

**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.

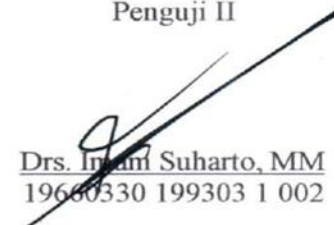
NIP. 19750429 200604 1 001

Penguji I



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

Penguji II



Drs. Inam 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 pangetahuan. 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

## ABSTRACTION

Muhammad Rizka Rahmanuddin, 2023. The Effect of Workload and Work Stress on Burnout in Collection Customer Unit (CCU) Employees of the State Savings Bank Banjarmasin Branch Office. Advisor: Akhmad Supriyanto, SE, MM

This research was conducted to determine the effect of workload and work stress on burnout in Collection Customer Unit (CCU) Bank Tabungan Negara Banjarmasin Branch Office employees.

The population is all employees of the Collection Customer Unit (CCU) of the Banjarmasin Branch State Savings Bank, totaling 48 people. The total sampling technique used in this research is 48 respondents. Data collection techniques using a questionnaire. Data analysis used descriptive analysis, multiple linear regression, F test and t test.

The results showed that there was an effect of workload and work stress on burnout in Collection Customer Unit (CCU) Bank Tabungan Negara Banjarmasin Branch Office employees with an F count of  $53,844 > 3.21$ . There is an effect of workload on burnout in the Employee Collection Customer Unit (CCU) of the State Tabungan Bank Banjarmasin Branch Office with the result of t count  $2.951 > 0.67964$ . There is an effect of work stress on burnout in Collection Customer Unit (CCU) Bank Tabungan Negara Banjarmasin Branch Office employees with t test results of  $3.058 > 0.67964$ .

Based on the results of the research, it can be suggested that leaders must be able to pay close attention so that they no longer experience work stress which results in them being exhausted at work which has an impact on their future performance.

Keywords: workload, work stress on burnout in collection customer unit employees

## ABSTRAKSI

Muhammad Rizka Rahmanuddin, 2023. Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Burnout Pada Karyawan Collection Customer Unit (CCU) Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Banjarmasin. Pembimbing: Akhmad Supriyanto, SE, MM

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap burnout pada karyawan Collection Customer Unit (CCU) Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Banjarmasin.

Populasi yaitu seluruh karyawan Collection Customer Unit (CCU) Bank Tabungan Negara Cabang Banjarmasin yang berjumlah yaitu 48 orang. Teknik pengambilan sampel total sampling maka sampel penelitian ini adalah 48 orang responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis deskriptif, regresi linear berganda, uji F dan uji t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh beban kerja dan stress kerja terhadap burnout pada karyawan Collection Customer Unit (CCU) Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Banjarmasin dengan hasil F hitung  $53.844 > 3.21$ . Terdapat pengaruh beban kerja terhadap burnout pada Karyawan Collection Customer Unit (CCU) Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Banjarmasin dengan hasil t hitung  $2.951 > 0.67964$ . Terdapat pengaruh stress kerja terhadap burnout pada karyawan Collection Customer Unit (CCU) Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Banjarmasin dengan hasil uji t hitung  $3.058 > 0.67964$ .

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disarankan kepada pimpinan harus mampu memperhatikan dengan baik bawah agar mereka tidak lagi mengalami stress kerja yang berakibat mereka kelelahan dalam bekerja yang berdampak pada kinerja mereka akan datang.

Kata kunci: beban kerja, stres kerja terhadap burnout pada karyawan collection customer unit

## DAFTAR ISI

LEMBAR LEGALITAS .....	I
LEMBAR PENGESAHAN .....	I
BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI .....	II
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	IV
KATA PENGANTAR .....	V
ABSTRACTION.....	VII
ABSTRAKSI .....	VIII
DAFTAR ISI.....	IX
DAFTAR TABEL.....	XII
DAFTAR GAMBAR .....	XIII
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	17
1.3 Tujuan Penelitian .....	18
1.4 Manfaat Penelitian .....	18
1.5 Sistematika Penulisan .....	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	21
2.1 LANDASAN TEORI.....	21
2.1.1 BEBAN KERJA.....	21
2.1.1.1 PENGERTIAN BEBAN KERJA .....	21
2.1.1.2 Indikator Beban Kerja.....	23
<b>2.1.2 Stress Kerja.....</b>	<b>23</b>
2.1.2.1 Pengertian Stress Kerja.....	23
2.1.2.2 Gejala-Gejala Stress Kerja.....	26
2.1.2.3 Faktor-faktor yang Memengaruhi Stres Kerja .....	28
2.1.2.4 Indikator Stess Kerja.....	30

<b>2.1.3 Burnout</b> .....	32
2.1.3.1 Pengertian Burnout .....	32
2.1.3.2 Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Burnout .....	36
2.1.3.3 Dampak Burnout.....	38
2.1.3.4 Indikator Burnout.....	41
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	44
<b>BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN..</b>	<b>50</b>
3.1 Kerangka Konseptual (Model Penelitian).....	50
3.2 Hipotesis.....	50
3.2.1 Hubungan Pengaruh Beban kerja Terhadap Burnout.....	50
3.2.2 Hubungan Stess Kerja dengan Burnout.....	51
3.2.3 Hubungan Beban Kerja dan Stress kerja Dengan <i>Burnout</i> .....	52
<b>BAB IV METODE PENELITIAN .....</b>	<b>54</b>
4.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	54
4.2 Jenis Penelitian.....	54
4.3 Tempat/Lokasi Penelitian .....	54
4.4 Unit Analisis .....	55
4.5 Populasi dan Sampel .....	55
4.5.1 Populasi .....	55
4.5.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	55
4.5.3 Sampel.....	56
4.6 Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	57
4.7 Teknik Pengumpulan Data.....	59
4.8 Uji Validitas dan Realibitas .....	60
4.8.1 Uji Validitas .....	60
4.8.2 Uji Reliabilitas.....	60
4.9 Teknik Analisis Data.....	61
4.9.1 Uji Asumsi Klasik .....	61

4.9.2 Teknik Analisis Data .....	64
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>68</b>
5.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	68
5.1.1 Produk .....	69
5.2 Hasil dan Analisis .....	69
5.2.1 Karakteristik Responden .....	69
5.2.2 Hasil Penelitian.....	72
5.3 Pembahasan.....	109
5.4 Implikasi Penelitian.....	116
5.6 Implikasi secara praktis.....	121
5.7 Keterbatasan Penelitian.....	122
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>123</b>
5.1 Kesimpulan .....	123
5.2 Saran-Saran .....	123

## DAFTAR TABEL

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

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 3.1 Gambar Model penelitian.....</b>	<b>61</b>
<b>Gambar 3.2 Garis Kontinum.....</b>	<b>76</b>