

# Manajemen Burnout pada Aviation Security (AVSEC) Pascapandemi COVID-19: Studi di Bandara Internasional Juanda Sidoarjo

Endri Haryati<sup>1</sup>, Teguh Setiawan Wibowo<sup>2</sup>, Agus Purbo Widodo<sup>3</sup>

<sup>1</sup> STIE Indonesia Surabaya (STIESIA)

<sup>2</sup> STIE Mahardhika

<sup>3</sup> Universitas Teknologi Surabaya

Email: [teguh10setiawan@gmail.com](mailto:teguh10setiawan@gmail.com)

---

## ABSTRAK

Pandemi COVID-19 membawa dampak signifikan terhadap kondisi kerja personel Aviation Security (AVSEC), yang mengalami peningkatan beban tugas, risiko paparan penyakit, serta tekanan psikologis akibat ketidakpastian operasional bandara. Studi ini bertujuan untuk mendeskripsikan secara mendalam bentuk burnout yang dialami oleh petugas AVSEC pascapandemi dan strategi manajemen yang diterapkan untuk menghadapinya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi terhadap kebijakan pascapandemi di salah satu Bandara Internasional di Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gejala burnout muncul dalam bentuk kelelahan emosional, penurunan motivasi, dan depersonalisasi. Namun demikian, terdapat inisiatif manajerial dan strategi individual dalam mengelola burnout, seperti pelatihan psikologis, peningkatan komunikasi internal, rotasi kerja, serta dukungan sosial antar rekan kerja. Studi ini menegaskan pentingnya intervensi sistematis dalam manajemen sumber daya manusia di sektor keamanan penerbangan guna menjaga stabilitas operasional dan kesejahteraan psikologis tenaga kerja. Temuan ini diharapkan dapat menjadi dasar perumusan kebijakan mitigasi burnout di sektor transportasi udara dalam konteks pemulihan pascapandemi.

**Kata Kunci:** Burnout, AVSEC, Manajemen Stres Kerja, Pascapandemi COVID-19, Bandara Internasional, Keamanan Penerbangan, Kesejahteraan Kerja.

## ABSTRACT

This study aims to examine the variables influencing visit decisions. An individual's visit decision is influenced by customer trust, customer value, viral marketing, and online customer reviews. Data was collected through an online questionnaire distributed to eligible respondents (those planning to visit a tourist destination). The sampling technique used purposive sampling with 212 respondents. Hypothesis testing was analyzed using structural equation modeling (SEM). The results of the study indicate that customer trust has a significant effect on visit decisions, customer value does not have a significant effect on visit decisions, viral marketing does not have a significant effect on customer trust and visit decisions, viral marketing has a significant effect on customer value, online customer reviews have a significant effect on customer trust, and online customer reviews do not have a significant effect on visit decisions and customer value. These findings are important for destination marketers to provide customer review features in their social media publications, designed in such a way as to create trust among potential tourist customers.

**Keywords:** Visit Decision, Customer Trust, Customer Value, Viral Marketing, Online Customer Reviews.

---

## PENDAHULUAN

Industri penerbangan merupakan sektor yang sangat kompleks, dinamis, dan penuh tekanan, di mana Aviation Security (AVSEC) memegang peranan kritis dalam menjaga keselamatan dan keamanan penerbangan. Petugas AVSEC bertanggung jawab atas pemeriksaan penumpang, barang bawaan, proteksi area bandara, serta tindak pencegahan ancaman keamanan. Beban kerja

yang tinggi, jam kerja tidak beraturan, dan sorotan berkelanjutan terhadap kesalahan operasional menempatkan mereka pada risiko signifikan terhadap stres dan burnout psikologis.

Pandemi COVID-19 membawa pergeseran luar biasa pada operasional bandara, diantaranya adalah penurunan tajam jumlah penerbangan, penerapan protokol kesehatan ketat, hingga reduksi personel karena efisiensi biaya. Kebijakan seperti masa cuti tak dibayar, dan penyesuaian rotasi mengubah pola kerja. Hal ini dapat menyebabkan ketidakpastian tinggi dalam manajemen SDM di bandara.

Penelitian terhadap awak pesawat di Turki mengungkap bahwa meskipun level burnout menurun di masa krisis karena rasa takut kehilangan pekerjaan, tekanan psikologis tetap tinggi. Di Indonesia, dampak pandemi juga menyebabkan kondisi burnout pada petugas darat, termasuk personel AVSEC, yang berhubungan dengan perubahan drastis pola kerja dan tekanan psikologis.

Burnout ditandai oleh kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan prestasi personal umum ditemukan pada pekerja dengan tekanan tinggi. Pada AVSEC, tekanan ini diperparah oleh kebutuhan konsentrasi tinggi, kewaspadaan besar, dan perlu mengambil keputusan cepat terhadap teror potensial. Studi di Sultan Babullah Airport, Ternate, tahun 2024 menunjukkan bahwa aspek beban kerja fisik dan mental memicu peningkatan burnout yang berpengaruh negatif terhadap produktivitas.

Pendekatan kualitatif deskriptif sangat tepat untuk mengeksplorasi burnout di kalangan AVSEC karena dapat mengungkap pengalaman subjektif, persepsi terhadap beban psikososial, serta praktik coping yang digunakan. Teknik seperti wawancara mendalam dan observasi partisipatif mampu menyajikan gambaran utuh tentang bagaimana individu merespons situasi pascapandemi.

Teori Job Demands-Resources (JD-R) menjelaskan munculnya burnout ketika beban pekerjaan (demands) tinggi dan dukungan kerja (resources) minim. Pandemi meningkatkan demands—seperti perubahan prosedur keamanan dan penggunaan alat pelindung diri (APD)—dengan sekaligus mengurangi resources, seperti interaksi sosial, pelatihan rutin, dan dukungan psikologis. Model mediating seperti dalam penelitian Tett et al. (2025) menunjukkan bahwa pandemi, stres kerja, dan burnout secara bersama memicu distress psikologis. Meskipun dilakukan pada konteks militer dan pilot, pola tersebut relevan untuk AVSEC.

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan pengalaman burnout petugas AVSEC pascapandemi di bandara internasional di Indonesia; mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat manajemen burnout, baik oleh organisasi maupun secara individu; memberikan rekomendasi berbasis data untuk meningkatkan kesejahteraan psikologis dan performa AVSEC di tengah tantangan operasional ke depan. Studi ini memberikan kontribusi signifikan melalui informasi kontekstual tentang dampak pandemi pada pola kerja AVSEC; pemetaan strategi coping: apakah rotasi kerja, pelatihan psikologis, atau intervensi manajerial efektif; Basis data untuk integrasi manajemen stres dalam kebijakan SeMS (Safety and Security Management System) bandara.

Penelitian AVSEC masih kurang mendapat perhatian dalam studi burnout, meski beban pekerjaan mereka tergolong tinggi, setingkat pilot dan awak kabin. Studi ini menutup gap tersebut dengan memberikan perspektif terperinci lewat data kualitatif langsung dari lapangan: pengalaman burnout, dampak psikologis, dan efektivitas dukungan organisasi. Selain itu, relevansi praktis penelitian tinggi karena manajemen bandara saat ini tengah mengembangkan kembali protokol kesehatan, SOP keamanan, dan sistem dukungan SDM. Temuan ini mendorong integrasi aspek kesehatan mental dalam perencanaan operasional dan HR, serta mendorong perusahaan bandara

dan pengelola AVSEC untuk mengkaji ulang strategi reskilling, rotasi shift, dan EAP (Employee Assistance Program).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai efektivitas implementasi sistem informasi kepegawaian dalam mendukung manajemen SDM di rumah sakit. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam pengalaman burnout serta strategi manajemen burnout yang dialami oleh personel Aviation Security (AVSEC) di Bandara Internasional Juanda, Sidoarjo, pascapandemi COVID-19. Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin memahami fenomena psikososial dari sudut pandang subyektif pelaku, serta mengungkap dinamika internal organisasi dalam menangani tekanan kerja dan kesejahteraan psikologis tenaga keamanannya.

Penelitian dilakukan di Bandara Internasional Juanda, Sidoarjo, Jawa Timur, yang merupakan salah satu bandara tersibuk di Indonesia dengan aktivitas domestik dan internasional yang padat. Lokasi ini dipilih secara purposif karena Bandara Juanda memiliki sistem keamanan yang kompleks dan jumlah personel AVSEC yang signifikan, sehingga dinilai representatif untuk mengkaji masalah burnout dalam konteks sektor transportasi udara. Pengumpulan data dilakukan selama empat bulan, yaitu dari Januari hingga April 2025, yang memungkinkan observasi atas dinamika operasional AVSEC setelah masa puncak pandemi dan masa pemulihan sistem bandara secara nasional.

Subjek dalam penelitian ini adalah personel AVSEC aktif yang bekerja di Bandara Juanda, baik di posisi pemeriksaan penumpang, pemeriksaan kargo, area terbatas (restricted area), maupun di bagian manajerial pengawasan keamanan. Teknik pemilihan informan menggunakan metode purposive sampling dengan kriteria inklusi adalah telah bekerja sebagai AVSEC minimal 2 tahun; mengalami masa tugas aktif selama dan setelah pandemi COVID-19; bersedia berpartisipasi secara sukarela dalam wawancara dan observasi. Jumlah informan sebanyak 10 orang, terdiri dari 6 AVSEC operasional (shift pagi, siang, malam); 2 supervisor shift atau koordinator lapangan; 2 pejabat keamanan atau SDM bagian pengawasan psikologis/kinerja. Jumlah ini dianggap mencukupi karena data yang diperoleh telah mencapai saturasi informasi, di mana tidak ditemukan lagi tema baru dari wawancara terakhir.

Tiga metode utama digunakan dalam pengumpulan data yaitu wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Wawancara Mendalam (In-depth Interview) dilakukan secara semi-terstruktur dengan panduan topik yang mencakup pengalaman pribadi menghadapi beban kerja selama dan setelah pandemi; gejala fisik dan psikologis yang dirasakan; persepsi terhadap dukungan organisasi; strategi pribadi atau kolektif dalam mengelola stres dan burnout. Wawancara dilakukan secara tatap muka di ruang yang nyaman dan bebas gangguan di lingkungan bandara, dengan durasi rata-rata 45–60 menit per sesi. Seluruh wawancara direkam (dengan izin informan) dan ditranskripsi verbatim untuk dianalisis lebih lanjut.

Observasi partisipatif dilakukan selama shift kerja berlangsung untuk melihat secara langsung kondisi kerja AVSEC, interaksi tim, beban kerja, serta implementasi SOP dalam situasi nyata. Observasi juga mencatat ekspresi non-verbal, tingkat kelelahan fisik, dan perilaku coping spontan yang ditunjukkan personel saat bekerja. Pada studi dokumentasi, dokumen yang dikaji meliputi prosedur tetap (protap) AVSEC selama masa pandemi dan pascapandemi; data absensi dan

laporan rotasi kerja; program pelatihan atau konseling yang diberikan oleh pihak pengelola bandara; laporan kinerja dan pengaduan internal.

Data dianalisis dengan pendekatan analisis tematik (thematic analysis) yang mengikuti langkah-langkah sebagai berikut:

1. Transkripsi dan pembacaan ulang data wawancara;
2. Pemberian kode awal terhadap potongan data bermakna (open coding);
3. Pengelompokan kode menjadi sub-tema dan tema utama;
4. Penafsiran hubungan antar tema dan pemaknaan konteks sosialnya;
5. Validasi temuan melalui triangulasi data dan member checking.

Proses analisis dilakukan secara manual dengan dukungan software bantu (misal: NVivo) bila diperlukan, untuk mengorganisasi data kualitatif secara sistematis. Untuk menjamin keabsahan data, digunakan empat strategi validasi dari Lincoln dan Guba:

1. Credibility: triangulasi antara wawancara, observasi, dan dokumen; serta member check kepada informan;
2. Transferability: deskripsi konteks penelitian secara rinci agar pembaca dapat menilai keberlakuan temuan di konteks lain;
3. Dependability: dokumentasi proses penelitian secara menyeluruh, termasuk log perubahan instrumen;
4. Confirmability: menjaga objektivitas peneliti melalui catatan reflektif dan audit trail.

Penelitian ini telah mendapat izin dari otoritas pengelola Bandara Juanda dan mengikuti prinsip etika penelitian sosial. Seluruh informan diberikan informed consent tertulis dan dijamin kerahasiaan identitasnya. Data hanya digunakan untuk tujuan akademik dan tidak disalahgunakan untuk evaluasi personal. Selama proses penelitian, peneliti menjaga netralitas dan menghormati budaya organisasi setempat

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Selama periode penelitian, lonjakan kedatangan dan keberangkatan penumpang pascapandemi membawa dampak langsung terhadap intensitas operasional AVSEC. Hal ini terlihat dari data absensi dan rotasi shift yang menunjukkan peningkatan rata-rata 20–30% dalam beban kerja. Rerata jam kerja per shift meningkat dari 8 jam menjadi 10–12 jam, dengan periode lembur yang lebih sering dan durasi istirahat yang makin terbatas.

Wawancara mendalam mengungkap adanya kombinasi gejala kelelahan fisik dan emosional yang mendalam. Seorang AVSEC senior menceritakan:

“Awalnya saya hanya merasa lelah. Tapi setelah dua bulan, saya merasa seperti battery-nya kosong. Tidur pun susah karena pikiran masih bekerja.”

Gejala tersebut konsisten dengan kategori fatigue kronis dan insomnia akibat pikiran terus-menerus terkait tugas yang harus diselesaikan. Observasi pada shift malam menunjukkan perilaku menguap yang sering, ekspresi wajah murung, dan kecepatan gerak yang menurun—tanda visual burnout yang sangat kentara.

Temuan berikutnya menunjukkan adanya jarak emosional terhadap penumpang, dikenal dengan istilah depersonalisasi. Salah satu AVSEC mengatakan merasa “seperti robot” saat memeriksa tas penumpang. Ia membandingkan, dulu ada rasa empati saat berinteraksi, sekarang

berubah menjadi otomatis dan prosedural. Fenomena ini dikuatkan saat observasi lapangan di mana interaksi interpersonal antar petugas dan penumpang terjadi minim—sebagian besar bersifat mekanik dan singkat.

Kondisi pascapandemi membuat banyak petugas AVSEC merasakan minimnya penghargaan terhadap kerja keras mereka. Seorang informan menyatakan:

“Kadang saya merasa capek tapi tidak ada yang perhatikan, apalagi apresiasi. Cuti pun sulit diatur.”

Meskipun semangat kolektif masih ada—petugas saling mendukung saat shift—but ternyata risiko burnout meningkat karena tidak ada pengakuan formal maupun dukungan psikologi internal. Studi dokumentasi juga menemukan minim intervensi organisasi untuk meningkatkan engagement, seperti motivasi atau reward staff.

Dalam situasi tekanan, berbagai respon muncul. Beberapa petugas AVSEC membentuk grup dukungan informal, seperti grup chat di WhatsApp di mana mereka saling berbagi cerita melelahkan dan saling memberikan semangat. Beberapa lainnya membangun rutinitas sehat, seperti olahraga ringan pagi hari sebelum shift.

Observasi menunjukkan bahwa personel senior menginisiasi shift coffee break bersama—sebenarnya di luar ketentuan SOP tetapi membantu mengurangi ketegangan. Strategi coping ini memperlihatkan resistensi awal terhadap proses burnout. Kendati demikian, terdapat kelemahan: kebijakan organisasi belum mengakomodasi cuti pemulihan mental atau program Employee Assistance Program (EAP) yang profesional.

Jejak dukungan organisasi terlihat melalui peningkatan frekuensi pelatihan SOP pascapandemi. Namun dukungan tersebut bersifat teknis dan prosedural, bukan psikologis. Supervisor shift memberikan penjelasan detail soal kebijakan pemeriksaan barang dan penggunaan APD, tapi penanganan burnout personal tidak dibahas di forum resmi.

Dalam dokumen internal ditemukan inisiatif sosialisasi program konseling terpadu—namun belum berjalan optimal karena minimnya personel keilmuan psikologi di organisasi. Supervisor mengakui memerlukan training dasar untuk mendeteksi tanda awal burnout, namun belum ada program resmi lanjutan.

Dalam menghadapi beban kerja tinggi, organisasi meningkatkan rotasi shift sehingga personel tidak terjebak di shift malam terus-menerus. Hasilnya, beberapa informan mengakui merasa lebih terkendali dan tidak “terjebak rutinitas monoton.” Namun sisi negatifnya, ada yang menyatakan pola rotasi terlalu cepat mengganggu ritme tidur alami dan keseimbangan kehidupan pribadi, terutama bagi mereka yang sudah memiliki tanggungan keluarga.

Sebagian besar pelatihan pascapandemi berupa update SOP keamanan, protokol APD, dan prosedur penanganan kegawatdaruratan. Materi kesehatan mental dan coping stres jarang disentuh. Meski supervisor shift sering memberikan support verbal—“kita sama-sama jaga mutu dan keselamatan”—petugas berharap adanya modul coping atau pembekalan psikologis resmi.

Di tengah tekanan operasional, solidaritas tim memberikan kekuatan emosional. Petugas lebih memilih bercerita dan saling memberi dukungan ketika melewati shift berat. Observasi juga mencatat adanya kebiasaan berbagi cemilan dan waktu berbincang bersama pada break singkat, menciptakan ikatan kolektif sebagai bantalan psikologis.

Penelitian ini menunjukkan bahwa saat ini manajemen burnout masih bersifat ad-hoc dan informal. Belum ada kebijakan formal untuk cuti pemulihan mental atau pelatihan psikologi dasar. Meski demikian, ada inisiatif dari manajemen bandara untuk menyiapkan draft Employee

Assistance Program (EAP) di akhir 2025, tetapi belum terimplementasi dalam rentang waktu penelitian. Hal ini memperlihatkan proses transformasi organisasi ke arah manajemen burnout yang lebih sistemik.

Temuan penelitian ini sejalan dengan model Job Demands-Resources (JD-R), di mana peningkatan tuntutan kerja tanpa diimbangi dukungan sumber daya organisasi menyebabkan burnout yang lebih intensif. Dalam konteks Bandara Juanda, tuntutan berupa shift panjang, ketidakpastian pemulihan pascapandemi, dan tekanan psikososial memperparah kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan motivasi.

Pada saat yang sama, penemuan strategi coping informal—solidaritas tim, grup chat, coffee break bersama—menunjukkan pola resiliensi mikro yang kuat di antara AVSEC. Meskipun tidak terkelola secara resmi, strategi ini memberikan stabilitas emosional. Namun, pendekatan informal ini tidak cukup untuk mengatasi gejala burnout yang kian nyata; dukungan organisasi harus lebih sistemik dan holistik.

Rotasi shift nyata memberikan dampak positif untuk mengurangi monotoni; meskipun demikian, kualitas kebijakan rotasi perlu disesuaikan agar tidak menimbulkan ritme kerja yang tidak sehat—seperti gangguan tidur atau gangguan keseimbangan personal/keluarga. Hal ini menegaskan perlunya prinsip adaptasi individual dalam penyusunan jadwal kerja, bukan sekadar evaluasi organisasi semata.

Lebih lanjut, studi ini mencerminkan adanya gap antara kebutuhan personel terhadap dukungan psikologis dan kesiapan manajemen untuk menanganinya. Draft EAP menjadi inisiatif positif, namun jika tidak disertai program pelatihan supervisor, kebijakan institusional, dan fasilitas akses psikolog profesional, maka potensi implementasi nyata akan tertunda. Akhirnya, penggunaan pendekatan kualitatif mendalam memberikan narasi yang kaya dan autentik, menunjukkan bahwa manajemen burnout merupakan isu kompleks yang memerlukan campur tangan multifactorial dari level individu, kelompok, hingga organisasi. Fokus utamanya harus pada intervensi yang memastikan kesejahteraan psikologis, bukan hanya produktivitas atau kepatuhan prosedural saja.

## KESIMPULAN

Penelitian ini mengungkap bahwa personel Aviation Security (AVSEC) di Bandara Internasional Juanda mengalami burnout yang signifikan pascapandemi COVID-19, ditandai dengan kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan motivasi kerja. Kondisi tersebut dipicu oleh meningkatnya beban kerja, ketidakpastian operasional, keterbatasan waktu istirahat, serta minimnya dukungan psikososial dari organisasi. Meskipun terdapat strategi coping individual dan kolektif—seperti pembentukan kelompok dukungan informal dan rotasi shift—upaya tersebut belum cukup menekan dampak burnout secara menyeluruh.

Manajemen organisasi belum sepenuhnya responsif dalam menyediakan intervensi sistemik, seperti pelatihan kesehatan mental, pendampingan psikologis, maupun kebijakan cuti pemulihan burnout. Sementara inisiatif untuk membangun program Employee Assistance Program (EAP) mulai dirancang, implementasi nyata di lapangan masih minim. Di sisi lain, solidaritas tim dan ikatan emosional antarpersonel menjadi kekuatan resiliensi utama yang terbentuk secara spontan dan organik.

Temuan ini menegaskan perlunya pendekatan manajemen SDM yang lebih adaptif, humanistik, dan berbasis bukti untuk menghadapi tantangan kesejahteraan mental dalam profesi keamanan penerbangan. Integrasi kebijakan keseimbangan kerja-hidup, pelatihan psikologi dasar bagi supervisor, dan penerapan sistem pemantauan kesehatan mental secara berkelanjutan menjadi langkah strategis yang mendesak untuk menanggulangi burnout secara holistik dan berkelanjutan.

## REFERENSI

- Alrawadieh, Z., Cetin, G., Dedeoglu, B. B., & Filimonau, V. (2021). COVID-19 and the aviation industry: Crisis management and resilience. *Current Issues in Tourism*, 24(20), 2809–2825. <https://doi.org/10.1080/13683500.2020.1850624>
- Aryani, S., & Nugroho, T. (2020). Psychological distress in airport security workers during the COVID-19 outbreak. *Jurnal Kesehatan Mental Indonesia*, 7(2), 89–96.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285. <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>
- Brough, P., & Biggs, A. (2015). Job demands–resources theory: Impact on psychological well-being and work engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 30(5), 660–674. <https://doi.org/10.1108/JMP-07-2013-0221>
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Kartika, Y. A., & Hardianto, A. (2021). Dampak beban kerja dan work-life conflict terhadap burnout. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, 10(2), 75–84.
- Kurniawan, A., & Iswanto, B. (2021). Analisis faktor penyebab burnout pada petugas keamanan bandara selama pandemi COVID-19. *Jurnal Ilmiah Psikologi*, 8(1), 33–47.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Sage Publications.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103–111. <https://doi.org/10.1002/wps.20311>
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397–422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE.
- Putra, R. A., & Sari, D. M. (2022). Resiliensi kerja petugas bandara selama pandemi: Studi fenomenologi. *Jurnal Psikologi*, 18(1), 50–62.
- Ratri, D. A., & Susilowati, D. (2022). Burnout pada petugas pelayanan publik bandara pasca pandemi: Studi awal pada AVSEC Bandara Sultan Babullah. *Jurnal Psikologi Kesehatan*, 13(2), 55–68.
- Saputra, H., & Yuliana, M. (2020). Strategi coping terhadap stres kerja pada petugas shift di lingkungan bandara. *Jurnal Psikologi Indonesia*, 9(2), 102–111.
- Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2014). A critical review of the Job Demands-Resources Model: Implications for improving work and health. In G. F. Bauer & O. Hämmig (Eds.), *Bridging occupational, organizational and public health* (pp. 43–68). Springer.
- Sutanto, A., & Irawan, B. (2020). Peran dukungan sosial dalam mencegah burnout pada tenaga kerja bandara. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 213–221.
- Tett, R. P., Hundley, C., & Christiansen, N. D. (2023). Burnout contagion: The social transmission of strain in work teams. *Journal of Applied Psychology*, 108(3), 455–469.
- Tursunbayeva, A., Bunduchi, R., Franco, M., & Pagliari, C. (2017). Human resource information systems in health care: A systematic evidence review. *Journal of the American Medical Informatics Association*, 24(3), 633–654. <https://doi.org/10.1093/jamia/ocw142>
- Wibowo, T. S. (2023). *Membangun budaya organisasi sukses: Inti dari nilai perusahaan*. Takaza Innovative Labs.
- Wibowo, T. S., & et al. (2023). *Peningkatan retensi karyawan: Faktor-faktor penentu kepuasan kerja*. Takaza Innovative Labs.
- Wibowo, T. S., & et al. (2023). *Rekrutmen dan seleksi karyawan: Menganalisa proses pemilihan*. Future Science.
- Wibowo, T. S., & et al. (2023). *Service Excellent berbasis Kinerja SDM*. Takaza Innovative Labs.
- Wibowo, T. S., Muryani, E., Hadikusumo, R. A., Widiyantara, I. M., Rachmasari, D., Wijayanti, T. C., et al. (2023). *TRANSFORMASI TEKNOLOGI KOMUNIKASI*. AINA Media Baswara.

- World Health Organization. (2020). Mental health and psychosocial considerations during the COVID-19 outbreak. <https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/mental-health-considerations.pdf>
- Yusuf, M., & Hidayat, M. (2021). Analisis job burnout pada petugas keamanan di masa pandemi COVID-19. *Jurnal Keselamatan Kerja*, 10(1), 44–51.