



**HUBUNGAN ANTARA *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* DENGAN *BURNOUT* PADA PERUSAHAAN
RETAIL PT. XYZ**



CANTAS NAVAZ PUTRA

UNIVERSITAS
46119210045
MERCU BUANA

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

2023



**HUBUNGAN ANTARA *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* DENGAN *BURNOUT* PADA PERUSAHAAN
RETAIL PT. XYZ**

SKRIPSI

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

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA
CANTAS NAVAZ PUTRA**

46119210045

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS PSIKOLOGI
PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
2023**

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Cantas Navaz Putra

NIM : 46119210045

Program studi : S1 Psikologi

Judul Skripsi : Hubungan Antara *Perceived Organizational Support* Dengan *Burnout*
Pada Perusahaan Retail PT. XYZ

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindak plagiat (penjiplakan)

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 21 Agustus 2023

Yang menyatakan



Cantas Navaz Putra

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Cantas Navaz Putra
NIM : 46119210045
Program Studi : Psikologi
Judul Laporan Skripsi : Hubungan Antara Perceived Organizational Support Dengan Burnout Pada Perusahaan Retail PT. XYZ


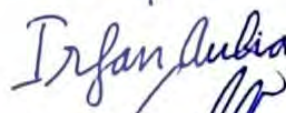

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata I pada Program Studi Psikologi, Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing : Dina Syakina, S.Si., M.Si.
NIDN : 0306099001

Ketua Penguji : Dr. Irfan Aulia Syaiful, M.Psi., Psikolog
NIDN : 0330058304

Penguji I : Laila Meiliyandrie Indah Wardani, Ph.D.
NIDN : 0316058002

()
()
()

MERCU BUANA

Jakarta, 21 Agustus 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Psikologi



Laila Meiliyandrie Indah Wardani, Ph.D

Ketua Program Studi Psikologi



Karisma Riskinanti, M.Psi., Psikolog

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan pada penulisan skripsi dengan judul “**Hubungan Antara *Perceived Organizational Support* Dengan *Burnout* Pada Perusahaan Retail PT. XYZ**”. Skripsi ini disusun sebagai bentuk tanggung jawab saya untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Psikologi Universitas Mercu Buana. Dalam proses penulisan skripsi ini, banyak pihak yang telah membantu dan memberi dukungan pada penulis dalam penyusunan tugas akhir. Oleh karena itu, dengan ketulusan hati saya hendak mengucapkan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan izin dan karunia kepada hambanya untuk dapat menyelesaikan salah satu dari tahapan hidup penulis.
2. Kedua orang tua yang selalu memberikan semangat, dukungan baik materi maupun doa terbaiknya yang tidak henti selama proses penyusunan tugas akhir.
3. Ibu Laila Meiliyandrie Indah W, Ph.D selaku Dekan Fakultas Psikologi.
4. Ibu Karisma Riskianti, M.Psi., Psi selaku Ketua Program Studi Fakultas Psikologi.
5. Bapak Dhani Irmawan, S.Psi., M.Sc dan Ibu Prahastia Kurnia Putri, M.Psi., Psi selaku Seketariat Program Studi Fakultas Psikologi.
6. Ibu Dina Syakina, S.Si, M.Si selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir, yang selalu membimbing dengan tulus, memberikan dukungan, semangat, dan doa baik selama proses penyusunan tugas akhir.
7. Seluruh dosen Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu yang berharga, pengalaman dan berbagai kesempatan yang bisa saya dapatkan saat menempuh studi di Universitas Mercu Buana.
8. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan dari awal perkuliahan hingga bisa sampai pada titik ini.
9. Ana, Atma, Anggora, Ciro dan Kuro yang telah setia menemani setiap saat dalam suka dan duka dalam pengerjaan Tugas Akhir.

10. Serta semua pihak yang telah membantu saya dalam penulisan tugas akhir, yang namanya tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
11. Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for, for never quitting.

Penulis menyadari bahwa pada tugas akhir ini masih terdapat kelemahan dan kekurangan karena kurangnya pengetahuan dan keterampilan yang penulis miliki. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran yang bersifat membangun untuk menyempurnakan tugas akhir ini dengan baik. Semoga Allah SWT membalas kebaikan kepada Bapak/Ibu, teman – teman dan semua pihak yang telah membantu.

Jakarta, 21 Agustus 2023



Cantas Navaz Putra



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Cantas Navaz Putra
NIM : 46119210045
Program Studi : Psikologi
Judul Skripsi : Hubungan Antara *Perceived Organizational Support* Dengan *Burnout* Pada Perusahaan Retail PT. XYZ

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 laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 21 Agustus 2023

Yang menyatakan,



METERAI TEMPEL
35AKX552157696

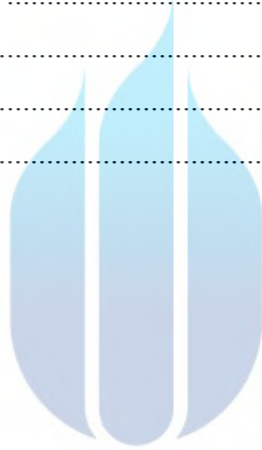
Cantas Navaz Putra

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2. Manfaat Praktis.....	7
BAB II.....	8
2.1. Pengertian <i>Burnout</i>	8
2.2. Dimensi <i>Burnout</i>	9
2.3. Faktor yang mempengaruhi <i>Burnout</i>	9
2.4. Pengertian <i>Perceived Organizational Support</i>	11
2.5. Dimensi <i>Perceived Organizational Support</i>	12
2.6. Penelitian Sebelumnya.....	13
2.7. Dinamika hubungan POS dengan <i>Burnout</i>	16
2.8. Kerangka Pemikiran.....	17
2.9. Hipotesis.....	18
BAB III.....	19
3.1. Desain dan Variabel Penelitian.....	19

3.2.	Populasi dan Sampling.....	19
3.2.1.	Populasi Penelitian.....	19
3.2.2.	Sampel Penelitian.....	19
3.3.	Definisi Operasional.....	20
3.3.1.	<i>Burnout</i>	20
3.3.2.	<i>Perceived Organizational Support</i>	21
3.4.	Metode Pengumpulan Data.....	21
3.5.	Instrumen Penelitian.....	23
3.5.1.	Skala dan <i>Blueprint Burnout</i>	23
3.5.2.	Skala dan <i>Blueprint Perceived Organizational Support</i>	24
3.6.	Metode Analisis Instrumen.....	24
3.6.1.	Uji Validitas.....	25
3.6.2.	Uji Reliabilitas.....	28
3.7.	Hasil Uji Pilot.....	28
3.7.1.	Reliabilitas.....	28
3.7.2.	Hasil Analisis Item.....	29
3.8.	Hasil Uji Turun Lapang.....	29
3.8.1.	Reliabilitas.....	30
3.8.2.	Hasil Analisis Item.....	30
3.8.3.	Simpulan Hasil Pengujian Alat Ukur.....	30
3.9.	Metode Analisis Data.....	31
3.9.1.	Analisis Deskriptif.....	31
3.9.2.	Analisis Inferensial.....	31
3.9.3.	Uji <i>Independent T-Test</i>	33
3.9.4.	Uji ANOVA.....	33
BAB IV	34
4.1.	Gambaran Umum Subjek.....	34
4.2.	Analisis Deskriptif.....	35
4.2.1.	Hasil Analisis Deskriptif <i>Burnout</i>	35
4.2.2.	Hasil Analisis Deskriptif POS.....	36
4.3.	Analisis Inferensial.....	37
4.3.1.	Uji Normalitas.....	37

4.3.2. Uji Korelasi	38
4.4. Uji Beda	41
4.4.1. Uji <i>Independent T-Test</i>	41
4.4.2. Uji ANOVA	42
4.5. Pembahasan.....	46
BAB V.....	53
5.1. Kesimpulan	53
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	53
5.3. Saran	54
5.3.1. Saran Teoritis	54
5.3.2. Saran Praktis	55
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN.....	63



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Penilaian MBI-GS	22
Tabel 3. 2 Skala Penilaian POS	22
Tabel 3. 3 <i>Blueprint Maslach Burnout Inventory-General Survey</i> (Wardani, 2022)	23
Tabel 3. 4 <i>Blueprint Perceived Organizational Support</i> (Eisenberger et al., 1986)	24
Tabel 3. 5 <i>Expert Judgment</i>	25
Tabel 3. 6 Hasil Pengujian CFA Alat Ukur MBI-GS dan POS	26
Tabel 3. 7 Hasil Uji Reliabilitas Pilot.....	29
Tabel 3. 8 Hasil Uji Reliabilitas Turun Lapang	30
Tabel 4. 1 Tabel Data Demografi	34
Tabel 4. 2 Data Deskriptif Statistik <i>Burnout</i>	35
Tabel 4. 3 Kategorisasi Hipotetik <i>Burnout</i>	36
Tabel 4. 4 Data Deskriptif Statistik POS	36
Tabel 4. 5 Kategorisasi Hipotetik POS.....	37
Tabel 4. 6 Tabel Hasil Uji Korelasi.....	38
Tabel 4. 7 Hasil Uji Korelasi Antar Dimensi POS Dengan <i>Burnout</i>	39
Tabel 4. 8 Hasil Uji Korelasi Data Demografi Dengan <i>Burnout</i>	40
Tabel 4. 9 Hasil Uji Korelasi Data Demografi Dengan POS	40
Tabel 4. 10 Hasil Uji <i>Independent T-Test Burnout</i> Dengan Jenis Kelamin	41
Tabel 4. 11 Hasil Uji <i>Independent T-Test</i> POS Dengan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4. 12 Hasil Uji <i>Independent T-Test Burnout</i> Dengan Status Karyawan.....	42
Tabel 4. 13 Hasil Uji <i>Independent T-Test</i> POS Dengan Status Karyawan	42
Tabel 4. 14 Hasil Uji ANOVA <i>Burnout</i> Dengan Kelompok Usia	43
Tabel 4. 15 Hasil Uji ANOVA POS Dengan Kelompok Usia.....	43
Tabel 4. 16 Hasil Uji ANOVA <i>Burnout</i> Dengan Jenjang Pendidikan	44
Tabel 4. 17 Hasil Uji ANOVA POS Dengan Jenjang Pendidikan	44
Tabel 4. 18 Hasil Uji ANOVA <i>Burnout</i> Dengan Lama Bekerja.....	44
Tabel 4. 19 Hasil Uji ANOVA POS Dengan Lama Bekerja.....	45
Tabel 4. 20 Hasil Uji ANOVA <i>Burnout</i> Dengan Pendapatan Perbulan.....	45

Tabel 4. 21 Hasil Uji ANOVA POS Dengan Pendapatan Perbulan..... 46



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	18
Gambar 3. 1 <i>Path Diagram</i> MBI-GS	27
Gambar 3. 2 <i>Path Diagram</i> POS	27



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Alat Ukur POS	64
Lampiran 2 Alat Ukur <i>Burnout</i>	71
Lampiran 3 Kuesioner	73
Lampiran 4 Hasil Uji CFA <i>Burnout</i>	79
Lampiran 5 Hasil Uji CFA POS	79
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas Uji Pilot Terpakai <i>Burnout</i>	79
Lampiran 7 Hasil Uji Analisis Item Uji Pilot Terpakai <i>Burnout Exhaustion</i>	80
Lampiran 8 Hasil Uji Analisis Item Uji Pilot Terpakai <i>Burnout Cynicism</i>	81
Lampiran 9 Hasil Uji Analisis Item Uji Pilot Terpakai <i>Burnout Professional Efficacy</i>	82
Lampiran 10 Hasil Uji Reliabilitas Uji Pilot Terpakai POS	83
Lampiran 11 Hasil Uji Analisis Item Uji Pilot Terpakai POS <i>Fairness</i>	83
Lampiran 12 Hasil Uji Analisis Item Uji Pilot Terpakai POS <i>Supervisor Support</i>	84
Lampiran 13 Hasil Uji Analisis Item Uji Pilot Terpakai POS <i>Organization Reward and Job Conditions</i>	85
Lampiran 14 Hasil Uji Reliabilitas Turun Lapangan <i>Burnout</i>	86
Lampiran 15 Hasil Uji Analisis Item Turun Lapangan <i>Burnout Exhaustion</i>	86
Lampiran 16 Hasil Uji Analisis Item Turun Lapangan <i>Burnout Cynicism</i>	87
Lampiran 17 Hasil Uji Analisis Item Turun Lapangan <i>Burnout Professional Efficacy</i>	88
Lampiran 18 Hasil Uji Reliabilitas Turun Lapangan POS.....	89
Lampiran 19 Hasil Uji Analisis Item Turun Lapangan POS <i>Fairness</i>	89
Lampiran 20 Hasil Uji Analisis Item Turun Lapangan POS <i>Supervisor Support</i> ..	90
Lampiran 21 Hasil Uji Analisis Item Turun Lapangan POS <i>Organization Rewards and Job Conditions</i>	91
Lampiran 22 Gambaran Subjek Berdasarkan Jenis Kelamin.....	92
Lampiran 23 Gambaran Subjek Berdasarkan Kelompok Usia	92
Lampiran 24 Gambaran Subjek Berdasarkan Jenjang Pendidikan	92
Lampiran 25 Gambaran Subjek Berdasarkan Lama Bekerja	93

Lampiran 26 Gambaran Subjek Berdasarkan Status Karyawan	93
Lampiran 27 Gambaran Subjek Berdasarkan Pendapatan Perbulan	93
Lampiran 28 Hasil Uji Normalitas <i>Burnout</i>	94
Lampiran 29 Hasil Uji Normalitas POS	94
Lampiran 30 Hasil Uji Korelasi	95
Lampiran 31 Hasil Uji Korelasi Tambahan	95
Lampiran 32 Hasil Uji Korelasi Data Demografi Dengan <i>Burnout</i>	96
Lampiran 33 Hasil Uji Korelasi Data Demografi Dengan POS	97
Lampiran 34 Hasil Uji <i>Independent T-Test</i> Jenis Kelamin Dengan <i>Burnout</i>	98
Lampiran 35 Hasil Uji <i>Independent T-Test</i> Jenis Kelamin Dengan POS	98
Lampiran 36 Hasil Uji <i>Independent T-Test</i> Status Karyawan Dengan <i>Burnout</i>	98
Lampiran 37 Hasil Uji <i>Independent T-Test</i> Status Karyawan Dengan POS	99
Lampiran 38 Hasil Uji ANOVA Kelompok Usia Dengan <i>Burnout</i>	99
Lampiran 39 Hasil Uji ANOVA Kelompok Usia Dengan POS	100
Lampiran 40 Hasil Uji ANOVA Jenjang Pendidikan Dengan <i>Burnout</i>	100
Lampiran 41 Hasil Uji ANOVA Jenjang Pendidikan Dengan POS	101
Lampiran 42 Hasil Uji ANOVA Lama Bekerja Dengan <i>Burnout</i>	101
Lampiran 43 Hasil Uji ANOVA Lama Bekerja Dengan POS	102
Lampiran 44 Hasil Uji ANOVA Pendapatan Perbulan Dengan <i>Burnout</i>	102
Lampiran 45 Hasil Uji ANOVA Pendapatan Perbulan Dengan POS	103