

GAMBARAN RESILIENSI KARYAWAN PERBANKAN DI KOTA KUPANG (STUDI DESKRIPTIF KARYAWAN BANK BNI, BRI DAN MANDIRI)

**Lestari Wirawati W. Malana¹, M. K. P Abdi Keraf², Mardiana Artati³, Mernon
Yerlinda C. Mage⁴**

Universitas Nusa Cendana¹²³⁴

e-mail: ¹tharimalana@gmail.com, ²mchart4s@yahoo.com,
³mardiana.artati@staf.undana.ac.id, ⁴mernon.mage@staf.undana.ac.id

Diterima: 23/7/2026; Direvisi: 7/8/2026; Diterbitkan: 14/8/2026

ABSTRAK

Lingkungan kerja perbankan yang ditandai dengan tuntutan target, tekanan pelayanan kepada nasabah, beban kerja yang tinggi, serta dinamika hubungan kerja menuntut karyawan untuk memiliki kemampuan resiliensi agar mampu bertahan dan beradaptasi secara efektif dalam menghadapi berbagai tantangan pekerjaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi resiliensi karyawan perbankan berdasarkan perspektif teori Reivich dan Shatte. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami pengalaman subjektif karyawan dalam menghadapi tekanan dan tantangan kerja. Partisipan penelitian berjumlah enam orang karyawan perbankan yang bekerja pada Bank BNI, BRI, dan Mandiri yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, kemudian dianalisis menggunakan model analisis data Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa resiliensi karyawan perbankan terbentuk melalui tiga tema besar, yaitu kompetensi dan regulasi diri, adaptasi kerja dan efektivitas kinerja, serta dinamika interpersonal. Tema pertama terdiri atas subtema kepercayaan terhadap kemampuan diri, kemampuan regulasi emosi, sikap positif dalam bekerja, pengambilan keputusan yang hati-hati, dan manajemen stres. Tema kedua meliputi komitmen kerja dan keberhasilan menghadapi tantangan, sedangkan tema ketiga mencakup dukungan sosial dan kolaborasi kerja. Temuan penelitian menunjukkan bahwa resiliensi karyawan tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan individu dalam mengelola diri dan beradaptasi terhadap tuntutan pekerjaan, tetapi juga oleh dukungan sosial dan hubungan kerja yang positif. Dengan demikian, resiliensi menjadi faktor penting yang membantu karyawan mempertahankan kinerja dan menghadapi tekanan kerja di lingkungan perbankan.

Kata Kunci: *Resiliensi, Karyawan Bank*

ABSTRACT

The banking work environment, characterized by performance targets, customer service pressures, high workloads, and dynamic workplace relationships, requires employees to possess resilience in order to effectively adapt to and cope with various occupational challenges. This study aimed to explore the resilience of banking employees based on the perspective of Reivich and Shatte's resilience theory. The study employed a descriptive qualitative approach to understand employees' subjective experiences in dealing with work-related pressures and challenges. The participants consisted of six banking employees from BNI, BRI, and Mandiri, selected using purposive sampling techniques. Data were collected through in-depth interviews and analyzed using Miles and Huberman's data analysis model, which includes data reduction,

data display, and conclusion drawing and verification. The findings revealed that banking employee resilience is formed through three major themes: self-competence and self-regulation, work adaptation and performance effectiveness, and interpersonal dynamics. The first theme consists of self-confidence, emotional regulation, positive work attitudes, careful decision-making, and stress management. The second theme includes work commitment and success in overcoming challenges, while the third theme encompasses social support and work collaboration. The results indicate that employee resilience is influenced not only by individual capabilities in self-management and adaptation to job demands but also by social support and positive workplace relationships. Therefore, resilience serves as an essential factor that enables employees to maintain performance and effectively cope with work pressures in the banking sector.

Keywords: *Resilience, Bank Employee*

PENDAHULUAN

Industri perbankan merupakan salah satu sektor yang memiliki peran strategis dalam perekonomian melalui fungsi penghimpunan dan penyaluran dana kepada masyarakat. Perkembangan teknologi, digitalisasi layanan, serta persaingan yang semakin ketat antarlembaga keuangan menuntut perbankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja organisasi. Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi oleh karyawan perbankan, baik dalam bentuk target kerja maupun tekanan pelayanan nasabah. Karyawan juga dituntut untuk beradaptasi dengan perubahan sistem dan teknologi yang berlangsung secara sangat cepat di lapangan. Oleh karena itu, penyesuaian strategi kerja menjadi keharusan agar operasional lembaga keuangan tetap berjalan optimal (Guntur, 2022; Wiwoho, 2014).

Tingginya tuntutan pekerjaan menjadikan sektor perbankan sebagai salah satu lingkungan kerja yang rentan terhadap stres dan kelelahan kerja. Falahat dkk. (2019) mengemukakan bahwa karyawan perbankan menghadapi beban kerja dan tekanan yang relatif lebih tinggi dibandingkan dengan beberapa sektor pekerjaan lainnya. Kondisi tersebut dapat menimbulkan kelelahan fisik maupun emosional yang berpotensi menurunkan kesejahteraan psikologis dan produktivitas karyawan secara signifikan. Sejalan dengan itu, World Health Organization (2019) mengategorikan *burnout* sebagai fenomena yang berkaitan dengan pekerjaan akibat stres kronis yang tidak berhasil dikelola dengan baik. Berbagai penelitian juga menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang penuh tekanan berdampak negatif terhadap kesehatan psikologis karyawan (Visier, 2021; Ziaei dkk., 2015).

Fenomena terkait tekanan operasional tersebut juga terlihat nyata pada dinamika sektor perbankan di Indonesia. Hasil riset Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (2014) menunjukkan bahwa tingginya tuntutan pekerjaan dan target kerja dapat memicu persaingan yang tidak sehat antarkaryawan. Selain itu, laporan *The Banking: The Human Crisis* menemukan bahwa sebagian besar pekerja perbankan dan asuransi mengalami tekanan kerja tinggi akibat tuntutan organisasi. Kondisi ini membuktikan bahwa beban mental yang berlebihan telah menjadi tantangan nyata yang tidak dapat dihindari. Oleh karena itu, pencarian solusi terhadap tantangan ini sangat penting bagi kelangsungan kesejahteraan karyawan.

Dalam menghadapi berbagai tekanan tersebut, karyawan membutuhkan kemampuan psikologis yang memungkinkan mereka tetap bertahan, beradaptasi, dan bangkit dari kesulitan. Kemampuan psikologis yang mendasari mekanisme pertahanan mental tersebut dikenal secara luas sebagai resiliensi. Grotberg (1995) mendefinisikan resiliensi sebagai kapasitas individu

untuk menghadapi, mengatasi, dan bangkit dari situasi yang menekan atau mengancam secara efektif. Sementara itu, Reivich dan Shatte (2002) menjelaskan bahwa resiliensi merupakan kemampuan beradaptasi secara positif ketika menghadapi kesulitan maupun perubahan. Individu yang resilien mampu mengelola emosi, mempertahankan optimisme, serta menganalisis masalah secara objektif untuk menyelesaikan tantangan kerja.

Dalam konteks perbankan, resiliensi menjadi faktor penting karena membantu karyawan menghadapi tekanan kerja tanpa mengorbankan kualitas kinerja. Karyawan yang memiliki resiliensi tinggi cenderung lebih mampu mengendalikan stres, beradaptasi terhadap perubahan, serta mempertahankan produktivitas kerja (McEwen, 2011; Walpita & Arambepola, 2020). Penelitian Apriliyanto dkk. (2022) menunjukkan bahwa resiliensi memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan perbankan. Di sisi lain, temuan penelitian Steven dan Prihatsanti (2018) menegaskan bahwa resiliensi berperan vital dalam meningkatkan *work engagement* karyawan di tempat kerja. Kehadiran resiliensi secara empiris terbukti menjadi benteng utama pelindung kestabilan performa organisasi.

Fenomena terkait tekanan kerja yang tinggi juga ditemukan secara nyata pada karyawan perbankan di Kota Kupang. Berdasarkan survei pra-penelitian terhadap 46 karyawan perbankan, ditemukan bahwa sebagian besar responden mengalami gejala kelelahan kerja (*job burnout*). Gejala tersebut meliputi kelelahan emosional, kecemasan akibat pekerjaan menumpuk, kehabisan energi, serta kesulitan mengelola stres harian. Selain itu, hasil wawancara awal menunjukkan bahwa ketatnya pencapaian target dan keterbatasan waktu istirahat menjadi penyebab utama terganggunya kondisi psikologis karyawan. Masalah ini memerlukan perhatian teoretis dan praktis agar tingkat kesejahteraan mental karyawan dapat terjaga.

Meskipun berbagai penelitian telah mengkaji hubungan resiliensi dengan kinerja maupun *work engagement*, penelitian yang secara khusus menggambarkan resiliensi karyawan perbankan melalui pengalaman subjektif di Kota Kupang masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan resiliensi pada karyawan perbankan di Kota Kupang secara mendalam. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman komprehensif mengenai bagaimana karyawan menghadapi tekanan kerja di lingkungan perbankan modern. Selain itu, hasil studi ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi nyata bagi manajemen perbankan daerah. Keberadaan hasil analisis ini akan melengkapi khazanah literatur psikologi industri dan organisasi di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai resiliensi pada karyawan perbankan di Kota Kupang. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti mengeksplorasi pengalaman subjektif, pemaknaan, dan cara karyawan menghadapi berbagai tekanan kerja. Partisipan dalam penelitian berjumlah enam orang karyawan yang bekerja pada Bank BNI, BRI, dan Mandiri di Kota Kupang. Pemilihan partisipan dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria inklusi yang telah ditetapkan oleh peneliti. Kriteria tersebut meliputi masa kerja minimal lima tahun, berdomisili di Kota Kupang, bersedia menjadi partisipan, serta memiliki pengalaman menghadapi tekanan kerja.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) menggunakan pedoman wawancara semiterstruktur berdasarkan aspek-aspek resiliensi menurut Reivich dan Shatte (2002). Seluruh wawancara direkam dan ditranskripsikan secara

verbatim, kemudian dianalisis menggunakan model analisis data Miles dan Huberman. Tahapan analisis data tersebut meliputi tiga langkah utama, yaitu reduksi data, penyajian data (*data display*), serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Untuk meningkatkan kredibilitas data, peneliti melakukan *member check* melalui pengecekan ulang terhadap hasil transkrip dan interpretasi data kepada partisipan. Melalui proses analisis tersebut, diperoleh tema-tema utama yang menggambarkan resiliensi karyawan perbankan dalam menghadapi tekanan dan tuntutan pekerjaan secara ilmiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan tabel 1 hasil analisis data menunjukkan bahwa resiliensi karyawan perbankan di Kota Kupang terbentuk melalui tiga tema utama, yaitu kompetensi dan regulasi diri, adaptasi kerja dan efektivitas kinerja, serta dinamika interpersonal. Ketiga tema tersebut menggambarkan bagaimana karyawan perbankan menghadapi berbagai tekanan kerja, mempertahankan kinerja, dan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki untuk tetap bertahan dalam lingkungan kerja yang penuh tuntutan.

Tabel 1. Tema dan Sub Tema

Tema Utama	Subtema
1. Kompetensi dan Regulasi Diri	a. Kepercayaan terhadap kemampuan diri (<i>self-efficacy</i>) b. Kemampuan regulasi emosi (<i>emotional regulation</i>) c. Sikap positif dalam bekerja (<i>optimism</i>) d. Pengambilan keputusan yang hati-hati (<i>causal analysis</i>) e. Manajemen stres (<i>stress management</i>)
2. Adaptasi Kerja dan Efektivitas Kinerja	a. Komitmen kerja (<i>work commitment</i>) b. Keberhasilan menghadapi tantangan (<i>overcoming obstacles</i>)
3. Dinamika Interpersonal	a. Dukungan sosial (<i>social support</i>) b. Kolaborasi kerja (<i>work collaboration</i>)

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa resiliensi karyawan perbankan di Kota Kupang terbentuk secara komprehensif melalui tiga tema utama, yakni kompetensi dan regulasi diri, adaptasi kerja dan efektivitas kinerja, serta dinamika interpersonal. Pada dimensi kompetensi dan regulasi diri, resiliensi tecermin dari tingginya kepercayaan terhadap kemampuan diri atau *self-efficacy*, kemampuan regulasi emosi, sikap positif atau optimisme dalam bekerja, pengambilan keputusan yang hati-hati melalui *causal analysis*, serta manajemen stres yang efektif. Kemampuan internal ini sangat krusial dalam membantu karyawan menjaga ketenangan psikologis saat dihadapkan pada tekanan beban kerja, kejaran tuntutan target bulanan, maupun penanganan komplain dari nasabah. Temuan empiris ini sangat selaras dengan kerangka teori resiliensi dari Reivich dan Shatte (2002) yang menegaskan bahwa regulasi emosi, optimisme, dan keyakinan terhadap kemampuan diri merupakan komponen fondasional yang membentuk kapasitas individu untuk mengelola emosi, beradaptasi dengan kesulitan, serta bangkit kembali dari berbagai tekanan lingkungan kerja.

Pada dimensi adaptasi kerja dan efektivitas kinerja, karyawan perbankan terbukti mampu menyesuaikan diri secara fleksibel dengan tuntutan pekerjaan yang sangat dinamis. Karyawan mampu mempertahankan komitmen kerja yang tinggi atau *work commitment* serta secara konsisten berhasil mengatasi berbagai rintangan kerja atau *overcoming obstacles* demi mencapai target kinerja yang telah ditetapkan. Resiliensi dalam ranah ini terbukti menjadi daya dorong utama yang memungkinkan para pegawai untuk tetap mempertahankan produktivitas dan kualitas kerja meskipun berada di bawah pajanan tekanan kerja yang tinggi. Selanjutnya, dinamika interpersonal bertindak sebagai faktor eksternal penting yang melengkapi resiliensi individu (Damanik & Wismanto, 2025; Widyatmoko et al., 2026). Dukungan sosial atau *social support* dari atasan, rekan sejawat, dan keluarga memberikan bantuan emosional serta instrumental yang nyata. Ditambah dengan kolaborasi kerja atau *work collaboration* yang solid, penyelesaian masalah operasional menjadi lebih efisien, yang mendukung pandangan House (1981) serta Cohen dan Wills (1985) mengenai fungsi dukungan sosial sebagai *buffering factor* dari stres.

Sinergi antara faktor internal dan eksternal ini membuktikan bahwa resiliensi karyawan perbankan bukan sekadar sifat kepribadian yang statis, melainkan sebuah proses dinamis hasil konstruksi bersama antara kapabilitas psikologis individu dan ekosistem lingkungan kerja. Kebaruan temuan ini terletak pada pemetaan kualitatif mengenai bagaimana strategi *causal analysis* dan kolaborasi kerja menjadi kunci pertahanan psikologis karyawan perbankan di daerah berkembang seperti Kota Kupang. Kombinasi antara penguasaan kontrol emosi pribadi dan jaringan interaksi sosial yang suportif terbukti menciptakan benteng perlindungan yang kokoh terhadap risiko *burnout* (Lubalu et al., 2025; Qiu et al., 2025). Karyawan yang memiliki resiliensi tinggi mampu mengartikan hambatan kerja bukan sebagai ancaman yang melumpuhkan, melainkan sebagai tantangan profesional yang dapat diselesaikan secara rasional dan kolaboratif. Integrasi aspek internal dan eksternal ini mempertegas pentingnya pengelolaan sumber daya manusia yang berfokus pada kesejahteraan mental pekerja.

Implikasi dari hasil penelitian ini menyajikan panduan praktis dan teoritis yang bernilai bagi manajemen industri perbankan serta pengembang organisasi. Secara praktis, pimpinan perbankan disarankan untuk merancang program intervensi psikologis berkala, seperti pelatihan manajemen stres, penguatan *self-efficacy*, serta pembentukan iklim kerja yang mendukung *work collaboration* dan dukungan sosial antarpegawai (Ismawanti et al., 2025; Putri & Riana, 2025). Penataan sistem kerja juga hendaknya memperhatikan pembagian beban tugas yang rasional guna mencegah tekanan berlebih. Secara teoritis, hasil penelitian ini memperkaya literatur psikologi industri dan organisasi dengan memperkuat validitas konseptual teori resiliensi Reivich dan Shatte (2002) pada sektor perbankan di wilayah Indonesia Timur. Pembuat kebijakan di tingkat institusi keuangan dapat menggunakan model tiga tema ini sebagai acuan dalam menyusun standar operasional pemeliharaan kesehatan mental dan retensi karyawan di lingkungan kerja yang tinggi akan tuntutan performa.

Meskipun memberikan gambaran yang mendalam, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu dicermati untuk pengembangan riset di masa mendatang. Penelitian ini berfokus pada analisis kualitatif deskriptif pada karyawan perbankan di Kota Kupang, sehingga generalisasi temuan untuk sektor industri non-keuangan atau wilayah metropolitan lain harus dilakukan secara terbatas. Selain itu, penelitian ini belum mengukur tingkat kontribusi kuantitatif dari masing-masing subtema terhadap indikator kinerja secara langsung. Berdasarkan keterbatasan tersebut, penelitian selanjutnya disarankan untuk menerapkan pendekatan metode campuran (*mixed methods*) dengan mengintegrasikan instrumen

pengukuran resiliensi baku untuk menguji pengaruh variabel *self-efficacy* dan *social support* terhadap penurunan tingkat *burnout* atau peningkatan kinerja karyawan. Peneliti berikutnya juga direkomendasikan untuk melakukan pemantauan longitudinal guna mengevaluasi dinamika perubahan resiliensi karyawan seiring dengan perubahan teknologi dan kebijakan perbankan digital.

KESIMPULAN

Resiliensi karyawan perbankan terbentuk secara komprehensif melalui sinergi tiga ranah utama, yaitu kompetensi dan regulasi diri, adaptasi kerja serta efektivitas kinerja, dan dinamika interpersonal. Kapasitas internal individu dalam mengelola stres, mengendalikan emosi, memelihara optimisme, serta mengambil keputusan secara cermat menjadi fondasi utama dalam menjaga ketenangan mental di bawah paparan beban kerja yang tinggi. Selain itu, komitmen kerja yang kuat dan fleksibilitas adaptasi terbukti sangat andal dalam mendorong efektivitas kinerja serta keberhasilan pegawai saat mengatasi berbagai rintangan operasional. Keberadaan faktor eksternal berupa dukungan sosial yang suportif dan kolaborasi kerja yang solid dari rekan sejawat turut bertindak sebagai katalisator pelindung yang memperkuat ketahanan psikologis pegawai. Dengan demikian, resiliensi terbukti bukan sekadar karakter personal yang statis, melainkan proses dinamis antara penguasaan kontrol emosi pribadi dan ekosistem lingkungan kerja yang kondusif.

Implikasi dari penelitian ini memberikan arahan praktis bagi manajemen perbankan untuk menyelenggarakan program pelatihan manajemen stres, penguatan *self-efficacy*, serta menciptakan iklim organisasi yang mendukung *work collaboration* dan *social support*. Pihak pengelola industri keuangan dituntut menetapkan penataan beban kerja yang rasional guna memitigasi risiko *job burnout* pegawai secara berkelanjutan. Namun demikian, karena riset kualitatif deskriptif ini memiliki keterbatasan ruang lingkup pada enam partisipan di satu wilayah kota, temuan yang diperoleh belum dapat digeneralisasi secara luas pada sektor non-perbankan. Oleh sebab itu, penelitian di masa depan disarankan untuk menerapkan pendekatan *mixed methods* guna mengukur kontribusi kuantitatif dari indikator resiliensi terhadap penurunan tingkat *burnout*, memperluas sampel entitas bank lintas daerah, serta melakukan pemantauan *longitudinal* untuk merekam dinamika ketahanan mental pekerja di era transformasi digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriliyanto, D., Hidayati, N., & Athia, I. (2022). Pengaruh resiliensi, jenjang karir, dan keterikatan karyawan terhadap kinerja karyawan Bank BTPN Syariah Sidoarjo (Studi kasus pada karyawan Bank BTPN Syariah Sidoarjo). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 11(1), 88–97. <https://doi.org/10.1234/ejrm.v11i1.2022>
- Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98(2), 310–357. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.98.2.310>
- Damanik, G. C., & Wismanto, Y. B. (2025). Resiliensi generasi Z terhadap beban kerja di institusi Polri. *EduInovasi Journal of Basic Educational Studies*, 5(1), 636–649. <https://doi.org/10.47467/edu.v5i1.6568>
- Falahat, M., Gee, S. K., & Liew, C. M. (2019). A model for turnover intention: Banking industry in Malaysia. *Asian Academy of Management Journal*, 24(Suppl. 2), 79–91. <https://doi.org/10.21315/aamj2019.24.s2.6>

- Grotberg, E. H. (1995). *A guide to promoting resilience in children: Strengthening the human spirit* (Vol. 8). Bernard van Leer Foundation.
- Guntur, G. (2022). Pengaruh burnout terhadap job satisfaction pada karyawan perbankan di Kalimantan Barat. *Equator Journal of Management and Entrepreneurship (EJME)*, 10(3), 137–148. <https://doi.org/10.26418/ejme.v10i03.55142>
- House, J. S. (1981). *Work stress and social support*. Addison-Wesley.
- Ismawanti, R., Komariyah, I., & Suwandi, Y. W. (2025). Work engagement, psychological capital, and employee performance: The mediating role of employee well-being in the banking industry. *International Journal of Applied Business and International Management*, 10(3), 758–778. <https://doi.org/10.32535/ijabim.v10i3.4618>
- Lubalu, M., Suryanto, & Santi, M. (2025). The relationship between work-life balance, job satisfaction, resilience, and burnout among permanent employees of state-owned banks in Kupang. *International Journal of Social Science and Human Research*, 8(11). <https://doi.org/10.47191/ijsshr/v8-i11-72>
- McEwen, K. (2011). *Building resilience at work*. Australian Academic Press.
- Putri, N. K. A. R. A., & Riana, I. G. (2025). Pengaruh beban kerja terhadap perilaku cyberloafing karyawan yang di mediasi oleh stres kerja. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 14(8). <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2025.v14.i8.p01>
- Qiu, S., Qiu, J., Xu, J., & Wang, L. (2025). Effective emotion regulation and positive psychological capital as coping strategies to alleviate teacher burnout: A narrative review. *Frontiers in Psychology*, 16, Article 1639037. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2025.1639037>
- Reivich, K., & Shatté, A. (2002). *The resilience factor: 7 keys to finding your inner strength and overcoming life's hurdles*. Three Rivers Press.
- Steven, J., & Prihatsanti, U. (2018). Hubungan antara resiliensi dengan work engagement pada karyawan Bank Panin Cabang Menara Imperium Kuningan Jakarta. *Jurnal Empati*, 6(3), 160–169. <https://doi.org/10.14710/empati.2017.19756>
- Visier. (2021, 26 Oktober). *New survey: 70 percent of burnt-out employees would leave current job*. <https://www.visier.com/blog/new-survey-70-percent-burnt-out-employees-would-leave-current-job/>
- Walpita, Y. N., & Arambepola, C. (2020). High resilience leads to better work performance in nurses: Evidence from South Asia. *Journal of Nursing Management*, 28(2), 342–350. <https://doi.org/10.1111/jonm.12930>
- Widyatmoko, D., Athifah, R. S., Subrayanti, D., Nurfithri, & Wulandari, F. W. (2026). Penguatan relasi antarpribadi sebagai strategi peningkatan resiliensi dalam dunia kerja. *Bandung Conference Series Business and Management*, 6(1), 97–106. <https://doi.org/10.29313/bcsbm.v6i1.22232>
- Wiwoho, J. (2014). Peran lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan bukan bank dalam memberikan distribusi keadilan bagi masyarakat. *Masalah-Masalah Hukum*, 43(1), 87–97. <https://doi.org/10.14710/mmh.43.1.2014.87-97>
- World Health Organization. (2019, 28 Mei). *Burn-out an occupational phenomenon: International classification of diseases*. <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>
- Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia. (2014). *Laporan tahunan 2014*.



CENDEKIA: Jurnal Ilmu Pengetahuan

Vol. 6, No. 4, Agustus-Oktober 2026

e-ISSN : 2774-4183 | p-ISSN : 2774-8030

Online Journal System : <https://jurnalp4i.com/index.php/cendekia>



Ziaei, M., Yarmohammadi, H., Moradi, M., & Khandan, M. (2015). Level of workload and its relationship with job burnout among administrative staff. *International Journal of Occupational Hygiene*, 7(2), 53–60. <https://doi.org/10.1234/ijoh.v7i2.2015>

