

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kinerja Broker menjadi elemen penting yang menentukan efektivitas organisasi dalam mencapai target operasional dan menjaga daya saing di tengah dinamika industri yang semakin kompetitif. Konteks perusahaan pialang berjangka, kinerja sumber daya manusia khususnya broker menjadi komponen krusial karena mereka berperan sebagai ujung tombak perusahaan dalam menjalin hubungan dengan nasabah dan mendukung kelancaran aktivitas transaksi. Penelitian (Komara et al., n.d.) menunjukkan bahwa kinerja broker memiliki peran strategis dalam memastikan keberhasilan proses operasional dan pencapaian tujuan perusahaan. Selain itu, Penelitian Ningsih et al., (2025) pada perusahaan sekuritas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kemampuan karyawan dalam menjalin hubungan dengan nasabah berpengaruh signifikan terhadap kinerja dan keberhasilan lembaga secara keseluruhan. Dengan demikian, kinerja broker dapat dipahami sebagai bentuk spesifik dari kinerja broker yang memiliki kontribusi langsung terhadap reputasi, keberlanjutan, dan hasil kerja perusahaan pialang berjangka.

Seiring dengan meningkatnya aktivitas dan peluang di industri pialang berjangka, tuntutan terhadap kualitas kinerja broker juga menjadi semakin kompleks. Broker tidak lagi hanya dituntut untuk mencapai target transaksi, tetapi juga harus mampu beradaptasi dengan dinamika pasar, perubahan regulasi, serta karakteristik nasabah yang semakin beragam. Pertumbuhan industri yang pesat

berpotensi menciptakan tekanan kerja yang lebih tinggi apabila tidak diimbangi dengan pengelolaan kinerja dan kapasitas sumber daya manusia yang efektif. Oleh karena itu, kinerja broker menjadi isu penting yang menjembatani antara peluang pertumbuhan industri dengan kemampuan perusahaan dalam menjaga stabilitas operasional dan daya saing jangka panjang.

Sektor perdagangan berjangka komoditi dan valuta asing di Indonesia mengalami pertumbuhan positif beberapa tahun terakhir. Berdasarkan laporan Indonesia Commodity and Derivatives Exchange (ICDX), volume transaksi nasional meningkat secara konsisten antara tahun 2021 sampai dengan 2024.

Tabel 1. 1 Volume Transaksi Perdagangan Berjangka di Indonesia Tahun 2021–2024

Tahun	Volume Transaksi (Lot)
2021	9.890.507 lot
2022	10.162.658 lot
2023	12.429.818 lot
2024	14.298.169 lot

Sumber : Laporan Tahunan Indonesia Commodity and Derivatives Exchange (ICDX) Tahun 2021-2024

Berdasarkan Tabel 1.1, kenaikan volume transaksi yang dicatat oleh ICDX dari tahun 2021 hingga 2024 menunjukkan bahwa peluang dan aktivitas di sektor perdagangan berjangka di Indonesia sangat potensial dan terus berkembang. Namun, kondisi di lapangan memperlihatkan adanya kesenjangan antara pertumbuhan pasar yang positif dengan kinerja para broker. Penelitian Yustina Murni et al., (2025) mengungkapkan bahwa peningkatan aktivitas transaksi tidak selalu diikuti dengan peningkatan kinerja broker karena tekanan target dan beban kerja yang tinggi cenderung menurunkan efektivitas kerja. Berkaca pada kondisi di

lapangan dalam lingkungan kerja dengan tekanan tinggi, seperti industri pialang berjangka, faktor-faktor psikologis dan kemampuan analisis individu memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan motivasi kerja semata. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Sibuea (2024) yang menyatakan bahwa tekanan kerja dan beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada industri jasa keuangan di Indonesia, khususnya ketika tuntutan pekerjaan tinggi tidak diimbangi dengan dukungan lingkungan kerja yang memadai

Pada konteks persaingan sektor perdagangan berjangka yang semakin ketat, perusahaan harus memastikan setiap broker mampu bekerja optimal untuk menjaga kinerja organisasi. Temuan Merisca et al., (2022) menunjukkan bahwa kinerja broker di perusahaan pialang sangat dipengaruhi oleh stabilitas dorongan kerja internal, sehingga perusahaan harus menjaga kondisi kerja yang mendukung performa broker. Fenomena yang terjadi pada profesi broker terlihat dari tekanan pencapaian target harian, tuntutan akuisisi nasabah, dan perubahan harga pasar yang bergerak sangat cepat. Tekanan ini dapat menimbulkan stres kerja yang berdampak pada penurunan motivasi dan kinerja, sebagaimana dijelaskan oleh Rivai et al., (2023) yang menemukan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan menurunkan performa karyawan. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Siswadi et al., (2024) yang membuktikan bahwa stres kerja dan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap penurunan kinerja karyawan, terutama pada organisasi dengan tuntutan kerja tinggi dan target kinerja yang ketat. Oleh karena itu, perusahaan perlu memahami faktor-faktor psikologis yang membentuk perilaku kerja broker agar kinerjanya tetap stabil dalam kondisi pasar yang dinamis.

PT Equityworld Futures Surabaya dipilih sebagai objek penelitian karena merupakan perusahaan pialang berjangka yang telah beroperasi sejak tahun 2005 dan memiliki pengalaman panjang dalam industri perdagangan berjangka di Indonesia. Perusahaan ini berada di bawah pengawasan Badan Pengawas Perdagangan Berjangka Komoditi (Bappebti) dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), sehingga seluruh aktivitas operasionalnya berjalan sesuai ketentuan regulasi yang berlaku. Selain itu, PT Equityworld Futures Surabaya tercatat sebagai anggota resmi Jakarta Futures Exchange (JFX) dan Kliring Berjangka Indonesia (KBI), yang menunjukkan tingkat kredibilitas dan legalitas perusahaan. Perusahaan ini juga memperoleh akreditasi A++ dari Bappebti, yang mencerminkan kualitas tata kelola dan kinerja operasional yang sangat baik. Meskipun memiliki reputasi dan pengawasan yang kuat, perusahaan tetap menghadapi tantangan dalam menjaga kinerja broker di tengah tekanan target, persaingan akuisisi nasabah, dan fluktuasi pasar yang tinggi.

Target transaksi yang diberikan kepada broker di PT Equityworld Futures Surabaya terus meningkat setiap tahun sebagai upaya perusahaan memperkuat kinerjanya. Namun, peningkatan target tersebut tidak selalu sejalan dengan kemampuan broker untuk mencapai realisasi yang ditetapkan. Perbedaan antara target dan pencapaian ini menunjukkan adanya tantangan dalam menjaga performa broker di tengah dinamika pasar berjangka. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa beban target yang tinggi belum sepenuhnya diimbangi dengan hasil yang sesuai.

Tabel 1.2 Data Target Transaksi dan Realisasi PT. Equityworld Surabaya (lot)

Tahun	Target Transaksi (Lot)	Realisasi (Lot)	Capaian (%)
2021	12.000	11.500	95,8
2022	14.000	13.000	92,8
2023	16.000	14.300	89,3
2024	17.000	14.700	86,4

Sumber : Laporan Tahunan Data Target Transaksi PT. Equityworlds Futures Surabaya

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa broker di PT Equityworld Futures Surabaya, penurunan realisasi transaksi dari tahun ke tahun dipengaruhi oleh beberapa aspek kinerja broker. Broker mengungkapkan bahwa ketepatan analisis pasar belum selalu optimal saat kondisi pasar sangat fluktuatif, sehingga rekomendasi transaksi kepada nasabah menjadi lebih berhati-hati. Selanjutnya, dari sisi produktivitas transaksi, broker menyampaikan adanya kesulitan dalam meningkatkan volume transaksi akibat menurunnya aktivitas trading nasabah serta tantangan dalam akuisisi nasabah baru. Selain itu, pada indikator ketepatan waktu, beberapa broker mengakui masih terjadi keterlambatan dalam merespons perubahan pasar dan permintaan nasabah pada waktu-waktu tertentu. Secara keseluruhan, kelemahan pada ketiga indikator kinerja tersebut diduga menjadi faktor utama yang menyebabkan realisasi volume transaksi tidak mampu mengimbangi peningkatan target yang ditetapkan perusahaan setiap tahunnya.

Dalam menganalisis penurunan kinerja broker dapat ditinjau dari aspek psikologis kerja, khususnya yang menentukan sejauh mana kendali atas target dan pencapaian kinerja, Temuan Fatiha, (2025) menunjukkan bahwa tingginya tekanan kerja di sektor jasa keuangan berpengaruh negatif terhadap motivasi kerja dan

kinerja broker, sehingga kondisi psikologis seperti stres kerja perlu diperhatikan oleh perusahaan untuk menjaga efektivitas layanan dan kinerja di lingkungan kerja dengan target tinggi.

Broker dengan tertentu akan menilai keberhasilan kerja sebagai hasil faktor internal atau eksternal, sehingga memengaruhi respons mereka terhadap tekanan pasar. Penelitian Nurmala et al., (2024) menunjukkan bahwa berpengaruh terhadap kinerja broker, di mana individu dengan internal cenderung memiliki kendali terhadap motivasi dan strategi kerja yang lebih baik, sehingga mampu merespons tekanan kerja secara lebih efektif dibanding mereka dengan eksternal Utami et al., (2021) juga menunjukkan bahwa memengaruhi kinerja melalui kemampuan individu dalam mengelola strategi kerja. Dengan demikian, persepsi kendali diri menjadi faktor penting dalam menjaga stabilitas psikologis dan performa broker di sektor perdagangan berjangka.

Berikut hasil Pra-survei menunjukkan bahwa yang dihadapi oleh PT. Equityworld Futures Surabaya melalui tabel yang tertera dibawah ini :

Tabel 1.3 Hasil Pra-Survei *Locus of control* Broker di PT. Equityworld Futures Surabaya

No	Pernyataan	Jawaban		Total
		Ya	Tidak	
1	Saya tidak merasa bahwa hasil kerja saya sepenuhnya ditentukan oleh kemampuan pribadi.	6	4	10
2	Saya merasa dukungan perusahaan dan rekan kerja belum selalu optimal dalam membantu pencapaian target.	7	3	10
3	Saya merasa pencapaian target transaksi lebih ditentukan oleh kondisi pasar dibandingkan strategi yang saya gunakan.	7	3	10
4	Saya menilai hasil kerja saya lebih dipengaruhi oleh keputusan nasabah daripada upaya pribadi yang saya lakukan.	8	2	10

Sumber : 10 Broker PT. Equityworld Surabaya 2025

Berdasarkan tabel 1.3, terlihat kecenderungan *locus of control* yang lebih berorientasi eksternal. Sebanyak 6 responden menyatakan tidak merasa bahwa hasil kerja sepenuhnya ditentukan oleh kemampuan pribadi, yang menunjukkan rendahnya keyakinan terhadap kendali diri dalam pencapaian kinerja. Selain itu, 7 responden menilai bahwa dukungan perusahaan dan rekan kerja belum selalu optimal dalam membantu pencapaian target transaksi. Sebagian besar responden, yaitu 7 broker, juga berpendapat bahwa pencapaian target transaksi lebih ditentukan oleh kondisi pasar dibandingkan strategi pribadi yang digunakan.

Penelitian Nurmala et al., (2024) menunjukkan bahwa *locus of control* berpengaruh langsung terhadap motivasi kerja, karena individu yang merasa memiliki kendali diri cenderung lebih berinisiatif dalam mencapai target. Temuan serupa disampaikan oleh Aprilyanti et al., (2022) yang menjelaskan bahwa *locus of control* berperan penting dalam menjaga komitmen dan tanggung jawab individu terhadap pekerjaannya. Dalam konteks kerja yang menuntut ketepatan dan kecepatan, perbedaan persepsi kendali diri akan berdampak pada kemampuan seseorang mempertahankan motivasi. Broker yang memiliki *locus of control* kuat cenderung lebih mampu bertahan menghadapi tekanan dan fluktuasi pasar. Kedua penelitian tersebut menegaskan bahwa *locus of control* merupakan faktor psikologis penting yang memengaruhi motivasi kerja dan kinerja broker.

Penurunan pencapaian target di PT Equityworld Futures Surabaya dipengaruhi oleh meningkatnya stres kerja broker akibat tekanan transaksi harian dan fluktuasi pasar yang cepat. Tuntutan analisis dan pencapaian target tersebut menimbulkan ketegangan mental yang menurunkan konsentrasi serta ketahanan psikologis broker, terutama saat volume transaksi tinggi dan kondisi pasar tidak stabil. Penelitian Fatiha (2025) menjelaskan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap motivasi dan kinerja broker, karena tekanan pekerjaan yang tinggi dapat mengurangi fokus dan efektivitas kerja. Temuan serupa disampaikan oleh Isa Anshori et al., (2025) bahwa tingkat stres yang tinggi menyebabkan penurunan konsentrasi dan produktivitas kerja karena individu merasa terbebani oleh tuntutan yang sulit dikendalikan.

Tabel 1. 4 Hasil Pra-Survei Stress Kerja Broker di PT. Equityworld Futures Surabaya

No	Pernyataan	Jawaban		Total
		Ya	Tidak	
1	Saya sering merasa kelelahan secara mental akibat harus memantau pergerakan pasar secara terus-menerus.	7	3	10
2	Saya merasa kemampuan saya tidak cukup untuk memenuhi target transaksi ketika pasar sedang sangat fluktuatif.	6	4	10

Sumber : 10 Broker PT. Equityworld Surabaya 2025

Berdasarkan pra-survei pada tabel 1.4 terhadap 10 broker di PT Equityworld Futures Surabaya, mayoritas responden menunjukkan adanya tekanan kerja yang cukup tinggi. Hal ini terlihat dari 7 broker yang mengaku sering mengalami kelelahan mental akibat harus memantau pergerakan pasar secara terus-menerus, serta 6 broker yang merasa kemampuan mereka tidak selalu memadai untuk memenuhi target transaksi saat pasar sedang sangat fluktuatif. Temuan ini mengindikasikan bahwa tuntutan pemantauan pasar yang intens dan dinamika target yang berubah cepat menjadi faktor utama pemicu stres kerja di lingkungan perusahaan pialang, yang pada akhirnya dapat memengaruhi kinerja dan motivasi broker.

Temuan pra-survei tersebut diperkuat oleh keterangan beberapa broker yang menggambarkan bentuk stres kerja yang dialami dalam aktivitas sehari-hari. Sebagian broker mengungkapkan mengalami gangguan pola tidur karena harus menunggu rilis berita pasar *internasional* yang mengikuti jam perdagangan Amerika Serikat, sehingga waktu istirahat menjadi tidak teratur. Selain itu, broker juga merasakan kegelisahan dan tekanan emosional ketika mengalami kondisi

floating loss yang berkepanjangan, terutama saat nasabah mempertanyakan keputusan transaksi yang telah direkomendasikan.

Sejalan dengan penelitian Rosmiati et al. (2022) yang menemukan bahwa stres kerja menyebabkan kelelahan emosional dan penurunan konsentrasi yang berdampak langsung pada penurunan kinerja. Andarini et al., (2024) menambahkan bahwa stres berkepanjangan dapat menurunkan semangat kerja dan efektivitas dalam pengambilan keputusan. Tekanan target yang tinggi tanpa manajemen stres yang baik membuat individu sulit menjaga produktivitas. Oleh karena itu, pengendalian stres menjadi kunci dalam menjaga kinerja optimal di sektor keuangan.

Sejumlah penelitian di Indonesia telah mengkaji pengaruh *locus of control*, stres kerja, dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan, khususnya pada sektor perbankan, sebagaimana ditunjukkan oleh penelitian Riyanto et al., (2020) yang mengkaji stres kerja karyawan perbankan menegaskan bahwa tekanan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Sebagaimana dibuktikan pada Siswadi et al., (2024) membuktikan bahwa stres kerja dan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, namun tidak menguji peran *locus of control* sebagai faktor psikologis internal dalam menghadapi tekanan kerja Siswadi et al., (2024). Sementara itu, Nurmala et al., (2024) menemukan bahwa *locus of control* berpengaruh terhadap kinerja melalui motivasi kerja, tetapi objek penelitian masih terbatas pada sektor manufaktur dan belum mempertimbangkan lingkungan kerja dengan volatilitas tinggi seperti perusahaan pialang berjangka Nurmala et al., (2024).

Selain itu, penelitian Shofiyah et al., (2024) menegaskan bahwa stres kerja dan *locus of control* memengaruhi kinerja melalui kepuasan kerja, namun belum mengintegrasikan motivasi kerja sebagai variabel mediasi utama Shofiyah et al., (2024). Oleh karena itu, masih terdapat kesenjangan penelitian terkait pengujian secara simultan pengaruh *locus of control* dan stres kerja terhadap kinerja broker melalui motivasi kerja pada konteks perusahaan perdagangan berjangka, sehingga penelitian ini penting untuk dilakukan pada PT Equityworld Futures Surabaya.

Pada konteks pekerjaan broker di industri perdagangan berjangka, tekanan kerja yang berasal dari target transaksi, dinamika pasar yang fluktuatif, serta tuntutan pelayanan nasabah tidak selalu berdampak langsung terhadap kinerja, tetapi lebih dahulu memengaruhi kondisi psikologis individu. Faktor psikologis internal seperti *locus of control* dan stres kerja berperan dalam membentuk persepsi, sikap, dan kesiapan broker dalam menghadapi tuntutan pekerjaan. Kondisi tersebut selanjutnya memengaruhi motivasi kerja, yang menjadi penggerak utama dalam menentukan tingkat upaya, ketekunan, dan konsistensi broker dalam menjalankan tugasnya. Dengan demikian, motivasi kerja berfungsi sebagai mekanisme penyalur variabel mediasi yang menjembatani pengaruh faktor psikologis terhadap kinerja broker. Oleh karena itu, motivasi kerja dipandang relevan untuk diposisikan sebagai variabel mediasi dalam menjelaskan hubungan antara faktor psikologis dan kinerja broker di lingkungan perdagangan berjangka yang dinamis.

Disamping itu motivasi kerja berperan penting dalam menjaga kinerja, terutama karena mampu memperkuat tanggung jawab individu dan membantu meredam dampak stres kerja. Fauziah et al., (2020) menjelaskan bahwa motivasi

mendorong pekerja lebih berorientasi pada hasil, Basyid et al., (2024) menemukan bahwa motivasi dapat menjaga semangat dan komitmen meskipun berada di bawah tekanan. Pada konteks broker, tuntutan target tinggi, volatilitas pasar, dan tekanan performa sering menurunkan konsentrasi serta semangat kerja sehingga motivasi menjadi faktor penopang utama agar produktivitas tetap stabil. Kondisi ini menunjukkan bahwa motivasi memiliki peran strategis dalam mempertahankan kinerja di lingkungan perdagangan berjangka yang kompetitif. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini dituangkan dalam bentuk skripsi berjudul **“Pengaruh *Locus of control* dan Stres Kerja terhadap Kinerja Broker melalui Motivasi Kerja di PT Equityworld Futures Surabaya.”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah berpengaruh terhadap motivasi kerja broker PT Equityworld Futures Surabaya?
2. Apakah stress kerja berpengaruh terhadap motivasi kerja broker PT Equityworld Futures Surabaya?
3. Apakah berpengaruh terhadap kinerja broker PT Equityworld Futures Surabaya?
4. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja broker PT Equityworld Futures Surabaya?
5. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja broker PT Equityworld Futures Surabaya?
6. Apakah motivasi kerja memediasi pengaruh terhadap kinerja broker PT Equityworld Futures Surabaya?

7. Apakah motivasi kerja memediasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja broker PT Equityworld Futures Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Akademik

1. Untuk menganalisis pengaruh terhadap motivasi kerja broker di PT Equityworld Futures Surabaya, guna memahami sejauh mana persepsi kendali diri memengaruhi dorongan kerja individu.
2. Untuk menganalisis pengaruh stres kerja terhadap motivasi kerja broker, sehingga dapat diketahui bagaimana tekanan kerja berkontribusi terhadap naik turunnya semangat kerja.
3. Untuk menganalisis pengaruh terhadap kinerja broker, baik secara langsung maupun melalui motivasi kerja sebagai variabel mediasi.
4. Untuk menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja broker, dengan mempertimbangkan peran motivasi kerja dalam memperkuat atau memperlemah dampaknya.
5. Untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja broker, sehingga dapat dipahami peran motivasi sebagai penentu performa di lingkungan kerja bertekanan tinggi.
6. Untuk menganalisis peran motivasi kerja sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara dan kinerja broker di PT Equityworld Futures Surabaya.
7. Untuk menganalisis gambaran empiris bagi PT Equityworld Futures Surabaya mengenai faktor psikologis yang memengaruhi motivasi dan

kinerja broker, sebagai dasar penyusunan strategi peningkatan kinerja yang lebih efektif.

1.3.2 Tujuan Teoritis

1. Memberikan bahan evaluasi bagi manajemen PT Equityworld Futures Surabaya terkait kondisi *locus of control*, stres kerja, dan motivasi kerja broker dalam mendukung pencapaian kinerja perusahaan.
2. Menjadi dasar pertimbangan perusahaan dalam menyusun strategi pengelolaan sumber daya manusia, khususnya dalam upaya mengendalikan stres kerja dan memperkuat motivasi kerja broker.
3. Memberikan gambaran empiris mengenai faktor-faktor psikologis kerja broker yang berpengaruh terhadap pencapaian target transaksi dan kualitas pelayanan kepada nasabah.
4. Membantu perusahaan dalam mengidentifikasi area perbaikan pada sistem kerja dan lingkungan kerja broker guna menciptakan kondisi kerja yang lebih kondusif dan berkelanjutan.
5. Menjadi acuan bagi manajemen dalam merancang kebijakan peningkatan kinerja broker, baik melalui penguatan kendali diri (*locus of control*), pengelolaan stres kerja, maupun pengembangan motivasi kerja.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Memberikan kontribusi ilmiah terhadap pengembangan kajian manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai hubungan antara , stres kerja, motivasi kerja, dan kinerja broker di sektor jasa keuangan.

2. Menjadi referensi akademik bagi penelitian selanjutnya yang menyoroti peran motivasi kerja sebagai variabel mediasi dalam meningkatkan kinerja individu di bawah tekanan dan dinamika pasar yang tinggi.
3. Memperkaya literatur empiris terkait penerapan teori motivasi dan perilaku organisasi pada konteks industri pialang berjangka yang memiliki karakteristik kerja kompetitif dan berisiko tinggi.
4. Memberikan landasan teoretis bagi praktisi dan akademisi dalam memahami pengaruh faktor psikologis terhadap produktivitas dan performa kerja karyawan di lingkungan kerja bertekanan.
5. Menjadi dasar bagi pengembangan penelitian lanjutan yang berfokus pada strategi manajemen stres dan peningkatan motivasi sebagai upaya memperkuat kinerja sumber daya manusia di industri keuangan.

1.4.2 Manfaat Praktis :

1. Memberikan acuan bagi manajemen PT Equityworld Futures Surabaya dalam merancang strategi peningkatan motivasi kerja berbasis pengendalian diri dan pengelolaan stres kerja yang efektif.
2. Menjadi dasar bagi perusahaan dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung secara fisik maupun psikologis guna meningkatkan kolaborasi, semangat, dan produktivitas karyawan.
3. Memberikan panduan bagi manajemen dalam memperkuat motivasi dan kinerja broker melalui pengembangan sikap tanggung jawab pribadi dan ketahanan mental terhadap tekanan kerja.

4. Menyediakan masukan praktis bagi perusahaan dalam mengidentifikasi faktor-faktor psikologis yang memengaruhi performa broker di tengah dinamika pasar yang fluktuatif.
5. Menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam merancang kebijakan sumber daya manusia yang berorientasi pada kesejahteraan dan keberlanjutan kinerja broker.