

## Pengaruh Beban Kerja dan Resiliensi terhadap Job Burnout dengan Stres Kerja sebagai Variabel Mediasi

Muharramainil Fajri Busti<sup>1✉</sup>, Yuliasri<sup>2</sup>, Harif Amali Rivai<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Andalas

<sup>2,3</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Andalas

[elsibusti@gmail.com](mailto:elsibusti@gmail.com)

### Abstract

This study aims to determine the effect of workload, resilience, work stress on job burnout. This research was conducted at Aisyiyah Hospital Padang. The population in this study are all nurses who work in hospitals. Aisyiyah Padang as many as 48 people. Meanwhile, the sampling method used in this study used a saturated sampling method where the entire population in this study became a research sample totaling 48 people. The data analysis technique in this study was carried out by means of regression analysis using PLS structural model analysis assisted by using Smart PLS 4.0 software. The results showed that workload had a positive and significant effect on work stress; resilience has a negative and significant effect on work stress; workload has a positive and significant effect on job burnout; resilience has a negative and significant effect on job burnout; work stress has a positive and significant effect on job burnout; workload has a positive and significant effect on job burnout which is mediated by work stress; and resilience has a negative and significant effect on job burnout which is mediated by work stress.

Keywords: Workload, Resilience, Job Stress, Job Burnout, Nurse.

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh beban kerja, *resiliensi*, stres kerja terhadap *job burnout*. Penelitian ini dilakukan di RSUD Aisyiyah Padang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat yang bekerja di RS. Aisyiyah Padang sebanyak 48 orang. Sedangkan metode penarikan sampel yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode sampling jenuh dimana seluruh populasi dalam penelitian ini menjadi sampel penelitian yang berjumlah 48 orang. Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan analisis regresi yang menggunakan analisis model structural PLS dengan dibantu menggunakan software Smart PLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja; *resiliensi* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja; beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job burnout*; *resiliensi* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *job burnout*; stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job burnout*; beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job burnout* yang di mediasi oleh stres kerja; dan *resiliensi* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *job burnout* yang di mediasi oleh stres kerja.

Kata kunci: Beban Kerja, *Resiliensi*, Stres Kerja, *Job Burnout*, Perawat.

INFEB is licensed under a Creative Commons 4.0 International License.



### 1. Pendahuluan

Perkembangan dunia usaha yang pesat menghadirkan tantangan yang unik bagi para pebisnis untuk saling bersaing, termasuk di bidang kesehatan. Tantangan bagi industri kesehatan untuk lebih meningkatkan kualitas layanan agar pelaku ekonomi seperti rumah sakit dapat memberikan kinerja perusahaan yang unggul [1]. Ada unsur-unsur yang berperan dalam menunjang fungsi operasional pada rumah sakit, namun salah satunya yang terpenting adalah sumber daya manusia yang dianggap sebagai aset perusahaan dan memiliki peranan penting dalam kegiatan perusahaan. Personil rumah sakit memainkan peran penting dalam membangun hubungan antara organisasi, staf, dan pasien [2].

Perawat merupakan salah satu profesi yang ada di rumah sakit [3]. Karena perawat setiap hari berhubungan langsung dengan pasien, mereka berperan penting dalam memberikan pelayanan medis,

dan juga sebagai citra perusahaan, mereka harus selalu dapat menunjukkan perasaan positif di depan pasien [4]. Keperawatan dianggap sebagai profesi yang penuh tekanan karena berhubungan dengan kelompok stres, yaitu pasien dan orang-orang dengan masalah kesehatan.

Sebagian besar tenaga kesehatan adalah perawat, sehingga peran perawat sangat strategis. Perawat adalah sumber daya terpenting dalam memberikan layanan rumah sakit, dan perawat menyediakan 80% layanan medis di hampir setiap negara. Perawat sebagai pemberi pelayanan asuhan merupakan garda terdepan dalam pelayanan di rumah sakit dan perawat siap memberikan asuhan dalam waktu 24 jam. Dalam fungsinya sebagai tenaga medis profesional, tenaga keperawatan selalu berada di seluruh bagian rumah sakit, baik secara fungsional maupun struktural. Karena itu, kualitas pelayanan medis ditentukan oleh kualitas pelayanan keperawatan [5].

Rumah sakit merupakan penyedia layanan kesehatan yang menyediakan layanan kesehatan pribadi lengkap yang memberikan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan rawat darurat [6]. Kondisi di Indonesia, angka kesakitan masyarakat masih tinggi, penyakit yang diderita masyarakat dirawat di rawat jalan dan rawat inap. Oleh karena itu, perawat di bangsal rumah sakit berisiko mengalami *job burnout*.

*Job burnout* adalah masalah kritis dalam lingkungan bisnis yang memiliki efek buruk pada kesehatan karyawan dan kinerja organisasi [7]. *Job burnout* dalam sistem perawatan kesehatan didefinisikan sebagai respons terhadap stresor berkelanjutan yang dialami oleh profesional kesehatan baik di tingkat individu maupun organisasi. *Job burnout* terdiri dari berbagai faktor seperti kelelahan mental dan depersonalisasi, serta penurunan prestasi diri. Selain efek berbahaya dari kelelahan pada pekerja individu (tidur tidak teratur, kecemasan, depresi, suasana hati, masalah kesehatan, dan lain-lain), kelelahan juga berdampak buruk pada fasilitas kesehatan dan kemampuannya secara keseluruhan [8].

Istilah *job burnout* menggambarkan suatu bentuk stres terhadap kerja yang pertama kali diciptakan oleh Herbert Freudenberger dalam *Journal of Psychology* pada tahun 1974. *Job burnout* digambarkan sebagai sindrom yang dimulai dengan gejala kelelahan mental dan fisik yang ekstrem. *Job burnout* bisa menyebabkan seseorang tidak memiliki tujuan dan tidak dapat memenuhi kebutuhan dalam bekerja [9]. Tingginya tingkat stres yang dialami karyawan membuat mereka lebih rentan mengalami *job burnout*. Efek dari *job burnout* adalah penurunan produktivitas kerja manusia. Dengan kata lain, potensi yang dimilikinya terhambat. Selain itu, bentuk resistansi terhadap pekerjaan mengakibatkan produktivitas diri menjadi tidak efektif dan iklim emosional di tempat kerja tidak menguntungkan. Jika dibiarkan, kondisi ini menyebabkan kelelahan fisik, mental dan emosional [10].

*Job burnout* juga merupakan suatu keadaan lelah atau frustrasi yang disebabkan oleh prestasi rendah yang mengarah pada perubahan sikap dan perilaku yang menyebabkan seseorang secara psikologis menarik diri dari pekerjaan, biasanya seseorang yang cenderung menjauhkan diri atau bersikap sinis terhadap klien [11]. *Job burnout* telah dianggap sebagai bahaya dalam pekerjaan bagi orang-orang yang bekerja di layanan kesehatan [12]. *Job burnout* pada petugas kesehatan dikaitkan dengan efek kesehatan yang merugikan, hari kerja yang terlewatkan, tingkat turnover yang tinggi dan kurangnya efektivitas dalam pengaturan kerja, dan kepuasan kerja yang rendah [13].

Rumah Sakit Umum Aisyiyah Padang merupakan Rumah sakit bernuansa Islami yang berdiri dan dikelola di bawah naungan Aisyiyah Wilayah Sumatera Barat. RSUD Aisyiyah Padang berkomitmen akan memberikan pelayanan kesehatan terbaik untuk umat [14]. Perawat mempunyai peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan Kesehatan

kepada pasien [15]. Selain itu perawat juga dituntut agar dapat menunjukkan sikap dan perasaan positif di depan pasien, karena dengan melakukan hal itu dapat mencerminkan citra rumah sakit yang baik. Oleh sebab itu perawat RSUD Aisyiyah Padang lebih mudah untuk terkena gejala *job burnout* yang disebabkan karena beban kerja dan tekanan yang diberikan [16].

Ada banyak faktor yang mempengaruhi munculnya gejala *job burnout*, salah satunya dipengaruhi oleh beban kerja yang berlebih dan tingkat *resiliensi* yang rendah [17]. Stres kerja mampu memediasi pengaruh beban kerja terhadap *job burnout* karyawan. Stres kerja dapat memediasi pengaruh *resiliensi* terhadap *job burnout*. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa stres kerja dapat memediasi pengaruh beban kerja dan *resiliensi* terhadap *job burnout*.

Stres kerja merupakan akibat dari tuntutan kerja yang melebihi kemampuan seseorang untuk menghadapi dan membangkitkan berbagai respon fisiologis, psikologis, dan perilaku. Pekerjaan seorang perawat adalah profesi yang sangat menegangkan sehingga menimbulkan stres yang tinggi. Perawat di tempat kerja berhubungan langsung dengan berbagai jenis pasien yang telah didiagnosis sakit dengan reaksi yang berbeda. Tingginya stres yang dialami perawat dalam bekerja membuat mereka bosan dan jenuh. Hal ini pada akhirnya mempengaruhi produktivitas kerja, serta kinerja perawat dan kualitas perawatan yang mereka berikan [18].

Penyebab stres dalam profesi keperawatan terkait dengan interaksi dengan pasien dan profesi kesehatan lain. Perawat lebih sibuk daripada profesi lainnya yang ada di rumah sakit. Mengalami stres adalah pengalaman pribadi dan subjektif. Perawat Indonesia mengalami stres kerja dengan gejala seperti sering sakit kepala, merasa tidak enak badan, tidak nyaman, kurang istirahat akibat kerja keras dan kekurangan pendapatan. Stress kerja kerja dalam pekerjaan keperawatan tergantung pada stresor di dalam unit kerja dan respons mereka terhadap stresor tersebut.

Stres kerja sebagai respons adaptif yang dihubungkan oleh karakteristik atau melalui proses psikologis individu, yang merupakan konsekuensi dari setiap tindakan, situasi, atau peristiwa eksternal yang menempatkan tuntutan psikologis dan fisik khusus pada seseorang. Selanjutnya stres kerja tidak dapat dihindari, tetapi stres kerja dapat dikurangi dan dikelola agar tidak menimbulkan dampak negatif bagi seseorang. Stres kerja jika dikelola dengan baik dapat menjadi pendorong dan meningkatkan intensitas kerja. Sedangkan jika tidak dikelola dengan baik stres kerja akan menimbulkan masalah yang berdampak negatif bagi individu maupun perusahaan.

Pada akhir Mei 2019, *World Health Organization* (WHO) menyatakan bahwa *job burnout* termasuk dalam kategori penyakit terkait pekerjaan yang disebut dengan sindrom yang penyebabnya adalah adanya stres yang tidak terkendali di tempat kerja. *Job burnout* yang dialami individu dapat muncul karena adanya

beban kerja yang berlebihan dan dapat mempengaruhi tenaga dan performa kerja seseorang. Beban kerja yang tidak konsisten dan intens terhadap keterampilan dan potensi karyawan dapat menjadi salah satu faktor penyebab terjadinya *job burnout* pada karyawan.

Beban kerja mengacu pada intensitas penugasan pekerjaan. Beban kerja ini adalah sumber tekanan mental bagi karyawan. Beban kerja mengacu pada jumlah pekerjaan yang harus dilakukan seseorang untuk menyelesaikan tugasnya. Beban kerja yang berlebihan adalah bagian dari stres di tempat kerja. Stres di tempat kerja adalah fenomena serius yang terkait dengan karakteristik tempat kerja yang mengancam pekerja. Tuntutan pekerjaan ini bisa menjadi sumber utama stres di tempat kerja jika pekerja tidak tahu bagaimana mengatur diri mereka sendiri untuk memenuhi tuntutan pekerjaan mereka.

Perawat mengalami beban kerja tertinggi dibandingkan dengan perawatan medis darurat, staf pendukung, dan bahkan profesional medis lainnya seperti dokter. Menurut Needham, beban kerja keperawatan adalah waktu yang diperlukan untuk melakukan keperawatan secara “langsung” dan “tidak langsung” serta aktivitas lainnya. Menghubungkan sifat menuntut pekerjaan perawat untuk faktor-faktor yang terdiri dari interupsi kerja, prosedur, dan proses yang terlibat dalam merawat pasien, jam kerja yang diperpanjang, dan ketidakpastian terkait pekerjaan. Selain itu, perawat sering menghadapi tantangan emosional yang dihasilkan dari pengambilan keputusan penting di bawah tekanan yang memakan waktu dan merawat pasien yang krisis.

Terlalu banyak pekerjaan menyebabkan produktivitas karyawan rendah, kurang fokus pada pekerjaan, kehadiran yang buruk, dan terlalu banyak pikiran yang mempengaruhi kinerja. *Job burnout* terjadi ketika sumber daya dan keterampilan yang dibutuhkan tidak mencukupi untuk memenuhi permintaan pekerjaan. Who menjelaskan bahwa beban kerja mempengaruhi perkembangan *job burnout*. Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job burnout*. Gejala *job burnout* pada perawat dapat dikaitkan dengan beban kerja, hasilnya menandakan adanya hubungan positif antara beban kerja dan *job burnout* perawat.

Masalah beban kerja dan stres kerja mempengaruhi tingkat *job burnout* seseorang di tempat kerja. Stres kerja dikaitkan dengan terjadinya peningkatan beban kerja. Stres kerja yang berkelanjutan dengan keadaan emosi yang tidak stabil secara tidak langsung akan menyebabkan terjadinya *job burnout* dalam bekerja. Stres kerja tidak hanya berdampak negatif terhadap kesehatan perawat, tetapi juga kemampuan mereka untuk mengatasi tuntutan pekerjaan. Perawat yang diberi beban kerja yang berlebihan dapat mempengaruhi hasil kesehatan, motivasi kerja, kualitas pelayanan keperawatan, kegagalan dalam bertindak membantu pasien, dan bahkan menoleransi kelalaian atau kematian pasien.

*Resiliensi* adalah proses bawaan yang dinamis untuk memberdayakan dan pulih dari stres kerja, dan dapat dipengaruhi oleh faktor pribadi dan terkait pekerjaan. *Resiliensi* adalah kemampuan individu untuk menghadapi dan mengatasi pengalaman negatif. *Resiliensi* dapat memainkan peran dalam pengembangan *job burnout* pada individu. Ini karena dimensi yang ada dalam *resiliensi* berkorelasi negatif dengan dimensi yang ada dalam *job burnout*.

*Resiliensi* dapat membantu mengurangi dampak negatif pada profesional yang bekerja dalam situasi kerja yang penuh tekanan. *Resiliensi* adalah kemampuan seseorang untuk mengatasi situasi sulit. *Resiliensi* di tempat kerja adalah sarana untuk membantu individu beradaptasi dengan lingkungan stres seperti perawat. Individu yang memiliki *resiliensi* dapat mengatasi stres dan perbedaan lingkungan. Perawat yang resilien cenderung untuk lebih kuat dan lebih kecil kemungkinannya untuk sakit ketika dihadapkan pada tuntutan dan beban kerja.

Individu dalam organisasi yang memiliki *resiliensi* melihat kesulitan yang muncul sebagai peluang untuk mengembangkan diri mereka lebih jauh dan menjadi antusias untuk melakukan pekerjaan mereka meskipun dalam situasi yang penuh dengan tekanan. *Resiliensi* bukan hanya kemampuan individu untuk beradaptasi dengan situasi sulit, tetapi juga kekuatan individu untuk memperjuangkan kesehatan agar proses beradaptasi dengan lingkungan tidak menjadi maladaptasi. Berbeda dengan individu *nonresilient*, individu berperilaku kaku, tidak tepat, dan maladaptasi dalam situasi sulit.

Oleh karena itu, sangatlah penting pengaruh *resiliensi* terhadap *job burnout* perawat rumah sakit agar tetap fokus saat melakukan perawatan pada pasien. Namun tekanan dan stres yang dialami perawat dapat menyebabkan perawat memiliki *resiliensi* yang rendah. Hal yang demikian juga terjadi pada perawat di RSU Aisyiyah Padang, tidak sedikit perawat yang memiliki banyak tekanan dan tuntutan dalam pekerjaan mereka, sehingga akan menyebabkan rendahnya tingkat *resiliensi* dan akan berdampak pada *job burnout*. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yaitu Pengaruh Beban Kerja dan *Resiliensi* terhadap *Job burnout* dengan Stres Kerja sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Perawat RSU Aisyiyah Padang).

## **2. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif digunakan untuk melihat hubungan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat [19]. Penelitian ini menggunakan metode survei. Unit analisis pada penelitian ini adalah individu. Penelitian ini melihat data yang dikumpulkan dari setiap individu dan memperlakukan respons setiap karyawan sebagai sumber data individu. Adapun tingkat campur tangan peneliti dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan intervensi minimal. Intervensi minimal terjadi jika peneliti hanya

menyebarkan kuesioner tanpa mengintervensi aktivitas normal terhadap kasus yang diteliti.

Populasi mengacu pada seluruh kelompok orang, peristiwa, atau hal-hal yang menarik yang ingin peneliti selidiki. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat yang bekerja di RS. Aisyiyah Padang sebanyak 48 orang. Sedangkan metode penarikan sampel yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode sampling jenuh dimana seluruh populasi dalam penelitian ini menjadi sampel penelitian yang berjumlah 46 orang.

Data yang digunakan untuk penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka peneliti melakukan teknik survey yaitu pengumpulan data dengan cara memberikan atau menyebarkan angket daftar pernyataan tentang beban kerja, *resiliensi*, stress kerja dan *job burnout* dengan harapan responden memberikan respon atas daftar pernyataan tersebut. Adapun variabel penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah variabel dependen (*job burnout*), variabel independen (beban Kerja, *resiliensi*), dan variabel mediasi (stres kerja). Definisi operasional variabel dalam penelitian ini secara singkat sebagai berikut *Job burnout* merupakan definisi dari kelelahan yang disebabkan oleh penipisan total fisik dan mental sumber daya yang disebabkan oleh upaya yang berlebihan untuk mencapai tujuan yang berkaitan dengan pekerjaan yang tidak realistis.

Stres kerja adalah suatu keadaan ketegangan yang mempengaruhi emosi, pikiran, dan kondisi fisik. Stres disebabkan oleh jadwal kerja, kecepatan kerja, keselamatan kerja, rute atau perjalanan ke tempat kerja, kebisingan tempat kerja, pengawasan yang buruk dan sifat pelanggan dan klien. Beban kerja adalah suatu istilah yang dapat diartikan sebagai suatu persyaratan yang dibebankan kepada seorang pegawai sehubungan dengan suatu pekerjaan. Beban kerja dapat diartikan sebagai banyaknya pekerjaan yang harus dilakukan seseorang dalam jangka waktu tertentu dan dapat menjadi sumber stres bagi karyawan.

*Resiliensi* didefinisikan sebagai suatu sifat atau kualitas pribadi individu untuk berkembang dalam kondisi yang merugikan atau sebagai perilaku positif di saat-saat sulit. *Resiliensi* adalah kemampuan untuk menghadapi dan beradaptasi dengan masalah yang sulit dan besar dalam hidup. Instrumen dalam penelitian ini, penulis menggunakan skala sebagai alat pengumpulan data. Skala *job burnout* adalah skala yang digunakan untuk mengukur pada respon. Instrument Maslach *Job burnout* Inventory (MBI) adalah kuesioner *job burnout* yang paling banyak digunakan dalam penelitian *job burnout*.

Alat ini dikembangkan oleh Maslach dan Jackson pada tahun 1982 berdasarkan konsep bahwa *job burnout* adalah sindrom tiga sisi dari kelelahan emosional, depersonalisasi, dan harga diri rendah. *Job burnout* diukur dengan menggunakan skala likert dengan menggunakan 22 item pernyataan. Skala stress kerja

ini dibuat mengacu pada aspek teori yang indikatornya adalah gejala fisiologis, gejala psikologi dan gejala perilaku. Skala stress kerja dalam penelitian ini mengadopsi indikator yang terdiri dari 35 item. Skala beban kerja yang digunakan dalam penelitian ini disusun berdasarkan beberapa indikator. Skala beban kerja dalam penelitian ini terdiri dari 29 item pernyataan. Skala *resiliensi* ini dibuat menggunakan aspek-aspek yang mengacu pada *Connor Davidson Resilience Scale* (CD-RISC) yaitu *hardiness* dan *persistence*. Instrumen *resiliensi* terdiri dari 10 item. Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan analisis regresi. Karena variabel bebas lebih dari satu variabel maka dilakukan analisis regresi linier berganda dan menggunakan menggunakan analisis model structural PLS dengan dibantu menggunakan software Smart PLS 4.0 [20].

*Measurement model* merupakan hubungan antara konstruksi laten dengan indikator-indikator yang dimilikinya, smart PLS tidak mengasumsikan adanya distribusi tertentu untuk estimasi parameter, sehingga teknik parametrik untuk menguji signifikansi parameter tidak diperlukan, namun dengan menggunakan pendekatan model pengukuran atau outer model untuk mengevaluasi validitas dan reliabilitas. Pada PLS, evaluasi validitas model pengukuran atau outer model yang menggunakan indikator refleksi dievaluasi dengan *convergent* dan *discriminant validity*.

Uji validitas merupakan bukti bahwa instrumen, teknik, atau proses yang digunakan untuk mengukur suatu konsep memang mengukur konsep yang dimaksud. Uji Validitas bertujuan untuk mengukur kualitas instrumen yang digunakan untuk menunjukkan kevalidan beberapa instrumen yang didefinisikan dalam suatu ukuran. Suatu instrumen sudah dikatakan valid, jika instrumen itu sendiri mampu mengukur apa yang diinginkan dan mengungkapkan data yang diteliti secara tepat. Uji validitas dapat dilakukan dengan menggunakan evaluasi measurement (outer model) yaitu dengan menggunakan *convergent validity* dan *discriminant validity*. *Convergent validity* adalah metrik keseluruhan dari model pengukuran reflektif yang mengukur sejauh mana indikator konstruk konvergen, sehingga menjelaskan varians item. Berkali-kali disebut sebagai komunalitas, ini dinilai dengan mengevaluasi rata-rata varian yang diekstraksi (AVE) di semua indikator yang terkait dengan konstruksi tertentu. AVE adalah rata-rata (mean) dari beban kuadrat dari semua indikator yang terkait dengan konstruksi tertentu. Aturan praktis untuk AVE yang dapat diterima adalah 0,50 atau lebih tinggi. Tingkat ini atau lebih tinggi menunjukkan bahwa rata-rata konstruksi menjelaskan 50 persen atau lebih varians dari indikatornya.

Validitas diskriminannya merupakan metrik yang mengevaluasi sejauh mana suatu konstruksi berbeda dari konstruksi lain. Prinsip yang mendasari validitas diskriminan adalah untuk menilai seberapa unik indikator-indikator suatu konstruk merepresentasikan

konstruk itu (varian bersama dalam konstruk itu) versus seberapa banyak konstruk itu berkorelasi dengan semua konstruk lain dalam model (varian bersama antar konstruk). Uji validitas diskriminan dilakukan untuk semua pasangan konstruksi reflektif dalam model. Menggunakan konsep AVE yang dibahas di atas, validitas diskriminan hadir ketika varian bersama dalam sebuah konstruksi (AVE) selalu melebihi varian bersama dengan semua konstruksi lainnya.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Uji reliabilitas ini membuktikan konsistensi dan stabilitas dari alat ukur. Reliabel artinya dapat dipercaya atau dapat diandalkan, menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrument dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah dianggap baik. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik pengukuran koefisien dari Alpha Cronbach dan composite reliability. *Composite Reliability*, digunakan untuk mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas dari suatu konstruk. *Composite reliability* dinilai lebih baik dalam mengestimasi konsistensi internal suatu konstruk. Rule of thumb untuk *composite reliability* yakni > 0,6. *Cronbach's Alpha*, digunakan untuk mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk dan memastikan nilai dari *composite reliability*. *Rule of thumb* untuk *Cronbach Alpha* > 0,60.

Inner model (*inner relation, structural model dan substantive theory*) menggambarkan hubungan antara variabel laten yang berdasarkan pada teori substantif. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan R-square untuk konstruk dependennya, *Stone-Geisser Q-square test* untuk *predictive* elevancedan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur strukturalnya. Dalam menilai model dengan PLS maka dimulai dengan melihat *R-square* untuk setiap variabel laten dependen. Interpretasinya sama dengan interpretasi pada regresi. Perubahan nilai *R-square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel independen tertentu terhadap variabel dependen apakah mempunyai pengaruh yang substantive atau tidak. Di samping melihat nilai *R-square*, model PLS juga dievaluasi dengan melihat *Q-square prediktif* yang relevansi untuk model konstruktif. *Q square* mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya.

Pendekatan untuk mengukur hubungan langsung dan tidak langsung atau adanya mediasi dengan menggunakan tes Sobel. Model mediasi adalah salah satu cara yang berusaha untuk mengidentifikasi dan menjelaskan mekanisme yang mendasari hubungan yang diamati antara variabel independen dan variabel dependen melalui penjasar ketiga. Hasil dari tes tersebut didapatkan rumus untuk perhitungan nilai koefisien jalur dengan mengalikan nilai jalur hubungan variabel satu dengan variabel mediasi dengan nilai jalur variabel mediasi dengan dua variabel. Sedangkan

untuk menghitung standar error dapat menggunakan rumus sebagai berikut (1).

$$\frac{P1 \times P2}{\sqrt{(P1^2 + Se2^2) + (P2^2 + Se1^2) + (Se1^2 \times Se2^2)}} \quad (1)$$

Dimana Z value adalah nilai. P1 adalah Nilai jalur variabel 1 dengan variabel mediasi. P2 adalah Nilai jalur variabel mediasi dengan variabel 2. Se1 adalah Standar error jalur variabel 1 dengan variabel mediasi. Se2 adalah Standar error jalur variabel mediasi dengan variabel 2. Pengujian hipotesis menggunakan analisis full model Structural Equation Modeling (SEM) dengan menggunakan smartPLS. Dalam full model structural Equation modeling ini selain mengkonfirmasi teori, juga menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antara variabel laten.

Bootstrap, melibatkan penilaian ukuran dan signifikansi koefisien jalur, bootstrap tersebut merupakan prosedur yang dijalankan untuk mendapatkan signifikansi. Seperti halnya penilaian bobot indikator formatif proses bootstrap menggunakan kesalahan standar untuk menghitung nilai t dan p untuk koefisien jalur. Bias dikoreksi dan percepatan interval kepercayaan juga diperiksa, dan koefisien jalur signifikan pada tingkat 0,05. Koefisien determinasi, merupakan ukuran in-sample daya prediksi, rentang nilai R2 dari 0 sampai 1, dengan 0 menunjukkan tidak ada hubungan dan 1 menunjukkan hubungan yang sempurna. Semakin tinggi nilai R2 semakin besar daya penjasar dari model struktural PLS, dan oleh karena itu semakin baik prediksi konstruk endogen.

Efek mediasi menunjukkan hubungan antara variabel independen dan dependen melalui variabel mediasi. Pengaruh variabel independen terhadap dependen tidak terjadi secara langsung, tetapi terjadi melalui proses transformasi yang diwakili oleh variabel mediasi. Metode Variance Accounted for (VAF) yang dikembangkan oleh Preacher dan Hayes serta bootstrapping dalam distribusi pengaruh tidak langsung dipandang lebih sesuai karena tidak memerlukan asumsi apapun tentang distribusi variabel sehingga dapat diaplikasikan pada ukuran sampel kecil. Pendekatan ini paling tepat untuk PLS yang menggunakan metode resampling dan mempunyai statistical power yang lebih tinggi dari metode Sobel. Kemudian, beberapa langkah dalam uji mediasi adalah pengaruh langsung variabel independen terhadap variabel dependen harus signifikan. Pengaruh tidak langsung harus signifikan untuk setiap jalur yaitu variabel independen terhadap variabel mediasi, dan variabel mediasi pada dependen untuk memenuhi ketentuan tersebut. Pengaruh tidak langsung ini diperoleh rumus pengaruh variabel independen terhadap variabel mediasi dikalikan dengan pengaruh variabel mediasi terhadap variabel dependen. Jika pengaruh tidak langsung signifikan maka hal ini menunjukkan bahwa variabel mediasi mampu menyerap atau mereduksi pengaruh langsung pada

pengujian pertama. Menghitung VAF dengan rumus sebagai berikut (2).

$$VAF = \frac{\text{efek tidak langsung}}{\text{efek langsung} + \text{efek tidak langsung}} \quad (2)$$

Jika nilai VAF diatas 80%, maka peran variabel mediasi adalah sebagai full mediator. Sedangkan nilai VAF dapat dikategorikan sebagai partial mediator jika nilai VAF berada di antara 20%-80%, dan dibawah 20% dikatakan low mediation effect atau hamper tidak terdapat efek mediasi.

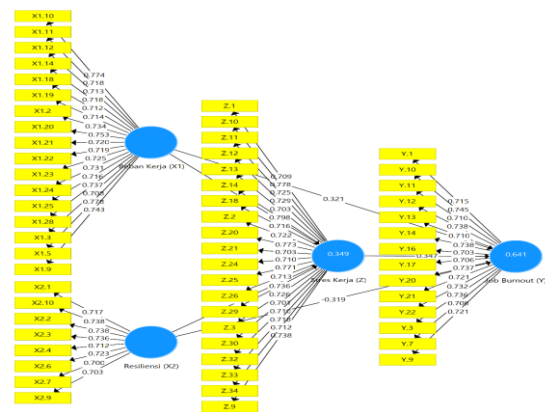
### 3. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada seluruh perawat di RSUD Aisyiyah Padang yang berjumlah 48 perawat. Dari 48 kuesioner yang telah disebar, 48 responden atau sampel dari seluruh perawat RSUD Aisyiyah Padang telah mengisi kuisisioner melalui angket yang disebar. Hal ini membuktikan bahwa responden sangat kooperatif dalam sampel dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner karakteristik responden yang dilihat dari jenis kelamin di dominasi oleh perempuan dengan persentase 95,83%, sedangkan laki-laki sebesar 4,17%. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir di dominasi oleh pendidikan D3 dengan persentase 54,17%. Karakteristik responden berdasarkan lama bekerja di dominasi oleh lama bekerja selama 5 tahun - 10 tahun dengan persentase sebesar 33,33%. Selain itu karakteristik responden berdasarkan status perkawinan di dominasi oleh perawat yang sudah menikah dengan persentase 81,25%.

Analisis data pada penelitian menggunakan pengujian hipotesis dana analisa pengaruh antar variabel yang diteliti menggunakan teknik Structural Equation Model (SEM), dengan bantuan Smart PLS Software version 4, yang terdiri atas 2 tahapan yaitu outer model (*measurement model*) dan inner model (*structural model*). Dalam tahapan outer model dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Pengujian validitas dilakukan dengan 48 responden yang bertujuan untuk mengukur valid atau tidaknya kuesioner. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan *software* statistik yang disajikan dengan dua macam pengujian, yaitu *convergent validity*, dimana terdapat dua macam pengujian yaitu *outer loading* dan *average variance extracted (AVE)*. Serta *discriminant validity* yang terbagi menjadi tiga macam pengujian yakni *cross loading*, *Fornell Larcker* dan *Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)*.

Validitas konvergen dikatakan lolos uji prasyarat apabila nilai *outer loading* pada setiap instrument > 0,7. Selanjutnya validitas konvergen tersebut dapat diuji melalui nilai *average variance extracted (AVE)*, Variabel dinyatakan menggunakan indikator yang valid ketika nilai AVE > 0,5. Berikut hasil *outer loading* setelah satu kali *drop* dengan menghilangkan 37 indikator, maka diperoleh 59 indikator yang nilai *outer loading* > 0,7. Sehingga indikator pada setiap variabel

sudah valid dan dapat dilakukan pengujian selanjutnya. Selanjutnya hasil *outer loading* tampilan pada Gambar 1.



Gambar 1. Hasil Outer Loading

Evaluasi validitas diskriminan dapat dilakukan dengan metode *Average Variance Extracted (AVE)* untuk variabel laten. Nilai AVE menggambarkan besarnya keragaman variabel yang dapat dimiliki oleh konstruk laten. Nilai AVE minimal 0,5 menunjukkan ukuran *convergent validity* yang baik. Selanjutnya hasil *average extracted (AVE)* disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil *Average Variance Extracted (AVE)*

Variabel	Average Variance Extracted (Ave)
Beban Kerja (X <sub>1</sub> )	0.534
Job Burnout (Y)	0.523
Resiliensi (X <sub>2</sub> )	0.520
Stres Kerja (Z)	0.533

Berdasarkan Tabel 1, nilai *average variance extracted (AVE)* beban kerja, *job burnout*, *resiliensi* dan stres kerja lebih dari 0,5. Hal ini membuktikan bahwa semua konstruk yang digunakan dalam penelitian ini memiliki nilai validitas yang baik. *Discriminant validity* dilihat dengan cara memperhatikan nilai *cross loading*, *Fornell Larcker* dan *Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)*. Berikut ini gambaran yang memperlihatkan hasil *discriminant validity* dari nilai *cross loading* antara indikator dengan masing-masing konstruk.

Nilai korelasi konstruk dengan indikatornya lebih besar dibandingkan dengan nilai korelasi dengan konstruk lainnya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua konstruk laten menunjukkan *discriminant validity* yang baik karena dapat memprediksi indikator blok lainnya. Kemudian untuk pengujian *discriminant validity* dapat dilihat dengan penilaian *Fornell-Larcker Criterion*. Penilaian ini untuk membandingkan *Square Root* dari nilai AVE dengan korelasi variabel laten. Disini dapat dilihat hasil dari *Fornell-Larcker* disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Fornell-Larcker Criterion

Variabel	Beban Kerja (X1)	Job Burnout (Y)	Resiliensi (X2)	Stres Kerja (Z)
Beban Kerja (X1)	0.730			
Job Burnout (Y)	0.644	0.723		
Resiliensi (X2)	-0.449	-0.633	0.721	
Stres Kerja (Z)	0.517	0.669	-0.487	0.730

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa hasil Fornell-Larcker secara khusus, *square root* dari setiap konstruk AVE harus lebih besar daripada korelasi tertinggi dari konstruk lainnya. Kemudian pengujian *Discriminant Validity* selanjutnya dengan menggunakan tabel *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT) dimana data tersebut dikatakan valid jika nilai nya tidak melebihi dari 0,85. Selanjutnya hasil heterotrait-monotrait ratio disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)

Variabel	Beban Kerja (X1)	Job Burnout (Y)	Resiliensi (X2)	Stres Kerja (Z)
Beban Kerja (X1)				
Job Burnout (Y)	0.661			
Resiliensi (X2)	0.474	0.682		
Stres Kerja (Z)	0.508	0.664	0.504	

Dari Tabel 3 dapat dilihat bahwa seluruh variabel tidak lebih dari 0,85 dari pengujian Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT) Sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT) dikatakan valid. Uji reliabilitas menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat diandalkan atau dipercaya. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik pengukuran koefisien dari *Composite Reliability* dan *Cronbach Alpha*. *Composite reliability* dinilai lebih baik apabila memiliki nilai *composite reliability* >0,6. Berikut adalah nilai *composite reliability* dari masing-masing variable disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Nilai Composite Reliability

Variabel	Composite Reliability	Keterangan
Beban Kerja (X <sub>1</sub> )	0.951	Reliable
Job Burnout (Y)	0.939	Reliable
Resiliensi (X <sub>2</sub> )	0.896	Reliable
Stres Kerja (Z)	0.958	Reliable

Berdasarkan Tabel 4 dapat dilihat nilai *composite reliability* semua variabel berada di atas 0,6. *Composite realibility* tertinggi berada pada stres kerja sebesar 0,958. Dengan demikian, hasil ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel telah memenuhi *composite realibility* dan memiliki tingkat reliabilitas yang baik. Uji reliabilitas dengan *composite reability* dapat diperkuat dengan menggunakan nilai *cronbach alpha*. Variabel dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *cronbach alpha* >0,6. Selanjutnya nilai

*cronbach alpha* dari masing-masing variable disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Cronbach's Alpha

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Beban Kerja (X1)	0.946	Reliable
Job Burnout (Y)	0.930	Reliable
Resiliensi (X2)	0.869	Reliable
Stres Kerja (Z)	0.954	Reliable

Berdasarkan Tabel 5 nilai *cronbach alpha* untuk semua indikator variabel memiliki nilai lebih besar dari 0,6. Dengan demikian hasil ini menunjukkan bahwa semua variabel dalam penelitian memiliki reliabilitas yang baik. Nilai dari R-square seberapa banyak variabel terikat dipengaruhi oleh variabel lainnya. Jika nilai R-square >0,75 termasuk kategori kuat; untuk nilai R-square >0,50 termasuk kategori moderat dan R-square >0,25 termasuk kategori lemah. Selanjutnya nilai R-square dari setiap variabel yang diuji disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. Nilai R-Square

Variabel	R Square	R Square Adjusted	Keterangan
Job Burnout (Y)	0.641	0.616	Moderat
Stres Kerja (Z)	0.349	0.320	Lemah

Berdasarkan Tabel 6 dapat menggambarkan bahwa variabel *job burnout* dapat dijelaskan oleh beban kerja dan *resiliensi* sebesar 0,641 atau 64,1% sedangkan selebihnya 35,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini. Stres Kerja dapat dipengaruhi oleh beban kerja dan *resiliensi* sebesar 0,349 atau 34,9%, sedangkan selebihnya 65,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini. Dalam menguji hipotesis, penelitian ini menggunakan beberapa kriteria yang harus dipenuhi, yaitu original sample, t-statistik, dan p-values. Output diketahui hubungan variabel dan indikatornya adalah jika koefisien atau arah hubungan variabel (dilihat dari nilai original sample) sejalan dengan hipotesisnya, jika nilai t-statistik > 2,02 dan p-value < 0,05 maka semakin dominan indikator tersebut dalam mengukur variabelnya atau indikator tersebut memiliki pengaruh langsung antar variabelnya.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai original, p values atau t statistics yang digunakan sebagai acuan untuk menguji hipotesis diterima atau ditolak. Hipotesis dapat diterima jika nilai t statistics > t tabel (2,02) atau p values < alpha 5% (0,05). Sehingga diperoleh hasil sebagai berikut H1 adalah Beban kerja berpengaruh terhadap stres kerja perawat RSU Aisyiyah Padang. H2 adalah *Resiliensi* berpengaruh terhadap stres kerja perawat RSU Aisyiyah Padang. H3 adalah Beban kerja berpengaruh terhadap *job burnout* perawat RSU Aisyiyah Padang. H4 adalah *Resiliensi* berpengaruh terhadap *job burnout* perawat RSU Aisyiyah Padang. H5 adalah Stres kerja berpengaruh terhadap *job burnout* perawat RSU Aisyiyah Padang.

H6 adalah Beban kerja berpengaruh terhadap *job burnout* melalui stres kerja perawat RSUD Aisyiyah Padang. H7 adalah *Resiliensi* berpengaruh terhadap *job burnout* melalui stres kerja perawat RSUD Aisyiyah Padang.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan mengenai jawaban pada rumusan masalah dalam penelitian ini adalah beban kerja terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja Perawat RSUD Aisyiyah Padang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi beban kerja yang dialami perawat dalam bekerja maka akan semakin tinggi stres yang dirasakan perawat saat bekerja. *Resiliensi* terbukti berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja Perawat RSUD Aisyiyah Padang. Artinya bahwa semakin tinggi tingkat ketahanan atau *resiliensi* perawat maka akan menurunkan tingkat stres kerja perawat. Beban kerja terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job burnout* Perawat RSUD Aisyiyah Padang. Hal ini menandakan bahwa semakin tinggi beban yang dirasakan perawat dalam bekerja maka akan meningkatkan gejala kelelahan atau *job burnout* perawat. *Resiliensi* terbukti berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *job burnout* Perawat RSUD Aisyiyah Padang. Hal ini diartikan bahwa semakin tinggi ketahanan atau *resiliensi* perawat saat menghadapi tantangan atau masalah maka akan meminimalkan munculnya gejala *job burnout* perawat dalam bekerja. Stres kerja terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job burnout* Perawat RSUD Aisyiyah Padang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi stres yang dirasakan perawat saat bekerja maka *job burnout* yang dialami perawat juga akan meningkat. Beban kerja terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job burnout* dengan stres kerja sebagai variabel mediasi. Hal ini menandakan bahwa stres kerja sebagai variabel mediasi memiliki pengaruh yang signifikan dalam memediasi beban kerja dan *job burnout*. *Resiliensi* terbukti berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *job burnout* dengan stres kerja sebagai variabel mediasi. Hal ini menandakan bahwa stres kerja sebagai variabel mediasi memiliki pengaruh yang signifikan dalam memediasi *resiliensi* dan *job burnout*.

#### Daftar Rujukan

- [1] Pamungkas, A. P., & Sridadi, A. R. (2020). Pengaruh Work Overload terhadap Nurse Performance dengan Burnout sebagai Variabel Intervening di Rumah Sakit X Surabaya. *Business and Finance Journal*, 5(2), 85–94. DOI: <https://doi.org/10.33086/bfj.v5i2.1788> .
- [2] Merdiaty, N., & Aldrin, N. (2020). Analyzing The Effect of Resilience on Burnout with Mindfulness as a Mediator. *International Journal of Research in Business and Social Science* (2147- 4478), 9(5), 109–115. DOI: <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v9i5.820> .
- [3] Bruria, A., Maya, S. T., Gadi, S., & Orna, T. (2022). Impact of Emergency Situations on Resilience at Work and Burnout of Hospital's Healthcare Personnel. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 76. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2022.102994> .
- [4] Kusumawati, P. M., & Dewi, I. G. A. M. (2021). Peran Stres Kerja Memediasi Pengaruh Beban Kerja terhadap Burnout Perawat Rumah Sakit Daerah Mangusada Badung. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 10(3), 209. DOI: <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2021.v10.i03.p01> .
- [5] Abram, M. D., & Jacobowitz, W. (2021). Resilience and Burnout In Healthcare Students and Inpatient Psychiatric Nurses: A Between-Groups Study of Two Populations. *Archives of Psychiatric Nursing*, 35(1), 1–8. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.apnu.2020.10.008> .
- [6] Santoso, M. D. Y. (2021). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Burnout Pada Tenaga Kesehatan dalam Situasi Pandemi Covid-19. *Jurnal Keperawatan Tropis Papua*, 4(1), 1–10. DOI: <https://doi.org/10.47539/jktp.v4i1.176> .
- [7] Hao, S., Hong, W., Xu, H., Zhou, L., & Xie, Z. (2015). Relationship Between Resilience, Stress and Burnout Among Civil Servants In Beijing, China: Mediating and Moderating Effect Analysis. *Personality and Individual Differences*, 83, 65–71. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.paid.2015.03.048> .
- [8] Rhamdani, I., & Wartono, M. (2019). Hubungan Antara Shift Kerja, Kelelahan Kerja dengan Stres Kerja Pada Perawat. *Jurnal Biomedika dan Kesehatan*, 2(3), 104–110. DOI: <https://doi.org/10.18051/jbiomedkes.2019.v2.104-110> .
- [9] Praghlapati, A. (2020). Resiliensi Perawat Yang Bekerja di Unit Gawat Darurat (Ugd) Rumah Sakit Al Islam (Rsai) Bandung. *PsyArXiv Preprints*, May, 1–8. DOI: <https://doi.org/10.31234/osf.io/e6n7j> .
- [10] Afrianty, T. W., & Dewi, N. N. A. A. (2022). Workload dan Pengaruhnya terhadap Burnout Serta Turnover Intention Karyawan Perbankan. *Niagawan*, 11(1), 11. DOI: <https://doi.org/10.24114/niaga.v11i1.28829> .
- [11] Kokoroko, E., & Sanda, M. A. (2019). Effect of Workload on Job Stress of Ghanaian OPD Nurses: The Role of Coworker Support. *Safety and Health at Work*, 10(3), 341–346. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2019.04.002> .
- [12] Nabila Khairunnisa Gilang Indryan, & Suhana. (2022). Pengaruh Beban Kerja terhadap Burnout pada Perawat Covid-19 di RSAU Dr. M. Salamun. *Bandung Conference Series: Psychology Science*, 2(1), 310–318. DOI: DOI: <https://doi.org/10.29313/bcpsps.v2i1.1068> .
- [13] Saptarani, Y. D., Saptaningsih, A. B., & Hutapea, R. F. (2022). Burnout dan Produktivitas Kerja Tenaga Keperawatan pada Masa Pandemi Covid-19 di RS Medika BSD. *Jurnal Health Sains*, 3(1), 146–161. DOI: <https://doi.org/10.46799/jhs.v3i1.400> .
- [14] Park, B. M., & Jung, J. (2021). Effects Of The Resilience of Nurses In Long-Term Care Hospitals During On Job Stress Covid-19 Pandemic: Mediating Effects of Nursing Professionalism. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(19). DOI: <https://doi.org/10.3390/ijerph181910327> .
- [15] Redityani, N. L. P. A., & Susilawati, L. K. P. A. (2021). Peran Resiliensi dan Dukungan Sosial terhadap Burnout pada Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Udayana. *Jurnal Psikologi Udayana*, 8(1), 86. DOI: <https://doi.org/10.24843/jpu.2021.v08.i01.p09> .
- [16] Asih, O. R., Fahmy, R., Novrianda, D., Lucida, H., Priscilla, V., & Putri, Z. M. (2019). Cross Sectional: Dukungan Sosial dan Resiliensi Perawat. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 19(2), 421. DOI: <https://doi.org/10.33087/jiubj.v19i2.674> .
- [17] Maslach, C., & Leiter, M. P. (2008). Early Predictors of Job Burnout and Engagement. *Journal of Applied Psychology*, 93(3), 498–512. DOI: <https://doi.org/10.1037/0021-9010.93.3.498> .
- [18] Valdehita, S. R., Lopez-Nunez, M. I., Lopez-Higes, R., & Diaz-Ramiro, E. M. (2017). Development of The Carmen-Q Questionnaire for Mental Workload Assessment. *Psicothema*,



- 29(4), 570–576. DOI: <https://doi.org/10.7334/psicothema2017.151> .
- [19] Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2018). *Multivariate Data Analysis* (Eighth Edi). *Wiley Online Library*. DOI: <https://doi.org/10.1002/9781119409137.ch4> .
- [20] Hair, F. J., Sarstedt, M., & Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. G. (2014). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM): An Emerging Tool In Business Research. *European Business Review*, 26(2), 106–121. DOI: <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s11747-011-0261-6> .