

**PENGARUH *JOB DEMANDS* TERHADAP *WORK ENGAGEMENT* DENGAN
TOLERANCE OF AMBIGUITY SEBAGAI MODERATOR
PADA PERAWAT DI KABUPATEN MALANG**

TESIS

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Derajat Gelar S-2
Program Studi Magister Psikologi**



Disusun Oleh :

**ZAKIAH
NIM : 202110440211009**

**DIREKTORAT PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

Desember 2023

**PENGARUH *JOB DEMANDS* TERHADAP *WORK ENGAGEMENT*
DENGAN *TOLERANCE OF AMBIGUITY* SEBAGAI MODERATOR
PADA PERAWAT DI KABUPATEN MALANG**

Diajukan oleh:

ZAKIAH
202110440211009

Telah disetujui

Pada hari/tanggal, **Kamis/ 28 Desember 2023**

Pembimbing Utama



Prof. Latipun, Ph.D



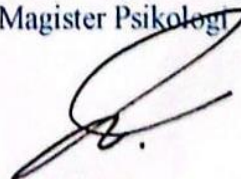
Prof. Akhsanul In'am, Ph.D

Pembimbing Pendamping



Dr. Nida Hasanati

Ketua Program Studi
Magister Psikologi



Prof. Dr. Iswinarti

TESIS

Dipersiapkan dan disusun oleh:

ZAKIAH

202110440211009

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada hari/tanggal, **Kamis/ 28 Desember 2023**
dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai kelengkapan
memperoleh gelar Magister/Profesi di Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Malang

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua	: Prof. Latipun, Ph.D
Sekretaris	: Dr. Nida Hasanati
Penguji I	: Assc. Prof. Ni'matuzahroh, Ph.D
Penguji II	: Dr. Rr Siti Suminarti Fasikhah, M.Si

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil ‘Alamin segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, nikmat dan karunia-Nya sehingga penyusunan tesis ini dapat berjalan dengan lancar. Salam serta shalawat dihaturkan pada Rasulullah Muhammad SAW atas berkahnya sehingga tesis yang berjudul **“PENGARUH *JOB DEMANDS* TERHADAP *WORK ENGAGEMENT* DENGAN *TOLERANCE OF AMBIGUITY* SEBAGAI MODERATOR PADA PERAWAT DI KABUPATEN MALANG”** dapat diselesaikan dengan baik dan penuh kemurahan.

Pada proses penyusunan tesis ini penulis banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terlibat dalam penyusunan tesis ini khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Fauzan, M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang
2. Bapak Prof. Akhsanul In'am, Ph.D, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Malang yang juga telah memberikan kesempatan sehingga bisa melanjutkan pada Program Magister Psikologi Sains
3. Dr. Iswinarti, M. Si selaku Kaprodi Magister Psikologi Sains Universitas Muhammadiyah Malang, yang selalu tulus dalam memfasilitasi kami serta tidak jenuh untuk memberikan supportnya dalam menyelesaikan tesis ini.
4. Bapak Prof. Dr. Latipun, Ph.D., selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dalam memberikan wawasan dan ilmu yang berharga, serta saran-saran yang konstruktif dan sistematis hingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Ibu Dr. Nida Hasanati, M.Si, selaku pembimbing II yang telah membimbing penulis dengan penuh kesabaran, memberikan motivasi serta semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan baik dan memberikan arahan yang

konstruktif dan sistematis.

6. Bapak Muhammad Salis Yuniarti, M.Psi.,Ph.D, ibu Assc. Prof. Ni'matuzahroh, Ph.D dan ibu Dr. Rr. Siti Suminarti Fasikhah, M.Si yang telah memberikan wawasan dan saran yang sangat bermanfaat untuk perbaikan dalam proses penyusunan penulisan tesis ini, para dosen pembina mata kuliah serta para staf administrasi di lingkungan Direktorat Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Malang atas segalalayanan dan fasilitas yang diberikan.
7. Ketua PPNI Kabupaten Malang dan para perawat yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini
8. Terkhusus untuk orang tuaku, Papa Syaiful Bakhry Pasau (Alm) dan Mama Hadia Alyafie, Kakakku Rahmat Pasau dan adikku Wiratman Pasau, terima kasih atas doa dan dukungannya.
9. Suamiku tercinta Syaiful Arief, serta anak-anakku tersayang Hafidz, Abiel, dan Ara terima kasih sudah selalu hadir memberikan cinta dan kasih sayangnya yang menjadikan spirit dalam proses perjalanan hidup.
10. Teman-teman Kelas B Magister Psikologi angkatan 2021, teman-teman di Dinas Kesehatan, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan. yang selalu memberikan dukungannya.
11. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih atas segala bentuk perhatian dan dukungannya.

Hanya ucapan terimakasih yang setulus-tulusnya yang bisa penulis sampaikan, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan. Penulis menyadari bahwa karya tulis ini tidak terlepas dari kekurangan, sehingga saran dan kritik yang membangun sangat diperlukan. Meskipun demikian penulis berharap hasil karya tulisan ini dapat bermanfaat bagi peneliti lainnya dan pembaca pada umumnya untuk menambah pengayaan literasi.

Malang, 28 Desember 2023

DAFTAR ISI

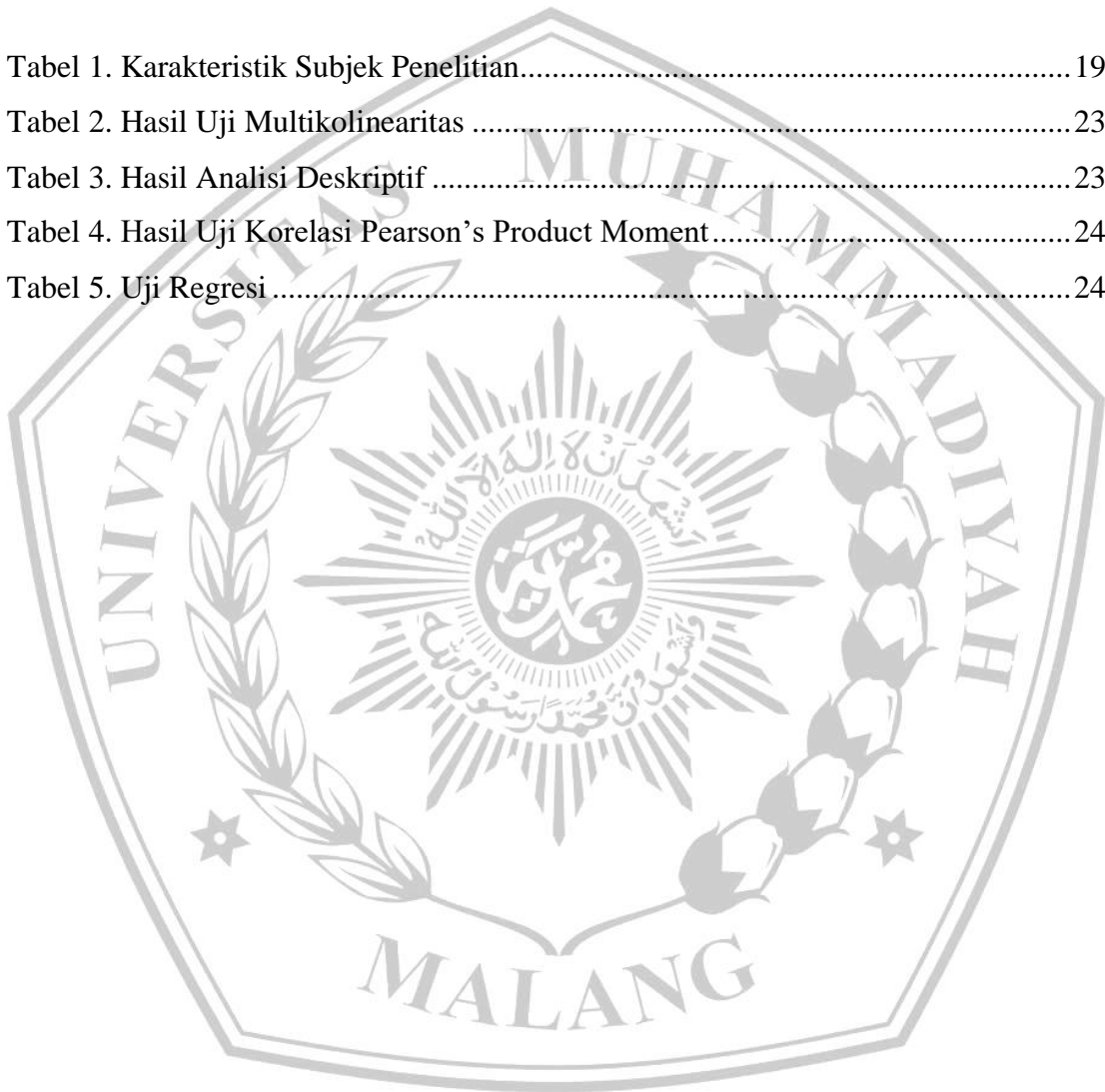
HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN DAFTAR PENGUJI	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
SURAT PERNYATAAN	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT.....	xii
LATAR BELAKANG.....	1
TINJAUAN PUSTAKA	7
<i>Work Engagement</i> dalam Perspektif Islam	7
<i>Stress of work theory</i>	7
<i>Work Engagement</i>	8
<i>Job Demands</i>	10
<i>Job Demands</i> dan <i>Work Engagement</i>	12
<i>Tolerance of Ambiguity</i> sebagai Moderator	14
Kerangka Berpikir	17
Hipotesis Penelitian.....	18
METODE PENELITIAN.....	18
Desain Penelitian.....	18
Subjek Penelitian.....	19

Karakteristik Responden	19
Instrumen Penelitian.....	20
Prosedur Penelitian.....	21
Analisis Data Penelitian	22
HASIL PENELITIAN	23
Deskripsi Variabel.....	23
Uji Hipotesis.....	24
PEMBAHASAN	27
KESIMPULAN DAN IMPLIKASI	30
DAFTAR PUSTAKA	32
LAMPIRAN.....	50



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Karakteristik Subjek Penelitian.....	19
Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas	23
Tabel 3. Hasil Analisis Deskriptif	23
Tabel 4. Hasil Uji Korelasi Pearson's Product Moment.....	24
Tabel 5. Uji Regresi.....	24



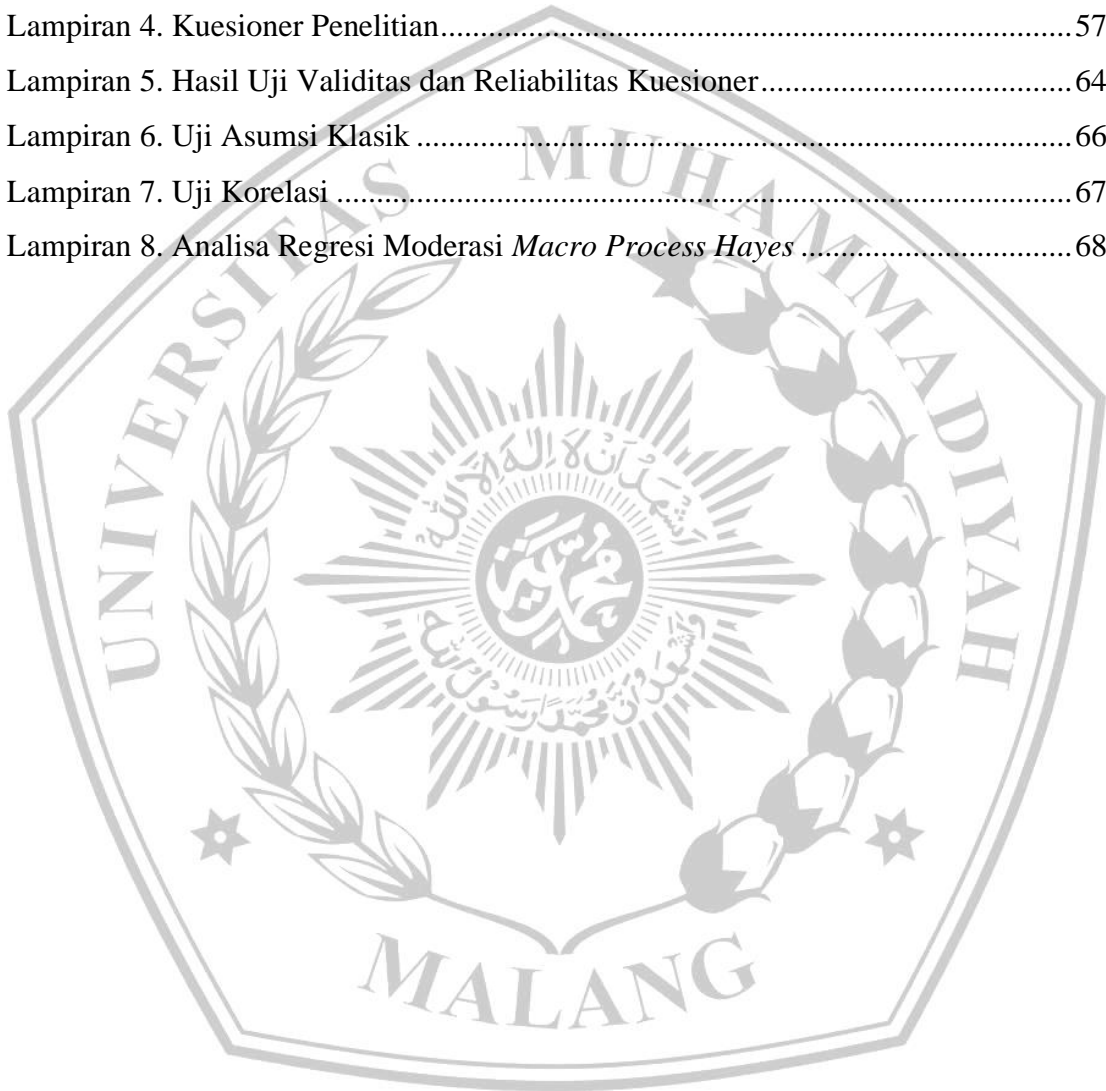
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berpikir.....	17
Gambar 2. Model Hubungan Moderasi.....	25
Gambar 3. Grafik Moderasi <i>Tolerance Of Ambiguity</i>	26



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. <i>Blueprint</i> Instrumen <i>Work Engagement</i>	50
Lampiran 2. <i>Blueprint</i> Variabel <i>Job Demands</i>	51
Lampiran 3. <i>Blueprint</i> Variabel <i>Tolerance Of Ambiguity</i>	55
Lampiran 4. Kuesioner Penelitian.....	57
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	64
Lampiran 6. Uji Asumsi Klasik	66
Lampiran 7. Uji Korelasi	67
Lampiran 8. Analisa Regresi Moderasi <i>Macro Process Hayes</i>	68



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **ZAKIAH**
NIM : **202110440211009**
Program Studi : **Magister Psikologi**

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. TESIS dengan judul : **PENGARUH *JOB DEMANDS* TERHADAP *WORK ENGAGEMENT* DENGAN *TOLERANCE OF AMBIGUITY* SEBAGAI MODERATOR PADA PERAWAT DI KABUPATEN MALANG** adalah karya saya dan dalam naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dalam daftar pustaka.
2. Apabila ternyata dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur **PLAGIASI**, saya bersedia Tesis ini **DIGUGURKAN** dan **GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN**, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Tesis ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan **HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF**.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 28 Desember 2023
Yang menyatakan,

ZAKIAH

PENGARUH *JOB DEMANDS* TERHADAP *WORK ENGAGEMENT* DENGAN *TOLERANCE OF AMBIGUITY* SEBAGAI MODERATOR PADA PERAWAT DI KABUPATEN MALANG

Zakiah

zakiahpasau@gmail.com

Prof. Dr. Latipun, Ph.D (NIDN. 0711026401)

Dr. Nida Hasanati, M.Si (NIDN. 0731056401)

Magister Psikologi
Universitas Muhamadiyah Malang

ABSTRAK

Perawat merupakan profesi yang memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat. Selain tugas tersebut, perawat juga dituntut menyelesaikan tugas bersifat administratif, tugas yang mendadak dan tidak pasti, hal ini sering terjadi yang disebut *job demands* tuntutan kerja. Fenomena tersebut dapat mempengaruhi *work engagement* yang dapat menurunkan kinerja dan memicu stress. Sehingga diperlukan *tolerance of ambiguity* sebagai salah satu faktor untuk memahami kondisi tersebut secara positif. Tujuan Penelitian ini untuk mengukur pengaruh *job demands* terhadap *work engagement* dengan *tolerance of ambiguity* sebagai moderator. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan teknik *ex-post facto*. Subjek penelitian ini adalah perawat yang bekerja difasilitas kesehatan di Kabupaten Malang sejumlah 205 orang. Instrumen penelitian menggunakan *Utrecht Work Engagement Scale-9 (UWES-9)* untuk mengukur variable *work engagement*, untuk mengukur *job demands* menggunakan *Questionnaire sur les Ressources et Contraintes Professionnelles (QRCP)* dan *Tolerance of Ambiguity* menggunakan instrumen *Individual's Multiple Stimulus Types Ambiguity Tolerance (MSTAT-II)*. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis MRA (*Moderated Regression Analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan negatif pengaruh *job demands* terhadap *work engagement* ($\beta = -.3619$; $p = 0.000 < 0.05$), *tolerance of ambiguity* mempunyai peran moderasi pengaruh *job demands* terhadap *work engagement* ($\beta = .0070$; $p = 0.0101 < 0.05$).

Kata kunci : *Job demands, work engagement, tolerance of ambiguity, perawat*

THE INFLUENCE OF JOB DEMANDS ON WORK ENGAGEMENT WITH TOLERANCE OF AMBIGUITY AS MODERATION IN NURSES IN MALANG DISTRICT

Zakiah

zakiahpasau@gmail.com

Prof. Dr. Latipun, Ph.D. (NIDN. 0711026401)

Dr. Nida Hasanati, M.Si (NIDN. 0731056401)

Master of Psychology
Muhammadiyah University of Malang

ABSTRACT

Nursing is a profession that provides health services to the community. Apart from these tasks, nurses are also required to complete administrative tasks, sudden and uncertain tasks that often occur are called job demands. This phenomenon can affect work engagement which can reduce performance and trigger stress. So tolerance of ambiguity is needed as a factor to understand these conditions positively. The aim of this research is to measure the influence of job demands on work engagement with tolerance of ambiguity as a moderator. This research uses a quantitative research approach with ex-post facto techniques. The subjects of this research were 205 nurses who worked in health facilities in malang regency. The research instrument uses the utrecht work engagement scale-9 (UWES-9) to measure work engagement variables, to measure job demands using the questionnaire sur les ressources et contraintes professionnelles (QRCP) and tolerance of ambiguity using the individual's multiple stimulus types ambiguity tolerance instrument's (MSTAT-II). Data analysis in this study used MRA (Moderated Regression Analysis). The research results show that there is a significant negative influence of job demands on work engagement ($\beta = -.3619$; $p = 0.000 < 0.05$), tolerance of ambiguity has a moderating role *job demands* on work engagement ($\beta = .0070$; $p = 0.0101 < 0.05$).

Key word : Job demands, work engagement, tolerance of ambiguity, nurse

LATAR BELAKANG

Pelayanan kesehatan di masyarakat setelah tujuh dekade menjadi kebutuhan primer untuk masyarakat selain kebutuhan pendidikan, sehingga pada tanggal 1 Januari 2014 maka dicanangkan era Jaminan Kesehatan Masyarakat (JKN). Ini merubah secara global tentang sistem kesehatan di Indonesia. Karena di era JKN, membuat konsep bahwa pelayanan kesehatan tidak lagi terpusat di Rumah Sakit tetapi lebih meningkatkan dan dilakukan secara bertahap sesuai kebutuhan medisnya. Dalam implementasi sistem pelayanan kesehatan secara nasional memberlakukan *managed care*, dimana sistem ini menetapkan empat pilar yaitu promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif (Permenkes, 2013). Dalam melaksanakan program-program tersebut dibutuhkan sumber daya manusia yang unggul dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan.

Dalam bidang pengembangan sumber daya manusia menjadi topik penting disetiap perusahaan, organisasi maupun institusi. Perusahaan atau institusi membutuhkan karyawan atau pekerja yang mempunyai sumber daya manusia yang unggul serta terikat dengan pekerjaannya sehingga mereka senantiasa memberikan usaha yang maksimal dalam melakukan pekerjaannya (Jin & McDonald, 2017). Menurut William & Kahn (1990) karyawan yang melakukan pekerjaannya dengan terlibat secara penuh dan mengekspresikan diri mereka secara psikis, kognitif dan emosional adalah karyawan yang mempunyai *work engagement* yang tinggi. Maka *work engagement* atau keterlibatan/keterikatan seseorang pada pekerjaannya menjadi isu yang menarik pada dunia pekerjaan. Semua bidang industri atau pelayanan harus mempunyai strategi dalam peningkatan *work engagement* pada karyawannya. Hal ini tidak terlepas juga dalam dunia pelayanan kesehatan yang memerlukan *work engagement* pada pegawainya.

Di Kabupaten Malang terdapat 33 kecamatan dengan sebaran 378 desa dan 12 kelurahan maka bisa di total ada 390 lokasi ponkesdes (Pondok Kesehatan Desa) yang mempunyai tenaga bidan dan perawat. Tenaga kesehatan terutama perawat diharapkan melakukan kerja-kerja sesuai dengan tugas fungsi pokoknya serta

ditambahkan dengan tugas-tugas dari puskesmas sebagai induk jaringan ponkesdes, sehingga perlu kinerja yang terukur serta keterlibatan yang tinggi terhadap pekerjaannya (bakker & oerlemans, 2016), karena keterlibatan kerja atau *work engagement* suatu keadaan bagaimana seorang karyawan dapat mengidentifikasi pekerjaan mereka dengan diri sendiri secara psikologis dan menganggap kinerjanya penting bagi diri sendiri diluar organisasi (Coronel et al., 2012).

Menurut Ghazawy et al. (2021) *Work engagement* pada perawat menjadi indikator penting, karena *work engagement* pada perawat yang tinggi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perawat karena keterlibatan penuh mengalokasikan sumberdaya fisik, kognitif dan emosional mereka untuk peran pekerjaan mereka. Pentingnya *work engagement* bagi pekerja menjadi hal yang perlu diperhatikan, secara umum *work engagement* pada pekerja dengan komitmen dapat meningkatkan emosi yang positif diantara para karyawan yang tercermin dalam peningkatan produktivitas, perilaku pro aktif dan peningkatan kepuasan kerja (Bakker et al., 2011). Karena sikap positif dan tingkat aktivitas yang dimiliki, sehingga umpan balik yang dirasakanpun positif. Karyawan diberi penghargaan, pengakuan dan kesuksesan, meskipun karyawan yang terlibat merasa lelah setelah seharian bekerja keras, mereka menggambarkan kelelahan mereka sebagai kelelahan yang menyenangkan karena dikaitkan dengan pencapaian positif (Gorgievski et al., 2010).

Perawat yang terlibat secara emosional dan mempunyai komitmen, cenderung bersemangat dalam memberikan perawatan yang lebih baik. Mereka lebih cenderung memperhatikan kebutuhan pasien, memberikan dukungan emosional, dan bekerja dengan efektif dalam tim. Hasilnya, pasien mungkin merasa lebih puas dengan perawatan yang mereka terima, sehingga dapat meningkatkan hasil klinis. Menurut Moliner, et al (2008) *work engagement* perawat yang tinggi memiliki pengaruh yang signifikan, pada kinerja pekerjaan mereka karena perawat yang terlihat secara penuh mengalokasikan sumber daya fisik, kognitif dan emosional mereka untuk peran pekerjaan, selain itu mereka lebih bersedia bisa secara optimal mencurahkan upaya mereka untuk melakukan pekerjaannya dengan baik. *Work engagement* yang tinggi pada perawat dihubungkan dengan motivasi yang kuat,

produktivitas yang tinggi serta kepuasan kerja yang tinggi juga, sehingga dapat mengantisipasi resiko kelelahan dalam bekerja. Dengan demikian, untuk memahami aspek-aspek yang mempengaruhi *work engagement*.

Pada penelitian Contreras et al. (2020) hubungan antara *work engagement* pada perawat menunjukkan nilai rata-rata yang tinggi pada dimensi *vigor*, *dedication*, dan *absorption*. Hasil menunjukkan bahwa dedikasi menjadi sumber potensi dari *work engagement* pada perawat. Sedangkan menurut De Simone et al (2018) bahwa *work engagement* pada perawat mempunyai peran yang sangat signifikan terhadap kepuasan kerja dan *self efficacy* sehingga apabila *work engagement* meningkat maka dapat memainkan variabel lain juga ikut serta meningkat, dimensi ini memainkan peranan penting dalam kesehatan kerja dan kinerja perawat. Jika perawat mempunyai *work engagement* dapat memiliki dampak yang signifikan pada kualitas perawatan pasien.

Fenomena-fenomena yang telah diuraikan tadi serta perawat yang bekerja dalam menangani permasalahan kesehatan seringkali terjadi tumpang tindih dalam pekerjaannya. Meskipun demikian, pekerjaan perawat dicirikan dengan tuntutan-tuntutan pekerjaan yang tinggi, kontak langsung dengan pasien, shift malam (Henson, 2019). Realitas seperti itu, membuat perawat rentan stress sehingga bisa menimbulkan stress kerja dan terjadi perasaan tidak puas dan tidak nyaman dengan tuntutan kerja yang tidak semestinya, sehingga dapat menurunkan *work engagement* menjadi rendah atas ketidakpuasan serta ketidakmampuan terhadap *job demands* yang diberikan oleh Puskesmas, sehingga *work engagement* menjadi relevan dalam konteks keperawatan.

Pada penelitian Fiabane, et al (2013), yang dikonsentrasikan pada pekerja kesehatan (perawat) menyatakan bahwa perawat adalah kelompok profesional yang merupakan mempunyai resiko tinggi yang berhubungan dengan pekerjaan seperti efek negatif dari stress kerja dan kelelahan. Dengan meningkatnya tekanan-tekanan psikologis dalam perawatan kesehatan, perawat juga telah dikaitkan dengan beban kerja yang berlebihan (*workload*), lemahnya kontrol terhadap pekerjaan, peran yang ambigu, kemampuan staf yang tidak memadai, konflik antara pekerjaan dan peran

keluarga, kepuasan kerja yang rendah, keterlibatan yang rendah dalam pengambilan keputusan, tekanan waktu, kurangnya dukungan sosial ditempat kerja dan kesulitan yang berhubungan dengan pasien (Weinberg & Creed, 2000).

Menurut (Schaufeli & Bakker, 2004) ada dua hal yang membentuk *work engagement* yaitu *job demands* dan *job resources* hal ini juga di tegaskan kembali oleh Bakker & Demerouti (2017) bahwa dari beberapa faktor *job demands* merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi *work engagement*. Menurut Yeh (2015) *job demand* yakni gabungan dari tuntutan-tuntutan pekerjaan yang mencakup ambiguitas, masalah peran, tingkat stres, tuntutan pekerjaan saat ini, dan pekerjaan yang belum selesai. *Job demands* dinilai menjadi sebuah bagian pekerjaan yang mencakup fisik, psikologis, maupun sosiologis yang mana membutuhkan usaha dalam pemenuhannya (Mokhtar et al., 2020). Meskipun demikian *job demands* tidak selalu menghasilkan efek negatif, tetapi *job demands* akan menjadi pencetus stres kerja bila disertai dengan tuntutan yang membutuhkan usaha yang besar, yang pada akhirnya menimbulkan efek negatif seperti depresi, kecemasan dan burn out (Ayu et al., 2015).

American National Institute of Health menyatakan bahwa diantara 130 jenis pekerjaan yang penuh dengan stress maka perawat berada di urutan ke 27, sedangkan *American Nurse Association* (2017) menemukan bahwa pekerja di Rumah Sakit di Amerika didapatkan sebanyak 82% mengalami stress sedangkan di Indonesia menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia dalam laporan tahun 2017 sebesar 60,6% pekerja di Indonesia mengalami depresi dan 51,6% mengalami insomnia yang berhubungan dengan gangguan mental. Sedangkan survey yang dilakukan PPNI (2018) menyatakan bahwa 50,9% perawat di Indonesia mengalami stress kerja (Azteria & Hendarti, 2020), Penelitian tentang stress keperawatan terjadi di Inggris, Amerika Serikat dan Jepang menunjukkan bahwa perawat dapat menderita gangguan kesehatan mental (Lambert., et al 2004).

Fenomena-fenomena yang terjadi bahwa penyebab yang menjadi pencetusnya adalah kerja-kerja mendadak tanpa kenal waktu karena kegawat daruratan pasien, kerja shift malam dan intimidasi juga umum terjadi sebagai stressor

sehingga dalam keperawatan dan semua itu dianggap bisa mempengaruhi berbagai masalah kesehatan (Ball & Pike, 2009). Selain itu perawat dapat terpapar setiap hari dengan sejumlah pemicu stress, termasuk konflik dengan dokter, diskriminasi, beban kerja, tuntutan kerja yang tinggi dan berurusan dengan kematian pasien Kemudian (French et al., 2000). Pernyataan tersebut didukung oleh pernyataan McVicar (2003) bahwa banyak situasi yang harus dihadapi oleh perawat ditempat kerja mempunyai kompensasi yang tinggi dalam emosional.

Beberapa penelitian yang pernah dilakukan terkait *job demands* dan *work engagement*. Umair Ahmed (2019) menyatakan bahwa *job demands* mempunyai pengaruh negatif terhadap *work engagement*, sehingga perlu strategi agar tuntutan ditempat kerja yang membawa dampak negatif pada karyawan sehingga perlu strategi untuk menanggapi hal tersebut secara positif. Maka dapat disimpulkan apabila *work engagement* rendah maka akan meperburuk performa kerja (Shimazu & Schaufeli, 2008), kemudian penelitian (Ayu et al., 2015) menghasilkan bahwa *job demands* mempunyai pengaruh negatif terhadap *work engagement*. Sedangkan Utami dan Sylvia (2021) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa *job demands* dan *job resources* berpengaruh secara simultan terhadap *turnover intention* karyawan. Dari beberapa hasil penelitian menemukan variabel *job demands* bisa memicu timbulnya *burnout* dan akan menimbulkan *turnover* pada individu. Kemudian Jazilah (2020) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara *job demands* terhadap *work engagement* yang artinya jika *job demands* meningkat maka *work engagement* karyawanpun akan meningkat sejalan dengan peningkatan *job demands*.

Berdasarkan fenomena-fenomena tersebut, perlu adanya variabel yang mampu memoderasi pengaruh *job demands* terhadap *work engagement* pada perawat selaku subjek dalam penelitian ini agar tetap mempunyai *work engagement* terhadap tempatnya bekerja sehingga kinerja tetap baik bahkan semakin meningkat dan mempunyai komitmen terhadap organisasi. Maka, perlunya sebuah toleransi terhadap situasi yang tidak pasti atau ambigu pada perawat. Mengapa *tolerance of ambiguity* perlu dijadikan variabel moderasi pada penelitian ini? Ada beberapa hasil penelitian yang menyatakan bahwa *tolerance of ambiguity* banyak terbukti menjadi variabel

yang dalam banyak bidang penyelidikan karena peran teoritisnya sebagai moderator hubungan antara informasi situasional dan reaksi kognitif dan perilaku (Mclain, 2015), sehingga penelitian kali ini juga untuk mengukur apakah *tolerance of ambiguity* sebagai moderator dapat membuat perawat yang merasa tertekan akibat *job demands* tetap memiliki *work engagement*.

Dalam pelayanan kesehatan, ketidakpastian atau ambiguitas merupakan fenomena kritis karena punya efek dan pengaruh potensial terhadap psikologis baik positif maupun negatif. Ketidakpastian kemudian menjadi hal yang tidak diinginkan juga, dari beberapa penelitian bahwa ketidakpastian mampu memprovokasi sehingga menimbulkan ketakutan, kekhawatiran, kecemasan, kerentanan dan mempengaruhi pengambilan keputusan (Hillen et al., 2017). Beberapa hasil penelitian sebelumnya tentang tanggapan terhadap situasi ambigu, *tolerance of ambiguity* ditunjukkan dan didefinisikan sebagai kecenderungan untuk merasakan situasi ambiguitas yang diinginkan (Budner, 1960; Mclain, 1993). Sehingga dipastikan bahwa dalam penelitian ini pada situasi yang membingungkan disebabkan oleh *job demands* sehingga membuat perawat perlu adanya sebuah kemampuan untuk bertoleransi terhadap keadaan dan mempunyai persepsi positif terhadap *job demands* tersebut, maka pada penelitian saat ini membuat rumusan bahwa pengaruh *job demands* terhadap *work engagement* dengan *tolerance of ambiguity* sebagai moderator.

Berdasarkan uraian tersebut, tujuan dari penelitian ini untuk melihat pengaruh *job demands* terhadap *work engagement* yang dimoderasi oleh *tolerance of ambiguity*, diasumsikan bahwa *tolerance of ambiguity* sebagai moderator dapat berperan pengaruh *job demands* terhadap *work engagement*. Manfaat penelitian ini secara teoritis dapat memperkaya khazanah keilmuan dibidang psikologi industry dan organisasi yang secara spesifik mengulas tentang *job demands*, *work engagement* dan *tolerance of ambiguity*. Sejauh ini bahwa beberapa penelitian sudah mengangkat tema tersebut, tetapi dalam pencarian literatur diberbagai sumber yang mengangkat tema tentang pengaruh *job demands* terhadap *work engagement* dimoderasi oleh *tolerance of ambiguity* dengan menggunakan variabel dan subjek penelitian yang berbeda seperti yang dilakukan dalam penelitian ini masih minim. Diharapkan bahwa hasil

dari penelitian ini dapat bermanfaat teoritis untuk bidang keilmuan dibidang psikologi berupa informasi atau kajian literatur serta bagi praktisi psikologi yang berkecimpung didalam bidang industri dan organisasi untuk memberikan wawasan dan menyikapi fenomena *job demands* yang terjadi pada perawat.

TINJAUAN PUSTAKA

***Work Engagement* dalam Perspektif Islam**

Dalam Islam, Allah SWT menyerukan seluruh umatnya untuk bersungguh-sungguh dalam pekerjaannya. Seruan Allah SWT ini tertuang jelas seperti yang tertera dalam Surah At-Taubah ayat 105, dimana Allah menyerukan perintah bagi para umatnya untuk bekerja keras serta bersungguh-sungguh dalam melakukan sesuatu. Islam adalah agama yang memperhatikan etika dalam bekerja. Etika bekerja dalam Islam yaitu bekerja dengan sungguh-sungguh dengan selalu Allah swt. Seperti dalam Qur'an surah Al-Jumuah ayat 10 dan Qur'an Surah Az-Zumar ayat 39, dari ayat tersebut dapat dilihat bentuk perintah Allah swt bahwa hendaknya sebagai umat Islam kita bekerja serta bertanggung jawab atas apa yang kita lakukanserta kerjakan.

Penerapan etika bekerja dalam Islam akan mendorong adanya keterlibatan maupun keterikatan terhadap pekerjaan serta menimbulkan aspek positif seperti kerja keras, semangat serta bersungguh-sungguh dalam bekerja. Bersamaan dengan hal tersebut, *work engagement* dalam Islam adalah keterikatan dan kesungguhan dalam bekerja yang termasuk dalam perilaku terpuji. Dengan demikian, sesuai dengan perintah Allah swt. sangat dianjurkan bagi umat Islam untuk dapat bersungguh-sungguh dalam bekerja.

Stress of work theory

Seiring berkembangnya teori stres yang cukup banyak diminati untuk diteliti, terutama pada bidang industri dan organisasi. *Job demands* termasuk menjadi stressor yang diakibatkan dari tempat bekerja dan interaksi dengan lingkungan kerja (Dewe et al., 2012). Kemampuan kognitif serta emosi yang positif ini diperlukan terkait

menimbulkan sikap positif serta kemampuan menjelaskan dalam menghadapi situasi-situasi yang kurang menyenangkan atau mengancam terhadap situasi individu. Pada konteks *work stress* sesuai dengan *transactional stress model* bahwa *job demands* dan situasi yang ambigu bisa menjadi pencetus stres pada perawat karena perawat dihadapkan dengan banyak hal yang terkait dengan situasi-situasi yang tidak menyenangkan, tuntutan kerja dalam keadaan yang serba mendadak dan tidak jelas serta kematian pasien (Lambert et al., 2004). Situasi-situasi yang tidak menyenangkan itu perlu sebuah penerimaan terhadap stres sehingga kemampuan kognitif bisa bekerja dengan optimal.

Stres kerja yang diakibatkan oleh *job demands* dalam perspektif teori *job demands control - Support* (JDC) yang dikembangkan oleh Robert A. Karasek (1979), menitik beratkan pada *demands* (tuntutan) yang tinggi tetapi kontrol yang rendah dipandang sebagai pemicu stres pada karyawan hal ini bisa menimbulkan berbagai masalah kesehatan baik fisik maupun psikologis misalnya penyakit kardiovaskular, depresi dan kelelahan. Karena pada model JDC ini yang menjadi faktor-faktor pencetusnya antara lain seperti waktu yang terbatas, tuntutan-tuntutan yang saling bertentangan dan waktu yang diperlukan dalam menyelesaikannya (Crescenzo, 2016). Sehingga ketika kondisi yang disebut ketegangan tinggi ini terjadi yaitu *job demands* yang tinggi tetapi dalam waktu yang bersamaan kontrol terhadap faktor-faktor tersebut rendah maka inilah yang menjadi pemicu stress pada karyawan (Robert A. Karasek, 1979). Jika karyawan dalam interaksi mempunyai kontrol yang tinggi maka akan menimbulkan dampak positif pada karyawan sehingga timbul kepuasan yang lebih besar terhadap pekerjaannya sehingga semakin tinggi keterikatannya dengan pekerjaannya yaitu meningkatkan *work engagement* dalam melaksanakan pelayanan kesehatan (Grandgirard et al., 2002)

Work Engagement

Work engagement (keterlibatan kerja) secara konseptual baru dalam psikologi positif yang memandang manusia dari sisi positif. Dengan berkembangnya konsep ini kemudian *work engagement* yang termasuk didalamnya menjadi penelitian

global. Schaufeli et al. (2002) menjelaskan bahwa *work engagement* adalah sebuah keadaan yang positif, memuaskan, bersifat afektif-motivasi, yang mampu mencegah terjadinya *burn out*, apabila tingkat *engaged* yang tinggi memiliki antusias terlibat dalam pekerjaan mereka. *Engaged* yang dimaksud mencakup dimana energi dan dimensi identifikasi yang kuat terhadap pekerjaannya. Pikiran positif yang berkaitan dengan pekerjaan tersebut dicirikan dengan dimensi; *vigor*, *dedication* dan *absorption*.

Terdapat tiga dimensi untuk menjelaskan dan mengukur *work engagement* sebagai variabel (Schaufeli dan Bakker 2004), yaitu: *vigor*, *dedication*, dan *absorption*, yang dijelaskan dan diuraikan : 1). *Vigor* (semangat), diartikan sebagai semangat atau subyek yang mengerjakan sesuatu dengan giat. Dimensi ini ditandai dengan *effort* (usaha), *resilience* (ketahanan), *persistence* (ketekunan), kepemilikan energi yang tinggi dan motivasi untuk berinvestasi dalam pekerjaan. 2). *dedication* (dedikasi), dimensi kedua ini ditandai dengan antusiasme, keterlibatan dalam pekerjaan, rasa bangga, dan inspirasi dan dimensi yang terakhir adalah 3). *Absorption* (penyerapan, penangkapan, menghisap), dimensi ini ditandai dengan tenggelam atau sibuknya dalam pekerjaan dan merasa waktu berlalu dengan cepat. Sehingga orang yang mempunyai *engaged* yang tinggi mampu mengidentifikasikan dirinya dengan pekerjaannya mempunyai kecenderungan bekerja lebih keras dan produktif dengan hasil yang optimal dibandingkan dengan yang lain sehingga ini menguntungkan bagi tempat bekerja atau perusahaan.

Keterlibatan dalam pekerjaan dalam konteks *work engagement* menurut William & Kahn (1990), dijabarkan meliputi tiga unsur keterlibatan yaitu keterlibatan fisik, emosional dan kognitif. dimana keterlibatan secara fisik merupakan salah satu bentuk keterlibatan secara fisik antara karyawan dan pekerjaannya dalam melakukan pekerjaan, karyawan membutuhkan aktivitas fisik misalnya seperti menjahit, mengemas, mereparasi. keterlibatan emosional adalah bentuk keterikatan secara emosional antara karyawan dengan pekerjaannya serta hubungannya dengan karyawan lain yang berada didalam lingkungan pekerjaannya, seperti, terjalinnya hubungan satu sama lain dalam satu tim sehingga ada keterikatan satu dengan yang

lain dan keterlibatan kognitif dimana karyawan dalam melakukan pekerjaannya mempunyai ide-ide atau sebuah konsep yang lahir dari karyawan yang berhubungan dengan pekerjaannya misalnya seperti rapat dengan sesama rekan kerja atau atasan, sehingga diperlukan solusi dan langkah-langkahnya dalam mengatur strateginya.

Definisi secara empiris dan teoritis dari *work engagement* dalam pekerjaan difokuskan baik pada interaksi orang/organisasi atau pada pengalaman orang yang terlibat dalam pekerjaan (Bakker, 2016). Kemudian pada perkembangannya bahwa konotasi dari *work engagement* adalah mengacu pada keterlibatan, komitmen, gairah, antusiasme, penyerapan, upaya terfokus, dan bersemangat (Sonnentag et al., 2010). Kemudian ditambahkan oleh Remegio et al., (2021) yaitu dedikasi, yang mana dedikasi tersebut mengacu pada keterlibatan yang kuat dalam pekerjaan seseorang dan mengalami rasa penting, antusiasme, inspirasi, kebanggaan, dan tantangan.

Job Demands

Job Demands yaitu serangkaian tuntutan pekerjaan utama karyawan meliputi ambiguitas peran, konflik peran, stres, tekanan pekerjaan dan pekerjaan yang tidak tuntas (Bakker & Demerouti, 2014). Bakker dan Demerouti merupakan tokoh-tokoh yang mengembangkan model mengenai tuntutan pekerjaan (*job demands*) dan dukungan pekerjaan (*job resources*) dalam *The Job Demands Resources Model* (JD-R Model) (Bakker & Demerouti, 2014) dan berapa tahun terakhir ini jumlah peneliti yang *concern* mengenai JD-R Model menunjukkan peningkatan sehingga konsep ini sudah berkembang menjadi teori. Beberapa penelitian menggunakan teori sebagai acuan untuk menganalisa permasalahan dalam intervensi dalam organisasi (Schaufeli, 2017). Kemudian konsep ini berkembang menjadi teori JD-R yang memiliki efek unik pada stress kerja dan motivasi (Schaufeli, et al., 2009).

Menurut model JD-R, sumberdaya dalam pekerjaan dapat merangsang pertumbuhan, pembelajaran dan pengembangan pribadi (Clausen & Borg, 2011a). Berbicara secara teoritis, model JD-R mengasumsikan dua proses: (1) proses energi *overtaxing* dan kelelahan dimana tuntutan pekerjaan yang tinggi menghabiskan cadangan energi karyawan; (2) proses motivasi dimana kurangnya sumber daya

menghalangi menangani secara efektif dengan tuntutan pekerjaan yang tinggi dan menumbuhkan penarikan mental atau pelepasan (Schaufeli & Bakker, 2004), disimpulkan bahwa *job demands* mempunyai efek negatif terhadap *work engagement* (Bosman, 2005), tekanan waktu seperti pemberian waktu yang ketat serta kurangnya waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, dapat membahayakan kesehatan dan kesejahteraan para perawat.

Bakker dan Demerouti (2007) menyimpulkan bahwa secara umum, *job demands* dan *job resource* berkorelasi negatif, karena *job demands* yang tinggi dapat menghambat mobilisasi *job resources*. Model JD-R menyimpulkan bahwa apabila *job demands* yang tinggi dan kurangnya *job resources* dapat menjadi pencetus timbulnya *burn out* dan menurunnya *work engagement* (Schaufeli & Bakker, 2004). Maka dapat disimpulkan bahwa *Job demands* sebagai aspek fisik, sosial, psikologis atau organisasi dari pekerjaan yang membutuhkan usaha atau keterampilan fisik, psikologis yang berkelanjutan karena terkait dengan biaya secara fisiologis maupun psikologis tertentu (Bakker et al., 2007; Clausen & Borg, 2011; Wingerden et al., 2016).

pada model JD-R (Demerout, et al., 2001) yang mewakili aspek *job demands* dan *job resources*, serta penelitian Lequeurre et al., (2013) dengan konstruk unidimensional yang artinya ada tujuh dimensi dari *job demands* yang berdasarkan dari model JD-R, yaitu; 1). *Pace and amount of work*, dimensi ini mencerminkan perasaan terlalu banyak pekerjaan yang harus diselesaikan dengan waktu yang tersedia, 2). *Mental workload*, mencerminkan tuntutan kerja kognitif terutama dalam proses mengelola informasi, 3). *Emotional workload*, merupakan tuntutan kerja yang terkait untuk mengatasi emosi yang melekat pada pekerjaannya. 4). *Physical effort*, merupakan tuntutan kerja fisik yang terkait dengan sistem muskuloskeletal 5). *Changes in tasks*, mengacu pada perubahan fungsi yang dapat mempengaruhi pekerjaan karyawan. 6) *Ambiguities about work*, mengacu pada ketidak sesuaian antara peran pekerjaan atau kebingungan dengan gagasan terkait peran dan tanggung jawab. 7) *Uncertainty about the future*, mengacu pada perasaan ketidakpastian

terhadap pekerjaan atau bertahannya perusahaan atau tempat bekerja (Lequeurre et al., 2013).

Job demands seperti *emotional work challenge* dan *workload* telah ditemukan sangat berbahaya bagi karyawan karena mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap proses motivasi karyawan, studi telah melaporkan bahwa tuntutan pekerjaan menghasilkan konsekuensi terkait pekerjaan yang diikuti oleh masalah kesehatan dan psikologis pada karyawan (Bakker et al., 2005). *Job demands* juga menjadi salah satu faktor yang berkaitan dengan kinerja, penyebab stress kerja, apalagi terkait dengan beban kerja, sehingga menjadi penyebab ketegangan yang berkaitan dengan tugas yang tidak terduga dan stress kerja juga terkait dengan konflik antar karyawan, selain itu juga bisa terkait dengan intensitas kerja, tekanan waktu, hingga sampai pada tekanan sosial sehingga *job demands* dapat dikatakan sebagai sebuah kondisi karyawan dalam perpektif beban pekerjaan (Bakker, 2016).

Job Demands dan Work Engagement

Banyak faktor-faktor yang bisa mempengaruhi *work engagement*, tapi ada empat faktor besar yaitu; 1) *Job demands* atau tuntutan pekerjaan, dimaknai sebagai aspek pekerjaan yang mempengaruhi secara fisik, psikologis, sosial, dan organisasi yang membutuhkan kemampuan fisik dan kemampuan psikis. 2) *Job resources*, adalah kemampuan yang terkait dengan lingkungannya seseorang yaitu dukungan sosial, umpan balik serta kehandalan dalam menyelesaikan pekerjaan, dan otonomi yang positif ini dapat memicu untuk proses motivasi yang positif terhadap pekerjaan yang diberikan, dan 3) *Personal resources*, merupakan kemampuan dalam proses evaluasi terhadap diri sendiri secara positif yang terkait dengan ketahanan mental seseorang serta berlandaskan pada perasaan individu untuk mengukur kemampuannya untuk berhasil dalam menguasai dan mempengaruhi lingkungannya. 4) *Personality* (kepribadian), karakteristik dan sifat, pada dimensi aktivasi dan kesenangan sebagai sebuah implementasi dalam kerangka kerja (Xanthopoulou et al., 2008).

Model JD-R (*the job demands-resources model*) juga menjabarkan bahwa dalam semua pekerjaan terdapat tuntutan dan sumber daya yang bervariasi, untuk memenuhi tuntutan tersebut membutuhkan usaha karyawannya untuk mencapainya (Demerouti et al., 2014). Model JD-R berpendapat bahwa kejenuhan akan terjadi ketika sumber daya tidak memadai sehingga *work engagement* menjadi tidak tercapai, tetapi jika *job demands* diikuti dengan sumber daya yang tinggi juga maka *work engagement* menjadi antecedent. Pada penelitian Satata (2021), terdapat pengaruh positif *job demands* terhadap *work engagement* sesuai dengan hasil uji korelasi, dimana *job demands* bisa meningkatkan rasa *engagement* dalam bekerja. Sementara penelitian yang dilakukan oleh Ratih, et al (2020) bahwa tidak ada hubungan antara *job demands* dengan *work engagement* yang disebabkan oleh iklim organisasi.

Schaufeli dan Bakker (2004) kemudian menyimpulkan bahwa *job demands* merupakan hal yang menguras energi dan komponen yang mengakibatkan menurunnya *job resources* serta mental individu sehingga menyebabkan *disengagement* terhadap pekerjaannya. Kemudian disampaikan oleh Halbesleben dan Buckley (2004) orang-orang yang mengalami *job demands* diketahui menghadapi masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Selain itu apabila ditempat kerja dengan *job demands* yang berlebihan seringkali mengakibatkan perilaku dan hasil kerja yang buruk sehingga mempengaruhi *work engagement* (Bakker et al., 2005), oleh karena itu hal tersebut menyebabkan kelelahan pada karyawan (Van Yperen & Janssen, 2002). Sedangkan Demerouti et al. (2009) menyebutkan bahwa *Job demands* disinyalir mempunyai dampak negatif terhadap *work engagement* karena menjadi stressor pada pekerjaan karyawan sehingga karyawan diperlukan waktu untuk *recovery* diakibatkan terlalu mengeksploitasi kemampuan, emosi serta waktu.

Dengan demikian, pengalaman-pengalaman makna kerja tergantung pada sejauh mana individu mengalami kepuasan kebutuhan psikologis dan social ditempat kerja. Model *Job demands-Resources* (JD-R) (Demerouti et al., 2001; Schaufeli & Bakker, 2004; Bakker & Demerouti, 2007) dapat berkontribusi untuk memahami interaksi antara faktor-faktor dalam lingkungan kerja Model JD-R menyatakan bahwa

persepsi karyawan terhadap *job demands* dan *job resources* berdampak pada kesejahteraan, hal ini yang mempengaruhi *work engagement* pada tempat kerja, kemudian psikososial dan pengalaman dimana faktor-faktor tersebut juga mempengaruhi *work engagement* secara langsung (*direct*) maupun secara tidak langsung (*indirect*).

Adapun kritik terhadap *job demands* bahwa mengapa tekanan kerja atau upaya (intristik dan ekstrinsik) harus selalu menjadikan *job demands* sebagai hal yang penting. Hal ini terlihat bahwa peneliti hanya memberikan perhatian secara sepihak dari aspek-aspek lingkungan kerja, sedangkan aspek lainnya terkesan diabaikan, dapat dikatakan bahwa ini merupakan kemunduran yang serius karena diketahui bahwa *job demands* tertentu yang bersifat emosional sangat lazim didalam beberapa pekerjaan seperti guru, perawat, dokter dan pelayanan (Bakker & Demerouti, 2007; Byte et al., 2001), para pekerja tadi tidak melakukan pekerjaan lain misalnya sebagai operator ruang kendali atau pengawas lalu lintas yang lebih banyak memproses informasi daripada bekerja dengan orang lain dan karena *job demands* yang diberikan lebih pada tuntutan mental (Demerouti et al., 2001)

Tolerance of Ambiguity sebagai Moderator

Toleransi of ambiguity didefinisikan akibat penerimaan dari reaksi terhadap rangsangan karena tidak terbiasa (Mclain, 1993). Mclain (2015) juga menjelaskan bahwa toleransi terhadap ambiguitas adalah kemampuan untuk memahami ketidakpastian, isu-isu kontradiktif yang mungkin sulit dipahami, serta informasi dengan makna yang kabur, bertentangan, atau ganda secara netral dan terbuka. Studi menunjukkan bahwa individu dengan tinggi *tolerance of ambiguity* memiliki karakteristik profesi dengan tingkat kebebasan yang tinggi (Cathelijne, 2016). Menurut Mclain (2015) ada lima aspek dalam *tolerance of ambiguity* yaitu; (1) *ambiguous stimuli in general*, mencakup stimulasi yang diterima secara umum yang sering dialami (2) *complex stimuli*, merupakan stimulasi yang rumit dan membingungkan. (3) *Uncertainty stimuli*, mencakup stimulasi yang hasilnya tidak jelas dengan beberapa pilihan. (4). *New/unfamiliar/novel stimuli*, merupakan

stimulasi yang baru dan tidak familiar *dan (5) insoluble/illogicsl stimuli*, mencakup stimulasi yang tidak hanya dilihat dari satu sudut pandang, tapi bisa dari beberapa perspektif.

Ambiguitas dapat digambarkan sebagai ketidakpastian makna atau ketidakpastian maksud informasi mengenai stimulus atau konteks tertentu. Stimulus atau konteks yang ambigu dapat ditafsirkan dengan berbagai cara. Cara seseorang memandang dan memperlakukan situasi ambigu berbeda-beda pada tiap individu. Orang yang memiliki intoleransi terhadap ambiguitas cenderung menafsirkan situasi ambigu sebagai ancaman atau sumber ketidaknyamanan (Grenier et al., 2005). Beberapa penelitian menunjukkan bahwa toleransi individu terhadap ambiguitas merupakan kapasitas penting untuk menjadi kreatif (Merrotsy, 2013). Toleransi atau intoleransi terhadap ambiguitas umumnya dianggap sebagai ciri kepribadian (Zenasni & Lubart, 2008).

Tolerance of ambiguity menurut Budnb (1960) adalah kecenderungan untuk menganggap situasi ambigu seperti yang diinginkan bukan sesuatu yang mengancam. Sedangkan McLain (1993) membahas tentang *tolerance of ambiguity* sebagai rentang dari penolakan dan ketertarikan yang dirasakan dari reaksi stimulus yang asing, kompleks, tidak pasti secara dinamis, atau patuh pada situasi yang interpretasinya saling bertentangan. Mendefinisikan *tolerance of ambiguity* harus secara terpisah karena mengintegrasikan antara konsep ambiguitas dan toleransi. Toleransi/intoleransi menggambarkan berbagai reaksi, karena toleransi akan memberikan reaksi menerima, sedangkan intoleransi sebaliknya. Sedangkan ambigu bisa diakibatkan karena kurangnya informasi yang tidak memadai sehingga dapat menggambarkan persepsi informasi yang tidak memahami terhadap stimulus atau interelasi dengan jelas, serta dipengaruhi oleh kemampuan dalam mengelola informasi dan sumberdaya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *tolerance of ambiguity* merupakan sikap menerima ketidakpastian atau sesuatu kondisi yang ambigu.

Orang yang *tolerance of ambiguity* lebih cenderung kearah bidang kreatif bekerja, juga tampaknya mempunyai sifat dan kemampuan pribadi yang diinginkan

dalam profesi kreatif, dapat berkembang dengan kemampuan seseorang untuk mengatasi ambiguitas (Stoycheva, 2003). Umumnya bagi orang yang mempunyai *tolerance of ambiguity* rendah terdapat reaksi permusuhan terhadap situasi yang ambigu karena kurangnya informasi membuat sulit untuk menilai resiko dan pengambilan keputusan dengan benar sehingga situasi seperti ini dianggap sebuah ancaman dan yang dirasakan adalah ketidaknyamanan, stress, penghindaran, penolakan dan penindasan (Budner, 1960; Cuppello et al., 2023; Mclain, 1993). Ambiguitas dan ketidakpastian adalah konstruksi utama dalam banyak model stress (Glazer & Beehr, 2005). Ambiguitas dihipotesiskan sebagai pemicu stress yang kuat diberbagai bidang dan situasi *tolerance of ambiguity* dihipotesiskan untuk mempengaruhi respons afektif terhadap stresor dua arah. Pertama, individu yang tidak toleran terhadap ambiguitas cenderung menilai situasi yang tidak pasti sebagai mengancam (Bardi et al. 2009) daripada sebagai sumber peluang (lih. DeYoung 2015). Ada perbedaan tentang konsep *Tolerance of uncertainty* (UT) dan *tolerance of ambiguity* (AT) karena mempunyai kemiripan pada konteks ketidakpastian dan keduanya merupakan konstruksi yang dimiliki dan dipelajari secara luas dalam bidang psikologi.

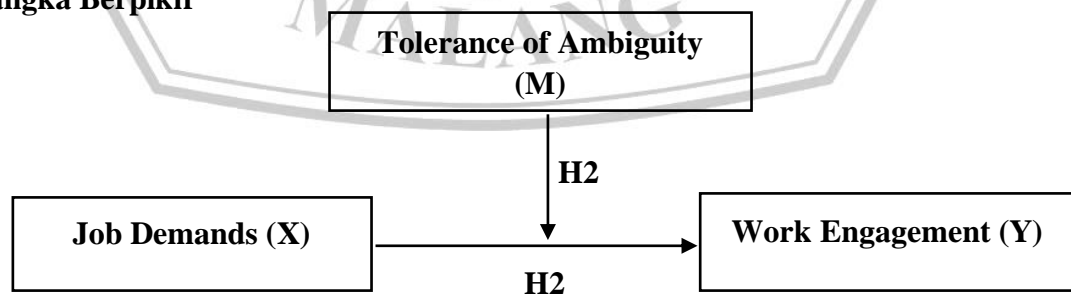
Penelitian empiris telah menunjukkan hal itu bahwa *tolerance of ambiguity* adalah prediktor dari berbagai hasil, termasuk prestasi akademi, kepuasan kerja dan kesehatan mental. Sedangkan beberapa penelitian terkait rendahnya *tolerance of uncertainty* menyebabkan kelelahan pada pegawai. Kelelahan digambarkan sebagai ketidakjelasan antara siapa orangnya dan apa yang harus mereka kerjakan bisa juga secara intuitif, sehingga bisa menimbulkan stress dan harus membuat keputusan dalam menghadapi ketidakpastian. Dokter yang *intolerance of uncertainty* mungkin merasa sangat khawatir dan cemas akan implikasi keputusannya sehingga menimbulkan perasaan “terjebak” dalam ketidakpastian dan tidak mampu untuk bergerak maju (Begin et al., 2022). Tetapi yang paling mendasar perbedaan dari keduanya yang dibuat dari beberapa peneliti bahwa *tolerance of ambiguity* berorientasi dengan ketidakpastian tentang masa kini, sedangkan *tolerance of uncertainty* berorientasi dengan ketidakpastian tentang masa depan atau yang akan

datang (Grenier et al., 2005). Dari penelitian Hancock & Mattick (2020) menghasilkan bahwa ada hubungan antara *intolerance of ambiguity* dan penurunan kesejahteraan psikologis pada mahasiswa kedokteran dan dokter. Penelitian-penelitian tersebut semakin memperjelas bahwa *tolerance of ambiguity* bisa menekan dan menguatkan agar para perawat dapat mudah mengatasi stress dan reaksi negatif akibat *job demands*.

Sejauh ini, belum ditemukan penelitian tentang pengaruh *job demands* terhadap *work engagement* dimana *tolerance of ambiguity* sebagai moderator, dan penelitian yang menempatkan *tolerance of ambiguity* sebagai variabel moderator masih sedikit atau masih terbatas. Tetapi, ditemukan penelitian sudah menempatkan *tolerance of ambiguity* sebagai moderator pada hubungan antara *role conflict* terhadap *perceived performance* (Teoh & Foo, 1997).

Dari pembahasan diatas, bahwa penelitian ini pada individu yang mempunyai *tolerance of ambiguity*, mereka lebih mampu mempertimbangkan peristiwa negatif secara rasional dan mengidentifikasi penjelasan potensial, sebaliknya ketika individu tidak toleran terhadap ambiguitas, mereka cenderung terlibat dalam ketekunan, kekhawatiran berlebihan, pemikiran magis, dan perilaku *coping* mal adaptif lainnya (Dugas et al., 2001), sehingga *tolerance of ambiguity* sebagai moderator pada pengaruh *job demands* terhadap *work engagement* akan membuat perawat tidak terpicu untuk lebih stress, tertekan dan mampu bertoleransi dengan situasi-situasi agar *work engagement* tetap kuat.

Kerangka Berpikir



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka berpikir serta tujuan dari penelitian diatas, maka hipotesis dari penelitian ini sebagai berikut :

H1 : Terdapat pengaruh negatif *job demands* terhadap *work engagement*

H2 : *Tolerance of ambiguity* mampu memoderasi secara positif pengaruh *job demands* terhadap *work engagement*

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Pendekatan kuantitatif yaitu penelitian yang bekerja dengan menggunakan statistika atau angka dalam menggambarkan atau menentukan hubungan antara dua variabel atau lebih (Stockemer, 2019). Sedangkan desain dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *ex-post facto* yaitu suatu penelitian yang berusaha mengungkap sebuah kemungkinan mengenai hubungan atau pengaruh dengan cara mengamati kondisi atau keadaan yang ada serta mencari kemungkinan adanya faktor kontribusi (Kerlinger, 2002). Artinya dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengambilan data kepada subjek tentang *job demands*, *work engagement* dan *tolerance of ambiguity* pada saat yang bersamaan, tanpa ada jeda waktu, dan tanpa ada perlakuan atau pengkondisian tertentu.

Penelitian ini menganalisis peran *tolerance of ambiguity* (AT) sebagai variabel moderasi terhadap pengaruh *job demands* (JD) terhadap *work engagement* (WE) sebagai variabel independen terhadap variabel dependen tanpa ada perlakuan khusus atau pengkondisian tertentu. Sehingga sesuai dengan hipotesis penulis untuk mengukur ketiga variabel tersebut pada subyek yaitu perawat maka karakteristik responden bisa terlihat pada Tabel 1.

Subjek Penelitian

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Subjek Penelitian

Karakteristik	Frekuensi	Prosentase
Jenis Kelamin:		
Laki-laki	88	42,92%
Perempuan	117	57,07%
Total	205	100%
Usia:		
> 40 tahun	70	34,15%
31-40 tahun	88	42,93%
20-30 tahun	47	22,92%
Total	205	100%
Masa kerja:		
> 20 tahun	30	14,63%
11 – 20 tahun	93	45,37%
2 – 10 tahun	82	40%
Total	205	100%

Subyek penelitian ini adalah perawat ponkesdes di Kabupaten Malang yang tersebar di 33 Kecamatan. Adapun pengambilan sampel penelitian menggunakan teknik purposive sampling, atau pengambilan sampel sesuai dengan tujuan penelitian berdasarkan penelitian kriteria tertentu. Kriteria subjek penelitian ini diantaranya adalah partisipan semua perawat ponkesdes yang bekerja di wilayah Kabupaten Malang dan telah bekerja minimal 2 tahun baik laki-laki maupun perempuan sejumlah 205 orang.

Untuk Karakteristik responden pada Tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak adalah pekerja perempuan (57,07%) dan laki-laki (42,92%), responden didominasi usia 31-40 tahun (42,93%), dengan masa kerja terbanyak 11 - 20 tahun (45,37%), 2 – 10 tahun (40%) dan >20 tahun (14,63%).

Instrumen Penelitian

Dalam Penelitian ini, peneliti menggunakan tiga instrumen yang telah diterjemahkan dari versi aslinya ke dalam versi bahasa Indonesia. Tiga instrumen yang digunakan adalah sebagai berikut :

a. *Work Engagement*

Dalam mengukur variabel *work engagement* menggunakan instrumen *Utrecht Work Engagement Scale-9 (UWES-9)* (Schaufeli et al., 2006), memiliki 9 aitem pernyataan dengan menggunakan 5 skala likert pilihan jawaban, “tidak pernah”, “jarang”, “netral”, “sering”, dan “sangat sering”. Instrumen ini memiliki nilai reliabilitas *cronbach- α* sebesar 0,823. Keseluruhan aitem mengandung masing-masing tiga item dari dimensi *vigor*, *dedication* dan *absorption*. Contoh aitem pernyataan skala ini diantaranya “dalam bekerja, saya merasa penuh dengan energi”, “saya sangat antusias dengan pekerjaan ini”, “pekerjaan ini menginspirasi saya”.

b. *Job Demands*

Job demands menggunakan instrumen *Questionnaire sur les Ressources et Contraintes Professionnelles (QRCP)* yang telah di validasi oleh Lequeurre et al., (2013). Skala QRCP ini didasarkan pada model JD-R Demerout, et al., (2001) yang mewakili aspek *job demands* dan *job resources*. Kemudian berdasarkan penelitian Lequeurre et al., (2013) dengan konstruk unidimensional yang artinya aitem-aitem pada skala tersebut menjadi satu konstruk yang akan diukur (Ratih, 2020). Skala yang digunakan telah diterjemahkan dan dimodifikasi kedalam bahasa Indonesia sesuai dengan lokasi penelitian, dengan reliabilitas *cronbach- α* 0,794. QRCP terdiri dari 7 aspek dimana masing-masing aspek terdiri atas 4 aitem sehingga total aitem berjumlah 28, dengan 5 skala likert pilihan jawaban, “tidak pernah”, “jarang”, “netral”, “sering”, dan “sangat sering”. Contoh pernyataan antara lain “Apakah anda memiliki banyak pekerjaan yang harus dilakukan?;”, “Apakah pekerjaan anda menuntut banyak dari anda secara emosional?”, “Apakah pekerjaan anda menempatkan anda dalam situasi yang menjengkelkan secara emosional?”.

c. *Tolerance of Ambiguity*

Tolerance of ambiguity diukur menggunakan instrumen *Individual's Multiple Stimulus Types Ambiguity Tolerance* (MSTAT-II) yang dikembangkan oleh (Mclain, 1993), yang diadaptasikan bersumber oleh alat ukur Budner (Budner, 1960) dengan reliabilitas *cronbach-α* sebesar 0,749 yang terdiri dari 13 aitem yang berasal dari 5 aspek, dengan pilihan jawaban 5 skala likert mulai dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Contoh pernyataan antara lain, " *Saya tidak bisa mentolerir situasi yang tidak jelas dengan baik*", "*Saya tidak suka situasi yang tidak pasti*"

Prosedur Penelitian

Survey penelitian ini yaitu pada perawat ponkesdes di wilayah Kabupaten Malang. Setelah menemukan fenomena subyek yang ingin diteliti kemudian dilanjutkan dengan mempersiapkan alat ukur yang digunakan menyesuaikan dengan variabel yang digunakan oleh peneliti. Terdapat tiga alat ukur yang digunakan untuk mengukur dan memprediksi subjek melalui *variable work engagement*, *job demands* dan *tolerance of ambiguity*, yang di adaptasikan ke Bahasa Indonesia melalui proses penerjemah.

Setelah alat ukur siap kemudian penyebaran skala dilakukan dengan dua cara secara offline atau secara langsung ditempat subjek bekerja dan secara online dengan menggunakan media sosial whatsapp dalam bentuk link google formular melalui organisasi perawat di Kabupaten Malang yaitu PPNI (Persatuan Perawat Nasional Indonesia) yang dimulai tanggal 20 – 30 Juli 2023. Kemudian pengumpulan data kepada subjek dengan kriteria yang telah ditentukan. Setelah data terkumpul sejumlah 205 responden kemudian melakukan pengecekan data dan skoring tiap variabel, kemudian peneliti melanjutkan dengan proses analisis statistik menggunakan *software IBM SPSS Statistic vers. 26*. Dengan tujuan untuk melihat hasil hubungan antara *job demands* terhadap *work engagement* yang dimoderasi oleh *tolerance of ambiguity*, selanjutnya peneliti melanjutkan pada proses analisis data

untuk melihat peran moderasi *tolerance of ambiguity* pada pengaruh variabel *job demands* terhadap *work engagement*. Analisis data statistik menggunakan *software IBM SPSS Statistic vers. 26*

Analisis Data Penelitian

Adanya analisis data dalam penelitian digunakan untuk menjawab pertanyaan pengaruh *job demands* diduga mempengaruhi *work engagement* baik secara langsung maupun dimoderasi oleh *tolerance of ambiguity*. Uji moderasi menggunakan *Moderated Regression Analysis (MRA)* dimana dalam penelitian ini untuk melihat peran variabel moderasi dalam mempengaruhi variabel independent terhadap variabel dependen (Preacher & Hayes, 2008).

Pertama-tama penulis memeriksa hasil yang masuk, mencermati jika ada data yang tidak lengkap, kemudian diadakan uji validitas dan uji reliabilitas. Setelah semua item dinyatakan valid dan reliabel maka langkah selanjutnya adalah melakukan uji normalitas dimana uji ini untuk mengetahui sebaran data penelitian apakah normal atau tidak. Pada uji validitas baik skala UWES-9, QRCP dan MSTAT II dengan nilai *cronbach- α* masing masing yaitu untuk variabel *work engagement* (9 aitem *cronbach- α* 0,823), *job demands* (28 aitem *cronbach- α* 0,794) dan *tolerance of ambiguity* (13 aitem *cronbach- α* 0,749). Kemudian dilakukan uji normalitas dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* pada aplikasi SPSS, dimana syarat nilai signifikansi yang diperoleh harus lebih besar dari 0,05 ($>0,005$) agar data dapat dikatakan normal. Hasil uji normalitas dengan melihat histogram menunjukkan bahwa pola sebaran residual menyebar mengikuti pola sebaran normal. Selain itu, diperoleh nilai sig (p-value) pada uji *kolomogorov smirnov* sebesar 0,200 lebih besar dari α (0,05). Maka dari itu diperoleh kesimpulan bahwa residual berdistribusi normal (asumsi terpenuhi).

Uji multikolinearitas dilakukan dengan tujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi antar variabel bebas pada model regresi. Syarat agar data penelitian bebas dari multikolinearitas yaitu nilai *tolerance* $> 0,1$ dan nilai *variance inflation*

factor atau $VIF < 10$. Adapun hasil uji multikolinearitas pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF
<i>Job Demands (X)</i>	0.143	6.976
<i>Tolerance of Ambiguity (M)</i>	0.143	6.976

Dependent Variable : Work Engagement (Y)

Pada Tabel 2 uji multikolinearitas menunjukkan nilai VIF lebih kecil dari 10 dan nilai tolerance $>0,1$. Maka dari itu diperoleh kesimpulan bahwa tidak terdapat multikolinieritas pada variabel independen

HASIL PENELITIAN

Deskripsi Variabel

Data penelitian yang telah dikumpulkan kemudian mulai dianalisis. Analisis pertama yaitu analisis deskriptif yang dilakukan untuk melihat nilai *mean* dan *standar deviasi*. Hasil analisis deskriptif dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Analisis Deskriptif

Variabel	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
<i>Work Engagement</i>	205	12	36	24,11	5,79
<i>Job Demands</i>	205	56	96	76,63	9,39
<i>Tolerance of Ambiguity</i>	205	23	49	35,64	6,01

Tabel 3 menunjukkan hasil bahwa pada variabel *work engagement* memiliki nilai ($M= 24,11$ dan $SD= 5,79$), kemudian pada *job demands* ($M= 76,63$ dan $SD= 9,39$), dan untuk variabel *tolerance of ambiguity* dengan nilai ($M= 35,64$ dan $SD= 6,01$). Sedangkan nilai *mean* dan standar deviasi yang diperoleh selanjutnya akan digunakan untuk melihat kategorisasi subjek berdasarkan variabel penelitian.

Tabel 4. Hasil Uji Korelasi Pearson's Product Moment

Variabel	Korelasi <i>Pearson</i>		
	1	2	3
<i>Work Engagement</i>	1	-,912**	,898**
<i>Job Demands</i>		1	-,926**
<i>Tolerance of Ambiguity</i>			1

Keterangan: ** $p < 0,01$; * $p < 0,05$

Pada Tabel 4 uji korelasi diperoleh koefisien korelasi *work engagement* dengan *job demands* sebesar -0,912 menunjukkan tingkat hubungan yang kuat dan arah hubungan negatif. Nilai signifikansi diperoleh sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka diperoleh kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *work engagement* dengan *job demands*. Dengan pemaknaan apabila nilai *job demands* rendah, maka dapat menguatkan *work engagement*.

Uji Hipotesis

A. Analisis Variabel

Berdasarkan pengolahan uji regresi linier berganda menggunakan *Process macro analysis* didapatkan hasil uji regresi moderasi antara *job demands*, *tolerance of ambiguity* dan *work engagement* pada tabel Tabel 4 berikut.

Tabel 5. Uji Regresi

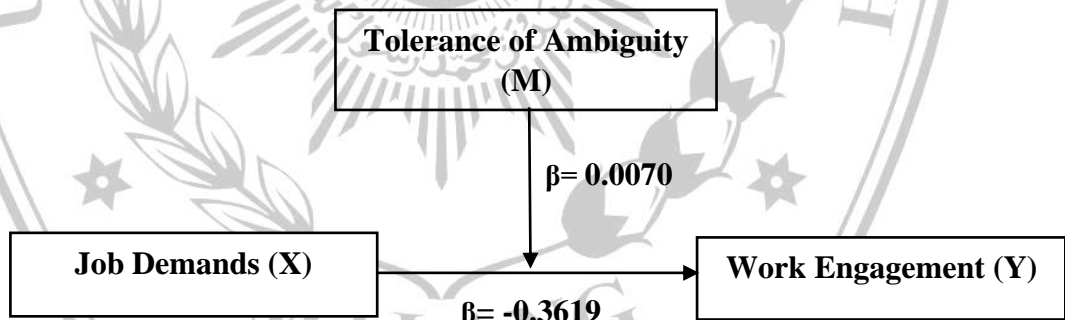
Variabel	Coeff (β)	t	Sig. (p)	R-sq
<i>Job Demands (X)</i>	-.3619	-8,2861	0.000	0.857
<i>Tolerance of Ambiguity (Z)</i>	.3409	4,9955	0.000	0.857
Interaksi X*M	.0070	2,5960	0,0101	0.857

*Outcome Variable: *Work Engagement (Y)*

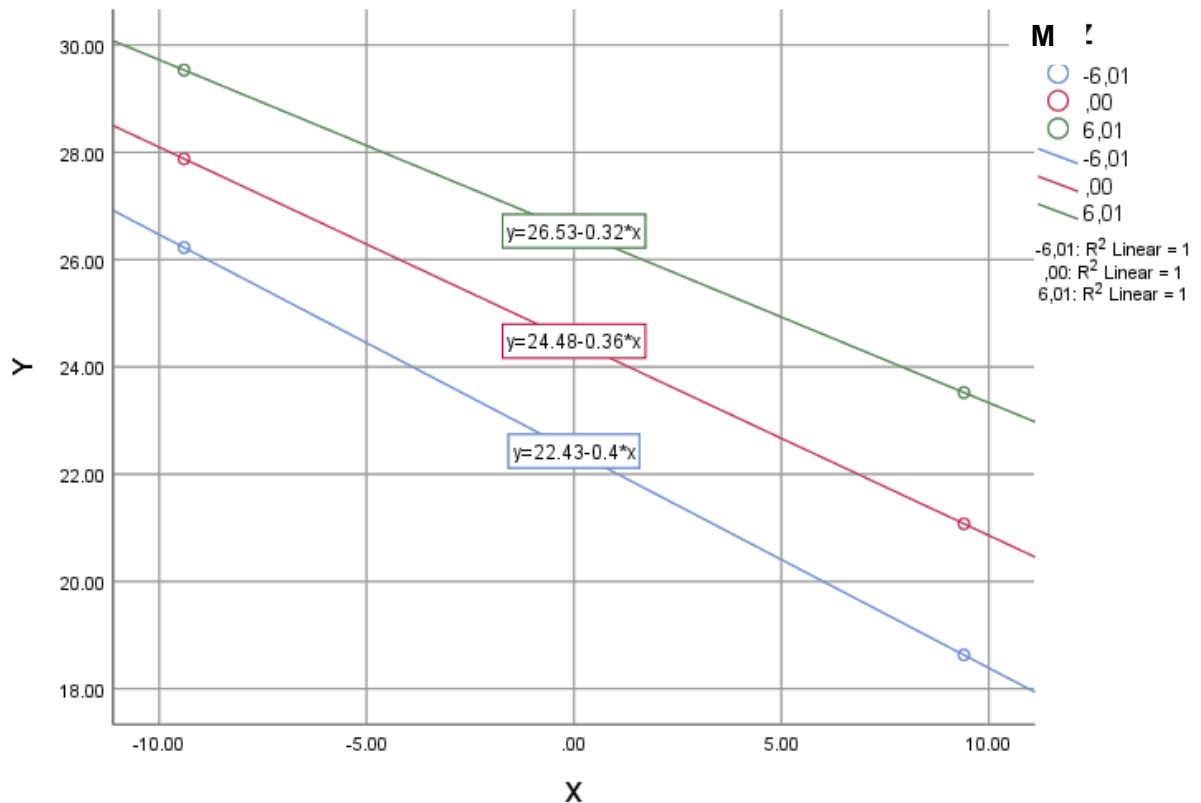
Tabel 5 uji hipotesis diperoleh hasil nilai signifikansi variabel *job demands* dengan nilai ($\beta = -0.3619$; $p = 0.000 < 0.05$), maka dari hasil tersebut

diperoleh bahwa terdapat pengaruh negatif yang signifikan *job demands* terhadap *work engagement*. Karena pengaruh yang negatif maka diartikan jika semakin tinggi *job demands* maka akan membuat *work engagement* semakin rendah dan berlaku sebaliknya yaitu apabila *job demands* berkurang maka dapat mengakibatkan meningkatnya *work engagement*.

Pada Tabel 5 juga menunjukkan bahwa variabel *tolerance of ambiguity* terhadap *job demands* dengan *work engagement* dengan nilai ($\beta = .0070$; $p = 0.0101 < 0.05$), mampu memberikan pengaruh hubungan seperti yang ditunjukkan pada tabel 5 bagian interaksi X*M. Hasil statistik regresi bahwa antara variabel *job demands* interaksi dengan *tolerance of ambiguity* dan output *work engagement* sebagai variabel independent sebesar 0,0101 lebih kecil dari 0,05, maka dari itu diperoleh kesimpulan bahwa terjadi efek moderasi dalam hubungan *job demands* terhadap *work engagement* yang dimoderasi oleh *tolerance of ambiguity* dengan kekuatan pengaruhnya melalui nilai coeff sebesar 0,0070, sehingga hipotesis dua (H2) terpenuhi. Untuk lebih jelasnya, hasil uji kedua hipotesis tersebut dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Model Hubungan Moderasi



Gambar 3. Grafik Moderasi *Tolerance Of Ambiguity*

Gambar 3 grafik moderasi menunjukkan bahwa tingkat *tolerance of ambiguity* yang rendah (garis biru) pada nilai ($M=-6.01$). Kemudian pada garis merah menunjukkan tingkat *tolerance of ambiguity* berada pada kategori sedang ($M=0,00$) dan nilai pengaruh *job demands* terhadap *work engagement* semakin menurun. Pada garis hijau *tolerance of ambiguity* mencapai nilai tertinggi ($M=6,01$). Pada grafik tersebut terlihat bahwa *tolerance of ambiguity* pada perawat mempunyai pengaruh *job demands* dengan *work engagement*. Dengan demikian peran *tolerance of ambiguity* dapat disebut sebagai variabel moderasi yang mampu menguatkan *work engagement* yang dipengaruhi oleh *job demands*. Sehingga dinyatakan bahwa *tolerance of ambiguity* pada penelitian ini mampu memoderasi secara positif antara kedua variabel tersebut.

PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran *tolerance of ambiguity* sebagai moderator pada pengaruh *job demands* terhadap *work engagement* pada perawat. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *tolerance of ambiguity* mempunyai peran positif sebagai moderator pengaruh *job demands* terhadap *work engagement* pada perawat di Kabupaten Malang. Sehingga perawat yang mempunyai *tolerance of ambiguity* mampu bertoleransi dengan ketidakpastian serta stres yang diakibatkan oleh *job demands* sehingga *work engagement* perawat tetap tinggi. Hal ini juga di kuatkan Schaufeli & Bakker (2004) bahwa *job demands* bisa menurunkan *work engagement* yang merupakan variabel penting dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Meskipun *job demands* belum tentu negatif tetapi dapat berpotensi menjadi stres kerja karena untuk memenuhi *job demands* membutuhkan usaha yang tinggi serta kontribusi yang besar sehingga menimbulkan tanggapan negatif seperti depresi, kecemasan atau kelelahan.

Responden dalam penelitian ini adalah perawat di Kabupaten Malang yang telah bekerja lebih dari 2 tahun, hal ini sesuai dengan tugas-tugas yang dilakukan oleh perawat yang rentan terhadap ketidakpastian dalam melakukan pelayanan serta *job demands* dari tempat bekerja. Hal ini selaras yang dinyatakan oleh McVicar (2003) bahwa banyak situasi yang harus dihadapi oleh perawat ditempat kerja mempunyai kompensasi yang tinggi dalam emosional. Perawat dapat terpapar setiap hari dengan sejumlah pemicu stres, termasuk konflik dengan dokter, diskriminasi, beban kerja, tuntutan kerja yang tinggi dan berurusan dengan kematian pasien (French et al., 2000). Sehingga peran dari *tolerance of ambiguity* menjadi variabel penting sebagai salah faktor yang dimiliki individu agar bisa meminimalisir stres, situasi-situasi yang tidak menyenangkan sehingga mempunyai *work engagement* terhadap tempat kerjanya.

Pada hipotesis 1 terjadi pengaruh negatif yang signifikan *job demands* sebagai variabel independent terhadap *work engagement* sebagai variabel dependent (Tabel 4). Dimana, semakin rendah *job demands* maka *work engagement* akan meningkat. Pernyataan Bakker et al. (2005) bahwa *job demands* yang berlebihan seringkali

mengakibatkan perilaku dan hasil kerja yang buruk sehingga mempengaruhi *work engagement*, Sedangkan Demerouti et al. (2009) menyebutkan bahwa *Job demands* disinyalir mempunyai dampak negatif terhadap *work engagement*.

Job demands sebagai variabel independent merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi *work engagement* melibatkan beberapa aspek yaitu aspek fisik, psikologis, sosial dan organisasi yang membutuhkan usaha agar dapat memenuhi target serta mempunyai dampak terhadap hal-hal tersebut. Dalam hal ini *job demands* bisa menurunkan *work engagement* yang merupakan variabel penting dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Menurut Schaufeli & Bakker (2004) meskipun *job demands* belum tentu negatif tetapi dapat berpotensi menjadi stress kerja karena untuk memenuhi *job demands* membutuhkan usaha yang tinggi serta kontribusi yang besar sehingga menimbulkan tanggapan negatif seperti depresi, kecemasan atau kelelahan. Dengan demikian bahwa *job demands* mempunyai pengaruh negatif terhadap *work engagement* dapat dibuktikan dalam penelitian ini.

Menurut Lazarus (1993) dalam *transactional stress model* bahwa tuntutan-tuntutan dari lingkungan akan membebani individu. Sehingga stress yang timbul merupakan produk dari lingkungan berupa *job demands* serta penilaian individu itu sendiri terhadap *job demands* yang diterima. Hal ini mengakibatkan *work engagement* terhadap lembaga menjadi menurun atau melemah, hal ini mencerminkan perubahan penilaian individu terhadap organisasi atau lembaga tempatnya bekerja (Lazarus & Folkman, 1984). Pendekatan yang berbeda di kemukakan oleh Robert A. Karasek (1979) bahwa tuntutan atau *job demands* tekanan pekerjaan yang berlebihan (baik fisik maupun psikososial) dapat berdampak pada tingkat stress (terutama ketegangan psikologis) walaupun *job demands* tersebut bukanlah penyebab utama, tetapi juga dapat dikendalikan oleh perawat dengan kemampuan toleransi dan kreatifitas yang dimiliki.

Kemudian pada hipotesis 2 yaitu *tolerance of ambiguity* mampu memoderasi secara positif pengaruh *job demands* terhadap *work engagement*. Dimana perawat yang mempunyai *tolerance of ambiguity* mampu bertoleransi dengan ketidakpastian yang merupakan tuntutan-tuntutan kerja (*job demands*) dari tempat

bekerja yang dapat membuat karyawan menjadi stres dapat ditolerir sehingga perawat tetap mempunyai *work engagement* yang tinggi. Seperti yang dijelaskan oleh Mc Lain (2015) bahwa orang yang mempunyai *tolerance of ambiguity* tinggi berarti mempunyai kemampuan untuk memahami ketidakpastian, isu-isu kontradiktif yang mungkin sulit dipahami, serta informasi dengan makna yang kabur, kondisi bertentangan, bermakna ganda secara netral dan terbuka. Kemudian pada individu tersebut mereka lebih mampu mempertimbangkan peristiwa negatif secara rasional dan mengidentifikasi penjelasan potensial dalam situasi yang ambigu.

Tolerance of ambiguity dihipotesiskan untuk mempengaruhi respons afektif terhadap stresor dua arah. Pertama, individu yang tidak toleran terhadap ambiguitas cenderung menilai situasi yang tidak pasti sebagai mengancam (Bardi et al. 2009) daripada sebagai sumber peluang (lih. DeYoung 2015). Orang yang *tolerance of ambiguity* lebih cenderung kearah bidang kreatif bekerja, juga tampaknya mempunyai sifat dan kemampuan pribadi yang diinginkan dalam profesi kreatif, dsisi lain dalam menjalankan profesi kreatif dapat berkembang dengan kemampuan seseorang untuk mengatasi ambiguitas (Stoycheva, 2003).

Dalam penelitian ini bahwa perawat yang mempunyai *tolerance of ambiguity* mampu melihat keadaan yang tidak pasti serta *job demands* dapat melihat keadaan sebagai pengalaman yang positif dan mampu membuat individu menjadi kreatif untuk mengatasi kondisi serta tekanan yang dialami. Maka pentingnya individu yang mempunyai *tolerance of ambiguity* pada sebuah lembaga atau organisasi karena individu tersebut mampu menguatkan *engaged* sehingga faktor-faktor stressor seperti *job demands*, mampu mengelola stres dengan baik dan tetap menjaga *engaged* terhadap lembaga atau organisasi. Hal ini sesuai dengan kebutuhan pada bidang pelayanan kesehatan yang mempunyai tugas-tugas dan tanggung jawab yang lebih besar karena berkaitan dengan pasien dan kondisi yang kurang nyaman.

Dalam model yang uraikan oleh Karasek (1979) yaitu *Job Demands-Control*, bahwa individu mempunyai kemampuan dalam mengontrol selain dipengaruhi dukungan sosial, kemampuan individu dalam mengelola dan mengendalikan *job demands* tersebut. Karena akan ada efek interaktif antara *job demands* terhadap

kontrol, dengan kata lain bahwa pengendalian yang dapat diasumsikan salah satunya adalah memiliki *tolerance of ambiguity* mampu memoderasi dari dampak *job demands* terhadap melemahnya *work engagement* (Crescenzo, 2016)

Adapun keterbatasan-keterbatasan dalam penelitian ini adalah variabel *tolerance of ambiguity* sebagai moderator sangat minim digunakan serta dikaitkan dengan variabel *job demands* dan *work engagement* juga masih kurang sehingga penulis dalam mempresentasikan hasil-hasil penelitian yang dilakukan terkait ketiga variabel tersebut peneliti masih sedikit kesulitan. Selain itu penelitian dilakukan hanya pada perawat yang berada di desa dan di puskesmas, belum menyeluruh seperti yang ada di rumah sakit dan klinik-klinik swasta sehingga belum bisa mewakili situasi secara umum pada perawat di Kabupaten Malang. Sehingga perlu penelitian yang lebih menyeluruh dan perlu dilakukan penelitian-penelitian lanjutan pada profesi tenaga kesehatan yang lainnya seperti bidan, dokter dan yang lainnya. Adapun subyek pada penelitian ini bersifat homogen sehingga belum bisa mewakili profesi-profesi lainnya tetapi bisa menambah pengkayaan dalam bidang Kesehatan khususnya profesi perawat.

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh negatif yang signifikan *job demands* terhadap *work engagement* pada perawat. Hasil penelitian berikutnya juga menunjukkan bahwa *tolerance of ambiguity* mampu berperan sebagai moderator pada pengaruh kedua variabel tersebut. Dalam hal ini perawat yang mempunyai *tolerance of ambiguity* yang tinggi menjadi salah satu faktor yang dapat menguatkan *work engagement* yang dipengaruhi oleh *job demands* pada perawat. Kemampuan ini diperoleh ketika dalam masa pendidikan, mentoring dan supervisi para perawat yang baru melakukan praktek kerja lapangan di fasilitas-fasilitas kesehatan seperti rumah sakit atau puskesmas, ada peran dari pemimpin untuk perawat jika mengalami dampak emosional dan mengelola stress. Menurut Smith & Gray (2001) bahwa untuk mengatasi *job demands* pada perawat dengan lebih baik diperlukan supervisi yang konstruktif dalam menjalankan tugas-tugas, mentoring

serta gaya kepemimpinan yang efektif akan mempunyai peran yang signifikan dalam hal ini.

Implikasi dari hasil yang diperoleh dalam penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bagi institusi atau lembaga di Puskesmas sebagai tempat dari perawat bekerja juga organisasi yang profesi perawat (PPNI) dengan harapan bagaimana meningkatkan *tolerance of ambiguity* pada perawat dengan memberikan informasi secara terbuka dan sistematis tentang tugas-tugas yang diberikan sehingga meminimalisir ketidakpastian. Pimpinan atau kepala puskesmas juga dapat memetakan dan mempunyai komunikasi yang efektif sehingga antara kemampuan dan beban kerja yang diberikan (*job demands*) mempunyai parameter dalam pelaksanaannya. Implikasi yang selanjutnya dapat memberikan masukan kepada berbagai pihak untuk meningkatkan *tolerance of ambiguity* sebagai variabel yang penting dalam mentoleransi kondisi-kondisi serta tugas-tugas yang tidak jelas serta terjadi secara tiba-tiba dan bersifat ambigu.

Rekomendasi untuk penelitian selanjutnya agar bisa memperdalam kajian-kajian terkait dengan tema *tolerance of ambiguity*, *job demands* dan *work engagement*, agar semakin memperbanyak literasi terkait ketiga variabel tersebut dengan subyek yang berbeda atau dengan variabel-variabel yang berbeda dengan tujuan untuk menambah pengayaan-pengayaan dalam bidang psikologi sosial dan industri.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, U. (2019). Job demands and work engagement: Call for more urgent empirical attention. *Annals of Contemporary Developments in Management & HR (ACDMHR)*, 1(2), 8–14. <https://doi.org/10.33166/ACDMHR.2019.02.002>
- Ayu, D. R., Maarif, S., & Sukmawati, A. (2015). Pengaruh Job Demands, Job Resources Dan Personal Resources Terhadap Work Engagement. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 1(1), 12–22. <https://doi.org/10.17358/jabm.1.1.12>
- Azteria, V., & Hendarti, R. D. (2020). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Stress Kerja Pada Perawat Rawat Inap Di RS X Depok Pada Tahun 2020. *Jurnal IAKMI*, 1(1), 25–26. <http://jurnal.iakmi.id/index.php/FITIAKMI> E-ISSN
- Bakker, A. B. (2016). *Work Engagement A Handbook of Essential Theory and Research Title*.
- Bakker, A. B., Albrecht, S. L., & Leiter, M. P. (2011). Key questions regarding work engagement. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20(1), 4–28. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2010.485352>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2014). Job Demands-Resources Theory. *Wellbeing*, III, 1–28. <https://doi.org/10.1002/9781118539415.wbwell019>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands-resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285. <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Bakker, A. B. (2007). *The Job Demands-Resources model : state of the art*. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Euwema, M. C. (2005). Job resources buffer the impact of job demands on burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(2), 170–180. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.10.2.170>
- Bakker, A. B., & Oerlemans, W. G. M. (2016). Momentary Work Happiness as a Function of Enduring Burnout and Work Engagement. *Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied*, 150(6), 755–778. <https://doi.org/10.1080/00223980.2016.1182888>
- Ball, J., & Pike, G. (2009). Past imperfect, future tense Nurses' employment and morale in 2009. *Current*, September, 1–114.

- Begin, A. S., Hidrue, M., Lehrhoff, S., del Carmen, M. G., Armstrong, K., & Wasfy, J. H. (2022). Factors Associated with Physician Tolerance of Uncertainty: an Observational Study. *Journal of General Internal Medicine*, 37(6), 1415–1421. <https://doi.org/10.1007/s11606-021-06776-8>
- Bosman, J. (2005). Bosman, Rothmann, Buitendach - 2005 - Job insecurity, burnout and work engagement The impact of positive and negative affectivity. *SA Journal of Industrial Psychology*, 31(4), 48–56.
- Budner, S. (1960). Intolerance of ambiguity as a personahty variable *. *N.Y. State Psychiatric Institute*.
- Byte, W., Scheff, T. J., Shame, W., Out, G., Byte, W., & Collins, R. (2001). Representations of Emotions. *English and American Studies in German*. <https://doi.org/10.1515/9783484431003.99a>
- Cathelijne, P. L. (2016). Tolerance of ambiguity - Its implications for creativity and design practice. *Delft University of Technology, the Netherlands, September*.
- Clausen, T., & Borg, V. (2011a). Job demands, job resources and meaning at work. *Journal of Managerial Psychology*, 26(8), 665–681. <https://doi.org/10.1108/02683941111181761>
- Clausen, T., & Borg, V. (2011b). Job demands, job resources and meaning at work. *Journal of Managerial Psychology*, 26(8), 665–681. <https://doi.org/10.1108/02683941111181761>
- Contreras, F., Espinosa, J. C., & Esguerra, G. A. (2020). Could Personal Resources Influence Work Engagement and Burnout? A Study in a Group of Nursing Staff. *SAGE Open*, 10(1). <https://doi.org/10.1177/2158244019900563>
- Coronel, R., Robbins, A. S. P., & Judge, T. A. (2012). *Applied Organizational Behavior (New / Master) - Coronel Title : Essentials of Organizational Behavior , 11th edition*.
- Crescenzo, P. (2016). An ancient theory for a current problem [Review of the book Healthy Work: Stress, productivity and the reconstruction of working life, by R.A. Karasek & T. Theorell]. *Journal of Health and Social Sciences*, 1(3), 287–292. <https://doi.org/10.19204/2016/nnct29>
- Cuppello, S., Treglown, L., & Furnham, A. (2023). *Intelligence , Personality and Tolerance of Ambiguity*. 1–12.
- De Simone, S., Planta, A., & Cicotto, G. (2018). The role of job satisfaction, work engagement, self-efficacy and agentic capacities on nurses' turnover intention and patient satisfaction. *Applied Nursing Research*, 39(October 2017), 130–140. <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2017.11.004>
- Demerouti, E., Isabel, A., Vergel, S., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-vergel, A. I. (2014). *Burnout and Work Engagement : The JD-R Approach Burnout and*

Work Engagement : The JD – R Approach. March.
<https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-031413-091235>

- Demerouti, E., Le Blanc, P. M., Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., & Hox, J. (2009). Present but sick: A three-wave study on job demands, presenteeism and burnout. *Career Development International, 14*(1), 50–68.
<https://doi.org/10.1108/13620430910933574>
- Demerouti, E., Nachreiner, F., Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology, 86*(3), 499–512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- Dewe, P. J., Driscoll, M. P. O., & Cooper, C. L. (2012). *at Work.* 23–38.
<https://doi.org/10.1007/978-1-4614-4839-6>
- Dugas, M. J., Gosselin, P., & Ladouceur, R. (2001). *Intolerance of Uncertainty and Worry : Investigating Specificity in a Nonclinical Sample.* 25(5), 551–558.
- Fiabane, E., Giorgi, I., Sguazzin, C., & Argentero, P. (2013). Work engagement and occupational stress in nurses and other healthcare workers: The role of organisational and personal factors. *Journal of Clinical Nursing, 22*(17–18), 2614–2624. <https://doi.org/10.1111/jocn.12084>
- French, S. E., Lenton, R., Walters, V., & Eyles, J. (2000). An empirical evaluation of an expanded nursing stress scale. *Journal of Nursing Measurement, 8*(2), 161–178. <https://doi.org/10.1891/1061-3749.8.2.161>
- Ghazawy, E. R., Mahfouz, E. M., Mohammed, E. S., & Refaei, S. A. (2021). Nurses' work engagement and its impact on the job outcomes. *International Journal of Healthcare Management, 14*(2), 320–327.
<https://doi.org/10.1080/20479700.2019.1644725>
- Glazer, S., & Beehr, T. A. (2005). *Consistency of implications of three role stressors across four countries.* 487(March), 467–487.
- Gorgievski, M. J., Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2010). Work engagement and workaholism: Comparing the self-employed and salaried employees. *Journal of Positive Psychology, 5*(1), 83–96. <https://doi.org/10.1080/17439760903509606>
- Grandgirard, J., Poinot, D., Krespi, L., Nénon, J. P., & Cortesero, A. M. (2002). Costs of secondary parasitism in the facultative hyperparasitoid *Pachycrepoideus dubius*: Does host size matter? *Entomologia Experimentalis et Applicata, 103*(3), 239–248. <https://doi.org/10.1023/A>
- Grenier, S., Barrette, A. M., & Ladouceur, R. (2005). Intolerance of uncertainty and intolerance of ambiguity: Similarities and differences. *Personality and Individual Differences, 39*(3), 593–600.
<https://doi.org/10.1016/j.paid.2005.02.014>
- Halbesleben, J. R. B., & Buckley, M. R. (2004). Burnout in organizational life.

- Journal of Management*, 30(6), 859–879.
<https://doi.org/10.1016/j.jm.2004.06.004>
- Hancock, J., & Mattick, K. (2020). Tolerance of ambiguity and psychological well-being in medical training: A systematic review. *Medical Education*, 54(2), 125–137. <https://doi.org/10.1111/medu.14031>
- Henson, J. S. (2019). *The Effectiveness of a Robotic Seal on Compassion Satisfaction in Acute Care Nurses : A Mixed Methods Approach*. 2019.
- Hillen, M. A., Gutheil, C. M., Strout, T. D., Smets, E. M. A., & Han, P. K. J. (2017). Tolerance of uncertainty: Conceptual analysis, integrative model, and implications for healthcare. *Social Science and Medicine*, 180, 62–75.
<https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2017.03.024>
- Jazilah, B. (2020). Analisis Pengaruh Job Demand terhadap Work Engagement melalui Burnout. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(3), 1038.
<https://doi.org/10.26740/jim.v8n3.p1038-1049>
- Jin, M. H., & McDonald, B. (2017). Understanding Employee Engagement in the Public Sector: The Role of Immediate Supervisor, Perceived Organizational Support, and Learning Opportunities. *American Review of Public Administration*, 47(8), 881–897. <https://doi.org/10.1177/0275074016643817>
- Lambert, V. A., Lambert, C. E., & Ito, M. (2004). Workplace stressors, ways of coping and demographic characteristics as predictors of physical and mental health of Japanese hospital nurses. *International Journal of Nursing Studies*, 41(1), 85–97. [https://doi.org/10.1016/S0020-7489\(03\)00080-4](https://doi.org/10.1016/S0020-7489(03)00080-4)
- Lazarus, R. S. (1993). From the psychological stress the emotion : A history of changing outlooks. *Departemenr of Psychology, University of California, Barkeley*.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer publishing company.
- Lequeurre, J., Gillet, N., Ragot, C., Fouquereau, E., Lequeurre, J., Gillet, N., & Ragot, C. (2013). *Validation of a French questionnaire to measure job demands and resources* (Vol. 4, Issue Tome 26).
- Mclain, D. L. (1993). *Educational and Psychological Measurement*.
<https://doi.org/10.1177/0013164493053001020>
- Mclain, D. L. (2015). *Ambiguity tolerance in organizations : definitional clarification and perspectives on future research*. April 2016.
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2015.00344>
- McVicar, A. (2003). Workplace stress in nursing: A literature review. *Journal of Advanced Nursing*, 44(6), 633–642. <https://doi.org/10.1046/j.0309-2402.2003.02853.x>

- Merrotsy, P. (2013). Tolerance of Ambiguity: A Trait of the Creative Personality? *Creativity Research Journal*, 25(2), 232–237. <https://doi.org/10.1080/10400419.2013.783762>
- Mokhtar, D., Abdullah, N. A., & Roshazad, N. A. (2020). Survey dataset on presenteeism, job demand and perceived job insecurity: The perspective of diplomatic officers. *Data in Brief*, 30, 105505. <https://doi.org/10.1016/j.dib.2020.105505>
- Moliner, C., Martinez-Tur, V., Ramos, J., Peiro, J. M., & Cropanzano, R. (2008). Organizational justice and extrarole customer service: The mediating role of well-being at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 17(3), 327–348. <https://doi.org/10.1080/13594320701743616>
- Permenkes. (2013). *Permenkes No 71 Tahun 2013*.
- Ratih, et al. (2020). Job Demands and Work engagement : The Mediating Role Of Workplace Well-Being. *Researc Of Applied Science and Education*, 14.i4(November), 378–393.
- Remegio, W., Rivera, R. R., Griffin, M. Q., & Fitzpatrick, J. J. (2021). The Professional Quality of Life and Work Engagement of Nurse Leaders. *Nurse Leader*, 19(1), 95–100. <https://doi.org/10.1016/j.mnl.2020.08.001>
- Robert A. Karasek, J. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implication for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285–308.
- Satata, D. B. M. (2021). Pengaruh Job Demands Terhadap Work Engagement Dimoderasi Dukungan Sosial. *Thesis*, April, 1–46.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Willem Van Rhene. (2009). How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement, and sickness absenteeism. *Journal Organizational Behavior*, 30(1), 893–917. <https://doi.org/10.1002/job>
- Schaufeli, W. B. (2017). Applying the Job Demands-Resources model: A ‘how to’ guide to measuring and tackling work engagement and burnout. *Organizational Dynamics*, 46(2), 120–132. <https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2017.04.008>
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293–315. <https://doi.org/10.1002/job.248>
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Bakker, A. B., & Ales-rom, V. G. (2002). *The Measurement of Engagement and Burn Out : A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach*. 71–92.
- Shimazu, A., & Schaufeli, W. B. (2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *BioScience Trends*, 2(1), 2.

- Smith, P., & Gray, B. (2001). Reassessing the concept of emotional labour in student nurse education: Role of link lecturers and mentors in a time of change. *Nurse Education Today*, 21(3), 230–237. <https://doi.org/10.1054/nedt.2001.0541>
- Sonnentag, S., Dormann, C., & Demerouti, E. (2010). *Not all days are created equal: The concept of state work engagement. Work engagement: A handbook of essential theory and research.*
- Stoycheva, K. (2003). *Talent, Science and Education : How do we cope with uncertainty and ambiguitas.* IOS Press.
- Teoh, H. Y., & Foo, S. L. (1997). *Institutional Knowledge at Singapore Management University Moderating Effects of Tolerance for Ambiguity and Risktaking Propensity on the Role Conflict-Perceived Performance Relationship : Evidence from Singapore Entrepreneurs O ambiguity Moderating effec.* 67–81.
- Utami, N. Y., & Sylvia, V. S. S. (2021). Pengaruh Job Demands dan Job Resources terhadap Turnover Intention Karyawan Godrej Indonesia. *JIMEN Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen*, 2(1), 76–82. <https://jom.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jimen/article/view/63>
- Van Yperen, N. W., & Janssen, O. (2002). Fatigued and dissatisfied or fatigued but satisfied? Goal orientations and responses to high job demands. *Academy of Management Journal*, 45(6), 1161–1171. <https://doi.org/10.5465/3069431>
- Weinberg, A., & Creed, F. (2000). Stress and psychiatric disorder in healthcare professionals and hospital staff. *Lancet*, 355(9203), 533–537. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(99\)07366-3](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(99)07366-3)
- William, A., & Kahn, W. A. (1990). *Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work Psychological Conditions Of Personal Engagement and Disengagement at Work.* 692–724.
- Wingerden, J. van, Bakker, A. B., & Derks, D. (2016). A test of a job demands-resources intervention. *Journal of Managerial Psychology*, 31(3), 686–701. <https://doi.org/10.1108/JMP-03-2014-0086>
- Xanthopoulou, D., Baker, A. B., Heuven, E., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2008). Working in the Sky: A Diary Study on Work Engagement Among Flight Attendants. *Journal of Occupational Health Psychology*, 13(4), 345–356. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.13.4.345>
- Yeh, H. J. (2015). Job Demands, Job Resources, and Job Satisfaction in East Asia. *Social Indicators Research*, 121(1), 47–60. <https://doi.org/10.1007/s11205-014-0631-9>
- Zenasni, F., & Lubart, T. (2008). *Creativity and Tolerance of Ambiguity: An Empirical Study.* 42(1), 61–73. https://journals-scholarsportal-info.ezproxy.lib.ryerson.ca/pdf/00220175/v42i0001/61_catoaaes.xml

- Ahmed, U. (2019). Job demands and work engagement: Call for more urgent empirical attention. *Annals of Contemporary Developments in Management & HR (ACDMHR)*, 1(2), 8–14. <https://doi.org/10.33166/ACDMHR.2019.02.002>
- Ayu, D. R., Maarif, S., & Sukmawati, A. (2015). Pengaruh Job Demands, Job Resources Dan Personal Resources Terhadap Work Engagement. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 1(1), 12–22. <https://doi.org/10.17358/jabm.1.1.12>
- Azteria, V., & Hendarti, R. D. (2020). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Stress Kerja Pada Perawat Rawat Inap Di RS X Depok Pada Tahun 2020. *Jurnal IAKMI*, 1(1), 25–26. <http://jurnal.iakmi.id/index.php/FITIAKMI> E-ISSN
- Bakker, A. B. (2016). *Work Engagement A Handbook of Essential Theory and Research Title*.
- Bakker, A. B., Albrecht, S. L., & Leiter, M. P. (2011). Key questions regarding work engagement. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20(1), 4–28. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2010.485352>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2014). Job Demands-Resources Theory. *Wellbeing, III*, 1–28. <https://doi.org/10.1002/9781118539415.wbwell019>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands-resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285. <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Bakker, A. B. (2007). *The Job Demands-Resources model : state of the art*. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Euwema, M. C. (2005). Job resources buffer the impact of job demands on burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(2), 170–180. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.10.2.170>
- Bakker, A. B., & Oerlemans, W. G. M. (2016). Momentary Work Happiness as a Function of Enduring Burnout and Work Engagement. *Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied*, 150(6), 755–778. <https://doi.org/10.1080/00223980.2016.1182888>
- Ball, J., & Pike, G. (2009). Past imperfect, future tense Nurses' employment and morale in 2009. *Current*, September, 1–114.
- Begin, A. S., Hidrue, M., Lehrhoff, S., del Carmen, M. G., Armstrong, K., & Wasfy, J. H. (2022). Factors Associated with Physician Tolerance of Uncertainty: an Observational Study. *Journal of General Internal Medicine*, 37(6), 1415–1421. <https://doi.org/10.1007/s11606-021-06776-8>

- Bosman, J. (2005). Bosman, Rothmann, Buitendach - 2005 - Job insecurity, burnout and work engagement The impact of positive and negative affectivity. *SA Journal of Industrial Psychology*, 31(4), 48–56.
- Budner, S. (1960). Intolerance of ambiguity as a personahty variable *. *N.Y. State Psychiatric Institute*.
- Byte, W., Scheff, T. J., Shame, W., Out, G., Byte, W., & Collins, R. (2001). Representations of Emotions. *English and American Studies in German*. <https://doi.org/10.1515/9783484431003.99a>
- Cathelijne, P. L. (2016). Tolerance of ambiguity - Its implications for creativity and design practice. *Delft University of Technology, the Netherlands, September*.
- Clausen, T., & Borg, V. (2011a). Job demands, job resources and meaning at work. *Journal of Managerial Psychology*, 26(8), 665–681. <https://doi.org/10.1108/02683941111181761>
- Clausen, T., & Borg, V. (2011b). Job demands, job resources and meaning at work. *Journal of Managerial Psychology*, 26(8), 665–681. <https://doi.org/10.1108/02683941111181761>
- Contreras, F., Espinosa, J. C., & Esguerra, G. A. (2020). Could Personal Resources Influence Work Engagement and Burnout? A Study in a Group of Nursing Staff. *SAGE Open*, 10(1). <https://doi.org/10.1177/2158244019900563>
- Coronel, R., Robbins, A. S. P., & Judge, T. A. (2012). *Applied Organizational Behavior (New / Master) - Coronel Title : Essentials of Organizational Behavior , 11th edition*.
- Crescenzo, P. (2016). An ancient theory for a current problem [Review of the book Healthy Work: Stress, productivity and the reconstruction of working life, by R.A. Karasek & T. Theorell]. *Journal of Health and Social Sciences*, 1(3), 287–292. <https://doi.org/10.19204/2016/nnct29>
- Cuppello, S., Treglown, L., & Furnham, A. (2023). *Intelligence , Personality and Tolerance of Ambiguity*. 1–12.
- De Simone, S., Planta, A., & Cicotto, G. (2018). The role of job satisfaction, work engagement, self-efficacy and agentic capacities on nurses' turnover intention and patient satisfaction. *Applied Nursing Research*, 39(October 2017), 130–140. <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2017.11.004>
- Demerouti, E., Isabel, A., Vergel, S., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-vergel, A. I. (2014). *Burnout and Work Engagement : The JD-R Approach Burnout and Work Engagement : The JD – R Approach*. March. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-031413-091235>
- Demerouti, E., Le Blanc, P. M., Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., & Hox, J. (2009). Present but sick: A three-wave study on job demands, presenteeism and burnout.

- Career Development International*, 14(1), 50–68.
<https://doi.org/10.1108/13620430910933574>
- Demerouti, E., Nachreiner, F., Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499–512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- Dewe, P. J., Driscoll, M. P. O., & Cooper, C. L. (2012). *at Work*. 23–38.
<https://doi.org/10.1007/978-1-4614-4839-6>
- Dugas, M. J., Gosselin, P., & Ladouceur, R. (2001). *Intolerance of Uncertainty and Worry : Investigating Specificity in a Nonclinical Sample*. 25(5), 551–558.
- Fiabane, E., Giorgi, I., Sguazzin, C., & Argentero, P. (2013). Work engagement and occupational stress in nurses and other healthcare workers: The role of organisational and personal factors. *Journal of Clinical Nursing*, 22(17–18), 2614–2624. <https://doi.org/10.1111/jocn.12084>
- French, S. E., Lenton, R., Walters, V., & Eyles, J. (2000). An empirical evaluation of an expanded nursing stress scale. *Journal of Nursing Measurement*, 8(2), 161–178. <https://doi.org/10.1891/1061-3749.8.2.161>
- Ghazawy, E. R., Mahfouz, E. M., Mohammed, E. S., & Refaei, S. A. (2021). Nurses' work engagement and its impact on the job outcomes. *International Journal of Healthcare Management*, 14(2), 320–327.
<https://doi.org/10.1080/20479700.2019.1644725>
- Glazer, S., & Beehr, T. A. (2005). *Consistency of implications of three role stressors across four countries*. 487(March), 467–487.
- Gorgievski, M. J., Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2010). Work engagement and workaholism: Comparing the self-employed and salaried employees. *Journal of Positive Psychology*, 5(1), 83–96. <https://doi.org/10.1080/17439760903509606>
- Grandgirard, J., Poinso, D., Krespi, L., Nénon, J. P., & Cortesero, A. M. (2002). Costs of secondary parasitism in the facultative hyperparasitoid *Pachycrepoideus dubius*: Does host size matter? *Entomologia Experimentalis et Applicata*, 103(3), 239–248. <https://doi.org/10.1023/A>
- Grenier, S., Barrette, A. M., & Ladouceur, R. (2005). Intolerance of uncertainty and intolerance of ambiguity: Similarities and differences. *Personality and Individual Differences*, 39(3), 593–600.
<https://doi.org/10.1016/j.paid.2005.02.014>
- Halbesleben, J. R. B., & Buckley, M. R. (2004). Burnout in organizational life. *Journal of Management*, 30(6), 859–879.
<https://doi.org/10.1016/j.jm.2004.06.004>
- Hancock, J., & Mattick, K. (2020). Tolerance of ambiguity and psychological well-being in medical training: A systematic review. *Medical Education*, 54(2), 125–

137. <https://doi.org/10.1111/medu.14031>

- Henson, J. S. (2019). *The Effectiveness of a Robotic Seal on Compassion Satisfaction in Acute Care Nurses : A Mixed Methods Approach*. 2019.
- Hillen, M. A., Gutheil, C. M., Strout, T. D., Smets, E. M. A., & Han, P. K. J. (2017). Tolerance of uncertainty: Conceptual analysis, integrative model, and implications for healthcare. *Social Science and Medicine*, 180, 62–75. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2017.03.024>
- Jazilah, B. (2020). Analisis Pengaruh Job Demand terhadap Work Engagement melalui Burnout. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(3), 1038. <https://doi.org/10.26740/jim.v8n3.p1038-1049>
- Jin, M. H., & McDonald, B. (2017). Understanding Employee Engagement in the Public Sector: The Role of Immediate Supervisor, Perceived Organizational Support, and Learning Opportunities. *American Review of Public Administration*, 47(8), 881–897. <https://doi.org/10.1177/0275074016643817>
- Lambert, V. A., Lambert, C. E., & Ito, M. (2004). Workplace stressors, ways of coping and demographic characteristics as predictors of physical and mental health of Japanese hospital nurses. *International Journal of Nursing Studies*, 41(1), 85–97. [https://doi.org/10.1016/S0020-7489\(03\)00080-4](https://doi.org/10.1016/S0020-7489(03)00080-4)
- Lazarus, R. S. (1993). From the psychological stress the emotion : A history of changing outlooks. *Departemenr of Psychology, University of California, Barkeley*.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer publishing company.
- Lequeurre, J., Gillet, N., Ragot, C., Fouquereau, E., Lequeurre, J., Gillet, N., & Ragot, C. (2013). *Validation of a French questionnaire to measure job demands and resources* (Vol. 4, Issue Tome 26).
- Mclain, D. L. (1993). *Educational and Psychological Measurement*. <https://doi.org/10.1177/0013164493053001020>
- Mclain, D. L. (2015). *Ambiguity tolerance in organizations : definitional clarification and perspectives on future research*. April 2016. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2015.00344>
- McVicar, A. (2003). Workplace stress in nursing: A literature review. *Journal of Advanced Nursing*, 44(6), 633–642. <https://doi.org/10.1046/j.0309-2402.2003.02853.x>
- Merrotsy, P. (2013). Tolerance of Ambiguity: A Trait of the Creative Personality? *Creativity Research Journal*, 25(2), 232–237. <https://doi.org/10.1080/10400419.2013.783762>

- Mokhtar, D., Abdullah, N. A., & Roshaizad, N. A. (2020). Survey dataset on presenteeism, job demand and perceived job insecurity: The perspective of diplomatic officers. *Data in Brief*, 30, 105505. <https://doi.org/10.1016/j.dib.2020.105505>
- Moliner, C., Martinez-Tur, V., Ramos, J., Peiro, J. M., & Cropanzano, R. (2008). Organizational justice and extrarole customer service: The mediating role of well-being at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 17(3), 327–348. <https://doi.org/10.1080/13594320701743616>
- Permenkes. (2013). *Permenkes No 71 Tahun 2013*.
- Ratih, et al. (2020). Job Demands and Work engagement : The Mediating Role Of Workplace Well-Being. *Researc Of Applied Science and Education*, 14.i4(November), 378–393.
- Remegio, W., Rivera, R. R., Griffin, M. Q., & Fitzpatrick, J. J. (2021). The Professional Quality of Life and Work Engagement of Nurse Leaders. *Nurse Leader*, 19(1), 95–100. <https://doi.org/10.1016/j.mnl.2020.08.001>
- Robert A. Karasek, J. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implication for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285–308.
- Satata, D. B. M. (2021). Pengaruh Job Demands Terhadap Work Engagement Dimoderasi Dukungan Sosial. *Thesis*, April, 1–46.
- Schaufeli,., Bakker, A. B., & Willem Van Rhene. (2009). How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement, and sicknes absenteeism. *Journal Organizational Behavior*, 30(1), 893–917. <https://doi.org/10.1002/job>
- Schaufeli, W. B. (2017). Applying the Job Demands-Resources model: A ‘how to’ guide to measuring and tackling work engagement and burnout. *Organizational Dynamics*, 46(2), 120–132. <https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2017.04.008>
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293–315. <https://doi.org/10.1002/job.248>
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Bakker, A. B., & Alez-rom, V. G. (2002). *The Measurement of Engagement and Burn Out : A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Aproach*. 71–92.
- Shimazu, A., & Schaufeli, W. B. (2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *BioScience Trends*, 2(1), 2.
- Smith, P., & Gray, B. (2001). Reassessing the concept of emotional labour in student nurse education: Role of link lecturers and mentors in a time of change. *Nurse Education Today*, 21(3), 230–237. <https://doi.org/10.1054/nedt.2001.0541>

- Sonnentag, S., Dormann, C., & Demerouti, E. (2010). *Not all days are created equal: The concept of state work engagement. Work engagement: A handbook of essential theory and research.*
- Stoycheva, K. (2003). *Talent, Science and Education : How do we cope with uncertainty and ambiguitas.* IOS Press.
- Teoh, H. Y., & Foo, S. L. (1997). *Institutional Knowledge at Singapore Management University Moderating Effects of Tolerance for Ambiguity and Risktaking Propensity on the Role Conflict-Perceived Performance Relationship : Evidence from Singapore Entrepreneurs O ambiguity Moderating effec.* 67–81.
- Utami, N. Y., & Sylvia, V. S. S. (2021). Pengaruh Job Demands dan Job Resources terhadap Turnover Intention Karyawan Godrej Indonesia. *JIMEN Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen*, 2(1), 76–82.
<https://jom.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jimen/article/view/63>
- Van Yperen, N. W., & Janssen, O. (2002). Fatigued and dissatisfied or fatigued but satisfied? Goal orientations and responses to high job demands. *Academy of Management Journal*, 45(6), 1161–1171. <https://doi.org/10.5465/3069431>
- Weinberg, A., & Creed, F. (2000). Stress and psychiatric disorder in healthcare professionals and hospital staff. *Lancet*, 355(9203), 533–537.
[https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(99\)07366-3](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(99)07366-3)
- William, A., & Kahn, W. A. (1990). *Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work Psychological Conditions Of Personal Engagement and Disengagement at Work.* 692–724.
- Wingerden, J. van, Bakker, A. B., & Derks, D. (2016). A test of a job demands-resources intervention. *Journal of Managerial Psychology*, 31(3), 686–701.
<https://doi.org/10.1108/JMP-03-2014-0086>
- Xanthopoulou, D., Baker, A. B., Heuven, E., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2008). Working in the Sky: A Diary Study on Work Engagement Among Flight Attendants. *Journal of Occupational Health Psychology*, 13(4), 345–356.
<https://doi.org/10.1037/1076-8998.13.4.345>
- Yeh, H. J. (2015). Job Demands, Job Resources, and Job Satisfaction in East Asia. *Social Indicators Research*, 121(1), 47–60. <https://doi.org/10.1007/s11205-014-0631-9>
- Zenasni, F., & Lubart, T. (2008). *Creativity and Tolerance of Ambiguity: An Empirical Study.* 42(1), 61–73. https://journals-scholarsportal-info.ezproxy.lib.ryerson.ca/pdf/00220175/v42i0001/61_catoaaes.xml
- Ahmed, U. (2019). Job demands and work engagement: Call for more urgent empirical attention. *Annals of Contemporary Developments in Management & HR (ACDMHR)*, 1(2), 8–14. <https://doi.org/10.33166/ACDMHR.2019.02.002>

- Ayu, D. R., Maarif, S., & Sukmawati, A. (2015). Pengaruh Job Demands, Job Resources Dan Personal Resources Terhadap Work Engagement. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 1(1), 12–22. <https://doi.org/10.17358/jabm.1.1.12>
- Azteria, V., & Hendarti, R. D. (2020). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Stress Kerja Pada Perawat Rawat Inap Di RS X Depok Pada Tahun 2020. *Jurnal IAKMI*, 1(1), 25–26. <http://jurnal.iakmi.id/index.php/FITIAKMI> E-ISSN
- Bakker, A. B. (2016). *Work Engagement A Handbook of Essential Theory and Research Title*.
- Bakker, A. B., Albrecht, S. L., & Leiter, M. P. (2011). Key questions regarding work engagement. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20(1), 4–28. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2010.485352>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2014). Job Demands-Resources Theory. *Wellbeing, III*, 1–28. <https://doi.org/10.1002/9781118539415.wbwell019>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands-resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285. <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Bakker, A. B. (2007). *The Job Demands-Resources model : state of the art*. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Euwema, M. C. (2005). Job resources buffer the impact of job demands on burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(2), 170–180. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.10.2.170>
- Bakker, A. B., & Oerlemans, W. G. M. (2016). Momentary Work Happiness as a Function of Enduring Burnout and Work Engagement. *Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied*, 150(6), 755–778. <https://doi.org/10.1080/00223980.2016.1182888>
- Ball, J., & Pike, G. (2009). Past imperfect, future tense Nurses' employment and morale in 2009. *Current, September*, 1–114.
- Begin, A. S., Hidrue, M., Lehrhoff, S., del Carmen, M. G., Armstrong, K., & Wasfy, J. H. (2022). Factors Associated with Physician Tolerance of Uncertainty: an Observational Study. *Journal of General Internal Medicine*, 37(6), 1415–1421. <https://doi.org/10.1007/s11606-021-06776-8>
- Bosman, J. (2005). Bosman, Rothmann, Buitendach - 2005 - Job insecurity, burnout and work engagement The impact of positive and negative affectivity. *SA Journal of Industrial Psychology*, 31(4), 48–56.

- Budner, S. (1960). Intolerance of ambiguity as a personality variable *. *N.Y. State Psychiatric Institute*.
- Byte, W., Scheff, T. J., Shame, W., Out, G., Byte, W., & Collins, R. (2001). Representations of Emotions. *English and American Studies in German*. <https://doi.org/10.1515/9783484431003.99a>
- Cathelijne, P. L. (2016). Tolerance of ambiguity - Its implications for creativity and design practice. *Delft University of Technology, the Netherlands, September*.
- Clausen, T., & Borg, V. (2011a). Job demands, job resources and meaning at work. *Journal of Managerial Psychology*, 26(8), 665–681. <https://doi.org/10.1108/02683941111181761>
- Clausen, T., & Borg, V. (2011b). Job demands, job resources and meaning at work. *Journal of Managerial Psychology*, 26(8), 665–681. <https://doi.org/10.1108/02683941111181761>
- Contreras, F., Espinosa, J. C., & Esguerra, G. A. (2020). Could Personal Resources Influence Work Engagement and Burnout? A Study in a Group of Nursing Staff. *SAGE Open*, 10(1). <https://doi.org/10.1177/2158244019900563>
- Coronel, R., Robbins, A. S. P., & Judge, T. A. (2012). *Applied Organizational Behavior (New / Master) - Coronel Title : Essentials of Organizational Behavior , 11th edition*.
- Crescenzo, P. (2016). An ancient theory for a current problem [Review of the book *Healthy Work: Stress, productivity and the reconstruction of working life*, by R.A. Karasek & T. Theorell]. *Journal of Health and Social Sciences*, 1(3), 287–292. <https://doi.org/10.19204/2016/nnc29>
- Cuppello, S., Treglown, L., & Furnham, A. (2023). *Intelligence , Personality and Tolerance of Ambiguity*. 1–12.
- De Simone, S., Planta, A., & Cicotto, G. (2018). The role of job satisfaction, work engagement, self-efficacy and agentic capacities on nurses' turnover intention and patient satisfaction. *Applied Nursing Research*, 39(October 2017), 130–140. <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2017.11.004>
- Demerouti, E., Isabel, A., Vergel, S., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-vergel, A. I. (2014). *Burnout and Work Engagement : The JD-R Approach Burnout and Work Engagement : The JD – R Approach. March*. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-031413-091235>
- Demerouti, E., Le Blanc, P. M., Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., & Hox, J. (2009). Present but sick: A three-wave study on job demands, presenteeism and burnout. *Career Development International*, 14(1), 50–68. <https://doi.org/10.1108/13620430910933574>
- Demerouti, E., Nachreiner, F., Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2001). The job

- demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499–512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- Dewe, P. J., Driscoll, M. P. O., & Cooper, C. L. (2012). *at Work*. 23–38. <https://doi.org/10.1007/978-1-4614-4839-6>
- Dugas, M. J., Gosselin, P., & Ladouceur, R. (2001). *Intolerance of Uncertainty and Worry : Investigating Specificity in a Nonclinical Sample*. 25(5), 551–558.
- Fiabane, E., Giorgi, I., Sguazzin, C., & Argentero, P. (2013). Work engagement and occupational stress in nurses and other healthcare workers: The role of organisational and personal factors. *Journal of Clinical Nursing*, 22(17–18), 2614–2624. <https://doi.org/10.1111/jocn.12084>
- French, S. E., Lenton, R., Walters, V., & Eyles, J. (2000). An empirical evaluation of an expanded nursing stress scale. *Journal of Nursing Measurement*, 8(2), 161–178. <https://doi.org/10.1891/1061-3749.8.2.161>
- Ghazawy, E. R., Mahfouz, E. M., Mohammed, E. S., & Refaei, S. A. (2021). Nurses' work engagement and its impact on the job outcomes. *International Journal of Healthcare Management*, 14(2), 320–327. <https://doi.org/10.1080/20479700.2019.1644725>
- Glazer, S., & Beehr, T. A. (2005). *Consistency of implications of three role stressors across four countries*. 487(March), 467–487.
- Gorgievski, M. J., Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2010). Work engagement and workaholism: Comparing the self-employed and salaried employees. *Journal of Positive Psychology*, 5(1), 83–96. <https://doi.org/10.1080/17439760903509606>
- Grandgirard, J., Poinot, D., Krespi, L., Nénon, J. P., & Cortesero, A. M. (2002). Costs of secondary parasitism in the facultative hyperparasitoid *Pachycrepoideus dubius*: Does host size matter? *Entomologia Experimentalis et Applicata*, 103(3), 239–248. <https://doi.org/10.1023/A>
- Grenier, S., Barrette, A. M., & Ladouceur, R. (2005). Intolerance of uncertainty and intolerance of ambiguity: Similarities and differences. *Personality and Individual Differences*, 39(3), 593–600. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2005.02.014>
- Halbesleben, J. R. B., & Buckley, M. R. (2004). Burnout in organizational life. *Journal of Management*, 30(6), 859–879. <https://doi.org/10.1016/j.jm.2004.06.004>
- Hancock, J., & Mattick, K. (2020). Tolerance of ambiguity and psychological well-being in medical training: A systematic review. *Medical Education*, 54(2), 125–137. <https://doi.org/10.1111/medu.14031>
- Henson, J. S. (2019). *The Effectiveness of a Robotic Seal on Compassion Satisfaction in Acute Care Nurses : A Mixed Methods Approach*. 2019.

- Hillen, M. A., Gutheil, C. M., Strout, T. D., Smets, E. M. A., & Han, P. K. J. (2017). Tolerance of uncertainty: Conceptual analysis, integrative model, and implications for healthcare. *Social Science and Medicine*, 180, 62–75. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2017.03.024>
- Jazilah, B. (2020). Analisis Pengaruh Job Demand terhadap Work Engagement melalui Burnout. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(3), 1038. <https://doi.org/10.26740/jim.v8n3.p1038-1049>
- Jin, M. H., & McDonald, B. (2017). Understanding Employee Engagement in the Public Sector: The Role of Immediate Supervisor, Perceived Organizational Support, and Learning Opportunities. *American Review of Public Administration*, 47(8), 881–897. <https://doi.org/10.1177/0275074016643817>
- Lambert, V. A., Lambert, C. E., & Ito, M. (2004). Workplace stressors, ways of coping and demographic characteristics as predictors of physical and mental health of Japanese hospital nurses. *International Journal of Nursing Studies*, 41(1), 85–97. [https://doi.org/10.1016/S0020-7489\(03\)00080-4](https://doi.org/10.1016/S0020-7489(03)00080-4)
- Lazarus, R. S. (1993). From the psychological stress the emotion: A history of changing outlooks. *Departemenr of Psychology, University of California, Barkeley*.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer publishing company.
- Lequeurre, J., Gillet, N., Ragot, C., Fouquereau, E., Lequeurre, J., Gillet, N., & Ragot, C. (2013). *Validation of a French questionnaire to measure job demands and resources* (Vol. 4, Issue Tome 26).
- Mclain, D. L. (1993). *Educational and Psychological Measurement*. <https://doi.org/10.1177/0013164493053001020>
- Mclain, D. L. (2015). *Ambiguity tolerance in organizations : definitional clarification and perspectives on future research*. April 2016. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2015.00344>
- McVicar, A. (2003). Workplace stress in nursing: A literature review. *Journal of Advanced Nursing*, 44(6), 633–642. <https://doi.org/10.1046/j.0309-2402.2003.02853.x>
- Merrotsy, P. (2013). Tolerance of Ambiguity: A Trait of the Creative Personality? *Creativity Research Journal*, 25(2), 232–237. <https://doi.org/10.1080/10400419.2013.783762>
- Mokhtar, D., Abdullah, N. A., & Roshaid, N. A. (2020). Survey dataset on presenteeism, job demand and perceived job insecurity: The perspective of diplomatic officers. *Data in Brief*, 30, 105505. <https://doi.org/10.1016/j.dib.2020.105505>

- Moliner, C., Martinez-Tur, V., Ramos, J., Peiro, J. M., & Cropanzano, R. (2008). Organizational justice and extrarole customer service: The mediating role of well-being at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 17*(3), 327–348. <https://doi.org/10.1080/13594320701743616>
- Permenkes. (2013). *Permenkes No 71 Tahun 2013*.
- Ratih, et al. (2020). Job Demands and Work engagement: The Mediating Role Of Workplace Well-Being. *Researc Of Applied Science and Education, 14.i4*(November), 378–393.
- Remegio, W., Rivera, R. R., Griffin, M. Q., & Fitzpatrick, J. J. (2021). The Professional Quality of Life and Work Engagement of Nurse Leaders. *Nurse Leader, 19*(1), 95–100. <https://doi.org/10.1016/j.mnl.2020.08.001>
- Robert A. Karasek, J. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implication for job redesign. *Administrative Science Quarterly, 24*(2), 285–308.
- Satata, D. B. M. (2021). Pengaruh Job Demands Terhadap Work Engagement Dimoderasi Dukungan Sosial. *Thesis, April*, 1–46.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Willem Van Rhene. (2009). How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement, and sickness absenteeism. *Journal of Organizational Behavior, 30*(1), 893–917. <https://doi.org/10.1002/job>
- Schaufeli, W. B. (2017). Applying the Job Demands-Resources model: A ‘how to’ guide to measuring and tackling work engagement and burnout. *Organizational Dynamics, 46*(2), 120–132. <https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2017.04.008>
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior, 25*(3), 293–315. <https://doi.org/10.1002/job.248>
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Bakker, A. B., & Ales-rom, V. G. (2002). *The Measurement of Engagement and Burn Out: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach*. 71–92.
- Shimazu, A., & Schaufeli, W. B. (2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *BioScience Trends, 2*(1), 2.
- Smith, P., & Gray, B. (2001). Reassessing the concept of emotional labour in student nurse education: Role of link lecturers and mentors in a time of change. *Nurse Education Today, 21*(3), 230–237. <https://doi.org/10.1054/nedt.2001.0541>
- Sonnentag, S., Dormann, C., & Demerouti, E. (2010). *Not all days are created equal: The concept of state work engagement. Work engagement: A handbook of essential theory and research*.
- Stoycheva, K. (2003). *Talent, Science and Education: How do we cope with*

uncertainty and ambiguities. IOS Press.

- Teoh, H. Y., & Foo, S. L. (1997). *Institutional Knowledge at Singapore Management University Moderating Effects of Tolerance for Ambiguity and Risktaking Propensity on the Role Conflict-Perceived Performance Relationship : Evidence from Singapore Entrepreneurs O ambiguity Moderating effec*. 67–81.
- Utami, N. Y., & Sylvia, V. S. S. (2021). Pengaruh Job Demands dan Job Resources terhadap Turnover Intention Karyawan Godrej Indonesia. *JIMEN Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen*, 2 (1), 76–82. <https://jom.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jimen/article/view/63>
- Van Yperen, N. W., & Janssen, O. (2002). Fatigued and dissatisfied or fatigued but satisfied? Goal orientations and responses to high job demands. *Academy of Management Journal*, 45(6), 1161–1171. <https://doi.org/10.5465/3069431>
- Weinberg, A., & Creed, F. (2000). Stress and psychiatric disorder in healthcare professionals and hospital staff. *Lancet*, 355(9203), 533–537. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(99\)07366-3](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(99)07366-3)
- William, A., & Kahn, W. A. (1990). *Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work Psychological Conditions Of Personal Engagement and Disengagement at Work*. 692–724.
- Wingerden, J. van, Bakker, A. B., & Derks, D. (2016). A test of a job demands-resources intervention. *Journal of Managerial Psychology*, 31(3), 686–701. <https://doi.org/10.1108/JMP-03-2014-0086>
- Xanthopoulou, D., Baker, A. B., Heuven, E., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2008). Working in the Sky: A Diary Study on Work Engagement Among Flight Attendants. *Journal of Occupational Health Psychology*, 13(4), 345–356. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.13.4.345>
- Yeh, H. J. (2015). Job Demands, Job Resources, and Job Satisfaction in East Asia. *Social Indicators Research*, 121(1), 47–60. <https://doi.org/10.1007/s11205-014-0631-9>
- Zenasni, F., & Lubart, T. (2008). *Creativity and Tolerance of Ambiguity: An Empirical Study*. 42 (1), 61–73. https://journals-scholarsportal-info.ezproxy.lib.ryerson.ca/pdf/00220175/v42i0001/61_catoaaes.xm

LAMPIRAN

Lampiran 1. *Blueprint Instrumen Work Engagement*

No	Aspek	Pernyataan
1	Vigor (semangat)	<i>At my work, I feel bursting with energy</i> Di tempat kerja saya, saya merasa penuh dengan energi
2		<i>At my job, I feel strong and vigorous</i> Saya merasa kuat dan bersemangat dalam bekerja
3		<i>When I get up in the morning, I feel like going to work</i> Ketika saya bangun di pagi hari, saya merasa ingin pergi bekerja
4	Dedication (dedikasi)	<i>I am enthusiastic about my job</i> Saya antusias dengan pekerjaan saya
5		<i>My job inspires me</i> Pekerjaan saya menginspirasi saya
6		<i>I am proud on the work that I do</i> Saya bangga dengan pekerjaan yang saya lakukan
7	Absorption (Penghayatan)	<i>I feel happy when I am working intensely</i> Saya merasa senang ketika saya bekerja dengan intens
8		<i>I am immersed in my work</i> Saya tekun dalam pekerjaan saya
9		<i>I get carried away when I'm working</i> Saya fokus terbawa suasana dalam menyelesaikan pekerjaan saya

Lampiran 2. Blueprint Variabel Job Demands

No	Aspek	Pernyataan
1		<i>Do you have too much work to do?</i> Apakah anda memiliki banyak pekerjaan yang harus dilakukan?
2	<i>Amount and Pace</i> (Kecepatan dan Jumlah)	<i>Do you have to work extra hard in order to complete something?</i> Apakah anda harus bekerja ekstra keras untuk menyelesaikan sesuatu?
3		<i>Do you have to hurry?</i> Apakah anda merasa terburu-buru?
4		<i>Would you prefer a calmer work pace?</i> Apakah Anda lebih suka kecepatan kerja yang lebih tenang?
5		<i>Does your work demand a lot of concentration?</i> Apakah pekerjaan Anda menuntut untuk lebih berkonsentrasi?
6	<i>Mental Load</i> (Beban Mental)	<i>Does your work demand a lot of concentration?</i> Apakah pekerjaan Anda membutuhkan untuk lebih berkonsentrasi ?
7		<i>Do you have to give continuous attention to your work?</i> Apakah Anda harus memberikan perhatian terus menerus pada pekerjaan Anda?
8		<i>Do you have to give continuous attention to your work?</i> Apakah pekerjaan Anda membutuhkan banyak kehati-hatian?
9		<i>Does your work demand a lot from you emotionally?</i> Apakah pekerjaan Anda menuntut banyak dari Anda secara emosional?
10	<i>Emotional Load</i> (Beban Emosional)	<i>In your work, do you have to be able to convince or persuade people?</i> Dalam pekerjaan Anda, apakah Anda harus bisa meyakinkan atau membujuk orang?
11		<i>Are you confronted with things that affect you</i>

		<i>personally in your work?</i>
		Apakah Anda dihadapkan dengan hal-hal yang mempengaruhi Anda secara pribadi dalam pekerjaan Anda?
12		<i>Does your work put you in emotionally upsetting situations?</i>
		Apakah pekerjaan Anda menempatkan Anda dalam situasi yang menjengkelkan secara emosional?
13		<i>In your work, are you seriously bothered by having to lift or move loads?</i>
		Dalam pekerjaan Anda, apakah Anda sangat terganggu karena harus mengangkat atau memindahkan beban?
14	<i>Physical Effort</i> (Usaha Fisik)	<i>In your work, are you seriously bothered by frequently having to bend down?</i>
		Dalam pekerjaan Anda, apakah Anda sangat terganggu karena sering harus membungkuk?
15		<i>In your work, are you seriously bothered by regularly having to reach up too high?</i>
		Dalam pekerjaan Anda, apakah Anda benar-benar terganggu karena harus terus-menerus mencapai ketinggian?
16		<i>In your work, are you seriously bothered by having to do the same movements continuously for a long period of time?</i>
		Dalam pekerjaan Anda, apakah Anda benar-benar terganggu karena harus melakukan hal yang sama terus menerus dalam jangka waktu yang lama?
17		<i>Have the proposed changes in your tasks been introduced well? (reversed item)</i>
		Apakah perubahan yang diusulkan dalam tugas Anda telah diperkenalkan dengan baik? (Reversed Item) ?
18	<i>Change in Tasks</i> (Perubahan Tugas)	<i>Do you find it difficult to adapt to changes in your tasks?</i>
		Apakah Anda merasa sulit untuk beradaptasi dengan perubahan dalam tugas Anda?

19		<i>Do the changes in your tasks cause you problems?</i> Apakah perubahan dalam tugas Anda menyebabkan masalah bagi Anda?
20		<i>Do the changes in your tasks have negative consequences for you?</i> Apakah perubahan dalam tugas Anda memiliki konsekuensi negatif bagi Anda?
21		<i>Do you know exactly what other people expect of you in your work?</i> Apakah Anda tahu persis apa yang orang harapkan dari Anda dalam pekerjaan Anda?
22	<i>Ambiguities about work</i> ® (Ambiguitas terhadap pekerjaan)	<i>Do you know exactly for what you are responsible and which areas are not your responsibility?</i> Apakah Anda tahu persis apa yang menjadi tanggung jawab Anda dan bidang mana yang bukan tanggung jawab Anda?
23		<i>Is it clear to you exactly what your tasks are?</i> Apakah jelas apa tugas Anda?
24		<i>Do you know exactly what you can expect of other people in your department?</i> Apakah Anda tahu persis apa yang dapat Anda harapkan dari orang lain di departemen/bidang Anda?
25		<i>Do you need more certainty that you will still be working in one year's time?</i> Apakah Anda membutuhkan lebih banyak kepastian bahwa Anda akan tetap bekerja dalam waktu satu tahun?
26	<i>Uncertainty about the Future</i> (Ketidakpastian akan masa depan)	<i>Do you need more certainty that you will keep your current job in the next year?</i> Apakah Anda membutuhkan lebih banyak kepastian bahwa Anda akan mempertahankan pekerjaan Anda saat ini di tahun depan?
27		<i>Do you need more certainty that next year you will keep your current function level?</i> Apakah Anda memerlukan lebih banyak

kepastian bahwa tahun depan Anda akan mempertahankan tingkat fungsi Anda saat ini?

28

Do you need more certainty that your current department/ company will still be in existence in one year's time?

Apakah Anda membutuhkan lebih banyak kepastian bahwa departemen/perusahaan Anda saat ini akan tetap ada dalam waktu satu tahun?



Lampiran 3. Blueprint Variabel Tolerance Of Ambiguity

No	Aspek	Pernyataan
1	<i>Ambiguous Stimuli</i>	<i>I don't tolerate ambiguous situation well</i> Saya tidak bisa mentolerir situasi yang tidak jelas dengan baik
2		<i>I try to avoid situation that are ambiguous</i> Saya mencoba untuk menghindari situasi yang tidak pasti
3		<i>I am tolerant of ambiguous situations</i> Saya toleran terhadap situasi yang tidak pasti
4		<i>I dislike ambiguous situation</i> Saya tidak suka situasi yang tidak pasti
5		<i>I prefer a situation in which there is some ambiguity</i> Saya lebih suka situasi di mana ada beberapa yang tidak pasti
6	<i>Complex Stimuli</i>	<i>I avoid situation that are to complicated for me to easily understand</i> Saya menghindari situasi yang terlalu rumit untuk saya pahami dengan mudah
7		<i>I enjoy tackling problems that are complex enough to be ambiguous</i> Saya senang mengatasi masalah yang cukup kompleks untuk menjadi tidak jelas
8		<i>I to avoid problems that don't seem to have only one best solution</i> Saya menghindari masalah yang tampaknya tidak hanya memiliki satu solusi terbaik
9	<i>Novel Stimuli</i>	<i>I prefer familiar situation to new ones</i> Saya lebih suka situasi yang akrab daripada yang baru
10		<i>I generally prefer novelty over familiarity</i> Saya biasanya lebih suka hal yang baru daripada yang akrab/familiar
11		<i>I would rather avoid solving a problem that must be viewed from several different perspectives</i> Saya lebih suka menghindari pemecahan masalah

	<i>Insoluble Stimuli</i>	yang harus dilihat dari beberapa perspektif yang berbeda
12		<i>Problems than cannot be considered just one point of view are a little threatening</i> Masalah yang tidak bisa dilihat hanya dari satu sudut pandang akan sedikit mengancam
13	<i>Uncertain Stimuli</i>	<i>I find it hard to make choice when the outcome is uncertainty</i> Saya merasa sulit untuk membuat pilihan ketika hasilnya adalah tidak pasti



Lampiran 4. Kuesioner Penelitian

**KUESIONER PENELITIAN
PERAWAT DI KABUPATEN MALANG**

Yth. Saudara
Ketua PPNI Kab. Malang
Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian tesis sebagai persyaratan akhir studi pada program Magister Psikologi Sains Universitas Muhammadiyah Malang, dengan ini saya memohon kesediaan saudara/i untuk berpartisipasi sebagai subjek dalam penelitian ini. Adapun kriteria subjek penelitian ini diantaranya yaitu:

- a. partisipan penelitian termasuk perawat yang bertugas di Ponkesdes di Wilayah Kabupaten Malang
- b. partisipan penelitian adalah semua perawat yang berstatus pegawai tetap, pegawai P3K maupun perawat kontrak/tidak tetap
- c. partisipan penelitian termasuk dalam kategori aktif dalam melakukan asuhan keperawatan di tingkat desa maupun mendapat tugas tambahan lainnya
- d. Partisipan penelitian memiliki masa kerja lebih dari 2 tahun

Jika saudara/i termasuk ke dalam kriteria tersebut, dimohon untuk kesediannya berpartisipasi dalam penelitian ini. Data yang diperoleh akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian ilmiah. Pengisian skala ini tidak bertujuan untuk mencari jawaban benar atau salah, oleh karenanya diharapkan saudara/i menjawab skala ini dengan keadaan yang sebenar-benarnya.

Atas kesediaan saudara/i untuk berpartisipasi dalam penelitian ini saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Zakiah

IDENTITAS DIRI

Nama	:
Jenis Kelamin	:
Umur	:
Pendidikan Terakhir	:
Pekerjaan	:
Nama Desa	:

PETUNJUK PENGISIAN

Petunjuk pengisian skala I

Saudara/i dimohon menjawab setiap pernyataan dalam skala ini sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dengan cara memberikan tanda checklist (√) untuk pilihan jawaban atas pernyataan yang saudara/i anggap paling sesuai dengan diri:

Keterangan:

- 1 : Tidak Pernah
- 2 : Jarang
- 3 : Kadang-kadang
- 4 : Sering
- 5 : Sangat Sering

NO.	PERNYATAAN	1	2	3	4	5
1.	Di tempat kerja saya, saya merasa penuh dengan energi					
2.	Saya merasa kuat dan bersemangat dalam bekerja					
3.	Ketika saya bangun di pagi hari, saya merasa ingin pergi bekerja					
4.	Saya antusias dengan pekerjaan saya					
5.	Pekerjaan saya menginspirasi saya					
6.	Saya bangga dengan pekerjaan yang saya lakukan					
7.	Saya merasa senang ketika saya bekerja dengan					

	intens					
8.	Saya tekun dalam pekerjaan saya					
9.	Saya fokus terbawa suasana dalam menyelesaikan pekerjaan saya					

Petunjuk pengisian skala II

Saudara/i dimohon menjawab setiap pernyataan dalam skala ini sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dengan cara memberikan tanda checklist (√) untuk pilihan jawaban atas pernyataan yang saudara/i anggap paling sesuai dengan diri:

Keterangan:

- 1 : Tidak Pernah
- 2 : Jarang
- 3 : Kadang-kadang
- 4 : Sering
- 5 : Sangat Sering

NO.	PERNYATAAN	1	2	3	4	5
1.	Apakah anda memiliki banyak pekerjaan yang harus dilakukan?					
2.	Apakah anda harus bekerja ekstra keras untuk menyelesaikan sesuatu?					
3.	Apakah anda merasa terburu-buru?					
4.	Apakah Anda lebih suka kecepatan kerja yang lebih tenang?					
5.	Apakah pekerjaan Anda menuntut untuk lebih berkonsentrasi?					
6.	Apakah pekerjaan Anda membutuhkan untuk lebih berkonsentrasi ?					
7.	Apakah Anda harus memberikan perhatian terus menerus pada pekerjaan Anda?					

8.	Apakah pekerjaan Anda membutuhkan banyak kehati-hatian?					
9.	Apakah pekerjaan Anda menuntut banyak dari Anda secara emosional?					
10	Dalam pekerjaan Anda, apakah Anda harus bisa meyakinkan atau membujuk orang?					
11	Apakah Anda dihadapkan dengan hal-hal yang mempengaruhi Anda secara pribadi dalam pekerjaan Anda?					
12	Apakah pekerjaan Anda menempatkan Anda dalam situasi yang menjengkelkan secara emosional?					
13	Dalam pekerjaan Anda, apakah Anda sangat terganggu karena harus mengangkat atau memindahkan beban?					
14	Dalam pekerjaan Anda, apakah Anda sangat terganggu karena sering harus membungkuk?					
15	Dalam pekerjaan Anda, apakah Anda benar-benar terganggu karena harus terus-menerus mencapai ketinggian?					
16	Dalam pekerjaan Anda, apakah Anda benar-benar terganggu karena harus melakukan hal yang sama terus menerus dalam jangka waktu yang lama?					
17	Apakah perubahan yang diusulkan dalam tugas Anda telah diperkenalkan dengan baik?					
18	Apakah Anda merasa sulit untuk beradaptasi dengan perubahan dalam tugas Anda?					
19	Apakah perubahan dalam tugas Anda menyebabkan masalah bagi Anda?					
20	Apakah perubahan dalam tugas Anda memiliki					

	konsekuensi negatif bagi Anda?					
21.	Apakah Anda tahu persis apa yang orang harapkan dari Anda dalam pekerjaan Anda?					
22	Apakah Anda tahu persis apa yang menjadi tanggung jawab Anda dan bidang mana yang bukan tanggung jawab Anda?					
23	Apakah jelas apa tugas Anda?					
24	Apakah Anda tahu persis apa yang dapat Anda harapkan dari orang lain di departemen/bidang Anda?					
25	Apakah Anda membutuhkan lebih banyak kepastian bahwa Anda akan tetap bekerja dalam waktu satu tahun?					
26	Apakah Anda membutuhkan lebih banyak kepastian bahwa Anda akan mempertahankan pekerjaan Anda saat ini di tahun depan?					
27	Apakah Anda memerlukan lebih banyak kepastian bahwa tahun depan Anda akan mempertahankan tingkat fungsi Anda saat ini?					
28	Apakah Anda membutuhkan lebih banyak kepastian bahwa departemen/perusahaan Anda saat ini akan tetap ada dalam waktu satu tahun?					

Petunjuk pengisian skala III

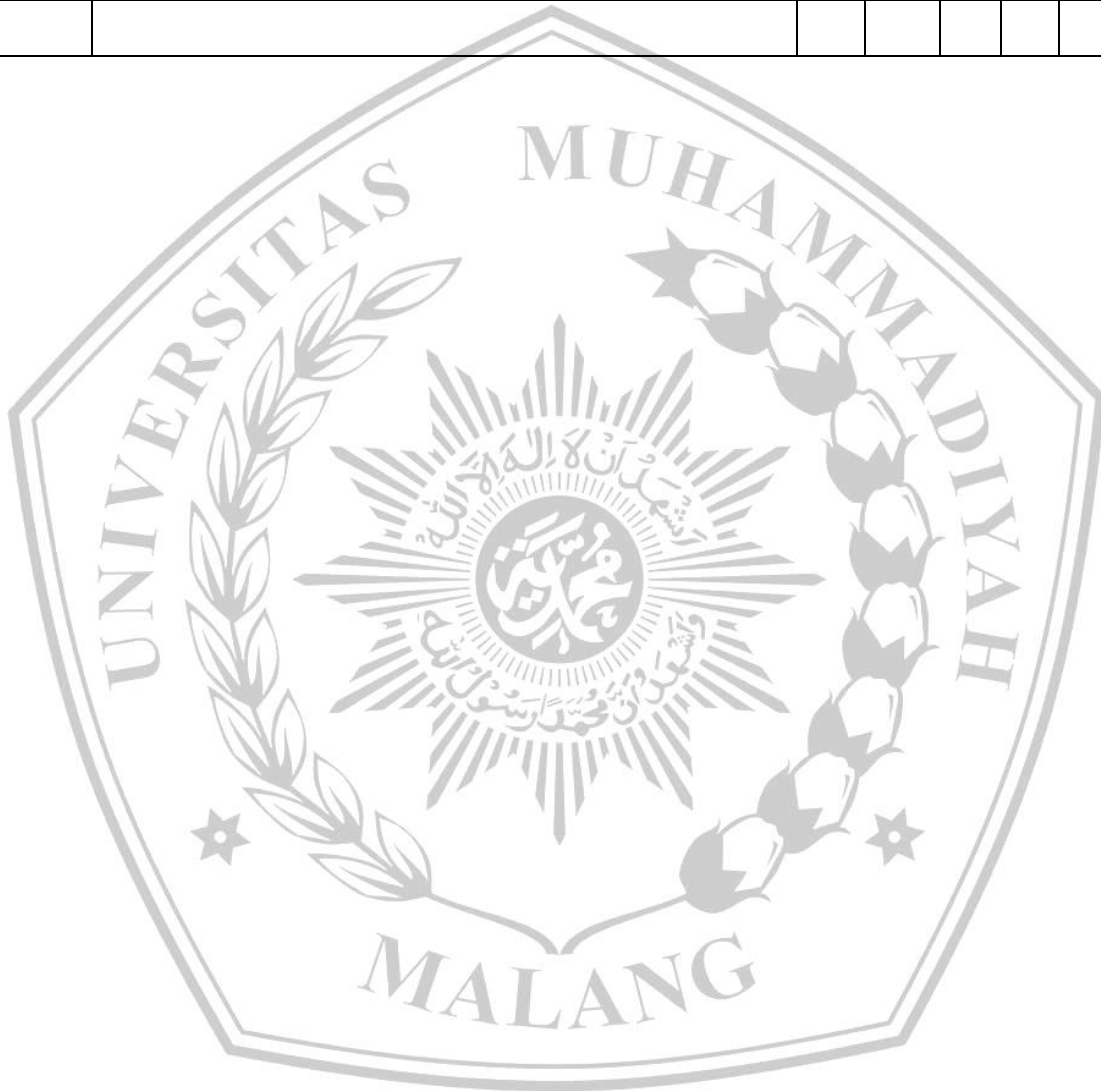
Saudara/i dimohon menjawab setiap pernyataan dalam skala ini sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dengan cara memberikan tanda checklist (√) untuk pilihan jawaban atas pernyataan yang saudara/i anggap paling sesuai dengan diri:

Keterangan:

- 1 : Tidak Pernah
- 2 : Jarang
- 3 : Kadang-kadang
- 4 : Sering
- 5 : Sangat Sering

NO.	PERNYATAAN	1	2	3	4	5
1.	Saya tidak mentolerir situasi ambigu dengan baik					
2.	Saya mencoba untuk menghindari situasi yang ambigu					
3.	Saya toleran terhadap situasi yang ambigu					
4.	Saya tidak suka situasi yang ambigu					
5.	Saya lebih suka situasi di mana ada beberapa ambiguitas					
6.	Saya menghindari situasi yang terlalu rumit untuk saya pahami dengan mudah					
7.	Saya senang mengatasi masalah yang cukup kompleks untuk menjadi ambigu					
8.	Saya menghindari masalah yang tampaknya tidak hanya memiliki satu solusi terbaik					
9.	Saya lebih suka situasi yang akrab daripada yang baru					
10.	Saya biasanya lebih suka hal yang baru daripada yang akrab/familiar					
11.	Saya lebih suka menghindari pemecahan masalah yang harus dilihat dari beberapa perspektif yang					

	berbeda					
12.	Masalah yang tidak bisa dilihat hanya dari satu sudut pandang akan sedikit mengancam					
13.	Saya merasa sulit untuk membuat pilihan ketika hasilnya adalah tidak pasti					



Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

1. Uji Validitas Kuesioner

a. Uji Validitas Kuesioner Variabel Terikat (Y)

Butir	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	0,701	0,136	Valid
2	0,643	0,136	Valid
3	0,464	0,136	Valid
4	0,556	0,136	Valid
5	0,748	0,136	Valid
6	0,720	0,136	Valid
7	0,636	0,136	Valid
8	0,671	0,136	Valid
9	0,630	0,136	Valid

b. Uji Validitas Kuesioner Variabel Independent (X)

Butir	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	0,311	0,136	Valid
2	0,474	0,136	Valid
3	0,196	0,136	Valid
4	0,222	0,136	Valid
5	0,456	0,136	Valid
6	0,415	0,136	Valid
7	0,471	0,136	Valid
8	0,306	0,136	Valid
9	0,418	0,136	Valid
10	0,243	0,136	Valid
11	0,383	0,136	Valid
12	0,387	0,136	Valid
13	0,463	0,136	Valid
14	0,377	0,136	Valid
15	0,383	0,136	Valid
16	0,204	0,136	Valid
17	0,342	0,136	Valid
18	0,347	0,136	Valid
19	0,414	0,136	Valid

20	0,406	0,136	Valid
21	0,159	0,136	Valid
22	0,369	0,136	Valid
23	0,188	0,136	Valid
24	0,377	0,136	Valid
25	0,586	0,136	Valid
26	0,589	0,136	Valid
27	0,622	0,136	Valid
28	0,621	0,136	Valid

c. Uji Validitas Kuesioner Variabel Moderasi (M)

Butir	r _{-hitung}	r _{-tabel}	Keterangan
1	0,500	0,136	Valid
2	0,428	0,136	Valid
3	0,296	0,136	Valid
4	0,359	0,136	Valid
5	0,612	0,136	Valid
6	0,526	0,136	Valid
7	0,555	0,136	Valid
8	0,729	0,136	Valid
9	0,435	0,136	Valid
10	0,358	0,136	Valid
11	0,533	0,136	Valid
12	0,587	0,136	Valid
13	0,531	0,136	Valid

2. Uji Reliabilitas

Kuesioner	Koef. Reliabilitas	<i>N of Items</i>
Y	0,823	9
X	0,794	28
M	0,749	13

Lampiran 6. Uji Asumsi Klasik

3. Uji Asumsi klasik

a. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		205
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.22678723
Most Extreme Differences	Absolute	.053
	Positive	.053
	Negative	-.042
Test Statistic		.053
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

b. Uji Multikolinieritas

Coefficients^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Job Demands	.143	6.976
	Tolerance of Ambiguity	.143	6.976
a. Dependent Variable: Work Engagement			

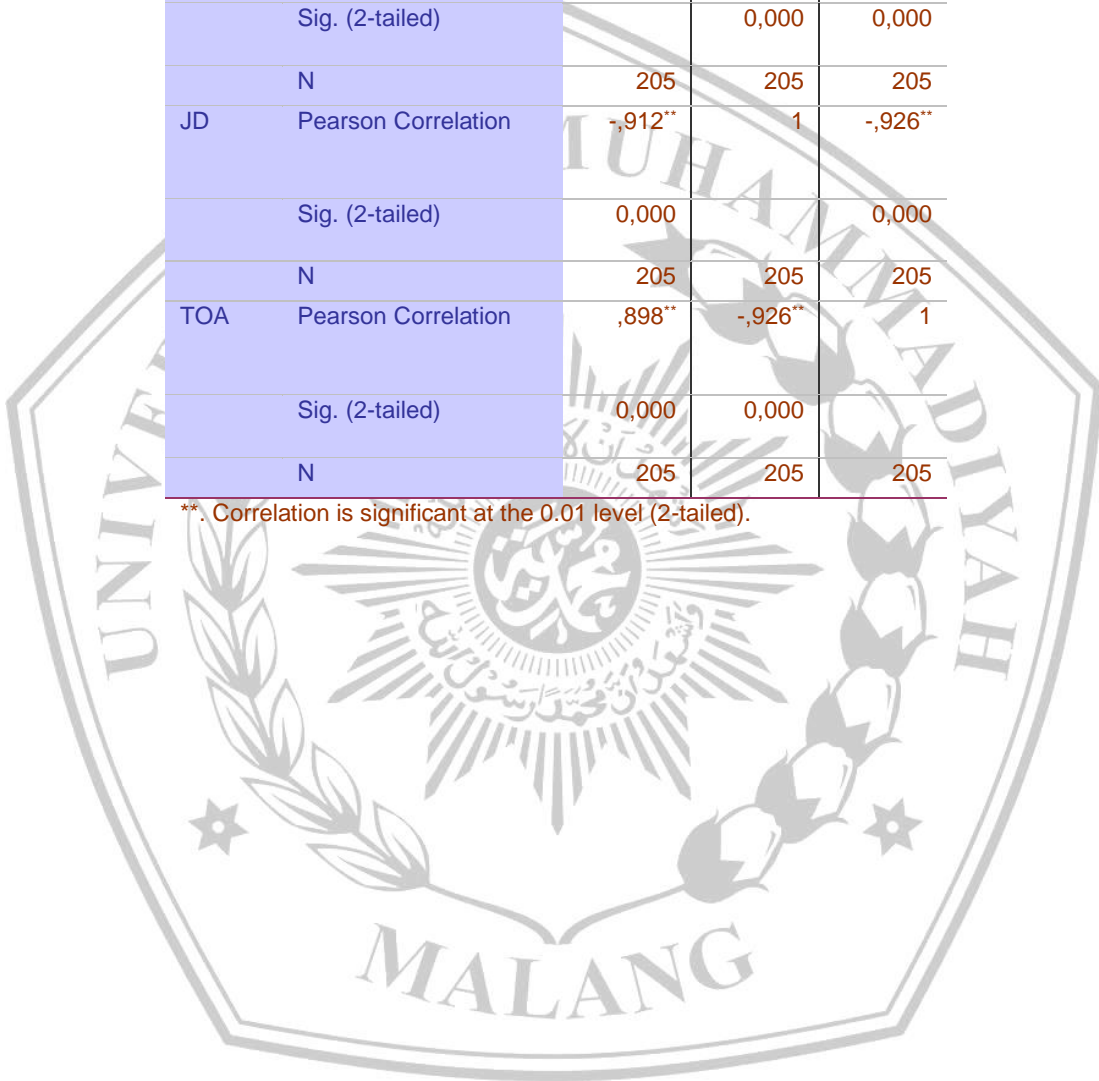
Lampiran 7. Uji Korelasi

4. Uji Korelasi

Correlations

		WE	JD	TOA
WE	Pearson Correlation	1	-,912**	,898**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000
	N	205	205	205
JD	Pearson Correlation	-,912**	1	-,926**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000
	N	205	205	205
TOA	Pearson Correlation	,898**	-,926**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	
	N	205	205	205

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



Lampiran 8. Analisa Regresi Moderasi *Macro Process Hayes*

5. Analisa Regresi Moderasi *Macro Process Hayes*

Run MATRIX procedure:

***** PROCESS Procedure for SPSS Version 4.0

Written by Andrew F. Hayes, Ph.D. www.afhayes.com
Documentation available in Hayes (2022).
www.guilford.com/p/hayes3

Model : 1
Y : Y
X : X
W : M

Sample Size: 205

OUTCOME VARIABLE:
Y

Model Summary

	R	R-sq	MSE	F	df1	df2
p	,9258	,8572	4,8693	402,0875	3,0000	201,0000
,0000						

Model

	coeff	se	t	p	LLCI
ULCI					
constant	24,4771	,2086	117,3409	,0000	24,0658
24,8884					
X	-,3619	,0437	-8,2861	,0000	-,4480
-,2758					
Z	,3409	,0682	4,9955	,0000	,2063
,4754					
Int_1	,0070	,0027	2,5960	,0101	,0017
,0123					

Product terms key:

Int_1 : X x Z

Test(s) of highest order unconditional interaction(s):

	R2-chng	F	df1	df2	p
X*W	,0048	6,7394	1,0000	201,0000	,0101

Focal predict: X (X)

Mod var: Z (W)

Conditional effects of the focal predictor at values of the moderator(s):

	Z	Effect	se	t	p	LLCI
ULCI						
	-6,0142	-,4041	,0482	-8,3780	,0000	-,4992
	-,3090					
	,0000	-,3619	,0437	-8,2861	,0000	-,4480
	-,2758					
	6,0142	-,3198	,0449	-7,1204	,0000	-,4083
	-,2312					

Data for visualizing the conditional effect of the focal predictor: Paste text below into a SPSS syntax window and execute to produce plot.

```
DATA LIST FREE/  
  X M Y .  
BEGIN DATA.  
  -9,3989 -6,0142 26,2248  
  ,0000 -6,0142 22,4270  
  9,3989 -6,0142 18,6292  
  -9,3989 ,0000 27,8787  
  ,0000 ,0000 24,4771  
  9,3989 ,0000 21,0756  
  -9,3989 6,0142 29,5326  
  ,0000 6,0142 26,5272  
  9,3989 6,0142 23,5219  
END DATA.  
GRAPH/SCATTERPLOT=  
  X WITH Y BY Z .
```

```
***** ANALYSIS NOTES AND ERRORS  
*****
```

Level of confidence for all confidence intervals in output:
95,0000

W values in conditional tables are the mean and +/- SD from the mean.

NOTE: The following variables were mean centered prior to analysis:
Z X

----- END MATRIX -----

- urgent empirical attention. *Annals of Contemporary Developments in Management & HR (ACDMHR)*, 1(2), 8-14.
<https://doi.org/10.33166/ACDMHR.2019.02.002>
- Ayu, D. R., Maarif, S., & Sukmawati, A. (2015). Pengaruh Job Demands, Job Resources Dan Personal Resources Terhadap Work Engagement. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 1(1), 12-22.
<https://doi.org/10.17358/jabm.1.1.12>
- Azteria, V., & Hendarti, R. D. (2020). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Stress Kerja Pada Perawat Rawat Inap Di RS X Depok Pada Tahun 2020. *Jurnal IAKMI*, 1(1), 25-26.
<http://jurnal.iakmi.id/index.php/FITIAKMI> E-ISSN
- Bakker, A. B. (2016). *Work Engagement A Handbook of Essential Theory and Research Title*.
- Bakker, A. B., Albrecht, S. L., & Leiter, M. P. (2011). Key questions regarding work engagement. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20(1), 4-28.
<https://doi.org/10.1080/1359432X.2010.485352>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2014). Job Demands-Resources Theory. *Wellbeing, III*, 1-28.
<https://doi.org/10.1002/9781118539415.wbwell1019>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands-resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273-285. <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Bakker, A. B. (2007). *The Job Demands-Resources model: state of the art*.
<https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Euwema, M. C. (2005). Job resources buffer the impact of job demands on burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(2), 170-180.
<https://doi.org/10.1037/1076-8998.10.2.170>
- Bakker, A. B., & Oerlemans, W. G. M. (2016). Momentary Work Happiness as a Function of Enduring Burnout and Work Engagement. *Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied*, 150(6), 755-778. <https://doi.org/10.1080/00223980.2016.1182888>
- Ball, J., & Pike, G. (2009). Past imperfect, future tense Nurses' employment and morale in 2009. *Current, September*, 1-114.
- Begin, A. S., Hidrue, M., Lehrhoff, S., del Carmen, M. G., Armstrong, K., & Wasfy, J. H. (2022). Factors Associated with Physician Tolerance of Uncertainty: an Observational Study. *Journal of General Internal Medicine*, 37(6), 1415-1421.
<https://doi.org/10.1007/s11606-021-06776-8>
- Bosman, J. (2005). Bosman, Rothmann, Buitendach - 2005 - Job insecurity, burnout and work engagement The impact of positive and negative affectivity. *SA Journal of Industrial Psychology*, 31(4), 48-56.
- Budner, S. (1960). Intolerance of ambiguity as a personality variable *. *N.Y. State Psychiatric Institute*.
- Byte, W., Scheff, T. J., Shame, W., Out, G., Byte, W., & Collins, R. (2001). Representations of Emotions. *English and American Studies in German*. <https://doi.org/10.1515/9783484431003.99a>
- Cathelijne, P. L. (2016). Tolerance of ambiguity - Its implications

- for creativity and design practice. *Delft University of Technology, the Netherlands, September.*
- Clausen, T., & Borg, V. (2011a). Job demands, job resources and meaning at work. *Journal of Managerial Psychology, 26*(8), 665-681. <https://doi.org/10.1108/02683941111181761>
- Clausen, T., & Borg, V. (2011b). Job demands, job resources and meaning at work. *Journal of Managerial Psychology, 26*(8), 665-681. <https://doi.org/10.1108/02683941111181761>
- Contreras, F., Espinosa, J. C., & Esguerra, G. A. (2020). Could Personal Resources Influence Work Engagement and Burnout? A Study in a Group of Nursing Staff. *SAGE Open, 10*(1). <https://doi.org/10.1177/2158244019900563>
- Coronel, R., Robbins, A. S. P., & Judge, T. A. (2012). *Applied Organizational Behavior (New / Master) - Coronel Title: Essentials of Organizational Behavior , 11th edition.*
- Crescenzo, P. (2016). An ancient theory for a current problem [Review of the book *Healthy Work: Stress, productivity and the reconstruction of working life*, by R.A. Karasek & T. Theorell]. *Journal of Health and Social Sciences, 1*(3), 287-292. <https://doi.org/10.19204/2016/nnct29>
- Cuppello, S., Treglown, L., & Furnham, A. (2023). *Intelligence , Personality and Tolerance of Ambiguity.* 1-12.
- De Simone, S., Planta, A., & Cicotto, G. (2018). The role of job satisfaction, work engagement, self-efficacy and agentic capacities on nurses' turnover intention and patient satisfaction. *Applied Nursing Research, 39*(October 2017), 130-140. <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2017.11.004>
- Demerouti, E., Isabel, A., Vergel, S., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-vergel, A. I. (2014). *Burnout and Work Engagement: The JD-R Approach Burnout and Work Engagement: The JD - R Approach. March.* <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-031413-091235>
- Demerouti, E., Le Blanc, P. M., Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., & Hox, J. (2009). Present but sick: A three-wave study on job demands, presenteeism and burnout. *Career Development International, 14*(1), 50-68. <https://doi.org/10.1108/13620430910933574>
- Demerouti, E., Nachreiner, F., Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology, 86*(3), 499-512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- Dewe, P. J., Driscoll, M. P. O., & Cooper, C. L. (2012). *at Work.* 23-38. <https://doi.org/10.1007/978-1-4614-4839-6>
- Dugas, M. J., Gosselin, P., & Ladouceur, R. (2001). *Intolerance of Uncertainty and Worry: Investigating Specificity in a Nonclinical Sample.* 25(5), 551-558.
- Fiabane, E., Giorgi, I., Squazzin, C., & Argentero, P. (2013). Work engagement and occupational stress in nurses and other healthcare workers: The role of organisational and personal factors. *Journal of Clinical Nursing, 22*(17-18), 2614-2624. <https://doi.org/10.1111/jocn.12084>
- French, S. E., Lenton, R., Walters, V., & Eyles, J. (2000). An empirical evaluation of an expanded nursing stress scale. *Journal of Nursing Measurement, 8*(2), 161-178. <https://doi.org/10.1891/1061-3749.8.2.161>

- Ghazawy, E. R., Mahfouz, E. M., Mohammed, E. S., & Refaei, S. A. (2021). Nurses' work engagement and its impact on the job outcomes. *International Journal of Healthcare Management*, 14(2), 320-327. <https://doi.org/10.1080/20479700.2019.1644725>
- Glazer, S., & Beehr, T. A. (2005). Consistency of implications of three role stressors across four countries. 487(March), 467-487.
- Gorgievski, M. J., Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2010). Work engagement and workaholism: Comparing the self-employed and salaried employees. *Journal of Positive Psychology*, 5(1), 83-96. <https://doi.org/10.1080/17439760903509606>
- Grandgirard, J., Poinso, D., Krespi, L., Nénon, J. P., & Cortesero, A. M. (2002). Costs of secondary parasitism in the facultative hyperparasitoid *Pachycrepoideus dubius*: Does host size matter? *Entomologia Experimentalis et Applicata*, 103(3), 239-248. <https://doi.org/10.1023/A>
- Grenier, S., Barrette, A. M., & Ladouceur, R. (2005). Intolerance of uncertainty and intolerance of ambiguity: Similarities and differences. *Personality and Individual Differences*, 39(3), 593-600. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2005.02.014>
- Halbesleben, J. R. B., & Buckley, M. R. (2004). Burnout in organizational life. *Journal of Management*, 30(6), 859-879. <https://doi.org/10.1016/j.jm.2004.06.004>
- Hancock, J., & Mattick, K. (2020). Tolerance of ambiguity and psychological well-being in medical training: A systematic review. *Medical Education*, 54(2), 125-137. <https://doi.org/10.1111/medu.14031>
- Henson, J. S. (2019). *The Effectiveness of a Robotic Seal on Compassion Satisfaction in Acute Care Nurses: A Mixed Methods Approach*. 2019.
- Hillen, M. A., Gutheil, C. M., Strout, T. D., Smets, E. M. A., & Han, P. K. J. (2017). Tolerance of uncertainty: Conceptual analysis, integrative model, and implications for healthcare. *Social Science and Medicine*, 180, 62-75. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2017.03.024>
- Jazilah, B. (2020). Analisis Pengaruh Job Demand terhadap Work Engagement melalui Burnout. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(3), 1038. <https://doi.org/10.26740/jim.v8n3.p1038-1049>
- Jin, M. H., & McDonald, B. (2017). Understanding Employee Engagement in the Public Sector: The Role of Immediate Supervisor, Perceived Organizational Support, and Learning Opportunities. *American Review of Public Administration*, 47(8), 881-897. <https://doi.org/10.1177/0275074016643817>
- Lambert, V. A., Lambert, C. E., & Ito, M. (2004). Workplace stressors, ways of coping and demographic characteristics as predictors of physical and mental health of Japanese hospital nurses. *International Journal of Nursing Studies*, 41(1), 85-97. [https://doi.org/10.1016/S0020-7489\(03\)00080-4](https://doi.org/10.1016/S0020-7489(03)00080-4)
- Lazarus, R. S. (1993). From the psychological stress the emotion: A history of changing outlooks. *Departemenr of Psychology, University of California, Barkeley*.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer publishing company.
- Lequeurre, J., Gillet, N., Ragot, C., Fouquereau, E., Lequeurre, J., Gillet, N., & Ragot, C. (2013). *Validation of a French*

- questionnaire to measure job demands and resources (Vol. 4, Issue Tome 26).
- Mclain, D. L. (1993). *Educational and Psychological Measurement*.
<https://doi.org/10.1177/0013164493053001020>
- Mclain, D. L. (2015). *Ambiguity tolerance in organizations: definitional clarification and perspectives on future research*. April 2016. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2015.00344>
- McVicar, A. (2003). Workplace stress in nursing: A literature review. *Journal of Advanced Nursing*, 44(6), 633-642.
<https://doi.org/10.1046/j.0309-2402.2003.02853.x>
- Merrotsy, P. (2013). Tolerance of Ambiguity: A Trait of the Creative Personality? *Creativity Research Journal*, 25(2), 232-237.
<https://doi.org/10.1080/10400419.2013.783762>
- Mokhtar, D., Abdullah, N. A., & Roshaizad, N. A. (2020). Survey dataset on presenteeism, job demand and perceived job insecurity: The perspective of diplomatic officers. *Data in Brief*, 30, 105505. <https://doi.org/10.1016/j.dib.2020.105505>
- Moliner, C., Martinez-Tur, V., Ramos, J., Peiro, J. M., & Cropanzano, R. (2008). Organizational justice and extrarole customer service: The mediating role of well-being at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 17(3), 327-348. <https://doi.org/10.1080/13594320701743616>
- Permenkes. (2013). *Permenkes No 71 Tahun 2013*.
- Ratih, et al. (2020). Job Demands and Work engagement: The Mediating Role Of Workplace Well-Being. *Research Of Applied Science and Education*, 14.i4(November), 378-393.
- Remegio, W., Rivera, R. R., Griffin, M. Q., & Fitzpatrick, J. J. (2021). The Professional Quality of Life and Work Engagement of Nurse Leaders. *Nurse Leader*, 19(1), 95-100.
<https://doi.org/10.1016/j.mnl.2020.08.001>
- Robert A. Karasek, J. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implication for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308.
- Satata, D. B. M. (2021). Pengaruh Job Demands Terhadap Work Engagement Dimoderasi Dukungan Sosial. *Thesis*, April, 1-46.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Willem Van Rhene. (2009). How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement, and sickness absenteeism. *Journal Organizational Behavior*, 30(1), 893-917. <https://doi.org/10.1002/job>
- Schaufeli, W. B. (2017). Applying the Job Demands-Resources model: A 'how to' guide to measuring and tackling work engagement and burnout. *Organizational Dynamics*, 46(2), 120-132.
<https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2017.04.008>
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293-315. <https://doi.org/10.1002/job.248>
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Bakker, A. B., & Ales-rom, V. G. (2002). *The Measurement of Engagement and Burn Out: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach*. 71-92.
- Shimazu, A., & Schaufeli, W. B. (2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *BioScience Trends*, 2(1), 2.
- Smith, P., & Gray, B. (2001). Reassessing the concept of emotional

- labour in student nurse education: Role of link lecturers and mentors in a time of change. *Nurse Education Today*, 21(3), 230-237. <https://doi.org/10.1054/nedt.2001.0541>
- Sonnentag, S., Dormann, C., & Demerouti, E. (2010). *Not all days are created equal: The concept of state work engagement. Work engagement: A handbook of essential theory and research.*
- Stoycheva, K. (2003). *Talent, Science and Education: How do we cope with uncertainty and ambiguity.* IOS Press.
- Teoh, H. Y., & Foo, S. L. (1997). *Institutional Knowledge at Singapore Management University Moderating Effects of Tolerance for Ambiguity and Risktaking Propensity on the Role Conflict-Perceived Performance Relationship: Evidence from Singapore Entrepreneurs O ambiguity Moderating effec.* 67-81.
- Utami, N. Y., & Sylvia, V. S. S. (2021). Pengaruh Job Demands dan Job Resources terhadap Turnover Intention Karyawan Godrej Indonesia. *JIMEN Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen*, 2(1), 76-82.
<https://jom.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jimen/article/view/63>
- Van Yperen, N. W., & Janssen, O. (2002). Fatigued and dissatisfied or fatigued but satisfied? Goal orientations and responses to high job demands. *Academy of Management Journal*, 45(6), 1161-1171. <https://doi.org/10.5465/3069431>
- Weinberg, A., & Creed, F. (2000). Stress and psychiatric disorder in healthcare professionals and hospital staff. *Lancet*, 355(9203), 533-537. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(99\)07366-3](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(99)07366-3)
- William, A., & Kahn, W. A. (1990). *Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work Psychological Conditions Of Personal Engagement and Disengagement at Work.* 692-724.
- Wingerden, J. van, Bakker, A. B., & Derks, D. (2016). A test of a job demands-resources intervention. *Journal of Managerial Psychology*, 31(3), 686-701. <https://doi.org/10.1108/JMP-03-2014-0086>
- Xanthopoulou, D., Baker, A. B., Heuven, E., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2008). Working in the Sky: A Diary Study on Work Engagement Among Flight Attendants. *Journal of Occupational Health Psychology*, 13(4), 345-356. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.13.4.345>
- Yeh, H. J. (2015). Job Demands, Job Resources, and Job Satisfaction in East Asia. *Social Indicators Research*, 121(1), 47-60. <https://doi.org/10.1007/s11205-014-0631-9>
- Zenasni, F., & Lubart, T. (2008). *Creativity and Tolerance of Ambiguity: An Empirical Study.* 42(1), 61-73. https://journals-scholarsportal-info.ezproxy.lib.ryerson.ca/pdf/00220175/v42i0001/61_catoaes.xml
- {Bibliography

Tesis (Zakiah) 2

ORIGINALITY REPORT

3%

SIMILARITY INDEX

3%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES