

INTENTION TO STAY MILENIAL PADA 5 E-COMMERCE TERBESAR DI INDONESIA: EFEK KARAKTERISTIK PEKERJAAN, STRES KERJA, DAN DUKUNGAN PEER & SUPERVISOR

Amanda Restu Adzani¹⁾, Sylvia Diana Purba²⁾

^{1,2)} Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya

amandadzani@gmail.com

sylvia.purba@atmajaya.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan karakteristik pekerjaan dan stres kerja terhadap *intention to stay* serta melihat peran stres kerja sebagai variabel yang memediasi antara karakteristik pekerjaan dan *intention to stay*; dan melihat peran *peer & supervisor support* sebagai variabel yang memoderasi antara karakteristik pekerjaan dan *intention to stay*. Penelitian ini dilakukan kepada 202 karyawan milenial dari 5 *e-commerce* terbesar di Indonesia. Analisa data menggunakan metode regresi menggunakan makro proses Hayes pada aplikasi SPSS. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa karakteristik pekerjaan dan stres kerja berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap *intention to stay*; stres kerja memediasi hubungan antara karakteristik pekerjaan dan *intention to stay* secara signifikan; dan *peer & supervisor support* memoderasi hubungan antara karakteristik pekerjaan dan *intention to stay*. Oleh karena itu, penting bagi manajemen *e-commerce* untuk memastikan bahwa karyawan dibekali dengan sumber daya yang cukup untuk melakukan pekerjaan, baik sumber daya manusia, teknologi, maupun dukungan dari *peer* dan *supervisor*, serta terus mengembangkan program pengembangan karyawan yang menarik agar karyawan milenial semakin termotivasi untuk mengeluarkan potensi terbaiknya.

Kata kunci: Karakteristik pekerjaan, stres kerja, *intention to stay*, *intensi turnover*, *peer & supervisor support*.

ABSTRACT

This research aims at investigating the relationship between job characteristics and job stress towards intention to stay as well as investigating the role of job stress as mediating variable toward job characteristics and intention to stay; and investigating the role of peer & supervisor support as moderating variable toward job characteristics and intention to stay. The research was conducted on 202 millenials staffs from 5 biggest e-commerce in Indonesia. The data was analyzed using regression by utilizing Hayes macro process on SPSS. The findings suggest that job characteristics and job stress significantly and negatively influence intention to stay; while job stress mediate the relationship between job characteristics and intention to stay significantly; and peer & supervisor support moderate the relationship between job characteristics and intention to stay. Therefore, it's crucial for e-commerce management to ensure that their employees are well-equipped; in terms of man power and technology resource as well as peer and supervisor support, and keep developing interesting employee development program to motivate millenial employees in bringing out their best potential.

Keywords: *Job characteristics, job stress, intention to stay, turnover intention, peer & supervisor support.*

1. PENDAHULUAN

Industri 4.0 mendorong pelaku bisnis untuk mengembangkan bisnis berbasis daring. *E-commerce* adalah salah satu bisnis berbasis daring yang menjanjikan. *E-commerce* adalah bisnis yang mengandalkan situs web untuk melakukan transaksi komersial (Wilson & Christella, 2019). Jika dilihat di pasar Asia Tenggara, penetrasi *e-commerce*

sangat meningkat ditandai dengan sebanyak 87% penduduk Indonesia sudah berbelanja *online*, diikuti engan Thailand sebesar 84%, kemudian Malaysia pada angka 83%, lalu Phillipines dan Singapura pada angka 80% (HKTDC Research, 2021).

Merujuk pada laporan Statistik E-Commerce 2020 yang dikeluarkan oleh Badan Pusat Statistik (2020), ada 16.277

usaha *e-commerce* yang berkembang di Indonesia; mulai dari usaha kecil, menengah, hingga besar. Pasar *e-commerce* di Indonesia saat ini didominasi oleh 10 perusahaan besar yaitu Tokopedia, Shopee, Bukalapak, Lazada, Blibli, JD ID, Bhinneka, Sociolla, Orami, dan Ralali (Statista.com, 2021). E-commerce pun semakin menjamur sejak pandemi COVID-19 muncul dan mengharuskan perusahaan untuk memberlakukan *flexible workplace* dimana karyawan dapat bekerja diluar kantor.

Kini praktisi *human resource* (HR) di industri *e-commerce* saling berlomba untuk menarik generasi milenial karena jika merujuk pada *IDN Research Institute* (2020) dalam laporannya di *Indonesia Millenial Report 2020*, generasi milenial cukup mendominasi lingkungan kerja di Indonesia yaitu sebesar 45,7 juta pekerja milenial dari total 129,3 pekerja di Indonesia baik pada sektor formal dan informal.

Perusahaan *e-commerce* saling berlomba untuk menarik calon karyawan terbaik dengan menawarkan budaya dan suasana kerja idaman para milenial seperti jam kerja yang fleksibel, pakaian kantor kasual, insentif hingga program pengembangan diri yang menarik. Namun, fasilitas kantor yang nyaman, jam kerja fleksibel, maupun insentif yang menarik masih menyebabkan rendahnya *intention to stay* karyawan milenial dimana mereka cenderung akan berpindah ke perusahaan baru dalam 2-3 tahun saja (Indonesia Millenial Report, 2019).

Penelitian mengenai faktor apa saja yang dapat mempengaruhi keinginan karyawan untuk tetap bekerja di perusahaan sudah banyak diteliti. Stone, Horan, dan Flaxman (2018) menemukan bahwa responden yang menghabiskan 80%-100% waktunya bekerja secara

remote dan merasa kesepian serta terisolasi, justru memiliki *intention to stay* yang tinggi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Pramesthi (2018) menunjukkan otonomi dan feedback tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap stres kerja. Penelitian Frian dan Mulyani (2018) menunjukkan hasil bahwa milenial tidak terlalu peduli dengan skema gaji selama perusahaan dapat memenuhi ekspektasi mereka dalam program pengembangan karyawan.

Kamarudin, Zulkafaly, dan Hassan (2018) menemukan hasil dimana ada hubungan yang positif antara konflik dan ambiguitas peran terhadap stres kerja. Hasil penelitian Kalidass dan Bahron (2015) menunjukkan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara dukungan supervisor, dukungan organisasi, komitmen organisasi dan *intention to stay*. Pengaruh moderasi peer dan supervisor support juga ditunjukkan pada penelitian yang dilakukan oleh Dysvik (2012) dimana hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengaruh otonomi dan *intention to stay* dimoderasi oleh *supervisor support*. Hal tersebut menunjukkan bahwa dukungan dari superior dalam bentuk kepedulian, apresiasi, dan selalu mempertimbangkan kondisi karyawan dapat membantu karyawan menyelesaikan pekerjaan dengan baik walaupun dengan otonomi yang rendah, dan pada akhirnya akan membuat karyawan tetap ingin bekerja di perusahaan.

Seiring dengan berkembangnya *e-commerce* dan dominasi karyawan milenial di perusahaan, faktor-faktor yang bisa mempengaruhi keputusan karyawan milenial untuk tetap bekerja di perusahaan belum diteliti secara mendalam. Oleh karena itu, penelitian ini fokus pada faktor apa saja yang dapat mempengaruhi keinginan bekerja karyawan milenial di lima *e-commerce* terbesar di Indonesia pada kondisi *flexible*

workplace dari sisi karakteristik pekerjaan, stres kerja, dan dukungan dari *peer* dan *supervisor*. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap *intention to stay* dengan stres kerja sebagai variabel mediasi dan dukungan *peer* dan *supervisor* sebagai variabel moderasi.

2. Kajian Literatur

2.1 Definisi Karakteristik Pekerjaan

Hackmann dan Oldham (1976) memperkenalkan lima dimensi karakteristik pekerjaan yaitu *skill variety*, *task identity*, *task significance*, *autonomy*, dan *feedback*. *Skill variety* berhubungan dengan variasi aktivitas yang berbeda dalam melakukan suatu pekerjaan. *Task identity* berhubungan dengan apakah karyawan terlibat secara penuh (dari awal hingga akhir) atau hanya terlibat di sebagian aktivitasnya saja. *Task significance* mencakup apakah suatu pekerjaan berpengaruh ke orang lain atau mempermudah hidup orang lain, baik di dalam perusahaan maupun masyarakat diluar perusahaan. *Autonomy* adalah kondisi dimana karyawan diberikan kebebasan dan kemandirian dalam merencanakan pekerjaan dan menentukan cara bagaimana pekerjaan itu dilakukan. Terakhir, *feedback* berhubungan dengan apakah karyawan mendapatkan informasi yang tepat dan jelas mengenai efektivitas karyawan tersebut dalam melakukan pekerjaannya.

Masa pandemi COVID-19 mengharuskan karyawan untuk bekerja secara *flexible workplace* sehingga empat karakteristik pekerjaan tersebut sangat diperlukan untuk diuji karena dapat mempengaruhi stres kerja dan keputusan karyawan untuk tetap bekerja (*intention to stay*). *Peer dan supervisor support* juga diteliti sebagai variabel yang dianggap memoderasi pengaruh hubungan antara

karakteristik pekerjaan dan *intention to stay*.

2.2 Pengertian Ambiguitas dalam Peran Pekerjaan (*Role Ambiguity*)

Weinert et al. (2015) mengemukakan bahwa ambiguitas dalam peran pekerjaan adalah ketidakpastian konsekuensi dari kinerja peran kerjanya dan kurangnya informasi yang diperlukan untuk menjalankan peran pekerjaan. Bongga dan Susanty (2018) mengemukakan empat dimensi ambiguitas dalam pekerjaan yaitu otoritas, tanggung jawab, kejelasan tujuan, dan cakupan pekerjaan. Empat dimensi ambiguitas dalam pekerjaan tersebut masing-masing punya pengaruh terhadap keinginan karyawan untuk tetap bekerja dalam perusahaan. Karyawan dengan otoritas yang cukup, tanggung jawab, kejelasan tujuan serta cakupan pekerjaan yang diinformasikan dengan jelas akan merasa mampu untuk menjalankan pekerjaan dengan baik sehingga dapat memberikan kinerja terbaiknya dan tetap ingin bekerja di perusahaan.

2.3 Pengertian Beban Berlebih pada Pekerjaan (*Role Overload*)

Jha et al. (2017) berpendapat bahwa beban berlebih pada pekerjaan terjadi pada situasi dimana karyawan menganggap mereka tertekan dalam segi waktu karena banyaknya komitmen dan tanggung jawab yang ditanggung di kehidupan mereka. Pandangan lain mengenai beban berlebih pada pekerjaan menurut Parvaiz et al. (2015) adalah bahwa beban dalam bekerja terjadi ketika karyawan diharapkan dapat melakukan pekerjaan dalam waktu yang singkat.

2.4 Pengertian Otonomi (*Autonomy*)

Saleem dan Ahmed (2016) mengemukakan bahwa otonomi pekerjaan adalah refleksi dari seberapa

jauh perusahaan mengizinkan karyawan untuk bebas menentukan langkah dan keputusan dalam melakukan pekerjaan. Menurut Spiegelaere, Gyes, dan Hootegem (2016) ada empat dimensi otonomi pekerjaan yaitu otonomi dalam menentukan metode kerja (*work method autonomy*), otonomi dalam menentukan jadwal bekerja (*work schedule autonomy*), otonomi dalam menentukan kapan memulai dan berhenti melakukan suatu pekerjaan (*work time autonomy*), dan otonomi dalam menentukan tempat bekerja (*locational autonomy*).

2.5 Pengertian Konflik Peran (*Role Conflict*)

Kamarudin, Zulkafaly, dan Hassan (2018) berpendapat bahwa konflik peran adalah ketidaksesuaian antara tuntutan dan ekspektasi dalam suatu peran pekerjaan. Konflik peran dapat terjadi karena kurangnya waktu dan usaha dalam menyelesaikan suatu pekerjaan; dimana dua tuntutan pekerjaan atau lebih harus dipenuhi dalam waktu yang sama dan hal tersebut menyebabkan karyawan tidak dapat memenuhi semua tuntutan tersebut karena konflik peran terjadi. Karyawan yang tidak memiliki informasi yang jelas mengenai deskripsi pekerjaan akan merasa bingung dan terbebani karena merasa melakukan pekerjaan yang bukan ranahnya sehingga dapat menurunkan keinginan karyawan untuk tetap bekerja di perusahaan tersebut.

2.6 Gejala Stres Kerja

Iqbal dan Waseem (2012) menyatakan bahwa mayoritas karyawan setuju bahwa salah satu masalah paling umum di lingkungan kerja adalah stres.

Gejala stres dapat dibagi ke dalam tiga dimensi Beehr dan Newman (1978) yaitu: gejala fisik seperti penyakit jantung, meningkatnya tekanan darah, peningkatan level kolesterol; gejala emosi

seperti merasakan ketegangan, mudah marah, kecemasan, rasa percaya diri yang rendah, kelelahan psikologis; dan gejala perilaku seperti penurunan kinerja serta produktivitas, cenderung menunda pekerjaan, meningkatnya ketidakhadiran, sering terlambat masuk kerja, kurang terlibat dalam pekerjaan. Oleh karena itu, karyawan dengan tingkat stres yang tinggi memiliki keinginan untuk tetap bekerja di perusahaan dengan tingkat yang cenderung lebih rendah daripada karyawan dengan tingkat stress yang menengah hingga rendah.

2.7 Manfaat *Peer & Supervisor Support*

Yang et al. (2015) menyatakan bahwa berpendapat bahwa karyawan yang memiliki hubungan baik dengan teman sekerja dan supervisor cenderung lebih sukses dan produktif di lingkungan kerja walaupun mereka mengalami stres kerja yang cukup tinggi.

2.8 Karakteristik Milenial

Milenial diprediksi akan mendominasi dunia kerja di perkantoran pada tahun 2025 (Anderson, 2019). Oleh karena itu, program retensi yang tepat sangat dibutuhkan untuk meningkatkan tingkat *intention to stay* di kalangan milenial.

Milenial adalah orang-orang yang lahir di rentang tahun 1980-2000. Generasi milenial dikenal sebagai generasi yang percaya diri, optimis, berorientasi pada kerjasama tim, fokus pada pencapaian, selalu ingin melakukan yang terbaik, dan harus mencapai sesuatu yang lebih baik (Beldona et al., 2008).

Shragay dan Tziner (2011) berpendapat bahwa milenial kurang mampu dalam mentoleransi stres ketika bekerja di lingkungan yang tingkat stresnya tinggi. Pendapat tersebut sangat berhubungan dengan pemaparan Anderson (2019) bahwa milenial berganti pekerjaan atau berpindah – pindah

perusahaan setidaknya enam kali sebelum berusia 30 tahun.

2.9 Pengaruh Ambiguitas dalam Peran Pekerjaan terhadap Stres Kerja & Intention to stay

Sheraz et al. (2014) melakukan penelitian deskriptif mengenai faktor-faktor stres kerja yang diduga dapat mempengaruhi *intention to stay* 200 karyawan di Pakistan dan menemukan hasil bahwa ambiguitas dalam peran pekerjaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap stres kerja; sedangkan stres kerja berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap *intention to stay*.

2.10 Pengaruh Beban Kerja Berlebih terhadap Intention to Stay

Pradana dan Salehudin (2015) meneliti tentang pengaruh beban kerja berlebih terhadap *intention to stay* dengan dimediasi oleh kepuasan kerja, stres kerja, dan konflik hidup. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa beban kerja yang berlebih menurunkan *intention to stay* karena hal tersebut dapat menurunkan kepuasan kerja dan meningkatkan stres kerja. Karyawan dengan beban kerja berlebih akan merasa stres setiap bekerja dan jika hal tersebut terjadi berkepanjangan maka akan menurunkan kepuasan kerja karyawan. Ketika hal tersebut terjadi, karyawan akan mempertimbangkan pekerjaannya di perusahaan tersebut dan mulai memikirkan untuk pindah ke perusahaan dengan beban pekerjaan yang lebih rendah, walaupun digaji dengan lebih rendah juga.

2.11 Pengaruh Otonomi terhadap Intention to Stay

Shahzad (2016) melakukan penelitian mengenai hubungan antara otonomi dalam bekerja dan *intention to stay* dengan dimediasi oleh *distributive*

justice pada karyawan di bagian penjualan dan pemasaran. Hasil studi ini menunjukkan bahwa otonomi dalam bekerja berpengaruh secara negatif terhadap intensi *turnover*. Hasil tersebut berarti bahwa semakin karyawan merasa otonominya terbatas, maka semakin turun intensinya untuk *stay* di perusahaan.

2.12 Pengaruh Konflik Peran dan Stres Kerja

Kamarudin, Zulkafaly, dan Hassan (2018) meneliti mengenai hubungan antara konflik dan ambiguitas peran terhadap stres kerja diantara anggota kepolisian di Malaysia. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa ada hubungan yang positif antara konflik & ambiguitas peran terhadap stres kerja.

Berdasarkan penelitian terdahulu mengenai pengaruh karakteristik pekerjaan (ambiguitas dalam peran pekerjaan, beban kerja berlebih, otonomi, dan konflik peran), maka hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

H1: Karakteristik pekerjaan berpengaruh secara langsung terhadap *intention to stay*.

H2: Karakteristik pekerjaan berpengaruh secara langsung terhadap stres kerja.

2.13 Pengaruh Moderasi Peer & Supervisor Support terhadap Intention to Stay

Dysvik (2012) melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan antara otonomi dan *intention to stay* dengan *supervisor support* sebagai variabel moderasi di Norwegia. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa pengaruh otonomi dan *intention to stay* dimoderasi oleh *supervisor support* secara signifikan. Artinya, ketika karyawan merasa supervisor mendukungnya dalam menjalankan pekerjaan maka intensi

karyawan *stay* di perusahaan makin tinggi.

H3: Peer dan *supervisor support* memoderasi karakteristik pekerjaan dan *intention to stay*.

2.14 Pengaruh Mediasi Stres Kerja terhadap *Intention to Stay*

Suarthana dan Riana (2016) meneliti mengenai peran stres kerja yang memediasi pelanggaran kontrak psikologis (*psychological contract breach*) dan beban kerja terhadap *intention to stay* di Indonesia. Hasil studi ini menunjukkan bahwa stres kerja memediasi secara penuh hubungan antara pelanggaran kontrak psikologis dan *intention to stay* dan memediasi secara sebagian antara beban kerja dan *intention to stay*.

H4: Stres kerja berpengaruh secara negatif terhadap *intention to stay*.

H5: Stres kerja memediasi karakteristik pekerjaan dan *intention to stay*.

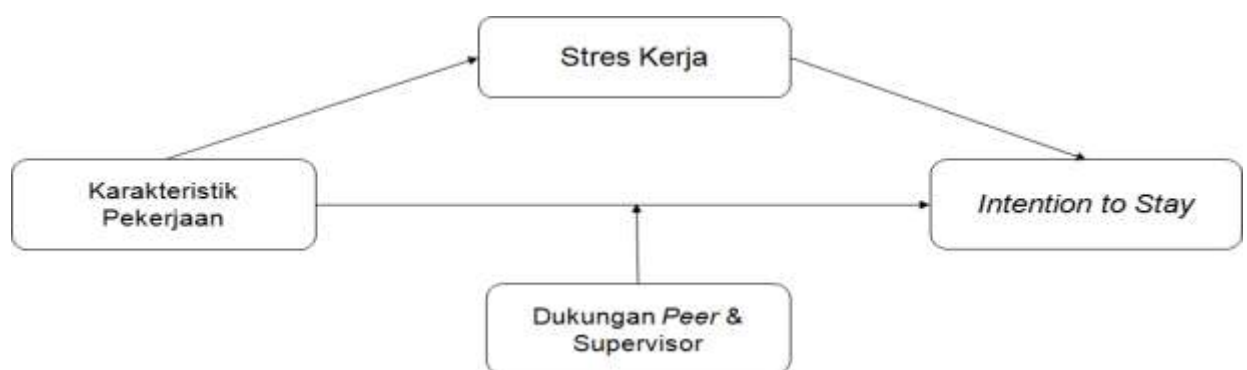
2.15 Milenial dan *Intention to Stay*

Hasil penelitian Frian dan Mulyani (2018) menunjukkan bahwa skema gaji dan kompensasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *intention to stay* karyawan milenial. Bisa dikatakan bahwa milenial mencari pekerjaan yang dapat memenuhi ekspektasi mereka dalam hal program pengembangan karyawan. Hasil penelitian Ivanovic dan Ivancevic (2019) juga menegaskan bahwa milenial tidak akan ragu untuk memilih pekerjaan lain yang dapat lebih memuaskan mereka.

2.16 Pengaruh *Flexible Workplace* terhadap *Intention to Stay*

Penelitian mengenai *flexible workplace* juga sudah dilakukan. Khan et al. (2018) meneliti mengenai hubungan antara *intention to stay* dan kondisi kerja dimana karyawan dapat memilih untuk bekerja diluar kantor di Pakistan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa karyawan cenderung untuk bekerja lebih lama di perusahaan ketika perusahaan memberikan karyawan kebebasan untuk memilih bekerja diluar kantor.

Gambar 1. Kerangka Konseptual



3. METODE PENELITIAN

3.1 Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data kuantitatif yang didapatkan dari kuesioner. Pembuatan kuesioner, penyebaran,

hingga pengumpulan data kuisisioner dilakukan pada bulan Maret hingga Juli tahun 2021 dimana pandemi COVID-19 di Indonesia masih menjadi perhatian utama pemerintah. Penyebaran kuesioner dilakukan di lima *e-commerce* terbesar di

Indonesia yaitu Tokopedia, Shopee, Bukalapak, Lazada Indonesia, dan Blibli. Kelima *e-commerce* tersebut dipilih karena mewakili sebagian besar aktivitas di situs web *e-commerce* di Indonesia. Kuesioner disebarluaskan menggunakan *Ms. Form* melalui aplikasi WhatsApp serta LinkedIn dan diisi oleh 202 responden. Jumlah responden sebanyak 202 dianggap dapat merepresentasikan kondisi sebenarnya karena jumlah sampel yang digunakan untuk penelitian yang sifatnya menganalisis hubungan antar variabel, jumlah minimal sampel yang digunakan adalah 30 dengan semakin besar jumlah sampel maka akan semakin mendekati kondisi sebenarnya (Gay dan Diehl, 1992).

3.2 Definisi Variabel

Variabel independen pada penelitian ini adalah karakteristik pekerjaan (ambiguitas dalam peran pekerjaan, beban berlebih pekerjaan, otonomi, dan konflik peran); variabel dependen adalah *intention to stay*, stres kerja sebagai variabel mediasi, dan dukungan peer dan supervisor sebagai variabel moderasi.

Kuesioner yang digunakan pada penelitian ini diadaptasi dari penelitian sebelumnya. Variabel ambiguitas dalam peran pekerjaan diukur dengan cara yang dikembangkan oleh Rizzo et al. (1970). Variabel beban berlebih pada pekerjaan diukur menggunakan kuesioner yang dikembangkan oleh Caplan et al. (1975a). Variabel otonomi diukur menggunakan lima item dari kuisisioner yang dikembangkan oleh Mohr (1971) dan Hrebiniak (1974). Variabel konflik peran diukur menggunakan kuisisioner yang dikembangkan oleh Rizzo et al. (1970).

Variabel stres kerja diukur menggunakan kuisisioner yang dikembangkan oleh Beehr dan Newman (1978). Variabel *peer & supervisor support* menggunakan indikator

pengukuran yang diadaptasi dari Caplan, Cobb, dan French (1975a). Variabel *intention to stay* pada penelitian ini diukur menggunakan kuisisioner yang dikembangkan oleh Milliman, Gatling, dan Kim (2018).

3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *non-probability sampling* dimana sampel dipilih berdasarkan kriteria tertentu. Selanjutnya, metode sampling yang digunakan peneliti adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah kondisi dimana peneliti menentukan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang diyakini paling mendekati dengan tujuan pemecahan masalah penelitian. Sampel di penelitian ini dipilih dengan cara menentukan kriteria inklusif dimana karyawan yang boleh mengisi kuisisioner hanya yang berusia 21-35 tahun, sudah bekerja di perusahaannya minimal enam bulan, dan berstatus sebagai karyawan tetap/ permanen.

3.4 Metode Analisis Data

Teknik analisis data menggunakan metode regresi. Data kuisisioner diolah dengan dua cara yaitu dengan menghitung *overall mean score* untuk mengukur persepsi responden pada setiap indikator kuisisioner dan menggunakan makro proses Hayes modellima untuk menguji hipotesis penelitian ini. Makro proses Hayes memungkinkan peneliti untuk mengolah data dalam satu kali proses dan hasil yang bisa menunjukkan hubungan dari masing-masing variabel termasuk nilai pengaruh variabel mediasi dan moderasi.

Uji asumsi klasik dilakukan terlebih dahulu sebelum melakukan uji hipotesis. Uji asumsi klasik terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas Kolmogorov-Smirnov, uji multikolinearitas (melihat nilai VIF dan

tolerance), dan uji heteroskedastisitas (uji Glejser).

4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Karakteristik Responden

Penelitian ini dilakukan pada karyawan *e-commerce* terbesar di Indonesia yaitu: Shopee, Tokopedia, Bukalapak, Lazada Indonesia, dan Blibli. Jumlah karyawan (responden) yang terlibat dalam penelitian ini berjumlah 202 responden.

Subjek terbanyak dalam penelitian ini adalah wanita, dengan jumlah 123 responden. Responden terbanyak ada pada kategori usia 25-28 tahun dengan jumlah 73 responden (36.14%). Sebanyak 87 responden (43.07%) sudah bekerja di perusahaan saat ini selama >2 tahun. Mayoritas sebanyak 158 responden (78.22%) berpendidikan terakhir S1. Sebanyak 171 responden (84.65%) berada di posisi Lower-level management (staf, team leader, assistant manager, shift manager, supervisor, dll).

Mayoritas responden sebanyak 43.07% (87 responden) berada di bawah departemen Operasional. Kategori penghasilan terbesar ada pada range penghasilan Rp5.000.000 - Rp10.000.000 sebanyak 88 responden (43.56%). Sebanyak 152 responden (75.25%) berstatus belum menikah. Sebanyak 118 responden (58.42%) bekerja secara remote sebanyak 1-5 hari kerja dalam sebulan.

4.2 Uji Asumsi Klasik

Data hasil kuesioner diuji dengan uji asumsi klasik yaitu uji validitas,

reliabilitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Uji validitas digunakan untuk menguji apakah data dapat merefleksikan nilai sebenarnya pada karakteristik yang sedang diteliti jika diimplementasikan di beberapa situasi yang berbeda. Uji reliabilitas digunakan untuk menguji indikator pada kuesioner bebas dari kesalahan acak; jika suatu indikator dikatakan reliabel, maka indikator tersebut dapat digunakan kembali pada penelitian lain.

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji model regresi dalam sebuah penelitian apakah ditemukan korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik adalah jika tidak terjadi korelasi antara variabel bebas. Sedangkan uji heteroskedastisitas digunakan untuk melihat apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari nilai residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik seharusnya memiliki nilai residual yang tetap antara satu pengamatan ke pengamatan lain.

Berdasarkan hasil uji validitas, reliabilitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas; data penelitian disimpulkan valid, reliabel, dan berdistribusi normal.

4.3 Uji Hipotesis

Uji makro proses Hayes digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel mediasi dan moderasi secara masing-masing atau bersamaan. Makro proses Hayes memungkinkan peneliti untuk mengolah data dalam satu kali proses dan hasil yang bisa menunjukkan hubungan dari masing-masing variabel termasuk nilai pengaruh variabel mediasi dan moderasi.

Tabel 1. Hasil Uji Macro Process Hayes

OUTCOME VARIABLE:
ITS

Model Summary							
	R	R-sq	MSE	F	df1	df2	p
	.4187	.1753	1.8288	10.4722	4.0000	197.0000	.0000

Model						
	coeff	se	t	p	LLCI	ULCI
constant	11.8149	4.0650	2.9065	.0041	3.7984	19.8314
KP	-2.2690	.9423	-2.4079	.0170	-4.1274	-4.107
SK	-.2013	.0906	-2.2215	.0275	-3.801	-.0226
SP	-1.7889	.8273	-2.1623	.0318	-3.4204	-.1574
Int_1	.5213	.1895	2.7517	.0065	.1477	.8950

Sumber: Hasil Olah Data (2021)

Berdasarkan tabel 1, diperoleh hasil sebagai berikut:

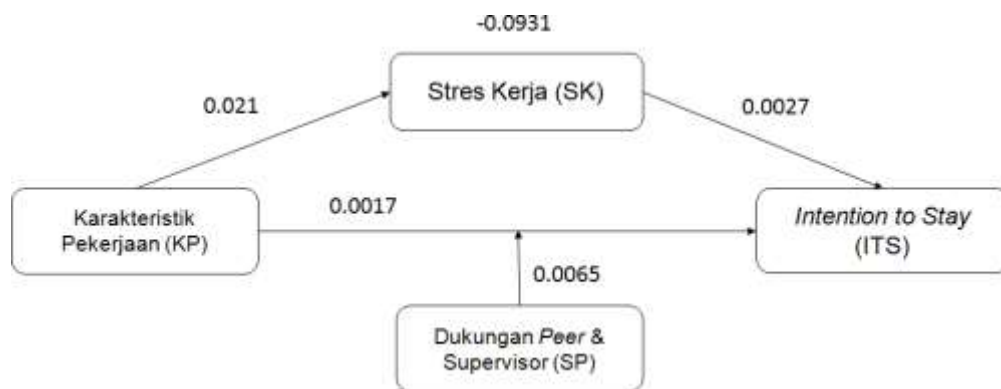
- Pengaruh variabel karakteristik pekerjaan (KP) terhadap variabel mediasi yaitu stres kerja (SK) signifikan dengan nilai p-value 0.0021 dimana <0.05 dan arah pengaruh berlawanan/ negatif. Artinya, ketika karyawan merasa karakteristik pekerjaannya bermasalah, maka stres kerja akan meningkat.
- Pengaruh variabel karakteristik pekerjaan (KP) terhadap variabel *intention to stay* (ITS) signifikan dengan nilai p-value 0.017 dimana <0.05 dan arah pengaruh berlawanan/ negatif. Artinya, ketika karyawan merasa karakteristik pekerjaannya bermasalah, maka keinginan karyawan untuk tetap bekerja di perusahaan akan menurun.
- Pengaruh variabel *peer* dan *supervisor support* (SP) terhadap variabel *intention to stay* (ITS) signifikan dengan nilai p-value 0.0318 dimana <0.05 dan arah pengaruh berlawanan/ negatif. Artinya, ketika karyawan merasa kurang didukung oleh *peer & supervisor*, maka keinginan karyawan untuk bekerja di perusahaan bisa menurun.
- Pengaruh variabel mediasi stres kerja (SK) terhadap variabel *intention to stay* (ITS) signifikan dengan nilai p-value 0.0275 dimana <0.05 ; dan arah pengaruh berlawanan/ negatif. Artinya, ketika karyawan merasa stres kerjanya tinggi, maka keinginan karyawan untuk tetap bekerja di perusahaan akan menurun.
- Variabel mediasi stres kerja (SK) memiliki pengaruh tidak langsung secara signifikan terhadap variabel karakteristik pekerjaan (KP) dan *intention to stay* (ITS) dengan nilai BootLLCI -0.2246 dan BootULCI -0.0019 (tabel 1, kolom LLCI dan ULCI). Tanda minus menggambarkan hubungan yang berlawanan (negatif) sedangkan nilai antara BootLLCI dan BootULCI tidak melewati 0 sehingga dapat disimpulkan pengaruhnya signifikan. Arah hubungan yang negatif dapat diartikan bahwa ketika karyawan merasa salah satu dari karakteristik pekerjaannya bermasalah serta diiringi dengan

stres kerja yang meningkat maka *intention to stay* akan menurun.

- Hasil interaksi variabel KP*SP (Int_1) dengan nilai signifikansi 0.0065 dimana <0.05 dengan arah pengaruh positif sehingga pengaruh variabel moderasi yaitu *peer* dan *supervisor support* (SP)

terhadap variabel independen karakteristik pekerjaan (KP) dan variabel dependen *intention to stay* (ITS) dapat dikatakan signifikan; artinya *peer* dan *supervisor support* memoderasi hubungan antara karakteristik pekerjaan dan *intention to stay*.

Gambar 2. Bagan Hasil Analisis Data



Tabel 2. Hasil Hipotesis Penelitian

Hipotesis	Hasil	Keterangan
H1: Karakteristik pekerjaan berpengaruh secara signifikan terhadap <i>intention to stay</i> .	0.0017 < 0.05	Hipotesis diterima
H2: Karakteristik pekerjaan berpengaruh secara signifikan terhadap stres kerja.	0.0021 < 0.05	Hipotesis diterima
H3: <i>Peer & supervisor support</i> memoderasi karakteristik pekerjaan dan <i>intention to stay</i> .	0.0065 < 0.05	Hipotesis diterima
H4: Stres kerja berpengaruh secara signifikan terhadap <i>intention to stay</i> .	0.0027 < 0.05	Hipotesis diterima
H5: Stres kerja memediasi karakteristik pekerjaan dan <i>intention to stay</i> .	BootLLCI -0.2246 dan BootULCI -0.0019	Hipotesis diterima

Sumber: Hasil Olah Data (2021)

Berdasarkan hasil analisis yang sudah dilakukan, kesimpulan hipotesis penelitian dicantumkan pada tabel 2.

4.8 PEMBAHASAN

Hasil pada penelitian ini mendukung hasil pada penelitian

terdahulu dimana ambiguitas dalam peran pekerjaan berpengaruh pada *intention to stay*; dimana ketika karyawan merasa perannya dalam pekerjaan ambigu/ tidak jelas karena mungkin sering dipindahtugaskan atau diperbantukan ke tim lain, maka hal

tersebut akan menurunkan niat karyawan untuk *stay* pada waktu yang lama. Contohnya pada penelitian yang dilakukan oleh Sheraz et al. (2014) pada 159 karyawan profesional di Pakistan juga menunjukkan hasil yang sama dimana ambiguitas dalam peran pekerjaan berpengaruh secara tidak langsung terhadap intensi *turnover*.

Hasil analisis data pada penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Pradana dan Salehudin (2015) dimana beban berlebih dalam pekerjaan berpengaruh secara langsung terhadap *intention to stay*; dimana ketika karyawan merasa beban pekerjaannya sudah sangat berlebih maka akan menurunkan niat karyawan untuk *stay* di perusahaan lebih lama lagi.

Variabel otonomi juga berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap *intention to stay* dan sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Qureshi et al. (2012) dan Pradana dan Salehudin (2015).

Pada penelitian ini yang berfokus pada karyawan milenial di *e-commerce*, otonomi menjadi salah satu hal yang krusial karena karakteristik karyawan milenial yang senang diberikan tantangan untuk berinovasi dengan bebas. Namun, perlu diperhatikan juga bahwa otonomi yang berlebihan dapat menyebabkan karyawan merasa tidak diperhatikan dan pada akhirnya dapat mengakibatkan stres kerja meningkat karena merasa harus menyelesaikan semua pekerjaan dan mengambil keputusan sendirian. Hal ini tentunya bisa menurunkan niat karyawan untuk bekerja di perusahaan dalam waktu lama.

Hasil penelitian ini juga mendukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Parvaiz et al. (2015) dan Soelton et al. (2019) dimana konflik peran berpengaruh secara signifikan terhadap *intention to stay* secara negatif. Artinya, ketika karyawan semakin merasa

perannya dalam pekerjaan kurang didukung dengan sumber daya yang cukup atau terlalu banyak memegang peran dalam 1 waktu, maka hal itu dapat menurunkan niat karyawan untuk bekerja di perusahaan dalam waktu yang lama.

Hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh moderasi *peer* dan *supervisor support* terhadap karakteristik pekerjaan dan *intention to stay* secara signifikan; namun dengan arah hubungan berlawanan (negatif). Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, jika *supervisor support* tinggi maka *intention to stay* akan tinggi juga. Pada penelitian ini, arah berlawanan menandakan bahwa jika *peer* dan *supervisor support* tinggi maka akan menurunkan intensi karyawan untuk *stay* di perusahaan. Hal ini bisa saja terjadi pada karyawan milenial di *e-commerce* karena pengaruh darisalah satu dimensi karakteristik pekerjaan yaitu otonomi dan juga pengaruh dari karakteristik milenial itu sendiri.

Pada penelitian ini, otonomi juga berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap stres kerja dan *intention to stay*; sedangkan karakteristik milenial yang ingin diberikan ruang gerak untuk berinovasi dan mengembangkan potensi diri mereka tentunya menjadi hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan. Hal tersebut didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Friani dan Mulyani (2018) dimana skema gaji dan kompensasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap intensi *turnover* karyawan milenial. Jadi, bisa disimpulkan bahwa milenial mencari pekerjaan yang dapat milenial pekerjaan otonomi dalam bekerja yang terlalu memenuhi ekspektasi mereka dalam hal program pengembangan karyawan. Dapat disimpulkan bahwa dalam kondisi *flexible workplace* dan menghadapi karyawan *e-commerce* yang mayoritas generasi milenial, manajemen atau *supervisor* harus tahu betul kapan

karyawan bisa diberikan otonomi secara penuh dimana mereka bebas berinovasi dan mengambil keputusan sendiri; dan kapan karyawan perlu diberikan input atau dibimbing dalam menjalankan pekerjaannya agar dapat menjaga intensi karyawan untuk tetap bekerja di perusahaan.

Hasil penelitian ini menunjukkan hasil yang sama dengan penelitian sebelumnya dimana stres kerja berpengaruh secara signifikan terhadap *intention to stay*. Hal ini diperkuat oleh pendapat Shragay dan Tziner (2011) yang mengatakan bahwa milenial kurang mampu dalam mentoleransi stres ketika bekerja di lingkungan yang tingkat stresnya tinggi. Jadi dapat disimpulkan bahwa karyawan milenial di *e-commerce* yang merasakan stres kerja yang tinggi, cenderung tidak berniat untuk stay di perusahaan dalam waktu yang lama.

Berdasarkan hasil pada penelitian Elci et al. (2012) dan Suarhana dan Riana (2016), dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya. Karyawan yang merasa perannya ambigu, banyak konflik antar peran pekerjaan, otonomi dalam bekerja yang terlalu dibebaskan, atau beban pekerjaan yang sudah terlalu banyak; karyawan tersebut akan semakin merasakan stres kerja dan pada akhirnya akan menurunkan niat karyawan untuk bekerja di perusahaan. Berdasarkan hasil pada penelitian-penelitian sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya. Dapat disimpulkan bahwa karyawan yang merasa perannya ambigu, banyak konflik antar peran dibebaskan, atau beban pekerjaan yang sudah terlalu banyak; karyawan tersebut akan semakin merasakan stres kerja dan pada akhirnya akan menurunkan niat karyawan untuk bekerja di perusahaan.

5. Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Berikut adalah kesimpulan berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, yaitu:

1. Karakteristik pekerjaan berpengaruh secara negative dan signifikan terhadap *intention to stay*.
2. Karakteristik pekerjaan berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap stress kerja.
3. *Peer* dan *supervisor support* memoderasi karakteristik pekerjaan dan *intention to stay* secara signifikan.
4. Stres kerja berpengaruh secara negative dan signifikan terhadap *intention to stay*.
5. Stres kerja memediasi karakteristik pekerjaan dan *intention to stay*.

5.2 Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, hal – hal yang dapat mempengaruhi *intention to stay* dapat diprediksi sehingga manajemen dapat menentukan langkah – langkah strategis untuk meningkatkan intensi karyawan untuk *stay* di perusahaan.

Temuan pada penelitian ini menunjukkan bahwa semakin karyawan merasa variabel karakteristik pekerjaannya tinggi, maka akan semakin membuat intensi karyawan untuk stay di perusahaan menurun. Dimensi karakteristik pekerjaan pertama yang dirasa kurang baik oleh karyawan yaitu otonomi dengan item pertanyaan “secara keseluruhan, pengaruh saya sangat kecil terhadap keputusan manajemen yang berpengaruh sangat besar terhadap saya”.

Dimensi karakteristik pekerjaan yang dirasa kurang oleh karyawan adalah konflik peran dengan item pertanyaan “saya menerima pekerjaan tanpa didukung sumber daya manusia yang cukup; saya perlu 'mengakali' peraturan atau kebijakan demi menyelesaikan pekerjaan saya; saya bekerja dengan dua

grup atau lebih yang cara kerjanya cukup berbeda; saya menerima permintaan untuk melakukan pekerjaan yang berbeda-beda dari dua orang atau lebih; saya menerima pekerjaan tanpa didukung sumber daya yang cukup untuk menyelesaikannya; saya mengerjakan hal-hal yang tidak perlu”Manajemen lima e-commerce terbesar di Indonesia harus fokus ke faktor – faktor tersebut karena rendahnya otonomi atau keterlibatan karyawan dalam menjalankan pekerjaan atau pengambilan keputusan dapat menyebabkan intensi karyawan untuk *stay* di perusahaan menurun.

Temuan selanjutnya menunjukkan bahwa stres kerja yang dirasakan karyawan lima e-commerce terbesar di Indonesia dalam kategori agak rendah; artinya walau dengan tingkat order yang naik dan beberapa dimensi karakteristik pekerjaan dirasa cukup tinggi namun tidak terlalu mempengaruhi tingkat stres karyawan.

Temuan berikutnya dalam penelitian ini yaitu tingkat *peer* dan *supervisor support* dirasa tinggi oleh karyawan; dimana karyawan merasa *peer* dan *supervisor* sudah sangat mendukung dalam menjalankan pekerjaan. Semua item pertanyaan mendapatkan persepsi yang baik dari karyawan.

Temuan terakhir pada penelitian ini yaitu tingkat *intention to stay* karyawan dirasa cukup tinggi. Faktor – faktor pada dimensi ini sudah diperhatikan oleh perusahaan dengan berbagai program kerja dan pengembangan karyawan sehingga intensi karyawan untuk *stay* tetap tinggi dan hal tersebut harus terus dipertahankan oleh manajemen lima e-commerce terbesar di Indonesia.

5.3 Saran bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil hipotesis yang didapatkan berdasarkan analisis data, peneliti memberi beberapa saran yang

dapat dipertimbangkan oleh perusahaan dalam menentukan Langkah yang tepat demi meningkatkan kinerja dan komitmen karyawan terhadap perusahaan. Berikut saran yang diberikan peneliti:

1. Perusahaan, terutama perusahaan e-commerce, harus memahami karakteristik karyawan generasi milenial yang selalu mencari tantangan dan selalu memberikan usaha terbaiknya dengan harapan perusahaan juga akan memberikan program pengembangan personal dan karir yang cocok dengan potensi dan kompetensi karyawan.
2. Perusahaan harus membuat berbagai skema pengembangan karir dan program *employee engagement* yang mendorong karyawan untuk selalu berinovasi dengan bebas namun tetap dalam bimbingan supervisor dan juga yang dapat mengurangi stres kerja karyawan terutama dalam kondisi *flexible workplace*.
3. Perusahaan harus membuat skema feedback secara reguler supaya karyawan tetap memiliki wadah dan waktu untuk memberikan dan menerima input dari *peer* atau supervisor.

5.4 Saran bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini hanya berfokus pada pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap *intention to stay* dengan dimediasi oleh stres kerja dan dimoderasi oleh *peer* dan *supervisor support* pada karyawan milenial di lima e-commerce terbesar di Indonesia pada saat kondisi *flexible working* karena pandemi COVID-19. Namun, besarnya pengaruh masing-masing dimensi karakteristik pekerjaan masih dapat diteliti lebih lanjut supaya perusahaan dapat mengetahui lebih detail faktor apa saja yang dapat mempengaruhi keputusan karyawan untuk bekerja di perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. (2020, 24 Desember). Statistik E-Commerce 2020. Diakses pada 25 Agustus 2021, dari <https://www.bps.go.id/publication/2020/12/24/2548417ddc6dab8247553124/statistik-e-commerce-2020.html>
- Dubey, R. (2016). Understanding employee turnover in humanitarian organizations. *Industrial and Commercial Training*. <https://doi.org/10.1108/ict-10-2015-0067>
- Dysvik, A., Kuvaas, B. (2012). Perceived job autonomy and turnover intention – the moderating role of perceived supervisor support. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 22(5), 563-573. <https://doi.org/10.1080/1359432x.2012.667215>
- Elci, M., Sener, I., Aksoy, S., Alpan, L. (2012). The impact of ethical leadership and leadership effectiveness on employees' turnover intention: the mediating role of work related stress. *Social and Behavioral Sciences*, 58, 289-297. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.09.1003>
- Eys M., C., A., Beauchamp, M. (2003). Role ambiguity and athlete satisfaction. *Journal of Sports Sciences*, 21, 391-401. <https://doi.org/10.1080/0264041031000071137>
- Finney, C., Stergiopoulos, E., Hensel, J., Bonato, S., Dewa, C. S. (2013). Organizational stressors associated with job stress and burnout in correctional officers: a systematic review. *BMC Public Health*, 13(82), 1-13. <https://doi.org/10.1186/1471-2458-13-82>
- Frian, A., Mulyani, F. (2019). Millennials employee turnover intention in indonesia. *Innovative Issues and Approaches in Social Sciences*, 11(3), 90-111. <https://doi.org/10.12959/issn.1855-0541.iiass-2018-no3-art5>
- Hackmann, J.R., Oldham, G.R. (1976). Motivation through the design of work: test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, 250-279. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(76\)90016-7](https://doi.org/10.1016/0030-5073(76)90016-7)
- Ivanovic, T., Ivancevic, S. (2019). Turnover intentions and job hopping among millennials in serbia. *Journal of Sustainable Business and Management Solutions in Emerging Economies*, 24(1), 53-62. <https://doi.org/10.7595/management.fon.2018.0023>
- Kamarudin, K., Zulkafaly, F., Hassan, N.M. (2013). Role conflict and job stress among police officers. *International Journal of Academic Research in Business & Social Sciences*, 8 (8), 843-855.
- Kalidass, A., Bahron, A. (2015). The relationship between perceived supervisor support, perceived organizational support, organizational commitment and employee turnover

- intention. *International Journal of Business Administration*, 6(5). <https://doi.org/10.5430/ijba.v6n5p82>
- Parvaiz, L., Batool, S., Khalid, A., AftarFarooqi, Y. (2015). Impact of stressors (role conflict, role overload, leadership support and organizational politics) on job stress and its subsequent impact on turnover intention. *International Journal of Business and Management Invention*, 4(10), 52-63.
- Pradana, A., Salehudin, I. (2015). Work overload and turnover intention of junior auditors in greater jakarta, indonesia. *The South East Asian Journal of Management*, 9(2), 108-124. <https://doi.org/10.21002/seam.v9i2.4950>
- Pramesthi, Y.D. (2018). Relationship between five dimensions of job characteristics model with job stress.
- Qureshi, M. A., Ab Hamid, K. (2017). Impact of supervisor support on job satisfaction a moderating role of fairness perception. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(3), 235-242.
- Qureshi, M. I., Iftikhar, M., Abbas, S. G., Hassan, U., Khan, K., Zaman, K. (2013). Relationship between job stress, workload, environment and employees' turnover intentions: what we know, what should we know. *World Applied Sciences Journal* 23, 6, 764-770.
- Saleem, I., Ahmed, R., Saleem, N. (2016). Mediating role of work exhaustion: the missing linchpin to address employees' turnover. *Journal of Behavioural Sciences*, 26(2), 156-173.
- Shahzad, M. B. (2016). Impact of perceived job autonomy on turnover intention in sales & marketing managers of services industry: moderating role of procedural and distributive justice. *Science International (Lahore)*. 28(3), 2881-2896.
- Sheraz, A., Wajid, M., Sajid, M., Qureshi, W. H. (2014). Antecedents of job stress and its impact on employee's job satisfaction and turnover intentions. *International Journal of Learning & Development*, 4(2), 204-226. <https://doi.org/10.5296/ijld.v4i2.6098>
- Soelton, M., Lestari, P.A., Arief, H., Putra, R.L. (2019). The effect of role conflict and burnout toward turnover intention at software industries, work stress as moderating variables. *Advances in Economics, Business, and Management Research*, 120. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.200205.034>
- Spiegelaere, Stan., Gyes, Guy., Hootegeem, Geert. (2016). Not all autonomy is the same: different dimensions of job autonomy and their relation to work engagement & innovation behavior. <https://doi.org/10.1002/hfm.20666>
- Suarthana, J. H. P., Riana, I. G. (2016). The effect of psychological contract breach and workload on intention to leave: mediating role of job stress. *Social and Behavioral Sciences*, 219, 717-723. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.056>

- Weinert, C., Maier, C., Laumer, S., Weitzel, T. (2015). Extending moore's exhaustion model: including further dimensions of burnout and investigating their influence on turnover intention among it professionals. *SIGMIS-CPR '15: Proceedings of the 2015 ACM SIGMIS Conference on Computers and People Research*. <https://doi.org/10.1145/2751957.2751975>
- Wilson, N., Christella, R. (2019). Empirical research of factors affecting customer satisfaction: a case of the Indonesian e-commerce industry. *DeReMa Jurnal Manajemen*, 14(1), 21-44. <https://doi.org/10.19166/derema.v14i1.1108>
- Yang, T., Shen, Y., Zhu, M., Liu, Y., Deng, J., Chen, Q., See, L. (2015). Effects of co-worker and supervisor support on job stress and presenteeism in an aging workforce: a structural equation modelling approach. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. <https://doi.org/10.3390/ijerph13010072>