

**PENGARUH *JOB DEMANDS* TERHADAP *EXHAUSTION*
AT WORK PADA PROMOTOR *SMARTPHONE* TOKO X DI
KABUPATEN BEKASI**



TUGAS AKHIR

SKRIPSI

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Ajeng Waluyo

46120120048

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA
2026**

**PENGARUH *JOB DEMANDS* TERHADAP *EXHAUSTION*
AT WORK PADA PROMOTOR *SMARTPHONE* TOKO X DI
KABUPATEN BEKASI**



TUGAS AKHIR

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Ajeng Waluyo

46120120048

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA
2026**

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ajeng Waluyo

NIM : 46120120048

Fakultas/Program Studi : Psikologi/Psikologi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul:

“Pengaruh *Job Demands* Terhadap *Exhaustion at Work* Pada Promotor *Smartphone* Toko X Di Kabupaten Bekasi”

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, 24 Agustus 2026



Ajeng Waluyo

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Ajeng Waluyo
NIM : 46120120048
Program Studi : S1 Psikologi

dengan judul

“ Pengaruh *Job Demands* terhadap *Exhaustion at Work* pada Promotor *Smartphone* retail X di Kabupaten bekasi”, telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 18 Agustus 2026 didapatkan nilai persentase sebesar 24%.

Jakarta, 18 Agustus 2026

Administrator Turnitin



Donny Dwi Hambodo, S.Ikom

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Ajeng Waluyo
NIM : 46120120048
Fakultas/Program Studi : Psikologi
Judul Tugas Akhir : PENGARUH *JOB DEMANDS* TERHADAP *EXHAUSTION AT WORK* PADA PROMOTOR *SMARTPHONE* TOKO X
DI KABUPATEN BEKASI

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 24 Agustus 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, 24 Agustus 2026
Mengetahui,

Dekan Fakultas Psikologi



Laila Meiliyandrie Indah Wardani, Ph.D
NIDN/NUPTK: 0316058002

Ketua Program Studi Psikologi



Karisma Riskinanti, M.Psi., Psikologi
NIDN/NUPTK: 0324068701

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Job Demands* Terhadap *Exhaustion at Work* pada Promotor *Smartphone* Toko X di Kabupaten Bekasi. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Psikologi di Universitas Mercu Buana.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya 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 Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Yenny, M.Psi., Psikolog selaku Wakil Dekan Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Karisma Riskinanti, M.Psi., Psikolog selaku Ketua Program Studi Reguler 1 dan 2 Fakultas Psikologi.
5. Ibu Dina Syakina, S.Si, M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa memberikan arahan, saran, dan motivasi yang membimbing penulis.
6. Seluruh Dosen dan Staf Pengajar Program Studi Psikologi yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan berharga selama masa perkuliahan.
7. Kedua Orang Tua tercinta, Bapak Kamaludin dan Ibu Sutimi serta seluruh keluarga besar yang tidak pernah berhenti memberikan doa, kasih sayang, dukungan moral maupun material, serta motivasi hingga akhir penulisan ini.
8. Ibu Haura Khansa dan Ibu Aliffia Hatammi selaku *expert judgment* yang telah meluangkan waktu, memberikan penilaian, masukan, serta saran yang sangat berarti dalam proses penyusunan dan penyempurnaan instrumen penelitian. Kontribusi dan arahan yang diberikan sangat membantu peneliti dalam

memastikan instrumen yang digunakan sesuai dengan tujuan dan konstruk penelitian.

9. Rekan-rekan dari fakultas psikologi yang selalu mendampingi, memberikan semangat, dan membantu penulis dalam melewati masa-masa sulit penyusunan skripsi.
10. Para *Leader* serta rekan-rekan Promotor di toko retail X yang telah memberikan dukungan serta bantuan penuh selama proses pengumpulan data penelitian ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan baik langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi penyusunan, tata bahasa, maupun isi, mengingat keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca demi perbaikan di masa mendatang.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, wawasan, serta kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan pihak-pihak yang membutuhkan.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, Agustus 2026

Ajeng Waluyo

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR
UNTUK KEPERLUAN AKADEMIS**

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

Nama : Ajeng Waluyo
NIM : 46120120048
Fakultas/Program Studi : Psikologi
Judul Tugas Akhir : Pengaruh *Job Demands* Terhadap *Exhaustion At Work*
Pada Promotor *Smartphone* Toko X Di Kabupaten
Bekasi

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/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 24 Agustus 2026

Yang menyatakan,


Ajeng Waluyo

PENGARUH *JOB DEMANDS* TERHADAP *EXHAUSTION AT WORK*
PADA PROMOTOR *SMARTPHONE* TOKO X DI KABUPATEN BEKASI

Ajeng Waluyo

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *job demands* terhadap *exhaustion* pada promotor *smartphone* Retail X di Kabupaten Bekasi. Pertumbuhan industri retail yang pesat menuntut promotor sebagai lini terdepan untuk memenuhi target penjualan sekaligus mengemban tugas operasional yang kompleks. Kombinasi tuntutan tersebut berpotensi menimbulkan *resource depletion* yang memicu *exhaustion*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif korelasional dengan desain *cross-sectional*. Populasinya adalah promotor *smartphone* Retail X di Kabupaten Bekasi dengan sampel sebanyak 103 responden yang ditentukan menggunakan rumus Lemeshow dan teknik *accidental sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner Google Form menggunakan dua instrumen utama: *Demand-Induced Strain Questionnaire* (DISQ/DISQ) untuk mengukur *job demands* (mencakup dimensi fisik, kognitif, dan emosional) serta Skala Pengukuran Kelelahan (SPK) yang diadaptasi dari *Fatigue Assessment Scale* (FAS) untuk mengukur *exhaustion*. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear sederhana, uji korelasi Pearson Product-Moment, serta analisis komparatif tambahan (Independent Sample T-Test dan One-Way ANOVA). Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris mengenai besarnya pengaruh *job demands* terhadap *exhaustion* serta menjadi landasan bagi manajemen toko X dalam merancang strategi pengelolaan beban kerja yang lebih efektif.

Kata Kunci: *Job demands*, *Exhaustion*, Promotor *Smartphone*, Retail, Kabupaten Bekasi.

MERCU BUANA

The Effect of Job demands on Exhaustion at work Among Smartphone Promoters at Store X in Bekasi Regency

Ajeng Waluyo

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of job demands on exhaustion among smartphone promoters at Retail X in Bekasi Regency. The rapid growth of the retail industry requires promoters on the front lines to meet sales targets while bearing complex operational duties. The combination of these demands has the potential to cause resource depletion, leading to exhaustion. This study utilizes a quantitative correlational approach with a cross-sectional design. The population consists of smartphone promoters at Retail X in Bekasi Regency, with a sample size of 103 respondents determined using Lemeshow's formula and accidental sampling technique. Data were collected via Google Forms using two main instruments: the Demand-Induced Strain Questionnaire (DISQ/DISQ) to measure job demands (encompassing physical, cognitive, and emotional dimensions) and the Fatigue Measurement Scale (SPK) adapted from the Fatigue Assessment Scale (FAS) to measure exhaustion. Data analysis involves simple linear regression, Pearson Product-Moment correlation test, as well as additional comparative analyses (Independent Sample T-Test and One-Way ANOVA). The findings of this study are expected to provide empirical evidence regarding the impact of job demands on exhaustion and serve as a basis for store X management in designing more effective workload management strategies.

Keywords: *Job demands, Exhaustion, Smartphone Promoter, Retail, Bekasi Regency.*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUIL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA	
ILMIAH	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat	7
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
BAB 2	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Exhaustion at work	9
2.1.1 Definisi.....	9
2.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi.....	10
2.2 Job demands	10
2.2.1 Definisi.....	10
2.2.2 Dimensi.....	11
2.2.3 Faktor yang Mempengaruhi.....	12
2.4 Dinamika penelitian	15
2.5 Kerangka Berpikir	17
2.6 Hipotesis Penelitian	18
BAB 3	19
METODE PENELITIAN	19
3.1 Desain Penelitian	19
3.2 Populasi dan Sampel	19
3.2.1 Populasi.....	19
3.2.2 Sampel	19
3.3 Definisi Operasional	20
3.3.1 Exhaustion	20
3.3.2 Job demands.....	21
3.4 Instrumen Penelitian	21

3.4.1 Skala Pengukuran Kelelahan (SPK)	21
3.4.2 Demand-Induced Strain Questionnaire (DISQ).....	22
3.5 Validitas dan Reliabilitas	23
3.5.1 Validitas	23
3.5.2 Reabilitas	25
3.6 Analisis Data	25
3.6.1 Analisis Deskriptif	25
3.6.2 Analisis Inferensial	26
BAB IV	29
PEMBAHASAN	29
4.1 Gambaran Umum Subjek.....	29
4.2 Hasil	31
4.2.1 Analisis Deskriptif dan Kategorisasi	31
4.2.2 Analisis Inferensial	32
4.3 Pembahasan	39
BAB V.....	45
KESIMPULAN DAN SARAN	45
5.1 Kesimpulan	45
5.2 Keterbatasan Penelitian	46
5.3 Keunikan Penelitian.....	46
5.4 Saran	47
5.4.1 Saran Teoretis.....	47
5.4.2 Saran Praktis	47
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN.....	53

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3. 1 Skala Pengukuran Kelelahan	22
Tabel 3. 2 DISQ	23
Tabel 3. 3 Hasil <i>Expert Judgment</i>	24
Tabel 3. 4 Uji Reliabilitas	25
Tabel 4. 1Demografi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	29
Tabel 4. 2 Demografi Berdasarkan Pendidikan	29
Tabel 4. 3 Demografi Berdasarkan Status Pernikahan.....	30
Tabel 4. 4 Demografi Berdasarkan Lama Bekerja.....	30
Tabel 4. 5 Demografi Berdasarkan Gaji Pokok	30
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	31
Tabel 4. 7 Kategorisasi <i>Job demands</i>	31
Tabel 4. 8 Kategorisasi <i>Exhaustion</i>	32
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	32
Tabel 4. 10 Korelasi <i>Job demands</i> dengan <i>Exhaustion</i>	34
Tabel 4. 11 Ringkasan Model Regresi Linear Sederhana	35
Tabel 4. 12 Uji F	36
Tabel 4. 13 Uji T	36
Tabel 4. 14 Korelasi Dimensi <i>Job demands</i> dengan <i>Exhaustion</i>	36
Tabel 4. 15 Hasil <i>One-Way ANOVA</i>	37
Tabel 4. 16 Hasil <i>Post Hoc Tukey-Kramer</i> pada <i>Exhaustion</i>	38
Tabel 4. 17 Uji T-Test.....	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	17
Gambar 4.1 <i>Scatter Plot</i> untuk Pemeriksaan Linearitas	33
Gambar 4.2 Residuals vs. Predicted untuk Pemeriksaan Homoskedastisitas	34



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Expert judgment	55
Lampiran Kata Pengantar Form	83
Lampiran Hasil Analisis Data JASP	84

