

Pengaruh Work-Life Balance Terhadap Burnout

Gema Audi Lutfhi Arikoesnandi¹, Evi Kurniasari Purwaningrum², Silvia Eka Mariskha³
Prodi Psikologi, Fakultas Psikologi, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, Jl. Ir. H. Juanda, Samarinda, Kalimantan Timur, Indonesia.
E-mail : audilutfh@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji secara empiris apakah terdapat pengaruh *work-life balance* terhadap *burnout*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *work-life balance* terhadap tingkat *burnout* pada karyawan, khususnya di PT Pupuk Kalimantan Timur. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan *simple random sampling*, melibatkan 206 karyawan yang telah menikah. Data dikumpulkan melalui alat ukur *Maslach Burnout Inventory* (MBI) dan skala *work-life balance* yang telah diadaptasi untuk konteks Indonesia. Data penelitian dianalisis menggunakan teknik analisis product moment dengan bantuan aplikasi SPSS 25.0 for windows. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa *work-life balance* berpengaruh signifikan terhadap *burnout*, dengan nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,05$). Temuan ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh *work-life balance* terhadap *burnout*.

Kata kunci : *work-life balance, burnout, karyawan*

ABSTRACT

This research was conducted to empirically examine whether there is an influence of work-life balance on burnout. This research aims to analyze the influence of work-life balance on the level of burnout among employees, particularly at PT Pupuk Kalimantan Timur. The method used is quantitative with a simple random sampling approach, involving 206 married employees. Data were collected using the Maslach Burnout Inventory (MBI) and a work-life balance scale that has been adapted for the Indonesian context. The research data were analyzed using the product moment analysis technique with the help of the SPSS 25.0 for Windows application. The regression analysis results showed that work-life balance has a significant effect on burnout, with a significance value of 0.000 ($p < 0.05$). These findings indicate that there is an influence of work-life balance on burnout.

Keywords : *work-life balance, burnout, employee*

PENDAHULUAN

Kesehatan mental di dunia bekerja sekarang menjadi perhatian utama, karena kesehatan mental adalah segala kondisi yang mencakup kesejahteraan emosional, psikologis, dan sosial. Hal tersebut yang mempengaruhi cara seseorang berpikir, merasa dan bertindak. Kesehatan mental juga menentukan cara seseorang dalam menangani stress, menghadapi orang lain, menentukan pilihan, dan kesehatan mental merupakan salah satu hal yang sama pentingnya dengan kesehatan fisik. Individu yang dinilai sehat secara mental tidak semata-mata orang yang bebas dari gangguan jiwa. Menurut *World Health Organization* (WHO), menyatakan bahwa individu yang sehat secara mental adalah individu yang dapat menyadari setiap potensi yang ia miliki, mampu menegelola stress yang wajar, dapat bekerja secara produktif, serta mampu berperan dalam

komunitasnya. Oleh karena itu, kesehatan mental merupakan hal yang sangat penting bagi kehidupan manusia [1].

Bagi karyawan biasanya menghabiskan waktu setidaknya sebanyak 8 jam dalam satu hari untuk bekerja dan hal tersebut dilakukan dalam 5 hari atau seminggu. Pekerjaan telah menjadi salah satu *top priority* dalam kehidupan manusia. Dalam dunia pekerjaan, tentunya karyawan akan menghadapi situasi *up and down*. Saat berada di dalam kondisi *up*, karyawan akan merasa bahwa pekerjaan yang dilakukan dapat memberikan kesejahteraan, kepuasan, kebahagiaan, bahkan dapat membuat karyawan merasa mencapai aktualisasi diri. Meskipun demikian, tidak jarang karyawan berada di dalam kondisi *down*, seperti misalnya saat menghadapi *deadline*, menghadapi tekanan dari atasan atau klien, atau memiliki rekan kerja yang tidak bersahabat. Perasaan *overwhelmed* yang berkelanjutan dapat membuat pekerjaan menjadi hal yang korosif bagi kesehatan, baik kesehatan fisik maupun mental [1]. Dinamika lingkungan kerja dan tekanan yang mungkin dialami oleh karyawan dapat menjadi pemicu munculnya *burnout*.

Beban pekerjaan yang berat mengakibatkan beban mental sehingga karyawan akan merasa tidak dihargai, depresi, kebosanan dan sinisme. Apabila perasaan tidak diharargai dan kebosanan kerja karyawan tidak diperhatikan, karyawan yang memiliki kemampuan dan keterampilan yang tinggi pun dapat mengalami stress kerja yang mengakibatkan *burnout* [2]. Menurut Freudenberger dan Richelson (2000) karyawan yang mengalami *burnout* membuatnya bekerja semakin keras tetapi prestasi semakin menurun, cepat marah maupun sering kesal, perasaan lelah setiap hari, bahkan bersikap curiga pada orang lain. Akibatnya, kinerja memburuk, dan produktivitas menurun, sehingga kualitas produk yang dihasilkan jauh dari harapan dan tujuan perusahaan sulit tercapai.

Survei *Mercer Marsh Benefit* (MMB) yang melibatkan 2.500 pekerja di sembilan sektor industri (Dirgantara, Barang Konsumen, Kimia, Keuangan, Kesehatan, Transportasi dan Logistik, Konsultan dan Otomasi Industri) di seluruh Asia, menemukan bahwa 83% pekerja bekerja lembur lebih dari tiga kali seminggu, dan lebih dari 70% bekerja pada hari istirahat atau di luar jam kerja regular (MMB, 2020). Kondisi tersebut, dapat meningkatkan risiko bahaya di tempat kerja. Salah satunya adalah potensi bahaya faktor psikologi, yang dapat memunculkan stress kerja.

Di Indonesia stress kerja menjadi masalah serius yang mengakibatkan angka gangguan mental emosional sebesar 9,8% dan sebesar 35% stress akibat kerja berakibat fatal [3]. Hasil survei terbaru MMB (2021), yang melibatkan lebih dari 1.000 pekerja di Indonesia, menemukan 2 dari 5 pekerja mengalami stress akibat pekerjaan. Keadaan tersebut, memberikan gambaran pekerja di Indonesia rentan akan masalah psikologis atau gangguan emosional. Gangguan emosional atau gangguan kesehatan jiwa berupa stres kerja dapat dialami oleh setiap pekerja, baik pekerja formal maupun informal. Gambaran stres kerja yang dialami karyawan di Indonesia telah diteliti melalui berbagai studi terdahulu.

Penelitian terdahulu menunjukkan (30,1%) karyawan mengalami stres sangat berat dan stres berat [4], sebagian besar karyawan mengalami stres kerja ringan (75,4%) dan stres kerja sedang (4,2%) [5]. Data di atas menunjukkan banyak karyawan yang mengalami tingkat stres mulai dari tingkat yang sedang maupun yang berat. Stres yang dialami oleh karyawan itu disebabkan oleh distress, distress merupakan stres negatif yang membuat individu tidak nyaman dan gelisah. Kondisi ini biasanya dirasakan oleh

seseorang yang merasa kewalahan atau tidak mampu menangani tekanan atas situasi tertentu, stres ini bisa menyebabkan kelelahan berlebih [6].

Peneliti melakukan wawancara sebagai studi awal terhadap HRD dan karyawan pada tanggal 2 Januari 2024 kepada 1 pimpinan HRD dan 4 karyawan perusahaan BUMN yang berlokasi di Kalimantan Timur untuk mengetahui tingkat *burnout* pada karyawan. Peneliti mendapatkan bahwa terdapat karyawan yang mengalami *burnout*, hal tersebut ditunjukkan dari salah satu jawaban karyawan yang berinisial SK yang mengatakan : "Ya mas, jadi ada stres lebih kalau sudah menikah, ada beban tambahan yang gak terduga, tekanan jadi bertambah, kadang motivasi kerja jadi hilang karena saking lelahnya. Jadi stres yang saya alami seolah jadi tantangan saya mengelola pernikahan dan pekerjaan secara bersamaan."

Stres dapat membawa dampak negatif kepada karyawan dan organisasi. Ada beberapa dampak yang perlu diketahui seperti, menurunnya kinerja karyawan [7], [8]), meningkatnya intensitas *turnover* [9], peningkatan frekuensi absensi ditempat kerja, berhenti dari pekerjaan [10], dan pemberian pelayanan yang berkualitas rendah bagi pelanggan (Jackson dalam Jewell dan Siegall, 1998). Pada penelitian terdahulu mengenai *burnout* ditemukan hasil lain seperti, *burnout* berpengaruh signifikan terhadap kecerdasan emosional [11], *burnout* berpengaruh tidak signifikan terhadap *self-efficacy* [11].

Burnout menjadi persoalan yang harus dikaji dan dicari solusinya, karena efeknya yang dapat berpotensi mengganggu kesejahteraan dan kinerja keseluruhan individu di dalam organisasi. Oleh karena itu, penting menjaga keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kesejahteraan mental para karyawan agar dapat mengatasi dan mencegah munculnya *burnout*. Dalam konteks ini, ada beberapa faktor yang mempengaruhi *burnout* yang krusial untuk dipahami. Usia, status pernikahan, dan tingkat pendidikan dapat mempengaruhi *burnout*. Misalnya pekerja dibawah 30-40 tahun cenderung lebih rentan mengalami *burnout*. Strategi coping stress yang pasif, adapun dari faktor situasional seperti contohnya profesi yang berhubungan dengan jasa atau yang berhubungan langsung dengan klien cenderung lebih rentan mengalami *burnout*, dan hal-hal yang berkaitan dengan organisasi dalam suatu pekerjaan dapat berpengaruh pada tingkat *burnout* [12]. *Burnout* disebabkan oleh adanya fenonema stres kerja, yaitu respon permanen atau stres kronis pada pekerjaan, hasil dari situasi pekerjaan yang menuntut secara emosional dan dalam jangka waktu lama [13]; [14]. *Burnout* adalah kelelahan fisik, emosional dan mental yang merupakan hasil dari lingkungan kerja dan dalam jangka waktu relatif lama [15]; Brauchli, dkk, 2011).

Pada penelitian ini memilih *work-life balance* sebagai variabel anteseden dikarenakan *work-life balance* adalah konsep yang mencakup sejauh mana individu dapat menyeimbangkan peran dan tanggung jawab mereka di pekerjaan dan kehidupan pribadi [16]. Konsep ini merupakan strategi manajemen yang dapat memengaruhi kinerja karyawan, dengan manfaat yang dapat dirasakan oleh karyawan dan organisasi. Perusahaan hendaknya menjaga kondisi dari *work-life balance* dari para karyawan atau pegawai agar tidak terjadi *burnout*. *Work-life balance* dianggap penting karena menyadari bahwa karyawan tidak hanya menghadapi peran serta masalah dalam pekerjaan, namun juga di luar pekerjaannya.

Work-life balance dan *burnout* merupakan dua hal yang berkaitan dengan psikologis individu. Keseimbangan kehidupan kerja yang buruk dapat menjadi pemicu

utama kelelahan, suatu kondisi stres kronis yang disebabkan oleh tuntutan pekerjaan yang berlebihan dan ketidakseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan diluar pekerjaan.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berdasarkan filsafat positivisme, digunakan untuk meniliti pada populasi atau sampel tertentu, pendekatan ini juga sering disebut sebagai pendekatan ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya dan pengumpulan datanya yang bersifat bersifat statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan [17] dengan tujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variable X dan variabel Y.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan bagian operasi dan produksi PT Pupuk Kalimantan Timur dengan kriteria yang sudah menikah.

Dalam penelitian ini, menggunakan teknik pengambilan sampel probability sampling. Teknik probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel [18]. Dan menggunakan *simple random sampling*, teknik yang dikatakan simple (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu [18]. Pada penelitian ini menggunakan 206 sampel, kriteria sampel dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Laki-laki dan Perempuan
- b. Karyawan aktif bagian operasi dan produksi
- c. Berstatus menikah

Penelitian ini menggunakan alat ukur MBI yang dikembangkan oleh Maslach & Jackson [13], dan sudah diadaptasi ke dalam konteks Indonesia oleh Anggara, dkk (2020) dan Alat ukur *work-life balance* yang telah diadaptasi oleh penelitian Gunawan, G., dkk [19]. Skala ini didasari dengan teori yang telah dikemukakan oleh Fisher, dkk (2009).

Pada penelitian ini, pengujian hipotesis penelitian akan menggunakan teknik analisis regresi sederhana dalam program aplikasi SPSS versi 25 *for windows* untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel independen yaitu *work-life balance* terhadap variabel dependen mengenai *burnout* dengan tujuan dari penelitian ini sendiri.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Data Distribusi Jenis Kelamin Subjek

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	174	84%
Perempuan	32	16%
Total	206	100%

Dari tabel di atas diketahui bahwa dari jumlah 206 subjek, sebanyak 174 subjek (84%) berjenis kelamin laki-laki dan 32 subjek (16%) berjenis kelamin wanita.

Table 2. Data Distribusi Masa Kerja Subjek

Masa Kerja	Jumlah	Presentase
<1 Tahun	7	3%
1-5 Tahun	42	20%
>5 Tahun	157	76%
Total	206	100%

Berdasarkan data tabel di atas diketahui bahwa dari jumlah 206 subjek, sebanyak 7 subjek (3%) dengan masa kerja <1 tahun, 42 subjek (20%) dengan masa kerja 1-5 tahun, dan 157 (76%) dengan masa kerja >5 tahun.

Tabel 3. Data Distribusi Usia Pernikahan Subjek

Usia Pernikahan	Jumlah	Presentase
<1 Tahun	9	4%
1-5 Tahun	44	21%
>5 Tahun	153	74%
Total	206	100%

Dari data tabel di atas diketahui bahwa dari jumlah 206 subjek, sebanyak 9 subjek (4%) dengan usia pernikahan <1 tahun, 44 subjek (21%) dengan usia pernikahan 1-5 tahun, dan 153 (74%) dengan usia pernikahan >5 tahun.

Uji Normalitas

Dalam penelitian ini uji normalitas dilakukan pada sebaran data alat ukur *work-life balance* dan *burnout* menggunakan hasil uji normalitas Kolmogorov Smirnov.

Berdasarkan hasil uji normalitas *Kolmogorov Smirnov* diketahui nilai *sig* 0,063 > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

Table 4. Hasil uji normalitas one-sample Kolmogorov-Smirnov test

Nilai sig. (2-tailed)	Keterangan
0.063	Berdistribusi Normal

Uji Linearitas

Berdasarkan hasil uji linearitas yang dilakukan, diperoleh nilai *deviation from linearity sig.* adalah 0,459. Maka, dapat disimpulkan bahwa hubungan antara *work-life balance* dan *burnout* tergolong linear.

Table 5. Hasil uji linearitas

Variabel	F	Sig	Keterangan
<i>Work-life balance</i> → <i>burnot</i>	1.013	0.459	linear

Uji Hipotesis**Table 6. Uji regresi linear sederhana (Tabel Anova)**

Variabel	Model Anova	
	F	Sig
<i>Work-life balance</i> →burnout	285.976	0.000

Dari hasil *output* di atas dapat diketahui bahwa nilai F hitung =285,976 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel *work-life balance* atau dengan kata lain ada pengaruh variabel (X) terhadap variabel *burnout* (Y).

Table 7. Uji hipotesis regresi linear sederhana (Tabel model summary)

Variabel	Model Summary	
	R	R square
<i>Work-life balance</i> →burnout	0.764	0.584

Dari tabel di atas dapat menjelaskan besarnya nilai korelasi atau nilai hubungan (R) yaitu sebesar 0,764 dari *output* tersebut diperoleh koefisien determinasi (R square) sebesar 0,764 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas yaitu *work-life balance* terhadap variabel terikat yaitu *burnout* 58,4%.

KESIMPULAN

Penelitian ini ditunjukkan untuk dapat mengetahui apakah terdapat pengaruh dari *work-life balance* terhadap *burnout* pada karyawan. Berdasarkan hasil uji hipotesa didapat bahwa variabel *work-life balance* memiliki pengaruh terhadap *burnout*. Hal ini dibuktikan dari nilai signifikansi sebesar 0,000, dimana nilai signifikansi ini kurang dari ($p<0,05$). Sehingga dapat diartikan bahwa semakin tinggi *work-life balance* seseorang, maka tingkat *burnout* nya akan semakin rendah. Hasil penelitian ini semakin menguatkan bahwa *work-life balance* merupakan faktor yang mempengaruhi *burnout*. Semakin baik individu mengatur lingkungan pekerjaan dan keluarga, maka cenderung akan dapat mengendalikan kondisi emosional, mental, dan fisik sehingga dapat menghindari stress kerja yang berlebih yang dapat menyebabkan *burnout*.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang mengatakan bahwa *work-life balance* secara langsung berpengaruh terhadap *burnout*. Hal ini berarti semakin tinggi nilai *burnout* maka semakin rendah nilai *work-life balance*. Begitu pula sebaliknya semakin rendah nilai *burnout* maka semakin tinggi nilai *work-life balance* [20]; [20]; [20]. *Work-life balance* merupakan hal yang penting dalam kehidupan manusia. Tidak dapat dipungkiri untuk mewujudkan keseimbangan tersebut tidaklah mudah, ada beberapa hal yang bisa mengganggu keseimbangan ini, salah satunya adalah *burnout*. Semua bidang pekerjaan memiliki resiko terjadinya *burnout*, *burnout* sendiri diawali dengan munculnya stress kerja yang berkepanjangan. Tidak adanya “balance” atau keseimbangan antara kehidupan dan pekerjaan juga akan berakibat pada *burnout*.

Dari hasil penelitian yang dilakukan dan pembahasan yang telah dijabarkan di atas mengenai pengaruh *work-life balance* terhadap *burnout* pada karyawan, dalam penelitian

ini terdapat kesimpulan, *work-life balance* berpengaruh signifikan terhadap *burnout*, hal ini menunjukkan jika keseimbangan tercapai maka tingkat *burnout* akan menurun. Berdasarkan hasil analisis deskriptif tingkat *work-life balance* secara keseluruhan termasuk dalam kategori sedang.

Setelah dilakukan penelitian, *work-life balance* memiliki pengaruh signifikan terhadap *burnout* yang dibuktikan melalui uji hipotesis statistik. Berdasarkan dari hasil uji koefisien determinasi yang sudah dilakukan sebelumnya, variabel *work-life balance* diketahui memiliki pengaruh terhadap variabel *burnout* sebesar 0,000%.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Y. R. Andina, “Pentingnya Mental Health Awareness di Lingkungan Kerja,” Kementerian Kesehatan Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan. [Online]. Available: <https://yankes.kemkes.go.id>
- [2] Fery Farhati & Haryanto F. Rosyid, “Farhati,” 1996.
- [3] S. A. Trisnasari and D. A. Wicaksono, “Pengaruh Loneliness terhadap Job Stress Pekerja Work from Home (WFH) pada Masa Pandemi Covid-19,” *Bul. Ris. Psikol. dan Kesehat. Ment.*, vol. 1, no. 2, pp. 1218–1226, 2021, doi: 10.20473/brpkm.v1i2.28444.
- [4] F. Azhar and D. U. Iriani, “Determinan Stres Kerja pada Aparatur Sipil Negara Dinas Pendidikan Kota Cilegon Saat Work From Home di Era Pandemi COVID-19 Tahun 2020,” *Media Penelit. dan Pengemb. Kesehat.*, vol. 31, no. 1, pp. 1–8, 2021, doi: 10.22435/mpk.v31i1.3521.
- [5] A. T. Widiaty, R. Amalia, D. Utari, and N. K. Fithri, “Gambaran Stres Kerja pada Karyawan di Proyek PLTGU Muara Tawar PT Hutama Karya Kabupaten Bekasi,” *J. Ilm. Kesehat. Masy. Media Komun. Komunitas Kesehat. Masy.*, vol. 13, no. 2, pp. 93–99, 2021, doi: 10.52022/jikm.v13i2.187.
- [6] Hillary Sekar Pawestri, “Beda Eustress dan Distress serta Cara Menghadapinya,” hellosehat.com. [Online]. Available: <https://hellosehat.com/mental/stres/eustress-dan-distress/>
- [7] E. Asmaryani, B. Mursito, and I. Istiatin, “Kinerja Karyawan ditinjau dari Stres Kerja, Work Engagement, Penempatan dan Kepemimpinan (Studi pada FKIP UNS),” *J. Ilm. Edunomika*, vol. 4, no. 02, p. 460702, 2020.
- [8] U. Hasanah, “Intiqad: Jurnal Agama dan Pendidikan Islam,” *Intiqad J. Agama Dan Pendidik. Islam*, vol. 10, no. 1, pp. 162–173, 2018, doi: 10.30596/intiqad.v10i1.1920.
- [9] O. Purba, N. Ika, and P. Simarmata, “Pengaruh Burnout Terhadap Turnover Intention pada Karyawan Pabrik di Kota Medan,” *Innov. J. Soc. Sci. Res.*, vol. 3, pp. 5436–5446, 2023.
- [10] H. Harnida, “Hubungan efikasi diri dan dukungan sosial dengan burnout pada perawat,” *Pers. J. Psikol. Indones.*, vol. 4, no. 1, 2015.
- [11] R. R. L. Imaniar, “Pengaruh Bornout Terhadap Kecerdasan Emosional, Self-Efficacy, Dan Kinerja Doktr Muda Di Rs,” *J. Maksipreneur*, vol. 5, no. 2, pp. 45–56, 2016.
- [12] C. Maslach, W. B. Schaufeli, and M. P. Leiter, “Job burnout. Annu. Rev. Psychol.” *Encycl. Ment. Heal. Second Ed.*, pp. 397–422, 2001.
- [13] C. Maslach and S. E. Jackson, “The measurement of experienced burnout,” *J. Organ. Behav.*,

vol. 2, no. 2, pp. 99–113, 1981, doi: 10.1002/job.4030020205.

[14] . Brauchli, G. F. Bauer, and O. Hämmig, “Relationship between time-based work-life conflict and burnout,” *Swiss J. Psychol.*, 2011.

[15] W. B. Schaufeli and E. R. Greenglass, “Introduction to special issue on burnout and health,” *Psychol. Health*, vol. 16, no. 5, pp. 501–510, 2001, doi: 10.1080/08870440108405523.

[16] D.-J. Lee and M. Joseph Sirgy, “Work-life balance in the digital workplace: The impact of schedule flexibility and telecommuting on work-life balance and overall life satisfaction,” *Thriving Digit. Work. Emerg. issues Res. Pract.*, pp. 355–384, 2019.

[17] P. D. Sugiyono, “Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (M. Dr. Ir. Sutopo. S. Pd,” *Alf. cv*, 2019.

[18] D. Sugiyono, “Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D,” 2013.

[19] G. Gunawan, “Reliabilitas Dan Validitas Konstruk Work Life Balance Di Indonesia,” *JPPP - J. Penelit. dan Pengukuran Psikol.*, vol. 8, no. 2, pp. 88–94, 2019, doi: 10.21009/jppp.082.05.

[20] N. N. Dewi, “Pengaruh work life balance terhadap kepuasan kerja dengan burnout sebagai variabel intervening pada BTN Syariah Malang,” 2020, *Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim*.