

Identifikasi Pengalaman *Burnout* Pekerja *Front Office* di The Phoenix Hotel Yogyakarta pada Masa Pandemi Covid-19

Muhammad Sofyan Hadi

Program Studi Pariwisata, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Gadjah Mada, Indonesia
sofyanhadimuhammad@gmail.com

Abstract

The front office plays a crucial role in establishing the hotel's reputation in the perception of the customers. Hence, it is imperative to evaluate the efficacy of the front office personnel in order to guarantee client satisfaction during their stay. Nevertheless, as a result of the frequent and intense face-to-face interactions with guests, front office personnel are susceptible to burnout and frequently encounter various stressful situations and demanding expectations. This study aims to ascertain the burnout phenomenon among front office workers at The Phoenix Hotel Yogyakarta amidst the epidemic. The burnout identification in this study pertains to the notion of the Copenhagen Burnout Inventory (CBI) as proposed by Kristensen et al. (2007). This study utilizes the three dimensions of customer-related burnout in CBI. The research results of a survey yielded several conclusions. First, front office personnel at The Phoenix Hotel Yogyakarta encountered burnout at a relatively low level, with a mean score of 1.98. Second, the results show that 'hard to work with guests' and 'drained energy' are the experiences that received the highest score ($\chi=2.18$). However, the score still indicates a 'low' degree. Meanwhile, the experience that received the lowest score was the 'frustration experience' ($\chi=1.73$). The frustration experience is rated as 'very low'.

Keywords: *burnout, front office, covid-19 pandemic, the Copenhagen Burnout Inventory, the Phoenix Hotel Yogyakarta.*

Pendahuluan

Perhotelan merupakan industri dengan pelayanan sebagai bentuk produk utamanya (Hemmington, 2007:749). Oleh karena itu, aspek yang mendukung performa para pemberi layanan menjadi penting dalam menjamin keberlangsungan bisnis secara keseluruhan. Salah satu faktor yang berpengaruh secara signifikan terhadap performa pekerja adalah kesehatan mental pekerja (Ledgerwood dkk., 1998).

Yuanlaie (2010:2) mendapati banyak studi yang mengindikasikan bahwa pekerja dan manajer di industri perhotelan sering mengalami tingkat stress yang tinggi, bahkan lebih tinggi dibandingkan dengan pekerja di bidang lain. Dalam konteks ini, stress yang dimaksud adalah stress yang diakibatkan oleh pekerjaan, atau yang disebut dengan “burnout” (Thomas dkk., 2014:71).

Secara teoretis, *burnout*¹ didefinisikan sebagai kondisi kelelahan emosional dan fisik yang berhubungan dengan pekerjaan (Brandt dkk., 2010:744). *Burnout* menyebabkan banyak efek negatif, di antaranya adalah kesehatan fisik pekerja yang menjadi buruk, depresi, perilaku kerja yang tidak produktif, hubungan interpersonal yang bermasalah, dan berkurangnya kepuasan kerja (Thomas dkk., 2014:75; Kahil, 1988:292). Efek negatif tersebut bukan hanya memengaruhi pekerja secara individual, melainkan performa perusahaan secara keseluruhan karena adanya penurunan kapasitas produktivitas serta permasalahan kepegawaian lainnya, seperti pergantian pegawai.

Didasarkan pada tugas yang dimiliki, salah satu bagian hotel yang pekerjanya memiliki kemungkinan mengalami *burnout* yang paling tinggi adalah *front office* (Cordes & Dougherty, 1993:643; Ledgerwood dkk., 1998; Kuruuzum dkk., 2008). Menurut Andrews (2008:149), *front office* dalam hotel memiliki beberapa peran, di antaranya adalah reservasi (*reservation*), penerimaan tamu (*reception*), telekomunikasi (*telecommunications*), penghubung tamu (*guest relation desk*), dan kasir (*front office cashier*). Peran-peran *front office* tersebut memiliki implikasi terhadap besarnya potensi bertatap muka pekerja dengan tamu secara intens, bahkan dengan intensitas yang lebih tinggi dibandingkan dengan pekerja di bagian-bagian lain (Kasim dkk., 2013:171; Rutherford & O'Fallon, 2007:71).

Sebagai penghubung antara tamu dan hotel, rasa ketidakpuasan tamu atau komplain di dalam hotel secara dominan akan disampaikan melalui *front office*. Lebih dari itu, tamu bukan hanya ingin ditanggapi, melainkan juga ingin mendapatkan solusi atas kekecewaan yang dialami (Widya, 2012:28; Kainthola, 2009:251). Hal tersebutlah yang menjadi salah satu kesulitan terbesar yang dialami oleh pekerja *front office* (Rutherford & O'Fallon, 2007:122). Oleh karena itu, pekerja *front office* notabene banyak menghadapi beragam situasi stress dan tuntutan dari tamu (Pienaar & Willemse, 2008:1053; Kainthola, 2009:252). Tugas dan tanggung jawab yang dimiliki berpotensi mengakibatkan kelelahan emosional yang berimplikasi terhadap pengalaman burnout dengan tingkat sedang hingga tinggi (Cordes dan Dougherty, 1993:643).

Di lain sisi, *front office* memiliki peran yang besar sebagai pemberi kesan pertama dan menjadi wajah bagi sebuah hotel (Walker & Walker, 2014:103; Barrows & Powers, 2009: 336 & 307). Oleh karena itu, kondisi pekerja *front office* harus diperhatikan supaya dapat memberikan performa yang optimal dalam melayani tamu dan dapat merepresentasikan citra hotel yang baik (Bhakta, 2012:44). Menurut Ledgerwood dkk. (1998:32), memahami dan mencegah terjadinya *burnout* pada pekerja juga merupakan strategi untuk menjaga keuntungan perusahaan ke depannya. Apabila perusahaan memperlakukan pekerja dengan baik dengan menjauhkannya dari *burnout*, maka pekerja tersebut juga akan memiliki performa yang baik pula.

¹ Terminologi burnout diadopsi dari Bahasa Inggris, yakni "*burn out*". Saat ini, burnout telah masuk dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Burnout diartikan sebagai (1) Kelelahan fisik, emosional, dan mental (2) Stres dan kelelahan emosional, frustrasi, dan keletihan yang terjadi jika rangkaian peristiwa dalam suatu hubungan, misi, cara hidup, pekerjaan, atau bisnis tidak menghasilkan sesuatu yang sesuai dengan harapan. <https://kbbi.web.id/burnout>. Dilihat pada 24 Mei 2021

Namun, adanya pandemi berpengaruh terhadap dinamika industri perhotelan secara umum. Pembatasan mobilitas dan ketakutan wisatawan dalam berwisata berpengaruh terhadap jumlah tamu hotel pada masa pandemi (Suprihatin, 2020). Secara statistik, angka TPK (Tingkat Penghunian Kamar) hotel di Daerah Istimewa Yogyakarta menunjukkan perbedaan antara sebelum pandemi dan ketika terjadi pandemi. Pada tahun 2018 dan 2019, tingkat penghunian kamar pada hotel bintang menunjukkan angka 57% dan 59%, sedangkan pada tahun 2020 menunjukkan angka 36%.

Salah satu hotel bintang 5 di Yogyakarta yang merasakan dampak dari pandemi adalah The Phoenix Hotel Yogyakarta. Terkait penurunan tamu, TPK rata-rata tahunan pada saat pandemi (2020 – 2022) di The Phoenix Hotel Yogyakarta menunjukkan angka yang tidak pernah mencapai 60%. Berbeda dengan kondisi sebelum pandemi (sebelum 2020), TPK The Phoenix Hotel Yogyakarta rata-rata tahunannya bisa mencapai sekitar 80% hingga 90%. Data tersebut mengindikasikan adanya dampak dari pandemi Covid-19 terhadap penurunan jumlah tamu di The Phoenix Hotel Yogyakarta.

Adanya pandemi berdampak pada situasi industri perhotelan yang berbeda karena jumlah wisatawan yang menginap jauh lebih rendah sehingga gesekan antara tamu dan pekerja menjadi berkurang. Oleh karena itu, menarik dan perlu kiranya untuk mengeksplorasi lebih jauh bagaimana fenomena *burnout* di masa pandemi di industri perhotelan, khususnya di The Phoenix Hotel Yogyakarta.

Pada penelitian ini, definisi *burnout* yang digunakan adalah definisi dari Brandt dkk. (2010) kemampuannya untuk menggambarkan fenomena burnout secara umum. Definisi burnout menurut Brandt dkk. (2010) adalah kondisi kelelahan emosional dan fisik yang berhubungan dengan pekerjaan.

Studi burnout dikembangkan pada awalnya berfokus pada bidang profesi yang sifatnya melayani (*human service professionals*) (Togia, 2005:131; Maslach dkk., 2001:407). Namun, penelitian burnout terus dikembangkan sehingga lingkup studinya semakin luas hingga melingkupi seluruh tipe pekerjaan, bahkan siswa sekolah (Campos dkk., 2013:324). Selain lingkup yang mulai lebih luas, minat studi yang meningkat berpengaruh juga terhadap munculnya beragam alat pengukuran burnout (Campos dkk., 2013:325). Meskipun tidak ada konsensus khusus mengenai pengukuran yang digunakan untuk mengidentifikasi burnout, terdapat beberapa alat pengukuran yang populer digunakan (Poghosyan dalam Shoman dkk., 2021).

Salah satu alat pengukuran burnout tersebut adalah *The Copenhagen Burnout Inventory* (CBI) yang diformulasikan oleh Kristensen dkk. (2005). Pengukuran CBI tersebut merupakan alat ukur burnout para responden yang digunakan pada penelitian ini. Pada penelitian Shoman dkk. (2021), ditemukan bahwa CBI merupakan salah satu alat pengukuran paling relevan di antara alat pengukuran populer lainnya dalam mengidentifikasi burnout.

Secara umum, pengembangan CBI merupakan hasil kritisi dari pengukuran-pengukuran burnout yang telah ada sebelumnya. Pengembangan CBI berangkat dari kritik atas ketidakcocokan pengukuran sebelumnya dalam mengidentifikasi PUMA *study* (proyek mengenai burnout, motivasi dan kepuasan kerja) yang pernah dilakukan sebelumnya. Pada konteks PUMA *study* tersebut, Kristensen tidak menemukan metode yang kontekstual dan cocok dengan kasus yang ditelitinya.

Terkait pertimbangan teoretis, CBI dikonstruksi berdasarkan atribut atau aspek kelelahan (*fatigue-exhaustion*) yang kemudian digolongkan ke dalam beberapa domain/dimensi yang kontekstual dengan kehidupan pekerja, yakni burnout pribadi (*personal burnout*), burnout pekerjaan (*work-related burnout*), dan burnout klien (*client-related burnout*). Adanya domain tersebut mempermudah untuk mengkaji lagi lingkup burnout yang dirasakan oleh responden. Dalam studi penyusunannya, lingkup pengukuran CBI digunakan untuk mengukur burnout pada pekerja layanan jasa yang berhubungan dengan manusia (*human service workers*). Dengan kata lain, pengukuran ini dapat digunakan untuk mengukur burnout pada pekerja *front office*. Hammond dkk. (2018) pernah menggunakan CBI dalam konteks industri hospitalitas dan mengkontekstualisasikannya sehingga lebih relevan dengan industri perhotelan. Penyesuaiannya terletak pada pemilihan terminologi pelanggan (*customer*) daripada klien (*client*). Pelanggan dalam konteks tersebut merujuk pada tamu yang menginap di hotel. Ketiga dimensi CBI dari Kristensen dkk. (2005) yang lengkap terdiri dari:

Burnout pribadi (*personal burnout*)

Burnout pribadi berkaitan dengan gejala umum burnout dan berlaku untuk setiap orang, terlepas dari apakah orang tersebut adalah anggota angkatan kerja atau bukan (Borritz dkk., 2006:52). Dengan kata lain, burnout pribadi merupakan skala umum untuk mengukur burnout pada seseorang (Kristensen dkk., 2005:197).

Burnout terkait pekerjaan (*work-related burnout*)

Burnout terkait pekerjaan merupakan gejala burnout yang terkait dengan pekerjaan, serta berlaku untuk setiap pekerja (Borritz dkk., 2006:52). Melalui dimensi ini, akan dapat diketahui terkait pekerja yang mengalami burnout khusus terhadap pekerjaannya, bukan burnout terhadap hal yang berada di luar konteks pekerjaannya, seperti keluarga, masalah kesehatan dan sebagainya (Kristensen dkk., 2005:197).

Burnout terkait klien (*client-related burnout*)

Tingkat burnout juga bisa disebabkan oleh pekerjaan yang berkaitan dengan klien (Kristensen dkk., 2005). Maka dari itu domain burnout bertujuan untuk mengulik burnout terkait hubungan pekerja dengan klien.

Meskipun terdapat tiga domain burnout pada CBI, penelitian ini hanya menggunakan burnout terkait klien (*client-related burnout*) saja. CBI tidak mencampuradukkan antara ketiga domain dan

satu domain telah mewakili sindrom *fatigue-exhaustion* sebagai dasar dari konstruksi CBI. Disebutkan dalam Kristensen dkk. (2005:205):

“the three scales can be used independently in accordance with the populations being studied and the theoretical questions being elucidated. In many concrete studies it would be meaningful to use only one or two of the scales”.

Dengan kata lain, dimungkinkan apabila suatu penelitian hanya menggunakan satu domain CBI. Maka dari itu, penelitian ini juga bertujuan ingin membuktikan apakah dengan menggunakan satu domain CBI akan memperoleh hasil penelitian burnout yang komprehensif melihat dari aktualisasi di lapangan.

Penggunaan satu domain sejalan dengan latar belakang yang ada, yakni penelitian ini berangkat dari fenomena perubahan jumlah tamu hotel sebagai dampak paling signifikan dari adanya pandemi terhadap industri perhotelan. Perubahan jumlah tamu tersebut memiliki korelasi terhadap burnout yang dialami oleh pekerja. Oleh karena itu, penelitian ini fokus untuk menggunakan burnout terhadap tamu (*customer-related burnout*) untuk mengidentifikasi fenomena tersebut. Selain itu, fokus pada satu domain tersebut juga bertujuan agar pembahasan tidak terlalu melebar dan tetap fokus pada fenomena yang diangkat.

Selain itu, terdapat perubahan pada instrumen pertanyaan. Instrumen yang digunakan menyesuaikan dengan penggantian kata klien (*client*) menjadi pelanggan (*customer*) yang merujuk pada tamu. Perubahan tersebut merupakan adaptasi dari Hammond dkk. (2018). Oleh karena itu, pada kuesioner yang disebar, istilah ‘tamu’ digunakan untuk mempermudah responden memahami subjek ‘pelanggan’ yang dimaksud pada penelitian ini.

Metode

Sejak dikembangkan pertama kali, semua alat identifikasi burnout menggunakan psikometri yang selalu didasarkan pada laporan pasien (*patient reported outcome measures*) (Guseva dkk. dalam Shoman dkk., 2021). Dengan kata lain, identifikasi burnout dilakukan melalui interpretasi data kuantitatif.

Oleh karena itu, penelitian ini menekankan penelitian kuantitatif, lebih khususnya kuantitatif deskriptif. Menurut Bungin (2005), penelitian kuantitatif deskriptif digunakan untuk menggambarkan, menjelaskan, atau meringkaskan berbagai kondisi, situasi, fenomena, atau berbagai variabel penelitian menurut kejadian sebagaimana adanya yang dapat dipotret, diwawancara, diobservasi, serta yang dapat diungkapkan melalui bahan-bahan dokumenter.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pekerja di departemen *front office* The Phoenix Hotel, yakni berjumlah 13 orang. Sedangkan, sampel penelitian ini adalah pekerja dan *trainee*² di *front*

² *Trainee* di The Phoenix Hotel Yogyakarta merujuk pada pekerja *non-paid* yang bekerja dengan tujuan memperoleh pengalaman dan keterampilan bekerja. Biasanya juga disebut *internship* atau pemagangan.

office, serta termasuk dalam golongan non-manajerial sehingga total sampelnya adalah 11 orang. Meskipun sedikit, jumlah sampel tersebut masih memenuhi syarat. Penarikan sampel menurut Krejcie dan Morgan (1970) dibatasi minimal sebanyak 10 sampel sebagai prasyarat minimal sampel penelitian kuantitatif. Selain itu, meskipun bersifat kuantitatif, CBI lebih menekankan aspek teoretis dan metodologis daripada statistik (Kristensen dkk., 2005:205). Oleh karena itu, CBI mengakomodir penelitian dengan responden terbatas, serta mengkombinasikan pula dengan pendekatan kualitatif melalui wawancara dengan narasumber untuk memperdalam pemahaman terkait fenomena burnout yang terjadi di lapangan.

Penelitian ini menggunakan konsep pengukuran The Copenhagen Burnout Inventory oleh Kristensen dkk. (2005) yang diadaptasi oleh Hammond dkk. (2018), serta fokus pada satu domain saja, yakni *client-work burnout* (burnout yang berhubungan klien). Instrumen pengukuran CBI yang dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Instrumen The Copenhagen Burnout Inventory oleh Kristensen dkk. (2005)

Domain	Instrumen Pertanyaan
<i>Personal Burnout</i>	<p><i>How often do you feel tired?</i></p> <p><i>How often are you physically exhausted?</i></p> <p><i>How often are you emotionally exhausted?</i></p> <p><i>How often do you think: "I can't take it anymore"?</i></p> <p><i>How often do you feel worn out?</i></p> <p><i>How often do you feel weak and susceptible to illness?</i></p>
<i>Work-Related Burnout</i>	<p><i>Do you feel worn out at the end of the working day?</i></p> <p><i>Are you exhausted in the morning at the thought of another day at work?</i></p> <p><i>Do you feel that every working hour is tiring for you?</i></p> <p><i>Do you have enough energy for family and friends during leisure time? (Inverse Scoring)</i></p> <p><i>Is your work emotionally exhausting?</i></p> <p><i>Does your work frustrate you?</i></p> <p><i>Do you feel burnt out because of your work?</i></p>
<i>Client-Related Burnout</i>	<p><i>Do you find it hard to work with clients?</i></p> <p><i>Does it drain your energy to work with clients?</i></p> <p><i>Do you find it frustrating to work with clients?</i></p> <p><i>Do you feel that you give more than you get back when you work with clients?</i></p> <p><i>Are you tired of working with clients?</i></p> <p><i>Do you sometimes wonder how long you will be able to continue working with clients?</i></p>

(Sumber: Kristensen dkk., 2005)

Hammond dkk. (2018) melakukan adaptasi konsep CBI ke dalam konteks industri hospitalitas dengan mengganti kata klien (*client*) menjadi pelanggan (*customer*) yang merujuk pada tamu hotel. Konsep CBI yang diadaptasi tersebut akan digunakan dalam penelitian ini. Selain itu,

penelitian ini mengadaptasi kuesioner menjadi Bahasa Indonesia karena mempertimbangkan lokasi penelitian. Oleh karena itu, rancangan kuesioner yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

Tabel 2. Adaptasi Client-Related Burnout CBI

Domain	Pertanyaan
<i>Burnout Pelanggan</i>	Apakah anda mengalami kesulitan ketika melayani tamu?
	Apakah melayani tamu menghabiskan tenaga anda?
	Apakah bekerja melayani tamu membuat anda frustrasi?
	Apakah anda diberi balasan (<i>feedback</i>) yang kurang baik oleh tamu sedangkan anda telah melayaninya se-optimal mungkin?
	Apakah anda merasa lelah bekerja melayani tamu?
	Ketika merasa tidak nyaman atau kesal dengan seorang tamu, apakah anda terkadang bertanya-tanya berapa lama lagi anda mampu melayani tamu tersebut?

(Sumber: Sofyan, 2022)

Setelah data dimasukan, dihitunglah frekuensi kemudian *mean* pada tiap pertanyaan dan keseluruhan data. Melalui langkah tersebut, dapat ditemukan nilai akhir dari perhitungan burnout keseluruhan maupun pada masing-masing pertanyaan. Selain itu, dibutuhkan pula pengukuran interval kelas untuk menentukan rentang nilai pada setiap kategori tingkatan burnout. Didapatkan nilai perhitungan interval kelas sebagai berikut.

$$IK = \frac{Rentang}{Jumlah\ Kelas} = \frac{5 - 1}{5} = \frac{4}{5} = 0,8$$

IK = Interval Kelas

Rentang = Rentang nilai berdasarkan kategori jawaban

Jumlah Kelas = Jumlah kelas yang akan ditentukan

Berdasarkan perhitungan di atas, maka nilai interval kelas didapatkan sebesar 0,8. Dengan demikian skor masing-masing tingkat burnout adalah sebagai berikut.

Tabel 3. Kategori Tingkat Burnout berdasarkan Skor

No	Kategori Tingkatan Burnout	Rentang Skor
1	Sangat Rendah	1,0 – 1,8
2	Rendah	1,8 – 2,6
3	Sedang	2,6 – 3,4
4	Tinggi	3,4 – 4,2
5	Sangat Tinggi	4,2 – 5,0

(Sumber: Sofyan, 2022)

Selain itu, penelitian ini juga menganalisis burnout berdasarkan karakteristik pekerja *front office*. Oleh karena itu, kategori pada masing-masing karakteristik juga turut dihitung untuk kemudian diperoleh data mengenai pengalaman burnout yang didasarkan pada karakteristik jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, posisi, dan lama bekerja di posisi tersebut. Adanya hubungan antar masing-masing karakteristik dan burnout dianalisis menggunakan korelasi eta untuk mengetahui pengaruh atau korelasi antar kedua variabel (burnout dan karakteristik) (Almanfaluthi & Budi, 2015:62). Perhitungan korelasi eta yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh karakteristik pekerja terhadap burnout didasarkan pada tabel berikut.

Tabel 4. Koefisien Korelasi Eta sebagai Dasar Interpretasi

Koefisien Korelasi	Interpretasi
0.00	Dua variabel tidak memiliki hubungan
0.01 - 0.19	Tidak ada hubungan yang berarti antar variabel
0.2 - 0.39	Terdapat hubungan yang lemah antar variabel
0.4 - 0.69	Terdapat hubungan yang sedang antar variabel
0.7 - 1.0	Terdapat hubungan yang tinggi/kuat antar variabel

(Sumber: Sage Research Methods Datasets, 2019)

Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Pekerja *Front Office* The Phoenix Hotel Yogyakarta

Karakteristik dideskripsikan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, posisi pekerjaan, dan lama bekerja di posisi saat ini. Untuk mengetahui karakteristik para pekerja, kuesioner didistribusikan kepada seluruh responden di departemen *front office* The Phoenix Hotel Yogyakarta yang berjumlah 11 orang. Kemudian hasilnya diinterpretasikan melalui perhitungan persentase pada masing-masing karakteristik.

Berdasarkan data yang ditampilkan pada Tabel 5 dapat diketahui bahwa 64% dari total keseluruhan jumlah pekerja *front office* di The Phoenix Hotel Yogyakarta merupakan laki-laki, sedangkan persentase jumlah pekerja perempuan hanya 36%. Terkait usia, pekerja dengan usia <25 tahun, 25 – 30 tahun, dan 31 – 40 memiliki proporsi yang sama, yakni 27,3%. Kemudian, para pekerja secara dominan memiliki latar belakang pendidikan Diploma. Posisi GSA (*Guest Service Agent*) ditempati oleh mayoritas pekerja, yakni terdiri dari 54,5% jumlah keseluruhan pekerja *front office*. Terakhir, terkait lama di posisi pekerjaan saat ini, dominan para pekerja memiliki pengalaman kurang dari 1 tahun yang disebabkan oleh lebih dominannya jumlah pekerja *trainee* dan *casual*³ yang notabene terdiri dari pemula dan anak muda.

³ *Casual* merupakan sebutan lain dari pekerja harian. Notabene *casual* (pekerja harian) merupakan anak muda dan pemula. Wawancara dengan Suhardi selaku *Assistant Front Office Manager*.

Tabel 5. Karakteristik Pekerja

Karakteristik	Kategori	Proporsi
Gender	Laki-laki	64%
	Perempuan	36%
Usia	<25 Tahun	27,3%
	25 – 30 Tahun	27,3%
	31 – 40 Tahun	27,3%
	41 – 50 Tahun	18,1%
	>50 Tahun	0%
Pendidikan Terakhir	SD / SMP Sederajat	0%
	SMA Sederajat	36,4%
	Diploma	63,6%
	Sarjana	0%
	Magister / Doktoral	0%
Posisi	<i>Duty Manager</i>	9,1%
	<i>GSA (Guest Service Agent)</i>	54,5%
	Reservasi	9,1%
	<i>Concierge</i>	27,3%
Lama Bekerja di Posisi Saat Ini	<1 Tahun	36,3%
	1 – 3 Tahun	18,2%
	4 – 7 Tahun	18,2%
	8 – 15 Tahun	18,2%
	>15 Tahun	9,1%

(Sumber: Sofyan, 2022)

Pengalaman Burnout Pekerja Berdasarkan Domain *Customer-related Burnout* pada Konsep The Copenhagen Burnout Inventory (CBI)

Total terdapat 6 (enam) pertanyaan burnout terhadap pelanggan (*customer-related burnout*) pada Copenhagen Burnout Inventory Kristensen dkk. (2005) yang kemudian dianalisis untuk mendapat kesimpulan dari burnout yang dialami oleh para pekerja. Pernyataan tersebut di antaranya terdiri dari kesulitan dalam melayani (CB1); tenaga terkuras (CB2); pengalaman frustrasi (CB3); *feedback* tamu kurang baik (CB4); perasaan lelah (CB5); dan kesal dan ingin berhenti dalam melayani tamu tersebut (CB6).

Berdasarkan hasil perhitungan dari masing-masing pertanyaan terkait fenomena burnout yang dialami pekerja dalam melayani tamu, dapat diidentifikasi bahwa para pekerja departemen front office di The Phoenix Hotel Yogyakarta mengalami burnout pada tingkat rendah (1,98).

Terkait pengalaman yang paling tinggi dan rendah, hasil pada tabel 3.8 menunjukkan bahwa 'kesulitan dalam melayani' (CB1) dan 'tenaga terkuras' (CB2) mendapat skor yang paling tinggi di antara yang lain, tetapi masih pada hasil yang sama, yakni rendah (2,18). Mengenai kesulitan

dalam melayani, kesulitan tersebut mayoritas berangkat dari permasalahan tamu dan permasalahan eksternal yang menimbulkan komplain terhadap pekerja front office.

Tabel 6. Hasil Identifikasi Burnout Berdasarkan CBI

No	Kode	Pernyataan Pengalaman Pekerja	Skor Mean	Hasil
1	CB1	Kesulitan dalam Melayani	2,18	Rendah
2	CB2	Tenaga Terkurus	2,18	Rendah
3	CB3	Pengalaman frustrasi	1,73	Sangat Rendah
4	CB4	Feedback Tamu Kurang Baik	2	Rendah
5	CB5	Perasaan Lelah	1,91	Rendah
6	CB6	Kesal dan Ingin Berhenti	1,91	Rendah
Skor Burnout Berdasarkan CBI			1,98	Rendah

(Sumber: Sofyan, 2022)

Tamu terkadang melakukan komplain yang tidak seharusnya dipermasalahkan, seperti air conditioner yang dilaporkan tidak dingin padahal alat tersebut dalam kondisi baik. Bahkan, terdapat tamu yang melakukan permintaan yang sebenarnya tidak tersedia pada layanan hotel. Hal tersebut membuat para pekerja cukup kewalahan dalam merespon permintaan tersebut.

Terkait permasalahan eksternal, memang pekerjaan front office tak lepas dari adanya koordinasi dengan departemen lain (Andrews, 2008). Oleh karena itu, pekerja front office tetap tak lepas dari komplain tamu, meskipun itu disebabkan oleh kesalahan eksternal. Salah satu kasus yang kerap terjadi adalah tamu yang telah tiba di hotel sedangkan kamar belum selesai disiapkan oleh pihak housekeeping. Tamu yang lelah karena baru saja melakukan perjalanan jauh tak jarang merasa kesal akan hal itu dan melampiaskan keluhannya kepada pekerja front office. Oleh karena itu, pekerja front office dituntut piawai dalam menghadapi tamu yang komplain terhadap permasalahan-permasalahan serupa⁴. Selain kedua permasalahan tersebut, terdapat permasalahan-permasalahan lain yang menyebabkan pekerja front office merasa kesulitan dalam melayani tamu.

Pengalaman yang memperoleh skor tertinggi selanjutnya adalah tenaga yang terkurus. Menurut Kainthola (2009:251), pekerja front office dituntut untuk dapat cekatan dalam bertindak menyelesaikan tugas dan permasalahan yang ada, dikarenakan notabene mereka yang mendapat tuntutan langsung dari tamu. Dalam intensitas yang tinggi, tentunya hal tersebut dapat menguras tenaga pekerja front office. Terlebih lagi, para pekerja front office notabene bekerja dengan berdiri berjam-jam dalam melayani tamu. Postur berdiri tersebut tentunya lebih menghabiskan tenaga daripada duduk (Irwanti dkk., 2018:64).

Berdasarkan Tabel 6 dapat diketahui bahwa “pengalaman frustrasi” CB3 mendapat skor yang paling rendah, yaitu 1,73. Definisi Spector (1978) banyak digunakan untuk mendefinisikan

⁴ *Ibid.*

frustrasi yang dikaitkan dengan pekerjaan. Menurutnya, frustrasi terhadap pekerjaan adalah gangguan yang dialami seseorang ketika menemui hambatan dalam beraktivitas atau mencapai tujuan dalam pekerjaan. Frustrasi ini disebabkan oleh tingginya hambatan kerja, konflik, ambiguitas dan kurangnya kehangatan serta dukungan dari lingkungan (Heacox & Sorenson, 2007).

Menurut Ehtiyar dan Yildiz (2012), terdapat empat potensi reaksi ketika pekerja mengalami frustrasi pada pekerjaannya, yaitu menunjukkan emosi kemarahan, mencoba melakukan beberapa perilaku alternatif, agresi, dan penarikan/pengasingan diri. Pada penelitian ini, pengalaman frustrasi merupakan satu-satunya pengalaman yang menunjukkan hasil sangat rendah di antara pengalaman-pengalaman lainnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa intensitas pekerja mengalami frustrasi dapat dikatakan sangat rendah.

Berdasarkan berbagai penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, perbedaan karakteristik antar pekerja menghasilkan pengalaman burnout yang berbeda. Maka, penelitian ini mencoba untuk mengetahui pengalaman burnout pada masing-masing karakteristik (jenis kelamin, usia, pendidikan, posisi, lama bekerja di posisi saat ini). Analisis korelasi eta digunakan untuk mengetahui hubungan antara karakteristik responden dengan pengalaman burnout pekerja. Berikut hasil koefisien eta yang didapatkan.

Tabel 7. Hasil Korelasi Eta

Karakteristik	Koefisien Skor Eta	Interpretasi
Jenis Kelamin	0,166	Tidak ada hubungan yang berarti
Usia	0,590	Terdapat hubungan yang sedang antar variabel
Pendidikan	0,464	Terdapat hubungan yang sedang antar variabel
Posisi	0,509	Terdapat hubungan yang sedang antar variabel
Lama Bekerja di Posisi Sekarang	0,649	Terdapat hubungan yang sedang antar variabel

(Sumber: Sofyan, 2022)

Hasil Identifikasi Burnout Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 8. Burnout Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Skor Mean	Hasil
1	Laki-laki	2,05	Rendah
2	Perempuan	1,87	Rendah

(Sumber: Sofyan, 2022)

Berdasarkan Tabel 8, ditemukan bahwa skor burnout laki-laki (2,05) lebih tinggi daripada skor perempuan (1,87), tetapi kedua kategori responden tersebut masih sama-sama mengalami pengalaman burnout pada tingkat yang rendah. Hal tersebut mengindikasikan bahwa pada

konteks penelitian ini, tidak terdapat perbedaan mengenai burnout yang dialami oleh laki-laki maupun perempuan.

Sesuai dengan skor uji korelasi eta (lihat tabel 7), hasil menunjukkan bahwa tidak adanya hubungan yang berarti antara jenis kelamin dan burnout yang dialami pekerja. Temuan tersebut juga sejalan dengan penelitian Pretty dkk. (1992) dan Shanafelt dkk. (2009), bahwa jenis kelamin tidak memiliki kontribusi terhadap burnout yang dialami oleh pekerja, serta tidak terdapat perbedaan antara burnout yang dialami oleh laki-laki dan perempuan. Namun, menariknya di lain sisi Bakker dkk. (2002) menemukan bahwa jenis kelamin perempuan memiliki kemungkinan burnout lebih tinggi daripada laki-laki. Perbedaan hasil pada penelitian terdahulu ditanggapi oleh Innstrand dkk. (2011:821), bahwasanya hasil penelitian terkait hubungan jenis kelamin dan burnout memang menunjukkan inkonsistensi sehingga dapat disimpulkan hubungan tersebut tidak berlaku secara umum, melainkan spesifik sesuai dengan studi kasus.

Hasil Identifikasi Burnout Berdasarkan Usia

Tabel 9. Burnout Berdasarkan Usia

No	Usia	Skor Mean	Hasil
1	<25 Tahun	1,89	Rendah
2	25-30 Tahun	1,72	Sangat Rendah
3	31-40 Tahun	1,94	Rendah
4	40-50 Tahun	2,58	Rendah

(Sumber: Sofyan, 2022)

Tabel 9 menunjukkan bahwa berdasarkan usia, hasil menunjukkan bahwa pengalaman burnout pekerja *front office* di The Phoenix Hotel Yogyakarta berdasarkan usia responden menunjukkan hasil yang cukup beragam. Responden yang berusia 40-50 tahun memiliki pengalaman burnout yang lebih tinggi daripada yang lain, yakni 2,58 (skor rendah). Kemudian diikuti oleh rentang usia 31-40 tahun sebesar 1,94 (skor rendah) dan <25 tahun yang mendapat skor 1,89 (skor rendah), serta terakhir ialah rentang usia 25-30 tahun yang menunjukkan skor 1,72 (skor sangat rendah).

Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa kategori usia muda 25-30 tahun memiliki tingkat burnout yang berbeda dibanding kategori rentang usia lainnya, yaitu 'sangat rendah'. Sedangkan kategori usia 40-50 tahun sebagai kategori yang paling tua memperoleh skor tertinggi, meskipun masih sama-sama menunjukkan hasil yang 'rendah', hasil tersebut sejalan dengan penelitian dari Lindblom dkk. (2006) yang menunjukkan bahwa golongan tua cenderung mengalami burnout yang lebih tinggi.

Namun, Marchand dkk. (2018:405) mengungkapkan bahwa masih adanya hasil yang inkonsisten serta beragam mengenai hubungan usia dan burnout pada penelitian-penelitian terdahulu. Beberapa penelitian yang telah dilakukan menunjukkan adanya hubungan antara usia dan

burnout, sedangkan beberapa penelitian yang lain tidak. Pada konteks penelitian ini, ditemukan terdapat hubungan pada tingkat yang sedang antara usia dan burnout (skor koefisien 0,590).

Hasil Identifikasi Burnout Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 10. Burnout Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Skor Mean	Hasil
1	SMA Sederajat	2,29	Rendah
2	Diploma	1,85	Rendah

(Sumber: Sofyan, 2022)

Terkait pengalaman burnout pekerja *front office* di The Phoenix Hotel Yogyakarta berdasarkan pendidikan terakhir, data pada Tabel 10 menunjukkan hasil yang sama antar jenjang pendidikan, yakni rendah. Responden yang memiliki riwayat pendidikan terakhir SMA sederajat memperoleh skor 2,29, sedangkan responden yang memiliki riwayat pendidikan terakhir diploma memperoleh skor 1,78. Hasil uji korelasi eta menunjukkan koefisien skor sebesar 0,464. Skor tersebut mengindikasikan terdapat hubungan pada tingkat sedang antara pendidikan dan burnout.

Penelitian serupa pernah dilakukan oleh Ahola dkk. (2006) yang menemukan bahwa tingkat pendidikan terakhir berpengaruh terhadap burnout para pekerja. Tingkat pendidikan yang lebih tinggi dimungkinkan memiliki keahlian dan keterampilan yang juga tinggi sehingga dapat menekan kemungkinan burnout sebagai akibat dari kesalahan ketika melayani tamu.

Hasil Identifikasi Burnout Berdasarkan Lama Bekerja di Posisi Saat Ini

Tabel 11. Burnout Berdasarkan Lama Bekerja di Posisi Saat Ini

No	Lama Bekerja	Skor Mean	Hasil
1	<1 Tahun	1,79	Sangat Rendah
2	1-3 Tahun	1,67	Sangat Rendah
3	4-7 Tahun	2,5	Rendah
4	8-15 Tahun	1,9	Rendah
5	> 15 Tahun	2,5	Rendah

(Sumber: Sofyan, 2022)

Tabel 11 menunjukkan burnout berdasarkan lama bekerja di posisi saat ini. Melalui data tersebut, dapat diketahui pekerja yang memiliki lama bekerja <1 tahun dan 1-3 tahun menunjukkan hasil yang sangat rendah (1,79 dan 1,67). Sedangkan, hasil rendah diperoleh dari pekerja yang memiliki pengalaman lama bekerja 4-7 tahun (2,5), 8-15 tahun (1,9), >15 tahun (2,5). Skor tersebut menunjukkan bahwa pekerja yang memiliki pengalaman bekerja yang lebih lama, cenderung memiliki burnout yang tinggi.

Penemuan tersebut sejalan dengan hasil penelitian dari Foreman dalam Brewer & Shapard (2004:117) dan Ahola dkk. (2006) yang menunjukkan bahwa justru pekerja yang berpengalaman lama di bidang atau posisinya cenderung memiliki potensi burnout yang lebih tinggi daripada

pekerja yang pengalamannya kurang. Melalui hasil uji korelasi eta, koefisien skor dihasilkan adalah sebesar 0,649 yang juga merepresentasikan terdapat hubungan dengan tingkat sedang antara posisi dan burnout yang dialami oleh pekerja.

Berdasarkan apa yang telah dibahas secara keseluruhan di bab III, dapat diketahui bahwa para pekerja memiliki rentang usia yang beragam mulai dari <25 tahun hingga 50 tahun dengan mayoritas pekerja merupakan laki-laki. Para pekerja memiliki latar belakang pendidikan SMA sederajat dan diploma dengan pengalaman bekerja yang juga beragam mulai kurang dari 1 tahun hingga lebih dari 15 tahun. Para pekerja telah diidentifikasi mengalami burnout pada tingkat rendah. Kesimpulan tersebut ditarik melalui skor yang didapatkan dari hasil kuesioner yang menunjukkan angka 1,98. Selanjutnya, 'kesulitan dalam melayani' dan 'tenaga terkuras' merupakan variabel pengalaman dengan tingkat paling tinggi, sedangkan 'pengalaman frustrasi' merupakan variabel yang paling rendah. Terkait karakteristik terhadap burnout, mayoritas hubungan antara variabel karakteristik dan burnout menunjukkan adanya hubungan pada tingkat yang sedang, tetapi pada variabel jenis kelamin ditemukan tidak ada hubungan yang berarti antara jenis kelamin dan burnout.

Simpulan

Identifikasi burnout dilakukan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada 11 (sebelas) pekerja departemen *front office* di The Phoenix Hotel Yogyakarta. Sejumlah 6 (enam) pertanyaan untuk mengidentifikasi burnout pekerja didasarkan pada konsep Copenhagen Burnout Inventory (CBI) dari Kristensen dkk. (2005) yang diadaptasi oleh Hammond dkk. (2018). Penelitian ini khusus mengidentifikasi *customer-related burnout* dari konsep CBI untuk mengetahui burnout pada pekerja yang berkaitan dengan interaksinya dengan tamu.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, dapat diketahui bahwa karakteristik responden pada penelitian ini didominasi oleh laki-laki. Usia para responden berada pada rentang kurang dari 25 hingga 50 tahun dengan mayoritas berlatar belakang pendidikan diploma. Responden berasal dari empat posisi non-manajerial di antaranya *conciierge*; GSA; *duty manager*; dan reservasi, dengan mayoritas responden bekerja sebagai GSA. Pengalaman responden bekerja di posisi tersebut cukup beragam, mulai dari kurang satu tahun hingga lebih dari 15 tahun.

Berdasarkan hasil analisis dari pengalaman burnout yang dialami pekerja dalam melayani tamu, dapat diidentifikasi bahwa pada masa pandemi, para pekerja di departemen *front office* di The Phoenix Hotel Yogyakarta mengalami burnout pada tingkat 'rendah'. Hasil tersebut didasarkan pada skor yang menunjukkan angka 1,98.

Terkait pengalaman burnout dengan skor paling tinggi, pengalaman 'kesulitan dalam melayani' dan 'tenaga terkuras' mendapat skor yang paling tinggi di antara yang lain, yakni sebesar 2,18. Namun, angka tersebut masih merepresentasikan pengalaman dengan hasil yang 'rendah'. Di lain sisi, 'pengalaman frustrasi' mendapat skor yang paling rendah, yaitu 1,73. Angka tersebut

merepresentasikan pengalaman dengan tingkat 'sangat rendah'. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa meskipun menunjukkan tingkat yang rendah, kesulitan pekerja dalam melayani tamu dan tenaga yang terkuras merupakan pengalaman paling intens yang berkontribusi signifikan terhadap burnout pekerja. Sedangkan, pengalaman frustrasi merupakan pengalaman yang intensitasnya paling jarang terjadi di antara pengalaman lain.

Masing-masing karakteristik terdiri dari beberapa kategori (contoh: jenis kelamin terdiri dari kategori laki-laki dan perempuan). Ditemukan bahwa terdapat tiga karakteristik responden yang menunjukkan hasil burnout yang beragam pada masing-masing kategorinya, yakni usia, posisi, lama bekerja. Sedangkan dua karakteristik lainnya, yakni pendidikan dan jenis kelamin menunjukkan hasil yang sama pada masing-masing kategorinya. Selain itu, melalui uji korelasi eta didapatkan bahwa seluruh karakteristik memiliki hubungan pada tingkat sedang dengan burnout, kecuali jenis kelamin yang menunjukkan tidak memiliki hubungan yang berarti dengan burnout.

Proses penyusunan penelitian ini dihadapkan pada beberapa limitasi penelitian. Penelitian ini berusaha mengeksplorasi fenomena burnout di masa pandemi, tetapi tidak memiliki referensi penelitian yang dapat digunakan sebagai bahan komparasi terkait burnout pada kondisi non-pandemi di The Phoenix Hotel Yogyakarta. Selain itu, jumlah responden yang kecil berimplikasi terhadap adanya kelompok minor yang berpengaruh signifikan terhadap hasil. Dalam menganalisis, penelitian ini juga menemukan kesulitan dalam menemukan penyebab fenomena adanya hubungan antara karakteristik responden dan burnout. Beragam hasil penelitian disampaikan bahwa karakteristik tertentu memiliki asosiasi atau hubungan dengan burnout. Namun, seperti halnya pada penelitian ini, banyak penelitian yang hanya mengkaji sebatas ada tidaknya hubungan tanpa menjelaskan bagaimana dan mengapa fenomena hubungan antara karakteristik dan burnout itu terjadi.

Daftar Pustaka

- Ahola, K., et al., (2006). Burnout in the general population. *Social psychiatry and psychiatric epidemiology*, 41(1), 11-17.
- Almanfaluthi, M. L., & Budi, M. H. (2015). Hubungan antara konsumsi jajanan kaki lima terhadap penyakit diare pada anak sekolah dasar. *Medisains: Jurnal Ilmiah Ilmu-ilmu Kesehatan*, 13(3), 58-65.
- Andrews, S. (2008). *Textbook of front office management and operations*. New Delhi: Tata McGraw-Hill Publishing Company Limited.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2002). Validation of the Maslach burnout inventory-general survey: An internet study. *Anxiety, Stress & Coping*, 15(3), 245-260.
- Barrows, C. W., & Powers, T. (2008). *Introduction to the Management in the Hospitality Industry (Seventh Edition)*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Bhakta, A. (2012). *Professional Hotel Front Office Management*. New Delhi: Tata McGraw Hill Education.

- Borritz, M., et.al., (2006). Burnout among employees in human service work: design and baseline findings of the PUMA study. *Scandinavian journal of public health*, 34(1), 49-58.
- Brandt, S., et.al., (2010). Associations between satisfaction with life, burnout-related emotional and physical exhaustion, and sleep complaints. *The World Journal of Biological Psychiatry*, 11(5), 744-754.
- Brewer, E. W., & Shapard, L. (2004). Employee burnout: A meta-analysis of the relationship between age or years of experience. *Human resource development review*, 3(2), 102-123.
- Bungin, B. (2005). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Campos, J. A. D. B., et. al., (2013). Burnout in dental students: effectiveness of different methods. *Revista de Odontologia da UNESP*, 42, 324-329.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of management review*, 18(4), 621-656.
- Ehtiyar, R., & Yildiz, M. (2012). Frustration: A Comparison of Chain Hotel and Independent Hotel Employees. *Tourism Analysis*, 17(2), 225-231.
- Hammond, R. K., et. al., (2019). Perceived stress as a moderator of perfectionism, burnout, and job satisfaction among the millennial service workforce. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 18(1), 122-143.
- Heacox, N. J., & Sorenson, R. C. (2007). Organizational frustration and aggressive behaviors. *Journal of emotional abuse*, 4(3-4), 95-118.
- Hemmington, N. (2007). From service to experience: Understanding and defining the hospitality business. *The Service Industries Journal*, 27(6), 747-755.
- Innstrand, S. T., et.al., (2011). Exploring within-and between-gender differences in burnout: 8 different occupational groups. *International archives of occupational and environmental health*, 84(7), 813-824.
- Irwanti, N. D., et.al., (2018). Workload Analysis Of Front Office Staff At Water Mark Hotel And Spa Jimbaran-Bali. *Editorial Board*, 7(8), 363-371.
- Kahill, S. (1988). Symptoms of professional burnout: A review of the empirical evidence. *Canadian Psychology/Psychologie canadienne*, 29(3), 284-297.
- Kainthola, V. P. (2009). *Principles of hotel management*. New Delhi: Global Media.
- Kasim, A., et.al., (2013). Exploring the digital divide issues affecting hotel frontliners. *Advances in Business-Related Scientific Research Journal*, 4(2), 165-176.
- Kbbi.web.id. (tanpa tanggal). <https://kbbi.web.id/burnout>. Diakses pada 24 Mei 2021, pada 12.30.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and psychological measurement*, 30(3), 607-610.
- Kristensen, T. S., et.al., (2005). The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout. *Work & Stress*, 19(3), 192-207.

- Kuruüzüm, A., et.al. (2008). Predictors of burnout among middle managers in the Turkish hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 20(2), 186-198.
- Ledgerwood, C. E., et.al., (1998). Antecedents of employee burnout in the hotel industry. *Progress in tourism and hospitality research*, 4(1), 31-44.
- Lindblom, K. M., et.al., (2006). Burnout in the working population: relations to psychosocial work factors. *International journal of behavioral medicine*, 13(1), 51-59.
- Marchand, A., et.al., (2018). Do age and gender contribute to workers' burnout symptoms?. *Occupational medicine*, 68(6), 405-411.
- Maslach, C., et.al., (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422. Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Fransisco: John Wiley & Sons.
- Pienaar, J., & Willemse, S. A. (2008). Burnout, engagement, coping and general health of service employees in the hospitality industry. *Tourism Management*, 29(6), 1053-1063.
- Pretty, G. M., et.al., (1992). Psychological environments and burnout: Gender considerations within the corporation. *Journal of Organizational Behavior*, 13(7), 701-711.
- Rutherford, D. G., & O'Fallon, M. J. (2007). *Hotel Management and Operations*. John Wiley & Sons. Inc. Canada.
- Sage Research Methods Datasets. (2019). *Learn to Use the Eta Coefficient Test in R With Data From the NIOSH Quality of Worklife Survey (2014)*. Sage Publication, Ltd.
- Shanafelt, T. D., et.al., (2009). Burnout and career satisfaction among American surgeons. *Annals of surgery*, 250(3), 463-471.
- Shoman, Y., et.al., (2021). Psychometric properties of burnout measures: A systematic review. *Epidemiology and psychiatric sciences*, 30, 1-9.
- Spector, P. E. (1978). Organizational frustration: A model and review of the literature. *Personnel Psychology*, 31(4), 815-829.
- Suprihatin, W. (2020). Analisis perilaku konsumen wisatawan era pandemi Covid-19 (Studi kasus pariwisata di Nusa Tenggara Barat). *Bestari*, 1(1), 56-66.
- Thomas, M., et.al., (2014). Correlates of job burnout among human services workers: Implications for workforce retention. *Sociology. & Social Welfare*, 41(4), 69-90.
- Togia, A. (2005). Measurement of burnout and the influence of background characteristics in Greek academic librarians. *Library management*, 26(3), 130-138.
- Walker, J. R., & Walker, J. T. (2014). *Introduction to Hospitality Management (Fourth Edition)*. Essex: Pearson Education Limited.
- Widya, A. (2012). Tugas Dan Tanggung Jawab Front Office Department dalam Melayani Tamu di Hotel Baron Indah Solo. *Diploma Final Project*. Universitas Sebelas Maret.

Yuanlaie, S. (2010). Emotional Exhaustion, Motivation and Job Outcomes: a Study of Hotel Frontline Employees in Phuket. *Doctoral dissertation*. Oklahoma State University.