



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**PENGARUH KONFLIK KERJA TERHADAP *BURNOUT* PADA  
KARYAWAN PT. SETIA PRATAMA LESTARI PELLETIZING**

**SKRIPSI**

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

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Oleh :

**MUHAMMAD ANDRE WIJAYA**

**46113010100**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**FAKULTAS PSIKOLOGI**

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI**

**2017**

## LEMBAR PENGESAHAN SIDANG SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Konflik Kerja Terhadap *Burnout* Pada Karyawan PT. Setia Pratama Lestari Pelletizing” telah diajukan sidang skripsi Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana pada 31 Juli 2017. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) pada program studi psikologi.

Jakarta, 31 Juli 2017

Sidang Skripsi,

Penguji I



Dana Riksa Buana, Ma

Penguji II



Drs. S.S. Sulistiyono, Msi

Pembimbing



UNIVERSITAS

Amy Mardhatillah, Ph.D

MERCU BUANA

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Konflik Kerja Terhadap *Burnout* Pada Karyawan  
PT. Setia Pratama Lestari Pelletizing.

Nama : Muhammad Andre Wijaya

NIM : 46113010100

Program : Program Studi Psikologi

Tanggal : 31 Juli 2017

Pembimbing



Amy Mardhatillah, Ph.D

Mengesahkan

Dekan Fakultas Psikologi

Ketua Program Studi

UNIVERSITAS

MERCU BUANA



Muhammad Iqbal, Ph.D



Dra. Tika Bisono, M.PsiT., Psikolog

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini :

Judul : **Pengaruh Konflik Kerja Terhadap *Burnout* Pada Karyawan PT. Setia Pratama Lestari Pelletizing.**

Nama : Muhammad Andre Wijaya

NIM : 46113010100

Program : Program Studi Psikologi

Tanggal : 31 Juli 2017

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 sarjana pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya digunakan telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 31 Juli 2017



Muhammad Andre Wijaya  
NIM. 46113010100

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah hirobbil ‘alamin, Puji dan Syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan nikmat iman, nikmat sehat, dan nikmat ilmu yang tak terkira sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Konflik Kerja Terhadap *Burnout* Pada Karyawan PT. Setia Pratama Lestari Pelletizing”** tepat pada waktunya.

Adapun tujuan penyusunan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan program S-1 Psikologi Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Namun dengan segala kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki penulis berusaha untuk memberikan yang terbaik dan berharap bahwa skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembacanya. Dukungan dan bimbingan yang penulis terima dari berbagai pihak turut berperan besar dalam terselesaikannya skripsi ini. Maka dengan penuh rasa hormat penulis bermaksud menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Margo Sarwana dan Mama Haerahyati tercinta selaku orang tua penulis serta Saudara Perempuan Chandra Elsa Marlina, Melisa Rahmayanti, dan Iin Nuraeni yang telah memberikan dukungan baik material, moral dan doa, nasihat, arahan, perhatian serta kasih sayang yang

2. selalu diberikan kepada penulis sehingga penulis selalu mendapatkan motivasi dan pencerahan bagi pencapaian edukasi penulis.
3. Ibu Amy Mardhatillah, Ph.D selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu meluangkan waktu, memberikan arahan, serta bantuan yang sangat ikhlas untuk mendukung skripsi ini hingga selesai.
4. Bapak Muhammad Iqbal, Ph.D selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Mercubuana Jakarta.
5. Ibu Tika Bisono, M.PsiT., Psikolog selaku Kepala Program Studi Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana Jakarta.
6. Ibu Setiawati Intan Savitri, SP., M.Psi selaku Sekretaris Program Studi Psikologi Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah melancarkan segala proses dari pengajuan skripsi hingga pelaksanaan skripsi.
7. Ibu Ayu Windiyaningrum, M.Psi selaku Dosen Pembimbing Akademik yang sudah banyak membantu dalam proses perkuliahan penulis.
8. Segenap dosen pengajar dan staf Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana Jakarta atas segala bekal ilmu, nasehat, dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis selama penulis menuntut ilmu di Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana Jakarta.
9. Ibu Meliana Hutabarat selaku Manager HRD PT. Setia Pratama Lestari Pelletizing yang telah banyak memberikan ilmu dan informasi serta memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
10. Seluruh karyawan PT. Setia Pratama Lestari Pelletizing yang telah membantu penulis dalam mendapatkan data penelitian.

11. Teman satu perjuangan skripsi, satu dosen pembimbing yaitu Mustainah Widyaiswara, Sri Wahyuni, Humaira Burhan, Puput Melati, dan Ridwan Erlika yang selalu memberikan semangat, motivasi dan arahan sehingga skripsi ini dapat selesai.
12. Sahabat-sahabat dikampus yaitu, Dissya, Fatimah, Luthfa, Mitha, Eko, Khanif, serta teman-teman seperjuangan yaitu Mahasiswa/i Psikologi angkatan 2013 yang selalu memberikan semangat dan selalu menghiasi kehidupan sehari – hari penulis selama didalam maupun diluar kampus.
13. Para kerabat-kerabat dan pihak lainya yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang juga ikut memberikan sumbangsih baik langsung maupun tidak langsung bagi penulisan skripsi penulis.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang bersangkutan, serta dapat menjadi perbandingan bagi penelitian selanjutnya. Penulis berharap Allah SWT, berkenan untuk membalas segala kebaikan dari seluruh pihak yang telah membantu penulis selama ini.

Jakarta, 31 Juli 2017

Penulis

Muhammad Andre Wijaya

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian	
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	8
1.4.2 Manfaat Praktis .....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9



## **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

2.1 <i>Burnout</i>	
2.1.1 Definisi <i>Burnout</i> .....	10
2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Burnout</i> .....	12
2.1.3 Gejala-Gejala <i>Burnout</i> .....	14
2.1.4 Dimensi <i>Burnout</i> .....	15
2.1.5 Dampak <i>Burnout</i> Pada Pekerja .....	17
2.2 Konflik Kerja	
2.2.1 Definisi Konflik Kerja .....	18
2.2.2 Bentuk-Bentuk Konflik Kerja .....	19
2.2.3 Penyebab Terjadinya Konflik Kerja .....	20
2.2.4 Cara Mengatasi Konflik Kerja .....	20
2.2.5 Indikator Konflik Kerja .....	23
2.3 Hubungan konflik kerja dan <i>burnout</i> .....	23
2.4 Kerangka Berpikir .....	26
2.5 Hipotesis .....	26

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Metodologi Penelitian .....	27
3.2 Subjek Penelitian	
3.2.1 Subjek Penelitian .....	27
3.2.2 Tempat Dan Waktu Penelitian .....	27
3.3 Variabel	
3.3.1 Variabel Bebas ( <i>Independent Variable</i> ) .....	28

3.3.2 Variabel Terikat ( <i>Dependent Variable</i> ) .....	28
3.4 Operasionalisasi Variabel .....	28
3.5 Instrumen Penelitian	
3.5.1 Alat Ukur <i>Burnout</i> .....	29
3.5.2 Alat Ukur Konflik Kerja .....	31
3.6 Strategi Penelitian	
3.6.1 Populasi .....	32
3.6.2 Sampel .....	33
3.6.3 Sumber Data Penelitian .....	33
3.7 Teknik Analisis Data	
3.7.1 Uji Validitas .....	33
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	34
3.7.3 Uji Normalitas .....	34
3.7.4 Uji Linearitas .....	34
3.7.5 Uji Multikolinearitas .....	35
3.7.6 Uji Heterokedastisitas .....	35
3.7.7 Analisis Deskriptif .....	35
3.7.8 Uji Hipotesis .....	36

#### **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	37
4.2 Deskripsi Umum Responden	
4.2.1 Kuesioner Responden .....	38
4.2.2 Jenis Kelamin Responden .....	39
4.2.3 Usia Responden .....	39

4.2.4 Lama Bekerja Responden .....	40
4.2.5 Pendidikan Responden .....	41
4.3 Teknik Analisis Data	
4.3.1 Uji Kualitas Data	
4.3.1.1 Uji Validitas .....	42
4.3.1.2 Uji Reliabilitas .....	42
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	
4.3.2.1 Uji Normalitas.....	43
4.3.2.2 Uji Linearitas.....	45
4.3.2.3 Uji Multikolinearitas .....	46
4.3.2.4 Uji Heterokedastisitas .....	47
4.3.3 Analisis Deskriptif .....	48
4.3.4 Uji Hipotesis	
4.3.4.1 Uji Regresi .....	49
4.4 Pembahasan .....	50
<b>BAB V KESIMPULAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	55
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	55
5.3 Saran	
5.3.1 Saran Teoritis.....	56
5.3.2 Saran Praktis .....	56

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN – LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	: <i>Blueprint</i> Alat Ukur <i>Burnout</i> .....	30
Tabel 3.2	: <i>Blueprint</i> Alat Ukur Konflik Kerja .....	32
Tabel 4.1	: Kuesioner Responden.....	38
Tabel 4.2	: Jenis Kelamin Responden .....	39
Tabel 4.3	: Usia Responden.....	40
Tabel 4.4	: Lama Bekerja Responden .....	41
Tabel 4.5	: Pendidikan Responden.....	41
Tabel 4.6	: Hasil Uji Reliabilitas.....	43
Tabel 4.7	: Hasil Uji Normalitas .....	45
Tabel 4.8	: Hasil Uji Linearitas KK dengan BO .....	46
Tabel 4.9	: Hasil Uji Multikolinearitas.....	47
Tabel 4.10	: Hasil Analisis Deskriptif.....	48
Tabel 4.11	: Standardized Coefficients Beta .....	50

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Berpikir .....	26
Gambar 4.1 : Normal P-P Plot Uji Normalitas .....	44

