

## **Peran Dukungan Sosial dalam Dinamika Burnout pada Waiters: Studi Kualitatif Berbasis Job Demands–Resources**

**Hilman Andi Muhammada<sup>1\*</sup>**

<sup>1</sup> Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang, Indonesia,  
[namlieh0505@gmail.com](mailto:namlieh0505@gmail.com)

**Kayla Nur Ramadhani<sup>2</sup>**

<sup>2</sup> Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang, Indonesia,  
[kaylanurramadhani817@gmail.com](mailto:kaylanurramadhani817@gmail.com)

**Sitti Azizah<sup>3</sup>**

<sup>3</sup> Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang, Indonesia, [staijahh19@gmail.com](mailto:staijahh19@gmail.com)

**Riniv Wiko Mahatva M.A<sup>4</sup>**

<sup>4</sup> Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang, Indonesia,  
[mahatvavirya25@gmail.com](mailto:mahatvavirya25@gmail.com)

**Abu Amar Nashih Bilqisth<sup>5</sup>**

Magister Sains Psikologi Universitas Brawijaya  
[abuamar1204@student.ub.ac.id](mailto:abuamar1204@student.ub.ac.id)

\*E-mail: [namlieh0505@gmail.com](mailto:namlieh0505@gmail.com)

### **Abstract**

*Burnout in service workers (client-facing) is often triggered by high work demands, time pressure, multitasking, and exposure to emotional interactions with customers. In the food and beverage (F&B) context, waiters are vulnerable because they must maintain service quality under rapidly changing operational conditions, particularly during peak hours. This study aims to describe the forms of social support perceived by waiters, describe the experience of burnout, and explain how social support plays a role in the dynamics of burnout among waiters at CW Coffee Tlogomas, Malang City. This study used a descriptive qualitative approach with a small case study design. Participants consisted of two waiters (P1 and P2) who were selected purposively. Data were collected through semi-structured interviews and analyzed using thematic analysis. The results revealed four main forms of social support (emotional, instrumental, informational, and appreciative) that primarily came from coworkers and supervisors, and were reinforced by family. Burnout manifested as physical/mental exhaustion, mental distance (working on “auto-pilot”), and a decreased sense of effectiveness, particularly during peak hours, customer pressure, and sudden shift changes. Instrumental and informational support play the most important role during the peak demand phase because they reduce situational stress (division of labor, clarity of priorities), while emotional and appreciative support plays a role in the recovery phase by stabilizing emotions and strengthening feelings of competence. The findings confirm that the quality and appropriateness of support (“the right support at the right time”) determine whether social support is a protective factor or actually increases stress when it is negative/inadequate. In addition, this study not only seeks to identify forms of social support, but also to understand how this support functions in the dynamics of burnout situationally and contextually within the JD-R framework.*

**Keywords: Social Support; Burnout; Employees; Hospitality; Qualitative Study**

### **Abstrak**

*Burnout pada pekerja layanan (client-facing) sering dipicu oleh tuntutan kerja yang tinggi, tekanan waktu, multitasking, serta paparan interaksi emosional dengan pelanggan. Pada konteks food and beverage (F&B), waiters*

*Peran Dukungan Sosial dalam Dinamika Burnout pada Waiters: Studi Kualitatif Berbasis Job Demands–Resources: Hilman Andi Muhammada, Kayla Nur Ramadhani, Sitti Azizah, Riniv Wiko Mahatva M.A : Volume 2, No. 1 2026*

berada pada posisi rentan karena harus mempertahankan kualitas layanan di bawah kondisi operasional yang berubah cepat, khususnya saat jam ramai. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan bentuk dukungan sosial yang dirasakan waiters, menggambarkan pengalaman burnout, serta menjelaskan bagaimana dukungan sosial berperan dalam dinamika burnout pada waiters di CW Coffee Tlogomas, Kota Malang. Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus kecil. Partisipan terdiri dari dua waiters (P1 dan P2) yang dipilih secara purposive. Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur dan dianalisis menggunakan thematic analysis. Hasil menunjukkan empat bentuk dukungan sosial utama (emosional, instrumental, informasional, dan apresiatif) yang terutama bersumber dari rekan kerja dan supervisor, serta diperkuat oleh keluarga. Burnout muncul sebagai kelelahan fisik/mental, mental distance (kerja "auto-pilot"/menjauh), dan penurunan rasa efektif, terutama saat jam ramai, tekanan pelanggan, dan perubahan shift mendadak. Dukungan instrumental dan informasional paling berperan pada fase puncak tuntutan karena menurunkan tekanan situasional (pembagian kerja, kejelasan prioritas), sedangkan dukungan emosional dan apresiatif berperan pada fase pemulihan melalui stabilisasi emosi dan penguatan rasa kompeten. Temuan menegaskan bahwa kualitas dan kesesuaian dukungan ("dukungan yang tepat pada waktu yang tepat") menentukan apakah dukungan sosial menjadi faktor protektif atau justru menambah tekanan ketika bernada negatif/tidak memadai. Selain itu penelitian ini tidak hanya berupaya mengidentifikasi bentuk dukungan sosial, tetapi juga memahami bagaimana dukungan tersebut berfungsi dalam dinamika burnout secara situasional dan kontekstual dalam kerangka JD-R.

**Kata kunci: Dukungan Sosial; Burnout; Karyawan; Hospitality; Studi Kualitatif**

## 1. INTRODUCTION

Industri food and beverage (F&B) merupakan lingkungan kerja layanan yang menuntut karyawan frontliner, termasuk waiters, untuk mempertahankan kualitas pelayanan secara konsisten. Dalam praktiknya, waiters tidak hanya menjalankan tugas teknis, tetapi juga melakukan kerja emosional ketika menghadapi pelanggan dengan karakter, keluhan, dan ekspektasi yang beragam; situasi ini cenderung memuncak pada jam ramai (rush hour) ketika ritme kerja lebih cepat dan multitasking meningkat ((Han et al., 2016); (Saito et al., 2025)).

Burnout dipahami sebagai fenomena terkait pekerjaan yang ditandai oleh kelelahan, meningkatnya jarak mental atau sikap sinis terhadap pekerjaan, dan menurunnya efikasi profesional (Organization., 2019). Dalam pekerjaan layanan, pemicu burnout dapat berasal dari beban kerja tinggi, tekanan waktu, konflik peran, serta paparan ketidaksantunan pelanggan (customer incivility) yang menuntut regulasi emosi berulang ((Cho et al., 2016); (Kang et al., 2026)). Selain itu, burnout juga dapat dipengaruhi oleh kapasitas regulasi diri individu (Hidayati, 2025).

Kerangka Job Demands–Resources (JD-R) menjelaskan bahwa tuntutan kerja (job demands) yang tinggi menguras energi dan meningkatkan risiko burnout, sedangkan sumber daya kerja (job resources) berfungsi sebagai pelindung yang menahan dampak tuntutan serta mendukung motivasi dan pemulihan (Bakker et al., 2023). Dukungan sosial dari rekan kerja dan atasan merupakan salah satu sumber daya kerja yang paling konsisten terkait dengan lebih rendahnya burnout dan emotional exhaustion ((Chong et al., 2023); (Garmendia et al., 2023)).

Namun demikian, literatur yang ada masih menyisakan beberapa celah penting. Sebagian besar penelitian mengenai burnout dan dukungan sosial dalam kerangka JD-R dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dan berfokus pada sektor formal seperti kesehatan dan pendidikan, sehingga belum secara mendalam menangkap dinamika pengalaman subjektif pekerja layanan informal seperti waiters. Selain itu, studi-studi sebelumnya cenderung memosisikan dukungan sosial sebagai variabel statis (misalnya sebagai prediktor atau moderator), sehingga belum menjelaskan bagaimana dukungan sosial dipersepsikan, dinegosiasikan, dan dialami secara kontekstual dalam interaksi kerja sehari-hari. Dengan demikian, masih belum jelas mekanisme psikologis mikro

(micro-level processes) yang menjelaskan bagaimana dukungan sosial benar-benar bekerja dalam mereduksi burnout di setting layanan dengan intensitas interaksi tinggi.

Dalam konteks literatur global, penelitian mengenai burnout pada pekerja layanan memang telah berkembang pesat, namun kajian yang secara spesifik mengangkat sektor F&B terutama pada konteks negara berkembang masih relatif terbatas. Padahal, karakteristik pekerjaan waiters yang sangat bergantung pada fluktuasi pelanggan, tekanan waktu, serta tuntutan regulasi emosi yang tinggi menjadikan mereka kelompok yang rentan terhadap burnout, tetapi kurang terwakili dalam literatur internasional. Oleh karena itu, studi ini memposisikan diri sebagai upaya untuk mengisi kesenjangan geografis dan kontekstual dengan menghadirkan bukti empiris dari setting lokal Indonesia yang memiliki dinamika kerja khas.

Secara teoritis, penelitian ini juga berupaya memberikan kontribusi dengan memperluas pemahaman terhadap kerangka JD-R, khususnya dalam menjelaskan peran dukungan sosial tidak hanya sebagai job resource yang bersifat protektif, tetapi juga sebagai fenomena relasional yang dinamis. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif berbasis pengalaman, studi ini diharapkan dapat mengungkap bagaimana dukungan sosial dimaknai, bentuk-bentuk dukungan yang efektif maupun tidak efektif, serta bagaimana proses tersebut memengaruhi dinamika burnout secara lebih kontekstual. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi pada pengayaan perspektif JD-R dari yang semula dominan kuantitatif menjadi lebih kontekstual dan berbasis pengalaman (experience-based understanding).

Berdasarkan celah tersebut, penelitian ini dilakukan pada waiters di CW Coffee Tlogomas, Kota Malang, dengan tujuan: (1) mendeskripsikan bentuk dukungan sosial yang dirasakan, (2) menggambarkan pengalaman burnout, dan (3) menjelaskan peran dukungan sosial dalam dinamika burnout berdasarkan narasi partisipan.

## **2. METHODS**

Desain penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan format studi kasus kecil untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang pengalaman burnout dan dukungan sosial pada konteks kerja waiters.

Partisipan berjumlah dua orang waiters (P1 dan P2) yang dipilih dengan purposive sampling. Kriteria inklusi meliputi: karyawan aktif sebagai waiters, memiliki masa kerja minimal tiga bulan, bersedia mengikuti wawancara, dan menandatangani informed consent.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur. Pedoman wawancara mencakup: gambaran tuntutan kerja, situasi pemicu kelelahan/jenuh, bentuk dukungan sosial yang diterima (emosional, instrumental, informasional, apresiatif), serta persepsi partisipan mengenai bagaimana dukungan tersebut memengaruhi kelelahan, jarak mental, dan rasa efektif.

Wawancara direkam (dengan persetujuan), ditranskripsi verbatim, dan disertai catatan lapangan. Analisis dilakukan menggunakan thematic analysis dengan enam fase: familiarisasi data, pengodean awal, pencarian tema, peninjauan tema, penamaan/pendefinisian tema, dan penulisan laporan (Ahmed et al., 2025).

Untuk menjaga keabsahan data, penelitian menerapkan member checking, audit trail sederhana, serta refleksi peneliti. Seluruh data disajikan secara anonim dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

## **3. RESULTS**

Analisis tematik menghasilkan tiga tema utama: (1) tuntutan kerja dan pemicu burnout, (2) manifestasi burnout pada waiters, dan (3) dukungan sosial serta mekanisme perannya dalam dinamika burnout.

#### Tema 1. Tuntutan kerja dan pemicu burnout

Kedua partisipan menggambarkan meningkatnya tuntutan kerja terutama pada jam sibuk dan akhir pekan. P1 menyoroti tingginya volume pesanan serta interaksi dengan pelanggan yang tidak menyenangkan, sedangkan P2 menekankan konflik peran akibat ketidaksesuaian antara tuntutan pelanggan dan kapasitas dapur, serta perubahan jadwal kerja yang mendadak (double shift).

Dalam perspektif JD-R, kondisi ini merepresentasikan job demands tinggi (workload, emotional demands, role conflict) yang menguras energi fisik dan psikologis. Sejalan dengan COR, tuntutan tersebut mencerminkan ancaman kehilangan sumber daya (energi, waktu, kontrol) yang memicu stres dan menjadi pintu masuk burnout.

#### Tema 2. Manifestasi burnout (exhaustion, mental distance, reduced efficacy)

Exhaustion muncul dalam bentuk kelelahan fisik dan mental. P1 melaporkan gejala somatik seperti tangan gemetar dan napas pendek saat situasi ramai. P2 melaporkan kelelahan mental yang berlanjut dalam bentuk ruminasi setelah pulang kerja.

Mental distance tampak sebagai pola kerja “auto-pilot” pada P1, serta pola menjaga jarak secara situasional pada P2 (fokus menyelesaikan tugas agar emosi tidak terbawa, namun merasa berat karena tidak ada jeda).

Reduced efficacy muncul ketika kelelahan memicu kesalahan kerja dan penilaian diri negatif pada P1, sementara pada P2 lebih menonjol pada fase adaptasi awal dan membaik seiring pengalaman serta struktur kerja yang lebih jelas.

Manifestasi burnout yang ditemukan mencerminkan tiga dimensi utama: pertama Exhaustion muncul dalam bentuk kelelahan fisik dan mental. P1 melaporkan gejala somatik (tangan gemetar, napas pendek), sedangkan P2 mengalami kelelahan kognitif yang berlanjut dalam bentuk *ruminasi*. Dalam JD-R, ini merupakan hasil langsung dari ketidakseimbangan antara tuntutan dan sumber daya. Dalam COR, kondisi ini menunjukkan deplesi sumber daya energi. Kedua Mental distance tampak sebagai strategi coping maladaptif. P1 bekerja secara “auto-pilot”, sementara P2 menjaga jarak emosional secara situasional. Dalam JD-R, ini merupakan bentuk *withdrawal* akibat tekanan berkepanjangan. Dalam COR, ini dapat dipahami sebagai upaya defensif untuk melindungi sisa sumber daya psikologis. Ketiga Reduced efficacy muncul dalam bentuk kesalahan kerja dan penilaian diri negatif (P1), serta ketidakpercayaan diri pada fase awal kerja (P2). Ini mencerminkan hilangnya personal resources (self-efficacy) dalam COR.

#### Tema 3. Dukungan sosial dan mekanisme perannya

Partisipan melaporkan empat bentuk dukungan sosial: (a) dukungan emosional (dicek kondisinya, empati), (b) dukungan instrumental (backup saat ramai, supervisor ikut membantu), (c) dukungan informasional (arahan prioritas, pembagian area/flow kerja), dan (d) dukungan apresiatif (pujian/ucapan terima kasih setelah shift). Dalam kerangka JD-R, dukungan sosial berfungsi sebagai job resources yang mengurangi dampak negatif job demands, meningkatkan kapasitas coping individu. Sementara dalam COR, dukungan sosial berperan sebagai resource gain (penambahan sumber daya) dan resource buffer (pelindung dari kehilangan sumber daya lebih lanjut).

Pada fase puncak tuntutan, dukungan instrumental dan informasional dinilai paling membantu karena langsung menurunkan tekanan situasional: pekerjaan terbagi, prioritas jelas, dan

*Peran Dukungan Sosial dalam Dinamika Burnout pada Waiters: Studi Kualitatif Berbasis Job Demands– Resources: Hilman Andi Muhammadiyah, Kayla Nur Ramadhani, Sitti Azizah, Riniv Wiko Mahatva M.A : Volume 2, No. 1 2026*

beban tidak ditanggung sendiri. Pada fase pemulihan, dukungan emosional dan apresiatif membantu menstabilkan emosi, memperkuat rasa kompeten, serta mempercepat pemulihan energi.

Partisipan juga menyebut dukungan yang bernada negatif atau tidak memadai sebagai faktor yang memperberat kelelahan dan memicu dorongan menjauh dari pekerjaan.

Tabel 1. Kutipan ilustratif

Partisipan	Kutipan	Makna/indikator
P1	“Kayak kerja auto-pilot. Senyum iya, tapi dalam hati kosong.”	Mental distance
P1	“Weekend... order numpuk... customer nada tinggi... tangan gemeter, napas pendek.”	Exhaustion; tekanan pelanggan
P2	“Supervisor... sering turun tangan... bagi tugas... jadi jelas.”	Dukungan instrumental + informasional
P2	“Kalau ada dukungan, capeknya tetap ada, tapi nggak sampai jatuh. Aku bisa pulih lebih cepat.”	Stress-buffering; recovery
P1	“Tapi ada juga yang ngomel doang... nambah panas... pulang makin capek.”	Dukungan negatif; memperberat kelelahan

#### 4. DISCUSSION

Temuan menunjukkan bahwa burnout pada waiters muncul dari kombinasi tuntutan kuantitatif, tuntutan emosional (termasuk paparan customer incivility), dan tuntutan organisasi (perubahan shift, koordinasi front–dapur). Pola ini konsisten dengan literatur hospitality yang menempatkan interaksi pelanggan dan kerja emosional sebagai sumber stres utama bagi karyawan frontline ((Cho et al., 2016); (Saito et al., 2025)).

Dengan lensa Job Demands–Resources Model, tuntutan tersebut berfungsi sebagai job demands yang menguras energi, sedangkan dukungan sosial berperan sebagai job resources yang dapat menahan dampak tuntutan terhadap burnout (Bakker et al., 2023). Dukungan supervisor yang “turun tangan” dan memberi struktur kerja (pembagian area, arahan prioritas) tampak menjadi sumber daya yang sangat kuat karena sekaligus menyediakan bantuan nyata dan mengurangi ambiguitas peran, kondisi yang juga dibahas dalam temuan moderasi dukungan supervisor/rekan kerja pada burnout sektor hospitality (Chong et al., 2023).

Temuan juga memperjelas mekanisme stress-buffering yang bersifat matched support: pada situasi overload, dukungan instrumental dan informasional lebih efektif karena langsung mengurangi beban situasional; pada fase pasca-tekanan, dukungan emosional dan apresiatif lebih relevan untuk stabilisasi emosi dan pemulihan rasa kompeten ((Cohen & Wills, 1985); (Garmendia et al., 2023)).

Kontras pengalaman P1 dan P2 mengindikasikan bahwa konsistensi dan kualitas valensi dukungan (positif vs negatif) menjadi faktor pembeda penting dalam intensitas burnout. P1 mengalami dukungan yang sebagian bernada negatif, sedangkan P2 melaporkan dukungan yang lebih konsisten dan apresiasi rutin, yang berkorelasi dengan kemampuan pulih lebih cepat. Literatur hospitality terbaru menekankan pentingnya pesan dan tindakan organisasi yang pro-

karyawan untuk menghadapi pelanggan tidak sopan; strategi preventif seperti dukungan pesan pro-karyawan dapat menurunkan dampak incivility pada outcome psikologis dan perilaku kerja (Kang et al., 2026).

Dari perspektif Conservation of Resources Theory, dukungan sosial dapat dipandang sebagai sumber daya yang membantu mempertahankan atau memulihkan 'cadangan' psikologis ketika individu kehilangan energi karena tuntutan kerja. Temuan ini koheren dengan studi yang menunjukkan keterkaitan dukungan sosial, psychological capital, dan burnout (Pan Y, Li F, Liang H, Shen X, Bing Z, Cheng L, 2024).

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya bahwa sosial support dapat mempengaruhi kecemasan akademik, resiliensi, prokrastinasi, kesiapan kerja, kepercayaan diri, burnout dan pengambilan keputusan ((Putri, 2022); (Karimah, 2022); (Julianto, 2024); (Cholili, A. H., & Karimah, 2025); (Nisa, 2023); (Purwanti, 2023); (Cahyani, 2024); (Fadela, 2025) dan (Abd Hamid Cholili et al., 2026)).

Implikasi praktis bagi pengelola kafe/restoran adalah menguatkan dukungan instrumental dan informasional pada jam ramai (staffing memadai, pembagian area jelas, supervisor aktif mengatur flow), serta membangun budaya dukungan emosional dan apresiatif yang konsisten (debrief singkat, pengakuan kontribusi). Pelatihan komunikasi korektif untuk supervisor juga relevan agar umpan balik tidak berubah menjadi dukungan negatif yang memperburuk kelelahan.

Keterbatasan studi ini meliputi jumlah partisipan yang sangat kecil (n=2), konteks yang spesifik pada satu lokasi, dan bergantung pada data self-report. Studi lanjutan disarankan memperluas partisipan, menambah observasi pada jam ramai, serta mempertimbangkan desain campuran (mixed-method) untuk menguji hubungan tuntutan kerja, dukungan sosial, dan burnout secara lebih kuat.

Hasil penelitian ini tidak hanya mengonfirmasi peran dukungan sosial sebagai *job resources*, tetapi juga memperluas kerangka Job Demands–Resources Model melalui konsep *dynamic matching support*, kualitas dukungan (*support valence*), serta dinamika interaksi mikro dalam pembentukan burnout. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi konseptual dalam memahami bahwa efektivitas dukungan sosial tidak hanya ditentukan oleh keberadaannya, tetapi oleh kesesuaian, kualitas, dan timing dalam merespons tuntutan kerja yang spesifik dan situasional.

## 5. CONCLUSION AND SUGGESTIONS

Studi ini menyoroti bahwa kelelahan kerja (burnout) di kalangan pelayan dipengaruhi oleh fluktuasi tuntutan kerja dan dapat diredakan oleh dukungan sosial yang sesuai dengan konteks. Temuan ini menekankan bahwa dukungan sosial paling efektif ketika selaras dengan kebutuhan situasional, memperkuat pentingnya "dukungan yang tepat pada waktu yang tepat." Secara teoritis, studi ini mengembangkan kerangka kerja JD-R dengan memperkenalkan perspektif dinamis tentang sumber daya pekerjaan. Secara praktis, studi ini menggarisbawahi pentingnya strategi dukungan manajerial adaptif di lingkungan layanan dengan tuntutan tinggi.

## 6. Acknowledgments (if any)

"Tidak ada"

## - REFERENCES

*Peran Dukungan Sosial dalam Dinamika Burnout pada Waiters: Studi Kualitatif Berbasis Job Demands–Resources: Hilman Andi Muhammadiyah, Kayla Nur Ramadhani, Sitti Azizah, Riniv Wiko Mahatva M.A : Volume 2, No. 1 2026*

- Ahmed, S. K., Mohammed, R. A., Nashwan, A. J., Ibrahim, R. H., Abdalla, A. Q., Ameen, B. M., & Khdir, R. M. (2025). Using thematic analysis in qualitative research. *Journal of Medicine, Surgery, and Public Health*, 6, 100198. <https://doi.org/10.1016/j.glmedi.2025.100198>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A. (2023). Job demands-resources theory: Ten years later. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 10, 25–53. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-120920-053933>
- Cahyani, D. N. (2024). *Pengaruh body image dan dukungan sosial terhadap kepercayaan diri pada siswa MTs Islamiyah Pakis* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Chen, G., Wang, J., Huang, Q., Sang, L., Yan, J., Chen, R., & Ding, H. (2024). Social support, psychological capital, multidimensional job burnout, and turnover intention of primary medical staff: A path analysis drawing on conservation of resources theory. *Human Resources for Health*, 22(1), 42. <https://doi.org/10.1186/s12960-024-00915-y>
- Chen, Y.-C., Huang, Z.-L., & Chu, H.-C. (2024). Relationships between emotional labor, job burnout, and emotional intelligence: An analysis combining meta-analysis and structural equation modeling. *BMC Psychology*, 12(1), 672. <https://doi.org/10.1186/s40359-024-02167-w>
- Cho, M., Bonn, M. A., Han, S. J., & Lee, K. H. (2016). Workplace incivility and its effect upon restaurant frontline service employee emotions and service performance. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(12), 2888–2912. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-04-2015-0205>
- Cholili, A. H. (2021). Achievement motivation training (AMT) for burnout. *Kesans: International Journal of Health and Sciences*, 1(3), 171–182.
- Cholili, A. H., & Karimah, P. M. (2025). Self-esteem and social support on resilience female prisoners. In *Proceedings Conference on Psychology and Flourishing Humanity* (Vol. 1, No. 1, pp. 63–72).
- Cholili, A. H., Arribath, A. F., Fajria, N. D. Z., & Basith, A. (2026, January). The Family Support in Career Decision Making in Students. In *Proceedings Conference Psychology and Flourishing Humanity* (Vol. 2, No. 1).
- Chong, C. A., Ng, L. P., & Chen, I.-C. (2023). The impact of job insecurity on job burnout among hospitality employees during COVID-19 pandemic: The moderating role of supervisor and co-worker support. *International Hospitality Review*, 38(1), 160–181. <https://doi.org/10.1108/IHR-08-2022-0034>
- 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>
- Fadela, L. N. (2025). *Pengaruh self control dan dukungan sosial terhadap academic burnout pada mahasiswa Program Studi Pendidikan Dokter angkatan 2023 UIN Malang* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Garmendia, P., Fernández-Salinero, S., Holgueras González, A. I., & Topa, G. (2023). Social support and its impact on job satisfaction and emotional exhaustion. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 13(12), 2827–2840. <https://doi.org/10.3390/ejihpe13120193>
- Han, S. J., Bonn, M. A., & Cho, M. (2016). The relationship between customer incivility, restaurant frontline service employee burnout and turnover intention. *International Peran Dukungan Sosial dalam Dinamika Burnout pada Waiters: Studi Kualitatif Berbasis Job Demands–Resources: Hilman Andi Muhammadiyah, Kayla Nur Ramadhani, Sitti Azizah, Riniv Wiko Mahatva M.A : Volume 2, No. 1 2026*

- Journal of Hospitality Management*, 52, 97–106.  
<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2015.10.002>
- Hidayati, B. N. S. (2025). *Efektivitas pelatihan self-regulation dalam menurunkan academic burnout pada mahasiswa semester akhir* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Julianto, T. F. A. P. (2024). *Pengaruh dukungan sosial terhadap resiliensi korban kejahatan penipuan online* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Kang, Y., Baker, M. A., & Legendre, T. S. (2026). An ounce of prevention is worth a pound of cure: The effects of customer incivility and employee support messages. *International Journal of Hospitality Management*, 134, 104530.  
<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2025.104530>
- Karimah, P. M. (2022). *Pengaruh harga diri dan dukungan sosial terhadap resiliensi pada warga binaan masyarakatan perempuan di Lapas Kelas I Madiun* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Nisa, D. S. (2023). *Pengaruh self-efficacy dan dukungan sosial terhadap prokrastinasi pengerjaan skripsi mahasiswa* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Nurhidayat, N. I. (2023). *Pengaruh budaya organisasi dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di PT Kusuma Agrowisata pasca pandemi COVID-19* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Purwanti, Y. (2023). *Pengaruh self-efficacy dan social support terhadap kesiapan kerja siswa kelas XII SMK Negeri 1 Wanareja* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Putri, R. A. (2022). *Pengaruh peer social support dan strategi koping terhadap kecemasan akademik menjelang ujian kelulusan pada santriwati* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Saito, H., Brozović, D., & Baum, T. (2025). Well-being of hospitality employees: A systematic literature review. *International Journal of Hospitality Management*, 124, 103955.  
<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2024.103955>
- World Health Organization. (2019). Burn-out (QD85). *ICD-11 for Mortality and Morbidity Statistics*. <https://icd.who.int/browse/2024-01/mms/en#129180281>