

The Effect of Work Conflict, Work Environment and Work Load on Work Stress (Study of Ship Crew (ABK) Patrol of Indonesian Maritime Security Agency Central Maritime Zone)

Wahyuddin Makka¹, Willem J. F. A Tumbuan², Agus Supandi Soegoto²

¹Postgraduate Student of Management Program, Faculty of Economics and Business, Sam Ratulangi University Manado, Indonesia

²Departement of Management Program, Faculty of Economics and Business, Sam Ratulangi University Manado, Indonesia

Abstract: Based on the background and studies and problems that have been formulated, the aim of the research is to know the effect of Work Conflict, Work Environment and Workload simultaneously on the Work Stress of the Bakamla Patrol Crew for the Central Maritime Zone, to find out the effect of Work Conflict on Work Stress on the Bakamla Patrol Crew. The Central Maritime Zone, knowing the effect of the Work Environment on Work Stress on the Bakamla Patrol Crew for the Central Maritime Zone and knowing the effect of Workload on Work Stress on the Bakamla Patrol Crew for the Central Maritime Zone. Based on table 5.7, it can be seen that the Work Conflict has a positive and significant effect on the Work Stress of the Bakamla Patrol Crew for the Central Maritime Zone. As the rule of significance testing, if the probability value is $0.05 \leq \text{Sig}$, then H_0 is accepted and H_a is rejected which means it is not significant, and if the probability value is $0.05 \geq \text{Sig}$, then H_0 is rejected and H_a is accepted which means it is significant.

From the results of data analysis, it is known that the significance value for the probability of t value or the significance of Work Conflict (X1) on work stress (Y) is 0.001 or less than 0.05, meaning that it can be concluded that the hypothesis (H_{01}) is accepted or it means that there is a positive influence. The Work Environment variable as shown in the data in table 5.7 shows that the work environment has a positive and significant effect on the work stress of the Bakamla Patrol crew for the Central Maritime Zone. This is based on the rule of significance testing if the probability value is $0.05 \leq \text{Sig}$, then H_0 is accepted and H_a is rejected, meaning that the effect is not significant, and if the probability value is $0.05 \geq \text{Sig}$, then H_0 is rejected and H_a is accepted, meaning that the effect is significant. From the results of data analysis, it is known that the significance value for the probability of the t value or the significance of the Work Environment (X2) on Work Stress (Y) is 0.004 or less than 0.05. This condition can conclude that the hypothesis (H_{02}) is accepted or it means that there is a positive influence.

The workload variable is known to have a positive and significant effect on the work stress of the Bakamla Patrol Crew for the Central Maritime Zone. This is evident from the results of the significance test if the probability value is $0.05 \leq \text{Sig}$, then H_0 is accepted and H_a is rejected which means it is not significant and if the probability value is $0.05 \geq \text{Sig}$, then H_0 is rejected and H_a is

accepted which means it is significant. From the results of data analysis, it is known that the significance value for the probability of the t value or the significance of Workload (X3) on Work Stress (Y) is 0.003 or less than 0.05, it can be said or concluded that the hypothesis (Ha3) is accepted or it means that there is an influence. Simultaneous analysis of Work Conflict, Work Environment, and Workload is known to have a positive and significant effect on the work stress of the Bakamla Patrol Crew for the Central Maritime Zone.

Key words: Work Conflict, Work Environment, Workload, Work Stress

PENDAHULUAN

Alur Laut Kepulauan Indonesia (ALKI) adalah Alur laut yang ditetapkan sebagai alur untuk pelaksanaan Hak Lintas Alur Laut Kepulauan berdasarkan konvensi hukum laut internasional. Alur ini merupakan alur untuk pelayaran dan penerbangan yang dapat dimanfaatkan oleh kapal atau pesawat udara asing diatas laut tersebut untuk dilaksanakan pelayaran dan penerbangan damai dengan cara normal. Berikut merupakan pembagian Alur Laut Kepulauan Indonesia:

1. ALKI I melintasi Laut Cina Selatan, Selat Karimata, Laut Jawa, Selat Sunda.
2. ALKI II melintasi Laut Sulawesi, Selat Makassar, Laut Flores, Selat Lombok.
3. ALKI III Melintas Samudera Pasifik, Laut Maluku, Laut Seram, Laut Banda, Selat Ombai dan Laut Sawu.

Wilayah laut negara Indonesia yang sangat luas tersebut juga menyimpan sumber daya alam yang sangat luar biasa besar, baik sumber daya hayati maupun non-hayati. Akan tetapi selain potensi tersebut, dengan panjang pantai dan wilayah laut yang luas tersebut sekaligus berpotensi mengundang ancaman yang luar biasa besar pula dari aspek pertahanan dan keamanan nasional, baik secara geopolitik maupun kegiatan sosial ekonomi, pemanfaatan ruang pesisir dan laut. Dalam memanfaatkan potensi sumber daya alam secara optimal dan meredam potensi ancaman, maka diperlukan sistem pengawasan keamanan laut yang terintegrasi. Sistem dan pengamanan yang terintegrasi ini merupakan tugas Badan Keamanan Laut (Bakamla) yang turut disuport oleh stakeholders seperti TNI (Tentara Nasional Indonesia) Angkatan Laut, KKP kem, Bea Cukai, Dit Pol Air untuk mengelola dan mengamankan jalur di wilayah perairan Indonesia, pada ALKI, yang dilewati kapal dan pesawat udara asing ini. Bakamla merupakan sebuah instansi non-kementerian yang bertugas menjadi pilar utama dalam mengawasi dan menjaga area batas laut Republik Indonesia. Proses pengayoman akan wilayah Indonesia ini dimotori oleh pengoperasian kapal-kapal baik kapal patroli maupun kapal-kapal yang berstandar militer yang dilengkapi alat utama sistem senjata. Dibalik semua peralatan yang secara rutin beroperasi di laut Indonesia, terdapat personil yang disebut Anak Buah Kapal (ABK) yang mengoperasikan seluruh kapal milik Bakamla. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam organisasi, karena kualitas organisasi sendiri sangat tergantung pada kualitas sumber daya manusia sebagai Pegawai dan pelaku layanan dalam suatu organisasi. Dalam hal ini, ABK merupakan faktor penentu keberhasilan operasi-operasi seperti patroli yang dilakukan Bakamla. ABK merupakan sumber daya tumpuan dari instansi dan diharapkan memiliki kompetensi khusus, mentalitas yang baik, ketahanan fisik dan pengetahuan teknis yang baik akan pengoperasian kapal serta kecakapan militer dalam rutinitasnya. Dalam istilah laik laut, faktor sumber daya manusia yang menanganinya tidak dapat diabaikan yaitu awak kapal itu sendiri. Untuk itu keahlian, kecakapan, profesionalisme dan kedisiplinan dari awak kapal sangat dituntut dalam mengoperasikan kapal dengan baik. Dalam

menjalankan tugas dan kewajiban, para ABK disugahi lingkungan kerja yang keras, dan beresiko. Pada ABK harus berkuat dengan masalah teknis kapal, seperti permesinan, kelistrikan dan sumber tenaga agar kapal tetap dalam kondisi layak berlayar. Kondisi ini dialami selama berbulan-bulan tanpa hentinya sebelum para ABK bisa pulang dan rolling personil dilakukan. Di tengah kondisi kerja yang berat, keras dan monoton, terdapat konflik-konflik dan perbedaan pendapat serta perasaan jenuh yang bisa mengakibatkan para personil ABK mengalami fluktuasi emosi, ketidaknyamanan serta stress. Mengingat hal ini, sebelumnya, peneliti telah melakukan wawancara terhadap 25 personil dan 4 perwira yang mengawasi jalannya pekerjaan ABK untuk mendapatkan keterangan akan keluhan-keluhan mengenai stress dalam pekerjaan. 70% dari responden yang diwawancarai menyatakan bahwa mereka mengalami ketidaknyamanan dan stress dalam bertugas yang membuat mereka mengalami perasaan cemas, tertekan dan tidak bisa menyelesaikan tugas dengan baik. Hal inilah yang memicu peneliti untuk melakukan penelitian mengenai apa yang menyebabkan perasaan terganggu secara psikis diantara ABK Patroli Bakamla Zona Maritim Tengah. Dalam menjalankan tugasnya, para ABK seringkali mengalami tekanan dan konflik dari berbagai sisi, baik dari atasan, rekanan, kecemasan akan resiko keselamatan, resiko keamanan, beban moril dan kemanusiaan, serta yang paling klasik untuk seorang ABK yaitu masalah konflik pekerjaan-keluarga. Dalam studi Wijayani (2008) yang membahas tentang studi deskriptif untuk penanggulangan stress pada ABK di kapal milik TNI Angkatan Laut, yang notabene deskripsi pekerjaan serta system kerja yang memiliki kemiripan dengan ABK Bakamla, dimana mereka saling berintegrasi dalam pengamanan wilayah maritim Republik Indonesia, mengungkapkan bahwa *stress* kerja yang dialami dan disebabkan oleh konflik di atas kapal dan konflik kepentingan dengan keluarga. Dalam studinya, stress kerja pada ABK juga dipengaruhi oleh beban kerja yang sangat berat, beresiko dan monoton, dan pada waktu tertentu beban kerja sangat rendah yang membuat mereka merasa bosan dan frustrasi. Studi Nirmawati (2010) pada ABK patroli Polisi Perairan, mengungkapkan bahwa gejala hipertensi dan stress pada ABK dipengaruhi oleh lingkungan kerja yang keras. ABK pada studinya, mengalami lingkungan kerja yang keras seperti bisungnya suara mesin kapal, ruang gerak yang sempit untuk para ABK dan suhu udara yang panas di kabin mesin. Suasana lingkungan kerja ini dialami mereka selama berbulan-bulan lamanya. Maka dari itu, peneliti juga berkesimpulan bahwa lingkungan kerja fisik dapat menyebabkan stress pada ABK. Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah diatas, maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul “Pengaruh Konflik Kerja, Lingkungan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Stres Kerja (Studi Pada ABK Patroli Bakamla Zona Maritim Tengah).

Sumber Daya Manusia (SDM) sering disepadankan dengan istilah manajemen personalia, manajemen sumber daya insani, manajemen kepegawaian, manajemen perburuhan, manajemen tenaga kerja, administrasi personil, administrasi kepegawaian, dan berbagai istilah lainnya (Suwatno dan Priansa. 2014).

Sedangkan menurut Rivai (2009) Manajemen SDM merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. Proses ini terdapat dalam fungsi/bidang produksi, pemasaran, keuangan, maupun kepegawaian. Karena SDM dianggap semakin penting perannya dalam pencapaian tujuan perusahaan, maka berbagai pengalaman dan hasil penelitian dalam bidang SDM dikumpulkan secara sistematis disebut manajemen sumber daya manusia.

Pada dasarnya, konflik terjadi bila dalam suatu peristiwa terdapat dua atau lebih pendapat atau tindakan yang dipertimbangkan. Konflik tidak harus berarti berseteru, meski situasi ini dapat menjadi bagian dari situasi konflik (Pickering, 2005:1).

Sekalipun dinyatakan sulit untuk merumuskan konflik, dalam kenyataan dapat dijumpai gejala dalam aneka macam ‘*setting*’ yang berbeda, intisari Konflik berkaitan dengan persoalan

ketidaksesuaian pendapat, kontradiksi, atau ketidakselarasan. Maka konflik dirumuskan sebagai sesuatu situasi, dimana terdapat tujuan-tujuan, kognisi-kognisi atau emosi-emosi yang tidak sesuai satu sama lain, pada diri individu – individu atau antara individu-individu yang kemudian menyebabkan timbulnya pertentangan atau interaksi yang bersifat antagonistik (Winardi, 2007:385).

Konflik menurut Robbins (2008:173) adalah sebuah proses yang dimulai ketika satu pihak memiliki persepsi bahwa pihak lain telah mempengaruhi secara negatif, atau akan mempengaruhi secara negatif, sesuatu yang menjadi kepedulian atau kepentingan pihak pertama.

Dari proses konflik yang telah diuraikan di atas, dapat diketahui bahwa faktor-faktor yang menyebabkan timbulnya konflik dalam perusahaan dapat dikelompokkan dalam tiga hal yang utama, yaitu:

- 1) Komunikasi: yaitu segala sesuatu yang berkaitan dengan perpindahan dan pemahaman ‘makna’ dari satu orang ke orang lain. Hanya dengan komunikasi segala informasi dan/ atau gagasan dapat disampaikan kepada pihak lain. Komunikasi yang tidak efektif akan berpotensi menimbulkan konflik.
- 2) Struktur: adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang aktivitas atau operasional kerja dari suatu perusahaan/organisasi itu dalam mencapai sasaran atau tujuan, secara struktural yang tercipta. Adanya sesuatu yang mengganggu terlaksananya aktivitas secara sistemik akan menimbulkan konflik secara struktural.
- 3) Pribadi: yaitu hal-hal yang ada pada diri pribadi orang per orang, seperti kepribadian, norma-norma yang dianut, kebiasaan hidup atau budaya. Bila orang saling berhubungan atau berinteraksi dapat berpotensi menimbulkan konflik.

Penelitian WIjayani (2008) menerangkan bahwa konflik-konflik yang dialami oleh para Anak Buah Kapal (ABK) terfokus pada konflik pribadi (dengan keluarga dirumah) dan konflik perbedaan pendapat atau perselisihan dengan rekan sesama personil kapal. Konflik pribadi dan antar rekanan inilah yang menjadi tolak ukur pengukuran konflik kerja pada ABK Bakamla Zona Maritim Tengah. Para ABK juga seringkali mengalami permasalahan Ketidakcocokan dengan pekerjaan dan juga Perbedaan antara tuntutan dan sumber daya yang ada untuk melaksanakan tugas dan kewajiban.

Lingkungan kerja ABK Bakamla dikenal dengan lingkungan kerja yang cukup fisik dan keras. Dalam rutinitas kerjanya, para ABK berada di dalam kapal dan sewaktu-waktu bisa berhadapan dengan ancaman dari luar (teroris, perompak atau konflik bersenjata dengan negara lain).

Selama berbulan-bulan lamanya, ABK terpapar suara bising dari mesin kapal yang memekakkan telinga. Suara bising ini juga dialami bersamaan dengan suhu panas dari ruang mesin kapal dan suhu udara ditengah laut ketika beroperasi (Nirmawati, 2010). ABK juga menghadapi ruang gerak yang cukup terbatas dalam bertugas.

Everly et.al (dalam Munandar, 2001) mengatakan bahwa beban kerja adalah keadaan dimana pekerja dihadapkan pada tugas yang harus diselesaikan pada waktu tertentu. Kategori lain dari beban kerja adalah kombinasi dari beban kerja kuantitatif dan kualitatif. Beban kerja secara kuantitatif yaitu timbul karena tugas –tugas terlalu banyak atau sedikit, sedangkan beban kerja kualitatif jika pekerja merasa tidak mampu melakukan tugas atau tugas tidak menggunakan ketrampilan atau potensi dari pekerja. Beban kerja fisik atau mental yang harus melakukan terlalu banyak hal, merupakan kemungkinan sumber stress pekerjaan. Kesimpulan beban kerja adalah kemampuan tubuh untuk menerima pekerjaan dapat berupa beban fisik dan beban mental.

Stres kerja adalah suatu bentuk tanggapan seseorang, baik fisik maupun mental terhadap suatu

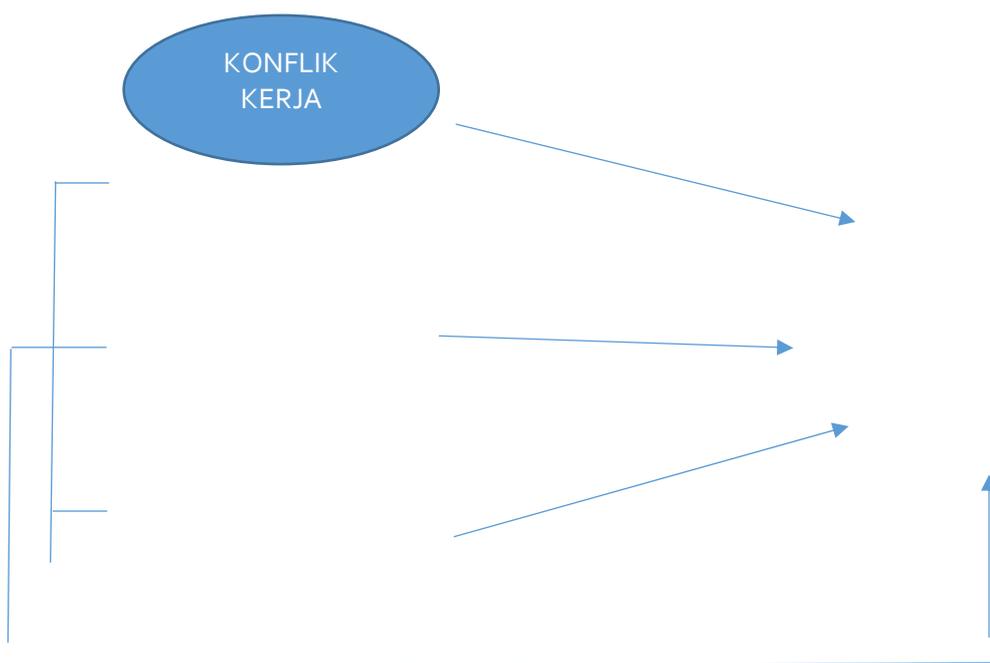
perubahan lingkungannya yang dirasakan mengganggu dan mengakibatkan dirinya terancam Anoraga (2001: 108).

Mangkunegara (2005) menyatakan bahwa stres kerja adalah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami Pegawai dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini dapat menimbulkan emosi tidak stabi perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat dan mengalami gangguan pencernaan

Menurut Mangkunegara (2005:157) berpendapat bahwa penyebab stres kerja, antara lain beban kerja yang dirasakan terlalu berat, waktu kerja yang mendesak, kualitas pengawasan yang rendah, iklim kerja yang tidak sehat, otoritas kerja yang tidak memadai yang berhubungan dengan tanggung jawab, konflik kerja, perbedaan nilai antar Pegawai dengan pimpinan yang frustrasi dalam kerja.

Di bawah ini merupakan kerangka konsep yang akan digunakan dalam penelitian ini. Kerangka konsep berisikan hubungan antar variabel, yakni variabel-variabel independen (X1, X2, dan X3) dan variabel dependen (Y) Konflik Kerja, Lingkungan Kerja dan Beban Kerja menjadi variabel independen sedangkan Stres kerja menjadi variabel dependen.

Gambar 3.1 Kerangka Konsep Penelitian



(Sumber : Penelitian-penelitian Terdahulu)

Gambar 3.1 menunjukkan kerangka konsep penelitian. Kerangka konsep diatas merupakan adopsi dan penggabungan dari beberapa penelitian terdahulu yang telah dijabarkan di akhir bab II sebelumnya. hubungan-hubungan antar variabel yang terdapat di bawah juga merupakan hasil penelitian terdahulu yang sesuai. Penelitian-penelitian yang diadopsi konsepnya yakni studi Hatmawan (2015) dan Tanliana (2005)

Hubungan Konflik Kerja dan Stres Kerja

Konflik di tempat kerja, pemberian kerja yang terlalu berlebihan terhadap Pegawai dapat menimbulkan stress yang berkepanjangan, yaitu kondisi atau keadaan yang tidak menyenangkan yang dihadapi oleh setiap orang baik secara fisik maupun mental. Stres di lingkungan kerja dapat

terjadi pada setiap level manajemen mulai dari top manajemen sampai pada Pegawai biasa dan memberikan pengaruh buruk terhadap kinerja individu yang berdampak negatif terhadap kinerja perusahaan.

Hubungan Lingkungan Kerja dan Stres Kerja

Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas - tugas yang dibebankan. Lingkungan kerja sangat berpengaruh besar untuk meningkatkan kinerja Pegawai, sehingga akan mendorong semangat kerja. Semangat kerja tersebut sangat dibutuhkan Pegawai dalam rangka meningkatkan kinerjanya. Stres kerja adalah suatu bentuk tanggapan seseorang, baik fisik maupun mental terhadap suatu perubahan di lingkungannya yang dirasakan mengganggu dan mengakibatkan dirinya terancam.

Lingkungan kerja memegang peranan yang penting dalam suatu perusahaan dan dijalankan untuk menjalankan kegiatan operasi. Lingkungan kerja dibutuhkan oleh perusahaan untuk sarana bagi Pegawai dalam menjalankan tugas yang dibebankan oleh perusahaan. Jika lingkungan kerja dimana tempat Pegawai bekerja tersebut baik maka pekerjaan yang dikerjakan Pegawai akan selesai dengan hasil yang optimal. Dan jika lingkungan kerja kurang baik maka pekerjaan yang dikerjakan Pegawai akan berjalan tidak optimal maka dapat menyebabkan stres kerja yang dialami oleh Pegawai. Efisiensi perusahaan akan menurun jika perusahaan tersebut tidak memperhatikan lingkungan kerjanya, baik lingkungan kerja secara fisik dan lingkungan kerja secara non fisik.

Hubungan Beban Kerja dan Stres Kerja

Menurut Hurrell (dalam Munandar, 2001) dan Manuaba (2000) salah satu faktor penyebab stress kerja adalah beban kerja, faktor-faktor pekerjaan yang dapat menimbulkan stress adalah dalam kategori faktor –faktor intrinsik dalam pekerjaan adalah fisik dan tugas, tugas mencakup beban kerja, kerja malam dan penghayatan dari resiko dan bahaya.

Ivancevich dan Matterson dalam Suwatno dan Priansa (2011:255) pada poin-poinnya mengenai sumber stress dalam lingkungan kerja mengungkapkan beberapa hal dan salah satunya beban kerja yang berlebihan (*Work Overload*). Studi-studi sebelumnya juga menjelaskan dua bentuk hubungan antara beban kerja dan stress kerja. Studi Andini (2006) pada ABK TNI Angkatan Laut mengungkapkan bahwa pada periode tertentu ketika beban kerja mereka sedikit dan monoton tipenya, maka para ABK akan merasakan stress. Penelitian Hatmawan (2015) dan Tanliana (2005) menjabarkan juga bahwa pada instansi yang menjadi objek penelitian peneliti, beban kerja yang berlebihan juga menyebabkan stress kerja.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis, Sumber dan Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini termasuk penelitian asosiatif kuantitatif, yakni menguji hubungan antara beberapa variabel, dan menggunakan metode kuantitatif dalam mengambil data, mengolah dan menganalisis.

Data yang diperlukan dalam penelitian ini meliputi data kuantitatif yang dinyatakan dalam bentuk angka-angka seperti data jumlah karyawan (ABK Patroli). Penelitian ini menggunakan data primer, yang berasal dari responden sendiri dan data sekunder, menggunakan data-data pemerintah dan instansi.

Penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan kuesioner. Instrumen penelitian sebelum digunakan untuk pengumpulan data terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

Populasi dan Responden Penelitian

Yang menjadi populasi dan responden dari penelitian ini yakni ABK Patroli Bakamla Zona Maritim Tengah yang berjumlah lebih dari 68 orang. ABK Patroli Bakamla ini bertempat di seluruh wilayah operasi Zona Maritim Tengah. Kuesioner akan disebar ke seluruh ABK. Sugiyono (2009) menyatakan apabila obyek penelitian kurang dari 100 maka obyek penelitian yang digunakan adalah seluruhnya sehingga penelitian ini disebut penelitian populasi.

Variabel Penelitian dan Pengukurannya

Variabel penelitian ini terdiri atas variabel independen, yaitu Konflik Kerja (X1), Lingkungan kerja (X2), dan Beban Kerja (X3), dan variabel dependen yaitu Stres Kerja (Y). Masing-masing variabel tersebut merupakan variabel laten yang diukur dari beberapa indikator. Tiap-tiap indikator terdiri atas beberapa item, yang dijabarkan dalam butir-butir pertanyaan dalam instrumen penelitian. Definisi operasional variabel ialah sebagai berikut

Tabel 4.1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran
Konflik Kerja (X1)	Konflik adalah suatu proses yang dimulai ketika suatu pihak menganggap pihak lain secara negative memengaruhi atau akan memengaruhi sesuatu atau seseorang yang menjadi kepedulian pihak pertama	1) Konflik vertikal, yaitu konflik yang terjadi antara karyawan yang memiliki kedudukan yang tidak sama dalam organisasi 2) Konflik horizontal, yaitu konflik yang terjadi antara mereka yang memiliki kedudukan yang sama atau setingkat dalam organisasi. 3) Konflik garis-staf, yaitu konflik yang terjadi antara karyawan lini yang biasanya memegang posisi komando, dengan pejabat staf yang biasanya berfungsi sebagai penasehat dalam organisasi. 4) Konflik peran, yaitu konflik yang terjadi karena seseorang mengemban lebih dari satu peran yang saling bertentangan. Winardi (1992:174)	Skala Likert
Lingkungan Kerja (X2)	Segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan oleh pimpinan,	1) Suhu udara 2) Suara bising 3) Keamanan kerja 4) Hubungan karyawan Sedarmayanti (2001 : 25)	Skala Likert
Beban Kerja (X3)	Beban fisik dan beban mental dalam melaksanakan pekerjaan	1) Beban Kerja Fisik, seperti mengangkat, berlari, mengangkat. 2) Beban Kerja Mental seperti tingkat keahlian dan prestasi kerja. Manuaba (2000 : 40)	Skala Likert
Stress Kerja (Y)	Stres kerja adalah suatu bentuk tanggapan seseorang, baik fisik maupun mental	1) Dampak Subjektif (Kekhawatiran, kelesuan, kebosanan, frustrasi)	Skala Likert

	terhadap suatu perubahan di lingkungannya yang dirasakan mengganggu dan mengakibatkan dirinya terancam, (Anoraga, 2001).	2) Dampak Perilaku (Peledakan emosi dan perilaku impulsive) 3) Dampak Kognitif (Ketidakmampuan pengambilan keputusan, kurangnya perhatian dan konsentrasi) Cox (2006:92)\	
--	--	---	--

Teknik Analisis Data

Dalam analisis data digunakan konsep proses analisis dengan menggunakan konsep yang dikembangkan oleh Ghozali (2005: 160). Hubungan kausalitas akan digunakan analisis jalur atau intervening. Analisis jalur merupakan suatu teknik analisis statistika yang dikembangkan dari analisis regresi linier berganda. Teknik ini dikenal juga sebagai analisis lintas atau analisis lintasan. Secara sistematis, analisis ini tidak lain adalah analisis regresi linier berganda terhadap data yang dibakukan. Dengan demikian, perangkat lunak statistika yang mampu melakukan analisis regresi linier berganda dapat pula dipakai untuk analisis jalur. Analisis ini mendasarkan diri pada model hubungan antar variabel yang ditentukan sebelumnya oleh peneliti.

1. Pengujian Data

a. Uji Validitas

Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui seberapa cermat suatu tes (alat ukur) melakukan fungsi ukurannya. Cara menguji validitas ini dilakukan dengan mengkorelasikan antara skor konstruk dengan skor total. Adapun teknik korelasi yang diterapkan dalam penelitian ini adalah teknik *product moment correlation* adalah sebagai berikut (Sugiyono, 2008:183):

Keterangan:

- r_{xy} : koefisien korelasi
- X : skor butir
- Y : skor faktor
- n : jumlah responden

Item-item pertanyaan di dalam angket dikatakan valid apabila nilai $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} , sedangkan apabila nilai $r_{hitung} <$ dari r_{tabel} maka item-item pertanyaan di dalam angket dikatakan tidak valid (Sugiyono, 2008:118).

b. Uji Reliabilitas

Analisis reliabilitas menunjukkan pada pengertian apakah instrumen dapat mengukur suatu yang diukur secara konsisten dari waktu ke waktu. Ukuran dikatakan reliabel jika ukuran tersebut memberikan hasil yang konsisten. Reliabilitas diukur dengan menggunakan metode *cronbach alpha*. Demikian reliabilitas apabila nilai *cronbach alpha* lebih besar ($>$) dari 0,60 (Ghozali, 2005:42).

2. Uji Hipotesis

a. Metode Analisis Regresi Berganda (*Multiple Regression Analysis*)

Agar dapat mengetahui persamaan regresi dapat dilakukan dengan membuat model persamaan metode analisis regresi berganda (*Multiple Regression Analysis*) sebagai berikut:

$$Y : b_1X_1 + b_2X_2 + b_3i + e_2.....$$

Keterangan:

X1 : Konflik Kerja

X2 : Lingkungan Kerja

X3 : Beban Kerja

Y : Stres Kerja

$b_1...b_3$: Koefisien regresi

$e_1...e_2$: error

Data setiap variabel harus tersedia untuk bisa membuat ramalan dengan regresi. Perhitungan akan efektif dengan memakai alat komputer (*software* komputer) yang dapat membantu pengolahan statistik topik regresi seperti SPSS.

b. Uji t

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh signifikan secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai t test dapat diketahui dari nilai sig pada tabel *Coefficients^a* dalam output *regression SPSS for windows*.

c. Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh signifikan secara simultan antara budaya organisasi, pendidikan dan pelatihan, dan motivasi terhadap kinerja pegawai. Nilai F test dapat diketahui dari nilai sig pada tabel *anova^b* dalam output *regression SPSS for windows*.

3. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis koefisien determinasi dipergunakan untuk mengetahui proporsi variabel independen dalam memberikan kontribusinya terhadap variabel dependen dan hasil perhitungan dari analisis ini berupa presentasi. Nilai koefisien determinasi dapat diketahui dari nilai *adjusted R square* pada tabel *model summary^b* dalam output *regression SPSS for windows*

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1.1 Uji Validitas, Reliabilitas dan Multikolinearitas Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas Kuisoner

Variabel	No. Item	r correlation	r tabel 5% (24)	Keterangan
Lingkungan Kerja (X2)	1	0.542	0.404	Valid
	2	0.582	0.404	Valid
	3	0.715	0.404	Valid
	4	0.680	0.404	Valid

Pengelolaan data untuk uji validitas menggunakan metode korelasi pearson dengan program IBM-SPSS 22.0. berdasarkan distribusi nilai r tabel signifikansi 5% maka instrumen penelitian ini dinyatakan valid jika memiliki nilai 0.404. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Sumber : hasil olahan data 2021.

Berdasarkan hasil rekapitulasi data yang tersaji dalam tabel 5.1. di atas, terlihat bahwa nilai r correlation untuk semua item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel Konflik Kerja diperoleh hasil bahwa dari 4 item pertanyaan valid.

Tabel 5.2 : Uji Validitas Kuisioner Item Lingkungan Kerja

Variabel	No. Item	r correlation	r tabel 5% (24)	Keterangan
Konflik Kerja (X1)	1	0.420	0.404	Valid
	2	0.411	0.404	Valid
	3	0.623	0.404	Valid
	4	0.457	0.404	Valid

Sumber : hasil olahan data 2021.

Hasil uji validitas kuisioner penelitian seperti tabel diatas diperoleh hasil bahwa dari 4 item pertanyaan seluruhnya memiliki nilai r corelation diatas 0.404. Dengan demikian maka semua item dinyatakan valid, dan akan diikutsertakan dalam analisis.

Tabel 5.3 : Uji Validitas Kuisioner Item Beban Kerja

Variabel	No. Item	r correlation	r tabel 5% (24)	Keterangan
Beban Kerja (X3)	1	0.558	0.404	Valid
	2	0.559	0.404	Valid

Sumber : hasil olahan data 2021

Variabel beban kerja diketahui bahwa hasil validitas kuisioner penelitian menunjukkan seluruh item pertanyaan memiliki nilai r corelation diatas 0.404, artinya semua item dinyatakan valid dan diikutsertakan dalam analisis.

Tabel 5.4 : Uji Validitas Kuisioner Item Stres Kerja

Variabel	No. Item	r correlation	r tabel 5% (24)	Keterangan
Stres Kerja (Y)	1	0.610	0.404	Valid
	2	0.583	0.404	Valid
	3	0.408	0.404	Valid

Sumber : hasil olahan data 2021.

Hasil validitas kuisioner penelitian seperti tabel diatas menunjukkan bahwa dari 3 item pertanyaan ada 3 item memiliki nilai r corelation diatas 0.404, artinya 3 item yang dinyatakan valid, akan diikutsertakan dalam analisis.

b. Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Pengujian reliabilitas kuisioner pada penelitian ini menggunakan metode Alpha Cronbach (α). Menurut Sugiyono (12;177), apabila nilai Alpha Cronbach (α) berada pada angka diatas 0,6, maka instrumen dapat dikatakan reliabel, dari hasil uji reliabilitas instrumen penelitiann diperoleh hasil bahwa seluruh intrumen berada diatas 0,6 sehingga instrumen dikatakan reliabel atau konsisten. Hasil uji reliabilitas ditunjukkan pada tabel 5.5 dibawah ini :

Variabel	Item	Uji Reliabilitas	Alpha Cronbach (α)	Keterangan
Konflik Kerja (X1)	1	0.863	0.6	Reliabel
	2	0.862	0.6	Reliabel
	3	0.858	0.6	Reliabel
	4	0.863	0.6	Reliabel
Lingkungan Kerja (X2)	5	0.859	0.6	Reliabel
	6	0.857	0.6	Reliabel
	7	0.853	0.6	Reliabel
	8	0.855	0.6	Reliabel

Beban Kerja (X3)	9	0.858	0.6	Reliabel
	10	0.858	0.6	Reliabel
Stres Kerja (Y)	11	0.857	0.6	Reliabel
	12	0.857	0.6	Reliabel
	13	0.863	0.6	Reliabel

Sumber : hasil olahan data 2021.

c. Uji Multikoleritas

Uji multikoleritas merupakan uji untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinieritas yaitu adanya hubungan linear antar variabel independen dalam model regresi. Uji multikolinieritas dilakukan untuk melihat apakah ada keterkaitan antara hubungan yang sempurna antara variable-variabel independen. Jika didalam pengujian ternyata didapatkan antara variable independent tersebut saling terikat, maka pengujian tidak dapat dilakukan kedalam tahapan selanjutnya yang disebabkan oleh tidak dapat ditentukannya koefisien regresi variable tersebut dan juga nilai standard errornya menjadi tak terhingga. Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat dari beberapa cara, yakni sebagai berikut:

a. Dengan melihat nilai tolerance:

- Apabila nilai tolerancenya sendiri lebih besar dari 0,10 maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas
- Sedangkan bila nilai tolerancenya lebih kecil dari 0,10 maka kesimpulan yang didapat adalah terjadi multikolinieritas.

b. Dengan melihat nilai Variance Inflation Factor (VIF)

- Jika nilai VIF lebih kecil dari 10,00 maka disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas
- Sedangkan jika nilai VIF lebih besar 10,00 maka terjadi multikolinieritas.

Berdasarkan hasil uji multikoleritas terhadap data penelitian ini diketahui bahwa nilai tolerancenya untuk variabel Konflik Kerja (X1) diketahui sebesar 0.828, Lingkungan Kerja (X2) sebesar 0,562, Beban Kerja (X3) sebesar 0,625 atau seluruh variabel independen lebih besar dari 0,10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen tidak terjadi multikolinieritas.

Selain itu untuk nilai Variance Inflation Factor (VIF) untuk variabel Konflik Kerja (X1) diketahui sebesar 1.208, Lingkungan Kerja (X2) sebesar 1,780, Beban Kerja (X3) sebesar 1,551 atau seluruh variabel independen lebih kecil dari 10.00. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen tidak terjadi multikolinieritas, sebagaimana dalam tabel dibawah.

Tabel 5.6. Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Konflik Kerja	.828	1.208
	Lingkungan Kerja	.562	1.780
	Beban Kerja	.645	1.551
	Stres Kerja	.775	1.290

5.1.2 Uji Variabel Penelitian

a. Uji t Variabel Penelitian

Uji t digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing variabel. Hasil uji t dapat

dilihat pada tabel coefficients pada kolom sig (significance). Jika probabilitas nilai t atau signifikansi < 0,05, maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Namun, jika probabilitas nilai t atau signifikansi > 0,05, maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan uji t diperoleh hasil sebagai berikut ;

Tabel 5.7. Hasil Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	6.431	1.678		3.833	.000
	Konflik Kerja (X1)	.165	.048	.373	3.449	.001
	Lingkungan Kerja (X2)	-.040	.072	-.072	-.550	.004
	Beban Kerja (X3)	.223	.103	.267	2.159	.003
a. Dependent Variable: Stres Kerja (Y)						

b. Hasil Uji F Variabel Penelitian

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. Signifikan berarti hubungan yang terjadi dapat berlaku untuk populasi. Penggunaan tingkat signifikansinya beragam, tergantung keinginan peneliti, yaitu 0,01 (1%) ; 0,05 (5%) dan 0,10 (10%). Pada penelitian ini tingkat taraf signifikansi yang digunakan adalah 5% (0,05), maka untuk hasil uji F dapat dilihat dalam tabel ANOVA dalam kolom sig adalah sebagai berikut:

Tabel 5.8 : ANOVA

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	49.108	4	12.277	6.459	.000 ^b
	Residual	144.448	46	1.901		
	Total	193.556	50			
a. Dependent Variable: Stres Kerja (Y)						
b. Predictors: (Constant), Konflik Kerja (X1), Lingkungan Kerja (X2), Beban Kerja (X3).						

Mengacu pada tabel diatas dengan menggunakan taraf signifikansi 5% (0,05), maka diketahui bahwa nilai probabilitas adalah 0.000 ataudibawah 0,05. Dengan demikian maka dapat dikatakan terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat, atau konflik kerja, lingkungan kerja berpengaruh secara simultan terhadap stress kerja ABK Bakamla Patroli Bakamla Zona Maritim Tengah.

c. Hasil Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R Square)

Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R Square) bertujuan untuk menentukan proporsi atau persentase total variasi dalam variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas. Apabila analisis yang digunakan adalah regresi sederhana, maka yang digunakan adalah nilai R Square. Namun, apabila analisis yang digunakan adalah regresi berganda, maka yang digunakan adalah Adjusted R Square. Hasil perhitungan Adjusted R² dapat dilihat pada output Model Summary. Pada kolom Adjusted R² dapat diketahui berapa persentase yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Dari hasil analisa data diketahui bahwa hasil uji

Koefisien Determinasi (Adjusted R Square) adalah sebagai berikut :

Tabel 5.9 : Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.704 ^a	.654	.514	1.37863
a. Predictors: (Constant), Konflik Kerja (X1), Lingkungan Kerja (X2), Beban Kerja (X3)				

Berdasarkan Output di atas diketahui bahwa nilai r square adalah sebesar 0.654. Hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel Konflik Kerja (X1), Lingkungan Kerja (X2), dan Beban Kerja (X3) secara simultan terhadap variabel Stres Kerja (Y) adalah sebesar 65,4 %

5.2.3 Hasil Uji Hipotesis

Berdasarkan tabel 5.7 maka dapat diketahui bahwa Konflik Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Stres Kerja ABK Patroli Bakamla Zona Maritim Tengah. Sebagaimana kaidah pengujian signifikansi jika nilai probabilitas $0,05 \leq \text{Sig}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak artinya tidak signifikan, dan jika nilai probabilitas $0,05 \geq \text{Sig}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya signifikan. Dari hasil analisis data diketahui nilai signifikansi untuk probabilitas nilai t atau signifikansi Konflik Kerja (X1) terhadap Stres kerja (Y) adalah sebesar 0.001 atau lebih kecil dari 0.05, artinya dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H_{01}) diterima atau berarti terdapat pengaruh positif. Variabel Lingkungan Kerja sebagaimana hasil data pada tabel 5.7, lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja ABK Patroli Bakamla Zona Maritim Tengah. Hal ini didasarkan terhadap kaidah pengujian signifikansi jika nilai probabilitas $0,05 \leq \text{Sig}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak artinya pengaruhnya tidak signifikan, dan jika nilai probabilitas $0,05 \geq \text{Sig}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya pengaruhnya signifikan. Dari hasil analisis data diketahui nilai signifikansi untuk probabilitas nilai t atau signifikansi Lingkungan Kerja (X2) terhadap Stres Kerja (Y) adalah sebesar 0.004 atau lebih kecil dari 0.05. Kondisi ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H_{02}) diterima atau berarti terdapat pengaruh positif. Variabel beban kerja diketahui berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja ABK Patroli Bakamla Zona Maritim Tengah. Hal tersebut terbukti dari hasil pengujian signifikansi jika nilai probabilitas $0,05 \leq \text{Sig}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak artinya tidak signifikan dan jika nilai probabilitas $0,05 \geq \text{Sig}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya signifikan. Dari hasil analisis data diketahui nilai signifikansi untuk probabilitas nilai t atau signifikansi Beban Kerja (X3) terhadap Stres Kerja (Y) adalah sebesar 0.003 atau lebih kecil dari 0.05, maka dapat dikatakan atau disimpulkan hipotesis (H_{a3}) diterima atau berarti terdapat pengaruh. Analisa secara simultan Konflik Kerja, Lingkungan Kerja, dan Beban Kerja diketahui berpengaruh positif dan signifikan terhadap Stres kerja ABK Patroli Bakamla Zona Maritim Tengah, hal tersebut dibuktikan dari kaidah pengujian signifikansi dengan menggunakan taraf signifikansi 5 persen (0,05) yang diketahui nilai probabilitas atau signifikansi sebesar 0.000 atau dibawah 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat, atau konflik kerja, lingkungan kerja, dan beban kerja berpengaruh secara simultan terhadap stres kerja ABK Patroli Bakamla Zona Maritim Tengah. Artinya hipotesis (H_{05}) diterima atau terdapat pengaruh secara simultan. Berdasarkan hasil perhitungan adjusted R2 dilihat pada output Model Summary, diketahui bahwa nilai r square sebesar 0.654. pengaruh variabel konflik kerja (X1), lingkungan kerja (X2), dan beban kerja (X3) secara simultan terhadap variabel stress kerja (Y) hanya sebesar 65,4 persen.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan maka penelitian ini menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Apriyanti .2010. Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Stres Kerja Karyawan PT Indo Citra

- Mandiri Bandar Lampung. Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung. PP 1-17. <http://digilib.unila.ac.id/18101/>
2. Breiner, R. B. 2000. Relationships between work environments, psychological environments and psychological well-being. *Occup. Med.* Vol. 50(5), PP. 299-303. https://academic.oup.com/occmed/article-pdf/50/5/299/4241787/50-5_299.pdf
 3. Haryanti. 2013. Hubungan Antara Beban Kerja Dengan Stres Kerja Perawat Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Semarang. *Jurnal Management Keperawatan*. Vol 1(1). PP 48-56. <https://media.neliti.com/media/publications/111590-ID-hubungan-antara-beban-kerja-dengan-stres.pdf>
 4. Hatmawan, A. A. 2015. Pengaruh Konflik Kerja, Beban Kerja Serta Lingkungan Kerja Terhadap Stres Pegawai PT. PLN (Persero) Area Madiun Rayon Magetan. *Assets : Jurnal Akuntansi dan Pendidikan*, Vol.4 (1). <http://journal.unipma.ac.id/index.php/assets/article/view/678> Mangkunegara. 2005.
 5. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. Manuaba. 2000. Hubungan Beban Kerja Dan Kapasitas Kerja. Jakarta: Rineka Cipta Moh. As'ad. 2001. Psikologi Industri: Edisi Keempat. Yogyakarta: Liberty
 6. Nirmawati. 2010. Identifikasi Faktor Risiko Hipertensi Pada Anak Buah Kapal (ABK) Yang Terpajan Bising Di Direktorat Polisi Perairan Badan Pembinaan Keamanan Polri. Thesis. FKM Universitas Indonesia. <http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20281877-T%2021802-Identifikasi%20faktor-full%20text.pdf> Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil
 7. Pickering, T. 2005. Recommendations for Blood Pressure Measurement in Humans and Experimental Animals. *Journal AHA Scientific* Vol 111(5). PP 697-716. <https://www.ahajournals.org/doi/abs/10.1161/01.cir.0000154900.76284.f6>
 8. Pratiwi, D.M dan Wahyuningtyas, R. 2015. Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Stres Kerja Karyawan (Studi Pada PT Krakatau Steel (Persero) Tbk. Divisi CRM). Laporan Hasil Penelitian. Telkom University <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/100298/pengaruh-lingkungan-kerja-fisik-terhadap-stres-kerja-karyawan-studi-pada-pt-krakatau-steel-persero-tbk-divisi-crm-.html>
 9. Qureshi, M. I, Iftikhar, M, Abbas, S.G, Hassan, U, Khan, K dan K. Zaman. 2013. Relationship Between Job Stress, Workload, Environment and Employees Turnover Intentions: What We Know, What Should We Know. *World Applied Sciences Journal*. Vol. 23(6), PP.764-770 <https://pdfs.semanticscholar.org/0b97/ac8a33b23cda8149d2ccc50eed0feaf616de.pdf>
 10. Robbins, S. 2008. *Organizational Behaviour, Tenth Edition (Perilaku Organisasi Edisi ke Sepuluh)*, Alih Bahasa Drs. Benyamin Molan. Jakarta : Salemba Empat
 11. Shea, T, Pettit, T, and H. De Cieri. 2011. Work environment stress: The impact of the physical work environment on psychological health. Monash University
 12. Sonnentag, S., Unger, D dan I. J. Nagel. 2013. Workplace conflict and employee well-being. *International Journal of Conflict Management*. Vol. 24 (2013), PP. 166-183. <https://pdfs.semanticscholar.org/cb20/74df90b02bfef3d9750d0a4263e5babe8423.pdf>
 13. Widodo, W. 2015. Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kemampuan Kerja Pegawai (Studi di Sekretariat Daerah Kabupaten Lampung Timur). *Jurnal TAPIs* Vol.11(2). PP 130-143. <https://www.e-jurnal.com/2016/04/pengaruh-sumber-daya-manusia-terhadap.html>

14. Wijayani, P.T. 2008. Studi Deskriptif Mengenai Strategi Penanggulangan Stres Pada Anak Buah Kapal di Kapal "X" TNI-AL. Laporan Hasil Penelitian. Universitas Kristen Maranatha. <https://repository.maranatha.edu/7422/>
15. Winardi, 2007, Manajemen Kinerja, Jakarta. PT. RajaGrafindo Persada
16. Kankaew, K., Yapanto, LM, Waramontri, R., Arief, S., Hamsir, Sastrawati, N., & Espinoza-Maguiña, MR (2021). Supply chain management and logistics presentation: Mediation effect of competitive advantage. *Uncertain Supply Chain Management*, 9(2), 255–264. <https://doi.org/10.5267/j.uscm.2021.3.007>
17. Yapanto, LM, Tanipu, F., Paramata, AR, & Actors, E. (2020). THE EFFECTIVENESS OF FISHERY COOPERATIVE INSTITUTIONS. 17(25), 1329–1338.
18. Lasut, R. F., Mandey, S. L., Jan, A. H., Ratulangi, U. S., & Ratulangi, U. S. (2021). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Besaran Premi Terhadap Tingkat Kolektibilitas dan Kepuasan Peserta sebagai Variabel Intervening pada BPJS Kesehatan Cabang Manado*. 633–646.
19. Musa, FNH, Tumbel, A., & Wullur, M. (2021). Discipline Analysis Of Work, Motivation And Loyalty Towards Employee Performance (Case Study At Gorontalo State University). 449–462.