

**HUBUNGAN ANTARA *JOB DEMANDS* DENGAN *WORK ENGAGEMENT*  
PADA KARYAWAN BANK MUAMALAT KC MEDAN BALAIKOTA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Dan Memenuhi Persyaratan Ujian Memperoleh  
Gelar Sarjana Psikologi Pada Fakultas Psikologi Di Universitas Medan Area**



**Oleh:**

**WIDYA CHANDRA DEWI**

**17.860.0273**

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI**

**FAKULTAS PSIKOLOGI**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**MEDAN**

**2023**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 5/4/23

Access From (repository.uma.ac.id)5/4/23

## HALAMAN PERSETUJUAN

**JUDUL SKRIPSI** : HUBUNGAN ANTARA *JOB DEMANDS*  
DENGAN *WORK ENGAGEMENT* PADA  
KARYAWAN BANK MUAMALAT KC  
MEDAN BALAIKOTA

**NAMA MAHASISWA** : WIDYA CHANDRA DEWI

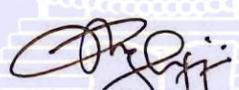
**NO STAMBUK** : 17.860.0273

**BAGIAN** : PSIKOLOGI INDUSTRI DAN ORGANISASI

Disetujui Oleh:

Komisi Pembimbing

Pembimbing

  
(Maqhfirah DR, M.Psi, Psikolog)

MENGETAHUI:



Tanggal Sidang:

18 Januari 2023

CS Scanned with CamScanner

## LEMBAR PENGESAHAN

Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Psikologi Universitas  
Medan Area Dan Diterima Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat Guna  
Memperoleh Derajat Sarjana (S1) Psikologi

Pada tanggal  
18 Januari 2023

Mengesahkan Fakultas Psikologi  
Universitas Medan Area  
Dekan



### DEWAN PENGUJI

1. Andy Chandra, M.Psi, Psikolog
2. Maqhfirah DR, M.Psi, Psikolog
3. Farida Hanum Siregar, S.Psi, M.Psi
4. Arif Fachrian, S.Psi, M.Psi

### TANDA TANGAN



## HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Widya Chandra Dewi  
NPM : 17.860.0273  
Tahun Terdaftar : 2017  
Program Studi : Psikologi Industri & Organisasi  
Fakultas : Ilmu Psikologi

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dengan demikian saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi dan apabila dokumen ilmiah Skripsi ini di kemudian hari terbukti merupakan plagiasi dari hasil karya penulis lain dan/atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Medan, 18 Januari 2023



Widya Chandra Dewi  
17.860.0273

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Widya Chandra Dewi  
NPM : 17.860.0273  
Program Studi : Psikologi Industri & Organisasi  
Fakultas : Psikologi  
Jenis karya : Tugas Akhir / Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul Hubungan Antara *Job Demands* Dengan *Work Engagement* Pada Karyawan Bank Muamalat Kc Medan Balaikota.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan  
Pada Tanggal : 18 Januari 2023  
Yang menyatakan



(Widya Chandra Dewi)

## MOTTO

“BOLEH JADI KAMU MEMBENCI SESUATU, PADAHAL IA AMAT BAIK BAGIMU, DAN BOLEH JADI (PULA) KAMU MENYUKAI SESUATU, PADAHAL IA AMAT BURUK BAGIMU; ALLAH MENGETAHUI, SEDANG KAMU TIDAK MENGETAHUI”

{QS. Al-Baqarah:216}

“JANGAN MALU DENGAN KEGAGALANMU, BELAJARLAH DARINYA DAN MULAI LAGI”

**Richard Branson**



## PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, puji serta syukur kepada Allah SWT. Karena taburan cinta dan kasih sayang-Nya yang telah memberiku kekuatan dan membekaliku dengan ilmu. Atas nikmat dan kemudahan yang Allah SWT berikan akhirnya aku bisa sampai dititik ini. Shalawat dan salam selalu terlimpahkan kepada junjungan Baginda Rasulullah Muhammad SAW, semoga kita mendapat syafaat di akhirat nantinya, aamiin

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kukasihi dan kusayangi

### **Mama dan Papa Tercinta**

Sebagai tanda cinta, hormat dan terima kasih yang tak terhingga ananda persembahkan karya sederhana ini kepada mama (Nova Syahrida) dan papa (R. Wahyu Budiadi) yang telah memberiku cinta dan kasih sayang, selalu memberiku dukungan, dan selalu berusaha memenuhi semua kebutuhanku. Semoga pencapaian sederhana ini bisa membuat mama dan papa bangga, terima kasih untuk semua pengorbanannya.

### **Sahabatku, dan teman – temanku**

Sebagai tanda terima kasih, kupersembahkan skripsi ini untuk sahabatku terima kasih telah menyediakan telinga untukku berkeluh kesah, serta selalu memberi bantuan saat aku membutuhkannya. Kepada semua teman–teman Psikologi 2017 yang tak bisa kusebutkan satu persatu terima kasih karena kalian juga aku bisa sampai dititik ini.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Widya Chandra Dewi

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat/Tanggal Lahir : Medan, 29 Agustus 1999

Agama : Islam

Alamat : Jl. Eka Surya Komplek Grand Monaco

Kode Pos : 20144

Nomor Ponsel : 081289551147

Email : widyachandradewi29@gmail.com

Pendidikan Formal : a. SMK Negeri 10 Medan (2014-2017)  
b. SMP Harapan 2 Medan (2011-2013)  
c. SD Islam Al-Azhar 14 Semarang (2006-2011)

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukuratas kehadiran Allah SWT dan juga berkah, rahmat serta hidayat-Nya yang senantiasa diberikan kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Hubungan Antara *Job Demands* dengan *Work Engagement* Pada Karyawan Bank Muamalat KC Medan Balaikota”.

Peneliti menyadari bahwa keberhasilan dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan dan kerjasama yang baik dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. M. Erwin Siregar, MBA selaku Ketua Yayasan Pendidikan Haji Agus Salim.
2. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc Selaku Rektor Universitas Medan Area.
3. Bapak Hasanuddin, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area dan juga sekaligus sebagai Ketua Jurusan Psikologi Pendidikan.
4. Ibu Maqhfirah DR, S.Psi, M.Psi, Psikolog Selaku dosen pembimbing saya yang selalu memberikan semangat, selalu meringankan dan melancarkan segala urusan saya selama proses pembuatan skripsi, yang selalu memberikan waktu untuk saya, dan yang memberikan banyak masukan serta ilmu beliau pada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Andy Chandra, M.Psi, Psikolog selaku ketua penguji dalam pelaksanaan sidang skripsi saya, dan telah memberikan masukan yang banyak.
6. Ibu Farida Hanum Siregar, S.Psi, M.Psi selaku dosen penguji tamu serta sudah memberikan saran-saran yang bermanfaat.
7. Bapak Arif Fachrian, S.Psi, M.Psi, selaku sekretaris yang telah meluangkan waktunya untuk notulen pelaksanaan sidang skripsi saya.
8. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada segenap dosen Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang telah memberikan ilmu selama proses sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dan juga pegawai-pegawai yang telah membantu dalam mengurus keperluan penyelesaian skripsi.
9. Teristimewa kepada papa dan mama peneliti yaitu R. Wahyu Budiadi dan juga Nova Syahrida yang telah memberikan dukungan moril maupun material serta doa, juga kepada saudara kandung tersayang peneliti yaitu Attar Fari Muntazar yang selalu mendukung dan menyemangati penulis dalam menyelesaikan skripsi.
10. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada sahabat peneliti yaitu M. Ichsan Fadillah Tiwow, Khairisha Yusibilla Hani, Syifa Humaira Pohan, Putri Tri Rosadi, Ru's, M. Rakha Ramadhan, Aditya Mulia, M. Irfan Maulana, Ageng Tirto S, Prasstio Aditama yang selalu sabar mendengarkan keluh kesah penulis dan sangat banyak memberikan masukan-masukan serta semangat yang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.

11. Terima kasih Kepada Bapak Wahid Fitriani selaku pimpinan cabang PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Medan Balaikota yang telah memberikan izin kepada peneliti, Bapak Taufik dan Ibu Indah Rahmawati selaku pembimbing di lapangan, serta seluruh karyawan Bank Muamalat KC Medan Balaikota yang telah memberikan waktu, tempat dan keramahan selama penelitian berlangsung.
12. Terima kasih untuk semua pihak yang terlibat dalam proses panjang ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu dan terima kasih untuk semua pembaca. Semoga karya tulis ini bermanfaat.

Saya selaku peneliti sangat menyadari bahwa masih sangat banyak kelemahan pada skripsi ini baik tata tulis maupun isi yang ada. Maka dari itu saya selaku peneliti mengharapkan saran dan kritik untuk membantu saya menyempurnakan skripsi ini. Semoga kebaikan yang kalian berikan kepada saya selaku peneliti akan mendapatkan pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT Aamiin. Demikian sebagai penutup saya selaku peneliti berharap semoga skripsi ini dapat berguna untuk pendidikan ilmu psikologi.

Medan, 18 Januari 2023

Widya Chandra Dewi

## ABSTRAK

### HUBUNGAN ANTARA *JOB DEMANDS* DENGAN *WORK ENGAGEMENT* PADA KARYAWAN BANK MUAMALAT KC MEDAN BALAIKOTA

Oleh:

**WIDYA CHANDRA DEWI**

**17.860.0273**

Penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan antara *job demands* dengan *work engagement* pada karyawan Bank Muamalat KC Medan Balaikota. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian korelasi. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan dalam bagian *finance operation* yang berjumlah 30 orang. Untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik total sampling, yaitu keseluruhan dari populasi dijadikan sampel penelitian yang juga berjumlah 30 orang. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan skala *job demands* dan *work engagement*. Berdasarkan hasil analisis data menggunakan metode analisis korelasional, diketahui bahwa ada hubungan negatif yang signifikan antara *job demands* dengan *work engagement* dilihat nilai koefisien ( $R_{xy}$ ) = -0,703 dengan  $p = 0,000 < 0,05$ , artinya hipotesis yang mengatakan ada hubungan negatif antara *job demands* dengan *work engagement* semakin tinggi *job demands* maka akan semakin rendah *work engagement*, begitu juga sebaliknya semakin rendah *job demands* maka akan semakin tinggi *work engagement* diterima. Dalam penelitian ini *job demands* pada karyawan tergolong rendah, berdasarkan pada nilai rata-rata empirik yang diperoleh (50,967) lebih kecil dari nilai rata-rata hipotetik (60). Selanjutnya diketahui bahwa *work engagement* pada karyawan tergolong tinggi, hal tersebut berdasarkan pada nilai rata-rata empirik yang diperoleh (46,267) lebih besar dari nilai rata-rata hipotetik (40). Begitu juga dengan nilai koefisien determinan ( $R^2$ ) yang memiliki nilai 0,494, hal ini setara dengan 49,40%, artinya adalah bahwa *job demands* berkontribusi sebesar 49,40% terhadap *work engagement* pada karyawan.

Kata Kunci: *Job Demands*, *Work Engagement*, Karyawan

**ABSTRACT**

**THE CORRELATION BETWEEN JOB DEMANDS AND WORK  
ENGAGEMENT AMONG BANK MUAMALAT KC MEDAN BALAIKOTA  
EMPLOYEES**

By:

**WIDYA CHANDRA DEWI**  
**17.860.0273**

*This study aims to look at the relationship between job demands and work engagement among Bank Muamalat KC Medan Balaikota employees. The research approach used is a quantitative approach to the type of correlation research. The population in this study were 30 employees in the finance operation section. To determine the number of samples in this study using total sampling technique, namely the entire population is used as a research sample which also amounts to 30 people. Data collection was carried out using the job demands and work engagement scales. Based on the results of data analysis using the correlational analysis method, it is known that there is a significant negative relationship between job demands and work engagement, seen from the coefficient value ( $R_{xy}$ ) = -0.703 with  $p = 0.000 < 0.05$ , meaning that the hypothesis says there is a negative relationship between job demands with work engagement, the higher the job demands, the lower the work engagement, and vice versa, the lower the job demands, the higher the accepted work engagement. In this study, job demands for employees are low, based on the empirical average value obtained (50.967) which is smaller than the hypothetical average value (60). Furthermore, it is known that work engagement among employees is high, this is based on the empirical average value obtained (46.267) which is greater than the hypothetical average value (40). Likewise with the coefficient of the term ( $R^2$ ) which has a value of 0.494, this is equivalent to 49.40%, which means that job demands contribute 49.40% to work engagement among employees.*

*Key word: Job Demands, Work Engagement, Employees*

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN .....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN .....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK .....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK .....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR ISI TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	7
C. Batasan Masalah .....	8
D. Rumusan Masalah .....	8
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. <i>Work Engagement</i> .....	10
1. <i>Pengertian Work Engagement</i> .....	10
2. <i>Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Work Engagement</i> .....	12
3. <i>Dimensi Work Engagement</i> .....	13
B. <i>Job Demands</i> .....	16

1. Pengertian <i>Job Demands</i> .....	16
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Job Demands</i> .....	17
3. Dimensi <i>Job Demands</i> .....	18
C. Hubungan antara <i>Job Demands</i> dan <i>Work Engagement</i> .....	19
D. Kerangka Konseptual .....	21
E. Hipotesis .....	21
<b>BAB III</b> .....	22
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	22
A. Tipe Penelitian .....	22
B. Identifikasi Variabel Penelitian .....	22
C. Definisi Operasional .....	23
D. Subjek Penelitian .....	23
E. Teknik Pengumpulan Data .....	24
F. Validitas dan Realibilitas Alat Ukur .....	25
G. Analisis Data .....	26
<b>BAB IV</b> .....	27
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	27
A. Orientasi Kancah Penelitian .....	27
B. Persiapan Penelitian .....	28
C. Pelaksanaan Penelitian .....	30
D. Analisis Data .....	31
E. Pembahasan .....	37
<b>BAB V</b> .....	39
<b>SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	39
A. Simpulan .....	39
B. Saran .....	40
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	41
<b>LAMPIRAN</b> .....	45

## DAFTAR ISI TABEL

Tabel 1 Sebelum Uji Validitas <i>Job Demands</i> .....	25
Tabel 2 Sebelum Uji Validitas <i>Work Engagement</i> .....	26
Tabel 3 Setelah Uji Validitas <i>Job Demands</i> .....	28
Tabel 4 Setelah Uji Validitas <i>Work Engagement</i> .....	29
Tabel 5 Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran.....	30
Tabel 6 Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Lineritas Hubungan.....	31
Tabel 7 Rangkuman Analisa Korelasi R Product Moment.....	31
Tabel 8 Hasil Perhitungan Nilai Rata-Rata Hipotetik Dan Nilai Rata-Rata Empirik.....	33

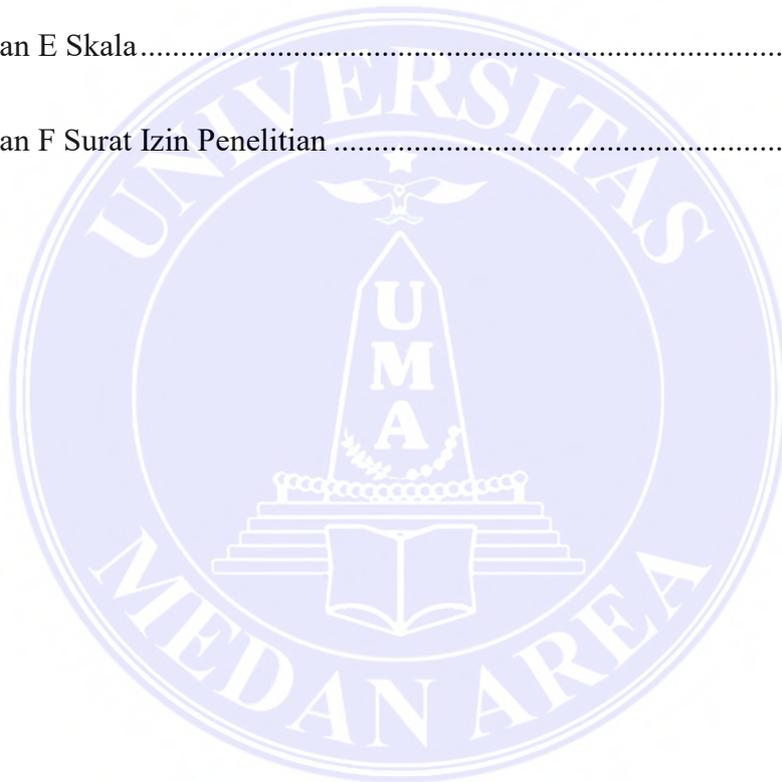
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Grafik <i>Job Demands</i> .....	34
Gambar 2 : Grafik <i>Work Engagement</i> .....	34



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Data Uji Coba .....	46
Lampiran B Uji Validitas dan Reabilitas .....	49
Lampiran C Data Penelitian .....	54
Lampiran D Uji Asumsi Normalitas, Linieritas, dan Uji Korelasi .....	57
Lampiran E Skala .....	64
Lampiran F Surat Izin Penelitian .....	69



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Bank adalah sebuah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lain dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup orang banyak (UU RI nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan (pasal 1 ayat 2)).

Menurut Abdurrachman (2014) “Bank adalah suatu jenis lembaga keuangan yang menyediakan berbagai layanan seperti: pemberian kredit, peredaran uang, pengendalian mata uang, penitipan barang berharga dan pembiayaan operasional perusahaan”. Bank juga bisa didefinisikan sebagai lembaga yang berperan sebagai perantara keuangan antara pihak yang kelebihan dana dengan pihak yang membutuhkan dana, serta sebagai lembaga yang memfasilitasi transaksi pembayaran (Standar Akuntansi Keuangan, 2017).

Suatu bank tidak akan berjalan tanpa adanya karyawan yang bekerja pada bank tersebut. Karyawan adalah faktor kunci dalam suatu perusahaan atau suatu otoritas, karena produktivitas perusahaan tetap terjaga dan meningkat dengan adanya karyawan yang memiliki standar kualifikasi

perusahaan. Produktivitas karyawan yang tinggi dipengaruhi oleh semangat kerja karyawan (Abadi dan Latifah, 2016). Karyawan merupakan aset sebuah perusahaan, karyawan harus diberikan kenyamanan, perhatian khusus, serta keamanan ketika bekerja, sehingga karyawan *engaged* dengan perusahaan.

Karyawan yang *engaged* ialah karyawan yang menunjukkan performa kerja lebih baik dibandingkan dengan karyawan yang tidak *engaged*, karyawan *engaged* memiliki energi yang besar serta antusias untuk terlibat dalam pekerjaannya dan melakukan *job demands* pekerjaan dengan senang hati (Coetzer & Rothmann, 2007). Manfaat *work engagement* bagi karyawan akan dapat peningkatan dalam kepuasan kerja, komitmen organisasi, sedangkan bagi perusahaan adalah meningkatkan produktivitas dan menurunkan *turnover* karyawan (Harter, Schmidt, & Hayes, 2002).

Untuk memiliki karyawan yang *engaged*, perusahaan mencoba memberikan *benefit* pada karyawan untuk meningkatkan *engagement*. Survei yang dilakukan oleh Wyatt (2014) menunjukkan bahwa pemberian *reward* berupa gaji dan tunjangan adalah langkah tepat untuk menaikkan *engagement* karyawan. Adapun *engaged* sendiri memiliki maksud karyawan menemukan arti dalam bekerja, kebanggaan telah menjadi bagian dari perusahaan tempat ia bekerja. Karyawan akan bekerja ekstra dan mengupayakan sesuatu untuk pekerjaan di atas apa yang diharapkan baik dalam waktu dan energi mereka.

Ciri-ciri karyawan yang *engaged* terhadap perusahaannya diantaranya adalah karyawan selalu konsisten membicarakan hal yang positif tentang perusahaan kepada rekan kerja, calon karyawan, maupun *client*, karyawan *stay longer* di perusahaan dan memiliki keinginan besar untuk selalu bergabung dalam organisasi, kemudian karyawan yang mampu bekerja lebih keras, *act out, put all the effort*, saat bekerja dalam perusahaan.

*Work engagement* adalah perilaku yang menunjukkan keadaan kerja yang positif ditandai dengan adanya *vigor, dedication, dan absorption*. *Vigor* sebagai energi dan antusiasme bekerja, *dedication* dijelaskan sebagai partisipasi dan antusiasme untuk bekerja, dan *absorption* dijelaskan sebagai fokus penuh pada pekerjaan (Schaufeli dkk., 2002). *Work engagement* dipengaruhi oleh berbagai faktor, faktor tersebut diantaranya adalah usia, jenis kelamin, *job demands* (Sawang, 2011). Aspek yang terdapat pada *job demands* diantaranya aspek fisik, psikologis, sosial dan organisasi dari pekerjaan yang membutuhkan ketahanan emosional dan kekuatan kognitif maupun fisik untuk dapat menyelesaikan tugas (Schaufeli dan Bakker, 2004).

*Job demands* masuk diantara faktor yang mempengaruhi *work engagement* yang mana merupakan tuntutan pekerjaan yang dialami oleh karyawan dari perusahaan yang memiliki tujuan, tuntutan pekerjaan biasanya dapat menyebabkan stress kerja dan akan berdampak langsung terhadap tingkat produktifitas karyawan. *Job demands* tidak selalu

merugikan, hanya saja ketika usaha yang dituntut pekerjaan melebihi kapabilitas karyawan, energi karyawan terkuras dan mengakibatkan *burnout* serta masalah kesehatan lainnya (Schaufeli dan Bakker 2004).

Perusahaan akan mengalami masalah dalam pencapaian tujuan, karena tidak produktifnya karyawan perusahaan. Tetapi bila bekerja dengan *job demands* yang sedikit dapat menghilangkan motivasi karyawan untuk bekerja, sehingga selama proses bekerja perihal tuntutan kerja diimbangi dengan *support* lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang nyaman dapat membuat karyawannya *engaged*, karyawan yang *engaged* adalah seorang *builder*, mereka selalu menunjukkan performa yang tinggi. Para karyawan ini dengan senang hati untuk menggunakan bakat dan kelebihan mereka dalam pekerjaan sehari-hari serta penuh semangat, terus berkembang dan berinovasi agar perusahaan bertumbuh juga mencapai tujuan (Gallup 2004).

Berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi *work engagement* tersebut, peneliti memfokuskan penelitian pada hubungan antara *job demands* dengan *work engagement*. Fokus tersebut dipilih karena terdapat perbedaan hasil penelitian antara hubungan antara *job demands* dengan *work engagement*. Penelitian oleh Saari dkk (2017) dan penelitian oleh Taipale dkk (2011) menunjukkan bahwa *job demands* dan *work engagement* berhubungan secara negatif, sedangkan hasil penelitian Sawang (2011) menunjukkan bahwa *job demands* dan *work engagement* memiliki hubungan kurvalinear, yaitu *work engagement* karyawan dipengaruhi oleh optimal atau tidaknya *job demands*.

Perbedaan hasil penelitian tersebut terjadi karena adanya perbedaan pada budaya organisasi dan perbedaan tingkat *job demands*. Karyawan yang terbiasa memiliki otoritas terhadap pekerjaannya dan budaya organisasi tempatnya bekerja yang tidak terlalu menekan, saat dihadapkan dengan *job demands* yang terlalu menuntut akan membuat karyawan menjadi kesulitan untuk beradaptasi dengan situasi pekerjaan baru. Hasil penelitian Sawang (2011) menunjukkan hasil yang berbeda karena responden penelitian yaitu karyawan teknis dan *manager* bagian IT melakukan pemrograman, saat dihadapkan dengan *job demands* akan membuat mereka merasa tertantang untuk menyelesaikannya, sementara jika pekerjaannya hanya itu-itu saja, dan tingkat kesulitan yang repetitif akan membuat mereka tidak *engaged*.

Tipe pekerjaan dapat mempengaruhi *job demands* dan *work engagement*, contohnya *banker*, *banker* termasuk pekerjaan yang monoton atau bersifat repetitif dan berulang-ulang yang mengakibatkan kejenuhan, dan kelelahan mental yang berdampak pada kesehatan jiwa (Prihatini, 2007) sedangkan menurut Pusparini (2003) pekerjaan monoton adalah suatu pekerjaan yang berhubungan dengan hal yang sama terus menerus, dalam jangka waktu yang panjang. Pekerjaan monoton akan mengakibatkan kejenuhan pada karyawan dan dapat meningkatkan stress kerja. Bekerja sebagai *banker* diketahui memiliki *job demands* yang tinggi. *Banker* terkadang berhadapan dengan beragam karakter nasabah, dan kendala yang berbeda, tetapi *banker* memiliki kredibilitas dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala divisi Bank Muamalat KC Medan Balaikota, dikatakan setiap divisi memiliki tuntutan pekerjaan yang berbeda-beda, bahkan bila disatu divisi yang sama dengan jabatan yang sama tuntutan pekerjaannya bisa berbeda. Bank Muamalat memakai sistem yang bernama *grade*, *grade* ini adalah pangkat dalam suatu posisi sehingga para karyawan selain berlomba untuk naik jabatan juga berlomba untuk meningkatkan *grade*, jabatan bisa naik tetapi *grade* belum tentu naik, itu juga yang dapat membedakan tugas, wewenang, dan beban kerja antar karyawan.

Salah satu divisi Bank Muamalat yaitu *finance operation*, bertanggungjawab atas semua kesibukan keuangan, pekerjaan paling utama dari divisi ini yakni melakukan penyusunan, transaksi, membuat laopran keuangan perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa beberapa karyawan perusahaan ini meminta untuk naik *grade* tetapi tidak langsung disetujui oleh perusahaan, para karyawan merasa belum bisa menggali potensi mereka karena menduduki jabatan yang sama selama bertahun-tahun ditambah dengan tuntutan pekerjaan yang banyak.

Berikut ini merupakan salah satu kutipan wawancara karyawan P pada bagian *financing operation* :

*“ Saya sudah 8 tahun disini, dan sempat ada berkeinginan pindah, tetapi masih maju mundur untuk mencari yang lain, soalnya kerja disini rotasi pekerjaannya lama. Tapi tidak pungkiri saya tetap ada suntuknya, kalau sudah menanggapi nasabah yang banyak permintaan dan deadline yang berdekatan karena tugas yang diberikan bertumpuk” (Putra, 25 Juli 2022).*

*Job demands* menjadi variabel independen yang menarik dalam penelitian ini karena karyawan *financing operation* sebagai responden dalam penelitian ini memiliki tuntutan pekerjaan yang lumayan banyak sehingga penting bagi karyawan Bank Muamalat untuk memiliki *work engagement*.

Perusahaan memiliki sistem yang merupakan usaha-usaha untuk mempertahankan dan meningkatkan *engagement* karyawan seperti pemberian tunjangan, pengembangan karir sehingga karyawan diharapkan *engaged* dengan pekerjaannya bukan hanya karena tuntutan perusahaan, tetapi karena adanya sistem yang telah disebutkan, terlepas dari rendah atau tingginya *job demands* karyawan. Berdasarkan uraian di atas dan wawancara yang telah dilakukan peneliti berminat untuk meneliti perihal Hubungan Antara *Job Demands* dengan *Work Engagement* Pada Karyawan Bank Muamalat KC Medan Balaikota.

## **B. Identifikasi Masalah**

Dunia perbankan ialah peran penting salah satu institusi dalam bidang perekonomian suatu negara. Karyawan bank bertanggung jawab atas usaha penyimpanan dan penyaluran dana milik masyarakat kepada masyarakat lain yang membutuhkan. Salah satu yang membuat suatu keterlibatan serta antusiasime karyawan dalam bekerja ialah *work engagement*. Dibanyak perusahaan, karyawan kesulitan *engaged* dengan pekerjaannya, tetapi di Bank Muamalat KC Medan Balaikota memiliki karyawan yang *engaged*. Salah satu faktor yang mempengaruhi *work engagement* adalah *job demands*, sepengamatan peneliti, karyawan Bank

Muamalat KC Medan Balaikota memiliki tipe pekerjaan yang monoton dan tuntutan pekerjaan yang banyak.

### **C. Batasan Masalah**

Mengingat dari latar belakang di atas, maka peneliti membahas tentang hubungan antara *job demands* dan *work engagement* karyawan, dimana peneliti ingin mengetahui bagaimana hubungan antara *job demands* dan *work engagement* karyawan Bank Muamalat KC Medan Balaikota.

### **D. Rumusan Masalah**

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan antara *job demands* dengan *work engagement* karyawan Bank Muamalat KC Medan Balaikota?.

### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji secara empiris guna mengetahui hubungan antara *job demands* dengan *work engagement* karyawan Bank Muamalat KC Medan Balaikota.

### **F. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan guna memberikan manfaat baik secara teoritis dan praktis, yaitu sebagai berikut:

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan teoritis bagi ranah psikologi dalam bidang industri dan organisasi dalam bagian *job demands* dan *work engagement* pada karyawan perusahaan.

### 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian diharapkan bermanfaat dalam memberikan informasi serta menambah wawasan bagi perusahaan mengenai *work engagement* karyawan dengan *job demands* karyawan Bank Muamalat KC Medan Balaikota.

### 3. Manfaat untuk karyawan perbankan

Sebagai bahan kajian bagi karyawan perbankan

### 4. Manfaat untuk peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi yang relevan bagi peneliti selanjutnya dan dapat dikembangkan menjadi jauh lebih sempurna.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. *Work Engagement*

##### 1. Pengertian *Work Engagement*

*Work Engagement* adalah keadaan kesejahteraan yang berhubungan dengan pekerjaan yang positif, memuaskan, dan memotivasi-afektif yang dapat dilihat sebagai kebalikan dari kelelahan kerja. Karyawan yang *engaged* memiliki tingkat energi yang tinggi, dan antusias ketika terlibat dalam pekerjaan mereka. Sebagian besar ahli sepakat bahwa *engagement* mencakup suatu dimensi energi dan dimensi identifikasi. Dengan demikian, *engagement* ditandai dengan tingkat semangat yang tinggi dan identifikasi yang kuat dengan pekerjaan seseorang. *Work engagement* didefinisikan sebagai konsep dari sebuah motivasi. Saat karyawan *engaged*, karyawan merasa terdorong untuk berjuang menuju tujuan yang menantang dan karyawan menerima komitmen pribadi untuk mencapai tujuan ini. *Work engagement* mencerminkan energi pribadi yang dibawa karyawan ke dalam pekerjaan mereka (Bakker dkk., 2008).

Karyawan yang *engaged* tidak hanya memiliki kapasitas untuk menjadi energik, mereka dengan antusias menerapkan energi itu ke pekerjaan mereka. Mereka tidak menahan diri, mereka tidak menyimpan energi mereka sebagai cadangan untuk sesuatu yang penting, mereka menerima bahwa pekerjaan hari ini

layak menggunakan energi mereka. Selain itu, *work engagement* mencerminkan keterlibatan yang intens dalam bekerja. *Work engagement* berkaitan dengan semua jenis pekerjaan yang menantang. Ini menggambarkan kemampuan karyawan untuk menggunakan kapasitas penuh mereka untuk memecahkan masalah, berhubungan dengan orang, dan mengembangkan layanan inovatif.

Schaufeli & Bekker (2004) mengusulkan definisi yang paling sering digunakan *work engagement* adalah keadaan kerja yang aktif dan positif yang ditandai dengan *vigor* (semangat), *dedication* (dedikasi), *absorption* (penyerapan). Semangat mengacu pada tingkat energi dan ketahanan mental yang tinggi saat bekerja, sedangkan dedikasi mengacu pada keterlibatan yang kuat dalam pekerjaan seseorang dan mengalami rasa penting, antusiasme, dan tantangan. Penyerapan ditandai dengan berkonsentrasi penuh dan menikmati pekerjaan, sehingga waktu berlalu dengan cepat.

Perrin (2003) mendefinisikan *work engagement* bisa dijadikan pusat kerja dari sikap dan nilai diri yang mampu menggambarkan kepuasan pribadi karyawan saat bekerja sehingga nantinya karyawan tersebut dapat merasakan menjadi bagian dari suatu organisasi. Dalam Robinson, Perryman dan Hayday (2004) dijelaskan bahwa selain hasil pekerjaannya, melihat karyawan memiliki *work engagement* adalah dengan mengetahui sejauh mana karyawan dapat mengenali secara psikologis dirinya dengan suatu pekerjaan, dan merasa pekerjaannya berguna bagi diri serta organisasinya

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *work engagement* adalah perilaku yang ditunjukkan oleh seseorang dengan semangat ketika bekerja, keterlibatan yang kuat ketika bekerja, berkonsentrasi penuh dan menikmati pekerjaan sebagai bentuk keterikatan terhadap pekerjaan atau organisasi..

## 2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Work Engagement*

Menurut Demerouti (dalam Puspita, 2012) mengemukakan ada beberapa faktor yang mempengaruhi keterikatan kerja, yaitu:

- a. *Job demands* (tuntutan kerja) tuntutan kerja merupakan aspek-aspek fisik, sosial, maupun organisasi dari pekerjaan yang membutuhkan usaha terus-menerus baik secara fisik maupun psikologis demi tercapai atau mempertahankannya. Tuntutan kerja meliputi empat faktor yaitu:
  - 1) Beban kerja yang berlebihan (*work overload*)
  - 2) Tuntutan emosi (*emotional demands*)
  - 3) Ketidaksesuaian emosi (*emotional dissonance*)
  - 4) Perubahan terkait organisasi (*organizational changes*)
- b. *Job resources* (sumber daya pekerjaan) keterikatan kerja juga dapat dipengaruhi oleh sumber daya pekerjaan, yaitu aspek-aspek fisik, sosial, atau sebagai organisasi yang mencapai tujuan kerja, kemudian mengurangi kebutuhan dan harga pekerjaan secara fisik dan psikologis serta menstimulasi pertumbuhan dan perkembangan personal individu. Sumber daya pekerjaan meliputi empat faktor yaitu: otonomi (*autonomy*), dukungan sosial (*social support*), bimbingan dari atasan (*supervisory coaching*), dan kesempatan untuk berkembang secara profesional (*opportunities for professional development*).

Adapun menurut Robinson (Mujiasih & Zenita, 2006) faktor-faktor yang mempengaruhi *Work Engament* ialah:

- a. Diperhatikan kesehatan dan keberadaan karyawan oleh organisasi.
- b. Karyawan dapat merasa berharga karena diberikan kesempatan untuk menyalurkan ide dan memberi tanggapan.
- c. Pengambilan keputusan melibatkan karyawan.
- d. Kesempatan untuk mengembangkan pekerjaan.

Berdasarkan uraian teori di atas, faktor-faktor yang mempengaruhi *work engagement* diantaranya *job demands* dan *job resources*. Peneliti akan menggunakan salah satu faktor yang mempengaruhi *work engagement* yaitu *job demands*

### 3. Dimensi *Work Engagement*

Adapun beberapa dimensi dalam *work engagement* menurut Schaufeli, Salanova, Gonzales-Roma, & Bakker (2002) antara lain:

- a. *Vigor* (Kekuatan) merupakan tingginya tingkat energi dan kekuatan ketahanan mental saat bekerja, menghadapi kesulitan dengan tekun, tetap bertahan serta tidak menyerah, keberanian untuk menyelesaikan tugas, dan memiliki keinginan yang tinggi untuk menginvestasikan segala sesuatu yang berkaitan dengan pekerjaan.
- b. *Dedication* (Pengabdian) merasa memiliki komitmen yang kuat untuk bekerja, sehingga karyawan akan merasakan makna, semangat untuk memahami atau mempelajari hal-hal baru, bangga dengan pekerjaannya dan telah menjadi

bagian dari perusahaan, serta mendapatkan inspirasi dan tantangan dalam pekerjaannya.

- c. *Absorption* (Penghayatan) dalam bekerja, karyawan dapat berkonsentrasi mengerjakan pekerjaan dengan serius, merasa senang dan mau menyelesaikan tugas, sehingga karyawan merasa nyaman dengan pekerjaannya dan merasa bahwa waktu di tempat kerja berlalu dengan cepat.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa dimensi dari *work engagement* adalah *vigor*, *dedication*, dan *absorption*.

#### 4. Ciri-ciri *Work Engagement*

Menurut Federman (2009) ciri karyawan yang memiliki *work engagement* tinggi antara lain:

- a. Fokus dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dan juga pada pekerjaan yang berikutnya.
- b. Merasakan diri adalah bagian dari sebuah tim dan sesuatu yang lebih besar daripada diri mereka sendiri.
- c. Merasa mampu dan tidak merasakan sebuah tekanan dalam membuat sebuah lompatan dalam pekerjaan.
- d. Bekerja dengan perubahan dan mendekati tantangan dengan tingkah laku yang dewasa.

Menurut Hewitt (Schaufeli & Bakker,2010), karyawan yang memiliki work engagement tinggi, akan menunjukkan secara konsisten tiga perilaku umum, yaitu:

- a. *Say*, membicarakan hal positif perihal organisasi tempat ia bekerja kepada kolega atau calon karyawan.
- b. *Stay*, Berkeinginan untuk menjadi anggota organisasi di tempat ia bekerja dibandingkan kesempatan bekerja di tempat lain.
- c. *Strive*, memberikan kontribusi lebih dalam hal waktu, tenaga, dan inisiatif untuk kemajuan organisasi.

Lockwood (2007) mengemukakan perihal adanya tiga perilaku utama komponen *work engagement*, yaitu:

- a. Membicarakan dengan rekan kerja tentang aspek positif organisasi dan memperkenalkan organisasi kepada karyawan dan calon pelanggan konsumen yang memiliki potensi.
- b. Meskipun memiliki kesempatan bekerja di tempat lain, tetap memiliki niat yang besar untuk menjadi anggota organisasi.
- c. Bekerja keras dan menunjukkan perilaku yang berkontribusi pada kesuksesan bisnis perusahaan.

Dapat disimpulkan ciri-ciri dari *work engagement* adalah membicarakan hal positif mengenai organisasi/perusahaan, berkontribusi dengan baik pada perusahaan, merasakan bahwa diri adalah bagian dari perusahaan.

## B. *Job Demands*

### 1. Pengertian *Job Demands*

*Job demands* mengacu pada aspek fisik, psikologis, sosial, atau organisasi dari pekerjaan yang membutuhkan sejumlah upaya atau kemampuan fisik dan/atau psikologis. Misalnya, tekanan kerja yang tinggi, kondisi fisik lingkungan kerja yang buruk, dan interaksi emosional dengan *stakeholder* (Bakker et al, 2005 & Demeuroti et al, 2001). Menurut Robbins (dalam Koesmono, 2007) mengungkapkan *job demands* adalah faktor yang berhubungan dengan pekerjaan seseorang, jika kecepatan pekerjaannya terlalu banyak maka akan memberikan tekanan dan dapat meningkatkan kecemasan juga stres.

Melihat pandangan lain dari Sawang (2011) *job demands* dapat dilihat sebagai pekerjaan yang menantang karena memungkinkan karyawan untuk menggunakan berbagai kemampuan mereka dan membuat mereka merasa bahwa pekerjaan yang mereka lakukan akan berdampak pada orang lain.

Dari uraian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa *job demands* ialah tekanan/tuntutan pekerjaan karyawan dilihat dari aspek-aspek seperti fisik, psikologis, dan menggunakan keterampilan mereka agar mampu menyelesaikan tanggung jawab pekerjaan.

## 2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Job Demands*

Menurut Kelloway (2008) ada beberapa faktor yang mempengaruhi *job demands* diantaranya:

- a. *Work Scheduling*, merupakan waktu yang ditentukan perusahaan bagi karyawan untuk menyelesaikan tanggung jawab pekerjaannya, untuk beberapa tipe pekerjaan tertentu *work scheduling* juga berhubungan dengan rotasi karyawan sesuai rencana pergantian jadwal.
- b. *Work Load* dan *Work Pace*, merupakan jumlah absolut dari beban kerja dan kecepatan atau waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan.
- c. *Job Content*, merupakan intensitas, muatan, dan siklus pekerjaan yang mana membutuhkan keterampilan serta kreativitas karyawan.
- d. *Job Control*, merupakan kendali dan otoritas pengambilan keputusan yang dimiliki karyawan dengan menggunakan keterampilan yang mereka miliki

Adapun tipe *job demands* menurut De Jonge et al (2010), yaitu:

- a. *Physical Demands*, pekerjaan yang berkaitan dengan aktivitas fisik, contohnya membawa sesuatu atau mengangkatnya
- b. *Mental Demands*, berkaitan dengan perencanaan dan memori dalam pengolahan informasi
- c. *Emotional Demands*, berkaitan dengan hubungan interpersonal yang memiliki dampak pada emosi serta perasaan.

Dari penjabaran di atas, dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi *job demands* diantaranya *work scheduling*, *work load*, *job content*, *job control*, *physical demands*, *mental demands*, dan *emotional demands*

### 3. Dimensi *Job Demands*

Bakker et al., (2003) membuat kategori *job demands* menjadi tiga dimensi, yaitu:

#### a. *Work Overload*

Beban kerja yang berlebihan dibagi menjadi *quantitative overload* dan *qualitative overload*. *Quantitative overload* terjadi ketika beban pekerjaan yang harus diselesaikan melebihi kemampuan karyawan. Hal itu terjadi karena karyawan harus menyelesaikan pekerjaan yang sangat banyak. dalam waktu yang singkat. *Qualitative overload* terjadi ketika pekerjaan yang harus dilakukan oleh karyawan terlalu sulit dan rumit.

#### b. *Emotional Load*

Reaksi emosional dapat diakibatkan oleh beban kerja yang banyak dan terjadi konflik dengan pihak lain. Pekerjaan yang banyak berhubungan dengan orang lain membutuhkan beban emosional yang lebih besar dan akan menimbulkan reaksi emosional seperti mudah marah, tersinggung, dan lainnya

#### c. *Cognitive Load*

Beban yang menimpa memori dalam berpikir, menyelesaikan masalah dan penggunaan daya pikir lainnya, beban tersebut berupa kebutuhan konsentrasi, ketepatan memori, atau atensi yang terus menerus.

Adapun dimensi *job demands* menurut Nurendra 2013 ialah:

- a. Beban Kerja, kemampuan tubuh pekerja dalam menerima pekerjaan, dapat berupa beban kerja psikologis dan beban kerja fisik.
- b. Tuntutan Emosional, merujuk pada komponen afektif ketika seseorang ditempatkan dalam situasi stress kerja.
- c. Konflik Pekerjaan Rumah Tanga, peran yang tidak seimbang antara waktu, tenaga, tanggung jawab dan tuntutan di tempat kerja dan di tempat tinggal sehingga memunculkan sebuah konflik dan membuat tidak nyaman dalam kedua posisi tersebut.

Kesimpulan yang dapat ditarik adalah dimensi-dimensi *job demands* diantaranya *work overload, emotional load, cognitive load*.

### **C. Hubungan antara *Job Demands* dan *Work Engagement***

Seorang *banker* memiliki tuntutan pekerjaan yang beragam dan tipe pekerjaan yang repetitif. Tuntutan pekerjaan yang tinggi atau pun yang rendah, akan mempengaruhi karyawan. *Banker* sendiri memiliki tuntutan pekerjaan yang memerlukan ketelitian, komunikasi yang baik, serta konsentrasi yang tinggi, tugas seorang *banker* diantara lain membuat pembukuan dan menghitung uang.

*Job demands* berkaitan dengan pekerjaan-pekerjaan secara fisik, psikologis, dan sosial yang memerlukan usaha secara fisik dan psikis untuk dapat mengerjakannya. *Job demands* dapat menjadi hal yang positif atau negatif tergantung tinggi rendahnya *job demands* dan kemampuan karyawan.

*Job demands* yang tinggi dan melelahkan secara psikis dan fisik sering memberikan dampak negatif pada kinerja dan berakhir dengan *burnout*, sedangkan *job demands* yang rendah dan tidak melelahkan dapat membuat karyawan memiliki sifat positif pada kinerja, menandai adanya *work engagement* karyawan.

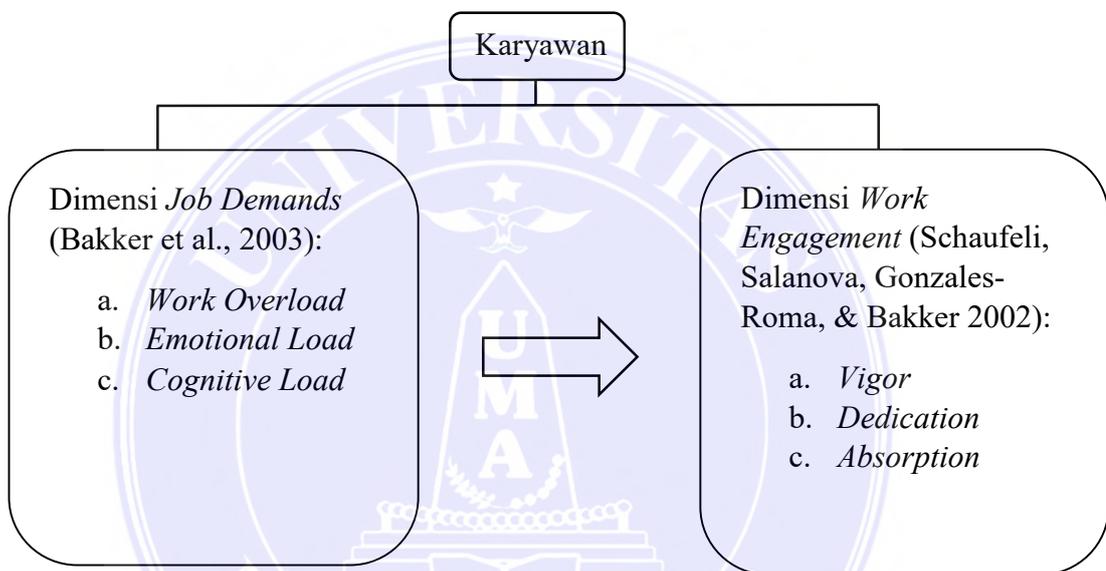
*Work engagement* dipengaruhi oleh berbagai faktor, faktor tersebut diantaranya adalah usia, jenis kelamin, *job demands* (Sawang, 2011). *Job demands* dijelaskan sebagai aspek fisik, psikologis, sosial dan organisasi dari pekerjaan yang membutuhkan ketahanan psikologis (kognitif dan emosional) maupun fisik untuk dapat menyelesaikan tugas tersebut (Schaufeli dan Bakker, 2004).

Adapun penelitian yang mendukung adanya hubungan antara *job demands* dan *work engagement* adalah penelitian yang dilakukan oleh Juditha Leony (2020) yang hasil penelitiannya menunjukkan terdapat hubungan negatif pada *job demands* dan *work engagement*, artinya semakin tinggi *job demands* pada karyawan maka semakin rendah *work engagement* karyawan dan sebaliknya ketika *work engagement* karyawan tinggi, cenderung mengalami *job demands* yang rendah.

Salah satu penelitian lain yang dilakukan oleh Sri Murdhaningsih (2019) menunjukkan hasil penelitian adanya hubungan positif antara *job demands* dengan *work engagement*, hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi *job demands* maka semakin tinggi *work engagement* begitu juga sebaliknya, semakin rendah *job demands* maka akan semakin tinggi *work engagement*

Studi meta analisis menunjukkan hubungan antara *job demands* dan *work engagement* bergantung pada tingkat kesulitan pekerjaannya (Crawford *et al.*, 2010). Kesimpulan dari beberapa hasil penelitian di atas diduga ada hubungan antara *job demands* dengan *work engagement* pada karyawan.

#### D. Kerangka Konseptual



#### E. Hipotesis

Adapun hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah adanya hubungan negatif antara *job demands* dengan *work engagement*. Dengan mengasumsikan semakin tinggi *job demands* karyawan maka akan semakin rendah *work engagement* pada karyawan, begitu juga sebaliknya semakin rendah *job demands* karyawan, maka semakin tinggi *work engagement* pada karyawan.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif korelasional. Menurut Sugiyono (2017) penelitian korelasional adalah tipe penelitian dengan jenis masalah mengenai hubungan korelasional antara dua variabel atau lebih. Alasan kenapa peneliti memakai tipe penelitian kuantitatif korelasional karena untuk menentukan ada atau tidaknya hubungan antar variabel atau membuat suatu prediksi.

#### B. Identifikasi Variabel Penelitian

Pada penelitian ini terdapat dua variabel yang digunakan untuk dijadikan sebagai topik penelitian yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel satunya, dan variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas.

Variabel Bebas (*Dependent Variable*) : *Job Demands*

Variabel Terikat (*Independet Variable*) : *Work Engagement*

### C. Definisi Operasional

Definisi operasional pada variabel ini adalah *job demands* sebagai variabel bebas dan *work engagement* sebagai variabel terikatnya. Maka dari itu, definisi dari masing-masing variabel perlu dijabarkan, yakni:

#### 1. *Job Demands*

*Job demands* merupakan tekanan/tuntutan pekerjaan karyawan dilihat dari aspek-aspek seperti fisik, psikologis, dan menggunakan keterampilan mereka agar mampu menyelesaikan tanggung jawab pekerjaan yang dapat dilihat dari dimensi *work overload*, *emotional load*, *cognitive load*.

#### 2. *Work Engagement*

*Work engagement* merupakan sikap diri karyawan dalam bekerja, ketika karyawan tersebut masuk dalam suatu organisasi/perusahaan dengan semangat tinggi, menganggap pekerjaan adalah hal yang berharga dan berkomitmen terhadap pekerjaan tersebut, dapat juga ditunjukkan dengan dimensi *vigor*, *dedication*, *absorption*.

### D. Subjek Penelitian

#### 1. Populasi

Azwar (2013) mengemukakan bahwa populasi merupakan sumber terpenting dalam suatu penelitian, dan terdapat banyak data yang mengandung variabel untuk dipelajari. Populasi yang digunakan dalam

penelitian ini adalah seluruh karyawan divisi *finance operation* Bank Muamalat KC Medan Balaikota sebanyak 30 orang.

## 2. Sampel Penelitian dan Teknik Pengambilan Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, bila populasi besar serta peneliti tidak mungkin mengamati semua yang ada dalam populasi, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. (Sugiyono, 2017). Peneliti mengambil sampel dari karyawan divisi *finance operation* Bank Muamalat KC Medan Balaikota sebanyak 30 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *total sampling*. Menurut Sugiyono (2014) *total sampling* adalah teknik untuk menentukan sampel jika semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data berupa skala dengan cara menyebarkan skala penelitian kepada karyawan bank Muamalat. Model yang digunakan adalah skala likert, skala likert digunakan untuk mengukur sikap, persepsi, pendapat seseorang atau suatu kelompok tentang fenomena sosial, yang nantinya akan dikumpulkan untuk diolah. Terdapat dua macam pernyataan sikap menurut Azwar (2015), yaitu *favourable* (merupakan pernyataan-pernyataan positif) dan *unfavourable* (pernyataan-pernyataan negative). Dalam penelitian ini, 4 alternatif jawaban yang dapat disajikan untuk item-item skala yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS).

a. Skala *Job Demands*

Dalam skala *job demands* disusun berdasarkan dimensi-dimensi menurut Bakker dkk (2003) yaitu: *work overload*, *emotional load*, dan *cognitive load*

b. Skala *Work Engagement*

Dalam skala *work engagement* menggunakan terjemahan dari *The Utrecht Work Engagement Scale* (UWES) oleh (Schaufeli & Bakker, 2004) disusun berdasarkan dimensi-dimensi *vigor*, *dedication*, dan *absorption*.

## F. Validitas dan Realibilitas Alat Ukur

### 1. Validitas

Aritonang, R (2007) Validitas suatu instrumen berkaitan dengan kemampuan instrument itu untuk mengukur atau mengungkap karakteristik dari variabel yang dimaksudkan untuk diukur. Penelitian ini akan menggunakan teknik yang digunakan untuk mengujii validitas dari alat ukur adalah teknik *product moment* dari Karl Pearson dan diolah dengan menggunakan SPSS.

### 2. Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2017) instrumen yang reliabel menggunakan data yang sama pada waktu yang berbeda, instrumen yang reliabel mengacu pada instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama, untuk pengujian reliabilitas kuesioner menggunakan prosedur yang sama dengan uji validitas. Analisis

reabilitas yang dapat dipakai pada penelitian ini adalah metode *Alpha Cronbach's*. Realibilitas dalam penelitian ini akan diuji dengan menggunakan bantuan SPSS (*Statistic Packages For Social Science*).

### G. Analisis Data

Dalam penelitian ini analisis data yang dilakukan ialah menggunakan analisis korelasi *Product Moment*, dengan tujuan melihat apakah ada hubungan antara kedua variabel linier atau berada dalam garis lurus (Winarsunu, 2015). Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik komputer dengan program SPSS.

Sebelum dilakukan analisa data dengan product moment, maka terlebih dahulu dilakukan uji asumsi yang meliputi:

1. Uji normalitas, yaitu untuk mengetahui apakah distribusi data penelitian masing-masing variabel telah menyebar secara normal.
2. Uji linieritas, yaitu untuk mengetahui apakah data dari variabel bebas memiliki hubungan dengan yang linier dengan variabel terikat.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil perhitungan analisis korelasi *product moment*, dapat diketahui bahwa terdapat hubungan negatif antara *job demands* dengan *work engagement*. Artinya semakin tinggi *job demands* maka semakin rendah *work engagement*, sebaliknya semakin rendah *job demands* maka semakin tinggi *work engagement*. Hasil ini dibuktikan dengan koefisien korelasi  $r_{xy} = -0,703$ , dengan signifikan  $p = 0,000 < 0,05$
2. Berdasarkan perhitungan maka dapat dinyatakan determinasi ( $r^2$ ) dari hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat adalah  $r^2 = 0,494$ . Ini menunjukkan bahwa *job demands* memberikan andil sebesar 49,40% terhadap *work engagement*.
3. Berdasarkan perhitungan mean hipotetik dan mean empirik yang menunjukkan *job demands* pada karyawan Bank Muamalat KC Medan Balaikota Medan pada kategori sedang dengan skor mean hipotetik 60.000 dan mean empirik 50.967 serta standar deviasi nya 10.179. Sedangkan *work engagement* karyawan Bank Muamalat KC Medan Balaikota Medan dalam kategori tinggi dengan skor mean hipotetik 40.000 dan mean empirik 46,267 serta standar deviasi nya 5,930

## B. Saran

### 1. Bagi karyawan Bank Muamalat KC Medan Balaikota

Karyawan Bank Muamalat KC Medan Balaikota diharapkan memiliki tanggung jawab serta dedikasi dalam pekerjaannya. Walaupun mereka memiliki persepsi yang negatif terhadap tuntutan kerja, Adanya rasa tanggung jawab tersebut yang membuat karyawan Bank Muamalat KC Medan Balaikota akan tetap mengerjakan tugasnya karena merasa bagian dari suatu perusahaan.

### 2. Bagi Bank Muamalat KC Medan Balaikota

Dengan adanya hasil penelitian ini sebagai gambaran untuk lebih memperhatikan kesejahteraan karyawan, dengan menambah reward karyawan. Melakukan evaluasi karyawan juga dapat dilakukan agar mengetahui puas atau tidaknya karyawan bekerja di Bank Muamalat KC Medan Balaikota.

### 3. Bagi peneliti selanjutnya

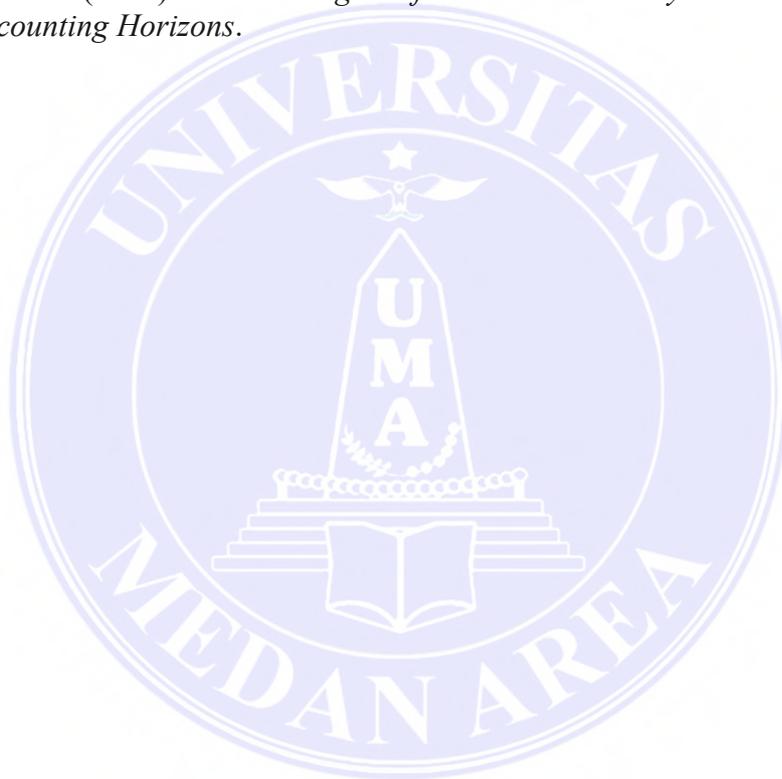
Penelitian ini berfokus pada hubungan *job demands* dengan *work engagement* sehingga diharapkan untuk penelitian selanjutnya mampu melakukan penelitian untuk mengetahui faktor lain yang memiliki hubungan dengan *work engagement* selain dengan menggunakan variabel *job demands* seperti faktor *job resource* atau *personal resource*, sehingga hasil penelitian tersebut dapat mewakili data *work engagement* yang lebih luas.

## DAFTAR PUSTAKA

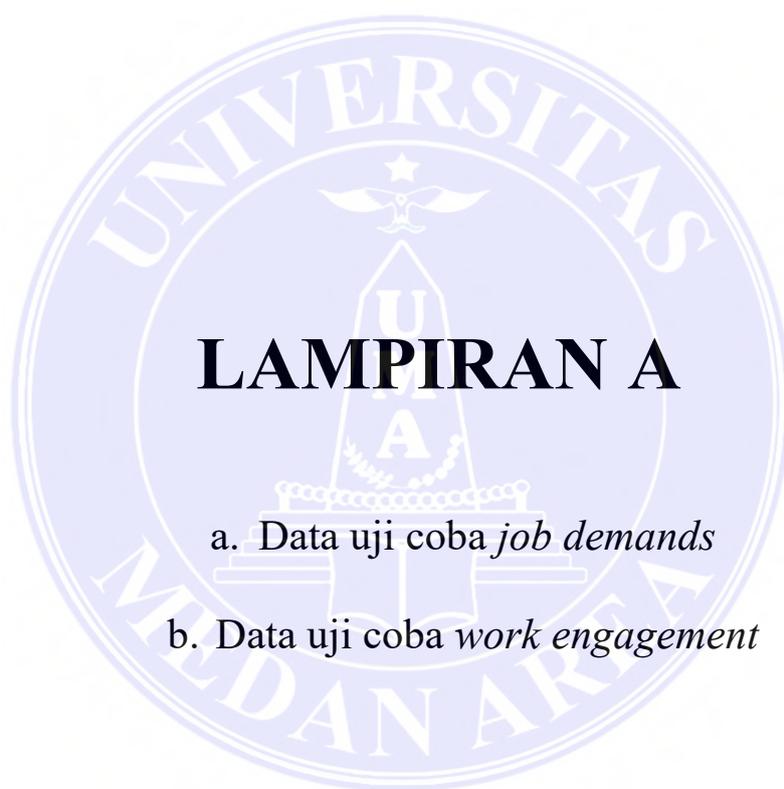
- A, Abdurrachman. 2014. *Ensiklopedia Ekonomi Keuangan Perbankan*. Jakarta:PT. Pradya Paramitya
- Abadi, S., & Latifah, F. (2016). *Decision Support System Penilaian Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Menggunakan Metode Simple Additive Weighting*. *Jurnal TAM (Technology Acceptance Model)*, 5, 37–43
- Aritonang, R. Lerbin. (2007). *Teori dan Praktik Riset Pemasaran Bogor*. Ghalia Indonesia.
- Azwar, S. 2013. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Bakker, A. B. (2011). *An Evidence-Based Model of Work Engagement*. *Current Directions in Psychological Science*, 20(4), 265–269.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Dollard, M. F. (2008). *How job demands affect partners' experience of exhaustion: Integrating work-family conflict and crossover theory*. *Journal of Applied Psychology*, 93(4), 901–911.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., de Boer, E., & Schaufeli, W. B. (2003). *Job demands and job resources as predictors of absence duration and frequency*. *Journal of Vocational Behavior*, 62(2), 341–356.
- Bakker, A.B., Leiter, Michael P, 2010, *Work Engagement: Introduction*, dalam *Work Engagement A Handbook of Essential Theory and Research*, Diedit oleh Arnold B. Bakker dan Michael P. Leiter, New York: Psychology Press, hal. 2
- Coetzer, C., & Rothmann, S. (2007) *Job demands, job resources, and work engagement employees in a manufacturing organization*. *Journal Of Southern African Business Review*, 11 (1), 17-32.
- Crawford, E.R., LePine, J.A. and Rich, B.L. (2010), “Linking job demands and resources to employee engagement and burnout: a theoretical extension and meta-analytic test”, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 95 No. 5, pp. 834-48.
- De Jonge J., Natasja. V.,Akihito. S., Wilmar. S., Christian. D. (2010). *A Longitudinal Test of The Demands-Control Model Using Specific Job Demands and Job Control*. *Int.J. Behav. Med.* (2010) 17:125–133
- Gallup. (2004). *Employee Engagement Index Survey*, *Gallup Management Journal*.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harter, J. K, Schmidt, F. L., Hayes, T. L. (2002). *Business-Unit-Level Relationship Between Employee Satisfaction, Employee Engagement, and Bussiness Outcomes: A Meta-Analysis*, *Journal of Applied Psychology*, 87(2), 268-279.

- Hasibuan, Malayu S.P 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung, PT. Bumi Aksa.
- Koesmono, Teman. (2007). *Pengaruh Kepemimpinan dan Tuntutan Tugas terhadap Komitmen Organisasi dengan Variabel Moderasi Motivasi Perawat Rumah Sakit Swasta Surabaya*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol. 9, No. 1, Maret 2007: 30-40
- Leony, Juditha. (2020). *Hubungan Antara Job Demands Dengan Work Engagement Pada Garda Depan Pt.X*. (Skripsi Sarjana, Universitas Mercu Buana). <http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id/id/eprint/9471/>
- Martono, N. (2012). *Model Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Mauno, S., Kinnunen, U. and Ruokolainen, M. (2007), “*Job demands and resources as antecedents of work engagement: a longitudinal study*”, Journal of Vocational Behavior, Vol. 70 No. 1, pp. 149-71
- Mauno, S., Pykko, M. and Hakanen, J. (2005), “*The prevalence and antecedents of work engagement in three different organizations*”, *Psykologia*, Vol. 40 No. 3, pp. 16-30.
- Mujiasih, Endah dan Patnaningsih, Zenita, Ika, “*Meningkatkan Work Engagement Melalui Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Budaya Organisasi*, Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro, Semarang
- Perrin, T. (2003). *Working Today: Understanding What Drives Employee Engagement*. Stamford: Towers Perrin
- Prihatini, L. D. (2007). *Analisis Hubungan Beban Kerja dengan Stres Kerja Perawat di Tiap Ruang Rawat Inap RSUD Sidikalang*.
- Puspita. (2012). *Hubungan antara dukungan sosial dan makna kerja sebagai panggilan (Calling) dengan keterikatan kerja*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa, 1, (1). 21-31.
- Sawang, S. (2011). *Is there an inverted U-shaped relationship between job demands and work engagement: The moderating role of social support?* *International Journal of Manpower*, 33(2).
- Schaufeli, W.B., & Bakker, A.B. (2004). *Job demands, job resources and their relationship with burnout and engagement: A multisample study*. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293–315.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). *Utrecht work engagement scale Preliminary Manual Version 1.1*. Occupational Health Psychology Unit Utrecht University, December, 1–60.
- Schaufeli, W.B., Salanova, MM., Gonzales-Roman, V., & Bakker, A.B. (2002). *The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach*. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- Sugiarto dkk. 2001. *Teknik Sampling*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Taipale, S., Selander, K., Anttila, T., & Natti, J. (2011). *Work engagement in eight European countries. International journal of sociology and social policy*, 31(7/8), 486-504.
- Widiyanto, Joko. 2010. *SPSS for Windows Untuk Analisis Data Statistik dan Penelitian*. Surakarta: BP-FKIP UMS
- Winarsunu, T. (2015). *Statistik dalam penelitian psikologi dan pendidikan*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang
- Wyatt, A.R. (2004). "Accounting Professionalism – They Just Don't Get It!," *Accounting Horizons*.







## LAMPPIRAN A

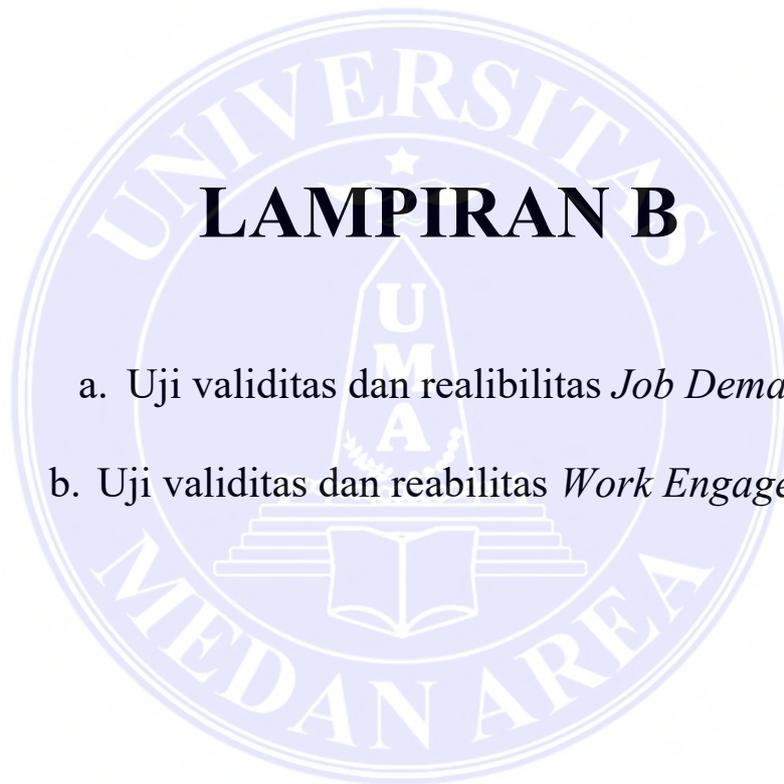
- a. Data uji coba *job demands*
- b. Data uji coba *work engagement*

**Data uji coba *Job Demands***

NO	JD1	JD2	JD3	JD4	JD5	JD6	JD7	JD8	JD9	JD10	JD11	JD12	JD13	JD14	JD15	JD16	JD17	JD18	JD19	JD20	JD21	JD22	JD23	JD24	TOTAL
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	47
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	52
3	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	37
4	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	52
5	2	1	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	54
6	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	50
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
10	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	37
11	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	55
12	2	1	3	2	2	3	3	3	2	2	2	1	3	2	2	3	3	3	2	2	2	1	3	2	54
13	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	54
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
16	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	51
17	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	54
18	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	38
19	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	55
20	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	42
21	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	45
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
25	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	35
26	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	59
27	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	48
28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
30	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48

Data uji coba *Work Engagement*

N O	WE 1	WE 2	WE 3	WE 4	WE 5	WE 6	WE 7	WE 8	WE 9	WE1 0	WE1 1	WE1 2	WE1 3	WE1 4	WE1 5	WE1 6	WE1 7	WE1 8	WE1 9	WE2 0	WE2 1	WE2 2	WE2 3	WE2 4	TOTAL
1	3	3	3	3	3	3	2	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	4	3	74
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	80
3	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	90
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	77
5	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4	4	3	3	1	1	3	3	4	4	70
6	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3	1	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	81
7	4	2	4	4	4	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	87
8	3	3	3	3	3	3	2	4	2	4	3	3	3	3	3	3	2	4	2	4	3	3	3	3	72
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
10	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	90
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
12	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	71
13	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	3	78
14	4	2	4	4	4	4	2	2	4	3	4	2	4	4	4	4	2	2	4	3	4	2	4	4	80
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
16	2	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	2	4	4	79
17	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	75
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
19	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	81
20	3	3	1	3	3	4	4	3	3	1	3	3	4	4	3	3	1	3	3	4	4	3	3	1	70
21	4	2	4	4	3	1	3	4	2	4	4	3	1	3	4	2	4	4	3	1	3	4	2	4	73
22	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	92
23	2	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	4	3	72
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
25	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	90
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
27	3	3	4	3	3	3	1	3	3	4	3	3	3	1	3	3	4	3	3	3	1	3	3	4	70
28	4	2	3	4	4	3	3	4	2	3	4	4	3	3	4	2	3	4	4	3	3	4	2	3	78
29	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	86
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72



## LAMPIRAN B

- a. Uji validitas dan realibilitas *Job Demands*
- b. Uji validitas dan reabilitas *Work Engangement*

## Scale: job demands

### Case Processing Summary

		N	%
Valid		30	100.0
Cases Excluded <sup>a</sup>		0	.0
Total		30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.966	24

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	43.1000	94.231	.799	.964
VAR00002	43.2333	99.220	.522	.967
VAR00003	43.2000	93.683	.836	.964
VAR00004	43.3000	96.631	.767	.965
VAR00005	43.1333	93.292	.774	.965
VAR00006	43.1000	95.059	.723	.965
VAR00007	43.0333	93.206	.740	.965

VAR00008	42.9667	94.309	.792	.964
VAR00009	43.1000	96.852	.742	.965
VAR00010	43.2000	95.890	.832	.964
VAR00011	43.2667	95.995	.746	.965
VAR00012	43.2000	95.545	.667	.966
VAR00013	43.2000	94.579	.755	.965
VAR00014	43.2333	95.357	.662	.966
VAR00015	43.1000	95.679	.602	.966
VAR00016	43.1333	97.154	.658	.966
VAR00017	43.1333	94.740	.805	.964
VAR00018	43.2000	96.028	.703	.965
VAR00019	43.1000	93.679	.770	.965
VAR00020	43.2333	95.840	.693	.965
VAR00021	43.1667	92.695	.739	.965
VAR00022	43.0667	95.995	.671	.966
VAR00023	43.1333	96.257	.756	.965
VAR00024	43.2333	95.357	.849	.964

#### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
45.0333	103.620	10.17937	24

## Scale: work engagement

### Case Processing Summary

		N	%
Valid		30	100.0
Cases Excluded <sup>a</sup>		0	.0
Total		30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.835	24

### Item-Total Statistics

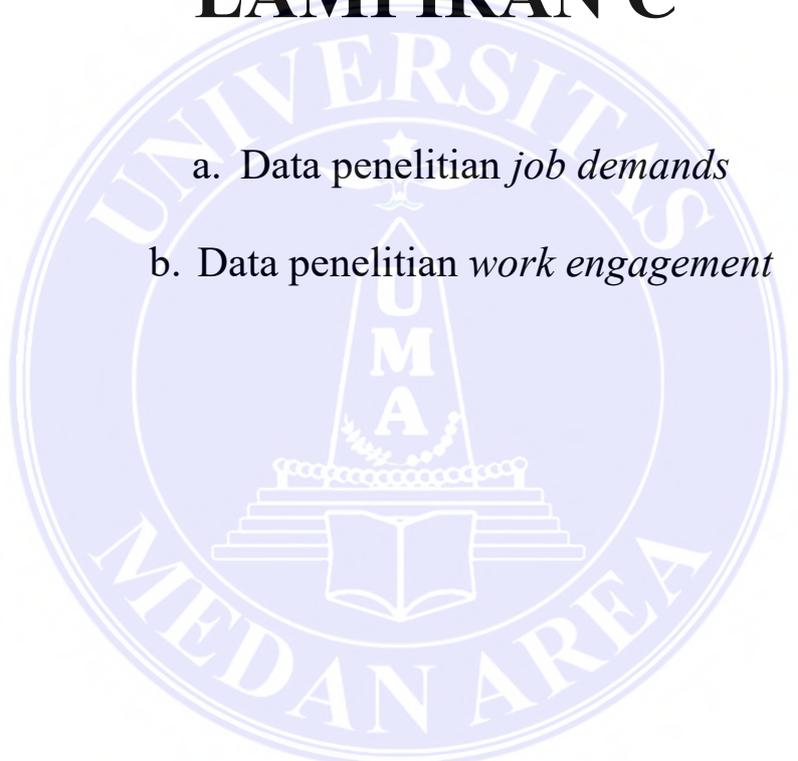
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	74.8000	54.234	.463	.826
VAR00002	75.0000	56.000	.249	.834
VAR00003	74.7667	52.806	.565	.822
VAR00004	74.8333	54.489	.502	.826
VAR00005	75.0333	54.654	.290	.833
VAR00006	74.9000	52.714	.565	.822
VAR00007	75.1000	55.266	.254	.835

VAR00008	75.0000	57.034	.138	.838
VAR00009	74.9333	53.857	.455	.826
VAR00010	74.9000	54.714	.325	.831
VAR00011	74.8000	54.166	.389	.829
VAR00012	74.7333	53.513	.596	.823
VAR00013	74.8000	52.717	.534	.823
VAR00014	74.9333	55.789	.177	.839
VAR00015	74.9000	54.576	.312	.832
VAR00016	74.9000	56.162	.233	.834
VAR00017	74.8667	52.602	.521	.823
VAR00018	74.8333	55.730	.298	.832
VAR00019	74.7667	52.323	.527	.823
VAR00020	75.0333	52.447	.407	.829
VAR00021	74.8000	54.579	.348	.830
VAR00022	74.8000	53.269	.522	.824
VAR00023	74.8667	57.016	.136	.838
VAR00024	74.7667	53.357	.505	.824

#### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
78.1333	58.740	7.66422	24

## LAMPIRAN C

- 
- a. Data penelitian *job demands*
  - b. Data penelitian *work engagement*

Data penelitian *Job Demands*

NO	JD1	JD2	JD3	JD4	JD5	JD6	JD7	JD8	JD9	JD10	JD11	JD12	JD13	JD14	JD15	JD16	JD17	JD18	JD19	JD20	JD21	JD22	JD23	JD24	TOTAL
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	47
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	52
3	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	37
4	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	52
5	2	1	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	54
6	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	50
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
10	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	37
11	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	55
12	2	1	3	2	2	3	3	3	2	2	2	1	3	2	2	3	3	3	2	2	2	1	3	2	54
13	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	54
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
16	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	51
17	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	54
18	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	38
19	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	55
20	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	42
21	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	45
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
25	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	35
26	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	59
27	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	48
28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
30	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	48

**Data penelitian *Work Engagement***

NO	WE1	WE3	WE4	WE6	WE9	WE10	WE11	WE12	WE13	WE15	WE17	WE19	WE20	WE21	WE22	WE24	TOTAL
1	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	1	3	3	3	49
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	55
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	63
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	52
5	4	3	3	3	3	3	1	3	3	4	3	1	1	3	3	4	45
6	3	4	3	3	4	2	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	55
7	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
8	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	47
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	62
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
12	4	3	3	3	3	3	4	3	3	1	3	3	3	4	3	3	49
13	3	4	3	3	4	2	3	4	4	3	3	4	2	3	4	3	52
14	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	2	4	3	4	2	4	56
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
16	2	4	4	3	4	4	4	3	3	2	4	3	3	3	2	4	52
17	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	4	2	4	3	3	48
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
19	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	54
20	3	1	3	4	3	1	3	3	4	3	1	3	4	4	3	1	44
21	4	4	4	1	2	4	4	3	1	4	4	3	1	3	4	4	50
22	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
23	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	46
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	62
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
27	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	1	3	4	50
28	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	54
29	4	4	2	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

## LAMPIRAN D

- a. Uji Asumsi Normalitas
- b. Uji Asumsi Linieritas
- c. Uji Korelasi



## NPar Tests

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		job demans	work engagement
N		30	30
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	50.9667	46.2667
	Std. Deviation	10.17937	5.93025
Most Extreme Differences	Absolute	.248	.139
	Positive	.248	.113
	Negative	-.130	-.139
Kolmogorov-Smirnov Z		1.358	.759
Asymp. Sig. (2-tailed)		.051	.612

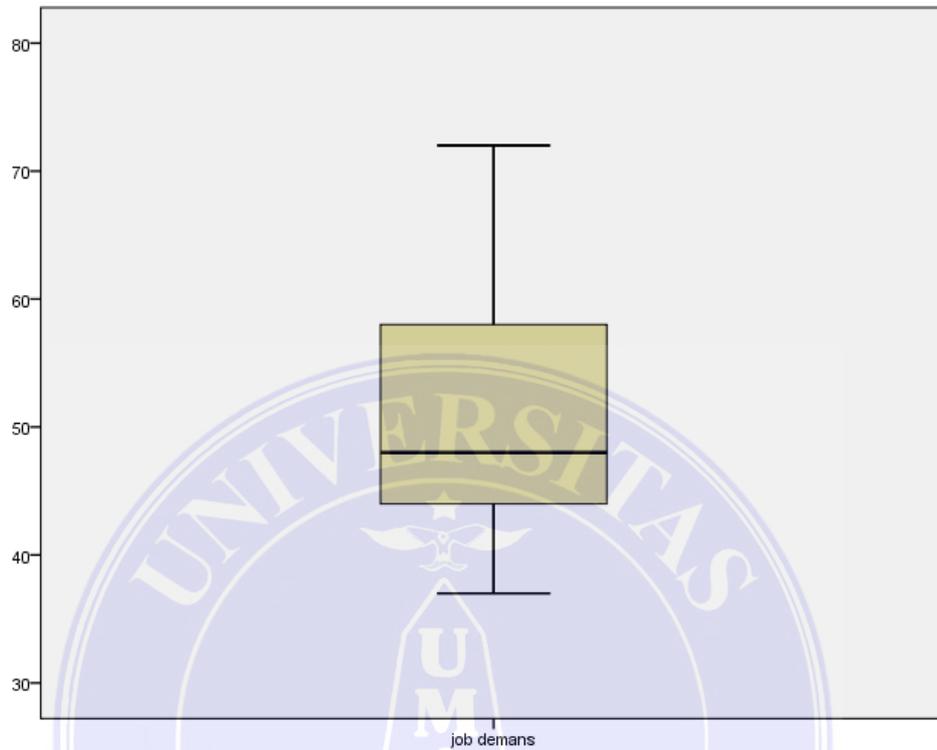
### Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
job demans	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
work engagement	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%

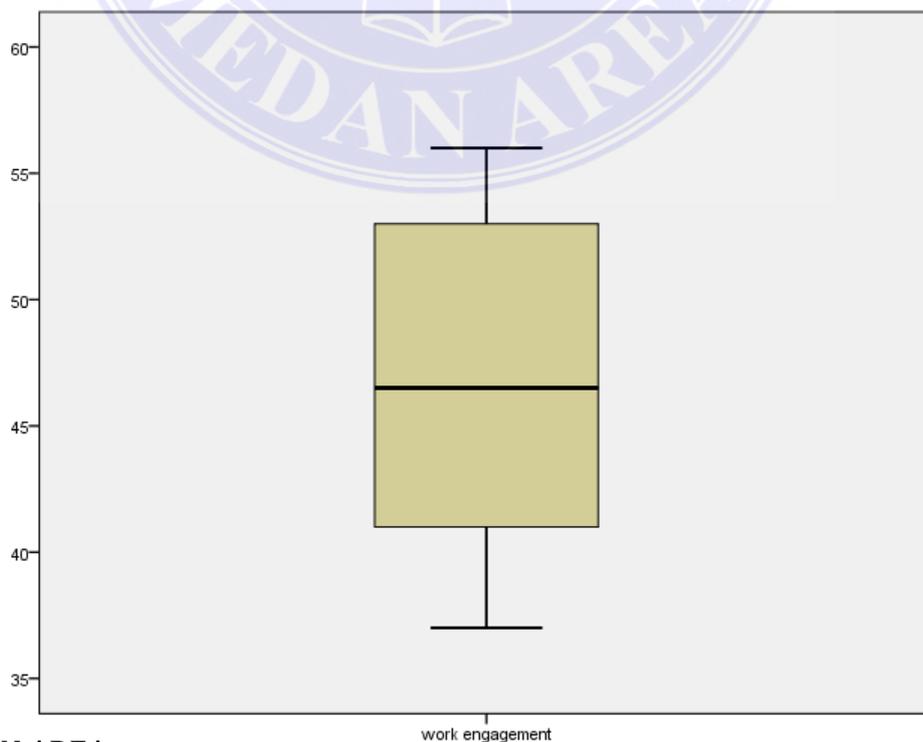
## Extreme Values

		Case Number	Value
job demans	1	7	72.00
	2	14	72.00
	Highest 3	22	72.00
	4	29	72.00
	5	25	61.00
	1	26	37.00
	2	19	41.00
	Lowest 3	11	41.00
	4	17	42.00
	5	13	42.00 <sup>a</sup>
work engagement	1	23	56.00
	2	8	53.00
	Highest 3	9	53.00
	4	11	53.00
	5	15	53.00 <sup>b</sup>
	1	22	37.00
	2	18	37.00
	Lowest 3	21	38.00
	4	7	38.00
	5	3	38.00

### job demands



### work engagement



## Means

**Case Processing Summary**

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
work engagement * job demans	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%

**ANOVA Table**

		Sum of Squares	df
(Combined)		969.242	13
work engagement * job demans	Between Groups Linearity	540.753	1
	Deviation from Linearity	428.489	12
	Within Groups	124.625	16
Total		1093.867	29

**ANOVA Table**

		Mean Square	F
(Combined)		74.557	9.572
work engagement * job demans	Between Groups Linearity	540.753	69.425
	Deviation from Linearity	35.707	2.263
	Within Groups	7.789	
Total			

ANOVA Table

			Sig.
		(Combined)	.000
	Between Groups	Linearity	.000
work engagement * job demans		Deviation from Linearity	.064
	Within Groups		
	Total		

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
work engagement * job demans	-.703	.494	.941	.886

## Correlations

**Correlations**

		job demans	work engagement
job demans	Pearson Correlation	1	-.703**
	Sig. (1-tailed)		.000
	N	30	30
work engagement	Pearson Correlation	-.703**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	
	N	30	30

# LAMPIRAN E

a. Skala *Job Demands*

b. Skala *Work Engagement*

## SKALA I

### PETUNJUK PENGISIAN

Bacalah setiap pernyataan di bawah ini dengan teliti kemudian berikan pendapat saudara pada lembar jawaban tersebut dengan cara memberi tanda ceklis (✓) di dalam kotak yang tersedia sesuai dengan keadaan yang anda alami. Tidak ada jawaban benar atau salah, karena itu pilihlah jawaban yang paling sesuai dengan anda.

#### Keterangan Jawaban

- SS : Sangat Setuju
- S : Setuju
- TS : Tidak Setuju
- STS : Sangat Tidak Setuju



No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Jika kantor memberikan tekanan, saya tidak mudah menyerah				
2	Saat bekerja saya merasa bersemangat dan tidak mudah lelah				
3	Saya memiliki kemauan untuk bekerja				
4	Saya selalu siap bekerja dan berenergi				
5	Saya malas bekerja jika diberi tugas yang banyak				
6	Ketika bekerja saya mudah lelah				
7	Saya tidak memiliki hasrat untuk bekerja				
8	Energi saya langsung habis ketika bekerja				
9	Saya tidak berniat untuk pindah dari pekerjaan ini				
10	Kantor memberikan saya inspirasi untuk membuat pencapaian baru				
11	Saya menolak tawaran bekerja di tempat lain				
12	Bekerja di kantor ini membuat saya mendapat insight baru				
13	Saya sangat ingin pindah dari pekerjaan ini				
14	Tidak ada pencapaian baru yang saya dapatkan di kantor ini				
15	Saya menyetujui tawaran bekerja dari kantor lain				
16	Saya tidak mendapatkan hal-hal yang bagus dalam kantor				
17	Saat bekerja saya terbawa suasana hingga lupa waktu				
18	Saya fokus terhadap pekerjaan yang sedang dilakukan				
19	Saya merasa senang ketika bekerja				
20	Saya berkonsentrasi tinggi saat bekerja				
21	Saya selalu melihat jam agar bisa segera pulang				
22	Saya tidak bisa fokus dengan pekerjaan				
23	Bekerja disini membuat saya frustrasi				
24	Ketika bekerja banyak hal yang mengganggu konsentrasi saya				

## SKALA II

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 5/4/23

Access From (repository.uma.ac.id)5/4/23

### PETUNJUK PENGISIAN

Bacalah setiap pernyataan di bawah ini dengan teliti kemudian berikan pendapat saudara pada lembar jawaban tersebut dengan cara memberi tanda ceklis (✓) di dalam kotak yang tersedia sesuai dengan keadaan yang anda alami. Tidak ada jawaban benar atau salah, karena itu pilihlah jawaban yang paling sesuai dengan anda.

#### Keterangan Jawaban

- SS : Sangat Setuju  
S : Setuju  
TS : Tidak Setuju  
STS : Sangat Tidak Setuju



No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1	Saya menyelesaikan pekerjaan secara cepat				
2	Saya memiliki banyak pekerjaan yang harus dilakukan				
3	Dibanding rekan kerja saya, saya lebih cepat selesai melakukan pekerjaan				
4	Pekerjaan yang saya miliki sangat banyak				
5	Saya menyelesaikan pekerjaan dengan santai				
6	Beban kerja saya lebih sedikit dibanding rekan kerja saya				
7	Saya lambat dalam menyelesaikan pekerjaan				
8	Saya tidak mendapatkan tugas dari kantor				
9	Saya merasa pekerjaan ini dapat menimbulkan rasa marah				
10	Pekerjaan ini menuntut saya untuk meyakinkan seseorang				
11	Pekerjaan ini memberikan saya tekanan mental				
12	Dihadapkan dengan situasi yang menyinggung secara personal saat bekerja				
13	Pekerjaan ini tidak menuntut emosional saya				
14	Bekerja membuat saya tidak bertemu seseorang				
15	Saya tidak pernah marah saat bekerja				
16	Saya tidak berkomunikasi dengan orang dalam bekerja				
17	Saya dituntut untuk tepat dan berhati-hati dalam bekerja				
18	Dibutuhkan ingatan kuat dalam pekerjaan saya				
19	Perhatian saya difokuskan untuk pekerjaan				
20	Saya bekerja tidak sambil bermain game				
21	Saya kurang fokus ketika bekerja				
22	Saat bekerja konsentrasi saya terbagi dengan hal di luar kantor				
23	Saya mudah lupa ketika bekerja				
24	Saat bekerja saya tidak bisa berfikir				





# UNIVERSITAS MEDAN AREA

## FAKULTAS PSIKOLOGI

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 ☎ (061) 7368012 Medan 20223  
 Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 ☎ (061) 8226331 Medan 20122  
 Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ\_medanarea@uma.ac.id

---

Nomor : 388/FPSI/01.10/III/2022 24 Maret 2022  
 Lampiran : -  
 Hal : Riset dan Pengambilan Data

**Yth. Bapak/Ibu Branch Manager**  
**Bank Muamalat KC Medan Balai Kota**  
 di  
 Tempat

Dengan hormat, bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami:

Nama : **Widya Chandra Dewi**  
 NPM : **178600273**  
 Program Studi : **Ilmu Psikologi**  
 Fakultas : **Psikologi**

untuk melaksanakan pengambilan data di **Bank Muamalat KC Medan Balai Kota, Jl. Balai Kota No. 10 Kesawan Kota Medan Sumatera Utara, 20111** guna penyusunan skripsi yang berjudul **"Hubungan Antara Job Demands dengan Work Engagement Pada Karyawan Bank Muamalat KC Medan Balai Kota"**.

Perlu kami informasikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian Sarjana Psikologi di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan, dan apabila telah selesai melakukan penelitian maka kami harapkan Bapak/Ibu dapat mengeluarkan Surat Keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

An. Dekan,  
 Wakil Dekan Bidang Pendidikan, Penelitian Dan  
 Pengabdian Kepada Masyarakat



**Nani Afita, S.Psi, MM, M.Psi, Psikolog**

Tembusan  
 - Mahasiswa Ybs  
 - Arsip







No. 076/BMI-MDN/III/2022

Medan 29 Maret 2022 M  
26 Sya'ban 1443 H

Kepada Yth.  
**Ibu Laili Alfita, S.Psi, MM, M.Psi, Psikolog**  
 Wakil Dekan Bidang Pendidikan, Penelitian Dan  
 Pengabdian Kepada Masyarakat  
 Universitas Medan Area  
 di - Medan

Perihal : Jawaban Atas Permohonan Izin Riset dan Pengambilan Data*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,*

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Aaamiin

Sehubungan dengan surat dari Fakultas Psikologi Universitas Medan Area dengan nomor. 388/FPSI/01.10/III/2022 tanggal 24 Maret 2022 perihal izin riset dan pengambilan Data untuk mahasiswa Universitas Medan Area di Bank Muamalat Indonesia Cabang Medan Balai Kota maka dengan ini kami sampaikan bahwa:

**Nama** : Widya Chandra Dewi  
**NPM** : 178600273  
**Program Studi** : Ilmu Psikologi  
**Fakultas** : Psikologi  
**Judul Skripsi** : Hubungan Antara Job Demands dengan Work Engagement Pada Karyawan Bank Muamalat KC Medan Balai Kota

Diberikan izin melakukan riset di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Medan Balai Kota dengan peninjauan akan dilakukan MoU sebagai payung kerjasama antara Universitas Medan Area dan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,*

**PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk**  
 Cabang Medan Balai Kota

  
**Wahid Fitriani**  
 Branch Manager

**Bank Muamalat**  
 Kantor Cabang Medan Balai Kota

  
**Meldya Sari**  
 Branch Operation Service Manager

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk  
 Cabang Medan  
 Jl. Balai Kota No. 10 D-E  
 Medan 20111 - Indonesia  
 T + (62-61) 453 5353  
 F + (62-61) 453 5252  
 www.muamalatbank.com

  
**Bank Muamalat**

No.085/BMI-MDN/IV/2022 Medan, 12 April 2022 M  
10 Ramadhan 1443 H

Kepada Yth.  
Ibu Lalli Alfita, S.Psi, MM, M.Psi, Psikolog  
Wakil Dekan Bidang Pendidikan, Penelitian Dan  
Pengabdian Kepada Masyarakat  
Universitas Medan Area  
di - Medan

Perihal : Telah Melakukan Riset

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,*

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Aaamiin

Sehubungan dengan surat dari Fakultas Psikologi Universitas Medan Area dengan nomor. 388/FPSI/01.10/III/2022 tanggal 24 Maret 2022 perihal riset dan pengambilan data pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Medan Balai Kota maka dengan ini kami sampaikan bahwa:

Nama : Widya Chandra Dewi  
NPM : 178600273  
Program Studi : Ilmu Psikologi  
Fakultas : Psikologi

Telah melakukan riset di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Medan Balai Kota pada tanggal 04 – 11 April 2022 dengan baik.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,*

**PT BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk  
CABANG MEDAN BALAI KOTA**

  
**Wahid Fitriani**  
Branch Manager

  
**Meidva Sari**  
Branch Operation Service Manager

**Bank Muamalat**  
Kantor Cabang Medan Balai Kota

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk  
Cabang Medan  
Jl. Balai Kota No. 10 D-E  
Medan 20111 - Indonesia  
T • (62-61) 453 5353  
F • (62-61) 453 5252  
www.muamalatbank.com