produktivitas meningkat secara signifikan.

Sebaliknya, indikator dengan *outer loading* terendah pada variabel dukungan sosial adalah kesiapan berbagi pengalaman, sementara pada variabel kinerja SDM adalah ketepatan waktu penyelesaian tugas. Temuan

ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kesediaan karyawan berbagi pengalaman dan praktik terbaik, semakin besar peluang pekerjaan diselesaikan tepat waktu. Dengan kata lain, berbagi pengalaman berfungsi sebagai transfer pengetahuan yang mempercepat penyelesaian tugas, mengurangi kesalahan, dan meningkatkan efisiensi kerja.

4.5.5. Pengaruh Dukungan *emotional stability* terhadap Kinerja SDM

Hasil penelitian membuktikan bahwa *emotional stability* berpengaruh positif terhadap Kinerja SDM yang hasilnya juga diperkuat dari hasil penelitian sebelumnya yaitu (Andini, 2023; Johnson et al., 2017; Wihler et al., 2017) menyatakan bahwa *emosional stability* memiliki pengaruh dalam peningkatan kinerja SDM.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa stabilitas emosi memiliki pengaruh positif terhadap kinerja sumber daya manusia di KPPBC TMP Tanjung Emas. Temuan ini menunjukkan bahwa individu dengan tingkat stabilitas emosi yang baik cenderung mampu bekerja lebih optimal dibandingkan mereka yang mudah dipengaruhi oleh kondisi emosional. Stabilitas emosi dalam penelitian ini diukur melalui beberapa indikator penting, antara lain sikap optimis, kemampuan untuk tetap tenang ketika menghadapi situasi sulit, toleransi terhadap perbedaan maupun tekanan kerja, kemandirian dalam mengambil keputusan, serta empati terhadap orang lain. Keseluruhan aspek ini secara bersama-sama membentuk kondisi

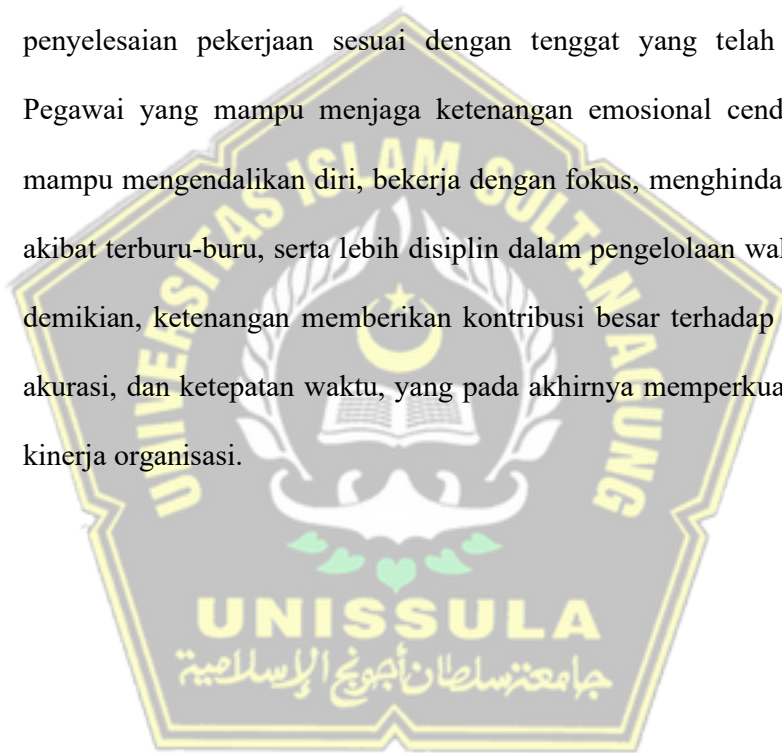
psikologis yang sehat dan konstruktif sehingga mendorong peningkatan produktivitas kerja.

Sementara itu, kinerja sumber daya manusia dalam penelitian ini tercermin melalui tiga indikator utama, yaitu kualitas hasil kerja, kuantitas pekerjaan yang dapat diselesaikan, dan ketepatan waktu dalam penyelesaian tugas. Artinya, pegawai yang mampu bersikap optimis, menjaga ketenangan, bersikap toleran, mandiri dalam bertindak, dan berempati terhadap sesama terbukti lebih mampu menghasilkan pekerjaan dengan mutu yang tinggi, menyelesaikan beban kerja lebih banyak, serta lebih konsisten dalam memenuhi tenggat waktu. Hal ini menegaskan bahwa stabilitas emosi tidak hanya bermanfaat bagi keseimbangan psikologis individu, tetapi juga memiliki pengaruh nyata terhadap efektivitas dan efisiensi kinerja pegawai. Dengan demikian, pengembangan aspek emosional dapat menjadi salah satu strategi penting yang mendukung pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

Lebih lanjut, analisis outer loading menunjukkan bahwa pada variabel stabilitas emosi, indikator dengan nilai tertinggi adalah toleransi. Sedangkan pada variabel kinerja SDM, nilai tertinggi terdapat pada indikator kualitas kerja dan kuantitas kerja. Hal ini memberikan pemahaman bahwa semakin tinggi tingkat toleransi seorang pegawai, semakin baik pula kualitas serta jumlah pekerjaan yang dapat dihasilkan. Kemampuan untuk menerima perbedaan, menghadapi tekanan, serta beradaptasi dengan

dinamika lingkungan kerja menjadi landasan penting bagi terciptanya produktivitas dan hasil kerja yang berkualitas.

Sebaliknya, indikator dengan nilai outer loading terendah pada variabel stabilitas emosi adalah ketenangan, sedangkan pada variabel kinerja SDM indikator dengan nilai terendah adalah ketepatan waktu. Hasil ini menunjukkan bahwa ketenangan berperan penting dalam mendukung penyelesaian pekerjaan sesuai dengan tenggat yang telah ditentukan. Pegawai yang mampu menjaga ketenangan emosional cenderung lebih mampu mengendalikan diri, bekerja dengan fokus, menghindari kesalahan akibat terburu-buru, serta lebih disiplin dalam pengelolaan waktu. Dengan demikian, ketenangan memberikan kontribusi besar terhadap keteraturan, akurasi, dan ketepatan waktu, yang pada akhirnya memperkuat efektivitas kinerja organisasi.



BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana peningkatan kinerja sumber daya manusia (SDM) di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean (KPPBC TMP) Tanjung Emas dapat dipengaruhi oleh faktor dukungan rekan kerja, professional self-efficacy, dan emotional stability. Berdasarkan hasil analisis, diperoleh beberapa temuan penting.

- 1) *Professional self-efficacy* terbukti berpengaruh positif terhadap stabilitas emosional SDM. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai yang memiliki keyakinan terhadap kemampuan diri, ketekunan dalam menyelesaikan tugas, kemampuan menghadapi hambatan, serta keterampilan memanfaatkan pengalaman hidup akan lebih mampu menjaga kestabilan emosinya.
- 2) *Professional self-efficacy* juga berpengaruh positif terhadap kinerja SDM. Artinya, keyakinan profesional yang kuat membuat pegawai lebih produktif dalam hal kualitas kerja, kuantitas pekerjaan yang diselesaikan, serta ketepatan waktu dalam penyelesaian tugas.
- 3) Dukungan rekan kerja memiliki pengaruh positif terhadap stabilitas emosional pegawai. Kolaborasi dan ketersediaan untuk membantu, toleransi terhadap kesalahan, empati terhadap permasalahan rekan, serta kesiapan untuk berbagi pengalaman kerja berkontribusi pada terciptanya sikap

optimis, ketenangan, toleransi, kemandirian, dan empati di kalangan pegawai.

- 4) Dukungan rekan kerja juga terbukti meningkatkan kinerja SDM. Artinya, budaya saling membantu, toleransi, empati, serta berbagi pengalaman secara nyata mendukung peningkatan mutu hasil kerja, produktivitas, dan kedisiplinan pegawai.
- 5) Stabilitas emosi berpengaruh positif terhadap kinerja SDM. Perilaku optimis, kemampuan menjaga ketenangan, sikap toleran, kemandirian, serta empati terbukti menjadi pemicu yang mendorong peningkatan kualitas kerja, volume pekerjaan, dan ketepatan penyelesaian tugas.

5.2. Implikasi Teoritis

Hasil penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi pengembangan teori dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait hubungan antara *professional self-efficacy*, dukungan sosial rekan kerja, stabilitas emosi, dan kinerja SDM.

1. Temuan bahwa *professional self-efficacy* berpengaruh positif terhadap stabilitas emosi memperkuat teori Bandura mengenai *self-efficacy*, yang menekankan bahwa keyakinan individu terhadap kemampuan dirinya akan memengaruhi cara mereka merespons tantangan dan tekanan. Penelitian ini menambahkan bukti empiris bahwa keyakinan profesional bukan hanya berdampak pada performa kerja, tetapi juga berperan sebagai fondasi psikologis yang mendukung kestabilan emosional individu.

2. Hubungan antara *professional self-efficacy* dan kinerja SDM menunjukkan bahwa keyakinan profesional memiliki kontribusi langsung terhadap pencapaian kualitas, kuantitas, serta ketepatan waktu dalam bekerja. Temuan ini memperkaya literatur yang mengaitkan *self-efficacy* dengan kinerja, dengan menekankan bahwa keyakinan diri pada konteks profesional mampu mendorong konsistensi, disiplin, dan produktivitas. Dengan demikian, penelitian ini memberikan dukungan teoretis bahwa peningkatan *self-efficacy* perlu dipandang sebagai strategi penting dalam manajemen kinerja.
3. Hasil yang menunjukkan adanya pengaruh positif dukungan sosial rekan kerja terhadap stabilitas emosi sejalan dengan teori *social support* dan *organizational behavior* yang menekankan pentingnya interaksi sosial dalam menciptakan keseimbangan psikologis. Penelitian ini menegaskan bahwa kolaborasi, kesediaan membantu, dan berbagi pengalaman bukan hanya faktor eksternal yang mendukung hubungan kerja, tetapi juga berfungsi sebagai mekanisme internalisasi nilai psikologis yang memperkuat kemampuan individu dalam menghadapi tekanan kerja.
4. Temuan mengenai pengaruh dukungan rekan kerja terhadap kinerja SDM memberikan penguatan bagi teori *resource-based view* (RBV), yang menempatkan sumber daya manusia dan hubungan antarindividu sebagai aset strategis organisasi. Dalam hal ini, dukungan sosial dari rekan kerja terbukti meningkatkan efektivitas kerja melalui peningkatan motivasi, efisiensi waktu, serta produktivitas tim.

5. Hasil penelitian yang menegaskan pengaruh positif stabilitas emosi terhadap kinerja SDM memberikan kontribusi bagi literatur psikologi kerja dengan memperkuat gagasan bahwa aspek afektif-emosional merupakan determinan penting kinerja. Stabilitas emosi, yang tercermin melalui ketenangan, optimisme, toleransi, kemandirian, dan empati, terbukti berperan sebagai mediator penting antara faktor psikologis dan capaian kinerja. Dengan demikian, penelitian ini membuka ruang pengembangan model teoretis yang lebih komprehensif mengenai keterkaitan aspek kognitif (*self-efficacy*), sosial (dukungan rekan kerja), afektif (stabilitas emosi), dan perilaku (kinerja).

5.3. Implikasi Praktis

Hasil penelitian memberikan sejumlah implikasi manajerial yang dapat dijadikan dasar dalam merumuskan strategi pengembangan sumber daya manusia di KPPBC TMP Tanjung Emas

1. Pada variabel *professional self-efficacy* ditemukan bahwa indikator dengan nilai tertinggi adalah keyakinan akan kemampuan diri, sementara indikator terendah adalah ketekunan. Kondisi ini menunjukkan bahwa organisasi perlu mempertahankan sekaligus memperkuat kepercayaan diri pegawai terhadap kapasitas yang dimilikinya, misalnya melalui program pengakuan kinerja, pemberian umpan balik positif, serta pelatihan berbasis kompetensi yang relevan dengan tugas mereka. Di sisi lain, aspek ketekunan perlu ditingkatkan dengan cara membangun budaya kerja yang menekankan disiplin, konsistensi,

dan daya juang dalam menghadapi tantangan. Manajemen dapat mengimplementasikan program mentoring, coaching, maupun sistem reward yang menghargai ketekunan dan kesabaran dalam menyelesaikan pekerjaan.

2. Pada variabel dukungan sosial rekan kerja, hasil pengukuran menunjukkan bahwa indikator tertinggi adalah kolaborasi atau ketersediaan untuk membantu, sedangkan indikator terendah adalah kesiapan untuk berbagi pengalaman kerja. Hal ini mengindikasikan bahwa budaya kerja sama dan saling membantu antarpegawai sudah cukup kuat, sehingga perlu dijaga melalui penguatan nilai-nilai kolaboratif, misalnya dengan proyek berbasis tim, forum diskusi lintas unit, atau kegiatan kerja sama rutin. Namun demikian, aspek berbagi pengalaman kerja perlu mendapat perhatian lebih. Manajemen dapat memfasilitasi program knowledge sharing, pelatihan internal, maupun komunitas praktik di mana pegawai senior dapat membagikan pengalaman dan praktik terbaik kepada rekan-rekan lain. Strategi ini tidak hanya meningkatkan kompetensi individu, tetapi juga memperkuat iklim belajar dalam organisasi.
3. Pada variabel stabilitas emosi, hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator tertinggi adalah toleransi, sementara indikator terendah adalah ketenangan. Hal ini berarti sikap toleran pegawai terhadap perbedaan maupun tekanan sudah cukup baik, sehingga manajemen perlu mempertahankan kondisi tersebut dengan menjaga iklim kerja yang inklusif dan harmonis. Akan tetapi, aspek ketenangan perlu ditingkatkan agar pegawai lebih mampu mengelola stres dan tekanan pekerjaan. Manajemen dapat mengembangkan program manajemen stres, konseling psikologis, serta pelatihan kecerdasan emosional yang

berfokus pada teknik relaksasi, mindfulness, atau pengendalian emosi dalam menghadapi beban kerja. Dengan demikian, pegawai dapat lebih tenang, terkontrol, dan fokus dalam menyelesaikan tanggung jawab mereka.

5.4. Limitasi Hasil Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam menginterpretasikan hasilnya.

1. Nilai koefisien determinasi (R-square) pada model yang mengukur pengaruh variabel emotional stability menunjukkan hasil yang relatif kecil. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel tersebut hanya mampu menjelaskan sebagian kecil variasi yang terjadi pada kinerja sumber daya manusia, sehingga masih terdapat faktor-faktor lain di luar model penelitian yang berpotensi memberikan pengaruh signifikan.
2. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala Likert 1 sampai 5 memiliki keterbatasan dalam menangkap kedalaman jawaban responden. Skala ini cenderung menghasilkan data yang bersifat subjektif dan bergantung pada persepsi individu, sehingga kemungkinan muncul bias persepsi tidak dapat dihindarkan sepenuhnya.
3. Jumlah responden dalam penelitian ini masih terbatas sehingga representasi data belum sepenuhnya menggambarkan kondisi populasi secara menyeluruh. Keterbatasan ini dapat memengaruhi generalisasi hasil penelitian, terutama jika diaplikasikan pada konteks organisasi yang lebih luas atau berbeda karakteristiknya.

4. Locus penelitian hanya dilakukan pada satu instansi, yaitu KPPBC TMP Tanjung Emas. Fokus lokasi yang sempit ini membatasi ruang lingkup generalisasi hasil penelitian, karena kondisi organisasi, budaya kerja, maupun lingkungan eksternal di instansi lain bisa saja berbeda dan memengaruhi hubungan antarvariabel penelitian secara berbeda pula.

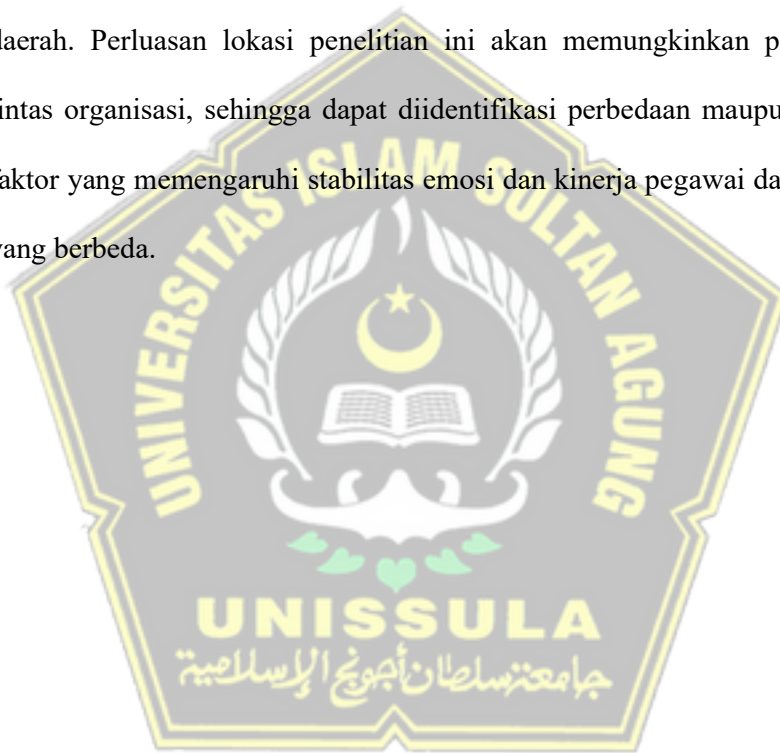
5.5. Agenda Penelitian Mendatang

Penelitian yang akan datang diharapkan dapat mengatasi keterbatasan yang ada dalam studi ini serta memperkaya pemahaman mengenai hubungan antara *professional self-efficacy*, dukungan sosial rekan kerja, stabilitas emosi, dan kinerja sumber daya manusia.

1. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi berpengaruh, seperti motivasi kerja, kepuasan kerja, iklim organisasi, maupun kepemimpinan. Penambahan variabel tersebut diharapkan mampu memperluas model konseptual sehingga dapat menjelaskan variasi kinerja SDM secara lebih komprehensif.
2. Penggunaan instrumen kuesioner dengan skala Likert 1 sampai 5 dapat dilengkapi dengan metode pengumpulan data lain yang lebih beragam, misalnya wawancara mendalam, focus group discussion (FGD), atau observasi langsung. Pendekatan triangulasi ini akan memberikan data yang lebih kaya, mendalam, dan mampu mengurangi bias subjektivitas responden.
3. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat melibatkan jumlah responden yang lebih besar dan beragam, sehingga hasil penelitian lebih representatif dan dapat

digeneralisasikan secara lebih luas. Keterlibatan responden dari berbagai jabatan, tingkat pengalaman, maupun unit kerja juga akan memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja SDM.

4. Locus penelitian perlu diperluas dengan melibatkan lebih dari satu instansi atau organisasi, baik dalam lingkup pemerintah maupun swasta, serta di berbagai daerah. Perluasan lokasi penelitian ini akan memungkinkan perbandingan lintas organisasi, sehingga dapat diidentifikasi perbedaan maupun kesamaan faktor yang memengaruhi stabilitas emosi dan kinerja pegawai dalam konteks yang berbeda.



Daftar Pustaka

- A Orgambidez, Y Borrego, & O Vasquez Aguado. (2014). Self-efficacy and organizational commitment among Spanish nurses: the role of work engagement. *International Nursing Review*, 61(2), 171–178. <https://doi.org/10.1111/inr.12083>
- Al Sabei, S. D., AbuAlRub, R., Labrague, L. J., Ali Burney, I., & Al-Rawajfah, O. (2021). The impact of perceived nurses' work environment, teamness, and staffing levels on nurse-reported adverse patient events in Oman. *Nursing Forum*, 56(4), 897–904. <https://doi.org/10.1111/nuf.12639>
- Alessandri, G., Perinelli, E., De Longis, E., Schaufeli, W. B., Theodorou, A., Borgogni, L., Caprara, G. V., & Cinque, L. (2018). Job burnout: The contribution of emotional stability and emotional self-efficacy beliefs. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 91(4), 823–851. <https://doi.org/10.1111/joop.12225>
- Andini, L. D. (2023). PENGARUH SELF EFFICACY, EMOTIONAL STABILITY, DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP JOB PERFORMANCE (Studi Kasus Pada Perawat Puskesmas Bringin Kabupaten Ngawi). *Seminar Inovasi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi (SIMBA) 5 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Madiun*.
- Anggraeni, D. E., Irawan, E., Iklima, N., Liliandari, A., Adhirajasa, U., Sanjaya, R., Adhirajasa, U., Sanjaya, R., Adhirajasa, U., Sanjaya, R., Adhirajasa, U., & Sanjaya, R. (2021). *PADA PERAWAT RUANG ISOLASI KHUSUS (RIK) RSUD KOTA BANDUNG DI MASA*. 9(2), 253–262.
- Arifin, Z., Marzuki Husein, N., Jihadi, M., Prima Rini, H., Prasada, D., & Wijoyo, H. (2021). The Role Of Employees Engagement And Self-Efficacy On Employee Performance: An Empirical Study On Palm Oil Company. In *Volatiles & Essent. Oils* (Vol. 8, Issue 4).
- Bajaj, B., Gupta, R., & Sengupta, S. (2018). Emotional Stability and Self-Esteem as Mediators Between Mindfulness and Happiness. *Journal of Happiness Studies*. <https://doi.org/doi:10.1007/s10902-018-0046-4>
- Baker, M. A., & Kim, K. (2021). Becoming cynical and depersonalized: how incivility, co-worker support and service rules affect employee job performance. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 33(12), 4483–4504. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-01-2021-0105>
- Bandura, A. (1978). Reflections on self-efficacy. *Advances in Behaviour Research and Therapy*, 1, 237–269.

- Bandura, A. (1997). REFLECTIONS ON SELF-EFFICACY. *Adv. Behuv. Res. Ther, 1*, 237–269.
- Bandura, A. (2021a). Self-efficacy conception of anxiety. In *Routledge Library Editions: Anxiety* (pp. 89–110). Taylor and Francis. <https://doi.org/10.1080/10615808808248222>
- Bandura, A. (2021b). Self-efficacy conception of anxiety. In *Routledge Library Editions: Anxiety* (pp. 89–110). Taylor and Francis. <https://doi.org/10.1080/10615808808248222>
- Budiyono, R., Novandalina, A., Semarang, S., Menoreh, J., Raya, U., 11 Semarang, N., & Com, A. N. (2022). *DUKUNGAN KERJA (COWORKER SUPPORT) DAN SELF EFFICACY TERHADAP EMOTIONAL STABILITY DAN KINERJA*. 14. <https://doi.org/10.33747>
- Caprara, G., Vecchione, M., Barbaranelli, C., & Alessandri, G. (2013). Emotional stability and affective self-regulatory efficacy beliefs: Proofs of integration between trait theory and social cognitive theory. *European Journal of Personality*, 27(2), 145–154. <https://doi.org/10.1002/per.1847>
- Chegini, Z., Janati, A., Asghari-Jafarabadi, M., & Khosravizadeh, O. (2019). Organizational commitment, job satisfaction, organizational justice and self-efficacy among nurses. *Nursing Practice Today*, 6(2), 86–93. <http://npt.tums.ac.ir>
- Chiang, Y. Te, Fang, W. T., Kaplan, U., & Ng, E. (2019). Locus of control: The mediation effect between emotional stability and pro-environmental behavior. *Sustainability (Switzerland)*, 11(3). <https://doi.org/10.3390/su11030820>
- Cohrdes, C., & Mauz, E. (2020). Self-Efficacy and Emotional Stability Buffer Negative Effects of Adverse Childhood Experiences on Young Adult Health-Related Quality of Life. *Journal of Adolescent Health*, 67(1), 93–100. <https://doi.org/10.1016/j.jadohealth.2020.01.005>
- Davis, M. S. (2012). Trait Theory. *The Concise Dictionary of Crime and Justice*, 1–2. <https://doi.org/10.4135/9781452229300.n1896>
- Dessler, G. (2012). *Human Resource Management*. (2nd ed., Vol. 2). John Willey and Sons.
- Flammer, A. (2015). Self-Efficacy. In *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences: Second Edition* (pp. 504–508). Elsevier Inc. <https://doi.org/10.1016/B978-0-08-097086-8.25033-2>
- Ghozali. (2018). *Metode penelitian*. 35–47.

- Hair, J. F. (2021). Next-generation prediction metrics for composite-based PLS-SEM. *Industrial Management and Data Systems*, 121(1), 5–11. <https://doi.org/10.1108/IMDS-08-2020-0505>
- Hair, J. F., Howard, M. C., & Nitzl, C. (2020). Assessing measurement model quality in PLS-SEM using confirmatory composite analysis. *Journal of Business Research*, 109, 101–110. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.11.069>
- Hallak, R., Assaker, G., & Lee, C. (2015). Tourism Entrepreneurship Performance: The Effects of Place Identity, Self-Efficacy, and Gender. *Journal of Travel Research*, 54(1), 36–51. <https://doi.org/10.1177/0047287513513170>
- Heryani, T. (n.d.). *ANALISIS PENGARUH PENERAPAN CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY(DIVERSITY & EMPLOYEE SUPPORT) TERHADAP KINERJA KARYAWAN (STUDI KASUS PT. BATU RONA ADIMULYA)*.
- Hidayani, S. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 2008(Apr-2016), 1–86.
- Hsu, D. K., Burmeister-Lamp, K., Simmons, S. A., Foo, M.-D., Hong, M. C., & Pipes, J. D. (2019). “I KNOW I CAN, BUT I DON’T FIT”: PERCEIVED FIT, SELF-EFFICACY, AND ENTREPRENEURIAL INTENTION. *Journal of Business Venturing*, 34(2), 311–326.
- Huang, C. (2016). Achievement goals and self-efficacy: A meta-analysis. *Educational Research Review*, 19, 119–137. <https://doi.org/10.1016/j.edurev.2016.07.002>
- Johnson, L. U., Rogers, A., Stewart, R., David, E. M., & Witt, L. A. (2017). Effects of Politics, Emotional Stability, and LMX on Job Dedication. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 24(1), 121–130. <https://doi.org/10.1177/1548051816656004>
- Khalil, M., Khan, M. A., Zubair, S. S., Saleem, H., & Tahir, S. N. (2021). Entrepreneurial self-efficacy and small business performance in Pakistan. *Management Science Letters*, 1715–1724. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2021.2.011>
- Lambert, E. G., Minor, K. I., Wells, J. B., & Hogan, N. L. (2016). Social support’s relationship to correctional staff job stress, job involvement, job satisfaction, and organizational commitment. *Social Science Journal*, 53(1), 22–32. <https://doi.org/10.1016/j.soscij.2015.10.001>
- Liao, C., Qin, Y., He, Y., & Guo, Y. (2015). The Nurse-Nurse Collaboration Behavior Scale: Development and psychometric testing. *International Journal of Nursing Sciences*, 2(4), 334–339. <https://doi.org/10.1016/j.ijnss.2015.10.005>

- Lin, S., Döngül, E. S., Uygun, S. V., Öztürk, M. B., Huy, D. T. N., & Tuan, P. Van. (2022). Exploring the Relationship between Abusive Management, Self-Efficacy and Organizational Performance in the Context of Human–Machine Interaction Technology and Artificial Intelligence with the Effect of Ergonomics. *Sustainability (Switzerland)*, 14(4). <https://doi.org/10.3390/su14041949>
- Lin, X., Li, X., Liu, Q., Shao, S., & Xiang, W. (2021). Big Five Personality Model-based study of death coping self-efficacy in clinical nurses: A cross-sectional survey. In *PLoS ONE* (Vol. 16, Issue 5 May). Public Library of Science. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0252430>
- Liu, Y., & Aungsuroch, Y. (2019). Work stress, perceived social support, self-efficacy and burnout among Chinese registered nurses. *Journal of Nursing Management*, 27(7), 1445–1453. <https://doi.org/10.1111/jonm.12828>
- Lyons, P., & Bandura, R. (2019). Self-efficacy: core of employee success. *Development and Learning in Organizations*, 33(3), 9–12. <https://doi.org/10.1108/DLO-04-2018-0045>
- Mathis, R., & John H. Jackson. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (immy Sadeli & Bayu. Prawira Hie, Eds.; 1st ed., Vol. 1). alamba Empat.
- Mouloud, K., & El-Kadder, B. A. (2016). Self-efficacy, Achievement motivation and Anxiety of Elite Athletes. *IOSR Journal of Sports and Physical Education*, 03(04), 45–48. <https://doi.org/10.9790/6737-03044548>
- Otonari, J., Nagano, J., Morita, M., Budhathoki, S., Tashiro, N., Toyomura, K., Kono, S., Imai, K., Ohnaka, K., & Takayanagi, R. (2012). Neuroticism and extraversion personality traits, health behaviours, and subjective well-being: The Fukuoka Study (Japan). *Quality of Life Research*, 21(10), 1847–1855. <https://doi.org/10.1007/s11136-011-0098-y>
- Pakpour, V., Ghafourifard, M., & Salimi, S. (2019). Iranian Nurses' Attitudes Toward Nurse-Physician Collaboration and its Relationship with Job Satisfaction. *Journal of Caring Sciences*, 8(2), 111–116. <https://doi.org/10.15171/jcs.2019.016>
- Panaccio, A., & Vandenberghe, C. (2009). Perceived organizational support, organizational commitment and psychological well-being: A longitudinal study. *Journal of Vocational Behavior*, 75(2), 224–236. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2009.06.002>

- Pelin, I. I., & Osoian, C. (2021). Co-Workers Support and Job Performance. *Studia Universitatis Babes-Bolyai Oeconomica*, 66(2), 74–86. <https://doi.org/10.2478/subboec-2021-0010>
- Rahman Yudi Ardian. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Tsaqofah: Jurnal Pendidikan Islam*, 4(2).
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698–714. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.4.698>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational behavior*. Pearson education limited.
- Robert Kreitner, & Charlene Cassidy. (2012). *Management*. (Vol. 12). Cengage Learning.
- Rousseau, D. M. (2010). The individual–organization relationship: The psychological contract. *APA Handbook of Industrial and Organizational Psychology, Vol 3: Maintaining, Expanding, and Contracting the Organization.*, 3, 191–220. <https://doi.org/10.1037/12171-005>
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Shahzad, K., Javed, Y., Khan, S. A., Iqbal, A., Hussain, I., & Jaweed, M. V. (2023). Relationship between IT Self-Efficacy and Personal Knowledge and Information Management for Sustainable Lifelong Learning and Organizational Performance: A Systematic Review from 2000 to 2022. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 15, Issue 1). MDPI. <https://doi.org/10.3390/su15010005>
- Siddiqui, S., Thomas, M., & Soomro, N. N. (2020). Technology integration in education: Source of intrinsic motivation, self-efficacy and performance. *Journal of E-Learning and Knowledge Society*, 16(1), 11–22. <https://doi.org/10.20368/1971-8829/1135188>
- Singh, B., Selvarajan, T. T., & Solansky, S. T. (2019). Coworker influence on employee performance: a conservation of resources perspective. *Journal of Managerial Psychology*, 34(8), 587–600. <https://doi.org/10.1108/JMP-09-2018-0392>
- Sui, W., Gong, X., & Zhuang, Y. (2021). The mediating role of regulatory emotional self-efficacy on negative emotions during the COVID-19 pandemic: A cross-sectional study. *International Journal of Mental Health Nursing*, 30(3), 759–771. <https://doi.org/10.1111/inm.12830>
- Tews, M. J., Michel, J. W., & Stafford, K. (2019). Abusive Coworker Treatment, Coworker Support, and Employee Turnover. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 26(4), 413–423. <https://doi.org/10.1177/1548051818781812>

- Trautner, M., & Schwinger, M. (2020). Integrating the concepts self-efficacy and motivation regulation: How do self-efficacy beliefs for motivation regulation influence self-regulatory success? *Learning and Individual Differences*, 80(November 2019). <https://doi.org/10.1016/j.lindif.2020.101890>
- Tuija Ylitörmänen. (2021). NURSE-NURSE COLLABORATION AND JOB SATISFACTION-A MIXED METHOD STUDY OF FINNISH AND NORWEGIAN NURSES' PERCEPTIONS [Dissertation in Health Sciences]. In *Dissertations in Health Sciences* 31656326_Kannet_UEF_Vaitoskirja_NO_617_Tuija_Ylitormanen_50kpl_Terveyst.Indd (Vol. 1). University of Eastern Finland,.
- Umihastanti, D., & Frianto, A. (2022). PENGARUH DUKUNGAN ORGANISASI DAN EMPLOYEE ENGAGEMENT TERHADAP KINERJA PEGAWAI BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(1), 2019–2233.
- Vance, D. L. (2016). THE RELATIONSHIP BETWEEN PARTICIPATIVE LEADERSHIP STYLE AND EMPLOYEE SATISFACTION WITH POSSIBLE MODERATORS OF EMOTIONAL STABILITY (NEUROTICISM) AND YEARS OF EXPERIENCE. *ProQuest LLC*, 1(1), 1–20. <https://doi.org/10.1123/tsp.3.1.1>
- Wang, Z., Guan, C., Cui, T., Cai, S., & Liu, D. (2021). Servant Leadership, Team Reflexivity, Coworker Support Climate, and Employee Creativity: A Multilevel Perspective. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 28(4), 465–478. <https://doi.org/10.1177/15480518211010769>
- Wihler, A., Meurs, J. A., Momm, T. D., John, J., & Blickle, G. (2017). Conscientiousness, extraversion, and field sales performance: Combining narrow personality, social skill, emotional stability, and nonlinearity. *Personality and Individual Differences*, 104, 291–296. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2016.07.045>
- Wright, S. L., Kacmarski, J. A., Firsick, D. M., Jenkins-Guarnieri, M. A., & Kimm, A. J. (2020). Family Influences on College Students' Anticipated Work-Family Conflict, Social Self-Efficacy, and Self-Esteem. *Career Development Quarterly*, 68(2), 112–128. <https://doi.org/10.1002/cdq.12217>
- Wu, Y., Lian, K., Hong, P., Liu, S., Lin, R. M., & Lian, R. (2019). Teachers' emotional intelligence and self-efficacy: Mediating role of teaching performance. *Social Behavior and Personality*, 47(3). <https://doi.org/10.2224/sbp.7869>
- Yoo, S. Y., & Cho, H. (2020). Exploring the influences of nurses' partnership with parents, attitude to families' importance in nursing care, and professional self-efficacy on

quality of pediatric nursing care: A path model. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(15), 1–13.
<https://doi.org/10.3390/ijerph17155452>

Zeytinoglu, I. U., Denton, M., Davies, S., Baumann, A., Blythe, J., & Boos, L. (2007). Deteriorated external work environment, heavy workload and nurses' job satisfaction and turnover intention. *Canadian Public Policy*, 33(SUPPL.).
<https://doi.org/10.3138/0560-6GV2-G326-76PT>

Zulkosky, K. (2009). Self-Efficacy: A Concept Analysis. *Journal Compilation*, 44(2), 93–103.

