



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP  
KECENDERUNGAN *BURNOUT* PADA DIVISI *SALES &  
BRANCH OPERATION* PT. X**



**SKRIPSI**

Fathiya Rahmah

46120010121

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**  
**FAKULTAS PSIKOLOGI**

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2024**



**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP  
KECENDERUNGAN *BURNOUT* PADA DIVISI *SALES &  
BRANCH OPERATION* PT. X**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Program Sarjana (S1) Pada Studi Psikologi**

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Fathiya Rahmah

46120010121

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**FAKULTAS PSIKOLOGI**

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI**

**JAKARTA**

**2024**

## HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fathiya Rahmah  
: 46120010121

Program Studi : Psikologi

Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kecenderungan  
*Burnout* pada Divisi *Sales & Branch Operation* PT. X

Menyatakan bahwa Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 21 Agustus 2024



(Fathiya Rahmah)

## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Fathiya Rahmah

NIM : 46120010121

Program Studi : Psikologi

Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kecenderungan Burnout Pada Divisi Sales & Branch Operation PT.X

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Psikologi, Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing : Amy Mardhatillah, Ph.D

NIDN : 0308088403

(  )


Ketua Penguji : Laila Meiliyandrie Indah Wardani, Ph.D.

NIDN : 0316058002

(  )

Penguji 1 : Dr. Irma Himmatul Alliyah, M.Psi., Psikolog

NIDN : 0314108301

(  )

Jakarta, 29 Juli 2024

Mengetahui,

Dekan Fakultas Psikologi



Laila Meiliyandrie Indah Wardani, Ph.D.

Ketua Program Studi Psikologi



Karisma Riskinanti, M.Psi., Psikolog

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena dengan rahmat serta hidayahnya penulis diberikan kesempatan untuk dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Pengaruh Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kecenderungan *Burnout* pada Divisi *Sales & Branch Operation* PT. X.” sebagai salah satu syarat kelulusan untuk mendapatkan gelar Sarjana Psikologi dari Fakultas Psikologi.

Pada kesempatan dalam pengerjaan penulisan tugas akhir ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan tugas akhir, sebagai berikut :

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Ibu Amy Mardhatillah, Ph.D selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu dan pikirannya untuk membimbing dan memberikan arahan kepada penulis dalam pengerjaan Tugas Akhir hingga selesai.
3. Ibu Laila Meiliyandrie Indah Wardani, Ph.D selaku Ketua Sidang yang dilaksanakan pada tanggal 29 Juli 2024
4. Ibu Dr. Irma Himmatul Alliyah, M.Psi., Psikolog selaku Dosen Penguji dalam sidang akhir yang dilaksanakan pada tanggal 29 Juli 2024
5. Ibu Laila Meiliyandrie Indah Wardani, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana.
6. Ibu Yenny, M.Psi. Psikolog, selaku Wakil Dekan Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana.
7. Ibu Karisma Riskinanti, M.Psi., Psikolog, selaku Kaprodi Universitas Mercu Buana.
8. Bapak Dani Irmawan, S.Psi. M.Sc dan Ibu Prahastia Kurnia Putri, M.Psi., Psikolog selaku Sekretaris Program Studi Universitas Mercu Buana.

9. Ibu Fatma Nuraqmarina, S.Psi., M.Psi., Psikolog selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis sejak awal masuk perkuliahan sampai saat ini.
10. Seluruh Dosen Program Studi Psikologi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dan arahan selama penulis menempuh perkuliahan di Universitas Mercu Buana.
11. Seluruh Staff Administrasi Program Studi Psikologi Universitas Mercu Buana.
12. Orang tua (Ayah, Bunda, Kakak, Adik) dan keluarga yang selalu mendukung baik secara mental, finansial, maupun kesehatan fisik penulis selama menyusun Tugas Akhir.
13. Kepada teman-teman serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan doa, dukungan dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menerima saran dan kritik yang membangun guna perbaikan tugas akhir ini. Penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya bagi diri sendiri, pembaca, serta bagi perkembangan ilmu psikologi. Semoga Allah SWT senantiasa mencurahkan rahmat-Nya kepada kita semua.



## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Fathiya Rahmah

NIM : 46120010121

Program Studi : Psikologi

Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kecenderungan *Burnout* pada Divisi *Sales & Branch Operation* di PT X.

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, mengalih media/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, 22 Agustus 2024

Yang menyatakan,

  
(Fathiya Rahmah)

## ABSTRAK

Nama : Fathiya Rahmah

NIM : 46120010121

Program Studi : Psikologi

Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kecenderungan  
*Burnout* Pada Divisi *Sales & Branch Operation* PT.X

Pembimbing : Amy Mardhatillah, S.Psi., M.Sc., Ph.D

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji secara empiris pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kecenderungan *burnout* pada divisi *Sales & Branch Operation* di PT X. Menurut Maslach (2001), *burnout* dimaknai sebagai suatu sindrom kelelahan emosional dan sinisme yang sering dialami di antara orang-orang yang bekerja. Sedangkan Devito (1989), komunikasi interpersonal merupakan suatu pengiriman pesan dari seseorang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau kelompok kecil, dengan efek dan peluang umpan balik yang berbeda. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 79 responden. Pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh dari karyawan *sales*. Metode analisa menggunakan regresi sederhana. Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara Komunikasi Interpersonal terhadap Kecenderungan *Burnout* pada Divisi *Sales & Branch Operation* di PT X (Sig. sebesar  $0,000 < 0,05$ ).

**Kata Kunci:** *Burnout*, Komunikasi Interpersonal, Karyawan *Sales*.



## **ABSTRACT**

*This study aims to determine and empirically examine the effect of interpersonal communication on burnout tendencies in the Sales & Branch Operation division at PT X. According to Maslach (2001), burnout is defined as a syndrome of emotional exhaustion and cynicism that is often experienced among working people. While Devito (1989), interpersonal communication is a message delivery from a person and message reception by another person or small group, with different effects and feedback opportunities. The sample in this study amounted to 79 respondents. Sampling using saturated samples from sales employees. The analysis method uses simple regression. The results of this study indicate that there is an influence between Interpersonal Communication on Burnout Tendencies in the Sales & Branch Operation Division at PT X (Sig. of 0.000 <0.05).*

**Keywords:** *Burnout, Interpersonal Communication, Sales Employee.*



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KARYA.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PUBLIKASI.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang Masalah .....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	4
I.3 Tujuan Penelitian .....	5
I.4 Manfaat Penelitian .....	5
I.4.1 Manfaat Teoritis.....	5
I.4.2. Manfaat Praktis .....	5
<b>BAB II TINJAUAN TEORI.....</b>	<b>6</b>
II.1 Burnout.....	6
II.1.1 Pengertian Burnout.....	6
II.1.2 Aspek Burnout.....	7
II.1.3 Faktor yang Mempengaruhi Burnout .....	9
II.2.1 Pengertian Komunikasi Interpersonal .....	9
II.2.2 Unsur-unsur Komunikasi Interpersonal .....	10
II.2.3 Aspek-Aspek Komunikasi Interpersonal.....	11
II.2.4 Penelitian Terdahulu.....	13
II.2.5 Dinamika Komunikasi Interpersonal Terhadap Burnout.....	18
II. 3 Kerangka Penelitian.....	21
II. 4 Hipotesis.....	21

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
III.1 Desain Penelitian.....	22
III. 2 Identifikasi Variabel Penelitian.....	22
III. 3 Definisi Operasional Variabel.....	22
III.3.1 Burnout.....	22
III.3.2 Komunikasi Interpersonal .....	23
III. 4 Subjek Penelitian.....	23
III.4.1 Populasi & Sampel.....	23
III.4.2 Teknik Sampling .....	24
III. 5 Teknik Pengumpulan Data.....	24
III. 6 Instrumen Penelitian .....	25
III.6.1 Alat Ukur Burnout.....	25
III.6.2 Alat Ukur Komunikasi Interpersonal .....	26
III. 7 Teknik Analisis Data .....	27
III.7.1 Analisa Data Deskriptif.....	28
III.7.2 Uji Validitas .....	28
III.7.3 Uji Reliabilitas .....	29
III.8 Uji Asumsi Klasik.....	30
III.8.1 Uji Normalitas.....	30
III.9 Uji Hipotesis.....	30
III.9.1 Uji Regresi Sederhana.....	31
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>32</b>
IV.1 Deskripsi Umum Responden.....	32
IV.1.1 Deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin .....	32
IV.1.2 Deskripsi Berdasarkan Usia .....	32
IV 1.3 Analisis Deskriptif dan Kategori .....	33
IV.3 Uji Asumsi Klasik.....	35
IV.3.1 Uji Normalitas .....	35
IV.3.2 Uji Heteroskedastisitas .....	36

IV.3.4 Uji Asumsi Linearitas .....	36
IV. 4 Korelasi Antar Dimensi Variabel.....	37
IV.4.1 Uji Korelasi Antar Aspek Variabel .....	37
IV. 5 Uji Hipotesis .....	38
IV.5.1 Uji Regresi Sederhana.....	38
IV.5.3 Diskusi .....	40
<b>BAB V KESIMPULAN.....</b>	<b>47</b>
V.1 Kesimpulan .....	47
V2 Keterbatasan Penelitian.....	47
V3. Saran.....	47
V.3.1 Teoritis .....	48
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>49</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>55</b>
LAMPIRAN 1 .....	55
LAMPIRAN 2.....	63



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 2.2 Kerangka Penelitian. ....	24
Tabel 3.1 Blue Print Burnout .....	30
Tabel 3.2 Blue Print Komunikasi Interpersonal.....	31
Tabel 4.1 Persentase Jenis Kelamin. ....	36
Tabel 4.2 Persentase Usia.....	36
Tabel 4.3 Analisa Deskriptif Statistik.....	37
Tabel 4.4 Kategori Komunikasi Interpersonal .....	38
Tabel 4.5 Kategori Burnout.....	39
Tabel 4.6 Uji Normalitas. ....	39
Tabel 4.7 Uji Heteroskedastisitas.....	40
Tabel 4.9 Uji Linearitas.....	40
Tabel 5.0 Uji Korelasi .....	40
Tabel 5.1 Hasil Uji Regresi .....	42
Tabel 5.3 Hasil Uji Hipotesis .....	43

