

Hubungan Resiliensi dengan Stres Kerja pada Pekerja Frontliner Perbankan di Bekasi

Chyntia Devi¹, Tugimin Supriyadi², Sandra Adetya³

Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Indonesia^{1,2,3}

Pamukkale University, Türkiye⁴

Correspondence Author: 202210515001@mhs.ubharajaya

Abstract :

Bank frontline employees are exposed to various job demands, including time pressure, service targets, direct customer interaction, and responsibility for maintaining service quality. These demands may increase job stress when employees lack adequate adaptive resources. Resilience has been identified as one of the psychological factors associated with lower levels of job stress. This study aimed to examine the relationship between resilience and job stress among bank frontline employees in Bekasi, Indonesia. A quantitative correlational design was employed involving 96 frontline employees, including customer service officers and tellers, selected through convenience sampling. Resilience was measured using the 10-item Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC-10), while job stress was assessed using the Job Stress Scale (JSS). Data were analyzed using Spearman's rho correlation because the assumptions of normality and linearity were not satisfied. The findings revealed a significant negative relationship between resilience and job stress ($r = -0.261$, $p = 0.005$). Employees with higher levels of resilience tended to report lower levels of job stress. Although the correlation strength was relatively weak, the findings indicate that resilience is one of the psychological resources associated with job stress among bank frontline employees. These results provide empirical evidence supporting the importance of strengthening employee resilience as part of organizational efforts to maintain psychological well-being and service performance.

Keywords: Resilience; Job Stress, Frontline Employees, Banking; Occupational Psychology.

Submitted	: 27 – Juni - 2026
Revised	: 20 – September - 2026
Acceptance	: 26 – September - 2026

PENDAHULUAN

Perkembangan industri perbankan mendorong peningkatan persaingan antarlembaga keuangan sehingga kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama dalam mempertahankan kepuasan dan loyalitas nasabah. Kondisi tersebut menempatkan pekerja frontliner, seperti customer service dan teller, sebagai garda terdepan yang secara langsung berinteraksi dengan nasabah serta merepresentasikan citra perusahaan. Peran tersebut menuntut pekerja untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, akurat, ramah, dan profesional, sekaligus menjaga stabilitas emosi ketika menghadapi berbagai karakteristik nasabah, keluhan, maupun tuntutan pelayanan yang tinggi. Tingginya intensitas interaksi sosial, tekanan waktu, target pelayanan, serta risiko kesalahan transaksi menjadikan pekerjaan frontliner sebagai salah satu pekerjaan dengan tingkat tekanan psikologis yang cukup tinggi.

Perspektif Job Demands-Resources Theory menjelaskan bahwa setiap pekerjaan memiliki tuntutan (job demands) yang memerlukan upaya fisik maupun psikologis secara berkelanjutan. Apabila tuntutan tersebut berlangsung terus-menerus tanpa diimbangi sumber daya (job resources) yang memadai, individu berisiko mengalami kelelahan, penurunan kesejahteraan psikologis, hingga stres kerja (Bakker & Demerouti, 2017; Demerouti & Bakker, 2023). Pada sektor perbankan, tuntutan tersebut muncul melalui target pelayanan, antrean nasabah, tekanan waktu, ketelitian dalam transaksi, serta kewajiban mempertahankan kualitas layanan pada setiap kondisi. Cheng (2025) menjelaskan bahwa tekanan pelayanan yang tinggi dapat meningkatkan kelelahan emosional dan memengaruhi kualitas pelayanan kepada pelanggan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pekerja frontliner merupakan kelompok yang rentan mengalami stres kerja apabila tidak memiliki sumber daya psikologis yang memadai untuk menghadapi berbagai tuntutan pekerjaan.

Stres kerja merupakan respons psikologis yang muncul ketika individu menilai bahwa tuntutan pekerjaan melebihi kemampuan atau sumber daya yang dimiliki untuk mengatasinya (Parker & DeCotiis, 1983). Kondisi tersebut ditandai oleh munculnya tekanan waktu (time stress), kecemasan (anxiety), kelelahan emosional, kesulitan berkonsentrasi, serta menurunnya motivasi dan performa kerja. Dampak stres kerja tidak hanya dirasakan oleh individu melalui penurunan kesejahteraan psikologis, tetapi juga berdampak terhadap organisasi dalam bentuk meningkatnya kesalahan kerja, rendahnya produktivitas, serta menurunnya kualitas pelayanan kepada nasabah (Rachmelya & Suryani, 2017). Fenomena tersebut juga terlihat pada sektor perbankan Indonesia. Fauzi (2023) melaporkan bahwa sebagian besar pekerja frontliner bank mengalami stres kerja pada kategori sedang sebagai akibat tingginya tuntutan pelayanan dan tekanan pekerjaan yang dihadapi setiap hari.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa stres kerja masih menjadi isu penting yang perlu mendapatkan perhatian pada industri perbankan. Meskipun pekerja menghadapi tuntutan pekerjaan yang relatif sama, tingkat stres kerja yang dialami setiap individu tidak selalu serupa. Sebagian pekerja mampu mempertahankan performa kerja dan kesejahteraan psikologis meskipun menghadapi tekanan yang tinggi, sedangkan sebagian lainnya lebih mudah mengalami stres kerja. Perbedaan tersebut menunjukkan adanya faktor psikologis yang berperan dalam membantu individu menghadapi tekanan pekerjaan. Salah satu faktor yang banyak dikaji adalah resiliensi. Connor dan Davidson (2003) mendefinisikan resiliensi sebagai kemampuan

individu untuk bertahan, beradaptasi, dan bangkit kembali ketika menghadapi tekanan maupun kesulitan. Individu yang memiliki resiliensi tinggi cenderung mampu mengelola emosi, menggunakan strategi koping yang adaptif, serta mempertahankan fungsi psikologis secara optimal ketika menghadapi situasi yang menekan.

Rees (2015) juga menjelaskan bahwa resiliensi merupakan sumber daya psikologis yang berperan penting dalam meningkatkan kemampuan adaptasi terhadap berbagai tuntutan pekerjaan. Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa resiliensi memiliki hubungan dengan tingkat stres kerja. Hakim dan Rizky (2021) menemukan adanya hubungan negatif yang signifikan antara resiliensi dan stres kerja pada karyawan layanan pelanggan PT X Area Jawa Timur. Temuan serupa diperoleh Tampombebu dan Wijono (2022), yang menunjukkan bahwa pekerja dengan tingkat resiliensi lebih tinggi cenderung mengalami stres kerja yang lebih rendah selama masa pandemi COVID-19.

Penelitian Syahfaturahma (2022) pada auditor juga menunjukkan bahwa resiliensi berperan dalam menurunkan tingkat stres kerja. Hasil tersebut didukung oleh Maharani (2023) yang menemukan bahwa resiliensi membantu pekerja perbankan mempertahankan kemampuan adaptasi terhadap tekanan kerja. Selain itu, Wardani dan Nurchandra (2025) melaporkan bahwa individu dengan resiliensi rendah memiliki risiko lebih besar mengalami stres kerja dibandingkan individu yang memiliki resiliensi tinggi. Meskipun demikian, hasil penelitian mengenai hubungan resiliensi dan stres kerja belum menunjukkan konsistensi. Hanan (2024) menemukan bahwa resiliensi tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan stres kerja pada karyawan ritel Generasi Z di Surabaya. Perbedaan hasil tersebut mengindikasikan bahwa hubungan antara kedua variabel kemungkinan dipengaruhi oleh karakteristik pekerjaan, budaya organisasi, maupun kondisi lingkungan kerja yang berbeda. Sebagian besar penelitian terdahulu dilakukan pada tenaga pengajar, auditor, karyawan layanan pelanggan, maupun pekerja ritel, sedangkan penelitian yang secara khusus mengkaji pekerja frontliner perbankan masih relatif terbatas. Padahal, karakteristik pekerjaan frontliner berbeda dengan profesi lain karena memiliki intensitas interaksi yang tinggi dengan nasabah, tuntutan pelayanan yang cepat, tekanan waktu, serta tanggung jawab menjaga kualitas layanan secara berkelanjutan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (research gap) yang masih perlu dikaji lebih lanjut. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara resiliensi dan stres kerja pada pekerja frontliner perbankan di Bekasi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian psikologi industri dan organisasi, khususnya mengenai peran resiliensi sebagai faktor psikologis yang berkaitan dengan stres kerja pada pekerja sektor jasa. Temuan penelitian juga diharapkan menjadi dasar bagi organisasi perbankan dalam menyusun program pengembangan sumber daya manusia yang berorientasi pada peningkatan resiliensi guna mendukung kesejahteraan psikologis karyawan serta kualitas pelayanan kepada nasabah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain korelasional untuk menganalisis hubungan antara resiliensi dan stres kerja pada pekerja frontliner perbankan di wilayah Bekasi. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan pengukuran variabel

secara objektif serta pengujian hubungan antarvariabel menggunakan analisis statistik (Creswell, 2013). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah resiliensi, sedangkan variabel terikat adalah stres kerja. Partisipan penelitian berjumlah 96 pekerja frontliner perbankan yang terdiri atas customer service dan teller. Teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling dengan metode convenience sampling. Kriteria partisipan meliputi pekerja frontliner yang bekerja sebagai customer service atau teller, memiliki masa kerja minimal satu tahun, serta bekerja pada bank di wilayah Bekasi. Pengumpulan data dilakukan secara daring menggunakan Google Form yang disebarakan melalui media sosial dan grup komunikasi kerja setelah responden memberikan persetujuan (informed consent) untuk berpartisipasi dalam penelitian.

Pengukuran variabel stres kerja menggunakan Job Stress Scale (JSS) yang dikembangkan oleh Parker dan DeCotiis (1983). Instrumen ini terdiri atas 13 aitem yang mengukur dua dimensi, yaitu time stress dan anxiety, menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari 1 (sangat tidak sesuai) hingga 5 (sangat sesuai). Hasil uji validitas menunjukkan nilai corrected item-total correlation berkisar antara 0,410–0,792 dan seluruh aitem dinyatakan valid. Reliabilitas instrumen memperoleh koefisien Cronbach's Alpha sebesar 0,910 yang menunjukkan tingkat reliabilitas sangat baik. Variabel resiliensi diukur menggunakan Connor-Davidson Resilience Scale versi 10 aitem (CD-RISC 10) yang dikembangkan oleh Connor dan Davidson (2003) serta telah diadaptasi ke dalam Bahasa Indonesia oleh May Rauli Simamora (2024). Instrumen menggunakan skala Likert lima poin dengan skor yang lebih tinggi menunjukkan tingkat resiliensi yang lebih tinggi. Hasil uji validitas menunjukkan rentang koefisien validitas sebesar 0,387–0,674 dan seluruh aitem dinyatakan valid. Nilai reliabilitas instrumen memperoleh koefisien Cronbach's Alpha sebesar 0,842 yang menunjukkan konsistensi internal yang baik. Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak JASP versi 0.19.6. Tahap awal analisis meliputi statistik deskriptif, uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov, dan uji linearitas menggunakan Test for Linearity of Regression. Hasil pengujian menunjukkan bahwa data tidak memenuhi asumsi normalitas dan linearitas, sehingga pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji korelasi Spearman's rho. Taraf signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 0,05.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Stres Kerja			Resiliensi		
	Mean	SD	Sign.	Mean	SD	Sign.
Jenis Kelamin			0.521			0.265
Laki- Laki	23.20	4.475		43.07	4.978	
Perempuan	24.16	6.608		42.65	3.985	
Pendidikan			0.403			0.933
D3	23.00	3.784		39.70	4.378	
SMA/SMK	23.96	7.450		42.96	3.735	
Sarjana	24.42	6.597		43.75	3.689	

Jabatan			0.111	0.195
Costumer Service	24.77	7.245	42.60	4.508
Teller	23.07	4.847	42.86	3.655

Sumber: JASP versi 19.6

Tabel 1, rata-rata skor stres kerja berdasarkan karakteristik responden menunjukkan bahwa responden perempuan memiliki rata-rata stres kerja yang sedikit lebih tinggi dibandingkan responden laki-laki. Berdasarkan tingkat pendidikan, responden dengan pendidikan sarjana memiliki rata-rata skor stres kerja tertinggi dibandingkan kelompok pendidikan lainnya. Sementara itu, berdasarkan jabatan, *customer service* memiliki rata-rata skor stres kerja yang lebih tinggi dibandingkan *teller*. Namun demikian, hasil uji perbedaan menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan pada tingkat stres kerja berdasarkan jenis kelamin ($p = 0,521$), tingkat pendidikan ($p = 0,403$), maupun jabatan ($p = 0,111$).

Pada variabel resiliensi, rata-rata skor responden laki-laki sedikit lebih tinggi dibandingkan perempuan. Berdasarkan tingkat pendidikan, responden dengan pendidikan sarjana memiliki rata-rata skor resiliensi tertinggi, sedangkan berdasarkan jabatan, *teller* memiliki rata-rata skor resiliensi yang sedikit lebih tinggi dibandingkan *customer service*. Hasil uji perbedaan juga menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan pada tingkat resiliensi berdasarkan jenis kelamin ($p = 0,265$), tingkat pendidikan ($p = 0,933$), maupun jabatan ($p = 0,195$). Temuan tersebut menunjukkan bahwa karakteristik demografis responden tidak memberikan perbedaan yang bermakna terhadap tingkat stres kerja maupun resiliensi.

Statistik Deskriptif

Tabel 2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

<i>Descriptive Statistics</i>			
	Median	Mean (arithmetic)	Std. Deviation
Stres Kerja	23.00	24.01	6.312
Resiliensi	42.00	42.72	4.129

Sumber: JASP versi 0.9.6

Berdasarkan Tabel 2, variabel stres kerja memiliki nilai rata-rata sebesar 24,01 dengan standar deviasi sebesar 6,312, sedangkan variabel resiliensi memiliki nilai rata-rata sebesar 42,72 dengan standar deviasi sebesar 4,129. Nilai rata-rata resiliensi yang relatif tinggi menunjukkan bahwa secara umum responden memiliki kemampuan yang baik dalam menghadapi tekanan dan beradaptasi terhadap tuntutan pekerjaan. Sebaliknya, nilai rata-rata stres kerja yang relatif rendah menunjukkan bahwa sebagian besar responden tidak mengalami tingkat stres kerja yang tinggi selama menjalankan pekerjaannya sebagai *frontliner* perbankan.

Uji Asumsi

Tabel 3. Asumsi Penelitian

Uji Normalitas	Uji Linieritas
----------------	----------------

		Kolmogorov-Smirnov	Test for Linearity of Regression
Sign.	Stres Kerja	.019	< .001
	Resiliensi	.285	
Keterangan		Uji asumsi terpenuhi	Uji Linieritas Tidak terpenuhi

Sumber: JASP versi 0.96

Pada Tabel 3, hasil uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov menunjukkan bahwa variabel stres kerja memiliki nilai signifikansi sebesar 0,019, sedangkan variabel resiliensi memiliki nilai signifikansi sebesar 0,285. Hasil tersebut menunjukkan bahwa salah satu variabel memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05 sehingga asumsi normalitas tidak terpenuhi. Selanjutnya, hasil uji linearitas menunjukkan nilai signifikansi < 0,001, yang mengindikasikan bahwa hubungan antara variabel resiliensi dan stres kerja tidak memenuhi asumsi linearitas. Oleh karena itu, pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan menggunakan uji korelasi Spearman's rho yang sesuai untuk data yang tidak memenuhi asumsi parametrik.

Uji Hipotesis

Tabel 4. Uji Hipotesis

<i>Spearman's Correlations</i>			
		Spearman's rho	p
Stres Kerja	- Resiliensi	-0.261**	.005

Note. All tests one-tailed, for negative correlation.

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$, one-tailed

Sumber: JASP versi 0.96

Tabel 4, hasil uji korelasi Spearman's rho menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar -0,261 dengan nilai signifikansi (p) sebesar 0,005. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara resiliensi dan stres kerja pada pekerja *frontliner* perbankan. Koefisien korelasi yang bernilai negatif menunjukkan bahwa hubungan kedua variabel bersifat berlawanan arah, sehingga semakin tinggi tingkat resiliensi yang dimiliki pekerja, semakin rendah tingkat stres kerja yang dialami. Sebaliknya, semakin rendah tingkat resiliensi, semakin tinggi kecenderungan pekerja mengalami stres kerja. Berdasarkan nilai koefisien korelasi, hubungan antara kedua variabel termasuk dalam kategori rendah.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan negatif yang signifikan antara resiliensi dan stres kerja pada pekerja *frontliner* perbankan di Bekasi. Hubungan negatif tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kemampuan resiliensi diikuti oleh kecenderungan menurunnya tingkat stres kerja yang dialami pekerja. Temuan ini mengindikasikan bahwa

kemampuan untuk bertahan, beradaptasi, serta bangkit kembali ketika menghadapi tekanan menjadi salah satu sumber daya psikologis yang membantu pekerja menghadapi berbagai tuntutan pekerjaan.

Karakteristik pekerjaan *frontliner* perbankan menuntut individu untuk berinteraksi secara langsung dengan nasabah, menyelesaikan transaksi secara akurat, memenuhi target pelayanan, serta mempertahankan kualitas layanan pada situasi kerja yang dinamis. Kondisi tersebut menyebabkan pekerja menghadapi tekanan yang berasal dari tuntutan organisasi maupun harapan nasabah. Pada situasi tersebut, individu dengan tingkat resiliensi yang lebih tinggi cenderung memiliki kemampuan mengendalikan respons emosional, menyesuaikan diri terhadap perubahan, serta memandang tekanan sebagai tantangan yang dapat diatasi. Kemampuan tersebut memungkinkan pekerja tetap menjalankan tugas secara optimal meskipun berada pada kondisi kerja yang penuh tuntutan.

Nilai koefisien korelasi yang berada pada kategori rendah menunjukkan bahwa hubungan antara resiliensi dan stres kerja tidak terlalu kuat. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa stres kerja pada pekerja *frontliner* perbankan kemungkinan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor resiliensi. Karakteristik pekerjaan di sektor perbankan melibatkan berbagai tuntutan organisasi, seperti beban kerja, target pelayanan, tekanan waktu, tanggung jawab terhadap akurasi transaksi, serta interaksi dengan nasabah yang memiliki kebutuhan dan karakteristik berbeda. Robbins et al. (2022) menjelaskan bahwa stres kerja merupakan hasil interaksi antara karakteristik individu dengan berbagai tuntutan yang berasal dari lingkungan kerja. Oleh sebab itu, meskipun pekerja memiliki resiliensi yang baik, tekanan kerja tetap dapat muncul apabila tuntutan pekerjaan berlangsung secara terus-menerus atau melebihi sumber daya yang dimiliki individu.

Hasil statistik deskriptif menunjukkan bahwa rata-rata skor resiliensi responden berada pada tingkat yang relatif tinggi, sedangkan rata-rata stres kerja berada pada tingkat yang relatif rendah. Kondisi tersebut menggambarkan bahwa sebagian besar pekerja *frontliner* dalam penelitian ini mampu mempertahankan fungsi psikologis yang adaptif ketika menghadapi tuntutan pekerjaan. Kemampuan tersebut dapat berkaitan dengan pengalaman kerja, proses penyesuaian terhadap lingkungan organisasi, maupun kemampuan mengembangkan strategi *coping* yang lebih efektif selama menjalankan pekerjaan. Kondisi ini juga tercermin dari hasil kategorisasi yang menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada kategori resiliensi tinggi dan stres kerja rendah.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Hakim dan Rizky (2021), Tampombebu dan Wijono (2022), serta Maharani (2023) yang melaporkan bahwa individu dengan tingkat resiliensi yang lebih tinggi cenderung mengalami tingkat stres kerja yang lebih rendah. Kesamaan hasil tersebut menunjukkan bahwa resiliensi berperan sebagai sumber daya psikologis yang membantu individu menghadapi tekanan pekerjaan pada berbagai konteks organisasi. Akan tetapi, hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Hanan (2024) yang tidak menemukan hubungan signifikan antara resiliensi dan stres kerja. Perbedaan tersebut kemungkinan dipengaruhi oleh karakteristik responden, jenis pekerjaan, maupun kondisi organisasi yang berbeda, sehingga hubungan antara resiliensi dan stres kerja dapat bervariasi pada setiap lingkungan kerja.

SIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif antara resiliensi dan stres kerja pada pekerja frontliner perbankan di Bekasi. Pekerja yang memiliki tingkat resiliensi lebih tinggi cenderung memiliki tingkat stres kerja yang lebih rendah, sedangkan pekerja dengan resiliensi yang lebih rendah cenderung mengalami tingkat stres kerja yang lebih tinggi. Temuan ini menunjukkan bahwa kemampuan individu untuk bertahan, beradaptasi, dan bangkit dari tekanan menjadi salah satu faktor yang berkaitan dengan kondisi psikologis pekerja dalam menghadapi tuntutan pekerjaan. Meskipun hubungan yang diperoleh berada pada kategori rendah, hasil penelitian memberikan gambaran bahwa resiliensi memiliki keterkaitan dengan stres kerja pada pekerja frontliner perbankan sehingga dapat menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam pengelolaan sumber daya manusia di sektor perbankan.

BIBLIOGRAPHY

- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job Demands - Resources Theory: Taking Stock and Looking Forward. 22(3), 273-285.
- Cheng, P. (2025). How Employees' Emotional Labor Promotes Perceived Service Quality: A Dual-Pathway Model. 2016.
- Connor, K. M., & Davidson, J. R. T. (2003). Development of a new Resilience scale: The Connor-Davidson Resilience scale (CD-RISC). *Depression and Anxiety*, 18(2), 76-82. <https://doi.org/10.1002/da.10113>
- Demerouti, E., & Bakker, A. B. (2023). Job demands-resources theory in times of crises: new propositions. 13(3), 209-236. <https://doi.org/10.1177/20413866221135022>
- Fauzi, H., Baga, L. M., & Taryana, A. (2023). Strategies To Enhance the Resilience and Service Performance of Frontline Employees of Pt Bank XYZ Makassar Regional Office. *Jurnal Aplikasi Manajemen Dan Bisnis*, 9(1), 36-49.
- Hakim, G. R. U., & Rizky, D. K. (2021). Hubungan Resiliensi dengan Stres Kerja Karyawan Bagian Layanan Pelanggan PT. X Area Jawa Timur di Masa Pandemi Covid-19. *Seminar Nasional Psikologi Dan Ilmu Humaniora*, April, 201-212.
- Hanan, M. A., Yuniasanti, R., & Efendy, M. (2024). the Relationship Between Resilience and Work Stress in Generation Z Retail Employees in Surabaya. *Jurnal Konseling Pendidikan Islam*, 5(1), 134-143. <https://doi.org/10.32806/jkpi.v5i1.126>
- Maharani, G., Noach, C., Keraf, M. K. P. A., & Aipipidely, D. (2023). Resilience with Work Stress on Bank Employees. 5(2), 229-239.
- May Rauli Simamora. (2024). Validity of the Indonesian Version of the 10-Item Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC) among First-Year Theological Students. *Journal of Social and Personal Relationships*, 38(4), 1238-1258. <https://doi.org/10.1177/0265407520983467.11>
- Parker, D. F., & DeCotiis, T. A. (1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32(2), 160-177. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(83\)90145-9](https://doi.org/10.1016/0030-5073(83)90145-9)

- Rachmelya, E., & Suryani, A. (2017). Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Dampaknya Terhadap Komitmen Organisasi Frontliner Bakti Pt Bank Central Asia Tbk Kcu Jambi. *Ekonomis: Jurnal of Economics and Business*, 1(1), 51–69.
- Rees, C. S., Breen, L. J., Cusack, L., & Hegney, D. (2015). Understanding individual resilience in the workplace: the international collaboration of workforce resilience model. 6(February), 1–7. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2015.00073>
- Syahfaturahma, F., Ananta Sidharta, E., & Sri Guntur, Y. (2022). Kepribadian supervisor, resiliensi auditor, stress kerja dan penurunan. *Jurnal Akuntansi Aktual*, 9(2), 164–176.
- Tampombebu, A. T. V., & Wijono, S. (2022). Resiliensi dan Stres Kerja pada Karyawan yang Bekerja di Masa Pandemi Covid-19. *Bulletin of Counseling and Psychotherapy*, 4(2), 145–152. <https://doi.org/10.51214/bocp.v4i2.195>
- Wardani, I. K., & Nurcandra, F. (2025). Psychological Resilience as a Predictor of Occupational Stress Among Teaching Staff in Course X. *Jurnal Epidemiologi Kesehatan Indonesia*, 9(3). <https://doi.org/10.7454/epidkes.v9i3.1158>