



<http://jurnal.usahid.ac.id/index.php/accounting>

## PENGARUH *ROLE AMBIGUITY*, *SERVANT LEADERSHIP*, DAN *BURNOUT* TERHADAP *JOB SATISFACTION* PADA KARYAWAN PT PANGLIMA SIAGA BANGSA

Salsabila Putri Diva<sup>1</sup>, Dita Oki Berliyanti<sup>2</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Role Ambiguity*, *Servant Leadership*, *Burnout* terhadap *Job Satisfaction* pada karyawan PT Panglima Siaga Bangsa. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* kepada 77 karyawan PT Panglima Siaga Bangsa di Tangerang yang bekerja di sektor jasa dengan menyebarkan kuesioner secara online. Metode analisis data yang digunakan adalah metode regresi sederhana dengan SPSS versi 25. Hasil menunjukkan bahwa *burnout* berpengaruh negatif, sedangkan *servant leadership* dan *role ambiguity* berpengaruh positif terhadap *job satisfaction*. Implikasi bagi perusahaan, manajer, dan pemerintah daerah Kota Tangerang diharapkan Untuk meningkatkan kualitas, fasilitas dan system kerja diperusahaan agar karyawan merasa nyaman berada di tempat kerja dan agar tidak terjadinya kelelahan kerja pada karyawan.

Kata kunci: *job satisfaction*, *role ambiguity*, *servant leadership*, *burnout*

### Abstract

*This study aims to analyze the influence of Role Ambiguity, Servant Leadership, Burnout on Job Satisfaction in employees of PT Panglima Siaga Bangsa. The sample used in this research is purposive sampling to 77 employees of PT Panglima Siaga Bangsa in Tangerang who work in the service sector by distributing online questionnaires. The data analysis method used is a simple regression method with SPSS version 25. The results show that burnout has a negative effect, while servant leadership and role ambiguity have a positive effect on job satisfaction. The implications for companies, managers, and the local government of Tangerang City are expected to improve the quality, facilities and work systems in the company so that employees feel comfortable at work and so that work fatigue does not burnout in employees.*

Keywords: *job satisfaction*, *role ambiguity*, *servant leadership*, *burnout*

<sup>1,2</sup> Fakultas Ekonomi  
Universitas Trisakti  
[Salsabila022001901238@std.trisakti.ac.id](mailto:Salsabila022001901238@std.trisakti.ac.id)  
[dita.oki@trisakti.ac.id](mailto:dita.oki@trisakti.ac.id)

## **PENDAHULUAN**

Perubahan yang signifikan dalam cara bisnis beroperasi, terutama pada masa sekarang yaitu saat terjadi pandemi COVID-19 yang menuntut adanya peningkatan daya saing di tengah kesulitan global. Selain itu, bukan hanya dikarenakan masa pandemi, era globalisasi yang menyebabkan kemajuan teknologi telah membuat pekerja-pekerja mengalami tekanan yang meningkat untuk melakukan investasi kerja yang signifikan. Menurut data BPJS Ketenagakerjaan, terjadi peningkatan pada periode Januari-Oktober 2020 dibandingkan tahun 2019, dengan 177.000 kasus kecelakaan kerja (Liputan 6, 2021). Kelelahan terkait pekerjaan mempengaruhi 32 persen dari semua pekerja yang ada di seluruh dunia, dan menurut pengumpulan data yang telah dikumpulkan oleh Organisasi Perburuhan Internasional atau *International Labour Organisation* (ILO), melaporkan tingkat kelelahan pada pekerja yang ada di seluruh dunia berkisar antara 18,3 sampai 27 persen, dan tingkat kelelahan umum yang terjadi di industri sebesar 45 persen (ILO, 2016).

Di era pandemi seperti saat ini juga dipastikan perusahaan atau industri selektif dalam memilih karyawan untuk perusahaannya. Perusahaan atau industri akan memilih karyawan berdasarkan kinerja dan kemampuan yang dimiliki. Berhubungan dengan kinerja karyawan, kemampuan yang dimiliki oleh karyawan itu sangat amat mempengaruhi kualitas tingkat kinerja karyawan serta nilai kepuasan karyawan melalui kemampuan dalam bekerja. Jadi untuk karyawan mencapai sebuah kinerja yang sangat memuaskan perusahaan maka membutuhkan karyawan yang profesional dan handal dibidangnya.

Karyawan merupakan aset penting dan memiliki peran penting dalam mencapai suatu keberhasilan perusahaan PT Panglima Siaga Bangsa. Pemberian reward dapat menunjang kesuksesan tujuan perusahaan dan semangat kerja karyawan. Menurut Suhartini et al., (2021) reward adalah jenis balas jasa yang telah diberikan oleh perusahaan terhadap para pekerja atas dasar pencapaian yang telah didapatkan oleh seorang pegawai dan berdasarkan ketentuan yang telah disepakati bersama oleh kedua belah pihak yaitu perusahaan dan karyawan serta melakukan pembayarannya setelah pekerjaannya selesai. Tujuan dari pemberian reward kepada karyawan adalah untuk memotivasi mereka dalam bekerja. Dalam upaya memenangkan persaingan pada perusahaan jasa, melalui karyawan PT Panglima Siaga Bangsa dapat terlaksanakan dengan baik serta karena profesionalnya karyawan PT Panglima Siaga Bangsa mampu meraih prestasi serta bersaing dengan perusahaan jasa lainnya.

Adapun perbedaan pada penelitian saat ini dan penelitian yang dilakukan sebelumnya adalah pada lokasi yang dimana penelitian ini dilakukan di Kota Tangerang, Indonesia. Sedangkan pada penelitian sebelumnya yang dilakukan di negara seperti Palestina. Variabel yang digunakan untuk penelitian adalah variabel *job satisfaction*, *role ambiguity*, *servant leadership* dan *burnout*. Pada Metode analisis yang dilakukan pada penelitian sebelumnya menggunakan metode *intervening* sedangkan metode analisis pada penelitian ini menggunakan metode regresi berganda.

Penelitian yang dilakukan saat ini yaitu karyawan pada PT Panglima Siaga Bangsa (PSB GROUP) yang berlokasi di Tangerang. Perusahaan ini berdiri pada tahun 2006 dan merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan pengamanan yang sangat berkomitmen dalam melaksanakan usahanya, terutama dalam melakukan menyempurnakan pelayanan dengan memadukan unsur sumber daya manusia, teknologi, pendidikan dalam

menunjang operasional pelayanan kepada pengguna jasa. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Pengaruh *Role Ambiguity*, *Servant Leadership*, *Burnout* terhadap *Job Satisfaction* pada karyawan PT Panglima Siaga Bangsa.

### TINJAUAN PUSTAKA

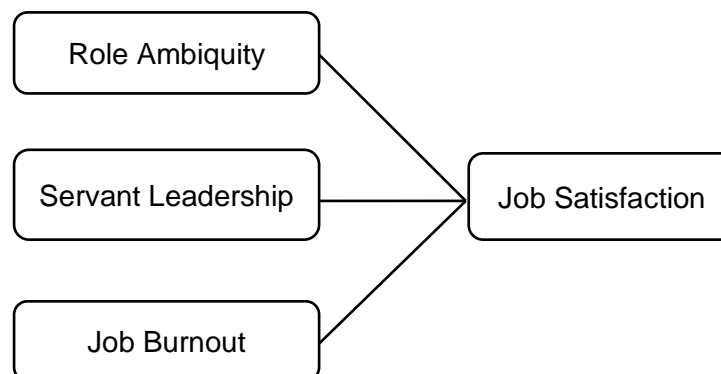
**Job Satisfaction.** *Job Satisfaction* ialah keadaan emosional menyenangkan atau tidak menyenangkan dari seseorang yang merupakan faktor kunci kehidupan karyawan agar perusahaan dapat lebih diuntungkan karena studi menemukan bahwa karyawan yang cenderung lebih puas memiliki lebih banyak produktivitas dan kinerja yang tinggi (Handoko, 2012); (Kristian & Ferijani, 2020); (Grissom, 2012).

**Role Ambiguity.** *Role ambiguity* merupakan karyawan yang tidak memiliki suatu arah yang jelas untuk harapan perannya yang muncul karena kurangnya informasi tentang peran dan pekerjaan yang terlibat, dimana jika karyawan menambahkan lebih jauh, apakah atasan akan menerima hasil kerjanya sebagai kesuksesan atau sebuah kegagalan (Sheraz et al., 2014). Keadaan ini dapat menimbulkan stres dan dapat menghalangi karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya (Akbar, 2017); (Effendi, 2019).

**Servant Leadership.** *Servant Leadership* yaitu sebuah filosofi kepemimpinan yang lebih menghargai layanan kepada orang lain atau bisa disebut dengan karyawan dari pada kepentingan dirinya sendiri, tetapi tidak ada tes empiris dari dilakukannya dimensi ini (Sapengga, 2016).

**Burnout.** *Burnout* adalah ketika seseorang pekerja mengalami tuntutan dalam pekerjaannya yang berlebihan dan bisa terjadi dalam jangka waktu yang lama atau terus menerus dalam jangka waktu yang lama akan menghabiskan efektivitas pada sumber daya manusia, menurunnya kinerja karyawan, dan juga dapat menyebabkan *conflict* serta menurunnya strategi perusahaan (Satriyo E, 2014); (Maslach & Leiter, 2016).

**Kerangka Konseptual.** Untuk dapat menjamin keberhasilan didalam perusahaan dan mencapai tujuan yang diinginkan, perusahaan harus memperhatikan *Job Satisfaction* pada karyawannya. Penting bagi perusahaan untuk mengetahui pengaruh *role ambiguity*, *servant leadership*, dan *burnout* terhadap *job satisfaction* karyawan. Berdasarkan uraian diatas, dapat digambarkan kerangka konseptual mengenai pengaruh *role ambiguity*, *servant leadership*, dan *burnout* terhadap *Job Satisfaction* yaitu sebagai berikut:



**Gambar 1. Kerangka Konseptual**

Sumber: (Awwad et al., 2022), (Ninaus et al., 2021), (Huning et al., 2020)

**Pengembangan Hipotesis.** Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Prianto & Bachtiar (2020) yang meneliti hubungan kejenuhan kerja (burnout) dengan kepuasan kerja pustakawan direktorat perpustakaan Universitas Islam Indonesia, terdapat hubungan antara kejenuhan kerja dengan kepuasan kerja pustakawan yang berada di lingkungan Direktorat Perpustakaan UII. Dalam penelitian tersebut, level kejenuhan kerja pustakawan agak rendah dan diikuti dengan kepuasan kerja yang berada pada level puas. Dengan demikian, kondisi yang terjadi pada proses kerja pustakawan yang ada di lingkungan Direktorat Perpustakaan UII adalah kejenuhan kerja yang agak rendah menghasilkan kepuasan kerja yang puas. Begitupun sebaliknya, kepuasan kerja akan menurun apabila kejenuhan kerjanya tinggi. Studi ini memiliki hipotesis bahwa:

H<sub>1</sub>: Kejenuhan berpengaruh negatif dengan kepuasan kerja.

Suprpta et al., (2015) melakukan penelitian yang menganalisis pengaruh kepemimpinan terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kepemimpinan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja. Semakin baik kepemimpinan, maka semakin meningkat kepuasan karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Khalid et. al., (2013) juga membuktikan dalam penelitiannya bahwa kepemimpinan memiliki pengaruh yang kuat dan pengaruh yang positif secara signifikan terhadap kepuasan kerja. Studi ini memiliki hipotesis bahwa:

H<sub>2</sub> : Ada pengaruh positif antara kepemimpinan yang melayani dan kepuasan kerja.

Menurut pendapat (Kendristo, 2016) didalam melakukan sebuah penelitiannya pada tenaga penjualan di beberapa dealer sepeda motor di kota Salatiga. Menurutnya, ambiguitas merupakan salah satu faktor stres yang bersumber dari pekerjaan, kami berhipotesis bahwa ambiguitas dan konflik masing-masing memiliki pengaruh negatif langsung dengan kepuasan kerja. Studi ini memiliki hipotesis bahwa:

H<sub>3</sub> : peran ambiguitas memiliki pengaruh negatif langsung dengan kepuasan kerja.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini adalah modifikasi dari penelitian yang telah dilakukan oleh Awwad et al., (2022) yang berjudul "*Examining the Relationships Between Frontline Bank Employees' Job Demands and Job Satisfaction: A Mediated Moderation Model*", penelitian Huning et al., (2020) yang berjudul "*The effect of servant leadership, perceived organizational support, job satisfaction and job embeddedness on turnover intentions*", penelitian Mafini & Dlodlo (2014) yang berjudul "*The relationship between extrinsic motivation, job satisfaction and life satisfaction amongst employees in a public organisation*", dan penelitian Sheraz et al., (2014) yang berjudul "*Antecedents of Job Stress and its impact on Job Performance and Job Satisfaction.*"

Penelitian ini mengumpulkan data secara langsung dengan tujuan untuk mendapatkan informasi secara akurat sehingga akan dapat menjawab masalah dan tujuan pada penelitian, sehingga sebuah teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah sebagai berikut: Data primer adalah yaitu sebuah data yang didapatkan baik secara langsung ke lapangan yang akan menjadi objek sebuah penelitian itu diperlukan. Metode yang dilakukan untuk mencapai data primer pada penelitian ini sebagai berikut: dalam bentuk Kuesioner yaitu terdapat pada Penelitian ini untuk menghasilkan data yang dilakukan dengan penyebaran kuisisioner online

menggunakan *google form* untuk penghematan kertas, yang diisi oleh 77 pegawai tetap PT Panglima Siaga Bangsa. Penelitian kuisioner *online* ini terdiri dari lima variabel, pernyataan secara *online* yang bertujuan memiliki informasi yang relevan kepada karyawan yang bekerja di PT Panglima siaga bangsa. Analisis data yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan menganalisis data yang telah diperoleh dan mengkonfirmasi hasilnya dengan kondisi yang riil.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan kuisioner yang dibagikan secara online kepada sebagian karyawan tetap yang berjumlah 77 karyawan di PT Panglima Siaga Bangsa. Untuk mengukur valid atau tidaknya kuisioner yeti dengan menggunakan uji validitas. Pada Pengujian validitas dilakukan dengan mencari korelasi melalui perangkat lunak *Statistikal Package for the Social Science (SPSS)* versi 25 dari setiap item terhadap skor lalu totalnya jadi untuk semua indikator dalam sebuah variabel-variabel penelitian dengan hasil yaitu valid dan reliabel.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

**Tabel 1. Statistik Karakteristik Responden**

Jenis kelamin	Frekuensi	Presentase
Laki-laki	36	46.8
Perempuan	41	53.2
Total	77	100.0

Pendidikan terakhir	Frekuensi	Presentase
Sma /smk	42	54.5
D3	14	18.2
S1	21	27.3
Total	77	100.0

Usia	Frekuensi	Presentase
20-29 tahun	46	59.7
30-39 tahun	22	28.6
40-49 tahun	9	11.7
Total	77	100.0

Lama bekerja	Frekuensi	Presentase
<1 tahun	28	36.4
1-5 tahun	28	36.4
6-10 tahun	16	20.8
>10 tahun	5	6.5
total	77	100.0

Sumber: Pengolahan Data SPSS 25

Berdasarkan Tabel 1 pada sebuah statistik karakteristik responden dari karakteristik jenis kelamin perempuan lebih banyak mendominasi yaitu sebanyak 41 orang, karakteristik

usia 20-29 lebih mendominasi yaitu sebanyak 46 orang, karakteristik lama bekerja 1-5 tahun lebih mendominasi yaitu sebanyak 28 orang dan berdasarkan karakteristik pendidikan SMA/SMK lebih mendominasi sebanyak 42 orang. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian berjenis kelamin wanita yang telah bekerja sekitar 1-5 tahun dengan pendidikan SMA/SMK.

**Statistik deskriptif.** Statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara menggambarkan atau mendeskripsikan data yang telah terkumpul tanpa membuat kesimpulan yang berlaku umum (generalisasi).

**Tabel 2. Statistik Deskriptif**

Variabel	n	Mean
<i>Role ambiguity</i>	77	4.0844
<i>Servant leadership</i>	77	3.6043
<i>Burnout</i>	77	3.2208
<i>Job Satisfaction</i>	77	3.8225

Sumber: Data diolah, 2022

Hasil statistik deskriptif untuk variabel *job burnout* menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan PT Panglima Siaga Bangsa mengalami *job burnout* dimana karyawan mengalami tekanan yang tidak seharusnya mereka dapatkan dalam lingkungan kerja. Jika dilihat pada tabel tersebut, dapat terlihat bahwa karyawan di PT Panglima Siaga Bangsa akhir-akhir ini cenderung kurang berpikir di tempat kerja. Meskipun variabel *job burnout* memiliki nilai yang rendah, hal ini menunjukkan bahwa terkadang, karyawan merasa muak dengan tugas-tugas pekerjaan yang diberikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa karyawan PT Panglima Siaga Bangsa merasa bahwa mereka diberikan tugas yang cukup banyak hingga membuat mereka lelah dalam bekerja.

Hasil statistik untuk variabel *servant leadership* menunjukkan bahwa sering terjadi karyawan merasa bahwa manajer mereka dapat mengenali ketika mereka sedang *down*. Kemudian, sedangkan hasil statistik deskriptif untuk variabel *role ambiguity* menunjukkan bahwa karyawan merasa mampu dalam mengatasi semua permasalahannya dalam melakukan pekerjaan di perusahaan, percaya diri dalam menyelesaikan semua tugas tugas nya dengan mampu menganalisis masalah jangka panjang untuk menemukan solusi dan mampu meberikan informasi secara akurat mengenai apa yang mereka kerjakan kepada atasan dan rekan kerja.

Hasil statistik deskriptif untuk variable *job satisfaction* menunjukkan bahwa karyawan PT Panglima Siaga Bangsa merasa puas dengan kondisi serta gaji yang diberikan oleh perusahaan. Hal ini berarti karyawan relatif mendapat imbalan finansial yang baik untuk pekerjaan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, *servant leadership* dan *role ambiguity* memberikan pengaruh yang positif terhadap *job satisfaction* dari karyawan PT Panglima Siaga Bangsa. Dengan pengaruh positif tersebut, hal ini membantu karyawan PT Panglima Siaga Bangsa untuk menjadi lebih profesional sehingga mampu bersaing dengan perusahaan jasa lainnya.

**Uji Hipotesis.** Pada pengujian penelitian terhadap hipotesis di dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Single Regression*. Sedangkan pengambilan keputusan uji hipotesis menurut Ridwan (2012) adalah sebagai berikut:

- a) Jika p-value < 0.05, maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima (Terdapat pengaruh)  
 b) Jika p-value > 0.05, maka H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>a</sub> ditolak (Tidak terdapat pengaruh)

**Tabel 3. Uji Hipotesis**

Hipotesis	$\beta$	sig	Keputusan
<i>Role ambiguity</i> berpengaruh positif terhadap <i>job satisfaction</i>	.324	.001	Supported
<i>Servant leadership</i> berpengaruh positif terhadap <i>job satisfaction</i>	.171	.000	Supported
<i>Job burnout</i> berpengaruh negatif terhadap <i>job satisfaction</i>	-.075	.332	Not supported

Sumber: Pengolahan Data SPSS 25

Berdasarkan pada hasil pengujian hipotesis pada pengaruh *role ambiguity* terhadap *job satisfaction* dapat disimpulkan bahwa H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima, berarti *role ambiguity* berpengaruh positif terhadap *job satisfaction*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh *role ambiguity* terhadap *job satisfaction*. Berdasarkan pada hasil pengujian pengaruh *servant leadership* terhadap *job satisfaction* didapatkan kesimpulan bahwa H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima, berarti *servant leadership* berpengaruh positif terhadap *job satisfaction*. Dengan begitu, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh *servant leadership* terhadap *job satisfaction*. Berdasarkan pada hasil dari pengujian hipotesis dapat ditarik kesimpulan bahwa H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>a</sub> ditolak, berarti variabel *job burnout* tidak berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction*. Dengan begitu, didapatkan hasil bahwa tidak terdapat pengaruh positif *job burnout* terhadap *job satisfaction*.

### KESIMPULAN

Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh *role ambiguity*, *servant leadership*, *burnout* terhadap *job Satisfaction* pada karyawan PT Panglima Siaga Bangsa. Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa terdapat pengaruh *role ambiguity* terhadap *job satisfaction*. Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa terdapat pengaruh *servant leadership* terhadap *job satisfaction*. Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh positif *job burnout* terhadap *job satisfaction*. Hasil penelitian ini menunjukkan *role ambiguity* dan *servant leadership* berpengaruh positif terhadap *job satisfaction*, sedangkan *burnout* tidak berpengaruh terhadap *job satisfaction*.

Saran yang dapat diberikan bagi perusahaan, manajer, dan pemerintah daerah Kota Tangerang diharapkan dapat meningkatkan kualitas, fasilitas, dan sistem kerja, terutama terkait masalah burnout yang dialami oleh karyawan agar karyawan dapat merasa nyaman berada di tempat kerja dan agar tidak terjadi kelelahan karena pekerjaan pada karyawan. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan agar dapat memperbaiki kekurangan atau keterbatasan yang ada pada penelitian ini dan diharapkan agar tidak hanya meneliti pada industri jasa khususnya security, tetapi banyak industri jasa lainnya. Selain itu, untuk para peneliti selanjutnya diharapkan agar jumlah sampel yang akan digunakan harus lebih banyak lagi, sehingga dapat

memperoleh data yang lebih akurat dan juga dapat meneliti perusahaan-perusahaan industri jasa lainnya. Kemudian juga diharapkan untuk memperhatikan sebuah variabel-variabel yang lain diluar dari penelitian ini yang dapat juga mempengaruhi kinerja pegawai sehingga kinerja pegawai dapat akan terus ditingkatkan, seperti kemampuan pegawai dan pengetahuan pegawai.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, S. (2017). *Instrumen Perangkat Pembelajaran*. Bandung: PT Remaja.
- Awwad, R. I., Aljuhmani, H. Y., & Hamdan, S. (2022). Examining the Relationships Between Frontline Bank Employees' Job Demands and Job Satisfaction: A Mediated Moderation Model. *SAGE Open*, 12(1). <https://doi.org/10.1177/21582440221079880>
- Effendy, B. (2019). Kondisi Keuangan, Opinion Shopping dan Opini Audit Going Concern pada Perusahaan Pertambangan yang Terdaftar di BEI. *STATERA: Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 1(1), 34-46.
- ILO. (2016). *Workplace Stress: A Collective Challenge*. Geneva: International Labour Organization Office.
- Handoko, H. T. (2012). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu Astuti.
- Huning, T. M., Hurt, K. J., & Frieder, R. E. (2020). The effect of servant leadership, perceived organizational support, job satisfaction and job embeddedness on turnover intentions: An empirical investigation. *Evidence-Based HRM*, 8(2), 177–194. <https://doi.org/10.1108/EBHRM-06-2019-0049>
- Kristian, B., & Ferijani, A. (2020). The Effect of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Employee Performance with OCB as the Intervening Variables (A Case Study on PT. Ulam Tiba Halim Distributor Company). *Journal of Management and Business Environment*, 2(1), 1-21.
- Lu, A. C. C., & Gursoy, D. (2016). Impact of Job Burnout on Satisfaction and Turnover Intention: Do Generational Differences Matter? *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 40(2), 210–235. <https://doi.org/10.1177/1096348013495696>
- Mafini, C., & Dlodlo, N. (2014). The relationship between extrinsic motivation, job satisfaction and life satisfaction amongst employees in a public organisation. *SA Journal of Industrial Psychology*, 40(1), 1–13. <https://doi.org/10.4102/sajip.v40i1.1166>
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Burnout. *Encyclopedia of Mental Health: Second Edition*, 222–227. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-397045-9.00149-X>
- Ninaus, K., Diehl, S., & Terlutter, R. (2021). Employee perceptions of information and communication technologies in work life, perceived burnout, job satisfaction and the role of work-family balance. *Journal of Business Research*, 136(August 2020), 652–666. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.08.007>
- Prianto, J. S., & Bachtiar, A. C. (2020). Hubungan Kejenuhan Kerja (Burnout) dengan Kepuasan Kerja Pustakawan Direktorat Perpustakaan Universitas Islam Indonesia. *Fihris: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 15(2), 133-144.
- Khalid, R., Saif, N., Khan, A. S., & Nawaz, A. (2013). Impacts of Job Satisfaction on Organizational Commitment: A Theoretical Model for Academicians in HEI of Developing Countries like Pakistan. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Science*, 3(1), 80-89.
- Santia, T. (2021, 12 Januari). Jumlah Kecelakaan Kerja Meningkat di 2020, Capai 177.000 Kasus. *Liputan6*. <https://www.liputan6.com/bisnis/read/4454961/jumlah-kecelakaan-kerja-meningkat-di-2020-capai-177000-kasus>
- Sapengga, S. E. (2016). Pengaruh Servant Leadership terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Daun Kencana Sakti Mojokerto. *AGORA*, 4(1), 645-650.



- Sheraz, A., Wajid, M., Sajid, M., Qureshi, W. H., & Rizwan, M. (2014a). Antecedents of Job Stress and its impact on employee's Job Satisfaction and Turnover Intentions. *International Journal of Learning and Development*, 4(2), 187–203. <https://doi.org/10.5296/ijld.v4i2.6098>
- Sheraz, A., Wajid, M., Sajid, M., Qureshi, W. H., & Rizwan, M. (2014b). Antecedents of Job Stress and its impact on employee's Job Satisfaction and Turnover Intentions. *International Journal of Learning and Development*, 4(2). <https://doi.org/10.5296/ijld.v4i2.6098>
- Suhartini, E., Aprisal, A., & Rahman, M. A. (2021). Komparasi Pengaruh Reward dan Punishment Terhadap Motivasi Kerja. *Management & Accounting Expose*, 2(2), 98–104. <https://doi.org/10.36441/mae.v2i2.101>
- Suprpta, M., Sintaasih, D. K., & Riana, I. G. (2015). Pengaruh Kepemimpinan terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 4(6), 430-442.
- Satriyo, M. (2014). Stres Kerja terhadap *Burnout* serta Implikasinya pada Kinerja. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 3(2), 52-63.
- Kendristo. (2016). *Stres Kerja pada Tenaga Penjualan* [Skripsi, Universitas Kristen Satya Wacana]. Repository Universitas Kristen Satya Wacana. [https://repository.uksw.edu/bitstream/12345678/21197/2/T1\\_212012044\\_Full%2520text.pdf](https://repository.uksw.edu/bitstream/12345678/21197/2/T1_212012044_Full%2520text.pdf)