



Fakultas **PSIKOLOGI**
Universitas Diponegoro



PROSIDING

Konferensi Mahasiswa Psikologi Indonesia 1.0

"Revitalisasi Peran Psikologi dalam Keluarga, Organisasi,
dan Komunitas: Tantangan dalam Menyambut Society 5.0"

29 Agustus 2020

PROSIDING
KONFERENSI MAHASISWA PSIKOLOGI
INDONESIA 1.0

**“Revitalisasi Peran Psikologi dalam Keluarga, Organisasi, dan Komunitas:
Tantangan dalam Menyambut Society 5.0”**

Semarang, 29 Agustus 2020

Editor:

Anindhita Parasdyapawitra A
Shefa Deanisa Sekar Cahyadi
Adibah Almas Bayani
Dinda Nabilah Setyoningtyas
Muhammad Zulfa Alfaruqy, S.Psi., M.A.
Imam Setyawan, S.Psi., M.A.

FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG

PROSIDING KONFERENSI MAHASISWA PSIKOLOGI INDONESIA 1.0

“Revitalisasi Peran Psikologi dalam Keluarga, Organisasi, dan Komunitas: Tantangan dalam Menyambut Society 5.0” Semarang, 29 Agustus 2020

STEERING COMMITTEE

1. Dian Ratna Sawitri, S.Psi., M.Si., Ph.D
2. Dr. Novi Qonitatin, S.Psi., M.A
3. Dr.phil. Dian Veronika Sakti Kaloeti, S.Psi., M.Psi., Psikolog

ORGANIZING COMMITTEE

Ketua : Anindhita Parasdyapawitra A
Sekretaris : Rahmadia Tre Siswanto
Koor. Sie. Acara : Shefa Deanisa Sekar Cahyadi
Koor. Sie. Humas : Salma Febriyanti Putri Raharjo
Koor. Sie. Publikasi Dokumentasi : Muhammad Hafidh

REVIEWER

1. Dian Ratna Sawitri, S.Psi., M.Si., Ph.D
2. Dr. Novi Qonitatin, S.Psi., M.A
3. Dr.phil. Dian Veronika Sakti Kaloeti, S.Psi., M.Psi., Psikolog
4. Salma, S.Psi., M.Psi., Psikolog
5. Achmad Mujab Masykur, S.Psi., M.A.
6. Imam Setyawan, S.Psi., M.A.
7. Endah Mujiasih, S.Psi., M.Si., M.M.
8. Adi Dinardinata, S.Psi., M.Psi., Psikolog
9. Amalia Rahmandani, S.Psi., M.Psi., Psikolog
10. Dinni Asih Febriyanti, S.Psi., M.Psi., Psikolog
11. Lusi Nur Ardhiani, S.Psi., M.Psi., Psikolog

Editor:

Anindhita Parasdyapawitra A
Shefa Deanisa Sekar Cahyadi
Adibah Almas Bayani
Dinda Nabilah Setyoningtyas
Muhammad Zulfa Alfaruqy, S.Psi., M.A.
Imam Setyawan, S.Psi., M.A.

Tata Letak: Ananda Fathia Mazaya, Thalia Tresnaning Prana

Desainer Cover: Neysa Fayola Siallagan

ISBN 978-623-6742-15-0

Hak Cipta 2020

Dilarang memperbanyak prosiding ini dalam bentuk dan dengan cara apapun tanpa izin dari penerbit.

Hak penerbitan pada Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro

Dicetak oleh Fastindo

Penerbit Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro

Jl. Prof Soedarto, S.H., Tembalang, Semarang

Telp : (024) 7460051

Fax : (024) 7460051

Email : psikologi@undip.ac.id

Website : psikologi.undip.ac.id

KATA PENGANTAR

Memasuki era revolusi industri 4.0 yang telah dijalani dengan berbagai disrupsi, membawa gagasan lebih lanjut sebagaimana diajukan oleh Jepang untuk menjadikan masyarakat sebagai pusat dari teknologi yang berkembang pesat. Diskursus yang dibahas kemudian mencakup bagaimana berbagai teknologi tersebut membawa kebermanfaatannya dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Gagasan yang diajukan oleh Jepang tersebut disebut sebagai gambaran perkembangan Society 5.0 yang merupakan kelanjutan dari *hunting society* (Society 1.0), *agricultural society* (Society 2.0), *industrial society* (Society 3.0), dan *information society* (Society 4.0). Society 5.0 digambarkan sebagai masyarakat yang menjadikan manusia sebagai pusat perkembangan teknologinya. Dengan demikian, perkembangan teknologi informasi tidak hanya semata ditujukan untuk akselerasi pembangunan ekonomi semata, melainkan juga untuk dapat mengatasi berbagai permasalahan sosial yang ada.

Gagasan ini kemudian mengemuka dan membawa diskusi lebih lanjut bagaimana proyeksi Society 5.0 di Indonesia. Secara khusus, sebagai mahasiswa Psikologi, muncul pertanyaan bagaimana menempatkan Psikologi sebagai kontributor penting dalam menyambut *society 5.0* di Indonesia. Peran Psikologi yang luas diharapkan dapat menyentuh berbagai lapisan sistem di masyarakat mulai dari keluarga, organisasi hingga komunitas. Hal tersebut mendorong Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro untuk menyelenggarakan sebuah konferensi ilmiah untuk mahasiswa Psikologi yaitu Konferensi Mahasiswa Psikologi Indonesia (KMPI) yang telah diselenggarakan secara daring pada 29 Agustus 2020 lalu.

Tema Revitalisasi Peran Psikologi dalam Keluarga, Organisasi, dan Komunitas: Tantangan dalam Menyambut Society 5.0 ini mendapat respons yang sangat baik dari mahasiswa Psikologi di berbagai penjuru Tanah Air dengan diterimanya puluhan artikel yang membahas mengenai peran psikologi dalam menyambut Society 5.0 dan isu-isu lain yang turut mengiringinya. Artikel tersebut disatukan dalam sebuah prosiding yang sedang pembaca nikmati sekarang. Akhirnya, tim editor mengucapkan terima kasih kepada peserta sekaligus kontributor artikel dalam prosiding ini. Semoga sumbangsih ilmu tersebut mengalir tiada henti, dan terdengarkan tiada batas. Psikologi Prioritas!

Semarang, 29 Agustus 2020

Tim Editor

DAFTAR ISI

1. Adaptasi Integrasi Budaya Klan dan Budaya Adhokrasi: Rekomendasi untuk Organisasi dalam Menghadapi Tantangan Era *Society 5.0*
Hanun Thalia, Khadijah, Raissa Fatikha 1
2. *Adversity Quotient* dan Penyesuaian Diri Sosial pada Mahasiswa Perantauan
Syarifah Mahda Alfira 31
3. “Alasanku Bertahan” (Tantangan dan Risiko Kerja Tidak Membuat Kami Mundur)
Putri Dea Agestasia, Wilda Dwi Ilsa Putri, Nur An'nisa, Fauziah Amalia Alkaff, Dinda Ayu Wulandari 40
4. “Berdampingan Tak Harus Bergantung Sepenuhnya” (Studi Fenomenologi *Emotional Dependency* dalam Hubungan Berpacaran Wanita Dewasa Yatim Piatu)
Dina Kurnia Pratiwi, Julianita Melinda..... 47
5. “*Change To Learn*” (Apapun Profesiku, Ku Dapat Menyesuaikan Diri)
Aulia Salsabila, Naufal Fadhil Riyanto, Nur Kanzul Ilmiyyah 58
6. Dampak Kecanduan *Gadget* terhadap Kecerdasan Sosial Remaja di Ranah Keluarga
Niswatul Faizah, Nefa Wahyuning Anggraini 68
7. Dampak Pandemi COVID-19 terhadap Dinamika Psikologis Mahasiswa Universitas Diponegoro
M Sahal Machfudh, Alphindo Muhamad Firdaus Winasis, Sheila Rizki Arbianti 76
8. Dampak Penyebaran Informasi Melalui Media Sosial terhadap Tingkat Depresi pada Remaja
Kevin Laurentius, Darlyss Chatarina Elsa Prabandari, Vanessa Violeta1, Gavriel Gunawan, Layla Adilla Ramadhani..... 85
9. Diskon, Beli 1 Gratis 1, dan *Cashback*: Mana yang Lebih Berpengaruh pada Perilaku *Impulse Buying*?
Hana Alfiany, Azra Humaira, Anisa Nurul Safitri, Ferdinand Jose Abiliano, Afifah Mardhiyah..... 92
10. Efektivitas Layanan Psikologi Jarak Jauh: *Do's and Dont's*
Rahma Lie Aifa, Shania Salma Tsabita, Annastasia Ediati..... 102
11. Eksplorasi Kendala dan Manfaat dari Intensitas Menghubungi Keluarga Inti pada Mahasiswa Baru yang Merantau

	<i>Janice Grace Lusiani Larasati Simanjuntak, Afiya Nur Nabila, Nabila Mufida Li Dinillah, Ananda Rainy Akram, Viory Sjahrani Wijayati</i>	121
12. Faktor Keluarga yang Memengaruhi Fenomena Impostor	<i>Trycia Graciella, Beucilla Evelynlania Puteri, Annastasia Ediati.....</i>	131
13. <i>From Face-To-Face to Remote Learning: Academic Bouyancy</i> pada Mahasiswa dan Iklim Pembelajaran Daring	<i>Imam Maulana, Ajeng Octavia Insani Harits, Chamila Ahda Soraya Rahma</i>	141
14. Gambaran Motivasi Berolahraga Mahasiswa Universitas Padjadjaran	<i>Yenni Angraeni.....</i>	149
15. Gambaran Tingkat Stres pada Mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Padjadjaran	<i>Khoridah Safinatunnajah.....</i>	156
16. Hubungan antara <i>Body Shame</i> dengan Efikasi Diri dalam Penggunaan Sosial Media di Era <i>Society 5.0</i>	<i>Muhammad Aziz Bisri, Chelsya Farrah Dilla Nur Maharani, Nisrina Nurika Agustin, Rizky Ananda Artiningsih</i>	165
17. Hubungan antara Dukungan Keluarga dengan Kesehatan Mental Lansia di Masa Pandemi COVID-19	<i>Husni Anggoro, Kemilau Senja Berlian Agustina</i>	175
18. Hubungan antara Employee Engagement dengan Job Burnout pada Karyawan CV. X	<i>Prasetyastuti Fiasari, Sowanya Ardi Prahara.....</i>	184
19. Hubungan antara Religiusitas dengan Penyesuaian Diri pada Mahasiswa Perantau Universitas Islam Indonesia	<i>Ahmad Kholikul Khoir, Adinda Dwi Putri, Salsabila Zain</i>	194
20. Hubungan antara <i>Self-Regulated Learning (SRL)</i> , <i>Teaching Presence (TP)</i> , dan Pencapaian Akademis dalam Skema Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ) pada Mahasiswa Universitas Indonesia	<i>Carrenina Prilly Juaninda, Candri Rania Auliani, Khairunnisa Fahira Dumbi, Khairunnisa Syafira Dumbi, Rizka Nadhirasari H Putri, S Safitri.....</i>	202
21. Hubungan antara Spiritualitas dan Resiliensi Penduduk Usia Kerja Guna Menunjang Kesiapan Masyarakat Indonesia dalam Menghadapi <i>Society 5.0</i>	<i>Rischa Indira Sabrina, Ratih Windira Pangestuti, Rizky Maharani Nugroho, Syafira Ramadhani Fitriana</i>	217
22. Hubungan Intensitas Membaca Konten Pengetahuan Psikologi dengan <i>Psychological Well-Being Followers</i> pada Komunitas Psikologi di Instagram		

<i>Aulia Rachma, Nadila Apriola Susanto, Nur Kholifatul Khoiriyah, Sri Yunita Mauliza</i>	231
23. Hubungan Kecemasan Sosial dan Harga Diri pada Mahasiswa Pengguna Aktif Media Sosial dalam Menyambut <i>Society 5.0</i> <i>Yunita Sulistiawati</i>	240
24. Intervensi untuk Mengatasi Kesenangan: <i>Systematic Review</i> <i>Pretty Dewati, Lutfi Nur Indah, Annastasia Ediati</i>	247
25. Ketabahan Mahasiswa: Studi Hubungan <i>Academic Social Support</i> dan <i>Academic Grit</i> pada Mahasiswa Universitas Indonesia <i>Deni Fazri, Yovita Nuralifah Tafian, Humairah Hutami, dan Zaata Yamni</i>	262
26. Konsep dan Pengukuran <i>Learning Agility: Systematic Review</i> <i>Mutianita Gaisani, Pascalis Muritegar Embu, Annastasia Ediatis</i>	268
27. Kuliah <i>Online</i> Selama Pandemi COVID-19: Antara Tantangan dan Harapan <i>Sandy Agum Gumelar, Veais Nindika Pratama, Diany Ufieta Syafitri</i>	284
28. <i>Learning Agility</i> dalam Bidang Pendidikan: <i>Systematic Review</i> <i>Debora K. Maharani, Pythias S. Fathurrochman, Annastasia Ediati</i>	298
29. Literasi Kesehatan Mental Mahasiswa Universitas Padjadjaran <i>Zakaria Anshari</i>	310
30. <i>Literature Review</i> : Peran Psikologi untuk Mengoptimalkan Potensi Mahasiswa di Bidang Pendidikan dalam Menghadapi <i>Society 5.0</i> <i>Irfan Naufal, Patricia Olivia, Fadilla Risa Damayanti, Safira Ramadani, Gloria Talentinhi</i>	317
31. <i>Online</i> , Mengapa Tidak? Menyintas Via <i>Online</i> : Strategi <i>Coping</i> Mahasiswa pada Perkuliahan Daring <i>Maya Wulandari, Maria Berliana Naibaho, Lilis Kurniawati</i>	324
32. Pengaruh Media Sosial terhadap Relasi Perkawinan: <i>Systematic Review</i> <i>Syifa Ulyana Aji, Ratna Juwita Syifa'i, Annastasia Ediati</i>	332
33. Pengaruh <i>Goal Setting</i> terhadap <i>Health Motivation</i> pada Dewasa Madya Penderita Asam Urat <i>Nurlihidayat Taufik</i>	342
34. Perbedaan Kesiapan Diri Mahasiswa dalam Menghadapi <i>Society 5.0</i> Berdasarkan Program Studi <i>Miratus Soliha, Alfia Zahrotu Milati</i>	353

35. Prospek Eksistensi Konseling Psikologi Berbasis <i>Online</i> sebagai Alternatif Penguatan Kesehatan Mental Masyarakat dalam Rangka Menyongsong Era <i>Society 5.0</i> <i>Rizal Galih Pradana, Regina Lovey Taqiyyah, Salma Rabbaniyah</i>	362
36. <i>Psychological Capital</i> Mahasiswa dengan <i>Disruption Preparedness Society 5.0</i> <i>Berliana Syah Putri, Noviana Ariska Ritami</i>	377
37. Resiliensi Keluarga dan Strategi Koping pada Keluarga dengan Penderita Penyakit Kronis: <i>Systematic Review</i> <i>Nadhifa Nurcholis Manggusy, Tasya Agnia Rahayu, Annastasia Ediati</i>	386
38. Resiliensi Mahasiswa dengan Keluarga Terdampak Pandemi Secara Ekonomi <i>Himmaty Muyassarah, Salsabila Arwa Sajidah</i>	403
39. <i>Social Parenting</i> (Studi Eksploratif Peran Lingkungan Sosial dalam Pengasuhan Anak) <i>Devy Kumalasari</i>	417
40. Strategi <i>Coping</i> Perawat di Masa Pandemi COVID-19 <i>Putri Simbolo, Ravellia Ayu Rizky, Afifah Rahmatul Ulya, Sotya Paramarta Kerta Yasa</i>	430
41. <i>Subjective Well-Being</i> dalam Melakukan <i>Knowledge-Sharing</i> Secara Tacit & Eksplisit pada Pengguna Instagram <i>Fitra Annisa Ramadhani, Hamidah Nurul Rabbani, Ditha Fadhillah Putri Hamdanie, Aqilla Fathia Hanaan, Syaffa Salsabila</i>	441
42. Tahapan Pencapaian Resiliensi Tingkat Tinggi pada Penderita Kusta di Unit Rehabilitasi Kusta RSUD Kelet, Jepara, Provinsi Jawa Tengah <i>Yemima Melinda Putri</i>	452
43. <i>Technoself</i> dalam <i>Society 5.0</i> : Peran <i>Self-Awareness</i> dalam Mewujudkan Kesejahteraan Ber-Media Sosial <i>Patricia Cecilia Soharto, Naya Catherine Megi Nelwan</i>	458

HUBUNGAN ANTARA *EMPLOYEE ENGAGEMENT* DENGAN *JOB BURNOUT* PADA KARYAWAN CV. X

Prasetyastuti Fiasari¹, Sowanya Ardi Prahara¹

¹Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana Yogyakarta
Jl. Ring Road Utara, Depok, Sleman, Yogyakarta 55281

prasfiasari@gmail.com

Abstract

To be competitive in culinary industry, every company requires its employees to have employee engagement in the work process. This study aims to determine the relationship between employee engagement with job burnout on employee CV. X. The subjects in this study amounted to 60 people with the characteristics of employees who work in the field of food and beverage services in restaurants that have a minimum service life of 1 year. Subject selection method using purposive sampling method. The data collection method in this study uses the Employee Engagement Scale and the Job Burnout Scale. The data analysis technique used is the product moment correlation from Karl Pearson. Based on the results of data analysis obtained correlation coefficient (R) of -0.654 with $p = 0.000$ ($p < 0.050$). These results indicate that there is a significant negative relationship between employee engagement with job burnout. The higher employee engagement, the lower the job burnout, in otherwise the lower the employee engagement, the higher the job burnout. The coefficient of determination of employee engagement shows a contribution of 42.8% to job burnout and the remaining 57.2% is influenced by other factors organizational characteristics, organizational perceptions, role perceptions, and individual characteristics. That means, the results of this study indicate the importance of aligning and harmonizing relationships within company organizations to balance employee engagement behavior with job burnout on employee.

Keyword: employee engagement, job burnout, employee

Abstrak

Agar mampu bersaing dalam industri kuliner setiap perusahaan menuntut karyawannya memiliki employee engagement dalam proses kerjanya Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara employee engagement dengan job burnout pada karyawan CV. X. Subjek dalam penelitian ini berjumlah 60 orang dengan karakteristik karyawan yang bekerja di bidang jasa food and beverage restoran yang memiliki masa kerja minimal 1 tahun. Metode pemilihan subjek dengan menggunakan metode purposive sampling. Metode pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan Skala Employee Engagement dan Skala Job Burnout. Teknik analisis data yang digunakan adalah korelasi product moment dari Karl Pearson. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh koefisien korelasi (R) sebesar -0.654 dengan $p = 0.000$ ($p < 0.050$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif yang signifikan antara employee engagement dengan job burnout. Semakin tinggi employee engagement maka semakin rendah job burnout, sebaliknya semakin rendah employee engagement maka semakin tinggi job burnout. Koefisien determinasi employee engagement menunjukkan kontribusi sebesar 42,8% terhadap job burnout dan sisanya sebesar 57,2% dipengaruhi oleh faktor lain karakteristik organisasi, persepsi terhadap organisasi, persepsi terhadap peran, dan karakteristik individu. Artinya, hasil penelitian ini menunjukkan pentingnya menyelaraskan dan mengharmoniskan hubungan di dalam organisasi perusahaan untuk menyeimbangkan perilaku employee engagement dengan job burnout pada karyawan.

Kata kunci: *employee engagement*, *job burnout*, karyawan

PENDAHULUAN

Saat ini pariwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta berkembang pesat, data dari statistik Kepariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta bulan Maret 2019 jumlah kunjungan wisatawan mancanegara mengalami kenaikan sebesar 10,30 %. Sektor pariwisata yang terdiri dari destinasi, akomodasi, usaha pariwisata dan sarana pendukung pariwisata juga ikut berkembang dan bersaing. Hal ini juga terjadi di usaha pariwisata yaitu jasa *food and beverage*. Dominasi jasa *food and beverage* sebesar 25% untuk restoran, sehingga bisnis di sektor penyedia jasa *food and beverage* persaingannya menjadi semakin ketat. Hasil studi lain menunjukkan bahwa agar mampu bersaing dalam industri kuliner, restoran harus dapat memuaskan pelanggannya yaitu dengan dilihat dari kinerja restoran yang dirasakan oleh pelanggan (Ramanathan, Di, & Ramanathan, 2016).

Salah satunya usaha restoran yang digeluti oleh CV. X yang bergerak dalam bidang usaha pariwisata *food and beverage* berdomisili di Yogyakarta. Perusahaan CV. X adalah *fine dining restaurant* yaitu restoran yang menawarkan keindahan dekorasi, suasana yang *elegant, expensive-looking* sehingga memberikan pengalaman makan yang tak terlupakan (Gregoire, 2010). Menu yang ditawarkan restoran ini adalah masakan *Indonesian food and western food* dengan pelayanan yang mengedepankan *service of excellent* (pelayanan yang memuaskan) untuk memuaskan para tamunya. Bagian restoran ini terbagi menjadi dua bagian besar yaitu *food production (kitchen)* dan *food and beverages service*. *Food production (kitchen)* merupakan bagian yang mempersiapkan dan mengolah makanan sedangkan *food and beverage service* yang biasa disebut *waiter* adalah bagian yang memberikan pelayanan dan penyajian makanan dan minuman kepada setiap tamu yang makan yang berkaitan langsung dengan tamu (Waryono, 2018). Prinsip dasar restoran yaitu pelayanan adalah daya jual yang utama, berantai dan saling berkaitan.

Karyawan sebagai ujung tombak pelayanan harus memiliki *cooperative* dan *conscientious*, yang artinya selalu mengutamakan kerjasama serta memiliki sifat yang teliti, kejujuran, ramah tamah, serta *smiling appereance* merupakan sikap yang harus ditunjukkan (Waryono, 2018). Karyawan tidak hanya perilaku *inrole* dalam melakukan pekerjaan sesuai *job description*, tetapi juga perilaku *extrarole* yaitu kontribusi peran ekstra untuk menyelesaikan pekerjaan (Nio, Mariatin, & Novliadi, 2018). Hasil wawancara pada tanggal 18 Juli 2019 dengan *Captain Service* karyawan bekerja secara *inrole*, kewajiban *waitress* yaitu melakukan pelayanan langsung kepada tamu, mengambil pesanan tamu untuk diteruskan kepada kitchen, kemudian menyajikan hidangan kepada tamu, melaksanakan *clear up* dari meja tamu. Begitu juga bagian *food production (kitchen)* harus mampu menghasilkan makanan yang berkualitas dari segi penampilan, rasa dan harga jual. *Service of excellent, no complaint and satisfied* menjadi prinsip dasar, di mana tamu sebagai prioritas utama. Selain itu, tuntutan sebagai karyawan yang multitasking baik di lingkungan restoran maupun di luar lingkungan restoran dimana ketika saat *low season* karyawan juga mampu menjadi marketing support lapangan, dedikasi tinggi terhadap tamu dengan sistem kerja *shifting* yang tidak jarang menuntut hingga 12 jam kerja. Hal ini menuntut karyawan untuk mampu memberikan kontribusi ekstra sebagai perilaku *extrarole* dalam menyelesaikan pekerjaan. Ritme pekerjaan yang dilakukan setiap hari menjadi monoton dan yang menyebabkan munculnya berbagai masalah.

Permasalahan ketika bekerja tidak bisa lepas dari karyawan. Berbagai dampak yang muncul akan mempengaruhi individu karyawan. Jika karyawan tidak bisa menghadapi tuntutan di lingkungan kerja, tekanan yang dirasakan akan muncul menjadi masalah yang mengganggu fisik, mental dan emosional. Hal yang menjadikan timbulnya stres kerja pada karyawan dan

menimbulkan munculnya kesalahan dalam melakukan pekerjaan, keterlambatan dalam menyelesaikan pekerjaan, dan penurunan kualitas kerja. Stres yang berlebihan akan berakibat buruk terhadap kemampuan individu untuk berhubungan dengan lingkungannya secara normal sehingga berpotensi untuk melakukan pelanggaran-pelanggaran di tempat kerja dan permasalahan yang tidak dapat terselesaikan akan membuat karyawan menjadi stres yang menimbulkan *burnout* (Christianty & Widhianingtanti, 2017).

Menurut Schaufeli (2017) *job burnout* yaitu keadaan pikiran negatif dan terus-menerus yang berhubungan dengan pekerjaan, pada individu normal hal ini dicirikan dengan kelelahan yang disertai dengan tekanan, berkurangnya rasa kompetensi, mengalami penurunan motivasi, dan pengembangan sikap disfungsi di tempat kerja. Selain itu menurut Maslach dan Leiter (2016) mengatakan bahwa *job burnout* adalah sindrom psikologis yang muncul sebagai respon terus-menerus terhadap stres kronis pada pekerjaan. *Job burnout* hasil dari konsekuensi stres yang berhubungan dengan pekerjaan yang memiliki beban berat.

Maslach dan Leiter (2016) menyatakan *job burnout* terbagi menjadi tiga dimensi yang ditandai dengan tingginya tingkat kelelahan, sikap negatif terhadap pekerjaan (*cynicism*), dan berkurangnya efektivitas profesional kerja. Kelelahan (*exhaustism*) yang dimaksud mengacu pada perasaan ketegangan, terutama kelelahan kronis akibat pekerjaan berat. Pada dimensi yang kedua, sinisme atau sikap negatif terhadap pekerjaan secara umum dan dengan rekan kerjanya, juga kehilangan minat (*ineffectiveness*) di dalam pekerjaannya dan terakhir merasa bahwa karyawan sudah kehilangan makna untuk apa bekerja.

Berdasarkan hasil wawancara singkat antara peneliti dengan karyawan yang bekerja di CV. X, dapat disimpulkan bahwa 4 dari 6 karyawan mengalami *job burnout*. Mengacu pada dimensi-dimensi *job burnout* yang dikemukakan oleh Maslach dan Leiter (2018) dimensi *exhaustion* mengacu pada pernyataan subjek merasa lelah secara fisik yang berlebih, mengalami susah tidur, sakit kepala, dan sakit badan, merasa ada yang kurang dan tertekan dalam hidupnya, merasa bosan, kewalahan saat menghadapi pekerjaannya dan aktivitas yang dijalani setiap harinya. Dimensi *cynism* kaitannya dengan pernyataan dari subjek yang bersikap negatif, sinis atau tidak memperdulikan tugas pekerjaan yang diberikan, apatis dan kurang peduli dengan lingkungan sekitar. Subjek lainnya, mengatakan subjek merasa malas-malasan ketika bekerja, sering melakukan kesalahan, terlambat dan kurang konsentrasi ketika bekerja yang sesuai dengan dimensi *ineffectiveness*. Berdasarkan dari acuan pernyataan dapat diambil kesimpulan terjadinya karyawan mengalami *job burnout*.

Feresti dan Fatkhurohman (2012) menyatakan bahwa kesehatan mental bagi karyawan adalah hal penting, sehingga segala tekanan kerja dapat dihadapi dengan santai dan tidak stres. Perusahaan mengharapkan karyawan selalu proaktif, inisiatif, *self-directed* dan bertanggung jawab atas perkembangan dan proforma individu itu sendiri (Bakker, Schaufeli, Leiter, & Taris, 2013). Maka dari itu, sangat diharapkan *job burnout* tidak terjadi pada karyawan sehingga akan tumbuh peningkatan sikap profesional dalam melaksanakan pekerjaan (Aslam, Ahmad, & Anwar, 2012).

Namun yang terjadi, karyawan CV. X mengalami tekanan dan tuntutan pekerjaan melayani tamu restoran. Pekerjaan melayani tamu mengurus tenaga dan emosi hal ini karena karyawan yang dituntut memiliki keramah-tamahan, siap menghadapi komplain tamu, tuntutan kuat secara fisik membawakan makanan, jadwal kerja *shifting* dan waktu bekerja yang melebihi jam kerja hingga 12 jam. Karyawan yang tidak mampu menghadapi beban tersebut dapat

menimbulkan tekanan berupa beban fisik maupun beban mental yang pada akhirnya mengakibatkan munculnya *job burnout*.

Hal ini lah yang memberikan dampak bagi perusahaan, *job burnout* yang tinggi menimbulkan sikap karyawan tiba-tiba menjadi pemarah, mudah tersinggung, kasar dan sensitif. Karyawan tidak lagi merasakan komitmen yang sama untuk pekerjaan sehingga mengembangkan sikap negatif dalam bekerja maupun kualitas pelayanan, pelanggaran karyawan dan *turnover* di perusahaan. Padahal karyawan restoran dituntut untuk selalu memiliki perilaku yang positif, penyabar, penuh perhatian, hangat, empati, dan penolong. Sebaliknya apabila karyawan mampu menghadapi tekanan dalam pekerjaan maka potensi *job burnout* yang rendah dapat memberikan dampak yang positif bagi perusahaan dengan meningkatnya motivasi karyawan sehingga berpengaruh terhadap kinerja untuk mencapai target yang diinginkan perusahaan (Christianty & Widhianinganti, 2017).

Pemilihan variabel bebas penelitian ini didukung dari hasil penelitian oleh Olga (2016) bahwa faktor karakteristik individu terhadap persepsi organisasi yang berpengaruh tinggi rendahnya tingkat *engagement*. Karyawan dengan *engagement* yang tinggi berarti memiliki ketahanan untuk tidak mudah mengalami *job burnout*. Hasil penelitian lain oleh Simon Yuarto (2017) menunjukkan bahwa *employee engagement* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *job burnout*, semakin tinggi *employee engagement*, maka semakin rendah *job burnout* yang diterima atau dirasakan oleh karyawan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, ditemukan bahwa *employee engagement* memiliki hubungan dengan *job burnout*.

Menurut Schaufeli dan Bakker (2010) *employee engagement* didefinisikan sebagai keadaan positif, rasa memiliki sehingga karyawan sulit melepaskan diri dari pekerjaannya. *Employee engagement* merupakan keadaan karyawan dari sebuah perusahaan mengidentifikasi dirinya dengan pekerjaannya dalam *engagement*, karyawan akan mengerahkan kemampuan bekerjanya dan mengekspresikan diri baik secara fisik, kognitif, dan emosional (Kahn & Kahn, 2010). Benthall (2001) mengartikan *employee engagement* yaitu suatu keadaan karyawan merasa utuh, memiliki motivasi dalam bekerja, mampu menerima dukungan orang lain secara positif dan mampu bekerja secara efektif dan efisien di lingkungan kerja. *Employee engagement* dikenal dalam perusahaan-perusahaan (Saks, 2019). Hal ini dikarenakan *employee engagement* merupakan hal penting untuk memastikan pertumbuhan jangka panjang dan memperoleh omzet keuntungan di lingkungan bisnis yang semakin banyak tantangan (Cattew, Flynn & Vonderhorsrt, 2007)

Schaufeli dan Bakker (2017) mengungkapkan bahwa dimensi *employee engagement* dibagi menjadi tiga, yaitu: *Vigor*, yang mengacu pada tingginya tingkat kekuatan dan ketahanan menghadapi tekanan, kesediaan untuk berusaha sungguh-sungguh dalam bekerja dan gigih dalam menghadapi kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan. *Dedication*, ditandai oleh perasaan yang penuh makna, antusias, inspirasi, kebanggaan dan siap menghadapi tantangan. *Absorption*, ditandai dengan penuh konsentrasi dalam melakukan pekerjaan dan minat mendalam terhadap pekerjaan, waktu terasa cepat berlalu dan karyawan individu sulit melepaskan diri dari pekerjaan.

Beberapa hasil penelitian sebelumnya Llorens-Gumbau dan Salanova-Soria (2014) mengemukakan bahwa terdapat keterkaitan serta memiliki hubungan negatif antara *job burnout* dengan *employee engagement*. Kedua konstruksi tersebut telah terbukti secara independen mempengaruhi perilaku karyawan dan interaksinya, termasuk OCB, absensi kehadiran dan kinerja karyawan (Halbesleben, Harvey, & Bolino, 2009). Karyawan yang

mengalami *job burnout* cenderung memiliki rasa keterikatan (*engaged*) yang rendah di dalam perusahaan, masuk terlambat, bekerja memperoleh gaji sebagai orientasi pertama, melakukan pekerjaan dengan setengah-setengah, sedangkan karyawan yang tidak mengalami *job burnout* cenderung memiliki rasa keterikatan yang tinggi di dalam perusahaan. Karyawan akan tetap berkomitmen dan memegang teguh nilai-nilai, visi-misi serta tujuan di perusahaannya tanpa diawasi dan disuruh oleh atasan, waktu cepat berlalu ketika bekerja, karyawan tidak hanya bekerja untuk gaji dan promosi berikutnya, namun karyawan bekerja atas nama perusahaan (P.G.Lewiuci & Ronny H. Mustamu, 2016).

Sedangkan karyawan yang tidak memiliki keterikatan secara emosional pada perusahaan yang memicu munculnya mudah tertekan, menolak ketika diberikan tugas oleh atasan, mengerjakan dengan terpaksa dan setengah-setengah karena karyawan tidak terlalu peduli dengan perusahaan (Christianty & Widhianingtanti, 2017). Alasan yang mendukung penggunaan *employee engagement* dalam penelitian mengenai *job burnout* adalah karena terdapat penelitian yang menyebutkan bahwa *employee engagement* dan *job burnout* memiliki hubungan yang erat namun secara berseberangan (Christianty & Widhianingtanti, 2017). Admasachew & Dawson (2011) menjelaskan bahwa *job burnout* dan *employee engagement* dapat bekerja sama untuk mempengaruhi perilaku yang sama dalam kontradiksi.

Karyawan yang *engaged* akan siap menghadapi tantangan di suatu perusahaan karena karakteristiknya yang memiliki keterlibatan yang kuat ditandai oleh adanya rasa *antusias* menerima pekerjaan dan rasa bangga. Karyawan senang terlibat dalam proses menyelesaikan pekerjaan. Karyawan merasa keberadaannya di perusahaan memperoleh pengakuan setelah melakukan pekerjaan, merasa bangga telah menjadi bagian dari perusahaan. Semua pekerjaan dikerjakan bukan untuk menunjukkan diri atau ingin dipuji oleh orang lain. Perasaan puas setelah melakukan tugas (Gorgievski dll, 2010). Karyawan yang *engaged* akan menunjukkan energi yang tinggi, penuh antusias, tidak mudah lelah, dan rela memberikan tenaganya di dalam kemajuan perusahaan. Perilaku *engage* memberikan dampak positif bagi organisasi yaitu peningkatan *revenue* perusahaan (Nurofia, 2009).

Perilaku *job burnout* ditunjukkan sikap menjaga jarak dengan teman kerja. Karyawan bersikap sinis terhadap orang baru. Karyawan menolak pekerjaan tambahan. Karyawan memiliki keinginan pindah kerja. Perilaku ini menurut hasil penelitian Nink (2015), *job burnout* dapat berpengaruh besar terhadap kerugian perusahaan, apabila karyawan mengalami *job burnout* maka produktivitas karyawan tersebut menurun sehingga berpengaruh terhadap kerugian perusahaan (Christianty & Widhianingtanti, 2017).

Sedangkan karyawan yang tidak *engaged* tidak memiliki semua itu, cenderung menampilkan perilaku yang *disruptive*, tidak tertarik untuk memajukan organisasi dan tidak berdedikasi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Energi fisik yang muncul hanya energi yang rendah, dengan ditandai perasaan lelah menyelesaikan pekerjaan, mudah tersinggung terhadap ucapan teman. Karyawan yang tidak *engaged* juga ikut mempengaruhi menurunnya kinerja karyawan karena mendapat *stressor* yang tinggi sehingga berpotensi untuk melakukan pelanggaran-pelanggaran di tempat kerja yang merupakan perilaku munculnya *job burnout* (Christianty & Widhianingtanti, 2017).

Penelitian lain dilakukan oleh Olga (2016) yang menggunakan subjek penelitian yaitu *account officer*. Hasil penelitian lain oleh Simon Yuarto (2017) subjek penelitian yang digunakan adalah karyawan yang bekerja pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk

Cabang Katamso Yogyakarta. Kesimpulan dari kedua penelitian ini adalah *employee engagement* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *job burnout*.

Penelitian ini yang membedakan dengan penelitian sebelumnya di mana pengambilan data penelitian yaitu pemilihan subjek bergerak di bidang usaha pariwisata yaitu jasa *food and beverage* sehingga mempengaruhi tingkat *job burnout* dan *employee engagement* pada tiap individu karyawan. Selain itu, pendekatan pengelolaan bisnis pariwisata yang dalam pengelolaannya, pelayanan ini berprinsip pada nilai-nilai *human spirits* yaitu memenuhi kebutuhan wisatawan untuk dihargai sebagai jiwa manusia seutuhnya (Hermawan, Brahmanto, & Hamzah, 2018). *Job attitude* yang merupakan faktor individual dari *job burnout* yang berhubungan dengan ekspektasi karyawan di tempat kerja ikut berperan dalam mempengaruhi tinggi rendahnya tingkat *job burnout* dan *employee engagement* pada subjek penelitian, dalam hal ini belum dilakukan pada penelitian sebelumnya. Berdasarkan uraian diatas, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah hubungan negatif antara *employee engagement* dengan *job burnout* pada karyawan. Semakin tinggi *employee engagement* maka semakin rendah *job burnout* pada karyawan, begitu pula sebaliknya semakin rendah *employee engagement* maka semakin tinggi *job burnout* pada karyawan.

METODE

Subjek dalam penelitian ini berjumlah 60 orang dengan karakteristik karyawan yang bekerja di bidang jasa *food and beverage* restoran yang memiliki masa kerja minimal 1 tahun. dengan pengambilan sample dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* yaitu penarikan *sample* yang dilakukan peneliti dengan memilih subjek berdasarkan ciri-ciri atau sifat-sifat tertentu (Azwar, 2018).

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala *Job Burnout* dan Skala *Employee Engagement*, dengan aitem-aitem skala yang hanya dibagi dalam satu kelompok saja, yaitu kelompok *favourable*. Bentuk skala yang digunakan adalah model skala likert dengan 4 alternatif jawaban yaitu: Sangat Sesuai (SS), Sesuai (S), Tidak Sesuai (TS), dan Sangat Tidak Sesuai (STS).

Skala *Job Burnout* terdiri dari 15 aitem dengan koefisien aitem-total (Rix) daya beda aitem bergerak dari rentang 0.364– 0.624. Sedangkan Skala *Employee Engagement* terdiri dari 14 aitem dengan koefisien aitem-total (Rix) daya beda aitem bergerak dari rentang 0.333 – 0.611. Berdasarkan hasil perhitungan dari *Skala Job Burnout* diperoleh koefisien reliabilitas alpha (α) sebesar 0.878 dan Skala *Employee Engagement* diperoleh koefisien reliabilitas alpha (α) sebesar 0.833. Metode analisis data yang digunakan adalah teknik korelasi *product moment*. Keseluruhan data yang dihasilkan dari penelitian ini dianalisis menggunakan program analisis data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Maslach dan Leiter (2016) *job burnout* terbagi menjadi tiga dimensi yang ditandai dengan tingginya tingkat kelelahan, sikap negatif terhadap pekerjaan (*cynicism*), dan berkurangnya efektivitas profesional kerja. Kelelahan (*exhaustism*) yang dimaksud mengacu pada perasaan ketegangan, terutama kelelahan kronis akibat pekerjaan berat. Pada dimensi yang kedua, sinisme atau sikap negatif terhadap pekerjaan secara umum dan dengan rekan kerjanya, juga kehilangan minat (*ineffectiveness*) di dalam pekerjaannya dan terakhir merasa bahwa karyawan sudah kehilangan makna untuk apa bekerja. Hal ini didukung dari hasil

penelitian oleh Olga (2016) bahwa faktor karakteristik individu terhadap persepsi organisasi yang berpengaruh tinggi rendahnya tingkat *engagement*. Karyawan dengan *engagement* yang tinggi berarti memiliki ketahanan untuk tidak mudah mengalami *job burnout*. Hasil penelitian lain oleh Simon Yuarto (2017) menunjukkan bahwa *employee engagement* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *job burnout*, semakin tinggi *employee engagement*, maka semakin rendah *job burnout* yang diterima atau dirasakan oleh karyawan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, ditemukan bahwa *employee engagement* memiliki hubungan dengan *job burnout*.

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan negatif yang signifikan antara *job burnout* dan *employee engagement* yang ditunjukkan dengan nilai korelasi (r_{xy}) sebesar $r = -0.654$ dengan $p = 0.000$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis penelitian yang menunjukkan ada hubungan negatif antara *job burnout* dengan *employee engagement* pada karyawan CV. X diterima. Artinya, semakin tinggi *employee engagement* maka semakin rendah *job burnout* pada karyawan CV. X, begitu pula sebaliknya semakin rendah *employee engagement* maka semakin tinggi *job burnout* pada karyawan CV.X.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Olga (2016) dengan judul “*Burnout Ditinjau Dari Employee Engagement Pada Karyawan*” menunjukkan bahwa adanya hubungan negatif antara *employee engagement* dengan *job burnout*. Semakin tinggi *employee engagement* maka *job burnout* akan menjadi rendah begitu juga sebaliknya, semakin rendah *employee engagement* maka *job burnout* akan menjadi semakin tinggi. Adanya hubungan antara *employee engagement* dengan *job burnout* berarti setiap dimensi *employee engagement* memberikan sumbangan terhadap *job burnout*.

Employee engagement didefinisikan keadaan individu karyawan yang positif memiliki perasaan penuh terhadap perusahaan, memiliki motivasi dalam bekerja, mampu menerima dukungan orang lain secara positif, melaksanakan pekerjaan secara efektif dan efisien di lingkungan kerja. Diterimanya hipotesis dalam penelitian ini diperoleh koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.428 yang menunjukkan bahwa variabel *employee engagement* menunjukkan kontribusi sebesar 42,8% terhadap *job burnout* dan sisanya sebesar sisanya sebesar 57,2% dipengaruhi oleh faktor lainnya seperti karakteristik organisasi, persepsi terhadap organisasi, persepsi terhadap peran, dan karakteristik individu.

Sedangkan hasil kategorisasi *job burnout* yaitu kategorisasi tinggi sebesar 0%, kategori sedang sebesar 70% dan kategori rendah sebesar 30%. Pada kategorisasi variabel *employee engagement* yaitu kategorisasi tinggi sebesar 46.7%, kategori sedang sebesar 53.3% dan kategori rendah sebesar 0%. Hasil kategorisasi tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan pada CV.X memiliki *job burnout* yang cenderung sedang dan *employee engagement* yang cenderung sedang.

Menurut Schaufeli dan Bakker (2017) dimensi *employee engagement* yaitu *Vigor* (semangat), *Dedication* (dedikasi), *Absorption* (penghayatan). Dimensi pertama, *vigor* menurut Schaufelli dan Bakker (2017) mengacu pada tingginya tingkat kekuatan dan ketahanan menghadapi tekanan, kesediaan untuk berusaha sungguh-sungguh dalam bekerja dan gigih dalam menghadapi kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan. *Vigor* juga menunjukkan adanya kesediaan karyawan untuk melakukan usaha yang besar dalam menyelesaikan pekerjaan, tidak mudah merasa lelah. Hal ini diperkuat dengan penuturan subjek di lapangan yang menyatakan bahwa karyawan semangat dalam menyelesaikan pekerjaan, karyawan bersungguh-sungguh dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi dalam pekerjaan, subjek

tetap bertahan menyelesaikan pekerjaan meskipun mengalami kesulitan, subjek juga menuturkan bahwa high season merupakan tantangan yang harus dihadapi. Hal tersebut yang membuat karyawan memiliki tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan.

Dimensi kedua *dedication*, menurut Schaufelli dan Bakker (2017), menunjukkan perasaan bangga karyawan dengan pekerjaan yang dilakukan, serta merasa terinspirasi dan tertantang dengan pekerjaan yang dilakukan. Ketika karyawan memiliki dedikasi tinggi akan memiliki perasaan bangga pada pekerjaannya, merasa terinspirasi dan tertantang dengan pekerjaan yang dilakukan. Hal ini di dukung oleh penelitian dari Olga (2016) bahwa karyawan yang *engaged* siap untuk menghadapi tantangan di suatu perusahaan karena karakteristiknya yang memiliki keterlibatan yang kuat dalam pekerjaannya. Karyawan yang memiliki dedikasi tinggi tidak mudah mengalami *job burnout*. Keterikatan yang kuat dan rasa kepedulian di lingkungan kerja yang berpengaruh terhadap perilaku seperti pencapaian prestasi di tempat kerja ditandai dengan adanya perasaan puas terhadap diri sendiri dan pekerjaan (Sinval et al., 2014).

Hal ini diperkuat dengan penuturan subjek di lapangan di mana subjek merasakan pengalaman yang berharga bekerja di restoran, merasa bangga dapat melayani tamu dengan baik. Selain itu, subjek juga menuturkan mampu menyelesaikan permasalahan di tempat kerja. Hal inilah yang membuat karyawan menjadi lebih betah saat bekerja dan tidak mempunyai keinginan mencari informasi mengenai pekerjaan yang lain.

Selanjutnya pada dimensi *absorption* menurut Schaufelli dan Bakker (2017), yaitu konsentrasi dalam melakukan pekerjaan dan minat mendalam terhadap pekerjaan, merasa senang melakukan pekerjaan dan individu karyawan sulit melepaskan diri dari pekerjaan. Karyawan yang memiliki *absorption* tinggi dicirikan dengan karyawan yang fokus menyelesaikan pekerjaan yang sedang dikerjakan maupun yang akan dibebankan, merasakan diri menjadi bagian dari perusahaan tanpa beban maupun tekanan (Schaufeli & Bakker, 2004). Hal inilah yang dapat mempengaruhi munculnya perilaku yang lebih produktif, lebih *customer-focused*, dan karyawan tidak ingin keluar dari organisasi (Nurofia, 2009). Lebih lanjut dijelaskan bahwa karyawan juga lebih peduli dengan tujuan perusahaan. Sejalan dengan ini, munculnya perasaan senang melakukan pekerjaan dan individu karyawan sulit melepaskan diri dari pekerjaan dan waktu yang cepat berlalu (Christianty & Widhianingtanti, 2017).

Hal ini diperkuat dengan penuturan subjek di lapangan mampu mengerjakan tugas yang diberikan selesai tepat waktu. Subjek juga menuturkan perasaan senang dengan keadaan saat ini. Subjek juga mengatakan menyenangi pekerjaan yang dilakukan saat ini. Dijelaskan kepada peneliti subjek juga sering bekerja sepanjang hari dengan *shift* tidak menjadi beban. Subjek juga mengatakan melakukan pekerjaan dengan tidak diganggu orang lain dan merasa puas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan negatif antara *job burnout* dengan *employee engagement* pada karyawan CV. X. Hal tersebut dapat dilihat pada koefisien korelasi (r_{xy}) sebesar $r = -0.654$ dengan taraf signifikansi $p = 0.000$ ($p < 0.050$). Membuktikan bahwa terdapat hubungan negatif antara *job burnout* dengan *employee engagement* pada karyawan CV.X. Semakin tinggi *employee engagement* maka cenderung semakin rendah tingkat *job burnout* pada karyawan CV. X. Begitupun sebaliknya

semakin rendah *employee engagement* maka cenderung semakin tinggi tingkat *job burnout* pada karyawan CV. X. Kontribusi antar variabel menunjukkan bahwa variabel *employee engagement* menunjukkan kontribusi sebesar 42,8% terhadap *job burnout* dan sisanya sebesar 57,2% dipengaruhi oleh faktor lain karakteristik organisasi, persepsi terhadap organisasi, persepsi terhadap peran, dan karakteristik individu.

DAFTAR PUSTAKA

- Aslam, M. S., Ahmad, F., & Anwar, S. (2012). Job burnout and organizational citizenship behaviors: Mediating role of affective commitment. *Journal of Basic and Applied Scientific Reserch*, 2(8), 8120-8129.
- Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Taris, T. W. (2013). Work & stress: An international Journal of Work, Health & Organisations Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *International Journal of Human Resource Management*, 24(14), 2760-2779.
- Britt, T. W. (2003). Aspects of identity predict engagement in work under adverse conditions. *Self and Identity*, 2(1), 31-45.
- Chan, tee A. M., Cuevas, S. T., & Jenkins, J. (2016). Burnout among osteopathic residents: A cross-sectional analysis. *Journal of the American Osteopathic Association*, 116(2), 100
- Christianty, T. O. V., & Widhianingtanti, L. T. (2017). Burnout ditinjau dari employee engagement pada karyawan. *Psikodimensia*, 15(2), 351-373.
- 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
- Halbesleben, J. R. B., Harvey, J., & Bolino, M. C. (2009). Too engaged? A conservation of resources view of the relationship between work engagement and work interference with family. *Journal of Applied Psychology*, 94(6), 1452-1465.
- Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, F. (2018). *Pengantar manajemen hospitality*. Diakses pada 13 Agustus 2020, dari [https://www.haryhermawan.com/2020/07/pengantar-manajemen-hospitality.html#:~:text=Hospitality%20adalah%20mengenai%20bagaimana%20menciptakan,juga%20memiliki%20jiwa%20\(ruh\).](https://www.haryhermawan.com/2020/07/pengantar-manajemen-hospitality.html#:~:text=Hospitality%20adalah%20mengenai%20bagaimana%20menciptakan,juga%20memiliki%20jiwa%20(ruh).)
- Freudenberger, H. (2016). Burnout among osteopathic residents: a cross-sectional analysis. *The Journal of the American Osteopathic Association*, 116(2), 100.
- Kahn, W. A., & Kahn, W. A. (2010). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work psychological conditions of personal engagementt and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33(4). DOI: 10.5465/256287
- Llorens-Gumbau, S., & Salanova-Soria, M. (2014). Loss and gain cycles? A longitudinal study about burnout, engagement and self-efficacy. *Burnout Research*, 1(1), 3-11.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15, 103-111.
- Maslach, Schaufeli, & Leiter. (2001). Job burnout. Annual review of psychology. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422.
- Kusnandar, D., Mara, M. N., & Debatara, N. N. (2015). Diagnostic models for estimating mean sea level change using hybrid model of exponential smoothing and neural network. *AIP Conference Proceedings*, 1692(1).
- Nio, S. R., Mariatin, E., & Novliadi, F. (2018). Perbedaan organizational citizenship behavior (OCB) ditinjau dari karakter kepribadian big-five dan tipe komitmen organisasi. *Jurnal RAP (Riset Aktual Psikologi Universitas Negeri Padang)*, 9(1), 105-117.

- Nurofia, F. (2009). Mengenal employee engagement. *Psikomedia - Jurnal Psikologi Maranatha*, 6(1).
- P.G.Lewiuci & Ronny H. Mustamu. (2016). Pengaruh employee engagement terhadap kinerja karyawan pada perusahaan keluarga produsen senapan angin. *Agora Journal*, 4(2), 101-107.
- Ramanathan, R., Di, Y., & Ramanathan, U. (2016). Moderating roles of customer characteristics on the link between service factors and satisfaction in a buffet restaurant. *Benchmarking An International Journal*, 23(2), 469-486. DOI: 10.1108/BIJ-01-2015-0012
- Saks, A. M. (2019). Antecedents and consequences of employee engagement revisited. *Journal of Organizational Effectiveness People and Performance*, 6(2). DOI: 10.1108/JOEPP-06-2018-0034
- Schaufeli, Wilmar, B., & Bakker, A. (2004). Motivatie en bevlogenheid - Job demands, resources & burnout - Schaufeli & Bakker. *Journal of Organizational Behavior*.
- Sinval, J., Vara, N., Queirós, C., Marques-Pinto, A., Pasian, S. R., & Marôco, J. (2014). The relationship between engagement and burnout: A comparison between firefighters and nurses. *11th Conference of the European Academy of Occupational Health Psychology*.
- Satwika, P. A. ., & Himam, F. (2014). Kinerja karyawan berdasarkan keterbukaan terhadap pengalaman, organizational citizenship behavior dan budaya organisasi. *Jurnal Psikologi*, 83(6), 499-512. DOI: 10.1037/0021-9010.86.3.499
- Sihontang, Imelda Novelina. (2004). Burnout Pada Karyawan Ditinjau Dari Persepsi Terhadap Lingkungan Kerja Psikologis Dan Jenis Kelamin. *Jurnal Psyche*, 1(1).
- Schaufely, W. B. & Buunk, B. P. (1996). Professional burnout. Dalam Schrabacq, M. J., Winnubst, J. A. M., & Cooper, C. L. (Ed.). *Handbook of Work and Health psychology* (h. 383-425). England: John Willey & Sons Ltd.
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., Maslach, C. (2009). Burnout: 35 Years of Research and Practice. *Journal Career Development International*, 14(3). DOI: 10.1108/13620430910966406
- Schaufeli, Wilmar B. (2018). Historical and conceptual development of burnout. *Professional Burnout*.
- Waryono. (2018). *Pendalaman Materi Food & Beverage Service*. Kemenristekdikti.