

**PENGARUH *WORKLOAD* TERHADAP KECENDERUNGAN *BURNOUT* PADA
PEGAWAI BANK DI DKI JAKARTA**

SKRIPSI

Sebagai Bagian dari Persyaratan untuk Memperoleh Derajat Sarjana S-1
Psikologi



Bernadet Ella Pertiwi

19090000117

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Bernadet Ella Pertiwi
Nim : 19090000117
Universitas : Universitas Merdeka Malang
Jurusan : Psikologi
Program Studi : Psikologi
Judul Skripsi : Pengaruh *Workload* Terhadap Kecenderungan *Burnout*
Pada Pegawai Bank Di DKI Jakarta.

Malang, 3 September 2023

DISETUJUI DAN DITERIMA :

Ketua Program Studi Psikologi



Dellawaty Supraba, S.Psi., M.Si

Dosen Pembimbing



Ritna Sandri, S.Psi., M.Psi., Psikolog

Dekan Fakultas Psikologi

Universitas Merdeka Malang



Dr. Nawang Warsi Wulandari, S.Psi., M.Si., Psikolog

Pengaruh *Workload* Terhadap Kecenderungan *Burnout* Pada Pegawai Bank

Di DKI Jakarta

Dipersiapkan dan disusun oleh:


Bernadet Ella Pertiwi

19090000117

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada Tanggal 3 September 2023

Ketua Penguji



Ritna Sandri, S.Psi., M.Psi., Psikolog

Sekretaris Penguji



Dr. Rinto Wahyu Widodo, S.Psi., M.Si

Anggota Penguji



Dra. Dewanti Rumpoko, M.Si.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Psikologi

Malang, 3 September 2023
Dekan Fakultas Psikologi
Universitas Merdeka Malang



Dr. Nawang Wati Wulandari, S.Psi., M.Si., Psikolog

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Bernadet Ella Pertiwi
Nomor Pokok : 19090000117
Program Studi : Psikologi
Bidang Kajian Skripsi : Psikologi
Judul Skripsi : Pengaruh *Workload* Terhadap *Burnout* Pada
Pegawai Bank Di DKI Jakarta
Lokasi Tempat Penelitian : DKI Jakarta
Alamat Rumah Asal : Jl. Candi 2b no 486A
No. Telp/Email : 081216688193/ bernadetellabe8@gmail.com

Dengan ini saya menyatakan bahwa saya benar-benar melakukan penelitian dan penulisan skripsi tersebut di atas benar-benar karya saya dan tidak melakukan plagiasi. Jika saya melakukan plagiasi maka saya bersedia untuk dicabut gelar dan akademik saya.

Demikian surat pernyataan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 3 September 2023



Bernadet Ella Pertiwi

MOTTO

Masa depan tergantung dengan apa yang kita lakukan hari ini

-Bernadet Ella P-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya, kepada dosen pembimbing Ibu Ritna Sandri dan Bapak Rinto Wahyu yang telah memberikan waktunya untuk membimbing dan memberikan saran serta masukan kepada saya, dan teruntuk teman-teman persejuanganku Danastri dan Bella yang mau membantu dan berjuang bersama, sukses selalu untuk kalian, serta teman baikku Maya dan Nabilla dan My Twins yang selalu mensupport dalam penyelesaian skripsi ini. Terimakasih banyak yang tak terhingga.

UCAPAN TERIMAKASIH

Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih yang mendalam kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam penyelesaian skripsi ini, antara lain:

1. Terimakasih kepada Tuhan Yesus Kristus oleh karena kasih dan anugerah-Nya, penulis diberikan kemampuan untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Anwar Sanusi, SE., M.Si., selaku Rektor Universitas Merdeka Malang. Terimakasih banyak karena selalu mendukung serta mempercayai penulis dalam menggali ilmu di lingkungan kampus sehingga membuat penulis menambah wawasan ilmu pengetahuan dan dapat membawa nama baik kampus dilingkungan masyarakat.
3. Ibu Dr. Nawang Warsi Wulandari, S.Psi., M.Si., Psikolog, selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Merdeka Malang dan dosen pembimbing utama. Terimakasih banyak atas bimbingannya selama ini, semoga senantiasa sehat selalu dan diberi keberkahan umur.
4. Ibu Al Thuba Septa P., S.Psi., M.Psi., Psikolog, selaku Wakil Dekan I Fakultas Psikologi Universitas Merdeka Malang serta selalu diberikan kesehatan dan diberkahkan umurnya.
5. Ibu Husnul Khotimah, S.Psi., M.A selaku Wakil Dekan II Fakultas Psikologi Universitas Merdeka Malang. Semoga selalu dalam keadaan sehat serta dalam lindungan-Nya.

6. Ibu Dellawaty Supraba, S.Psi., M.Si selaku ketua program studi psikologi, penulis ucapkan terimakasih dan sehat selalu serta dalam lindungan-Nya.
7. Ibu Ritna Sandri S.Psi.,M.Psi., Psikolog, selaku dosen pembimbing utama, penulis mengucapkan terimakasih banyak atas arahan dan bimbingannya selama proses pengerjaan skripsi ini berjalan dengan baik. Semoga Ibu Ritna sehat selalu dan diberkahkan dalam umurnya.
8. Bapak Rinto Wahyu Widodo S.Psi., M.Si. selaku dosen pembimbing II, penulis ucapkan terimakasih banyak atas arahan dan bimbingannya selama proses pengerjaan skripsi ini berjalan dengan baik. Semoga Bapak Wahyu sehat selalu dan diberkahkan dalam umurnya.
9. Bernadet Ellen Purnama S.M, terimakasih telah memberikan inspirasi dalam melakukan penelitian ini dan terimakasih atas segala informasi, tenaga, uang yang diberikan untuk berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini
10. Bella Renata S.Psi, terimakasih karena sudah mau etreng bersama dikala ujian, panas dan badai dimasa-masa kritis deadline
11. Danastri Gangga S.Psi, terimakasih untuk bantuan masalah teknis selama pengerjaan skripsi ini, tanpamu aku butiran debu
12. dr.Maxie Felix, terimakasih atas bantuan-bantuan yang sudah diberikan, yang mau direpotkan dadakan
13. Kepada diriku sendiri, saya ucapkan terimakasih atas semua perjuangan yang telah dilalui selama masa-masa kuliah hingga lulus. Saya sangat bangga dan terharu saya bisa kuat melewati proses

pengerjaan skripsi ini hingga lulus meskipun harus mengerjakan skripsi sambil bekerja, dimana sewaktu mengejar deadline sempro saya sampai tidur jam setengah 8 pagi lalu harus bekerja jam setengah 10 pagi dan pulang jam 9 malam, dimana saya juga harus menempuh kompre, sidang dan pengerjaan jurnal publikasi hanya dalam waktu 3 hari. Hal itu tidak akan pernah saya lupakan karena saya merasa sakit dan turun berat badan hingga 5kg, tetapi saya bangga karena ternyata saya mampu melewati dan menyelesaikan pendidikan tepat waktu dengan hasil yang baik. Thanks God.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, karena senantiasa memberi rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "Pengaruh *Workload* Terhadap Kecenderungan *Burnout* Pada Pegawai Bank Di DKI Jakarta" dengan baik dan lancar tanpa adanya hambatan maupun gangguan darimnpanapun. Adapun penulisan skripsi ini bertujuan untuk memperoleh gelar sarjana Psikologi di Fakultas Psikologi Universitas Merdeka Malang.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini oleh karena itu penulis menerima saran dan masukan dari pembaca agar skripsi ini nemenjadi lebih baik dan sempurna. Adapun penulisan ini dibuat kiranya semoga bermanfaat untuk pembaca kelak sebagai suatu bahan informasi tambahan serta referensi dalam penulisan skripsi nantinya. Selanjutnya, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang terkait dalam penyusunan skripsi ini dan mengucapkan permohonan maaf yang sebesar-besarnya apabila terdapat kesalahan dalam penulisan.

Malang, 3 September 2023

Bernadet Ella Pertiwi

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO.....	v
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	vi
UCAPAN TERIMAKASIH.....	vii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
INTISARI	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
BAB I PENGANTAR	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
D. Perbedaan dengan Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. <i>Burnout</i>	11
1. Pengertian <i>Burnout</i>	11
2. Aspek-Aspek <i>Burnout</i>	12
3. Faktor-faktor Penyebab <i>Burnout</i>	13
4. Indikator <i>Burnout</i>	14
B. <i>Workload</i>	15
1. Pengertian <i>Workload</i>	15
2. Aspek-Aspek <i>Workload</i>	16
3. Indikator <i>Workload</i>	18
4. Faktor-faktor <i>Workload</i>	18
C. Pengaruh Antara <i>Workload</i> dengan <i>Burnout</i>	19
D. Kerangka Pemikiran Penelitian	20
E. Hipotesis	20

BAB III METODE PENELITIAN

A. Identifikasi dan Operasional Variabel Penelitian	21
1. Identifikasi Variabel Penelitian.....	21
2. Definisi Operasional Variabel.....	21
B. Subjek Penelitian	22
1. Populasi.....	22
2. Sampel.....	22
3. Teknik Pengambilan Sampel.....	24
C. Cara Pengumpulan Data.....	24
D. Desain Penelitian	29
E. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	27
1. Validitas.....	27
2. Reliabilitas.....	28
F. Cara Analisis Data	29
1. Uji Asumsi.....	29
2. Uji Hipotesis.....	29

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Subyek Penelitian	31
B. Deskripsi Validitas dan Reliabilitas Data.....	33
1. Deskripsi Data.....	33
2. Validitas Data.....	35
3. Reabilitas Data.....	38
C. Hasil Penelitian.....	39
1. Uji Normalitas Data.....	39
2. Uji Linieritas.....	39
3. Uji Hipotesis.....	40
C. Pembahasan	41

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	45
B. Saran	45

DAFTAR PUSTAKA.....	48
---------------------	----

LAMPIRAN.....	49
---------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Hasil <i>Survey Burnout</i>	4
Tabel 2 Skor aitem <i>favorable</i> dan <i>unfavourable</i>	25
Tabel 3 Blue Print Skala <i>Burnout</i>	25
Tabel 4 Blue Print Skala <i>Workload</i>	26
Tabel 5 Indeks Koefisien Reliabilitas Menurut Azwar	28
Tabel 6 Deskripsi Subyek Berdasarkan Jenis Kelamin.....	31
Tabel 7 Deskripsi Subyek Berdasarkan Usia.....	31
Tabel 8 Deskripsi Subyek Berdasarkan Pendidikan Terakhir	32
Tabel 9 Deskripsi Subyek Berdasarkan Bagian/ Divisi	32
Tabel 10 Deskripsi Subyek Berdasarkan Lama Bekerja.....	32
Tabel 11 Skor hipotetik dan empiric.....	33
Tabel 12 Rumus skor standar	34
Tabel 13 Kategorisasi data Kecenderungan <i>burnout</i>	34
Tabel 14 Kategorisasi data <i>Workload</i>	35
Tabel 15 Sebaran Butir Skala Kecenderungan <i>Burnout (Try Out)</i>	36
Tabel 16 Sebaran Butir Skala Skala Kecenderungan Burnout (Penelitian).....	37
Tabel 17 Hasil Uji Reliabilitas	38
Tabel 18 Uji Normalitas Skala Penelitian.....	38
Tabel 19 Hasil uji linieritas skala penelitian	39
Tabel 20 Hasil uji hipotesis skala penelitian	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran Penelitian	20
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Skala Try Out Burnout.....	50
Lampiran 2 Tabulasi Data Tryout Burnout.....	55
Lampiran 3 Validitas Skala Burnout.....	57
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Skala Burnout.....	60
Lampiran 5 Tabulasi Data Skala Workload	63
Lampiran 6 Hasil Uji Normalitas, Uji Linieritas, Uji Hipotesis	66
Lampiran 7 Hasil Cek Plagiasi dan Daftar Riwayat Hidup	71

PENGARUH *WORKLOAD* TERHADAP KECENDERUNGAN *BURNOUT* PADA PEGAWAI BANK DI DKI JAKARTA

Bernadet Ella Pertiwi

Fakultas Psikologi, Universitas Merdeka Malang

bernadetellabe8@gmail.com

INTISARI

Workload merupakan perbandingan antara kemampuan pekerja dengan pekerjaan yang dibebankan sehingga ketidaksesuaian keterampilan dan potensi karyawan dapat menjadi salah satu faktor pendorong terjadinya *burnout*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *workload* terhadap kecenderungan *burnout* pada pegawai bank di Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode *kuantitatif*. Populasi penelitian ini adalah seluruh pegawai bank di kota Jakarta dengan menggunakan teknik *quota sampling* maka ditetapkan jumlah sampel yaitu sebanyak 100 sampel. Alat ukur yang digunakan berupa skala *burnout* dalam bentuk *skala likert* dan skala *workload* menggunakan skala *semantic deferensial*. Teknik analisa data menggunakan analisis regresi linier sederhana. Hasil analisa data menunjukkan pengaruh yang signifikan, yaitu hasil signifikansinya $0,000 < 0,05$ dengan hasil yang positif dan RSquare sebesar 0,259. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *workload* merupakan *variable* yang memberikan pengaruh signifikan terhadap *burnout* yaitu sebesar 25,9%. Artinya bahwa dengan semakin meningkatnya *workload* maka *burnout* juga akan mengalami peningkatan.

Kata Kunci: *Workload*, *Burnout*, dan Pegawai Bank

**THE EFFECT OF WORKLOAD ON BURNOUT TENDENCIES IN BANK
EMPLOYEES IN DKI JAKARTA**

Bernadet Ella Pertiwi

Fakultas Psikologi, Universitas Merdeka Malang

bernadetellabe8@gmail.com

ABSTRACT

Workload is a comparison between the ability of workers and the work assigned so that the mismatch of skills and potential of employees can be one of the driving factors for burnout. This research aims to determine the effect of workload on burnout tendencies among bank employees in Jakarta. This research uses quantitative methods. The population of this study were all bank employees in the city of Jakarta using the quota sampling technique, so the number of samples was determined as many as 100 samples. The measuring instrument used is a burnout scale in the form of a Likert scale and a workload scale using a semantic differential scale. The data analysis technique uses simple linear regression analysis. The results of data analysis showed a significant effect, namely the significance of $0.000 < 0.05$ with a positive result and an R Square of 0.259. So it can be concluded that workload is a variable that has a significant influence on burnout, namely 25.9%. This means that as workload increases, burnout will also increase

Keywords: *Workload, Burnout, and Bank Employees*