



**HUBUNGAN ANTARA *WORKLOAD* DAN *BURNOUT*  
PADA KARYAWAN SEKTOR RETAIL  
DI JAKARTA**



**SKRIPSI**

**Ricky Junaidi**

**46121120012**

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI  
FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2025**



**HUBUNGAN ANTARA *WORKLOAD* DAN *BURNOUT*  
PADA KARYAWAN SEKTOR RETAIL  
DI JAKARTA**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai Salah satu Syarat untuk Menyelesaikan  
Program Sarjana (S1) Pada Program Studi Psikologi**

**UNIVERSITAS  
Ricky Junaidi  
46121120012  
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI  
FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2025**

## HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ricky Junaidi  
NIM : 46121120012  
Fakultas/Program Studi : Psikologi / Fakultas Psikologi.

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Laporan Skripsi berjudul:

“Hubungan Antara *Workload* Dan *Burnout* Pada Karyawan Sektor Retail Di Jakarta”

adalah hasil karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiarisme, pelanggaran hak cipta, atau konten ilegal dalam bentuk apapun dan tidak melanggar hukum atau hak pihak manapun.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menanggung seluruh konsekuensi hukum dan membebaskan Universitas Mercu Buana dari segala bentuk tuntutan hukum dan saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 27 Februari 2026



Ricky Junaidi

## PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh :

Nama : Ricky Junaidi  
NIM : 46121120012  
Program Study : S1 Psikologi

dengan judul

“Hubungan antara Workload dengan Burnout pada karyawan sektor retail di Jakarta” telah dilakukan pengecekan similarity check dengan sistem Turnitin pada tanggal 20 Februari 2026 didapatkan nilai persentase sebesar 26%.

Jakarta, 20 Februari 2026

Administrator Turnitin

  
UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**  
  
Donny Dwi Hambodo, S.Ikom

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Ricky Junaidi  
NIM : 46121120012  
Fakultas/Program Studi : Psikologi / Fakultas Psikologi  
Judul Tugas Akhir : Hubungan Antara *Workload* dan *Burnout* Pada Karyawan Sektor Retail di Jakarta.

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 27 Februari 2026 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Psikologi, Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing



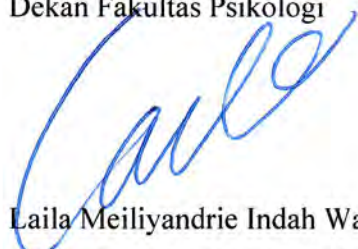
Dina Syakina, S.Si., M.Si

NIDN/NUPTK : 0306099001

Jakarta, 27 Februari 2026

Mengetahui,

Dekan Fakultas Psikologi



Laila Meiliyandrie Indah Wardani, Ph.D

NIDN/NUPTK: 0316058002

Ketua Program Studi Psikologi



Karisma Riskinanti, S.Psi., M.Psi

NIDN/NUPTK: 0324068701

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan Rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Psikologi pada Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana. Saya menyadari penuh, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, akan sangat sulit saya menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih setulusnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Laila Meiliyandrie Indah Wardani, Ph.D selaku Dekan Fakultas Psikologi.
3. Ibu Karisma Riskinanti, S.Psi., M.Psi selaku Ketua Program Studi Psikologi.
4. Ibu Dina Syakina, S.Si., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan Tugas Akhir ini
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmunya selama masa perkuliahan.
6. Lebih Khususnya lagi ucapan terimakasih kepada :
  - a. Orang tua saya yang telah memberikan dukungan moril maupun materil serta doa selama ini, juga memberikan motivasi yang tiada terkira.
  - b. Istri dan anak tercinta yang senantiasa memberikan semangat kepada saya untuk dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Teman – teman kuliah yang selama ini memberikan dukungan kepada saya untuk segera menyelesaikan tugas akhir ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu saya. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 20 Februari 2026

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR DI REPOSITORY UMB**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ricky Junaidi  
NIM : 46121120012  
Fakultas/Program Studi : Psikologi / Fakultas Psikologi  
Judul Tugas Akhir : Hubungan Antara *Workload* dan *Burnout* Pada Karyawan Sektor Retail di Jakarta.

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 20 Februari 2026

Yang menyatakan,

  
( Ricky Junaidi )

## ABSTRAK

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif untuk mengkaji hubungan antara workload dan burnout pada karyawan sektor retail di Jakarta. Sebanyak 204 karyawan retail yang berdomisili di Jakarta dan memiliki masa kerja minimal enam bulan berpartisipasi dalam penelitian ini. Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *convenience sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang diisi secara mandiri oleh responden. Validitas alat ukur ditentukan melalui *expert judgement*, di mana masing-masing alat ukur dinilai oleh dua orang ahli. Hasil perhitungan indeks validitas menunjukkan bahwa alat ukur workload memiliki nilai sebesar 0,72, sedangkan alat ukur burnout memiliki nilai sebesar 0,79. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan program SPSS dan menunjukkan bahwa kedua alat ukur, baik workload maupun burnout, memiliki nilai Cronbach's alpha > 0,60, sehingga dinyatakan reliabel. Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian adalah korelasi Spearman. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan dan positif antara workload dan burnout pada karyawan sektor retail di Jakarta ( $p < 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi workload yang dimiliki karyawan, maka semakin tinggi pula tingkat burnout yang dirasakan. Seluruh dimensi workload, yaitu *time load*, *mental effort load*, dan *psychological stress load*, memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan seluruh dimensi burnout, yang meliputi *exhaustion*, *mental distance*, *cognitive impairment*, dan *emotional impairment*. Nilai koefisien korelasi menunjukkan kekuatan hubungan yang bervariasi, mulai dari sangat lemah hingga kuat ( $r = 0,213$  hingga  $r = 0,755$ ), dengan hubungan terkuat terdapat pada dimensi *time load* dan *exhaustion*. Selain itu, hasil uji beda menunjukkan bahwa lama bekerja merupakan satu-satunya karakteristik demografis yang secara signifikan membedakan tingkat workload dan burnout pada karyawan.

*Kata Kunci : Burnout, Workload, Karyawan Retail, Jakarta.*

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ABSTRAK

*This study employed a quantitative research design to examine the relationship between workload and burnout among employees in the retail sector in Jakarta. A total of 204 retail employees who were domiciled in Jakarta and had a minimum tenure of six months participated in this study. Participants were selected using a convenience sampling technique. Data were collected through self-administered questionnaires. The validity of the measurement instruments was assessed through expert judgment, in which each instrument was evaluated by two experts. The results of the content validity index showed that the workload instrument obtained a validity index of 0.72, while the burnout instrument obtained a validity index of 0.79. Item reliability testing was conducted using SPSS, and the results indicated that both the workload and burnout instruments demonstrated acceptable reliability, with Cronbach's alpha values greater than 0.60. The data analysis technique used to test the research hypothesis was Spearman's rank-order correlation. The results revealed a significant and positive relationship between workload and burnout among retail employees in Jakarta ( $p < 0.05$ ), indicating that higher levels of workload are associated with higher levels of burnout. All dimensions of workload—namely time load, mental effort load, and psychological stress load—showed significant positive relationships with all dimensions of burnout, including exhaustion, mental distance, cognitive impairment, and emotional impairment. The correlation coefficients ranged from very weak to strong ( $r = 0.213$  to  $r = 0.755$ ), with the strongest relationship observed between the exhaustion dimension and time load. Furthermore, the results of the difference test indicated that length of employment was the only demographic characteristic that significantly differentiated levels of workload and burnout*

**Keywords:** workload, burnout, retail employees, Jakarta.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	0
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....	ii
HALAMAN SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
KARYA ILMIAH .....	vi
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRAK</i> .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSATAKA</b> .....	<b>6</b>
2.1 <i>Burnout</i> .....	6
2.1.1 Definisi <i>Burnout</i> .....	6
2.1.2 Dimensi <i>Burnout</i> .....	6
2.1.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi <i>Burnout</i> .....	7
2.2 <i>Workload</i> .....	9
2.2.1 Definisi <i>Workload</i> .....	9
2.2.2 Dimensi <i>Workload</i> .....	9
2.2.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi <i>Workload</i> .....	10
2.3 Penelitian Terdahulu .....	11
2.4 Dinamika Penelitian .....	14
2.5 Kerangka Berpikir .....	15

2.6 Hipotesis .....	16
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>17</b>
3.1 Desain Penelitian .....	17
3.2 Populasi dan Sampel .....	17
3.2.1 Populasi .....	17
3.2.2 Sampel .....	17
3.3 Definisi Operasional .....	18
3.4 Instrumen Penelitian .....	20
3.5 Uji Validitas dan Uji Relibialitas .....	22
3.5.1 Uji Validitas .....	22
3.5.2 Uji Reliabilitas .....	23
3.6 Analisis Data .....	24
3.6.1 Uji Asumsi Klasik .....	24
3.6.1.1 Uji Normalitas .....	24
3.6.2 Uji Hipotesis .....	24
3.6.2.1 Uji Mann Whitney .....	25
3.6.2.2 Uji Kruskal Wallis .....	25
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>26</b>
4.1 Gambaran Umum Subjek .....	26
4.2 Hasil Analisis Deskriptif .....	28
4.2.1 Analisa Deskriptif .....	28
4.2.2 Kategorisasi .....	28
4.3 Uji Hipotesis .....	29
4.3.1 Uji Korelasi .....	29
4.3.1.1 <i>Workload</i> dan <i>Burnout</i> .....	29
4.3.1.2 <i>Burnout</i> dan Dimensi <i>Workload</i> .....	30
4.3.1.3 <i>Workload</i> dan Dimensi <i>Burnout</i> .....	31
4.3.1.4 Antar Dimensi <i>Workload</i> dan Dimensi <i>Burnout</i> .....	32
4.3.2 Uji Beda .....	33
4.3.2.1 Mann-Whitney .....	33
4.3.2.2 Uji Kruskal-Wallis .....	36
4.4 Diskusi .....	39

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>43</b>
5.1 Kesimpulan .....	42
5.2 Keterbatasa Penelitian .....	42
5.3 Saran .....	43
5.3.1 Saran Teoritis .....	43
5.3.2 Saran Praktis .....	44
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>44</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>53</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	11
Tabel 3.1 Blueprint <i>Burnout</i> Assessment Tool (BAT-12).....	20
Tabel 3.2 Blue Print Subjective <i>Workload</i> Assesment Technique SWAT .....	21
Tabel 3.3 Hasil Uji Relibialitas .....	23
Tabel 3.4 Uji Normalitas .....	24
Tabel 4.1 Deskripsi Subjek .....	26
Tabel 4.2 Deskriptif Statistic Data Penelitian .....	28
Tabel 4.3 Kategorisasi <i>Workload</i> .....	28
Tabel 4.4 Kategorisasi <i>Burnout</i> .....	29
Tabel 4.5 Uji Korelasi <i>Workload</i> dan <i>Burnout</i> .....	29
Tabel 4.6 Uji Korelasi Dimensi <i>Workload</i> dan <i>Burnout</i> .....	30
Tabel 4.7 Uji Korelasi Dimensi <i>Workload</i> dan Dimensi <i>Burnout</i> .....	31
Tabel 4.8 Uji Korelasi Antar Dimensi <i>Workload</i> dan Dimensi <i>Burnout</i> .....	32
Tabel 4.9 Uji <i>Mann-Whitney</i> Jenis Kelamin Terhadap <i>Workload</i> .....	34
Tabel 4.10 Uji <i>Mann-Withney</i> Status Pekerja Terhadap <i>Workload</i> .....	34
Tabel 4.11 Uji <i>Mann-Withney</i> Jenis Kelamin Terhadap <i>Burnout</i> .....	35
Tabel 4.12 Uji <i>Mann-Whitney</i> Status Pekerjaan Terhadap <i>Burnout</i> .....	35
Tabel 4.13 Uji <i>Kruskal-Wallis</i> Usia Terhadap <i>Workload</i> .....	36
Tabel 4.14 Uji <i>Kruskal-Wallis</i> Pendidikan Terakhir Terhadap <i>Workload</i> .....	36
Tabel 4.15 Uji <i>Kruskal-Wallis</i> Lama Bekerja Terhadap <i>Workload</i> .....	37
Tabel 4.16 Uji <i>Kruskal-Wallis</i> Pendidikan Terakhir Terhadap <i>Burnout</i> .....	37
Tabel 4.17 Uji <i>Kruskal-Wallis</i> Usia Terhadap <i>Burnout</i> .....	38
Tabel 4.18 Uji <i>Kruskal-Wallis</i> Lama Bekerja Terhadap <i>Burnout</i> .....	38

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Kuesioner .....	54
Lampiran 2. Tabulasi Dara Penelitian .....	69
Lampiran 3. Uji Reliabilitas .....	70
Lampiran 4. Data Frekuensi dan Deskriptif .....	71
Lampiran 5. Uji Normalitas .....	74
Lampiran 6. Uji Hipotesis .....	75
Lampiran 7. Kategorisasi .....	77
Lampiran 8. Uji Beda .....	78
Lampiran 9. Expert Judgement .....	83
Lampiran 10. CV .....	84



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA