

SKRIPSI

PENGARUH BEBAN KERJA, BURNOUT DAN RESILIENSI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. BANK RAKYAT INDONESIA UNIT WAIWERANG FLORES TIMUR



Oleh :

OLIVIA SINTIA TOKAN
NBI : 1211900288

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023**

SKRIPSI

**PENGARUH BEBAN KERJA, BURNOUT DAN RESILIENSI
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. BANK RAKYAT
INDONESIA UNIT WAIWERANG FLORES TIMUR**



Oleh

Olivia Sintia Tokan

NBI : 1211900288

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2023

**PENGARUH BEBAN KERJA, BURNOUT DAN RESILIENSI
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. BANK RAKYAT
INDONESIA UNIT WAIWERANG FLORES TIMUR**



Oleh

Olivia Sintia Tokan

NBI : 1211900288

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2023

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada tanggal

TIM PENGUJI

1. Dr.Siti Mujanah,MBA.Ph.d

Ketua



2. Drs. Ec. Sigit Santoso, MM

Anggota

3. Dr. Gustaf Naufan Febrianto AMD. SE., MM

Anggota



Mengesahkan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

D e k a n,



Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Nama : Olivia Sintia Tokan
NBI : 1211900288
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Beban Kerja, Burnout dan Resiliensi
Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Waiwerang
Flores Timur

Surabaya, 12 Juni 2023

Mengetahui/ Menyetujui

Pembimbing



Dr. Hj. Siti Mujanah, MBA. Ph. D

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama lengkap : Olivia Sintia Tokan
2. NBI : 1211900288
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Manajemen
5. NIK (KTP) : 5306125805010003
6. Alamat Rumah : Desa Oringbele

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul:

Pengaruh Beban Kerja, Burnout dan Resiliensi Terhadap Kinerja Karyawan PT.Bank Rakyat Indonesia Unit Waiwerang Flores Timur

Adalah benar-benar hasil rancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin atau menyadur dari karya tulis ilmiah orang lain baik berupa Artikel, skripsi, Tesis maupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti skripsi yang saya tulis adalah hasil Plagiat maka saya bersedia menerima sanksi apapun atas perbuatan saya dan bertanggung jawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan Dosen pembimbing dan Kelembagaan Fak. Ekonomi dan Bisnis

Surabaya 17 Juli 2023

Yang membua



Olivia Sintia Tokan





UNIVERSITAS
17 AGUSTUS
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Olivia Sintia Tokan
NBI/ NPM : 1211900288
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Jenis Karya : Skripsi/ Tesis/ ~~Disertasi/ Laporan Penelitian/Praktek~~

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul:

“Pengaruh Beban Kerja, Burnout dan Resiliensi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Waiwerang Flores Timur”

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Pada tanggal
: 17 Juli 2023



Yang menyatakan

(Olivia Sintia Tokan)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga saya diberikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan Program Sarjana Ekonomi dan menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kebanggaan. Saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing saya dalam menempuh pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya saya tujukan kepada:

1. Dr. Siti Mujanah, MBA. Ph. D selaku Pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahaan, bimbingan, dan tambahan ilmu serta wawasannya. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini. Terimakasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
2. Dr.Muliyanto Nugroho,MM.,CMA.,CPAI. selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan Pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis,Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Dr.H.Slamet Riyadi,M.Si.,Ak.,CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,atas kesempatan dan fasilita serta bimbingan yang telah diberikan kepada saya selama menempuh proses perkuliahan pada pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis,Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Dr.Ulfi Pristiana,M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen,Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk boleh melaksanakan penelitian.Terimakasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
5. Seluruh Staff dan Karyawan Tata Usaha di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,yang telah banyak mendukung dan membantu saya dari awal perkuliahan hingga ujian skripsi ini.

6. Kepala dan Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Waiwerang yang telah bersedia mengizinkan Saya untuk melakukan penelitian diobjek yang terkait. Terimakasih karena telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan informasi dan membantu kelancaran skripsi ini.

8. Kedua Orang Tua tercinta, Ayahanda Geradus Buga Mado dan Ibunda Veronika Uba Sisa serta kedua saudara saya Shanty Tokan, Enin Tokan, keponakan saya Sirilus Alexandrio beserta nenek saya tersayang Yuliana Pria Bolen dan juga seluruh keluarga besar saya yang selalu memberikan motivasi,dukungan,dan doa restu kepada penulis dalam penyusunan Skripsi ini.

9. Sahabat tercinta Eprylis Lamalota dan Deachy Tokan, yang senantiasa memberikan semangat dan informasi sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini terima kasih banyak semoga kalian selalu diberikan kesehatan dan berkat yang melimpah

Dengan segala kelebihan serta kekurangan yang ada,saya menyadari bahwa masih banyak cacat cela dalam skripsi ini dan saya terbuka menerima saran dan kritik untuk perbaikan.

Akhir kata,semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi saya dan para pembaca Terimakasih.

Surabaya, 12 Juni 2023



Olivia Sintia Tokan

Abstract

THE INFLUENCE OF WORKLOAD, BURNOUT AND RESILIENCE ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT PT. BANK RAKYAT INDONESIA UNIT WAIWERANG EAST FLORES

This study discusses the effect of workload, burnout and resilience on employee performance at PT. Bank Rakyat Indonesia, East Flores Waiwerang Unit. The purpose of the research to be achieved is to determine and analyze workload, burnout, and resilience partially or simultaneously on employee performance at PT. Bank Rakyat Indonesia, East Flores Waiwerang Unit. This study uses sampling data of 50 employees at PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Wawierang East Flores through distributing questionnaires using quantitative data types. In the research results, the T test shows that the variables Workload and Resilience have a positive or significant effect on Employee Performance. The Burnout variable has a negative or no significant effect on employee performance. And the results of the F test show that the variables Workload, Burnout and Resilience simultaneously affect Employee Performance at PT. Bank Rakyat Indonesia, East Flores Waiwerang Unit.

Keywords: Workload, Burnout, Resilience, Employee Performance

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	ii
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.2 Sumber Daya Manusia	7
2.3 Manajemen sumber Daya Manusia	8
2.3.1 Peranan Sumber Daya Manusia	8
2.4 Beban Kerja.....	9
2.4.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Beban kerja	9
2.4.2 Indikator Beban Kerja	10
2.5 Burnout	12
2.5.1 Dimensi Burnout.....	12
2.5.2 Indikator Burnout	14
2.6 Resiliensi	15
2.6.1 Faktor yang Membentuk Resiliensi	15
2.6.2 Indikator Resiliensi.....	16
2.6.3 Karakteristik Resiliensi	17
2.7 Kinerja Karyawan.....	18
2.7.1 faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.....	19

2.7.2 Indikator Kinerja Karyawan	20
2.7.3 Dimensi Kinerja Karyawan	21
2.8 Penelitian Terdahulu	21
2.9 Hubungan Antar Variabel penelitian	28
2.9.1 Hubungan Antara Beban Kerja dengan Kinerja Karyawan	28
2.9.2 Hubungan Antara Burnout dengan Kinerja Karyawan	29
2.9.3 Hubungan Antara Resiliensi dengan Kinerja Karyawan.....	29
2.9.4 Kerangka Konseptual	30
2.9.10 Hipotesis	31
BAB III <u>METODOLOGI PENELITIAN</u>	35
3.1 Desain Penelitian.....	35
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	36
3.3 Jenis dan Sumber Data	36
3.3.1 Jenis Data.....	36
3.3.2 Sumber Data.....	36
3.4 Populasi dan Sampel penelitian	36
3.4.1 Populasi dan Penelitian	36
3.4.2 Sampel Penelitian	37
3.5 Teknik Pengumpulan Data	37
3.6 Definisi Variabel dan Definisi Operasional	38
3.6.1 Definisi Variabel	38
3.6.2 Definisi Operasional	39
3.7 Porses Pengolahan Data.....	40
3.8 Teknik Analisis Data.....	41
3.8.1 Analisis Deskriptif	41
3.8.2 Uji Validitas	42
3.8.3 Uji Reliabilitas	42
3.8.4 Uji Asumsi Klasik	42
3.8.4.1 Uji Multikolonieritas	42
3.8.4.2 Uji Heteroskedastisitas	43
3.8.4.3 Uji Normalitas.....	43
3.8. Regresi Linier Berganda	43
3.9 Teknik Pengujian Hipotesis	44

3.9.1 Uji F (Simultan)	44
3.9.2 Uji t (Parsial).....	44
3.9.3 Koefisien Determinan	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Gambaran Uum Objek Penelitian	46
4.1.2 Visi dan Misi PT. Bank Rakyat Indonesia.....	47
4.1.2.1 Visi.....	47
4.1.2.2 Misi.....	48
4.2 Struktur Organisasi.....	48
4.3 Deskripsi Penelitian.....	49
4.3.1 Deskripsi Karakteristik Responden	49
4.3.2 Deskripsi Variabel penelitian	51
4.3.3 Deskripsi Karakteristik Responden	49
4.3.4 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Beban Kerja	53
4.3.5 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Burnout	54
4.3.6 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Resiliensi	55
4.3.7 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan	56
4.4 Uji Instrumental.....	57
4.4.1 Uji Validitas	57
4.4.2 Uji Reliabilitas	59
4.5 Uji Asumsi Klasik	60
4.5.1 Uji Multikolinearitas	60
4.5.2 Uji heteroskedastisitas	61
4.5.3 Uji Normalitas	62
4.6 Regresi Linear Berganda	63
4.7 Teknik Pengujian Hipotesisi	66
4.7.1 Uji F	65
4.7.2 Uji T	67

4.7.3 Koefisien Determinan	65
4.8 Pembahasan Hasil penelitian	70
4.8.1 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	70
4.8.2 Pengaruh Burnout Terhadap Kinerja Karyawan	71
4.8.3 Pengaruh Resiliensi Terhadap Kinerja Karyawan	71
4.8.4 Pengaruh Beban Kerja, Burnout, Resiliensi Terhadap Kinerja Karyawan	72
4.9 Implikasi penelitian	73
4.10 Keterbatasan Pemikiran	74
BAB V PENUTUP.....	75
5.1 Simpulan.....	75
5.2 Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	77

DAFTAR GAMBAR

Tabel 2.1 Kerangka Konseptuan	30
Tabel 3.1 Tahap-tahap kerangka pemikiran.....	32
Tabel 4.1 Struktur Organisasi	48
Tabel 4.2 Uji Heteroskedastisitas	51

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala likert	34
Tabel 4.1 Desriptif Respondedn Berdasarkan jenis Kelamain	49
Tabel 4.2 Desriptif Respondedn Berdasarkan Usia	49
Tabel 4.3 Desriptif Respondedn Berdasarkan Masa Kerja	50
Tabel 4.4 Rata-rata Variabel Beban Kerja	52
Tabel 4.5 Rata-rata Variabel Burnout.....	53
Tabel 4.6 Rata-rata Variabel Resiliensi.....	53
Tabel 4.7 Rata-rata Variabel Kinerja Karyawan	53
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel beban kerja	54
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Burnout	55
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Resiliensi.....	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan	56
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.13 Uji Multikolonieritas	58
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas.....	60
Tabel 4.15 Analisis Regresi Liner Berganda	62
Tabel 4.16 Uji F	63
Tabel 4.17 Uji T.....	64
Tabel 4.18 Koefisien Determinasi	67

DAFTAR LAMPIRAN

1.Kuesioner.....	75
2.Data Tabulasi	80
3.Karakteristik Responden	81
4. Analisis Deskriptif	81
5. Hasil Uji Validitas Uji Normalitas	82
6. Uji Reabilitas	87
7.Asumsi Klasik	93
8.Uji Regresi Linear Berganda	94
9. R Tabel.....	96
10 F Tabel.....	98
11 Surat Selesai Penelitian	99
12 Kartu Bimbingan	100