

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Masyarakat saat ini berada pada era VUCA yaitu *Volatility, Uncertainty, Complexity, Ambiguity*, dimana beberapa aspek kehidupan mengalami perubahan yang sangat cepat (*volatility*), mengakibatkan ketidakpastian dalam memprediksi peristiwa yang ada (*uncertainty*), ditandai dengan timbulnya masalah tiap aspek kehidupan (*complexity*), sehingga keadaan dunia saat ini masih dipertanyakan (*ambiguity*) (Binar, dalam Febrianty dkk., 2021, dalam Dian & Reskido, 2023). Era VUCA berdampak pada aspek ekonomi, bisnis, dan pendidikan negara, termasuk pada perubahan dunia kerja (Febrianty dkk., 2021, dalam Dian & Reskido, 2023). Menurut Robbins & Judge (2019) aktivitas kerja merupakan aktivitas yang dilakukan individu untuk mencapai tujuan tertentu, yang di dalamnya mencakup tanggung jawab, peran, dan hasil kerja. Seseorang dapat dikatakan bekerja ketika aktivitas tersebut bersifat produktif, memiliki tujuan, dan berkontribusi terhadap lingkungan tertentu. Dunia kerja mengalami perubahan yang signifikan akibat kemajuan teknologi, globalisasi dan dinamika pasar tenaga kerja. VUCA tidak hanya berdampak pada individu namun juga berdampak pada organisasi, terutama organisasi yang mengandalkan pekerjaan proyek dalam strateginya (Borg dkk, 2020). Selain itu pasar tenaga kerja yang saat ini didominasi oleh generasi Z yang lahir antara tahun 1997-2012 ikut terdampak dari kondisi VUCA. Generasi Z yang tumbuh pada era digitalisasi menunjukkan kecepatan adaptasi terhadap teknologi, pemahaman keberagaman dan memiliki fleksibilitas yang tinggi. Di sisi lain tantangan generasi Z saat ini menjadi lebih kompleks berkaitan dengan ketidakstabilan ekonomi, peningkatan persaingan kerja, dan tuntutan berinovasi.

Adanya era VUCA ini, lingkungan kerja yang dinamis dan penuh ketidakpastian menuntut adanya kemampuan *resilience* agar individu generasi Z dapat bertahan dalam dunia kerja. Tantangan karir bagi generasi Z sebagai angkatan kerja yang baru adalah fenomena *reality shock*. Fenomena ini menjelaskan generasi Z yang mengalami *shock* akan realita dunia pekerjaan yang akan berbeda jauh dari

apa yang ada dalam edukasi dan pelatihan (Kramer, 1947, dalam Borg, 2020). Fenomena transisi ini akan memberikan dampak perasaan negatif kepada individu, dimana individu cenderung merasa stress, tertekan, dan bingung (Davis, 2010, dalam Borg, 2020). Menurut Borg dkk (2020), resiliensi diperlukan individu dalam kesiapan menghadapi tantangan kerja sepanjang individu berkarir. Deloitte (2022) menyatakan bahwa generasi Z cenderung mencari stabilitas dan keamanan di tempat kerja, dikarenakan observasi terhadap kegagalan di generasi sebelumnya. Hal ini membuat generasi Z akan lebih rentan mengalami stres pada era VUCA dibandingkan generasi Y yang lebih berpengalaman menghadapi ketidakpastian dalam pekerjaan.

Generasi Z telah mendominasi usia produktifnya dan akan mendominasi dunia kerja. Ditambah dengan adanya *artificial intelligence* yang akan menjadi saingan terbesar generasi Z dalam melakukan pekerjaan. Sehingga perlu untuk generasi Z memiliki *resilience* yang cukup dalam menghadapi tantangan di era VUCA ini. Tingkat *resilience* individu akan berdampak pada kemampuan adaptasi yang baik dan kepercayaan diri (Pradhan dkk, 2020, dalam Papaioannou, 2022), dan menghadapi tantangan dengan lebih baik (Kodama 2021, dalam Papaioannou, 2022). Sedangkan individu dengan tingkat *resilience* yang rendah cenderung mudah mengalami kualitas kerja yang buruk, yang nantinya akan diikuti dengan keinginan individu untuk berhenti dari pekerjaan (Chen, Lin & Chang, 2024).

Permasalahan yang dihadapi individu timbul karena dinamika pekerjaan dan lingkungan pekerjaan individu tidak dalam kondisi yang optimal. Kondisi yang tidak optimal menyebabkan individu berpotensi kehilangan dukungan dalam tempat kerja, konflik kehidupan-pekerjaan, adanya *job insecurity*, dan tingkat stress yang tinggi (Fourie and Van Vuuren, 1998, dalam Borg, 2020). Menurut Bryant (1995, dalam Arora & Rangnekar, 2015) resiliensi didefinisikan sebagai “ketika terdapat perubahan dalam kehidupan individu, maka ciri-ciri dan keterampilan individu (seperti manajemen waktu) akan berinteraksi dengan faktor lingkungan untuk menghasilkan perilaku yang mengarah pada adaptasi terhadap perubahan.” Sehingga dapat didefinisikan bahwa resiliensi merupakan kemampuan untuk menghadapi perubahan yang mengganggu tanpa menampilkan perilaku yang

disfungsional secara berlebihan (Conner, 1992, dalam Arora & Rangnekar, 2015). Sedangkan menurut Richardson (2002, dalam Arora & Rangnekar, 2015), resiliensi merupakan dorongan motivasi individu dalam mencapai kebijaksanaan, aktualisasi diri, altruisme, dan keharmonisan dengan kekuatan spiritual. Menurut Conner (1992, dalam Arora & Rangnekar, 2015), individu yang resilien cenderung bisa menerima dan menyesuaikan diri dari dampak perubahan secara menyeluruh. Meski terkadang ada kesulitan menerima suatu situasi, individu yang resilien cenderung tetap termotivasi dalam mencapai tujuannya. Penelitian Abu-Tineh (2011) terhadap 100 dosen di Universitas Qatar, menjelaskan bahwa individu yang memiliki tingkat resiliensi tinggi cenderung memiliki sifat fleksibel, berorientasi pada tujuan, penuh kepercayaan diri dan optimisme, memiliki harga diri yang tinggi, mampu melakukan perubahan di waktu yang tepat, serta terbuka akan peluang belajar yang baru. Penelitian ini mencerminkan bahwa *resilience* juga berperan dalam aspek pekerjaan individu.

Resilience secara umum merupakan fondasi atas bentuk resiliensi yang lainnya, seperti resiliensi dalam pekerjaan (Masten, 2001). Mishra dan McDonald (2017) menjelaskan bahwa *resilience* dalam konteks pekerjaan melibatkan strategi adaptif untuk mempertahankan dan meningkatkan daya saing individu dalam lingkungan kerja dan berkarir. Transformasi dunia kerja akibat otomatisasi, digitalisasi, *gig economy*, dan disrupsi pasca-pandemi menuntut individu untuk tidak hanya bertahan, tetapi mampu beradaptasi secara proaktif dan mengelola arah karirnya (Coetzee & Harry, 2015). Hal ini memberi kajian resiliensi yang didasarkan atas permasalahan yang lebih spesifik dan universal, yaitu tantangan dalam menghadapi transformasi dunia kerja

Penelitian menunjukkan bahwa Generasi Z memiliki tingkat resiliensi yang lebih rendah dibandingkan dengan generasi X (Sharma, 2024). Studi oleh Septama & Darmawan (2022) di Rumah Sakit Pusat Pertamina menghasilkan penemuan bahwa generasi Z memiliki risiko mengalami stres kerja 6,9 kali lebih tinggi dibandingkan dengan generasi Y. Hal ini berkaitan dengan kemampuan pengelolaan stres generasi Y yang lebih baik dibandingkan generasi Z. Sejalan dengan aspek toleransi terhadap emosi negatif pada variabel resiliensi milik Connor

& Davidson (2003) yang menyatakan bahwa generasi Y memiliki toleransi dan cara pandang terhadap stres sebagai peluang untuk berkembang. Selain itu, resiliensi berkarir yang dimiliki generasi Y ditentukan dengan pengalaman dan masa kerja yang lebih lama dibandingkan generasi Z (Sintya, 2024). Pengalaman kerja yang lebih lama membuat generasi Y lebih banyak terpapar dengan beragam tantangan karir dibandingkan generasi Z, sehingga pada aspek toleransi generasi Z belum dapat menyaingi generasi Y. Menurut Fourie & Van Vuuren (1998), minimnya pengalaman individu dalam berkarir berdampak pada kurangnya pembelajaran dari kegagalan, sehingga generasi Z yang baru saja memasuki dunia kerja lebih mudah merasa putus asa saat menghadapi hambatan.

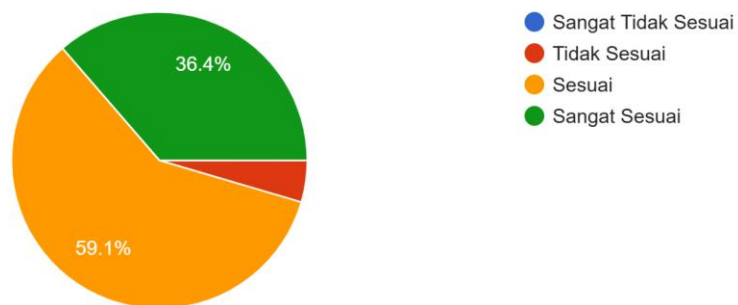
Namun terdapat juga beberapa penelitian mengungkapkan bahwa generasi Z memiliki resiliensi yang tinggi. Ghazaly dkk (2024) melakukan penelitian resiliensi terhadap mahasiswa generasi Z yang mengikuti program magang, menyatakan bahwa 94,6% responden memiliki tingkat resiliensi yang tergolong tinggi, bahkan tidak ditemukan responden yang memiliki tingkat resiliensi rendah. Generasi Z juga dilaporkan memiliki tingkat resiliensi yang tinggi pada dimensi *mindfulness* dan kepercayaan diri (Tolani & Patil, 2022, dalam Ghazaly dkk, 2024). Menurut Salovey dkk (1999, dalam Odedokun, 2022) individu yang memiliki tingkat resiliensi yang tinggi cenderung diindikasikan dengan sikap optimisme dan energetik dalam hidup, memiliki rasa penasaran yang tinggi dan terbuka terhadap hal baru, dan dikarakteristikan dengan tingkatan emosional yang tinggi (Block & Kremen, 1999; Klohn, 1996, dalam Odedokun, 2022). Sedangkan individu dengan stabilitas emosi yang tinggi cenderung menunjukkan mekanisme perlawanan terhadap stres yang baik, cenderung tenang dan tidak mudah panik (Ang & Van Dyne, 2006, dalam Odedokun 2022). Sehingga individu dengan tingkat kecerdasan emosi cenderung lebih mudah dalam menghadapi situasi yang sulit.

Hasil *preliminary research* pada 22 generasi Z dengan rentang tahun kelahiran 1997 hingga 2012 yang sedang bekerja terkait dengan *resilience* menunjukkan kondisi tiap aspek yang beragam menurut Connor & Davidson (2003, dalam Campbell-Sills & Stein, 2007). *Preliminary research* menggunakan referensi

alat ukur *Connor Davidson-Resilience Scale 10* (CD-RISC 10) yang mengukur keseluruhan aspek resiliensi secara unidimensional. Meski begitu, beberapa aitem dapat menjelaskan aspek secara terpisah dengan dasar referensi alat ukur *Connor Davidson-Resilience Scale 25* (CD-RISC 25). Pada aspek pertama yaitu kompetensi pribadi, standar yang tinggi, dan ketekunan diwakili dengan aitem dengan pernyataan “Dapat mencapai tujuan meski menghadapi tantangan”.

Gambar 1.1 *Pie chart preliminary item 6*

Dapat mencapai tujuan meski menghadapi tantangan
22 responses

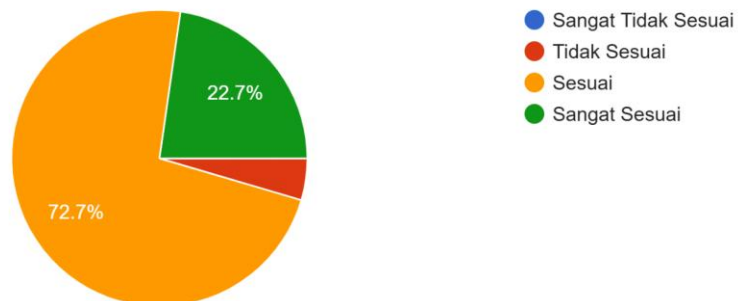


Berdasarkan aitem di atas, sebanyak 13 responden menjawab “sesuai” dan 8 responden menjawab “sangat sesuai”. Hal ini menjelaskan bagaimana individu yang tetap memiliki keyakinan akan tercapainya tujuan meski ada rintangan yang dihadapi. Pada pernyataan ini mendukung pada standar yang tinggi dan ketekunan. Individu digambarkan memiliki keyakinan akan kemampuannya dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, meskipun terdapat rintangan. Terdapat juga pernyataan “Mampu menyesuaikan diri dengan perubahan” yang menggambarkan bagaimana sifat keterbukaan individu dalam menghadapi ketidakpastian.

Gambar 1.2 *Pie chart preliminary item 1*

Mampu menyesuaikan diri dengan perubahan

22 responses

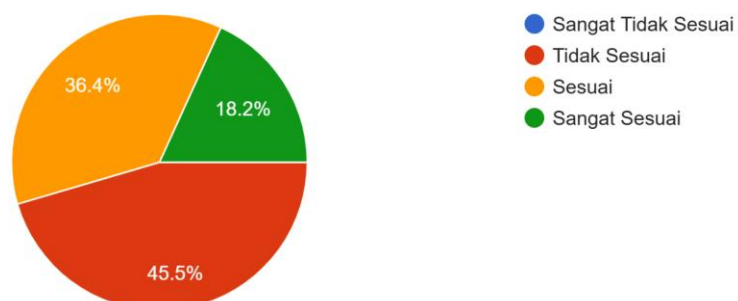


Berdasarkan aitem di atas, sebanyak 16 responden menjawab “sesuai” dan 5 responden menjawab “sangat sesuai”. Sehingga didapatkan responden pada aitem ini memiliki sifat yang terbuka pada pengalaman baru serta dapat menyesuaikan dengan kondisi yang ada. Namun ada juga pernyataan yang menunjukkan bahwa responden di penelitian awal ini menunjukkan resiliensi yang rendah, terutama pada aspek kompetensi pribadi.

Gambar 1.3 *Pie chart preliminary item 9*

Menganggap diri sebagai orang yang kuat

22 responses

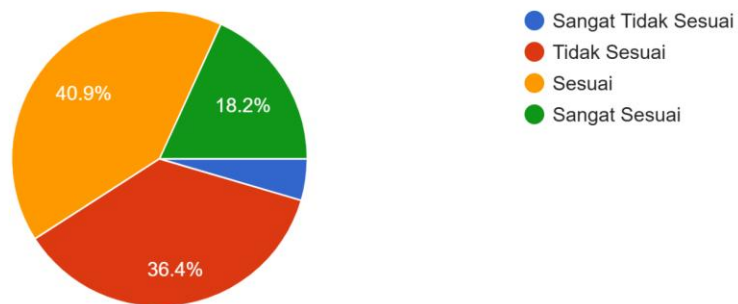


Berdasarkan aitem di atas, sebanyak 10 responden menyatakan tidak sesuai pada aitem pernyataan “Menganggap diri sebagai orang yang kuat”. Diikuti dengan 8 responden menjawab “sesuai” dan 4 responden menjawab “sangat sesuai”. Pada

pernyataan ini, sebanyak 45.5% responden digambarkan sebagai pribadi yang kurang yakin akan kemampuan dan potensi dirinya dalam menghadapi sebuah tantangan. Didapati juga pada pernyataan yang menjelaskan aspek toleransi perasaan negatif yaitu “tetap fokus meski dalam tekanan”.

Gambar 1.4 *Pie chart preliminary item 7*

Tetap fokus meski dalam tekanan
22 responses



Berdasarkan aitem di atas, terdapat 8 responden menjawab “tidak sesuai”, diikuti dengan 9 responden menyatakan “sesuai” dan 4 responden menjawab “sangat sesuai”. Pada 36.4% responden digambarkan sebagai individu yang memiliki toleransi rendah terhadap perasaan negatif, berdampak pada fokus individu dalam menghadapi tantangan dan pandangan individu mengenai situasi stres sebagai peluang untuk berkembang.

Sehingga berdasarkan data yang didapat di penelitian awal ini dapat menggambarkan bahwa mayoritas individu mampu menetapkan standar yang tinggi dan ketekunan yang cukup tinggi sebagai bagian dari aspek *resilience*. Namun mayoritas generasi Z terdapat masalah pada aspek kompetensi pribadi dan toleransi akan perasaan negatif, dimana hal ini ditunjukkan dengan mayoritas individu menganggap dirinya bukanlah orang yang kuat. Diikuti dengan permasalahan toleransi akan perasaan negatif, dimana mayoritas individu tidak dapat fokus ketika ada situasi yang menekan atau menimbulkan perasaan tidak enak. Peningkatan pada aspek ini penting dalam membentuk *resilience* yang dibutuhkan. Dalam prosesnya dibutuhkan identifikasi faktor yang menyusun *resilience* salah satunya yaitu

emotional intelligence. Faktor *emotional intelligence* bersinggungan dengan aspek dari *resilience*, yaitu toleransi akan emosi negatif.

Menurut Armstrong, Galligan & Critchley (2011, dalam Odedokun, 2022) dinyatakan bahwa *emotional intelligence* memiliki hubungan dengan resiliensi. Perilaku yang dimunculkan oleh individu yang memiliki tingkat *emotional intelligence* yang tinggi akan membuat individu lebih mudah menghadapi rintangan. Menurut Salovey dkk (1999, dalam Odedokun, 2022), individu dengan *emotional intelligence* yang tinggi cenderung mudah menghadapi situasi yang menekan, dikarenakan mereka dapat secara akurat memahami dan meregulasi emosi mereka, sehingga tercermin dalam perilakunya.

Menurut Salovey dkk (1999, dalam Odedokun, 2022) individu yang memiliki tingkat resiliensi yang tinggi cenderung diindikasikan dengan sikap optimisme dan energetik dalam hidup, memiliki rasa penasaran yang tinggi dan terbuka terhadap hal baru, dan dikarakteristikan dengan tingkatan emosional yang tinggi (Block & Kremen, 1999; Klohn, 1996, dalam Odedokun, 2022). Sedangkan individu dengan stabilitas emosi yang tinggi cenderung menunjukkan mekanisme perlawanan terhadap stres yang baik, cenderung tenang dan tidak mudah panik (Ang & Van Dyne, 2006, dalam Odedokun 2022). Sehingga individu dengan tingkat kecerdasan emosi yang tinggi cenderung lebih mudah dalam menghadapi situasi yang sulit.

Generasi Z telah mendominasi usia produktifnya dan akan mendominasi dunia kerja. Ditambah dengan adanya *artificial intelligence* yang akan menjadi saingan terbesar generasi Z dalam melakukan pekerjaan. Sehingga perlu untuk generasi Z memiliki *resilience* yang cukup dalam menghadapi tantangan di era VUCA ini. Tingkat *resilience* individu akan berdampak pada kemampuan adaptasi yang baik, kepercayaan diri (Pradhan dkk, 2020, dalam Papaioannou, 2022), dan menghadapi tantangan dengan lebih baik (Kodama 2021, dalam Papaioannou, 2022). Sedangkan individu dengan tingkat *resilience* yang rendah cenderung mudah mengalami kualitas kerja yang buruk, yang nantinya akan diikuti dengan keinginan individu untuk berhenti dari pekerjaan (Chen, Lin & Chang, 2024).

Salah satu faktor yang signifikan dalam menentukan *resilience* individu adalah *emotional intelligence*. Hal ini dinyatakan Salovey dkk (1999, dalam Odedokun, 2022) bahwa *emotional intelligence* akan mempengaruhi emosi individu dalam menyikapi suatu tantangan, membuat individu lebih toleran akan emosi negatif yang ditimbulkan dari tantangan pekerjaan. Didukung dengan penelitian Barhate dkk (2024) yang menjelaskan bahwa individu dengan *emotional intelligence* yang tinggi cenderung bagus dalam mengelola dan meregulasi emosi. Sehingga hal ini berdampak pada ketahanan individu dalam menyikapi pengalaman yang tidak menyenangkan dalam bekerja. *Emotional intelligence* juga merupakan variabel psikologis yang *intervene-able*, berbeda dengan variabel psikologis seperti kepribadian yang membutuhkan waktu lama dalam mengembangkan dan memodifikasinya (Ekasari dkk, 2024).

Faktor lainnya yang mempengaruhi *resilience* individu adalah jenis pekerjaan. Generasi Z yang bekerja sebagai *employee* dan *self-employed* memiliki tekanan pekerjaan yang berbeda. Menurut Gorgievski (2010) *employee* menghadapi tekanan seperti menyesuaikan performa dari perusahaan, evaluasi dari atasan, serta deadline pekerjaan. Berbeda jika dibandingkan dengan *self-employed* yaitu menghadapi tidak adanya penghasilan tetap, tekanan dari klien, tuntutan inovasi terus-menerus, serta kemandirian penuh dalam semua aspek. Perbedaan ini yang membuat *employee* dan *self-employed* memiliki kebutuhan resiliensi yang berbeda. *Employee* cenderung memiliki daya tahan terhadap internal organisasi, konflik interpersonal, serta aturan pekerjaan. Sedangkan *self-employed* memiliki ketahanan terhadap kebutuhan pasar, kebutuhan akan inovasi yang terus-menerus, serta ketidakpastian bisnis. Penelitian menurut Gorgievski (2010) menunjukkan bahwa *self-employed* lebih rentan mengalami tekanan kerja karena beban tanggung jawab yang total.

Berdasarkan pertimbangan di atas, dapat disimpulkan bahwa *resiliensi* penting untuk diteliti terhadap generasi Z dikarenakan sifat generasi Z yang cenderung mencari stabilitas dan keamanan di tempat kerja berpotensi membuat generasi Z lebih rentan mengalami stres dibandingkan generasi Y (Septama & Darmawan, 2022) yang lebih berpengalaman menghadapi ketidakpastian dalam

pekerjaan pada era VUCA. Berdasarkan data *preliminary research* juga didapatkan bahwa mayoritas generasi Z terdapat masalah pada aspek variabel *resilience*, yaitu kompetensi pribadi dan toleransi akan perasaan negatif, ditunjukkan dengan mayoritas individu menganggap dirinya bukanlah orang yang kuat dan belum dapat fokus ketika berada dalam tekanan.

Faktor dari *resilience*, yaitu *emotional intelligence* juga berperan dalam menentukan keputusan dan perilaku individu dalam menghadapi rintangan. Resiliensi tidak hanya menyangkut pada ketahanan individu, namun juga menyangkut pada kemampuan mengelola emosi negatif yang muncul akibat stres, kegagalan, dan ketidakpastian (Lazarus & Folkman, 1984). Kesadaran dan pemahaman emosi membantu individu menilai tekanan secara lebih objektif, sehingga mencegah reaksi emosional berlebihan yang berpotensi melemahkan resiliensi (Salovey & Mayer, 1990) Li & Nordin (2025) menekankan perlunya penelitian lanjutan yang berorientasi pada intervensi psikologis, khususnya melalui penguatan *Psychological Capital (PsyCap)*, termasuk resiliensi. Sehingga penelitian ini akan memberikan bukti empiris bagi organisasi dalam merancang intervensi berbasis penguatan resiliensi, terutama mengenai prediktor variabel resiliensi.

Dampak yang ditimbulkan ketika generasi Z mampu fokus di bawah tekanan sebagai bagian dari resiliensi yaitu individu akan mengalami peningkatan kualitas performa dan kesejahteraan psikologis. (Gross, 2015). Individu yang lebih percaya diri dan fokus berkontribusi secara aktif dalam tim juga meningkatkan koordinasi dan kinerja kolektif dalam tim (Salas et al., 2015). Pada tingkat organisasi juga akan memperoleh sumber daya manusia yang optimal dalam mencapai target perusahaan dan siap menghadapi perubahan lingkungan kerja beserta tantangannya (Sutcliffe & Vogus, 2003).

Sebaliknya bila individu tidak dapat mempertahankan fokus di bawah tekanan akan menghambat pemulihan psikologis (*bounce back*) setelah mengalami stres atau kegagalan (Tugade & Fredrickson, 2004). Individu dengan resiliensi rendah cenderung kurang responsif terhadap tekanan tim, sehingga berpotensi menurunkan efektivitas kerja kolektif dalam situasi yang menekan (Driskell & Salas,

1992). Pada akhirnya akan berdampak terhadap organisasi, diikuti dengan menurunnya kapasitas organisasi dalam menghadapi perubahan, tekanan, dan krisis (Sutcliffe & Vogus, 2003).

Sehingga berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti tertarik dalam mengetahui hubungan antara *emotional intelligence* dan *resilience* pada generasi Z yang bekerja sebagai *employee* maupun *self-employee*. Populasi generasi Z sebagai masyarakat mayoritas yang mendominasi dunia pekerjaan menjadi urgensi dalam penelitian ini, dengan harapan peneliti dapat menyumbang penemuan yang dapat memberi dampak bagi generasi Z dalam menghadapi tantangan di dunia kerja serta meningkatkan kapasitas organisasi dalam menghadapi perubahan dan tekanan di pasar.

1.2. Batasan Masalah

Penelitian ini menggunakan batasan penelitian dengan tujuan mengurangi kemungkinan meluasnya permasalahan penelitian, yaitu sebagai berikut:

- a. Penelitian akan dilakukan terhadap generasi Z yang bekerja sebagai *employee* dan *self-employed* dengan tahun kelahiran 1997 hingga 2012.
- b. Penelitian akan menguji hubungan antara *emotional intelligence* dengan *resilience* pada generasi Z yang bekerja.

1.3. Rumusan Masalah

Apakah ada hubungan antara *emotional intelligence* dengan *resilience* pada generasi Z yang bekerja?

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini untuk menguji ada atau tidaknya hubungan antara *emotional intelligence* dengan *resilience* pada generasi Z yang bekerja.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini akan memberi sumbangan pengetahuan dalam bidang psikologi industri dan organisasi mengenai *emotional intelligence* dan *resilience* pada generasi Z yang bekerja.

1.5.2. Manfaat Praktis

a. Bagi generasi Z yang bekerja

Penelitian ini dapat menjadi acuan bagi generasi Z yang sedang bekerja, dimana *emotional intelligence* akan berperan dalam menentukan *resilience* individu untuk menghadapi tantangan pekerjaan.

b. Bagi orang tua

Berdasarkan penelitian ini, orang tua dapat membantu generasi Z dalam meningkatkan *emotional intelligence* generasi Z dalam rangka menunjang *resilience* untuk menghadapi tantangan pekerjaan.

c. Bagi organisasi

Penelitian ini dapat menjadi pertimbangan bagi organisasi dengan karyawan mayoritas generasi Z untuk mempertimbangkan *emotional intelligence* karyawan yang akan berdampak pada *resilience* individu.

d. Bagi penelitian selanjutnya

Memberikan pandangan baru mengenai pentingnya peran *emotional intelligence* dalam menunjang *resilience*, terlebih *resilience* dibutuhkan dalam menghadapi tantangan pekerjaan.