

PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN BURNOUT TERHADAP RETENSI KARYAWAN DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI MEDIATOR PADA BIRO PARIWISATA RELIGI DI BALI

M. Faiz Ali Hidayat¹, Muhammad Sholahuddin^{2*}, Edy Purwo Saputro³

^{1,2*,3}Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Email : muhammad.sholahuddin@ums.ac.id

Abstract

This study aims to understand the effect of job satisfaction, burnout, and organizational commitment on employee retention at Hajj and Umrah travel agencies in Bali. The industry faces challenges in retaining employees due to the seasonal and intensive nature of the work. Using quantitative methods and SEM-PLS analysis, data from 150 respondents were analyzed to explore the relationships between variables. The results showed that job satisfaction has a significant influence on employee retention and organizational commitment, where satisfied employees tend to be more emotionally attached to the company and stay longer. On the other hand, burnout has a negative impact on affective commitment, but normative commitment still makes employees stay. Organizational commitment also acts as a mediator between job satisfaction and burnout on retention, strengthening employees' intention to remain in the company. Overall, this study provides important insights for the management of Hajj and Umrah travel agencies in designing strategies to increase job satisfaction, manage burnout, and strengthen employee commitment in order to retain a competent workforce.

Keyword : Satisfaction, Burnout, Employee Retention, Organizational Commitment

1. PENDAHULUAN

Persaingan bisnis yang semakin ketat, terutama di era Volatilitas, Ketidakpastian, Kompleksitas, dan Ambiguitas (VUCA), menciptakan tantangan signifikan bagi perusahaan dalam mempertahankan karyawan (Sholahuddin & Prasajo, 2022). Pada konteks industri jasa, seperti biro perjalanan haji dan umrah di Bali yang sedang mengalami pertumbuhan signifikan, tantangan retensi karyawan menjadi semakin kompleks. Retensi karyawan di industri ini sangat penting, karena secara langsung memengaruhi keberlanjutan operasional, kepuasan pelanggan, dan reputasi bisnis perusahaan (Dewi & Riana, 2018). Industri perjalanan haji dan umrah pada waktu tertentu mengalami peningkatan beban kerja yang besar terutama selama periode haji dan umrah, retensi karyawan menjadi isu yang semakin krusial. Kehilangan karyawan berpotensi mengganggu operasional secara drastis, terutama mengingat pengetahuan dan pengalaman yang dibutuhkan untuk memastikan kelancaran proses dan kepuasan pelanggan.

Kepuasan kerja dan burnout telah muncul sebagai dua variabel kunci yang memengaruhi retensi karyawan. Kepuasan kerja mencerminkan tingkat kebahagiaan dan kepuasan karyawan terhadap pekerjaannya merupakan indikator kunci komitmen mereka terhadap organisasi (Berassa et al., 2021). Di sisi lain, burnout yang ditandai dengan kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan kinerja akibat tekanan kerja yang tinggi menimbulkan ancaman serius terhadap retensi karyawan. Burnout yang tinggi dapat merusak hubungan antara karyawan dan organisasi, mengurangi loyalitas, dan meningkatkan pergantian karyawan (Kassandrinou et al., 2023). Pada lingkungan kerja yang sangat dinamis dan penuh tekanan di industri jasa seperti perjalanan haji dan umrah,

risiko burnout cenderung lebih tinggi karena ekspektasi pelanggan yang tinggi dan sifat pekerjaan yang intens.

Penelitian ini berfokus untuk memahami bagaimana kepuasan kerja dan burnout berinteraksi dalam memengaruhi retensi karyawan, dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi (Azaria Maharani & Purwo Saputro, 2023). Komitmen organisasi mencerminkan keterikatan emosional karyawan terhadap tujuan dan nilai-nilai perusahaan, berfungsi sebagai jembatan antara kepuasan kerja, burnout, dan retensi karyawan. Ketika karyawan merasa puas dengan pekerjaan mereka dan memiliki komitmen yang kuat terhadap organisasi, risiko burnout cenderung lebih rendah, yang pada gilirannya meningkatkan kemungkinan mereka untuk tetap bertahan di perusahaan (Nabila Zalfa Faridah & Rini Kuswati, 2024).

Pada industri perjalanan religi, dinamika internal karyawan merupakan kunci kesuksesan bisnis. Pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi retensi karyawan dapat membantu perusahaan merancang strategi yang lebih efektif untuk mengurangi pergantian karyawan (Narbona & Arasa, 2018). Misalnya, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan kerja dengan menyediakan lingkungan kerja yang lebih suportif, mengurangi beban kerja berlebih, atau menawarkan program kesejahteraan mental dan fisik untuk mencegah burnout. Selain itu, memperkuat komitmen organisasi melalui komunikasi yang transparan, memberikan penghargaan atas kinerja, dan menyelaraskan visi karyawan dengan visi perusahaan dapat meningkatkan loyalitas karyawan pada gilirannya memperkuat stabilitas bisnis (O'Callaghan, 2023). Pemodelan persamaan struktural (SEM) untuk menganalisis hubungan antara kepuasan kerja, burnout, dan komitmen organisasi terhadap retensi karyawan, studi ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang dinamika tersebut (Supomo et al., 2024). Pendekatan ini memungkinkan pengambilan keputusan berbasis data yang dapat mendukung pengembangan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan retensi karyawan, mendukung kepuasan pelanggan, dan memastikan keberlanjutan operasional bisnis jangka panjang (Waskito et al., 2023).

Penelitian di bidang pariwisata telah mengeksplorasi banyak aspek eksternal seperti strategi komunikasi, pemasaran terpadu, dan manajemen layanan di destinasi wisata (Subramaniam dkk., 2024). Studi sebelumnya telah menunjukkan bagaimana strategi pemasaran terpadu dapat meningkatkan daya tarik destinasi wisata dan bagaimana citra destinasi memengaruhi minat wisatawan untuk berkunjung kembali (Raynal, 2021). Namun, studi-studi ini cenderung mengabaikan faktor internal yang berperan penting dalam keberlanjutan organisasi, terutama yang berkaitan dengan retensi karyawan. Industri wisata religi, seperti perjalanan haji dan umrah, menghadapi tantangan unik, terutama dalam mempertahankan karyawan yang sering bekerja di bawah tekanan tinggi selama musim haji dan umrah (Rehman et al., 2018).

Penelitian ini menawarkan perspektif baru dengan mengintegrasikan aspek psikologis karyawan seperti kepuasan kerja dan burnout dengan komitmen organisasi untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi retensi karyawan (Pereira-Lima et al., 2022). Kepuasan kerja mengacu pada sejauh mana karyawan merasa puas dengan pekerjaannya, baik dari aspek intrinsik maupun ekstrinsik, sedangkan burnout mengacu pada kelelahan fisik dan emosional akibat beban kerja yang berat dan berkelanjutan, yang dapat berdampak negatif terhadap kinerja dan motivasi karyawan. Penelitian sebelumnya, sebagaimana diungkapkan oleh Rahmawati et al., (2020), menyatakan bahwa burnout sering dikaitkan dengan kepuasan kerja yang rendah dan tingkat turnover karyawan yang tinggi. Oleh karena itu, dalam industri dengan beban kerja musiman yang fluktuatif seperti perjalanan haji dan umrah, burnout menjadi tantangan yang signifikan.

Penelitian sebelumnya, komitmen organisasi sering diidentifikasi sebagai salah satu faktor penting yang berperan dalam memperkuat hubungan antara kepuasan kerja, burnout, dan retensi karyawan. Komitmen organisasi, menurut teori Allen dan Meyer (1990) dalam (Bakotić, 2016), terdiri dari tiga dimensi utama: komitmen afektif (perasaan keterikatan emosional dengan organisasi), komitmen normatif (rasa kewajiban untuk tetap tinggal), dan komitmen kontinyu (persepsi biaya meninggalkan organisasi). Komitmen organisasi diusulkan sebagai variabel mediasi yang menjembatani hubungan antara kepuasan kerja dan burnout dengan retensi karyawan. Studi oleh Meyer dan Allen (1991) dalam (Schumacher et al., 2024) mendukung pandangan ini, di mana mereka menemukan bahwa karyawan dengan komitmen afektif yang kuat cenderung lebih resisten terhadap dampak negatif burnout dan lebih mungkin untuk tetap berada di organisasi.

Studi ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan literatur yang ada dengan berfokus pada faktor-faktor internal organisasi, khususnya dalam konteks industri perjalanan religi. Pada sektor perjalanan haji dan umrah di Bali memiliki tantangan spesifik, seperti tekanan kerja yang tinggi selama musim puncak dan tuntutan layanan prima, pemahaman tentang bagaimana kepuasan kerja dan burnout berinteraksi dengan komitmen organisasi dalam memengaruhi retensi karyawan merupakan kontribusi yang signifikan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur akademis di bidang manajemen sumber daya manusia dan pariwisata, serta memberikan rekomendasi strategis bagi perusahaan perjalanan dalam merancang kebijakan yang lebih efektif untuk mempertahankan karyawan.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dirancang untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja dan burnout terhadap retensi karyawan dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi pada Biro Pariwisata Religi di Bali. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi seluruh karyawan biro haji dan umrah di Bali. Teknik random sampling, dipilih 150 responden yang dianggap representatif untuk menganalisis hubungan antar variabel. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner berbasis skala Likert yang disebar secara daring melalui Google Forms. Kuesioner ini mengukur variabel kepuasan kerja, burnout, komitmen organisasi, dan retensi karyawan berdasarkan pengalaman kerja responden. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan perangkat lunak SmartPLS, dengan teknik SEM-PLS dipilih karena kemampuannya dalam menganalisis model yang melibatkan variabel mediasi (Isa & Aflit Nuryulia Praswati, 2023). Proses analisis meliputi evaluasi model pengukuran dan model struktural untuk mengidentifikasi pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel.

3. HASIL PENELITIAN

Outer Model juga dikenal sebagai model pengukuran. Uji outer model bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel laten dan indikatornya. Uji outer model ini menggunakan bantuan prosedur Algoritma PLS. Tahap analisis dalam model luar diukur menggunakan uji validitas dan reliabilitas.

Validitas Konvergen, nilai yang melebihi angka $> 0,7$ atau batas 0,6 digunakan sebagai batas minimum untuk nilai faktor pemuatan. Berikut ini adalah nilai pemuatan luar setiap indikator pada variabel penelitian:

Tabel 1. Nilai *Outer Loading*

Variabel	Indikator	Outer Loading	Conclusion
Job Satisfaction (X1)	X1.1	0.922	Valid
	X1.2	0.917	Valid
	X1.3	0.931	Valid
	X1.4	0.934	Valid
Burnout (X2)	X2.1	0.937	Valid
	X2.2	0.925	Valid
	X2.3	0.943	Valid
Employee Retention (Y)	Y1	0.937	Valid
	Y2	0.918	Valid
	Y3	0.908	Valid
Organizational Commitment (Z)	Z1	0.930	Valid
	Z2	0.906	Valid
	Z3	0.933	Valid

(Sumber: Data Primer Diolah, 2024)

Nilai *Outer Loading* yang melebihi angka $> 0,7$ atau batas 0,6 sering digunakan sebagai batas minimum untuk nilai faktor pemuatan. Berikut adalah nilai *outer loading* masing-masing indikator pada variabel penelitian diketahui bahwa terdapat banyak indikator variabel penelitian yang masing-masing memiliki nilai *outer loading* $> 0,7$. Namun, menurut Chin (1998), skala *loading* pengukuran 0,5 hingga 0,6 dianggap cukup untuk memenuhi persyaratan validitas konvergen. Data di atas menunjukkan bahwa tidak ada indikator variabel yang memiliki nilai *outer loading* kurang dari 0,5, sehingga semua indikator telah dinyatakan layak atau valid untuk keperluan penelitian dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Tabel 2. Reabilitas dan Validitas

	Average Variance Extracted (AVE)	Composite Reliability	Cronbach's Alpha	Conclusion
Job Satisfaction (X1)	0.857	0.960	0.944	Valid and Reliable
Burnout (X2)	0.874	0.954	0.928	
Employee Retention (Y)	0.848	0.944	0.911	
Komitmen Organisasi (Z)	0.852	0.945	0.913	

(Sumber: Data Primer Diolah, 2024)

Analisis validitas konvergen, nilai AVE (*Average Variance Extracted*) merupakan indikator penting yang menunjukkan seberapa besar varians variabel manifes dapat dijelaskan oleh konstruk laten. Berdasarkan standar umum, nilai AVE harus $> 0,5$ untuk memastikan validitas konvergen tercapai, yang berarti konstruk tersebut dapat menjelaskan lebih dari separuh varians variabel manifesnya. Dari data yang disajikan, nilai AVE seluruh variabel dalam penelitian ini—Kepuasan Kerja (X1) sebesar 0,857, Burnout (X2) sebesar 0,874, Retensi Karyawan (Y) sebesar 0,848, dan Komitmen Organisasi (Z) sebesar 0,852 semuanya di atas 0,5. Hal ini menunjukkan bahwa setiap konstruk dalam penelitian ini valid secara konvergen, yang berarti variabel manifes yang digunakan efektif dalam merepresentasikan konstruk laten yang diukur.

Selain validitas, reliabilitas juga diuji menggunakan dua indikator utama: reliabilitas komposit dan alfa Cronbach. Reliabilitas komposit mengukur konsistensi internal indikator variabel. Dengan nilai reliabilitas komposit $> 0,7$ —untuk Kepuasan Kerja sebesar 0,960, Burnout sebesar 0,954, Retensi Karyawan sebesar 0,944, dan Komitmen

Organisasi sebesar 0,945—ini menunjukkan bahwa semua konstruk dalam penelitian ini reliabel, artinya, memiliki konsistensi internal yang baik. Hal ini memperkuat bahwa indikator-indikator tersebut reliabel dalam mengukur konstruk yang dimaksud.

Uji reliabilitas tambahan menggunakan alfa Cronbach, yang juga mengukur konsistensi internal, memberikan hasil yang konsisten. Semua variabel menunjukkan nilai alfa Cronbach di atas 0,60, yang memenuhi standar minimum untuk mengklaim reliabilitas. Dengan demikian, hasil ini menegaskan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini memiliki konsistensi yang cukup untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut. Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa dari segi validitas dan reliabilitas, model yang digunakan dalam penelitian ini reliabel dan valid untuk mengukur hubungan antar variabel.

Tabel 3. Nilai Statistik Korelasi (VIF)

Indikator	Nilai VIF
X1.1	4,166
X1.2	3,795
X1.3	4,351
X1.4	4,592
X2.1	3,826
X2.2	3,243
X2.3	4,182
Y1.1	3,696
Y1.2	3,045
Y1.3	2,797
M1.1	3,533
M1.2	2,677
M1.3	3,603

(Sumber: Data Primer Diolah, 2024)

Uji multikolinearitas dilakukan untuk menguji ada tidaknya korelasi antar variabel independen dalam model regresi. Multikolinearitas berarti terdapat hubungan linear sempurna antara beberapa atau semua variabel yang menjelaskan model regresi. Uji multikolinearitas dapat dilihat dari nilai toleransi dan faktor inflasi varians (VIF). Multikolinearitas dapat dideteksi dengan nilai batas yang menunjukkan nilai toleransi $> 0,1$ atau sama dengan nilai $VIF < 5$. Berikut nilai VIF dalam penelitian ini:

Model Inner adalah model struktural yang digunakan untuk memprediksi hubungan kausal (hubungan sebab akibat) antar variabel laten atau variabel yang tidak dapat diukur secara langsung. Model struktural (model inner) menggambarkan hubungan sebab akibat antar variabel laten yang telah dibangun berdasarkan substansi teori. Pengujian model struktural dilakukan untuk menguji hubungan antar konstruk laten. Terdapat beberapa pengujian model struktural, seperti: R-Square, Relevansi Prediksi (Q-Square), R-Square, Kesesuaian Model (Goodness of Fit), dan Koefisien Jalur.

Tabel 4. Nilai R-Square

Variabel	R-Square
Employee Retention (Y)	0.764
Organizational Commitment (Z)	0.859

(Sumber: Data Primer Diolah, 2024)

Berdasarkan hasil nilai R-square diketahui bahwa pengaruh variabel Retensi Karyawan (Y) sebesar 0,764, sedangkan pengaruh variabel Komitmen Organisasi (Z) sebesar 0,859. Uji selanjutnya adalah uji Q-Square. Nilai Q2 dalam pengujian model struktural dilakukan dengan melihat nilai Q2 (relevansi prediktif). Nilai Q2 dapat digunakan untuk mengukur seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan oleh model dan parameternya. Nilai $Q2 > 0$ menunjukkan model memiliki relevansi prediktif, sedangkan

nilai $Q^2 < 0$ menunjukkan model tidak memiliki relevansi prediktif. Berikut hasil perhitungan nilai Q-Square:

$$\begin{aligned} Q\text{-Square} &= 1 - [(1 - R_{12}) \times (1 - R_{22})] \\ &= 1 - [1 - 0,764] \times [1 - 0,859] \\ &= 1 - (0,236 \times 0,141) \\ &= 0,966 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, nilai Q-Square adalah 0,966. Nilai ini menjelaskan bahwa keragaman data penelitian dapat dijelaskan oleh model penelitian sebesar 96,6%, sementara sisanya 3,4% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Dengan demikian, nilai $Q^2 > 0$ menunjukkan bahwa model tersebut sesuai.

Tabel 5. Path Coefficient (Direct Effect)

Variable	Hypothesis	Original Sample	T-Statistics	P-Values	Conclusion
Job Satisfaction (X1) → Employee Retention (Y)	H1	0.297	3.331	0.000	Positive, Significant
Job Satisfaction (X1) → Organizational Commitment (Z)	H2	0.616	7.625	0.000	Positive, Significant
Burnout (X2) → Employee Retention (Y)	H3	0.165	2.011	0.022	Positive, Significant
Burnout (X2) → Organizational Commitment (Z)	H4	0.332	3.996	0.000	Positive, Significant
Organizational Commitment (Z) → Employee Retention (Y)	H5	0.531	4.929	0.000	Positive, Significant

(Sumber: Data Primer Diolah, 2024)

Berdasarkan uji hipotesis bahwa **hipotesis pertama** menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi karyawan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai T-statistik sebesar $3,331 > 1,96$ dan nilai P sebesar $0,000 < 0,05$. Jadi, dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama dapat diterima. **Hipotesis kedua** menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Hal ini ditunjukkan dengan nilai T-statistik sebesar $7,625 > 1,96$ dan nilai P sebesar $0,000 < 0,05$. Jadi, dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua dapat diterima. **Hipotesis ketiga** menunjukkan bahwa burnout berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi karyawan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai T-statistik sebesar $2,011 > 1,96$ dan nilai P sebesar $0,022 < 0,05$. Jadi, dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga dapat diterima. **Hipotesis keempat** menunjukkan bahwa burnout berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Hal ini ditunjukkan dengan nilai T-statistik sebesar $3,996 > 1,96$ dan nilai P sebesar $0,022 < 0,05$. Jadi, dapat disimpulkan bahwa hipotesis keempat dapat diterima. **Hipotesis kelima** menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap retensi karyawan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai T-statistik sebesar $4,929 > 1,96$ dan nilai P sebesar $0,000 < 0,05$. Jadi, dapat disimpulkan bahwa hipotesis kelima dapat diterima.

Langkah pengujian selanjutnya adalah menguji pengaruh tidak langsung yang dapat dilihat dari hasil pengaruh tidak langsung tertentu. Jika nilai $P < 0,05$ maka signifikan. Ini berarti variabel mediasi memediasi pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen, dengan kata lain, pengaruhnya bersifat tidak langsung. Jika Nilai-P $> 0,05$, maka variabel tersebut tidak signifikan. Artinya, variabel perantara tidak memediasi pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen. Dengan kata lain, pengaruh tersebut

bersifat langsung.

Variable		Original Sample	T-Statistics	P-Values	Kesimpulan
Kepuasan Kerja (X1) → Komitmen Organisasi (Z) → Retensi Karyawan (Y)	H6	0.327	4.111	0.000	Significant
Functional Value (X5) → Attitude of SCB (Z) → SCB (Y)	H7	0.176	2.956	0.002	Significant

(Sumber: Data Primer Diolah, 2024)

Hipotesis keenam menguji apakah komitmen organisasi memediasi kepuasan kerja terhadap retensi karyawan. Hasil pengujian koefisien jalur antara komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap retensi karyawan menunjukkan bahwa nilai pengaruh tidak langsung spesifik pada T-statistik lebih besar daripada T-tabel, yaitu $4.111 > 1,96$ dan nilai P sebesar 0,000. $4.111 > 1,96$ dan nilai P sebesar 0,000. Yang berarti nilai $P < 0,05$. Jadi, dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi termediasi penuh dari kepuasan kerja terhadap retensi karyawan.

Hipotesis ketujuh menguji apakah komitmen organisasi memediasi burnout terhadap retensi karyawan. Hasil pengujian koefisien jalur antara komitmen organisasi dan burnout terhadap retensi karyawan menunjukkan bahwa nilai pengaruh tidak langsung spesifik pada T-statistik lebih besar daripada T-tabel, yaitu $2,956 > 1,96$ dan nilai P sebesar 0,002. Artinya, nilai $P < 0,05$. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi sepenuhnya dimediasi oleh burnout terhadap retensi karyawan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap retensi karyawan dan komitmen organisasi. Karyawan yang puas dengan aspek-aspek seperti lingkungan kerja, penghargaan, dan keseimbangan kehidupan kerja cenderung lebih loyal dan bertahan di perusahaan. Burnout juga memengaruhi retensi dan komitmen, tetapi dampaknya paradoks; meskipun burnout mengurangi komitmen emosional, komitmen normatif tetap dapat membuat karyawan bertahan. Selain itu, komitmen organisasi memainkan peran penting sebagai mediator antara kepuasan kerja dan burnout terhadap retensi karyawan, yang memperkuat niat mereka untuk bertahan meskipun menghadapi tantangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa model tersebut memiliki kemampuan prediktif yang kuat dalam menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi retensi dan komitmen karyawan.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Kami ingin mengucapkan terima kasih kepada Direktorat Riset dan Teknologi, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (DRTPM KEMDIKBUD) yang telah mendanai penelitian ini berdasarkan kontrak nomor 108/E5/PG.02.00.PL/2024. Kami juga mengucapkan terima kasih kepada Lembaga Riset dan Inovasi (LRI) Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS) atas dukungannya yang tiada henti selama penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Azaria Maharani, N., & Purwo Saputro, E. (2023). Pengaruh Work Life Balance, Family

- Supportive Supervisor Behaviour, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Benefit: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 8, 1–14. <https://doi.org/10.23917/benefit.v8i2.3033>
- Bakotić, D. (2016). Relationship between job satisfaction and organisational performance. *Economic Research-Ekonomska Istrazivanja*, 29(1), 118–130. <https://doi.org/10.1080/1331677X.2016.1163946>
- Berassa, M. S., Chiro, T. A., & Fanta, S. (2021). Assessment of job satisfaction among pharmacy professionals. *Journal of Pharmaceutical Policy and Practice*, 14(1). <https://doi.org/10.1186/s40545-021-00356-1>
- Dewi, K. O. E., & Riana, I. G. (2018). Pengaruh Pengembangan Karir, Kompensasi Dan Komitmen Organisasional Terhadap Retensi Karyawan Pada Bintang Kuta Hotel. In *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana* (Vol. 8, Issue 2). eprints.ums.ac.id. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i02.p11>
- Isa, M., & Aflit Nuryulia Praswati. (2023). Penguatan Kelembagaan Desa Wisata Kreatif untuk Pengembangan UKM yang Berkelanjutan. *Abdi Psikonomi*. <https://doi.org/10.23917/psikonomi.vi.1398>
- Kassandrinou, M., Lainidi, O., Mouratidis, C., & Montgomery, A. (2023). Employee silence, job burnout and job engagement among teachers: the mediational role of psychological safety. *Health Psychology and Behavioral Medicine*, 11(1). <https://doi.org/10.1080/21642850.2023.2213302>
- Nabila Zalfa Faridah, & Rini Kuswati. (2024). Peran Kepercayaan Sebagai Pemediasi Pengaruh Kegunaan, Keamanan, Kemudahan Terhadap Adopsi E-Wallet. *Hirarki : Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 6(2), 55–77. <https://doi.org/10.30606/f90p2n87>
- Narbona, J., & Arasa, D. (2018). Mass religious events as opportunities for tourism promotion. An analysis of users' visits to the website of World Youth Day 2016 in Krakow. *Church, Communication and Culture*, 3(3), 379–388. <https://doi.org/10.1080/23753234.2018.1540911>
- O'Callaghan, M. (2023). Can decision intelligence help organizations retain employees? Serial multiple mediation of job characteristics and meaningful work. *Cogent Psychology*, 10(1). <https://doi.org/10.1080/23311908.2023.2258475>
- Pereira-Lima, K., Loureiro, S. R., Silveira, I. L. M., Crippa, J. A., Hallak, J. E. C., Zuardi, A. W., & Osório, F. de L. (2022). Workplace Protections and Burnout Among Brazilian Frontline Health Care Professionals During the COVID-19 Pandemic. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.880049>
- Rahmawati, L. E., Niasih, A., Kusmanto, H., & Prayitno, H. J. (2020). Environmental awareness content for character education in grade 10 in Indonesian language student textbooks. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 4, 161–174. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85081252450&partnerID=40&md5=a16fc0a184afaf7f6343d511f8aee05d>
- Raynal, H. D. (2021). *Pengaruh Lingkungan Kerja, Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi,*

Dan Kompensasi Terhadap Keterikatan Kerja Karyawan. 9.

- Rehman, M. A., Samad, S., & Kashif, M. (2018). Putting eggs in a different basket: a typology of Islamic symbols and services. *Journal of Islamic Marketing*, 9(4), 935–950. <https://doi.org/10.1108/JIMA-09-2016-0069>
- Schumacher, A. E., Kyu, H. H., Aali, A., Abbafati, C., Abbas, J., Abbasgholizadeh, R., Abbasi, M. A., Abbasian, M., Abd ElHafeez, S., Abdelmasseh, M., Abd-Elsalam, S., Abdelwahab, A., Abdollahi, M., Abdoun, M., Abdullahi, A., Abdurehman, A. M., Abebe, M., Abedi, A., Abedi, A., ... Murray, C. J. L. (2024). Global age-sex-specific mortality, life expectancy, and population estimates in 204 countries and territories and 811 subnational locations, 1950–2021, and the impact of the COVID-19 pandemic: a comprehensive demographic analysis for the Global Burden of . *The Lancet*, 403(10440), 1989–2056. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(24\)00476-8](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(24)00476-8)
- Sholahuddin, M., & Prasajo, B. G. (2022). *VUCA (Volatility, Uncertainty, Complexity and Ambiguity) dalam Konteks Proyek Desain Interior di Masa Pandemi Covid-19 Menurut Desainer Interior*. digilib.isi.ac.id. <http://digilib.isi.ac.id/id/eprint/13830>
- Supomo, S., Sholahuddin, M., & ... (2024). Analisis Pengaruh Variabel Pengalaman Kerja, Pelatihan, Lingkungan Kerja, Kompensasi, Dan Beban Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Di Lingkungan *Jurnal Review* <http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jrpp/article/view/38478>
- Waskito, J., Kussudyarsana, Imronudin, & Linansya, W. (2023). The Impact of Organizational Justice on the Organizational Citizenship Behavior of Contract Workers in Indonesia: The Role of Exchange Quality and Multifocal Trust. *Gadjah Mada International Journal of Business*, 25(1), 72–92. <https://doi.org/10.22146/gamaijb.65476>