

**SKRIPSI**

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP  
BURNOUT PADA KARYAWAN COLLECTION CUSTOMER UNIT  
(CCU) BANK TABUNGAN NEGARA KANTOR CABANG  
BANJARMASIN**



Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana  
Manajemen

**Oleh:**

**Muhammad Rizka Rahmanuddin  
NIM: 1710312610052  
PROGRAM STUDI: MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
BANJARMASIN  
2023**

**LEMBAR LEGALITAS**

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP BURNOUT  
PADA KARYAWAN COLECTOIN CUSTOMER UNIT (CCU) BANK  
TABUNGAN NEGARA KANTOR CABANG BANJARMASIN**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

**Muhammad Rizka Rahmanuddin**

**NIM. 1710312610052**

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji pada hari Rabu tanggal 14 Juni 2023 dan

Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

Pembimbing



Akhmad Supriyanto, SE, MM.

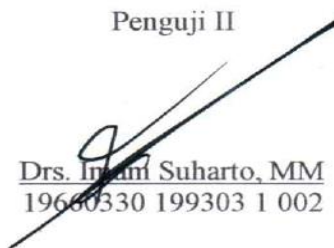
NIP. 19750429 200604 1 001

Penguji I



Dr. Hastin Umi Anisah, SE, MM  
19780714 200312 2 002

Penguji II



Drs. Inani Suharto, MM  
19660330 199303 1 002

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Raden Roro Yulianti Prihatiningrum, SE, M.Si

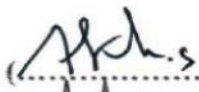
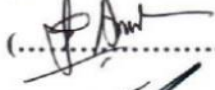

NIP. 19730727 200112 2 001

**LEMBAR PENGESAHAN**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Nama : Muhammad Rizka Rahmanuddin  
Nim : 1710312610052  
Jurusan : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Burnout pada karyawan Collection Customer Unit (CCU) Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Banjarmasin  
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Ujian Dilaksanakan : Rabu, 14 Juni 2023

**Tim Penguji**

**Pembimbing** : Akhmad Supriyanto, SE, MM (.....)  
**Penguji I** : Dr. Hastin Umi Anisah, SE, MM (.....)  
**Penguji II** : Drs. Imam Suharto, MM (.....)

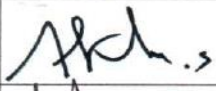
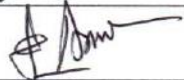

## BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI

Berdasarkan hasil ujian yang telah dilaksanakan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat:

Nama : Muhammad Rizka Rahmanuddin  
NIM : 1710312610052  
Jurusan/Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap burnout pada karyawan collection customer unit (CCU) bank tabungan negara kantor cabang banjarmasin

Hari/Tanggal : Rabu, 14 Juni 2023  
Tempat : Gedung General Building Lecture Theater  
Waktu Ujian : 08.00

Dengan ini telah melakukan perbaikan skripsi berdasarkan saran Tim Penguji.

No	Nama	Keterangan	TTD
1.	<u>Akhmad Supriyanto, SE, MM</u> 19750429 200604 1 001	Pembimbing	
2.	<u>Dr. Hastin Umi Anisah, SE, MM</u> 19780714 200312 2 002	Penguji I	
3.	<u>Drs. Imam Suharto, MM</u> 19660330199303 1 002	Penguji II	

Demikian berita acara perbaikan skripsi yang telah mendapatkan persetujuan dari Tim Penguji,

Banjarmasin, Rabu 14 Juni 2023

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Mahasiswa



Dr. Raden Roto Yulianti Prihatiningrum, SE, M.Si  
NIP. 19730727 200112 2 001

Muhammad Rizka Rahmanuddin  
NIM. 1710312610052

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian yang telah saya lakukan. Segala kutipan dan bantuan dari berbagai sumber telah diungkapkan sebagaimana mestinya. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan untuk keperluan lain oleh siapapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima akibat hukum dari ketidakbenaran pernyataan tersebut.

Banjarmasin,.....2023



Muhammad Rizka Rahmanuddin

NIM. 17101312610052

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan semesta alam, atas karunianya selalu dilimpahkan kepada kita semua. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan pada Nabi Muhammad SAW yang telah menyampaikan risalah dan syari'at Islam kepada umat manusia.

Atas rahmat Allah, akhirnya penulis bisa menyelesaikan Proposal Skripsi yang berjudul **PENGARUH BEBAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP BURNOUT PADA KARYAWAN COLLECTION CUSTOMER UNIT (CCU) BANK TABUNGAN NEGARA KANTOR CABANG BANJARMASIN.**

Skripsi ini merupakan syarat untuk memenuhi sebagian dari syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lambung Mangkurat.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung hingga selesainya Skripsi ini. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Atma Hayat , Drs., Ec., M.Si., Ak., CA selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
2. Ibu Dr. Raden Roro Yulianti Prihatiningrum, SE., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak Akhmad Supriyanto, SE, MM, Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan ide, saran, bimbingan, motivasi dan sudah bersedia meluangkan waktu untuk mengarahkan penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

4. Ibu Dr. Hastin Umi Anisah, SE, MM, Selaku Dosen Penguji 1, atas saran-saran, masukan dan arahan dari beliau yang sudah diberikan.
5. Bapak Drs. Imam Suharto, MM, Selaku Dosen Penguji 2, atas saran-saran, masukan dan arahan dari beliau yang sudah diberikan.
6. Seluruh dosen penulis di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat yang sudah memberikan banyak informasi.
7. Seluruh Keluarga dan Teman – teman terma kasih atas dukungannya selama ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan proposal skripsi ini masih belum sempurna. Namun, penulis sudah berusaha menyusun proposal ini dengan sebaik-baiknya. Penulis berharap semoga proposal ini dapat berguna serta bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca serta dapat menambah pengetahuan. Kemudian, penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan hingga penulis bisa menyelesaikan proposal skripsi ini. Semoga bantuan mereka menjadi amal saleh dan mendapat ridho dari Allah SWT. Aamiin. Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

Banjarmasin, Juni 2023

Muhammad Rizka Rahmanuddin

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>.....</b>
<b>LEMBAR LEGALITAS.....</b>	<b>I</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>II</b>
<b>BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI.....</b>	<b>III</b>
<b>PERNYATAAN ORISINIALITAS.....</b>	<b>IV</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>V</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>VI</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>IX</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>X</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>1.1 Latar belakang Masalah .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>1.5 Sistematika Penulisan .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.1 LANDASAN TEORI.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.1.1 BEBAN KERJA.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.1.2 Stress Kerja.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.1.3 Burnout .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN</b>	
<b>.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.1 Kerangka Konseptual (Model Penelitian) .</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.2 Hipotesis .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.2.1 Hubungan Pengaruh Beban kerja Terhadap Burnout.....</b>	<b>Error!</b>
Bookmark not defined.	
<b>3.2.2 Hubungan Stess Kerja dengan Burnout .....</b>	<b>Error! Bookmark not</b>
defined.	



**3.2.3 Hubungan Beban Kerja adan Stress kerja Dengan *Burnout*.**Error!  
Bookmark not defined.

**BAB IV METODE PENELITIAN.....**Error! Bookmark not defined.

**4.1 Ruang Lingkup Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.

**4.2 Jenis Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.

**4.3 Tempat/Lokasi Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.

**4.4 Unit Analisis .....**Error! Bookmark not defined.

**4.5 Populasi dan Sampel .....**Error! Bookmark not defined.

**4.5.1 Populasi .....**Error! Bookmark not defined.

**4.5.2 Teknik Pengambilan Sampel.....**Error! Bookmark not defined.

**4.5.3 Sampel .....**Error! Bookmark not defined.

**4.6 Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....**Error! Bookmark not defined.

**4.7 Teknik Pengumpulan Data.....**Error! Bookmark not defined.

**4.8 Uji Validitas dan Realibitas .....**Error! Bookmark not defined.

**4.8.1 Uji Validitas .....**Error! Bookmark not defined.

**4.8.2 Uji Reliabilitas .....**Error! Bookmark not defined.

**4.9 Teknik Analisis Data .....**Error! Bookmark not defined.

**4.9.1 Uji Asumsi Klasik.....**Error! Bookmark not defined.

**4.9.2 Teknik Analisis Data .....**Error! Bookmark not defined.

**BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....**Error! Bookmark not defined.

**5.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.

**5.1.1 Produk.....**Error! Bookmark not defined.

**5.2 Hasil dan Analisis .....**Error! Bookmark not defined.

**5.2.1 Karakteristik Responden.....**Error! Bookmark not defined.

**5.2.2 Hasil Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.

**5.3 Pembahasan .....**Error! Bookmark not defined.

**5.4 Implikasi secara praktis.....**Error! Bookmark not defined.

**5.5 Keterbatasan Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.

**BAB VI PENUTUP .....**Error! Bookmark not defined.

**6.1 Kesimpulan .....**Error! Bookmark not defined.

**6.2 Saran-Saran .....**Error! Bookmark not defined.

**DAFTAR PUSTAKA** .....Error! Bookmark not defined.

## DAFTAR TABEL

<b>Table 1.1</b>	<b>Data kayawan Collection custumer unit yang keluar dari tahun 2019 – 2021</b> :.....	<b>5</b>
<b>Tabel 1.2</b>	<b>Identifikasi Permasalahan Berdasarkan Tugas dan Fungsi Karyawan Collection Customer Unit (CCU)</b> .....	<b>8</b>
<b>Tabel 1.3</b>	<b>Beban kerja karyawan di BTN Cabang Banjarmasin tahun 2021</b> .....	<b>10</b>
<b>Tabel 2.1</b>	<b>Hasil Penelitian Selanjutnya</b> .....	<b>57</b>
<b>Tabel 4.1</b>	<b>Rangkuman Definisi Operasional Variabel</b> .....	<b>68</b>
<b>Tabel 4.2</b>	<b>Rentang Kategori Jawaban Responden</b> .....	<b>76</b>

**DAFTAR GAMBAR**

**Gambar 3.1 Gambar Model penelitian..... 61**

**Gambar 3.2 Garis Kontinum..... 76**

