



**HUBUNGAN *WORKLOAD* DAN *PERCEIVED FAIRNESS* TERHADAP *BURNOUT* KARYAWAN
PT. JNE CABANG UTAMA BEKASI**

TUGAS AKHIR

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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Oleh:
RAHAYU HASYANINGTYAS

46116110032

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS PSIKOLOGI
PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
2020**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini:

Judul : **Hubungan *Workload* dan *Perceived Fairness* Terhadap *Burnout* Karyawan PT. JNE Cabang Utama Bekasi**

Nama : Rahayu Hasyaningtyas

NIM : 46116110032

Program : Program Studi Psikologi

Tanggal : 05 Oktober 2020

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya **saya sendiri** dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengelolannya digunakan telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 05 Oktober 2020



Rahayu Hasyaningtyas

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul : Hubungan *Workload* dan *Perceived Fairness* Terhadap
Burnout Karyawan PT. JNE Cabang Utama Bekasi

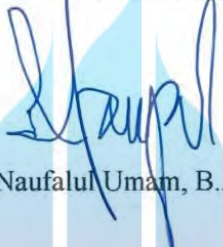
Nama : Rahayu Hasyaningtyas

NIM : 46116110032

Program : Program Studi Psikologi

Tanggal : 05 Oktober 2020

Pembimbing



Ahmad Naufalul Umam, B.A., S.Psi., M.Si

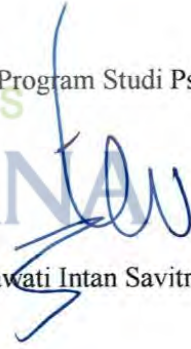
Mengesahkan

Dekan Fakultas Psikologi



Muhammad Iqbal, Ph.D

Ketua Program Studi Psikologi



Dr. Setiawati Intan Savitri, SP., M.Si

LEMBAR PENGESAHAN SIDANG TUGAS AKHIR

Tugas akhir yang berjudul “Hubungan *Workload* dan *Perceived Fairness* terhadap *Burnout* Karyawan PT. JNE Cabang Utama Bekasi” telah diajukan pada sidang tugas akhir Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana pada tanggal 05 Oktober 2020. Tugas akhir ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) pada Program Studi Psikologi Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 05 Oktober 2020

Sidang Tugas Akhir

Penguji I



Laila Meiliyandrie Indah Wardani, Ph.D

Penguji II



Dr. H. A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, M.Si

Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Ahmad Naufal Umam, B.A., S.Psi., M.Si

***Relationship Workload and Perceived Fairness to Burnout
Employees PT. JNE Main Branch Bekasi***

Rahayu Hasyaningtyas
Mercu Buana University Jakarta

ABSTRACT

*This study aims to examine whether there is a relationship between Workload and Perceived Fairness to Burnout employees PT. JNE Main Branch Bekasi. This study uses saturated sampling with quantitative research. Respondents of this backoffice employees of PT. JNE Main Branch Bekasi with permanent employees status. The measuring instrument used was NASA task-load index (TLX) (Hart and Staveland, 1988) which has been adapted by Prijayanti (2015), the Perceived Fairness (Greenberg, 1986), and the Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey (MBI-HSS) (Maslach and Jackson, 1981). The study has shown that there is a positive correlation between workload to burnout. Significance value on the correlation test was 0,000 and $r = 0,494^{**}$ ($p = 0,000$). Shown that there is a negative correlation between perceived fairness to burnout. Significance value on the correlation test was 0,001 and $r = -0,412^{**}$ ($p = 0,001$). Shown that there is a correlation between workload and perceived fairness simultaneously to burnout. F_{hitung} value of 20.886 > 3.150 (F_{tabel}). The meaning that the higher the workload a worker gets, the higher the burnout will be, and vice versa. On the contrary, the higher perceived fairness they feel, the lower their burnout level will be. Likewise, workload and perceived fairness can correlation simultaneously to burnout.*

Keywords : Workload, Perceived Fairness, Burnout

Hubungan Beban Kerja dan Persepsi Keadilan terhadap Kelelahan Kerja Karyawan PT. JNE Cabang Utama Bekasi

Rahayu Hasyaningtyas
Universitas Mercu Buana

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara beban kerja dan persepsi keadilan terhadap kelelahan kerja karyawan PT. JNE Cabang Utama Bekasi. Penelitian ini menggunakan *sampling* jenuh dengan jenis penelitian kuantitatif. Responden ini ialah karyawan *backoffice* di PT. JNE Cabang Utama Bekasi dengan status karyawan tetap. Alat ukur yang digunakan adalah *NASA task-load index* (TLX) (Hart and Staveland, 1988) yang telah diadaptasi oleh Prijayanti (2015), alat ukur *Perceived Fairness* (Greenberg, 1986), dan *Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey* (MBI-HSS) (Maslach and Jackson, 1981). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara beban kerja terhadap kelelahan kerja. Nilai signifikansi pada uji korelasi sebesar 0,000 and $r = 0,494^{**}$ ($p = 0,000$). Menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif antara persepsi keadilan terhadap kelelahan kerja. Nilai signifikansi pada uji korelasi sebesar 0,001 dan $r = -0,412^{**}$ ($p = 0,001$). Tampak menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara beban kerja dan persepsi keadilan secara simultan terhadap kelelahan kerja. Nilai F_{hitung} sebesar $20,886 > 3,150$ (F_{tabel}). Artinya, semakin tinggi beban kerja maka akan semakin tinggi kelelahan kerja, dan sebaliknya. Begitupun untuk persepsi keadilan semakin tinggi persepsi keadilan maka akan semakin rendah kelelahan kerja, dan sebaliknya. Demikian pula, beban kerja dan persepsi keadilan yang dirasakan dapat berkorelasi secara bersamaan terhadap kelelahan kerja.

Kata Kunci : Beban Kerja, Persepsi Keadilan, dan Kelelahan Kerja

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kepada Allah SWT rahmat hidayahnya sehingga diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyusun karya Tugas Akhir ini dengan judul “**HUBUNGAN WORKLOAD DAN PERCEIVED FAIRNESS TERHADAP BURNOUT KARYAWAN PT. JNE CABANG UTAMA BEKASI**”. Karya Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Psikologi (S.Psi) pada program studi Psikologi di Universitas Mercu Buana.

Dalam menyusun Tugas Akhir ini, penulis merasa bersyukur dan banyak mendapatkan bantuan dan dorongan, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak yang telah membantu terselesaikannya Tugas Akhir ini dengan baik. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Ahmad Naufalul Umam, B. A., S.Psi., M.Si selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing serta mengarahkan peneliti untuk menyusun skripsi.
2. Untuk Alm. Papah, Mamah serta Kakak yang sudah memberikan doa, dukungan, perhatian penuh kepada penulis.
3. Seluruh dosen dan staf di Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh karyawan PT. JNE Cabang Utama Bekasi yang telah berkontribusi dalam penelitian ini dan sudah mau menerima peneliti dengan sangat baik dan ramah dalam proses pengumpulan data.
5. Sahabat kesayangan Deysa, Ayu, Djian, Aflita yang selalu memberi bantuan, dukungan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini kalian *the best*.
6. Teman seperjuangan Retno, Dara, Nurul, Pinky, Nesvine yang sudah memberikan semangat, dukungan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Canda tawa kalian yang membuat penulis tetap bahagia.

7. Seluruh Mahasiswa Psikologi angkatan 2016 Universitas Mercu Buana terima kasih atas segala perhatian, dukungan, dan bantuan. Semoga selalu dalam lindungan Allah SWT.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufikNya, Amin.

Jakarta, Oktober 2020

Penulis



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN	i
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG TUGAS AKHIR	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Teoritis	10
1.4.2 Manfaat Praktis	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 <i>Burnout</i>	12
2.1.1 Definisi <i>Burnout</i>	12
2.1.2 Dimensi <i>Burnout</i>	13
2.1.3 Area dalam Kehidupan Bekerja Mempengaruhi <i>Burnout</i>	14
2.2 <i>Workload</i>	16
2.2.1 Definisi <i>Workload</i>	16
2.2.2 Dimensi <i>Workload</i>	17
2.3 <i>Perceived Fairness</i>	18
2.3.1 Definisi <i>Perceived Fairness</i>	18
2.3.2 Dimensi <i>Perceived Fairness</i>	19
2.4 Penelitian Sebelumnya	19
2.5 Dinamika Hubungan <i>Workload</i> Terhadap <i>Burnout</i>	22
2.6 Dinamika Hubungan <i>Perceived Fairness</i> Terhadap <i>Burnout</i>	22
2.7 Dinamika Hubungan <i>Workload</i> dan <i>Perceived Fairness</i> Terhadap <i>Burnout</i>	23
2.8 Hipotesis Penelitian.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Desain Penelitian.....	25
3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	25
3.2.1 <i>Burnout</i>	25
3.2.2 <i>Workload</i>	25
3.2.3 <i>Perceived Fairness</i>	26
3.3 Populasi dan Sampel	26
3.3.1 Populasi	26
3.3.2 Sampel.....	26
3.4 Metode Pengumpulan Data	27
3.4.1 Instrumen Penelitian.....	27
3.4.1.1 Skala <i>Burnout</i>	27

3.4.1.2 Skala <i>Workload</i>	28
3.4.1.3 Skala <i>Perceived Fairness</i>	30
3.4.2 Teknik Pengambilan Data	30
3.4.2.1 Teknik Pengambilan Data Primer	30
3.4.2.2 Teknik Pengambilan Data Sekunder	31
3.5 Uji Kualitas Instrumen	31
3.5.1 Uji Validitas	31
3.5.2 Uji Reliabilitas	39
3.6 Metode Analisis Data	40
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif	40
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	41
3.6.2.1 Uji Normalitas	41
3.6.2.2 Uji Linearitas	41
3.6.3 Uji Hipotesis	41
3.6.3.1 Analisis Korelasi Sederhana	41
3.6.3.2 Uji F Simultan	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Gambaran Umum Responden	43
4.1.1 Jenis Kelamin	43
4.1.2 Usia	43
4.1.3 Pendidikan Terakhir	44
4.1.4 Masa Kerja	45
4.1.5 Status Perkawinan	45
4.1.6 Divisi Pekerjaan	46
4.2 Analisis Statistik Deskriptif	47
4.3 Uji Normalitas	48
4.4 Uji Linearitas	49
4.5 Uji Hipotesis	50
4.5.1 Analisis Korelasi Sederhana	50
4.5.2 Uji F Simultan	51
4.6 Analisa Tambahan	51
4.6.1 Kategorisasi Hipotetikal	51
4.6.1.1 Kategorisasi Hipotetikal <i>Workload</i>	52
4.6.1.2 Kategorisasi Hipotetikal <i>Perceived Fairness</i>	53
4.6.1.3 Kategorisasi Hipotetikal <i>Burnout</i>	53
4.6.2 Uji Korelasi Antar Dimensi	54
4.7 Pembahasan	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Keterbatasan Penelitian	66
5.3 Saran	66
5.3.1 Saran Teoritis	66
5.3.2 Saran Praktis	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	71

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya	20
Tabel 3.1 Sistem Penilaian Skala Likert	27
Tabel 3.2 <i>Blue Print Burnout</i>	28
Tabel 3.3 <i>Blue Print Workload</i>	29
Tabel 3.4 <i>Blue Print Perceived Fairness</i>	30
Tabel 3.5 Uji Validitas <i>Workload</i>	32
Tabel 3.6 Uji Validitas <i>Perceived Fairness</i>	34
Tabel 3.7 Uji Validitas <i>Burnout</i>	37
Tabel 3.8 Uji Reliabilitas <i>Workload</i>	39
Tabel 3.9 Uji Reliabilitas <i>Perceived Fairness</i>	40
Tabel 3.10 Uji Reliabilitas <i>Burnout</i>	40
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Usia	44
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir	44
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Masa Kerja	45
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Status Perkawinan	46
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Divisi Pekerjaan	46
Tabel 4.7 Analisis Statistik Deskriptif	47
Tabel 4.8 Uji Normalitas	48
Tabel 4.9 Uji Linearitas <i>Workload</i> terhadap <i>Burnout</i>	49
Tabel 4.10 Uji Linearitas <i>Perceived Fairness</i> terhadap <i>Burnout</i>	49
Tabel 4.11 Analisis Korelasi Sederhana	50
Tabel 4.12 Uji F Simultan	51
Tabel 4.13 Pedoman Kategorisasi	52
Tabel 4.14 Kategorisasi Hipotetikal <i>Workload</i>	52
Tabel 4.15 Kategorisasi Hipotetikal <i>Perceived Fairness</i>	53
Tabel 4.16 Kategorisasi Hipotetikal <i>Burnout</i>	53
Tabel 4.17 Hasil Uji Korelasi Antar Dimensi <i>Workload</i> dengan <i>Burnout</i>	54
Tabel 4.18 Hasil Uji Korelasi Antar Dimensi <i>Perceived Fairness</i> dengan <i>Burnout</i>	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tiga Dimensi <i>Burnout</i>	14
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	23



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN KARAKTERISTIK RESPONDEN	82
1.1 Karakteristik Jenis Kelamin	82
1.2 Karakteristik Usia	82
1.3 Karakteristik Pendidikan Terakhir	82
1.4 Karakteristik Masa Kerja	83
1.5 Karakteristik Status Perkawinan	83
1.6 Karakteristik Divisi Pekerjaan	83
LAMPIRAN STATISTIK DESKRIPTIF	84
2.1 Statistik Deskriptif <i>Workload, Perceived Fairness, Burnout</i>	84
LAMPIRAN UJI KUALITAS INSTRUMEN	85
3.1 Hasil Uji Validitas <i>Workload</i>	85
3.2 Hasil Uji Validitas <i>Perceived Fairness</i>	85
3.3 Hasil Uji Validitas <i>Burnout</i>	86
3.4 Hasil Uji Reliabilitas <i>Workload</i>	87
3.5 Hasil Uji Reliabilitas <i>Perceived Fairness</i>	87
3.6 Hasil Uji Reliabilitas <i>Burnout</i>	87
LAMPIRAN UJI ASUMSI KLASIK	88
4.1 Hasil Uji Normalitas	88
4.2 Hasil Uji Linearitas	89
4.2.1 Hasil Uji Linearitas <i>Workload</i> terhadap <i>Burnout</i>	89
4.2.2 Hasil Uji Linearitas <i>Perceived Fairness</i> terhadap <i>Burnout</i>	89
LAMPIRAN UJI KORELASI	90
5.1 Hasil Uji <i>Pearson Correlation</i>	90
5.2 Hasil Uji F Simultan	90
LAMPIRAN ANALISA TAMBAHAN	91
6.1 Kategorisasi Hipotetikal Data Penelitian	91
6.1.1 Kategorisasi Hipotetikal <i>Workload</i>	91
6.1.2 Kategorisasi Hipotetikal <i>Perceived Fairness</i>	91
6.1.3 Kategorisasi Hipotetikal <i>Burnout</i>	91
6.2 Korelasi Antar Dimensi	92
6.2.1 Korelasi Antar Dimensi <i>Workload</i> dengan <i>Burnout</i>	92
6.2.1 Korelasi Antar Dimensi <i>Perceived Fairness</i> dengan <i>Burnout</i>	92