



## Pengaruh Burnout Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada Karyawan

**Ikhwan Fajri Nur Iman**

*Iwanfajrii20@gmail.com*

Universitas Islam 45

**Agil Ramadhan**

*ramadhan.agil10@gmail.com*

Universitas islam 45

**Lucky Purwantini**

*purwantini.lucky@gmail.com*

Universitas islam 45

*Korespondensi penulis: purwantini.lucky@gmail.com*

**Abstract.** *This study aims to examine the relationship between job burnout and job satisfaction in employees. Employees often face physical, mental, and emotional fatigue that arises due to prolonged stress in the work environment that can affect their job satisfaction. This study uses a quantitative approach with a correlational design and involves 145 employees selected using probability sampling techniques with simple random sampling methods and using the G \* Power application with a medium effect size to determine the number of samples. The data collection techniques used are job satisfaction scales and job burnout scales that have been tested for validity and reliability. Data analysis techniques use assumption tests with normality and linearity tests, as well as hypothesis tests with simple regression analysis and Spearman correlation. The results of this study indicate that job burnout has a significant effect on employee job satisfaction. This finding indicates that the higher the job burnout received by employees, the lower the level of employee job satisfaction.*

**Keywords:** *Job burnout, Job satisfaction, employees*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan antara burnout kerja dan kepuasan kerja pada karyawan. Karyawan sering menghadapi kondisi kelelahan fisik, mental, dan emosional yang muncul akibat stres berkepanjangan dalam lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja mereka. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain korelasional dan melibatkan 145 karyawan yang dipilih menggunakan teknik *probability sampling* dengan metode *simple random sampling* dan menggunakan aplikasi G\*Power dengan *medium effect size* untuk menentukan jumlah sampel. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah skala kepuasan kerja dan skala burnout kerja yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data menggunakan uji asumsi dengan uji normalitas dan linearitas, serta uji hipotesis dengan analisis regresi sederhana dan korelasi Spearman. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa burnout kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi burnout kerja yang diterima karyawan, semakin rendah pula tingkat kepuasan kerja karyawan

**Kata kunci:** Burnout kerja, Kepuasan kerja, karyawan

### LATAR BELAKANG

Hubungan yang dimiliki orang-orang dengan pekerjaannya, dan kesulitan-kesulitan yang dapat ditimbulkannya yang muncul ketika hubungan tersebut menjadi kacau, telah lama dianggap sebagai hal yang penting fenomena zaman modern. Di Amerika Serikat, istilah "burnout" mulai sering digunakan untuk menggambarkan masalah ini pada tahun 1970-an, khususnya di kalangan profesional layanan manusia. Penggunaan populer ini telah diperkirakan oleh novel Greene tahun 1961, *A Burn-Out Case*, di mana seseorang tersiksa secara spiritual dan arsitek yang kecewa berhenti dari pekerjaannya dan mengasingkan diri ke hutan Afrika. termasuk

kelelahan yang luar biasadan hilangnya idealisme serta gairah terhadap pekerjaan.(Maslach et al., 2001)

Salah satu dampak buruk bagi kesehatan fisik dan mental seseorang adalah burnout. Burnout adalah akibat stres yang berhubungan dengan pekerjaan yang tidak ditangani dengan baik, yang mengakibatkan konsekuensi yang buruk, bukan gejalanya. Dengan demikian, burnout adalah respons buruk yang terjadi di tempat kerja ketika seseorang tidak mampu mengelola stresnya secara efektif. Orang-orang dari segala usia, terlepas dari kategori profesional mereka, rentan terhadap burnout. Frustrasi terhadap diri sendiri dan pekerjaan seseorang dapat menyertai burnout, yang ditandai dengan gejala mental dan fisik yang diakibatkan oleh adaptasi yang tidak memadai. Karena mereka hanya berfokus pada tujuan yang perlu dipenuhi, beberapa bisnis tidak memahami kesehatan mental pekerjanya, yang sering kali membuat mereka merasa lelah secara emosional dan fisik. (Indra & Rialmi, 2022).

Hubungan antara pekerja dan tempat kerjanya menentukan kebahagiaan kerja. Istilah "kepuasan kerja" mengacu pada emosi positif atau membangkitkan semangat yang muncul dari persepsi seseorang terhadap pekerjaannya atau masalah yang berhubungan dengan pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan pernyataan positif atau negatif yang diungkapkan oleh setiap karyawan dalam pekerjaan yang dilakukannya.(Mujib, 2012).

Menurut Greenberg & Baron (2003) Kepuasan kerja yang meningkat dapat berdampak positif, termasuk peningkatan produktivitas, emosi positif terkait pekerjaan, motivasi tinggi, turnover rendah, dan burnout tinggi. Selain itu, karyawan mengekspresikan ketidakpuasan mereka dengan tiga cara: pertama, dengan melacak pekerjaan mereka dan kedua, dengan mencari pekerjaan lain. Selain itu, bekerja dengan rasa humor (misalnya, terlambat datang, tidak masuk kerja, menciptakan masalah yang sedang dikerjakan). Ketiga, terapkan ketidakpuasannya pada tugas dengan maksud agar kondisinya membaik. Keempat, disertai dengan optimisme dan keyakinan bahwa organisasi dan manajemennya dapat melakukan apa pun yang terbaik. (Greenberg et al., 2007).

Penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja pekerja menurun seiring meningkatnya tingkat kelelahan kerja (burnout kerja) yang dirasakan. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti menurunnya produktivitas kerja, menurunnya hubungan sosial, dan ketidakpuasan terhadap lingkungan kerja. Ketika karyawan mengalami burnout, mereka cenderung merasa lelah dan tidak mampu menangani tanggung jawab pekerjaan dengan baik, yang pada gilirannya mengurangi kepuasan mereka terhadap pekerjaan yang dilakukan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat apakah ada pengaruh burnout kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Dengan latar belakang ini, penelitian tentang pengaruh burnout kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan menjadi penting untuk dilakukan guna memahami dinamika psikologis di tempat kerja dan untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan serta efektivitas secara keseluruhan.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) merupakan variabel psikologis yang memiliki banyak pengertian. Para ahli yang berbeda memberikan definisi yang berbeda tentang kepuasan kerja, semuanya memiliki konotasi yang sama. Pertama-tama, kondisi emosional seseorang, reaksi emosional, dan emosi tentang pekerjaannya merupakan komponen kepuasan. Kedua, sikap seseorang terhadap pekerjaannya merupakan ukuran tingkat kepuasannya. (Greenberg et al., 2007). Perasaan dan respons seseorang terhadap tempat kerjanya dapat dicirikan sebagai tingkat

kepuasan kerja mereka. Salah satu komponen motivasi adalah kepuasan kerja. Tingkat kepuasan anggota organisasi dapat berkorelasi dengan hasil dan kinerja mereka serta insentif dan sanksi yang mereka terima. (Gondokusumo & Eddy Madiono Sutanto, 2015).

Aspek/dimensi kepuasan kerja menurut greendberg (2003) terdiri dari lima komponen utama yaitu pekerjaan, kualitas supervisi, hubungan sesama pekerja, kesempatan promosi dan gaji. Pekerjaan adalah tindakan yang dilakukan orang secara sadar untuk membantu orang lain, diri mereka sendiri, atau kebutuhan dan keinginan masyarakat yang lebih luas. (Mujib, 2012).

Menurut greenberg (2003) kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain faktor psikologis, faktor sosial, faktor fisik, dan faktor ekonomi. faktor ekonomi sering kali dianggap lebih dominan dalam konteks kepuasan kerja karyawan. Faktor ekonomi Berkaitan dengan keamanan dan kesejahteraan karyawan, seperti skala dan kuantitas gaji, jaminan sosial, jenis fasilitas dan tunjangan yang diberikan, promosi, dan sebagainya. (Gondokusumo & Eddy Madiono Sutanto, 2015)

### **Burnout Kerja**

Kelelahan emosional dan kurangnya motivasi untuk bekerja merupakan gejala burnout, yaitu kondisi stres psikologis yang tinggi. Stres kronis yang berhubungan dengan pekerjaan dapat menyebabkan burnout. (Maslach et al., 2001).

Maslach dan Leiter (dalam Rizka, 2013) berpendapat bahwa burnout adalah respons emosional buruk yang terjadi ketika seseorang menanggung stres berkepanjangan di tempat kerja. Kelelahan, depersonalisasi, dan berkurangnya kapasitas untuk melakukan tugas sehari-hari merupakan gejala burnout, penyakit psikologis yang dapat menyebabkan kekhawatiran, kesedihan, atau bahkan gangguan tidur. Ketika pekerja mengalami kelelahan kronis, kebosanan, kesedihan, dan keterasingan dari pekerjaan mereka, hal itu dikenal sebagai burnout. Karyawan yang mengalami Kelelahan membuat orang cenderung mengeluh, menyalahkan orang lain saat terjadi masalah, mudah marah, dan bersikap negatif terhadap pekerjaan mereka. (Indra & Rialmi, 2022).

Menurut Maslach, Leiter dan Schaufeli, burnout mempunyai tiga dimensi yaitu kelelahan emosional, Depersonalisasi, dan penurunan pencapaian prestasi pribadi. Aspek kelelahan emosional sangat lah penting, Kelelahan ditandai dengan rasa "kosong" yang tak tertahankan dan perasaan bahwa vitalitas seseorang telah terkuras. Karyawan mengalami stres dan tidak mampu menangani tuntutan emosional dari pekerjaan mereka. (Purnamawat, 2015)

Menurut maslach (2001) burnout kerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal termasuk tempat secara psikologis tidak mendukung, kurangnya prospek kemajuan, kompensasi yang tidak memadai, kurangnya dukungan sosial dari atasan, ekspektasi pekerjaan, dan tugas yang berulang-ulang. Sedangkan faktor internal termasuk ciri-ciri kepribadian, harga diri, usia, dan jenis kelamin. (Purnamawat, 2015)

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan korelasional untuk menganalisis pengaruh antara Burnout Kerja (X) dan Keouasan Kerja (Y) pada Karyawan yang bekerja di wilayah Bekasi. Populasi dalam penelitian ini adalah karywan yang bekerja di wilayah Bekasi, dengan sampel sebanyak 145 orang dengan kriteria: 1) sudah bekerja lebih dari satu bulan; 2) laki-laki dan perempuan; 3) Bersedia berpartisipasi dalam penelitian, yang dipilih

menggunakan teknik *probability sampling* dengan metode *simple random sampling* dan menggunakan aplikasi G\*Power dengan *effect size*: 0.30 (*medium effect size*) untuk menentukan jumlah sampel subjek penelitian. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan skala kepuasan kerja dengan *Cronbac's Alpha* 0,954 dan skala burnout kerja dengan *Cronbach's Aplha* 0,956 dengan menggunakan skala Likert. Alat analisis data menggunakan *SPSS (Statistical Package for Social Science) for Windows versi 21,0*. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji asumsi dengan uji normalitas dan linearitas, serta uji hipotesis dengan analisis regresi sederhana dan korelasi Spearman. Model penelitian yang digunakan adalah  $Y=a+bX$ , di mana  $Y$  merepresentasikan Kepuasan Kerja,  $a$  adalah konstanta,  $b$  adalah koefisien regresi, dan  $X$  adalah Burnout kerja.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### 1. Hasil Pengujian Deskriptif

Dari hasil uji deskriptif, diperoleh data mengenai kepuasan kerja pada 145 responden, dengan skor minimum 43 dan skor maksimum 172. Kategorisasi kepuasan kerja yaitu sebanyak 14 karyawan (9 %) berada pada kategori tinggi, 123 karyawan (85 %) berada pada kategori sedang, dan 8 karyawan (6 %) berada pada kategori rendah. Sementara itu, untuk burnout kerja, skor minimum yang diperoleh adalah 14 dan skor maksimum 53, dengan kategorisasi yaitu sebanyak 13 karyawan (9 %) berada pada kategori tinggi, 121 karyawan (83,4 %) berada pada kategori sedang, dan 11 karyawan (7,6 %) berada pada kategori rendah.

Hasil pengolahan data menunjukkan deskripsi statistik untuk kedua variabel penelitian. Variabel kepuasan kerja (Y) memiliki skor dalam rentang 43-172, dengan rata-rata (*mean*) sebesar 119,60 dan standar deviasi 10,269. Sementara itu, variabel burnout kerja (X) memiliki skor dalam rentang 14-53, dengan rata-rata (*mean*) sebesar 39,20 dan standar deviasi 3,765. Informasi lebih rinci mengenai deskripsi kedua variabel dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1. Hasil uji Deskriptif**

Variable	skor	skor	mean	SD	kategorisasi					
	Min	max			Rendah	jmlh(%)	sedang	jmlh(%)	tinggi	jmlh(%)
Kepuasan Kerja (Y)	43	172	119,60	10,269	<109,331	8(6%)	109,331	123(85%)	>129,87	14(9%)
							-			
							129,87			
Burnout Kerja (X)	14	53	39,20	3,765	<35,435	11(7,6%)	35,435	121(83,4%)	>43,00	13 (9%)
							-			
							43,00			

#### 2. Hasil Pengujian Asumsi

##### a. Uji Normalitas

Hasil dalam uji normalitas menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja memiliki nilai  $K-S-Z = 0,121$ ,  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ), yang menunjukkan bahwa data pada variabel ini tidak berdistribusi normal. Variabel burnout kerja memiliki nilai  $K-S-Z = 0,147$ ,  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ), yang juga menunjukkan bahwa data pada variabel ini tidak berdistribusi normal. Dengan demikian, kedua variabel dalam penelitian ini tidak

berdistribusi normal. Informasi lebih rinci mengenai uji normalitas dapat dilihat pada Tabel 2

**Tabel 2. Hasil Uji Normalitas**

Variabel	Kolmogorov-Smirnov		
	Statistic	df	Sig.
Burnout kerja	0,121	145	0,000
Kepuasan kerja	0,147	145	0,000

**b. Uji Linearitas**

Hasil uji linearitas menunjukkan bahwa variabel dukungan sosial dan kesejahteraan subjektif memperoleh nilai  $F = 156,749$ ,  $p = 0,005$  ( $p < 0,05$ ), yang menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut memiliki hubungan non-linear. Informasi lebih rinci mengenai uji linearitas dapat dilihat pada Tabel 3

**Tabel 3. Hasil Uji Linearitas**

Variabel	Linearity ( $p < 0,05$ )	
	F	P
Burnout kerja*Kepuasan kerja	156,749	0,000

**3. Hasil Pengujian Hipotesis**

**a. Uji Korelasi**

Pada uji hipotesis korelatif, variabel dinyatakan memiliki hubungan (terima  $H_a$ ) apabila nilai  $p < 0,05$ , sedangkan variabel dinyatakan tidak memiliki hubungan (terima  $H_0$ ) apabila nilai  $p > 0,05$ . Hasil uji korelasi menunjukkan bahwa hubungan antara kepuasan kerja dan burnout kerja memiliki nilai koefisien dengan nilai Spearman Rho sebesar  $r = 0,504$ ;  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan (terima  $H_a$ ) antara kepuasan kerja dan burnout kerja. Informasi lebih rinci mengenai uji korelasi dapat dilihat pada Tabel. 4.

**Tabel 4. Hasil Uji Korelasi**

Variabel	Koefisien Korelasi Spearman's	
	Rho	p
Kepuasan Kerja dengan Burnout Kerja	0,504	0,000

**b. Uji Regresi Linear**

Hasil uji regresi linear sederhana menunjukkan bahwa burnout kerja mampu menjelaskan 52,3% variansi pada kepuasan kerja karyawan ( $R^2 = 0.523$ ;  $F = 156.746$ ;  $p < 0.001$ ). Burnout kerja secara signifikan memengaruhi kepuasan kerja dengan nilai  $\beta = 1.972$  dan  $p < 0.001$ , yang menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat burnout kerja, semakin rendah tingkat kepuasan kerja karyawan. Hasil ini menunjukkan bahwa burnout kerja memiliki peran yang sangat signifikan dalam kepuasan kerja karyawan ( $p < 0.05$ ), dan dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hubungan antara kedua variabel ini sangat kuat dan positif. Informasi lebih rinci mengenai uji regresi linear sederhana dapat dilihat pada Tabel 5.

**Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana**

Model	$\beta$	p
Constant	42,284	0,000
Burnout kerja	1,972	0,000
F		156,746
df regression		1

df residual	143
R	0,723
R Square (R <sup>2</sup> )	0,523
Adjust R <sup>2</sup>	0,520

### **Pembahasan**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara burnout kerja dan kepuasan kerja pada karyawan. Oleh karena itu,  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. menunjukkan bahwa semakin tinggi burnout kerja yang diterima karyawan, semakin tinggi pula tingkat terhadap kepuasan kerja yang mereka alami.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya, penelitian oleh Prianto dan Bachtiar (2020) dalam jurnal *Journal of Management and Entrepreneurship* "Pengaruh Burnout Terhadap Job Satisfaction Pada Karyawan Perbankan Di Kalimantan Barat". menunjukkan bahwa burnout yang tinggi berhubungan langsung dengan penurunan kepuasan kerja karyawan. Ketika karyawan mengalami burnout, mereka cenderung merasa lelah dan tidak mampu menangani tanggung jawab pekerjaan dengan baik. (GUNTUR, 2022).

Berdasarkan hasil uji deskriptif, tingkat kepuasan kerja pada 145 karyawan mayoritas berada pada kategori sedang, yaitu sebanyak 123 karyawan (85%). Sementara itu, tingkat burnout kerja juga menunjukkan mayoritas karyawan berada pada kategori sedang, yaitu 121 karyawan (83,4%). Hasil ini mengindikasikan bahwa secara umum, burnout kerja sangat memiliki pengaruh yang berarti kepada kepuasan kerja karyawan. Yang berarti Hubungan antara burnout kerja dengan kepuasan kerja semakin tinggi kelelahan emosional ( burnout kerja ) maka kepuasan kerja yang di rasakan semakin rendah

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh positif yang signifikan antara burnout kerja terhadap kepuasan kerja dengan hasil akhir yang telah dilakukan, hasil uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa burnout kerja (X1) berpengaruh signifikan pada variabel kepuasan kerja (Y) dibuktikan dengan nilai  $p < 0,05$ . Nilai R<sup>2</sup> menunjukkan bahwa burnout kerja mampu menjelaskan 52,3% kepuasan kerja. Dengan begitu dapat dilihat dari variabel X, burnout kerja yang mempengaruhi kepuasan kerja secara signifikan. Hal ini berarti semakin tinggi burnout kerja, semakin rendah pula kepuasan kerja pada karyawan. Sehingga dikatakan terdapat pengaruh dari burnout kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan.

Peneliti terdapat saran yang akan peneliti sampaikan temuan dan kesimpulan penelitian yang dijelaskan sebelumnya, supaya di penelitian berikutnya menguji perbedaan dimensi kepuasan kerja secara mendetail. Ini penting untuk memahami aspek-aspek spesifik yang mungkin dipengaruhi oleh burnout. Dan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai dinamika psikologis di tempat kerja dan cara-cara untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

### **DAFTAR REFERENSI**

- Ahmad, S. (2020). *Penyusunan Skala Psikologi*. Prenada Media.
- Cronbach, L.. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of test. *Psychometrika*, 16(3), 39–58
- Gondokusumo, S., & Eddy Madiono Sutanto, dan. (2015). Gondokusumo, S., & Sutanto, E. M. (2015). Motivasi kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional karyawan. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, 17(2), 186-196. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*,

- 17(2)(2), 186–196. <https://doi.org/10.9744/jmk.17.2.186>
- Greenberg, N., Thomas, S., Murphy, D., & Dandeker, C. (2007). Occupational stress and job satisfaction in media personnel assigned to the iraq war (2003): A qualitative study. *Journalism Practice*, 1(3), 356–371. <https://doi.org/10.1080/17512780701552160>
- GUNTUR, G. (2022). Pengaruh burnout terhadap job satisfaction pada karyawan perbankan di Kalimantan Barat. *Equator Journal of Management and Entrepreneurship (EJME)*, 10(03), 137. <https://doi.org/10.26418/ejme.v10i03.55142>
- Indra, F. J., & Rialmi, Z. (2022). Pengaruh Work-Life Balance, Burnout, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan PT Meka Eduversity Komunikasi). *Jurnal Madani: Ilmu Pengetahuan, Teknologi, Dan Humaniora*, 5(2), 90–99. <https://doi.org/10.33753/madani.v5i2.223>
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Brunout. *Annual Review of Psychology*, 397–422.
- Mujib, A. (2012). Motivasi Berprestasi sebagai Mediator Kepuasan Kerja. *Jurnal Psikologi*, 39(2), 143–155. [https://journal.ugm.ac.id/jpsi/article/view/6982/pdf\\_10](https://journal.ugm.ac.id/jpsi/article/view/6982/pdf_10)
- Purnamawat, D. W. (2015). Perbedaan Burnoutpada Karyawan Ditinjau Dari Tipe Kepribadian Ekstrovert Introvert. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Rahmawati, T. (2020). Teori Hipotesa dan Proposisi Penelitian. 2(November), 188–203.
- Retnawati, H. (2016). Proving Content Validity Of Self-Regulated Learning Scale. 2(2), 155–164.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Tanujaya, C. (2017). *PERANCANGAN STANDART OPERATIONAL PROCEDURE PRODUKSI PADA PERUSAHAAN COFFEEIN*. 2(April).
- Zahra, R. R., & Rina, N. (n.d.). PENGARUH CELEBRITY ENDORSER HAMIDAH RACHMAYANTI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK ONLINE SHOP MAYOUTFIT DI KOTA BANDUNG. In *JURNAL LONTAR* (Vol. 6).
- Zaki, M., & Saiman, S. (2021). Kajian tentang Perumusan Hipotesis Statistik Dalam Pengujian Hipotesis Penelitian. *JIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4(2), 115–118. <https://doi.org/10.54371/jiip.v4i2.216>