**Hubungan Antara *Job Demands* dengan *Workplace Well-Being* pada Pekerja Hotel X di Yogyakarta**

***Relationship Between Job Demands and Workplace Well-Being on Employee at X Hotel in Yogyakarta***

**Arka Bandi Saputra**

Universitas Mercu Buana Yogyakarta

arkabandii@gmail.com

087841280539

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui hubungan *antara job demands* dengan *workplace well-being* pada pekerja hotel X di Yogyakarta. Hipotesis yang diajukan adalah terdapat hubungan negatif antara *job demands* dengan *workplace well-being* pada pekerja hotel X di Yogyakarta. Subjek dalam penelitian ini berjumlah 60 pekerja yang memiliki karakteristik masa kerja minimal 1 tahun. Cara pengambilan subjek dengan menggunakan convenience sampling. Metode pengumpulan data menggunakan metode skala *job demands* dan *workplace well-being*. Teknik analisis data menggunakan analisis korelasi *Product Moment* dari *Pearson Correlation*. Berdasarkan hasil analisis data, diperoleh hasil (rxy) = -0,433 dengan p = 0,001 (p <0,05). Hasil tersebut menunjukan bahwa terdapat hubungan negatif yang signifikan antara *job demands* dengan *workplace well-being* pada pekerja. Besarnya koefisien determinasi (R2) sebesar 0,187, artinya variabel *job demands* memberikan kontribusi sebesar 18,7% sebagai variabel yang berhubungsn dengan *workplace well-being* pekerja hotel X di Yogyakarta. Hal ini ssekaligus menegaskan bahwa masih terdapat 81,3% variabel lain yang mempengaruhi kinerja. Kesadaran akan job demands di tempat kerja, dapat meminimalisir workplace well-being yang rendah pada karyawan.

**Kata kunci** : *workplace well-being*, *job demands*

***Abstract***

*This research aims to determine the relationship between job demands with workplace well-being of employee in X hotel at Yogyakarta. The hypothesis proposed is that there is a negative relationship job demands with workplace well-being of employee in X hotel at Yogyakarta. The subjects in this study amounted to 60 employees who had the characteristics work for more than one year. How to take the subject by using convenience sampling. The retrieved of taking subject is using a purposive sampling method. Retrieval of this research data using uses three scales, there is the Scale of Job Demands, and Workplace Well-Being. The data analysis technique using product moment correlation from Pearson Correlation. Based on the results of data analysis obtained correlation coefficient (rxy) = -0,433 with p = 0.001 (p <0.05). These results indicate that there is a significant negative relationship between job demands and workplace well-being of employees. The magnitude of the determination coefficient (*$R^{2}$*) is 0,187, meaning that job demands variable contributes 18,7% as a variable related to work-place well-being of employee in X hotel at Yogyakarta. This also confirms that there are still 81,3% of the influence of other variables not examined in this performance. Awarenesses of job demands in workplace, can minimize low rate of workplace well-being for employees.*

***Keywords****: workplace well-being, job demands*

**PENDAHULUAN**

Pariwisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan hiburan. Menurut (Prayogo, 2018) pariwisata secara sederhana dapat didefinisikan sebagai perjalanan seseorang atau sekelompok orang dari satu tempat ke tempat lain membuat rencana dalam jangka waktu tertentu, untuk tujuan rekreasi dan mendapatkan hiburan sehingga keinginannya terpenuhi. Selain itu, pariwisata sebagai kegiatan orang atau sekelompok orang yang bepergian dengan melakukan perjalanan dan menempati sebuah tempat di luar lingkungan biasanya mereka tinggal dengan batas waktu tidak lebih dari satu tahun berturut-turut untuk liburan, bisnis, dan tujuan lainnya (WTO, 1991). Menurut (Sinaga, 2010) pariwisata adalah suatu jenis perjalanan yang direncanakan dan dilakukan dari satu tempat ke tempat lain secara individu atau kelompok, dengan tujuan memperoleh beberapa bentuk kepuasan dan kesenangan.

Dari beberapa pengertian Pariwisata yang dipaparkan, sehingga diperoleh kesimpulan bahwa pariwisata merupakan segala kegiatan yang berkaitan dengan perjalanan dengan tujuan rekreasi, melepas penat, mencari hiburan dan suasana baru yang dilakukan di suatu tempat tertentu sesuai keinginan, yakni di luar lingkungan daerah biasanya namun hanya sementara waktu saja.

Perkembangan pariwisata di Indonesia mengalami peningkatan dari waktu ke waktu, terlihat dari bertambahnya jumlah wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia. Menurut (BPS, 2019), jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia mencapai 16,11 juta kunjungan atau naik 1,88 persen dibandingkan dengan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara pada periode yang sama tahun 2018 yang berjumlah 15,81 juta kunjungan (BPS, 2019). Pada tahun 2020 jumlah kunjungan wisman ke Indonesia mengalami penurunan yang signifikan dikarenakan wabah Covid-19. Selama tahun 2020, jumlah kunjungan wisman ke Indonesia mencapai 4,02 juta kunjungan atau turun sebesar 75,03 persen jika dibandingkan dengan jumlah kunjungan wisman pada periode yang sama tahun 2019 (BPS, 2020). Dari Januari hingga Desember 2021, jumlah kunjungan wisman ke Indonesia mencapai 1,56 juta kunjungan, turun 61,57 persen dibandingkan dengan jumlah kunjungan wisman pada periode yang sama tahun 2020 (BPS, 2021). Dapat di katakana dalam 2 tahun terakhir jumlah wisatawan mancanegara mengalami penurunan di karenakan wabah Covid-19.

Pariwisata berkontribusi besar dalam sektor ekonomi. Menurut (BPS, 2020) Pada tahun 2019, kontribusi sektor pariwisata terhadap produk domestik bruto (PDB) sebesar 4,8%. Nilai tersebut meningkat 0,30 poin dibandingkan tahun sebelumnya yaitu di 2018 sebesar 4,5%dan di 2017 sebesar 4.11%. Namun pada taun 2020 mengalami penurunan, kontribusi sektor pariwisata terhadap produk domestik bruto (PDB) 4,08% dan meningkat kembali pada tahun 2021 yaitu 4,2 %. Hal tersebut disebabkan karena wabah covid-19 yang menyebabkan penurunan pendapatan di sektor pariwisata (BPS, 2021).

Kemajuan pariwisata tak luput dari kontribusi usaha-usaha yang bergerak di bidang pariwisata. Sektor tersebut antara lain agen perjalanan, operator wisata, hotel serta restoran, sedangkan yang bersifat tidak langsung antara lain adalah dengan sektor perbankan, perusahaan asuransi, transportasi, budaya dan layanan lain yang dibutuhkan untuk mendukung kegiatan perjalanan dan pariwisata (Nizar,Muhammad Afdi, 2011)

Pariwisata di Yogyakarta mengalami perkembangan. Menurut data (Dinas Pariwisata DIY, 2020) Pada tahun 2019 jumlah wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Yogayakrta adalah 551.547 orang, sedangkan Wisatawan domestik mencapai 27.772.847 orang, sehingga totalnya mencapai 28.324.394 Orang. Namun dikarenakan pandemik *covid-19* jumlah kunjungan wisatawan mengalami penurunan di tahun 2020 yaitu wisatawan mancanegara 64.757 orang, sedangkan Wisatawan domestik mencapai 10.765.386 orang, sehingga totalnya mencapai 10.830.143 orang.

Salah satu *sector* yang mendukung majunya pariwisata di Yogyakarta adalah sektor perhotelan. Menurut (Widanaputra, 2009) definisi hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa yang lainnya di mana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap. Sedangkan menurut (Ikhsan, 2008) pengertian hotel merupakan suatu lembaga yang menyediakan para tamu untuk menginap, di mana setiap orang dapat menginap, makan, minum dan menikmati fasilitas yang lainnya dengan melakukan transaksi pembayaran. Maka dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa hotel merupakan suatu perusahaan yang dikelola untuk menyediakan fasilitas dan pelayanan jasa penginapan, makan, dan minuman kepada para tamu dan mampu membayar dengan harga yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima kepada para tamu.

Perhotelan di Yogyakarta terus mengalami peningkatan. Menurut data (Dinas Pariwisata DIY, 2021) di 2021, jumlah hotel berbintang dan non bintang di Yogyakarta di tahun 2021 adalah 1,833 terdiri dari 172 hotel berbintang dan 1,661 hotel non bintang. Mengalami peningkatan dari tahun-tahun sebelumnya yaitu di 2020 sebanyak 790 dan 2019 sebanyak 773.

Jumlah pegawai perhotelan mengalami peningkatan jumlah pekerja di Yogyakarta. Menurut (Dinas Pariwisata DIY, 2022) pada tahun 2018 total ada 6.747 pekerja aktif kemudian meningkat di tahun 2019 yaitu 7,781 pekerja aktif. Tahun 2020 awal *pandemic covid-19* membuat jumlah pekerja perhotelan di Yogyakarta mengalami penurunan yaitu menjadi 7.021 dan terus turun di 2021 menjadi 5.710 pekerja aktif.

Hotel X adalah salah satu hotel bintang 3 di Yogyakarta. Hotel ini mengusung tema berbeda dari hotel-hotel yang lainya yaitu hostel. Hostel adalah akomodasi yang *budget-oriented*, menyediakan *shared-room* (kamar model asrama / *dormitory*) yang menerima wisatawan perorangan (biasanya *backpacker*) atau kelompok untuk masa tinggal jangka pendek, dan menyediakan area umum dan fasilitas bersama. Untuk dapat disebut Hostel, harus menyediakan *shared-room* jangka pendek bagi wisatawan perorangan, meskipun banyak Hostel juga menyediakan kamar pribadi. Kata *"dormitory"* mengacu pada sebuah ruangan di mana para wisatawan dapat secara mandiri memesan tempat tidur individu di kamar bersama, sebagai lawan dari Hotel atau *Guesthouse* yang diharuskan untuk memesan seluruh kamar (Hostel *Management*, n.d.). Hotel X dapat menerima tamu sebanyak 336 orang dalam satu malam. Hotel X terdiri dari 5 lantai dan 1 *basement*. *Dormitory* laki-lak dan perempuan di bedakan lantainya yaitu kamar *dormitory* perempuan ada di lantai 2 dan laki-laki di lantai 3. Sedangkan lantai 4 untuk f*amily room.* Kamar *Dormitory* dapat diisi 6 orang per kamar sedangkan *family room* untuk 4 orang. Perbedaan lainya adalah *breakfast* yang disediakan setiap pagi sudah terjadwal dan berbeda menu setiap harinya. Hotel X favorit digunakan oleh rombongan wisatawan pelajar dan mahasiswa.

Hotel X di Yogyakarta mengalami peningkatan tamu yang menginap setiap tahunya. Menurut data *year sales report* pada tahun 2017 total okupansi mencapai 58% dan meningkat di tahun 2018 yaitu 60% dan 2019 adalah 63%. Rata-rata tamu yang menginap adalah kalangan pelajar dan mahasiswa yang melakukan *study tour* ke Yogayakarta dan beberapa turis mancanegara. Namun dikarenakan *pandemic covid-19*, Hotel X di tahun 2020 tutup sementara pada bulan April 2020 karena kebijakan *lockdown* dari pemerintah. Hal tersebut menyebabkan hotel X hanya buka di waktu-waktu tertentu seperti akhir tahun 2020.

Sumber daya manusia memiliki elemen yang penting untuk membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya (Yuniar, 2011). Karyawan adalah Sumber daya manusia yang memiliki tingkat kualitas, tingkat kualitas ini merupakan salah satu tolak ukur untuk menentukan keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan (Pradananingtyas & Budiani, 2017).

Yogyakarta memiliki 2,33 juta orang yang bekerja dan 64,94 di antaranya bekerja sebagai karyawan (BPS, 2021). Namun, terdapat banyak isu permasalahan yang berkaitan dengan kesejahteraan di tempat kerja pada karyawan, salah satunya adalah tuntutan pekerjaan yang tinggi. Perusahaan harus mampu memberikan apa yang karyawan butuh kan, salah satunya yaitu kesejahteraan di tempat kerja pada karyawan (Hasibuan & Malayu, 2013). Sawitri (2013) menjelaskan kesejahteraan ditempat kerja merupakan salah satu isu penting yang perlu diperhatikan karena memiliki hubungan dengan kinerja karyawan, sehingga berpengaruh pada keuntungan yang diperoleh perusahaan.

Kesejahteraan di tempat kerja biasa disebut dengan istilah *workplace wellbeing* yang didefinisikan Page (2005) *workplace well-being* adalah kesejahteraan di tempat kerja yang diperoleh karyawan dari pekerjaan yang ditekuni yang meliputi perasaan karyawan secara umum terhadap tempat kerjanya (*core affect*) dan kepuasan terhadap nilai dari pekerjaan (*work values*). (Danna, K. & Griffin, 1999) menyebut *workplace well-being* dengan istilah *health and well-being in the workplace*. Menurut (Harter, 2002) *workplace well-being* merupakan kewajiban organisasi untuk membantu pekerja dalam memperoleh apa yang menjadi hak pekerja dengan memberikan kebebasan untuk meraih sebuah pencapaian dalam pekerjaa sehingga timbul emosi positif dari diri karyawan. Kesejahteraan di tempat kerja didefinisikan sebagai rasa kemakmuran yang diperoleh pekerja dari pekerjaannya (Anwarsyah, W. I., Salendu, A., & Radikun, 2012)

Page (2005) menjelaskan bahwa terdapat dua dimensi yang membentuk *workplace well-being* yaitu *core affect* dan *work value*. *Core affect* terdiri dari dua aspek yaitu *job satisfaction*, merupakan sikap umum individu terhadap pekerjaannya, kemudian *work related affect* yaitu efek negatif atau positif yang dirasakan karyawan dalam interaksi terhadap rekan kerja atau variabel-variabel yang berkaitan dengan pekerjaannya. *Work value* terdiri dari dua aspek yaitu intrinsik yang terdiri dari tanggung jawab dalam bekerja, makna pekerjaan, kemandirian dalam bekerja, penggunaan kemampuan dan pengetahuan dalam bekerja, perasaan berprestasi dalam bekerja, kemudian unsur ekstrinsik terdiri dari penggunaan waktu sebaik-baiknya, kondisi kerja, supervisi, peluang promosi, pengakuan kinerja yang baik, penghargaan sebagai individu di tempat kerja, upah, keamanan.

Tingkat *workplace well-being* pada karyawan pun cukup beragam, hal tersebut dapat dilihat dari beberapa penelitian. Salah satunya hasil penelitian yang dilakukan oleh (Accenture, 2012) terhadap 3900 karyawan di 31 negara menunjukkan bahwa Indonesia menempati urutan pertama negara dengan tingkat kepuasan dan kebahagiaan karyawan terendah. Di mana hanya 18 dari 100 karyawan di Indonesia yang menyatakan bahwa karyawan puas dan merasa bahagia di tempat. Selebihnya banyak yang tidak puas dikarenakan faktor tuntutan kerja yang tidak seimbang dengan fasilitas dari tempat kerja.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Anwarsyah & Salendu (2012) menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif yang signifikan antara *job demands* dengan *workplace well-being*. Selain itu, hasil penelitian Herwanto & Ummi (2017) menunjukkan bahwa 62% responden memiliki *workplace well-being* yang rendah. Dan hasil penelitian Yuniarti (2015) juga menunjukkan bahwa 42,3% karyawan memiliki *workplace well-being* yang rendah.

Peneliti melakukan wawancara terhadap 10 karyawan di Hotel X di Yogyakarta pada tanggal 10 Mei 2021. Hasil wawancara menunjukkan 7 dari 10 karyawan hotel memiliki *workplace well-being* yang cenderung rendah. Hal tersebut dibuktikan dengan wawancara berdasarkan dimensi *workplace well-being* menurut Page (2005), yaitu *core affect* dan *work value.* Pada dimensi *core effect* terdapat 6 dari karyawan kurang memiliki hubungan yang baik dengan rekan kerjanya. Rekan kerja tidak bisa diajak bekerja sama dengan baik dan cenderung membuat karyawan tidak nyaman sehingga membuat pengalaman kerja yang negatif. Selain itu 5 dari 10 karyawan merasa tuntutan pekerjaan yang diberikan sangat berat dan tidak sesuai dengan *reward* yang diberikan sehingga memiliki kepuasan kerja yang rendah*.*

Pada dimensi *work velue*, 8 dari 10 karyawan merasa bahwa kesejahteraan di tempat kerja kurang. Karwayan merasa memiliki tanggung jawab yang berlebih dalam pekerjaan seperti tuntutan pekerjaan yang diberikan sangat berat dan tidak sesuai dengan *reward* yang diberikan seperti gaji. Selain itu terdapat 5 karyawan memiliki hubungan tidak baik dengan atasan dan rekan kerja. Atasan sering memberikan pekerjaan di luar kemampuan. Rekan kerja susah untuk di ajak kerja sama sehingga membuat karyawan tidak nyaman.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa karyawan cenderung belum memenuhi dimensi dari *workplace well-being* menurut Page, (2005) yaitu *core affect* dan *work value*. Hal ini ditunjukkan bahwa karyawan memiliki *workplace well-being* yang cenderung rendah. Peneliti menyimpulkan terdapat suatu masalah mengenai *workplace well-being* pada karyawan Hotel X di Yogyakarta.

Menurut Page, (2005) *workplace well-being* memiliki peran penting bagi karyawan dalam mengembangkan potensi dan makna kerja yang dimiliki. (Page, 2005) menjelaskan lebih lanjut bahwa *workplace well-being* memiliki peranan penting dalam mengembangkan karyawan dan menghadirkan peluang bagi karyawan untuk dapat merasa bahagia, kompeten, dan puas dalam pekerjaannya. Selain itu menurut Harter, Shmidt & Keyes (2003) *workplace well-being* berkaitan dengan produktivitas perusahaan, pergantian karyawan, kesetiaan pelanggan dan keuntungan karyawan. Menurut (Page, 2005) karyawan yang memiliki *well-being* tinggi adalah karyawan yang berada dalam emosi positif sehingga dapat membuat karyawan menjadi lebih produktif dan bahagia. Hal tersebut menunjukkan bahwa *workplace well-being* merupakan hal yang penting untuk dimiliki oleh karyawan.

Faktor yang mempengaruhi kesejahteraan pekerja di tempat kerja (*workplace well-being*) menurut (Bakker, A. B., & Demerouti, 2006) adalah *job demands* yang merujuk pada aspek-aspek fisik, psikologis, sosial, atau organisasi dari suatu pekerjaan, kemudian *job control* adalah otoritas yang dimiliki oleh karyawan untuk mengendalikan dan melakukan pengambilan keputusan dalam pekerjaannya dan *job resource* yaitu pencapaian tujuan kerja mengurangi tuntutan pekerjaan dan biaya psikologis yang terkait, atau merangsang pertumbuhan pribadi dan pengembangannya. Respon individu yang dihadapkan pada tuntutan dan tekanan pekerjaan yang tidak sesuai dengan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki karyawan akan menyebabkan menurunnya *workplace well-being* (Leka, dkk, 2003).

Berdasarkan faktor di atas peneliti memilih *job demands* sebagai salah satu faktor yang dapat mempengaruhi *workplace well-being*. Hal tersebut dikarenakan *job demands* merupakan salah satu pemicu terhadap rendahnya *workplace well-being* (Wulan, 2016). Hal ini juga didukung oleh Anwarsyah & Salendu (2012) yang meneliti hubungan antara *job demands* dengan *workplace well-being* pada pekerja shift menunjukan bahwa terdapat hubungan negatif yang signifikan antara *job demands* dengan *workplace well-being.*

*Job demands* adalah tuntutan pekerjaan yang berperan penting dalam menunjang efektif dan efisien pekerjaan sehingga dapat memberi tekanan pekerjaan pada seorang karyawan. Menurut Griffin & Moorhead (2013) *Job demands* diartikan sebagai tuntutan dari pekerjaan dimana tuntutan tersebut berupa tuntutan tugas, tuntutan fisik, tuntutan peran, serta tuntutan antar personal dari pekerja. Griffin & Moorhead (2013) menjelaskan bahwa *job demands* dapat memberi tekanan pada karyawan jika tuntutan pekerjaan dirasakan berlebihan. Menurut Griffin & Moorhead (2013) menjelaskan bahwa aspek dari *job demands* adalah *Task Demands, Physical demands, role demands*, dan *interpersonal demands*. Definisi tersebut menunjukan bahwa *Job demands* dapat mempengaruhi atau berkaitan dengan *workplace well-being*. *Task demands* berkaitan dengan tuntutan tugas, *physical demands* berkaitan dengan situasi fisik pekerjaan, *role demands* berkaitan dengan tuntutan peran dan *interpersonal demands* berkaitan dengan tekanan kelompok, rekan dan pimpinan.

Hal tersebut diperkuat oleh hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 12 Mei 2021 terhadap 8 orang karyawan Hotel X di Yogyakarta. 4 karyawan dengan jabatan satpam di tuntut untuk dapat bekerja sebagai *front office* dengan pelayanan optimal dikarenakan alasan tidak adanya *shift* malam untuk pekerja *front office*. Sehingga membuat karyawan *double job* dan susah membagi waktu untuk melakukan tugas, selain itu beberapa pekerjaan tidak selesai dengan baik. Tetapi atasan tetap menuntut, memerintah karyawan untuk tetap mengerjakan pekerjaan yang bukan keahliannya. Perlakuan dari atasan terhadap pegawainya menciptakan kesan yang *negative* terhadap job demands dalam pekerjaan. Pernyataan tersebut menunjukkan aspek *task demands* dimana mengerjakan tugas bukan *job desk* dan *role demands* di mana dituntut untuk bekerja tidak sesuai dengan kemampuanya.

Pada aspek *physical demands*, 3 dari 8 Orang pegawai terutama yang bekerja di area *kitchen* mendapat pekerjaan fisik yang berlebihan. Mereka mengatakan harus mengangkat bahan-bahan masakan dari *basement* ke area *kitchen* sendiri. Selain itu mereka harus menyiapkan *breakfast set-up* di lantai 5 dan mengharuskan memindahkan hidangan atau masakan dari lantai 1 ke lantai 5. Hal tersebut jelas menggambarkan aspek *physical demands* yang di rasakan oleh pegawai hotel.

Pada aspek *interpersonal demands*, 6 dari 8 orang pegawai merasakan bahwa pemimpin dan rekan kerja membuat emosional yang muncul tidak stabil. Perlakuan yang diterima dan pekerjaan yang diterima terkadang tidak sesuai dengan yang diharapkan. Sehingga karyawan yang sedang mendapatkan berbagai tekanan berusaha menenangkan dirinya sendiri untuk dapat menghasilkan hasil kerja yang terbaik.

Menurut Bakker & Demerouti (2008) *Job demands* adalah setiap tuntutan yang ada di lingkungan kerja dan berpotensi menjadi *stressor*, seperti tuntutan beban kerja yang didefinisikan sebagai kesempatan untuk mengambil keputusan mengenai bagaimana cara menyelesaikan tugas yang diterima. Menurut (Schaufeli & Bakker, 2004) menyebutkan bahwa *job demands* atau tuntutan pekerjaan adalah keadaan karyawan berdasarkan beban pekerjaan *Job demands* terlihat dari konflik emosional, keterbatasan waktu, jam kerja tidak teratur, beban fisik dan cara kerja buruk. *Job demands* tidak selalu merugikan, hanya saja ketika usaha yang dituntut pekerjaan melebihi kapabilitas karyawan, energi karyawan terkuras dan mengakibatkan burnout serta masalah kesehatan lainnya seperti kelelahan (*fatigue*), iritabilitas, dan meningkatnya aktivitas sistem saraf simpatik (Schaufeli & Bakker, 2004). Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian Anwarsyah & Salendu (2012) yang menunjukkan *Job demands* yang rendah sangat dibutuhkan oleh karyawan untuk menentukan perilakunya dalam bekerja dan berinteraksi dengan rekan kerja di mana karyawan yang menerima *job demands* rendah akan merasakan *workplace well-being* yang tinggi karena karyawan mendapatkan pengalaman dan perlakuan yang baik sehingga karyawan merasa kebutuhannya sudah terpenuhi dengan baik.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara *job demands* dengan *workplace well-being* pada pekerja hotel X di Yogyakarta. penelitian mengajukan hipotesis bahwa terdapat hubungan yang negatif antara *job demands* dengan *workplace well-being* pada pekerja hotel X di Yogyakarta. Semakin rendah *job demands* pada pekerja hotel X di Yogyakarta, maka semakin tinggi *workplace well-being*. Sebaliknya semakin tinggi *job demands* maka semakin rendah *workplace well-being* pada pekerja hotel X di Yogyakarta.

**METODE**

 Penelitian ini mempunyai subjek, yakni 60 pekerja aktif meliputi semua bagian yaitu *Front Office, Back Office, Kitchen, Housekeeping, Maintenance*, dan *Scurity* di hotel X di Yogyakarta pada tahun 2021 dan bekerja minimal satu tahun. Enders & Smoak (2008) , mengungkapkan bahwa *workplace well-being* dapat dirasakan setelah seseorang bekerja selama satu tahun di perusahaannya. Sejalan dengan pengertian diatas Harter, (2002), menyimpulkan bahwa lama kerja dapat mempengaruhi keterikatan karyawan dan *workplace well-being* yang dirasakan karyawan pada pekerjaannya sehingga akan meningkatkan keuntungan baik bagi perusahaan maupun karyawan. Pada 60 subjek penelitian terdiri dari 39 subjek laki-laki dan 21 subjek perempuan. Keseluruhan 60 subjek merupakan jumlah karyawan yang bekerja di hotel X di Yogyakarta dan bekerja di 6 departemen yang berbeda. *convenience sampling* adalah teknik penelitian ini, sampel yang digunakan berdasarkan waktu dan tempat yang ditemui peneliti serta masuk kriteria sampel (Sugiyono, 2017) Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan dua skala yaitu Job demands berjumlah 30 aitem (α =0,925) yang disusun bersarkan dimensi job demands menurut Griffin dan Moorhead (2013) yaitu *task demands, physical demands, role demands* dan *interpersonal demands,* sedangkan skala *work palce well-being*berjumlah 29 aitem (α =0,892) yang disusun berdasarkan dimensi workplace well-being menurut Page (2005) yaitu terdiri dari *core affect* yang dibagi menjadi *job satisfaction* dan *work related affect* serta *work value* yang dibagi menjadi intrisik dan ekstrisik. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi sederhana. Proses analisa data dalam penelitian ini dibantu dengan program komputer Statistical Package for Sciene (SPSS) 23 for windows.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini mempunyai subyek yakni pekerja aktif hotel X di Yogyakarta pada tahun 2021 baik laki-laki maupun perempuan dan bekerja minimal satu tahun. Di hotel tersebut terdapat 6 divisi kerja diantaranya adalah *front office, back office, maintenance, kitchen, housekeeping*, dan *security*. Total pekerja atau subjek penelitian adalah 60 orang. Dimana terdiri dari 6 divisi kerja yang ada.

Pengelompokan usia menurut pandangan Hall (2009) didasarkan tahapan perkembangan karir yaitu terdiri dari 5 tahap yaitu eksplorasi (20-25 Tahun), pematangan *(establishment)* (26-35 Tahun), pertengahan karir *(mid-career)* (36-50 tahun), *late career* (51-60 tahun) dan tahap penurunan *(decline)*(61-70 tahun. Data penelitian yang diperoleh terdiri dari 39 subjek (65%) berjenis kelamin laki-laki dan 21 subjek (35%) berjenis kelamin perempuan. Untuk data subjek berdasarkan usia dalam penelitian ini partisipan yang masuk dalam tahap eksplorasi, yaitu berkisar 20-25 tahun terdapat 22 subjek (36,67%), tahap pemantapan *(establishment)*, yaitu berkisar 26-35 tahun terdapat 33 subjek (55%) dan untuk tahap pertengahan karir *(mid-career)* terdapat 5 subjek (8,33%). Untuk divisi kerja pada bagian *front office* terdapat 14 subjek (23,33%), *back office* terdapat 14 subjek (23,33%), *housekeeping* terdapat 8 subjek (13,33%), *Kitchen* terdapat 13 subjek (21,67%), *Maintenance* terdapat 4 subjek (6,67%), dan *security* terdapat 7 subjek (11,67%). Untuk lama bekerja terdiri dari 1 tahun terdapat 10 subjek (16,67%), 2 tahun terdapat 14 subjek (23,34%), 3 tahun terdapat 12 subjek (20%), 4 tahun terdapat 8 subjek (13,33%), 5 tahun terdapat 5 subjek (8,33%), 6 tahun terdapat 3 subjek (5%), 7 tahun terdapat 3 subjek (5%), 8 tahun terdapat 2 subjek (3,33%), dn 10 tahun terdapat 3 subjek (5%). Hal tersebut sesuai dengan kriteria subjek dimana minimal telah bekerja selama 1 tahun.

Deskripsi data subjek penelitian dapat dilihat pada tabel di bawah ini

*Tabel 1. Deskripsi subjek penelitian*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Deskripsi Subjek** | **Keterangan** | **Jumlah** | **Presentase** |
| 1 | Jenis Kelamin | Laki-LakiPerempuan | 3921 | 65%35% |
| 2 | Usia | 20-25 tahun26-35 tahun36-50 tahun | 22335 | 36,67%55%8,33% |
| 3 | Divisi | Front OfficeBack OfficeHousekeepingKitchenMaintenanceScurity | 141481347 | 23,33%23,33%13,33%21,67%6,67%11,67% |
| 4. | Lama Bekerja | 1 tahun2 tahun3 tahun4 tahun5 tahun6 tahun7 tahun8 tahun10 tahun | 101412853323 | 16,67%23,34%20%13,33%8,33%5%5%3,33%5% |

Hasil penelitian menunjukan adanya korelasi yang negatif antara variabel bebas dengan variabel terikat yaitu *job demands* dengan *workplace well-being* pada pekerja Hotel X di Yogyakarta. Terbukti diperolehnya skor koefisien korelasi sebesar -0,433 dan p = 0,000 ( p < 0,050 ). Semakin rendah *job demands* maka maka cenderung semakin tinggi *workplace well-being* yang dihasilkan. Sebaliknya jika semakin tinggi *job demands* berarti semakin rendah *workplace well-being* pada pekerja, dengan demikian hipotesis dalam penelitian ini diterima.

Adapun hasil kategorisasi tingkat *workplace well being* subjek, yang mempunyai tingkat kinerja tinggi sebanyak 48 orang sebesar (80%), kategori sedang sebanyak 12 orang sebesar (20%) dan kategorisasi rendah sebanyak 0 orang sebesar (0%).

*Tabel 2. Kategori skala workplace well-being*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Kategori | Pedoman | Skor | N | Presentase |
| Tinggi | X > (µ + 1σ) | X > 87 | 48 | 80% |
| Sedang | (µ - 1σ) < X ≤ (µ + 1σ) | 58 < X ≤ 87 | 12 | 20% |
| Rendah | X ≤ (µ - 1σ) | X ≤ 58 | 0 | 0% |
| Jumlah | 60 | 100% |

Keterangan :

X = Rerata

µ = Mean atau rerata hipotetik

σ = Standar deviasi hipotetik

Sementara itu hasil kategorisasi *job demands,* subjek yang mempunyai tingkat *job demands* tinggi sebanyak 1 orang sebesar (1,67%), kategorisasi sedang sebanyak 15 orang sebesar (25%) serta kategorisasi rendah sebanyak 44 orang sebesar (73,33%).

Tabel 3. Kategori Skala Job Demands pada Pekerja

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Kategori | Pedoman | Skor | N | Presentase |
| Tinggi | X > (µ + 1σ) | X > 90 | 1 | 1,67% |
| Sedang | (µ - 1σ) < X ≤ (µ + 1σ) | 60 < X ≤ 90 | 15 | 25% |
| Rendah | X ≤ (µ - 1σ) | X ≤ 60 | 44 | 73,33% |
| Jumlah | 50 | 100% |

Keterangan :

X = Rerata

µ = Mean atau rerata hipotetik

σ = Standar deviasi hipotetik

Hasil kategorisasi tersebut menunjukan bahwa sebagian pekerja yang bekerja di Hotel X Yogyakarta memiliki *workplace well-being* yang tinggi dan *job demands* yang rendah. Dari hasil penelitian ini juga mengungkapkan bahwa diperoleh koefisien determinasi ( R2 ) sebesar 0,187. Hal tersebut menunjukan bahwa variable *job demands* memberikan sumbangan efektif sebesar 18,7% terhadap variabel *workplace well-being* pada pekerja dan sisanya 81,3% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Menurut (Bakker & Demerouti, 2006) *workplace well-being* dipengaruhi oleh *job demands*, job control dan job resources.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wanda (2012) yang menyebutkan bahwa terdapat hubungan signifikan yang negatif antara *job demands* dengan *workplace well being* pada pekerja dengan diperolehnya skor koefisien korelasi sebesar -0,0221 (p < 0,050). Artinya ada hubungan negatif antara *job demands* dengan *workplace well-being* pada pekerja. Dimana semakin rendah *job demands* maka *workplace well-being* pekerja tinggi, begitu juga sebaliknya jika *job demands* tinggi maka *workplace well-being* pada pekerja rendah. Hasil tersebut didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh (Anwarsyah, W. I., Salendu, A., & Radikun, 2012) yang meneliti hubungan antara *job demands* dan *workplace well-being* pada pekerja. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa terdapat hubungan negatif yang signifikan antara tuntutan pekerjaan dan kesejahteraan kerja pada pekerja, dimana pekerja dengan tingkat *job demands* yang rendah memiliki tingkat *workplace wellbeing* yang tinggi dan pekerja dengan tingkat job demands yang tinggi memiliki tingkat workplacewell being yang rendah.

Keterkaitan antara kedua variabel tersebut dapat dilihat dari aspek yang pertama *task demands.* Aspek ini berkaitan dengan tugas-tugas spesifik yang dibebankan kepada pekerja. Hal tersebut berimplikasi pada perilaku yang akan dicoba atau dihindari. Siagian (2003) mengungkapkan *task demands* yang tidak selaras dengan kemampuan seseorang akan menyebabkan individu mengalami kelelahan dalam psikologis. Selaras dengan pernyataan subjek yang tugasnya adalah sebagai *scurity* namun *double job* menggantikan *front office* saat malam.

Aspek yang kedua adalah *physical demands*. Merupakan tugas-tugas yang berhubungan dengan aktifitas fisik pekerja. Bekerja di hotel tentunya dituntut perkerjaan fisik yang tidak sedikit tentunya dapat menyebabkan kelelahan. Daniels (2000) menjelaskan kelelahan akan mempengaruhi kesejahteraan pekerja dan menimbulkan efek kecemasan-kepuasan, serta depresi-antusias. Efek yang terjadi akibat dari pekerjaan mempengaruhi tinggi rendahnya *workplace well-being.* Selaras dengan pernyataan subjek di mana perkerjan di divisi *kitchen* melakukan *set-up* breakfast di lantai 5 sedangkan dapur berada di lantai 1 yang mengharuskan membawa masakan dan keperluan lainya dari lantai 1 hingga lantai 5.

Aspek yang ketiga adalah *role demands.* Yaitutuntutan peran yang diharapkan untuk dimainkan oleh pekerja hotel. Hotel mengharapkan seseorang dengan peran tertentu untuk bertindak dengan cara tertentu. Gibson (1996) menyatakan peran kerja yang sangat berubah-ubah akan mempengaruhi fisik dan psikologis pekerja dan menyebabkan menurunya *workplace well-being.* Selaras dengan pernyataan subjek bahawa *double job* menjadi pemicu masalah *workplace well-being.*

Aspek yang terakhir yaitu *interpersonal demands.* Tuntutan yang berhubungan dengan tekanan kelompok, kepemimpinan dan konflik yang terjadi dalam interaksi rekan kerja dalam lingkungan hotel. Srivasta (2013) menyatakan bahwa lingkungan pekerjaan, kurangnya dukungan dari perusahaan, hubungan *interpersonal* yang buruk akan menyebabkan berkurangnya kesejahteraan di tempat kerja. Sesuai dengan pernyataan subjek yang merasakan bahwa pemimpin dan rekan kerja membuat emosional yang muncul tidak stabil. Perlakuan yang diterima dan pekerjaan yang diterima terkadang tidak sesuai dengan yang diharapkan.

**KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa ada hubungan negatif antara *job demands* pada pekerja hotel x di Yogyakarta. Sehingga hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima. Hal tersebut menunjukkan bahwa Semakin rendah *job demands* maka maka cenderung semakin tinggi *workplace well-being* yang dihasilkan. Sebaliknya jika semakin tinggi *job demands* berarti semakin rendah *workplace well-being.* Sebaliknya jika semakin tinggi *job demands* berarti semakin rendah *workplace well-being.*

Hasil analisis dan skor skala masing-masing subjek menunjukkan bahwa *workplace well-being* pada pekerja hotel x di Yogyakarta terbagi menjadi dua kategori yaitu kategori tinggi dan sedang karena tidak ada yang masuk dalam katergorisasi rendah. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas subjek dalam penelitian ini memiliki *workplace well-being* dengan kategori yang cenderung tinggi.

Analisis dan skor skala masing-masing subjek menunjukkan bahwa *job demands* terbagi menjadi tiga kategori yaitu didominasi oleh kategorisasi rendah, sedang dan hanya satu orang masuk dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas subjek dalam penelitian ini memiliki *job demands* yang cenderung rendah.

**SARAN**

Saran untuk hotel yaitu manajemen senantiasa mempertahankan nilai *workplace well-being* pekerja yang tinggi. Aspek-aspek *workplace well-being ­*yaitu *core affect* (*job satisfication* dan *work related effect*) serta *vork velue* (Intrinsik dan ekstrinsik) perlu di pahami agar dapat mempertahankan nilai *workplace well-being*. Serta Aspek *Job demands yaitu task demands, physical demands, role demands* dan *interpersonal demands* agar dipelajari guna menjaga kesejahteraan pekerja hotel.

Bagi peneliti selanjutnya yang meneliti tentang *variable job demands* dengan *workplace well-being* agar dapat mencari referensi yang lebih luas. Selain itu saat pelaksanaan penelitian, peneliti harus memperhatikan dan menentukan waktu yang tepat untuk menyebarkan skala penelitian agar subjek dapat mengisi skala dengan fokus dan tenang. Kemudian peneliti harus menerangkan dengan jelas tujuan pengisian skala hanya digunakan untuk kepentingan penelitian agar jawaban yang diberikan jujur sesuai dengan keadaan yang dirasakan oleh subjek

**DAFTAR PUSTAKA**

Alimatus Sahrah & Reny Yuniasanti. (2021). *Dunia kerja kekinian ; sebuah prespektif psikologi industri & organisasi.* Asosiasi Psikologi Industri & Organisasi (APIO).

Anwarsyah, W. I., Salendu, A., & Radikun, T. B. S. (2012). Hubungan antara job demands dengan workplace well-being pada pekerja shift. *Jurnal Psikologi: PITUTUR, (1)*, 29–40.

Azwar, S. (2016). *Penyusunan skala psikologi*. Pustaka Belajar.

Azwar, S. (2018). *Penyusunan skala psikologi*. Pustaka Pelajar.

Azwar, Saifuddin. (2014). *Metode penelitian. Yogyakarta*. Pustaka Pelajar.

Azwar, Saifuddin. (2019). *Reabilitas dan validitas edisi empat.* In Pustaka Belajar.

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2006). The job demand-resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology, 22*, 309–328.

Bakker, Arnold. B., & Evangelia, Demerouti. (2008). Towards a model of work engagement. *Journal career development international* Vol.13, No.3, pp. 209-223.

Bernardin, H. J dan Russell, J. E. A. (2013). *Human resource management, sixth edition*. McGrawHill.

BPS. (2017). *Daerah istimewa yogyakarta dalam angka*. Http://Www. Bps.Go.Id.

BPS. (2019). *Daerah istimewa yogyakarta dalam angka*. Http://Www. Bps.Go.Id.

BPS. (2020). *Daerah istimewa yogyakarta dalam angka*. Http:/www.bps.go.id

BPS. (2021). *Daerah istimewa yogyakarta dalam angka*. Http://Www. Bps.Go.Id.

Daerah, B. P. P. (2021). *Rencana pembangunan jangka menengah daerah Istimewa yogyakarta 2016-2021*. BAPPEDA.

Daniel. (2000). *Kecerdasan emosional*. PT Gramedia Pustaka Utama.

Danna, K. & Griffin, R. W. (1999).Health and well-being in the workplace: A review and synthesis of the literature*.* *Journal of Management*, 25, 357.

Dinas Pariwisata. (2020). *Statistik kepariwisataan DIY 2020*. Dinas Pariwisata DIY.

Dinas Pariwisata. (2021). *Statistik kepariwisataan DIY 2021*. Dinas Pariwisata DIY.

Dinas Pariwisata. (2022). *Statistik kepariwisataan DIY 2022*. Dinas Pariwisata DIY.

Enders, G. M & Smoak, L. M. (2008), The human resources craze: human performance improvement and employee engagement. *Organization Development Journal*. 26. hlm. 69-77.

Gibson, James L. et al. (1996). *Organisasi: Perilaku, struktur, proses.* Diterjemahkan oleh Ninuk Adriani. Jakarta: Binarupa Aksara.

Grebner, Simon., Semmer, N. K., & Elfering, A. (2005). Workingconditions and three types of well-being: A longitudinal study with self-report and rating data. *Journal of Occupational Health Psychology,* 10(31–43).

Greogy Moorhead dan Ricky W. Griffin. (2013). *.”Perilaku organisasi manajemen sumber daya manusia dan organisasi “ edisi 9*. Selemba Empat.

Hadi, S. (2015). *Metodologi riset.* Repository USU, June.

Hagedoorn, N. W. V. Y. and M. (2003). Do high job demands increase intrinsic motivation or fatigue or both? The role of job control and job social support*.* *Academy of Management Journal,* 46.

Harter. (2002). Business-unit level relationship between employee satisfaction, employee engangement, and business outcomes : A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology,* 87.

Hasibuan. (2013). *Manajemen sumber daya manusia*. PT Bumi Aksara.

Herwanto & Fitrah Tul Ummi. (2017). Pengaruh workplace well-being terhadap kinerja guru SD. *Jurnal Penelitian dan Pengukuran Psikologi Universitas Negeri Jakarta*, Vol. 6, No. 1.

Horn. (2004). The student well-being model: A conceptual framework for the development of student well-being indicators. *International Journal of Adolescence and Youth.*

Herwanto & Fitrah Tul Ummi. (2017). Pengaruh workplace well-being terhadap kinerja guru SD. *Jurnal Penelitian dan Pengukuran Psikologi Universitas Negeri Jakarta*, Vol. 6, No. 1.

Ikhsan. (2008). *Sistem akuntansi perhotelan* : Graha Ilmu.

John. (2011). *Self compassion: Conceptualization, correlates, & interventions.* American Psychological Assosiation.

Johnson. (2010). Job demands and work ability at older ages. *Journal of Aging & Social Policy,* 23.

Jones, J. P. (2010). *Happiness at work, maximizing your psychological capital for Success* (W. Sussex (ed.)).

Karasek. (1979). *Job demands, job decision latitude and mental strain : Implication for job design*. Administrative Science Quarterly 24.

Knoers dan Haditono. (1999). *Psikologi perkembangan: Pengantar dalam berbagai bagian.* (Cetakan ke 2). Gajah Mada University Press.

Lekka. (2003). *Work organisation and stress*. WHO.

Love, P.E.D., Irani, Z., Standing, C., & Themistocleous, M. (2007).Influence of job demands, job control and social support on information systems professionals’ psychological well- being. *International Journal of Manpower*, 28, 513–528.

Nashori, N. P. A. dan F. (2018). Hubungan kepuasan kerja dan kesejahteraan psikologis pada karyawan dengan gaji di bawah satu juta. *Fakultas Psikologi Dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia.*

Nasrudin. (2010). *Psikologi Manajemen*. Cv Pustaka Setia.

Nizar, Muhammad Afdi. (2011). Pengaruh Pariwisata terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia. *Jurnal Kepariwisataan Indonesia,* 6 (2). Hal. 195 – 211.

Page. (2005). *Subjective wellbeing in the workplace.* School of Psychology Faculty of Health and Behavioural Sciences Deakin University.

Papalia. (2009). *Perkembangan manusia edisi 10 buku I alih bahasa brian marswendy dari Buku human development 10th edition*. Hall (dalam Papalia, Olds & Feldman, 2007) Hall (dalam Papalia, Olds & Feldman, 2007).

Pardana & Budiani. (2017). Hubungan antara kualitas kehidupan kerja dengan loyalitas karyawan pada PT.X. *Jurnal Psikologi Pendidikan,* 4(2), 1–7.

Patrick, H. A. (2012). Job satisfaction and affective commitment. *The IUP Journal of Organizational Behavior,* XI, 22–36.

Prayogo, Rangga Restu. (2018). *Perkembangan pariwisata dalam perspektif
pemasaran.* PT Lontar Digital Asia.

Quilim. (2016). Pengaruh kesejahteraan psikologis karyawan, job enrichment dan job enlargement terhadap kepuasan kerja pada PT. Bank mandiri (persero) tbk cabang ternate maluku utara. *Jurnal EMBA*, 4(1), 1356–1368.

Robbins. (2003). *Perilaku organisasi. Edisi sembilan, jilid 2. Edisi bahasa Indonesia*. PT Indeks Kelompok Gramedia.

Saifuddin, A. (2012). *Penyusunan skala psikologi (ed.2).* In Pustaka Pelajar.

Sawitri. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan, terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan tegal sari accomodation di Ubud. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, Dan Kewirausahaan,* 7(1).

Schaufeli, W. & A. B. (2004). *UWES, utrecht work engagement scale preliminary manual version 1.1*. Netherland: Occupational Health Psychology Unit Utrecht University.

Siagian. (2003). *Kiat meningkatkan produktivitas kerja, cetakan pertama*. PT. Rineka Cipta.

Sinaga, Supriono. (2010). “Potensi dan pengembangan objek wisata di kabupaten
Tapanuli Tengah”. *Fakultas pariwisata Universitas Sumatera Utara.*

Sugiyono. (2017). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sulastiyono, A. (2016). *Manajemen penyelengaraan hotel.* Alfabeta.

Wanda. (2012).Hubungan antara job demands dengan workplace well-being pada pekerja shif. *Jurnal Psikologi Pitutur,* 1(1).

Wayan, N. (2013). *Industri perhotelan*. Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan.

Wijayanti, A. (2019). *Strategi pengembangan pariwisata edukasi di kota Yogyakarta*. CV Budi Utama.

World Tourism Organization. (1999). *International tourism a global.* Perspective, Madrid, Spain.

Wulan. (2016). Job demands dan workplace well-being pada guru sekolah luar biasa negeri. *Jurnal Penelitian Dan Pengukuran Psikologi,* 5(1).

Yuniar, F. (2011). Pengaruh citra merek dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas konsumen. *Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran.*

Yuniarti (2015). Pengaruh modal dan presepsi gaya kepemimpinan transformasional terhadap workplace well-being. *Fakultas Psikologi, Universitas Islam Hidayatullah Jakarta*.