

Ainun Puji Lestari  
NIM : 15820093



**PENGARUH USIA, DUKUNGAN SOSIAL, BEBAN KERJA,  
DAN MOTIVASI TERHADAP *BURNOUT***  
(Studi kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah  
Cabang Citarum Bandung)



2019



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. MarsdaAdisucipto, Telp (274) 589621, 512474, Fax. (274) 586117  
E-mail: febi@uin-suka.ac.id Yogyakarta 55281

**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

Nomor : B-361 /Un.02/DEB/PP.00.9/02/2019

Skripsi/tugas akhir dengan judul: **“Pengaruh Usia, Dukungan Sosial, Beban Kerja, Dan Motivasi Terhadap *Burnout* (Studi Kasus PT Bank BRI Syariah Cabang Citarum Bandung)”**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Ainun Puji Lestari  
NIM : 15820093  
Telah dimunaqasyahkan pada : Senin, 28 Januari 2019  
Nilai Munaqasyah : A-

dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

**TIM MUNAQASYAH**  
Ketua Sidang



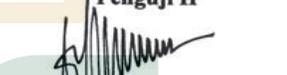
**Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, SE., M.Si**  
NIP. 19661119 199203 1 002

Penguji I



**Dian Nuriyah Solissa, S.H.I, M.Si**  
NIP. 19840216 200912 2 004

Penguji II



**Joko Setyono, S.E., M.Si**  
NIP. 19730702 200212 1 003

Yogyakarta, 11 Februari 2019  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Dr. H. Syaiful Mahmadah Hanafi, M.Ag**  
NIP. 19670518 199703 1 003

## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudari Ainun Puji Lestari

Lamp : 1

Kepada

**Yth. Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam**

**Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta**

Di Yogyakarta

*Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Setelah menimbang, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Ainun Puji Lestari

NIM : 15820093

Judul Skripsi : "Pengaruh Usia, Dukungan Sosial, Beban Kerja, dan Motivasi terhadap *Burnout* (Studi Kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Cabang Citarum Bandung)"

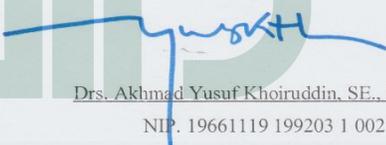
Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan/ Program studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wasaalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Yogyakarta, 11 Januari 2019

Pembimbing

  
Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, SE., M.Si

NIP. 19661119 199203 1 002

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ainun Puji Lestari

NIM : 15820093

Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **Pengaruh Usia, Dukungan Sosial, Beban Kerja, dan Motivasi Terhadap *Burnout* (Studi Kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Cabang Citarum Bandung)**” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *bodynote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Yogyakarta, 04 Janadil-Ula 1440  
11 Januari 2019

Penyusun



Ainun Puji Lestari  
NIM. 15820093

**HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN  
AKADEMIK**

---

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ainun Puji Lestari  
NIM : 15820093  
Jurusan/Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**Pengaruh Usia, Dukungan Sosial, Beban Kerja, dan Motivasi  
Terhadap *Burnout* (Studi Kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia (BRI)  
Syariah Cabang Citarum Bandung)”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Yogyakarta  
Pada Tanggal : 11 Januari 2019  
Yang Menyatakan,

  
(Ainun Puji Lestari)

**MOTTO**

*“Man Jadda Wa Jada”*

-Ainun Puji Lestari



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Saya persembahkan skripsi ini untuk:

Almarhumah mamah tercinta euis maerasoh yang selalu memanjatkan doa untukku anaknya disepanjang hayatnya, yang tak pernah lelah dan mengeluh menjaga, merawat, dan mendidik anak-anaknya. Teruntuk

almarhum ayahanda yang telah mendidik, mendoakan, dan

mengupayakan yang terbaik untuk kami hingga akhir hayatnya.

Terimakasih mamah, ayah telah menanamkan jiwa haus akan ilmu padaku, terimakasih segala doa dan perjuangan disepanjang hidupmu.

Hanya sedikit kata-kata persembahan ini ananda persembahkan.

Untuk kakak-kakak, adik-adik, dan seluruh keluarga besarku terimakasih atas doa, dukungan, serta bantuannya yang selama ini kalian berikan.

Beserta Almamater tercinta

UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi huruf atau kata-kata arab yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini menggunakan pedoman Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bā'	B	Be
ت	Tā'	T	Te
ث	Śā'	Ś	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	H	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Sad	S	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	De (dengan titik di bawah)

ط	Ta'	T	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Za'	Z	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	`	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

لَعْتَمَدًا	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
لَعَّة	Ditulis	<i>'iddah</i>

## C. *Ta'Marbuttah*

Semua ta' marbuttah ditulis dengan h, baik berada pada kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang "al"). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi

kata-kata arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

هكءمء	Ditulis	<i>Hikmah</i>
ءءء	Ditulis	<i>'illah</i>
ءءمءءا لءءءءءء	Ditulis	<i>Karamah al auliya'</i>

#### D. Vokal Pendek dan Penerapannya

ءءء	Fathah	Ditulis	A
ءءءء	Kasrah	Ditulis	I
ءءءءء	Dammah	Ditulis	U
ءءءء	Fathah	Ditulis	<i>Fa'ala</i>
ءءءء	Kasrah	Ditulis	<i>Zukira</i>
ءءءءءء	Dammah	Ditulis	<i>Yazhabu</i>

#### E. Vokal Panjang

1. fathah + alif	Ditulis	A
ءءءءءءءء	Ditulis	<i>Jahiliyyah</i>
2. fathah + ya' mati	Ditulis	A

سند	Ditulis	<i>Tansa</i>
3. kasrah + ya' mati	Ditulis	<i>I</i>
ميرك	Ditulis	<i>Karim</i>
4. dhammah + wawu mati	Ditulis	<i>U</i>
رفضو	Ditulis	<i>Furud</i>

## F. Vokal Rangkap

1. fathah + ya' mati	Ditulis	<i>Ai</i>
مكينيد	Ditulis	<i>Bainakum</i>
2. fathah + wawu mati	Ditulis	<i>Au</i>
وقل	Ditulis	<i>Qaul</i>

## G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata yang Dipisahkan dengan Aposotrof

أمتد	Ditulis	<i>a'antum</i>
أدعت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
شئلمترك	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

## H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf qamariyyah maka ditulis menggunakan huruf awal “al”

القرآن	Ditulis	<i>Al-Quran</i>
الميقلس	Ditulis	<i>Al-Qiyas</i>

2. Bila diikuti huruf Syamsiyyah maka ditulis sesuai dengan huruf pertama Syamsiyyah tersebut

المساء	Ditulis	<i>As-sama'</i>
اسمشل	Ditulis	<i>Asy-syams</i>

## I. Penulisan Kata-Kata dalam Rangkaian Kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>Zawi al-furud</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>Ahl as-sunnah</i>

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah* *abbal'amin*, segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT. Atas nikmat, hidayah serta karunia-Nya pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi atau tugas akhir ini dengan sebaik-baiknya. Shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat. Setelah melalui proses yang cukup panjang, Alhamdulillah skripsi atau tugas akhir ini dapat diselesaikan meskipun masih jauh dari kesempurnaan.

Penelitian ini merupakan tugas akhir pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Joko Setyono, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang penuh kesabaran dalam membimbing,

mengarahkan, memberikan kritik dan saran serta memberikan motivasi selama penyusunan skripsi ini.

5. Bapak Alex Fahrur Riza, SE.,M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing saya.
6. Seluruh Dosen Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan untuk penulis selama menempuh pendidikan.
7. Seluruh pegawai dan staff tata usaha Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
8. Pimpinan dan seluruh karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Cabang Citarum Bandung yang mengizinkan saya melakukan penelitian serta mendukung penelitian ini.
9. Teristimewa kepada kedua orang tua almarhumah mamah Euis Maesaroh dan almarhum ayah M. Yusuf Sugito yang hingga akhir hayat selalu membimbing, mendoakan, dan memotivasi saya dalam mencari ilmu.
10. Teruntuk kakanda Syahrul, Apris, ayunda Septi, dan adik-adik Saptu, Aini, Furqon yang selalu mendoakan, memotivasi, mendukung, dan memberi saran serta keritik selama ini.
11. Teruntuk keluarga besar yang selalu mendoakan, memotivasi, dan mendukung.
12. Teruntuk uyu yang telah memberikan saran, semangat, motivasi, dan omelan, serta menjadi tempat keluh kesah penulis.

13. Teruntuk sahabat-sahabatku Larasati, Lintang, Lutfiana, dan Wafi yang telah menjadi teman seperjuangan selama ini, menjadi tempat keluh kesah, terimakasih atas semangat, dukungan, motivasi, ilmu yang selama ini kalian berikan.
14. Teruntuk warga Asrama Mahasiswi Lampung yang telah memberikan dukungan, motivasi, sarana, dan bantuan yang tak terhingga selama ini.
15. Teruntuk rekan seperjuangan keluarga besar Perbankan Syariah 2015 yang telah menemani selama menempuh pendidikan.

Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan yang telah diberikan, serta semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembacanya.

Yogyakarta, 10 Januari 2019

Penulis,

Ainun Puji Lestari

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xx</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xxii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xxii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xxiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah</b> .....	<b>7</b>
<b>C. Tujuan Penelitian</b> .....	<b>7</b>
<b>D. Manfaat Penelitian</b> .....	<b>8</b>
<b>E. Sistematika Pembahasan</b> .....	<b>8</b>
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>10</b>
<b>A. Landasan Teori</b> .....	<b>10</b>
<b>1. <i>Burnout</i></b> .....	<b>10</b>

2.	Usia.....	19
3.	Dukungan Sosial .....	20
4.	Beban Kerja .....	26
5.	Motivasi .....	30
B.	Telaah Pustaka.....	33
C.	Pengembangan Hipotesis .....	35
1.	Pengaruh Usia Terhadap <i>Burnout</i> .....	35
2.	Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap <i>Burnout</i> .....	36
3.	Pengaruh Beban Kerja Terhadap <i>Burnout</i> .....	37
4.	Pengaruh Motivasi Terhadap <i>Burnout</i> .....	38
D.	Kerangka Pemikiran .....	39
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
A.	Jenis Penelitian .....	40
B.	Populasi dan Sampel .....	40
C.	Metode pengumpulan data .....	41
D.	Definisi Operasional Variabel .....	42
1.	Variabel Independen .....	42
2.	Variabel Dependen .....	43
E.	Teknik Analisis Data .....	43
1.	Uji Validitas .....	44
2.	Uji Reabilitas.....	44
3.	Uji Asumsi Klasik .....	44
4.	Uji Analisis data.....	46
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
A.	Analisis Deskriptif .....	49
1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	50
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Status .....	51
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	51
<b>B. Pengujian Instrumen Penelitian.....</b>	<b>52</b>
1. Uji Validitas .....	52
2. Uji Reabilitas.....	55
3. Uji Asumsi Klasik .....	56
a. Uji Normalitas.....	56
b. Uji Multikolinearitas .....	58
c. Uji Heteroskedasitas.....	59
<b>C. Uji Hipotesis Regresi Linier Berganda .....</b>	<b>60</b>
1. Uji Koefisien determinasi ( $R^2$ ).....	60
2. Uji Statistik Simultan (Uji F).....	61
3. Uji Parsial (Uji T) .....	62
<b>D. Pembahasan Hasil Penelitian .....</b>	<b>67</b>
1. Pengaruh usia terhadap <i>burnout</i> .....	67
2. Pengaruh dukungan sosial terhadap <i>burnout</i> .....	69
3. Pengaruh beban kerja terhadap <i>burnout</i> .....	71
4. Pengaruh motivasi terhadap <i>burnout</i> .....	73
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>76</b>
A. Kesimpulan .....	76
B. Saran.....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>79</b>
<b>LAMPIRAN – LAMPIRAN.....</b>	<b>I</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Laporan Keuangan BRI Syariah .....	2
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ....	49
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status .....	51
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	51
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	53
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	55
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas .....	57
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas .....	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedasitas .....	59
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	60
Tabel 4.11 Hasil Uji F.....	62
Tabel 4.12 Hasil Uji Persial (T).....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran..... 39



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Penelitian Terdahulu .....	I
Lampiran 2 Kuisisioner Penelitian.....	VIII
Lampiran 3 Output Hasil Olah Data Ms. Excel .....	XIV
Lampiran 4 Output Hasil Olah Data SPSS.....	XVIII
Lampiran 5 Daftar Pertanyaan Wawancara.....	XXVI
Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian .....	XXVII
Lampiran 7 Surat Izin.....	XXVIII
Lampiran 8 Curriculum Vitae .....	XXIX



## ABSTRAK

Dewasa ini kinerja di perbankan syariah semakin berkembang dan membaik. Hal tersebut terlihat dari likuiditas perbankan yang kuat dan permodalan perbankan syariah yang cenderung meningkat setiap tahun. Perkembangan tersebut didukung dengan kinerja serta beban kerja yang bertambah. Tingkat beban kerja bertambah dapat menimbulkan *burnout* untuk para karyawan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh usia, dukungan sosial, beban kerja, dan motivasi terhadap *burnout*.

Sampel penelitian ini terdiri dari 35 karyawan di PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Cabang Citarum Bandung. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *random sample*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa usia memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *burnout*, Dukungan sosial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*, Beban kerja memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *burnout*, dan Motivasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* karyawan BRI Syariah Cabang Citarum Bandung.

**Kata kunci: Usia, Dukungan Sosial, Beban Kerja, *Burnout***

## **ABSTRACT**

*Islamic banking is growing and developing. This can be seen from the strong banking liquidity and capital of Islamic banking which is increasing every year. This development was supported by increased performance and workload. The level of workload increases can cause fatigue for employees. The purpose of this study was to support age motivation, social support, workload, and motivation for fatigue.*

*The study sample consisted of 35 employees at PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Citarum Syariah Bandung Branch. The sampling technique in this study used a random sampling technique. The results of this study indicate that this study has a negative and not significant effect on burnout, social support has a positive and significant relationship to burnout, workload has a negative and not significant effect on burnout, and motivation has a positive and significant influence on burnout PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Citarum Syariah Bandung Branch.*

**Keywords:** *Age, Social Support, Workload, Burnout*



# BAB I

## PENDAHULUAN

### **A. Latar Belakang**

Sumberdaya manusia merupakan suatu unsur terpenting yang dimiliki perusahaan atau organisasi. Tanpa peran sumber daya manusia, organisasi tidak akan berjalan sepenuhnya dan seperti yang diharapkan. Sumber daya manusia merupakan penggerak berjalan atau tidaknya suatu organisasi atau perusahaan. Oleh karena itu, organisasi atau perusahaan sebaiknya memberikan suatu arahan atau pengaruh yang baik untuk tercapainya tujuan perusahaan atau organisasi sesuai yang diharapkan. Tercapainya atau tidaknya tujuan suatu organisasi atau perusahaan, dapat dilihat atau diketahui dari hasil kinerja karyawan atau anggota organisasi tersebut.

Dewasa ini kinerja di perbankan syariah semakin berkembang dan membaik. Hal tersebut terlihat dari likuiditas pada tahun 2016 sebesar Rp22,54 triliun pada tahun 2017 sebesar Rp29,75 triliun dan permodalan perbankan syariah sebesar Rp27,153 triliun pada tahun 2016 dan pada tahun 2017 sebesar Rp31,108 triliun yang cenderung meningkat setiap tahun.<sup>1</sup> Capaian kredit bank syariah tumbuh sebesar 18,74 persen, yakni

---

<sup>1</sup> Ojk.go.id

dari Rp5,4 triliun menjadi Rp6,4 triliun dengan dana pihak ketiga tumbuh sebesar 3,89 persen. PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah pada akhir tahun sebelumnya mencatat pertumbuhan yang semakin membaik, hal tersebut dapat dilihat dari laporan keuangan PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1.1 Laporan Keuangan BRIS Tahun 2016-2017**

Tahun	Permodalan	Aset	Pembiayaan	pendapatan
2016	Rp3,46 triliun	Rp27,68 triliun	Rp38,90 triliun	Rp17,9 triliun
2017	Rp3,61 triliun	Rp31,54 triliun	Rp42,03 triliun	Rp19 triliun

Pada tabel diatas terlihat pertumbuhan aset sebesar 14 persen dari sebelumnya Rp27,68 triliun pada tahun 2016 menjadi Rp31,54 triliun pada tahun 2017. Selain itu dari sisi pembiayaan PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah sepanjang tahun 2017 memiliki peningkatan, pada 2016 pembiayaan sebesar Rp38,90 triliun dan meningkat pada 2017 sebesar Rp42,03 triliun. Dari segi pendapatannya meningkat lebih dari Rp1 triliun dari sebelumnya Rp17,9 triliun pada tahun 2016 menjadi Rp19 triliun pada tahun 2017, dengan permodalan pada tahun 2016 sebesar Rp3,46 triliun, menjadi Rp3,61 triliun pada tahun 2017.<sup>2</sup>

Perkembangan dan pencapaian tersebut tidak lepas dari kinerja para pegawai yang ada di PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah. Para karyawan di PT Bank Rakyat Indonesia

<sup>2</sup> Ojk.go.id

(BRI) Syariah mengoptimalkan fungsinya sebagai pegawai yang sesuai dengan perilaku dan tugas-tugas yang diberikan perusahaan dalam rangka mencapai tujuan PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah. Seperti yang dikemukakan oleh Miner (1990), kinerja merupakan bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya. Fungsi dan perilaku yang dimaksud di sini merupakan kinerja karyawan yang sesuai dengan visi dan misi perusahaan atau organisasi untuk tercapainya tujuan perusahaan atau organisasi.

Fungsi dan perilaku yang sesuai dengan tujuan perusahaan atau organisasi ini dikemas dalam bentuk tugas-tugas yang telah dibebankan kepada para karyawan yang sesuai dengan keahliannya masing-masing. Beban kerja dalam bentuk tugas-tugas yang diberikan perusahaan atau organisasi dalam jumlah yang tinggi untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan memiliki dampak yang kurang baik bagi karyawan.

Menurut Munandar (2001:383) beban kerja merupakan suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugas yang harus diselesaikan pada batas waktu tertentu. Beban kerja juga dapat dibedakan lebih lanjut kedalam beban kerja berlebih atau terlalu sedikit, yang timbul sebagai akibat dari tugas-tugas yang terlalu banyak atau sedikit diberikan kepada karyawan untuk menyelesaikan pada waktu tertentu, dan beban kerja berlebihan atau terlalu sedikit jika orang merasa tidak mampu melakukan

suatu tugas. Jika tingkat beban kerja yang diberikan kepada karyawan terlalu tinggi, maka dapat menimbulkan *burnout* untuk para karyawan tersebut. Hal tersebut serupa dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Attiq & Hamdani (2015) yang menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap kecenderungan *burnout*.

Menurut Freudenberger (1975) *burnout* didefinisikan sebagai kegagalan atau kelelahan akibat tuntutan energi, kekuatan, dan sumber daya yang berlebihan. Sedangkan menurut Maslach, Jackson, dan Leiter (2009) mendefinisikan *burnout* sebagai sebuah keadaan kelelahan yang mana seseorang merasakan sinis terhadap nilai dari pekerjaan seseorang tersebut dan keraguan seseorang akan kemampuan yang dapat ditunjukkannya. Menurut Maslach dan Jackson (1997) menyebutkan adanya enam faktor yang menyebabkan perilaku *burnout*, salah satunya adalah kurangnya kekuatan sosial (*Lack of Community*) atau dukungan sosial.

Dukungan sosial menurut Pierce (Robert & Cavanaugh, 2000) mendefinisikan sebagai sumber emosional, informasional atau pendampingan yang diberikan oleh orang-orang di sekitar individu untuk menghadapi setiap permasalahan dan krisis yang terjadi sehari-hari dalam kehidupan. Dukungan sosial merupakan salah satu penyebab atau pencegah terjadinya *burnout* pada karyawan atau individu. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Attiq & Hamdani (2015) yang menyatakan bahwa

dukungan sosial berpengaruh negatif terhadap kecenderungan *burnout*. Sedangkan menurut penelitian Indilusintari & Inggit (2015) dukungan sosial memiliki hubungan yang signifikan terhadap *burnout syndrome*. Hal tersebut sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Faye Crosby (2008) bahwa *burnout syndrome* juga bisa terjadi akibat kurangnya penghargaan positif atas pekerjaan atau beban kerja yang selama ini dikerjakan.

Penghargaan positif atas pekerjaan yang telah dilakukan karyawan merupakan bentuk motivasi yang perlu dilakukan oleh perusahaan untuk mengurangi tingkat *burnout* karyawan dalam perusahaan tersebut. Liang Gie (Samsudin, 2010:281) menyatakan bahwa motivasi adalah pekerjaan yang dilakukan oleh manajer dalam memberikan inspirasi, semangat, dan dorongan kepada orang lain, dalam hal ini karyawannya, untuk mengambil tindakan-tindakan tertentu. Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Limonu (2013), menyatakan bahwa motivasi memiliki hubungan yang signifikan terhadap *burnout*, sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ahyar, Aditya, Rini (2017) menyatakan bahwa motivasi berprestasi memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap *burnout*.

Selain motivasi menurut Maslach, Schaufeli, dan Leiter (2008) menyebutkan adanya dua faktor besar yang menjadi prediktor *burnout*. Dua faktor tersebut ialah faktor situasional sebagai faktor yang berasal dari luar individu dan faktor individu yang berarti dari dalam individu itu sendiri. Faktor individual

yang menjadi prediktor *burnout* salah satunya adalah karakteristik demografis. Karakteristik demografis yang terkait dengan *burnout* salah satunya adalah usia. Usia merupakan satuan waktu yang mengukur waktu keberadaan suatu benda atau makhluk, baik yang hidup ataupun yang mati. Karyawan dalam perusahaan rata-rata memiliki usia antara 20 – 60 tahun, usia ini termasuk dalam usia dewasa dalam psikologi dan usia produktif dalam dunia kerja.

Menurut Havagurst (Rahmawati, 2007) usia dewasa yaitu usia individu antara 18 – 60 tahun. Pada usia dewasa ini menurut Havagurst (Rahmawati 2007) menyatakan bahwa pada umumnya orang dewasa dikategorikan menjadi tiga periode dengan tingkat kontrol emosi yang berbeda-beda. Tingkat kontrol emosi dan penyelesaian masalah serta pola pemikiran merupakan beberapa faktor yang dapat menimbulkan *burnout* pada karyawan terutama usia muda. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dikemukakan oleh Ramadhan & Fadly (2016) karyawan yang mengalami *burnout* sebagian besar berusia kurang dari 40 tahun.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul” **Pengaruh Usia, Dukungan Sosial, Beban Kerja, dan Motivasi Terhadap *Burnout* (Studi Kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Cabang Bandung)”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh usia terhadap *burnout* di PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Cabang Bandung?
2. Bagaimana pengaruh dukungan sosial terhadap *burnout* di PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Cabang Bandung?
3. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap *burnout* di PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Cabang Bandung?
4. Bagaimana pengaruh motivasi terhadap *burnout* di PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Cabang Bandung?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan dan menganalisis pengaruh usia terhadap *burnout* di PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Cabang Bandung.
2. Untuk menjelaskan dan menganalisis pengaruh dukungan sosial terhadap *burnout* di PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Cabang Bandung.
3. Untuk menjelaskan dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap *burnout* di PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Cabang Bandung.

4. Untuk menjelaskan dan menganalisis pengaruh motivasi terhadap *burnout* di PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Cabang Bandung.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagi peneliti

Pelitan ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman penulis dalam bidang penelitian mulai dari pengumpulan data, pengolahan data hingga penyajian dalam bentuk laporan

2. Bagi akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi yang berkaitan dengan masalah pengaruh usia, dukungan sosial, beban kerja, dan motivasi terhadap *burnout*.

3. Bagi praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak bank untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi *burnout* bagi karyawan, baik yang positif maupun negatif.

#### **E. Sistematika Pembahasan**

Penulisan skripsi ini dibagi menjadi 5 (lima) bagian, dengan harapan agar lebih sistematis dan lebih mudah dipahami. Sistematika tersebut adalah sebagai berikut:

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan. Menjelaskan

secara umum latar belakang masalah dari kasus yang akan diteliti, isu-isu yang muncul terkait dengan usia, dukungan sosial, beban kerja, dan motivasi, dan *burnout*.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan dijelaskan mengenai teori yang digunakan dan penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan dasar bagi penelitian ini. Dalam bab ini juga menggambarkan hipotesis dan kerangka pemikiran. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah usia, dukungan sosial, beban kerja, dan motivasi, dan *burnout*.

## BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang jenis penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel penelitian dan metode analisis penelitian.

## BAB IV PEMBAHASAN

Bab Pembahasan, berisi tentang analisis data dan interpretasi hasil sebagai pembahasan hasil penelitian.

## BAB V PENUTUP

Bab penutup, berisi kesimpulan dan hasil analisis penelitian dan saran bagi peneliti selanjutnya mengenai pengaruh usia, dukungan sosial, beban kerja, dan motivasi terhadap *burnout*.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan yaitu:

1. Usia memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *burnout* karyawan BRI Syariah Cabang Citarum Bandung. Hal ini berarti bahwa usia yang tinggi maka semakin rendah *burnout* yang dialami karyawan BRI Syariah Cabang Citarum Bandung.
2. Dukungan sosial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* karyawan BRI Syariah Cabang Citarum Bandung. Hal ini berarti tinggi rendahnya dukungan sosial teman sebaya akan mempengaruhi tingkat *burnout* karyawan BRI Syariah Cabang Citarum Bandung.
3. Beban kerja memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *burnout* karyawan BRI Syariah Cabang Citarum Bandung. Hal ini berarti bahwa beban kerja yang bertambah maka semakin rendah *burnout* yang dialami karyawan BRI Syariah Cabang Citarum Bandung.
4. Motivasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* karyawan BRI Syariah Cabang

Citarum Bandung. Hal ini berarti tinggi rendahnya motivasi yang diberikan perusahaan akan mempengaruhi tingkat *burnout* karyawan BRI Syariah Cabang Citarum Bandung.

## **B. Saran**

Keterbatasan dalam penelitian ini diharapkan dapat diperbaiki oleh peneliti selanjutnya, maka saran untuk penelitian selanjutnya sebagai berikut:

1. Bagi BRI Syariah Cabang Citarum Bandung disarankan untuk melakukan evaluasi kembali terkait bentuk motivasi yang diberikan perusahaan.
2. Sangat terbuka kemungkinan untuk melakukan penelitian lebih lanjut terhadap *burnout* karyawan di BRI Syariah Cabang Citarum Bandung.
3. Bagi peneliti yang akan melakukan penelitian dengan tema yang sama diharapkan melakukan penyempurnaan dengan memperluas ruang lingkup terkait jumlah maupun teknik analisis data yang dilakukan.
4. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan dan mencari variabel lain yang kemungkinan memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap *burnout*.
5. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk lebih memperhatikan bias yang terjadi dalam kuisioner yang akan digunakan.

6. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperbanyak sampel yang diambil dalam penelitian



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdi, Usman Rianse. (2012) *Metodelogi Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Bandung: Alfabeta
- Ahyar, G Abdan, Aditya N.P, Rini S. (2017). *Burnout Ditinjau Dari Hardiness dan Motivasi Berprestasi (Studi Pada Atlet Pelajar Semarang)*. *Jurnal Insight Fakultas Psikologi*. Universitas Muhammadiyah Jember vol.13 No.2.
- Andarini, S. R., & Fatma, A. (2013). Hubungan Antara Distres dan Dukungan Sosial Dengan Prokrastinasi Akademik pada Mahasiswa Dalam Menyusun Skripsi. *Talenta Psikologi, II (2)*, 159-180.
- Attiq & Hamdani M. (2015). Pengaruh Dukungan Sosial, Efikasi Diri, Konflik Peran, Kelebihan Beban Kerja, dan Kecendrungan Emosional Terhadap Kecendrungan Burnout (Studi Badan Pusat Statistik Kota Semarang). *Jurnal Manajemant & Akuntansi Prestasi* Vol. 14 No.1.
- Bart, Smet (1994). *Psikologi Kesehatan*. Jakarta: PT. Gramedia Indonesia
- Dimatteo. (2004). *Social Support And Patient Adherence To Medical : A Meta-Analysis*. doi:[10.1037/0278-6133.23.2.207](https://doi.org/10.1037/0278-6133.23.2.207)

Farber, B.A. (1991). The Jossey Bass Education Series. Crisis in education: Stress and Burnout in the American Teacher, US: Jossey Bass

Freudenberger, Herbert J. (1975). *Staff Burnout: Journal Of Social Issue*. Vol. 30. 159-165.

Gibson, James L, John M. Invancevich, dan James H. Donnelly, Jr. (1993). Organisasi, Prilaku, Struktur, Proses. Alih Bahasa Nunuk Adiarni. Jakarta: Penerbit Binarupa Aksara.

Holland, J.M., Currier, J. M., & Neimeyer, R.A. (2005). Reducing the Risk of Burnout in End of Life Care Settings the Role of Dally Spriritual Experiences. Palliative and Supportive Care, No 3, Hlm. 173-181.

Indraswari D, Desiningrum (2014). Hubungan antara hardiness dengan burnout pada perawat di RSUD kabupaten Batang. Skripsi Fakultas Psikologis Universitas Diponegoro.

Indilusintari, Vera & Inggit MA. (2015). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan *Burnout Syndrome* Pada Pegawai Direktorat Bina Kesehatan dan Olahraga Kementerian Kesehatan RI Jakarta Selatan. Jurnal Ilmiah Kesehatan Universitas MH. Thamrin vol.7 no.1.

- Kail, Robert. V. & Cavanaugh, J. C. (2000). *Human Development: A Life Span View 2th ed.* United States: Wadsworth Thomson Learning.
- Limonu, Febriani. (2013). Hubungan Motivasi Kerja Dengan *Burnout* pada Perawat di IRD RSUD Dr. M.M Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo. Skripsi Ilmu Keperawat Universitas Negri Gorontalo.
- Marzuki, (2005). *Metodologi Riset.* Yogyakarta: Ekonisia.
- Maslach, C. & Later, M. (2008). *Early Predictori of Job Burnout and Engagemet. Journal of Applied Psychology.* 93. 493-512.
- Maslach, C., Jackson,S.E., & Leiter, M.P. (1997) *Brunout Inventory: Evaluating Stres: A book of resources.* US: Scarecrow Education.
- Maslach, C. & Michael, P.L. (1997). *The Truth About Burnout How Organiation Cause Personal Stress and What To Do About It Sanfanseisco: Fossey-Bass Inc.*
- Maslihah, S. (2011). Studi Tentang Hubungan Dukungan Sosial, Penyesuaian Sosial Di Lingkungan Sekolah dan Prestasi Akademik Siswa SMPIT Assyfa Boarding School Subang Jawa Barat. *Jurnal Psikologi Undip,* 10 (2), 103-114.

- Miner, John B. (1998). *Organizational Behavior: Performance and Productivity*. New York: Random House, Business Division.
- Moorhead, Gregory & Ricky, W. Griffin. (2013). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Munandar, S. Ashar. (2001). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: UI.
- Pradana, Adi Rizky. (2017). *Pengaruh Role Model Ambiguity, Role Konflik, Role Overload dan Tipe Kepribadian Terhadap Burnout (Studi Empiris Pada Auditor Di KAP Semarang)*. Skripsi Unika Soegijapranata Semarang
- Rahmawati, E. (2007). *Kontribusi Hardness dan Self-Efficacy Terhadap Kerja. Seminar PESAT. Human Capacity Development And The National Competitions*. Vol 1. 47-57.
- Ramadan, M. Iwan & Fadly, N. Oktavia N. (2016). *Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Burnout Pada Perawat Kesehatan Jiwa*. Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Mulawarman, Vol.4 No. 2.
- Rahmawati, M. Laila Anggraini. (2010). *Hubungan Antara Usia dengan Prevalensi dengan Mati Mendadak*. Skripsi Universitas Sebelas Maret.

Sari,W. Hesty, Yuniawan, Ahyar. (2017). Analisis Pengaruh *Work Family Conflict* Dan *Work Conflict* Terhadap *Intention To Quit* Dengan *Burnout* Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Tbk Semarang). *Diponegoro Journal of Management* vol.6 no.4. hlm 1-14.

Samsudin, Sadili. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia.

Sitompul, A. Sahbuddin. (2016). Pengaruh *Burnout* dan Komitmen Organisasi Terhadap Keinginan Berpindah (Survei Terhadap Auditor Di Badan Pemeriksa Keuangan RI Dan Badan Pengawas Keuangan & Pembangunan). Skripsi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Smith, T. & Renk, K. (2007). *Predictors Of Academic Related Stress In Collage Students: An Examination Of Coping, Social Support, Parenting, and Anxiety*. *NASA Journal*, 44 (3), 405-431.

Soleman, Aminah. (2011). Analisis beban kerja ditinjau dari faktor usia dengan pendekatan recommended weiht limit (Studi Kasus Mahasiswa Unpatti Poka). *Jurnal Arika*, Vol.05 No. 02 (Agustus 2011). ISSN: 1978-1105

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif-Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sutjipto. (2001). Apakah Anda Mengalami Burnout?. *Jurnal Pendidikan Penabur*. No. 01 hal 6-31.

Wang, Yang. (2013). *Work Family Conflict and Burnot Among Chinese Female Nurses The Mediating Effect of Psychological Capital*. *Journal of Public Health*. Vol.12. 915.

