

**PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KELELAHAN KERJA  
PADA APARAT KEPOLISIAN DIREKTORAT RESERSE  
KRIMINAL KHUSUS POLDA SUMATERA UTARA**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**DELIMA SANTRI  
17.860.0441**



**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI  
FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2024**

**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 12/9/24

Access From (repository.uma.ac.id)12/9/24

**PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KELELAHAN KERJA  
PADA PADA APARAT KEPOLISIAN DIREKTORAT RESERSE  
KRIMINAL KHUSUS POLDA SUMATERA UTARA**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana di Fakultas Psikologi  
Universitas Medan Area

**OLEH:**

**DELIMA SANTRI**

**17.860.0441**

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI  
FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2024**

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 12/9/24

Access From (repository.uma.ac.id)12/9/24

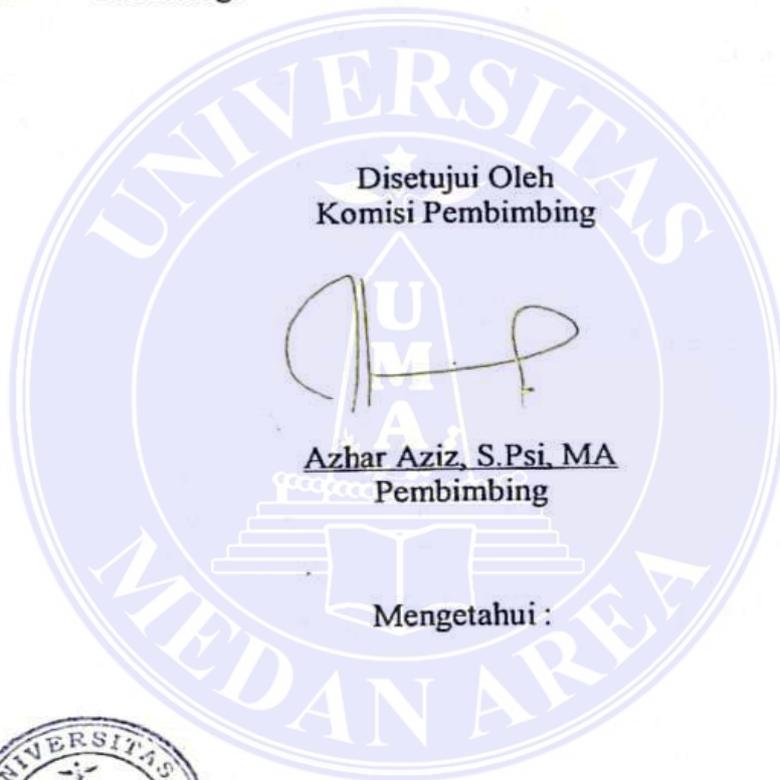
## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kelelahan Kerja Pada  
Aparat Kepolisian Direktorat Reserse Kriminal  
Khusus Polda Sumatera Utara

Nama : Delima Santri

NPM : 17.860.0441

Fakultas : Psikologi



Disetujui Oleh  
Komisi Pembimbing

Azhar Aziz, S.Psi, MA  
Pembimbing

Mengetahui :



Dr. Siti Aisyah, S.Psi., M.Psi., Psikolog  
Dekan

Faadhil, S.Psi., M.Psi., Psikolog  
Ketua Program Studi

Tanggal Lulus : 22 Juli 2024

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



Medan, 22 Juli 2024



Delima Santri  
17.860.0441

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

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

Nama : Delima Santri  
NPM : 17.860.0441  
Program Studi : Ilmu Psikologi  
Fakultas : Psikologi  
Jenis karya : 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 : Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kelelahan Kerja Pada Aparat Kepolisian Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Sumatera Utara, 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/tesis 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 : 22 Juli 2024  
Yang menyatakan,



Delima Santri

## Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kelelahan Kerja Pada Aparat Kepolisian Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Sumatera Utara

Oleh:

**Delima Santri**  
**17.860.0441**

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kelelahan Kerja Pada Aparat Kepolisian Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Sumatera Utara. Hipotesis dalam penelitian ini adalah ada pengaruh beban kerja terhadap kelelahan kerja pada pada Aparat Kepolisian Direktorat Reserse Kriminal Khusus. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 197 dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Purposive Sampling* menjadi orang 129 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan skala dengan bentuk skala *Likert*. Indeks reliabilitas yang diperoleh skala beban kerja = 0,790 dan kelelahan kerja = 0,745 yang artinya kedua variabel reliabel dan dapat digunakan sebagai alat ukur. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dengan menggunakan analisis regresi sederhana, didapatkan hasil signifikan regresi  $p = 0,000 < 0,05$ , artinya ada pengaruh antara Beban Kerja terhadap Kelelahan Kerja pada Aparat Kepolisian Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Sumatera Utara dengan koefisien determinan ( $r^2$ ) = 0,729 dengan sumbangsih sebesar 72,9% dengan kata lain hipotesis diterima. Melihat hasil penelitian melalui data hitungan mean empirik dan mean hipotetik diketahui bahwa Kelelahan Kerja pada Aparat Kepolisian Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Sumatera Utara memiliki mean hipotetik sebesar 40, mean empirik sebesar 46,67 dan standar deviasi sebesar 5,600. Untuk beban kerja memiliki mean hipotetik sebesar 45, mean empirik sebesar 52,44 dan standar deviasi sebesar 6,190. dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa Beban Kerja dan Kelelahan Kerja tergolong tinggi.

**Kata Kunci** : Beban Kerja, Kelelahan Kerja, Aparat Kepolisian.

## ABSTRACT

### **THE EFFECT OF WORKLOAD ON WORK FATIGUE AMONG POLICE OFFICERS OF THE SPECIAL CRIMINAL INVESTIGATION DIRECTORATE OF THE NORTH SUMATRA REGIONAL POLICE**

**BY:**  
**DELIMA SANTRI**  
**NPM: 17.860.0441**

*The purpose of this research was to determine the effect of workload on work fatigue among police officers of the Special Criminal Investigation Directorate of the North Sumatra Regional Police. The hypothesis in this research was that there is an effect of workload on work fatigue among these police officers. The approach used in this research was quantitative. The population of this research was 197, with a sample size of 129 people selected using purposive sampling. The data collection technique employed in this research used a Likert scale. The reliability index obtained for the workload scale was 0.790, and for the work fatigue scale, it was 0.745, indicating that both variables were reliable and could be used as measurement tools. Based on the analysis conducted using simple regression analysis, the results showed a significant regression with  $p = 0.000 < 0.05$ , meaning there was an effect of workload on work fatigue among police officers of the Special Criminal Investigation Directorate of the North Sumatra Regional Police, with a coefficient of determination ( $r^2$ ) = 0.729, contributing 72.9%, thus confirming the hypothesis. The research results showed that the mean empirical value for work fatigue was 46.67, compared to a hypothetical mean of 40, with a standard deviation of 5.600. For workload, the mean empirical value was 52.44, compared to a hypothetical mean of 45, with a standard deviation of 6.190. These results indicate that both workload and work fatigue are categorized as high.*

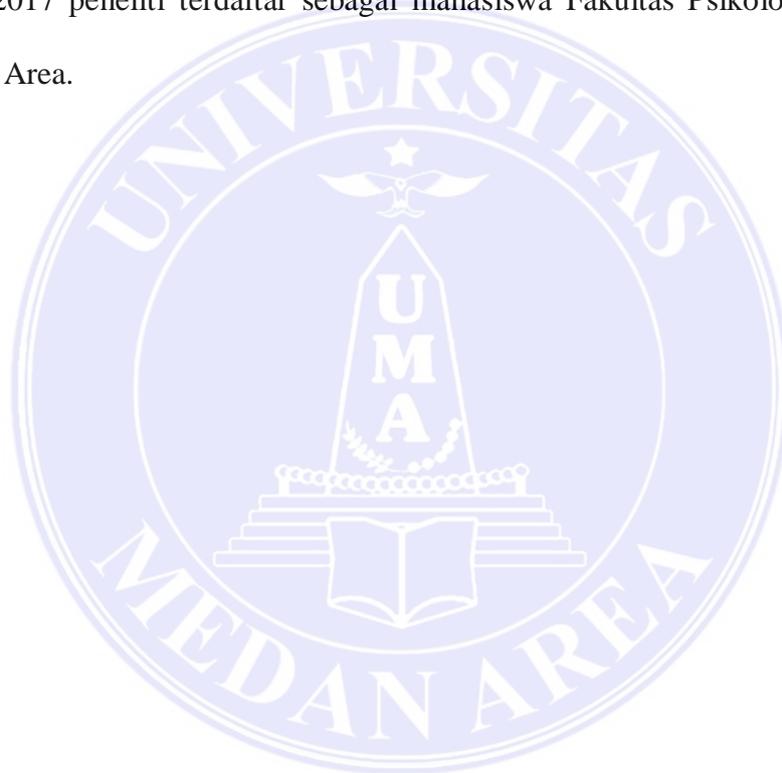
**Keywords:** *Workload, Work Fatigue, Police Officers*



## RIWAYAT HIDUP

Peneliti dilahirkan di Tumpatan Nibung pada tanggal 14 Maret 1997 dari ayah yang bernama Apandi dan ibu Sunatu Rismatati. Peneliti merupakan anak ketiga dari lima bersaudara. Alamat Peneliti di JL. Pantai Halim, Patumbak 1, Deli Serdang, Sumatera Utara.

Tahun 2015 peneliti lulus dari SMA Negeri 1 Tanjung Morawa dan pada tahun 2017 peneliti terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur yang tiada habisnya peneliti sampaikan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, pemilik segala ilmu yang telah memberikan Rahmat dan Hidayahnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kelelahan Kerja Pada Aparat Kepolisian Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Sumatera Utara” sebagai salah satu syarat dalam meraih gelar Sarjana Strata Satu (S1) Program Ilmu Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Terima kasih penulis sampaikan kepada Bapak Azhar Aziz, S.Psi, MA selaku Pembimbing yang telah banyak memberikan saran. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada ayah, ibu, serta seluruh keluarga dan teman terdekat atas segala doa dan perhatiannya.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat mendidik dan membangun sehingga skripsi penelitian ini bisa menjadi lebih baik dan bermanfaat.

Penulis



Delima Santri

## DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK .....	v
RIWAYAT HIDUP .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Hipotesis Penelitian .....	11
1.5 Manfaat Penelitian .....	11
<b>II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Aparat Kepolisian .....	12
2.2 Kelelahan Kerja .....	13
2.2.1 Definisi Kelelahan Kerja .....	13
2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kelelahan Kerja .....	15
2.2.3 Aspek-Aspek Kelelahan Kerja .....	18
2.2.4 Dampak Kelelahan Kerja .....	20
2.3 Beban Kerja .....	22
2.3.1 Definisi Beban Kerja .....	22
2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja .....	23
2.3.3 Aspek-Aspek Beban Kerja .....	26
2.3.4 Dampak Beban Kerja Yang Tidak Sesuai .....	27
2.4 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kelelahan Kerja .....	29
2.5 Kerangka Konseptual .....	32
<b>III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian .....	33
3.2 Alat dan Bahan .....	33
3.3 Metodologi Penelitian .....	34
3.4 Subjek Penelitian .....	35
3.4.1 Populasi .....	35
3.4.2 Sampel .....	35
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	35
3.5 Prosedur Penelitian .....	36
3.5.1 Persiapan Penelitian .....	36
3.5.2 Persiapan Alat Ukur Penelitian .....	36

3.6 Teknik Analisis Data.....	36
3.6.1 Uji Validitas .....	36
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	37
3.6.3 Uji Normalitas .....	37
3.6.4 Uji Linearitas.....	37
3.6.5 Uji Hipotesis.....	37
3.6.5.1 Uji Regresi Linear Sederhana .....	39
3.6.5.2 Uji t (Parsial) .....	39
3.6.5.3 Uji Determinasi ( $r^2$ ) .....	39
IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Analisis Data dan Hasil Penelitian.....	41
4.1.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Skala Beban Kerja .....	41
4.1.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Skala Kelelahan Kerja.....	41
4.1.3 Uji Normalitas .....	42
4.1.4 Uji Linearitas.....	43
4.1.5 Hasil Uji Hipotesis .....	43
4.1.5.1 Hasil Analisis Regresi sederhana .....	43
4.1.5.2 Hasil Uji t (Parsial) .....	44
4.1.5.3 Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	45
4.1.6 Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik .....	45
4.1.6.1 Mean Hipotetik.....	45
4.1.6.2 Mean Empirik.....	46
4.1.6.3 Kriteria .....	46
4.2 Pembahasan .....	47
V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	50
5.2 Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA .....	52
LAMPIRAN .....	55

## DAFTAR TABEL

Halaman

1.	Distribusi Aitem Skala Beban Kerja Sebelum Uji Coba.....	37
2.	Distribusi Aitem Skala Kelelahan Kerja Sebelum Uji Coba .....	37
3.	Distribusi Skala Beban Kerja Setelah Uji Coba .....	41
4.	Distribusi Skala Kelelahan Kerja Setelah Uji Coba.....	42
5.	Hasil Uji Normalitas.....	42
6.	Hasil Uji Linieritas .....	43
7.	Hasil Analisis Regresi Sederhana .....	43
8.	Hasil Perhitungan Analisis Regresi Coefficients <sup>a</sup> .....	44
9.	Hasil Analisis Koefisien Determinasi .....	45
10.	Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Empirik.....	46



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Kerangka Konseptual .....	32
2. Kurva Beban Kerja .....	47
3. Kurva Kelelahan Kerja .....	47



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Skala Penelitian.....	56
2. Data Mentah Skala Penelitian.....	59
3. Uji Validitas dan Reliabilitas Sebelum dan Sesudah Uji Coba .....	67
4. Hasil Uji Normalitas dan Linearitas.....	75
5. Uji Regresi Sederhana .....	77
6. Surat Penelitian .....	79



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Di era modern saat ini, persaingan industri sangat ketat serta nama baik organisasi didepan publik begitu penting yang mengharuskan perusahaan maupun organisasi meningkatkan kualitas barang, jasa maupun sumber daya manusia didalam organisasinya yang mengakibatkan perusahaan maupun organisasi memaksa setiap yang berada diperusahaan maupun organisasi dapat mencapai target yang harus dicapai. Perusahaan maupun lembaga adalah wadah yang melakukan kegiatan menghasilkan dan mengelola sumber ekonomi sebagai penyedia barang dan jasa untuk menghasilkan keuntungan dan memenuhi kebutuhan masyarakat (Ihsan, dalam Putri 2022).

Setiap perusahaan atau lembaga memiliki suatu fenomena. Fenomena yang terjadi berhubungan dengan permasalahan internal maupun secara eksternal. Mulai dari permasalahan di perusahaan itu sendiri atau permasalahan pribadi yang dimiliki oleh setiap pegawai perusahaan. Pekerjaan yang dijalankan pada setiap individu memiliki permasalahan masing-masing mulai dari tuntutan pekerjaan, beban pekerjaan hingga lingkungan pada pekerjaan. Pekerjaan merupakan kebutuhan bagi manusia untuk dapat bertahan hidup dan menghasilkan suatu gaji. Pekerjaan juga melibatkan antara dua pihak antara perusahaan dengan pegawai.

Pegawai ialah sumber daya manusia (SDM) yang paling penting bagi perusahaan. Pada era sekarang, perkembangan teknologi pada setiap perusahaan maupun organisasi semakin berkembang dengan pesat dan persaingan juga semakin ketat sehingga perusahaan dan karyawan dituntut untuk bekerja secara efektif dan

lebih efisien untuk dapat mencapai target. Tidak hanya didalam perusahaan, disuatu organisasi seperti lembaga kepolisian juga mengharuskan setiap aparatnya bekerja secara efisien agar tujuan dan target dari suatu lembaga dapat tercapai sesuai dengan waktu penentuan pencapaian target.

Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 menyebutkan bahwa Polri merupakan salah satu fungsi pemerintah negara dibidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan masyarakat. Seluruh anggota Polri memiliki kewajiban untuk menjalankan peran dan fungsi tersebut sebaik-baiknya. Oleh karena itu, Polri harus siap kapanpun dan dimanapun menjalankan tugasnya sebagai anggota Polri baik perintah tugas yang sudah diatur oleh Undang-Undang dan atensi dari pimpinan. Semakin banyaknya tuntutan yang diberikan lembaga maupun atasan terhadap aparat kepolisian yang aktif, dapat menyebabkan kelelahan pada tubuh saat bekerja.

Kelelahan merupakan masalah yang harus mendapat perhatian. Semua jenis pekerjaan baik formal dan informal menimbulkan kelelahan kerja. Kelelahan kerja akan menurunkan kinerja dan menambah kesalahan kerja. Menurunnya kinerja sama artinya dengan menurunnya produktivitas kerja. Apabila tingkat produktivitas seorang tenaga kerja terganggu yang disebabkan oleh faktor kelelahan fisik maupun psikis maka akibat yang ditimbulkannya akan dirasakan oleh perusahaan maupun lembaga berupa penurunan produktivitas (Silastuti, dalam Cahyanto dkk 2017).

Menurut Alam (2022), kelelahan kerja mempunyai konsep yang digambarkan melalui tekanan emosi secara konstan atau berulang-ulang yang diakibatkan karena keterlibatan orang banyak dalam jangka waktu yang lama. Pada literatur-literatur dijelaskan bahwa kelelahan kerja banyak dialami oleh pekerja

*public services* seperti perawat, polisi dan jasa sosial (*social service*). Kelelahan kerja memiliki tiga komponen, yaitu sindrom psikologi karena kelelahan emosi, depersonalisasi (insensitif dan kasar) dan menjadi kurang ramah.

Menurut Kuswana (dalam Patrisia, 2018) kelelahan kerja merupakan suatu kondisi yang telah dikenal kehidupan sehari-hari. Istilah kelelahan mengarah pada kondisi melemahnya tenaga untuk melakukan suatu kegiatan, walaupun ini bukan satu-satunya gejala. Kelelahan kerja adalah perasaan subjektif, tetapi berbeda dengan kelemahan dan memiliki sifat bertahap. Tidak seperti kelemahan, kelelahan dapat diatasi dengan istirahat. Kelelahan dapat disebabkan secara fisik atau mental.

Menurut Riyadi (2021), kelelahan kerja adalah gejala yang berhubungan dengan penurunan efisiensi kerja, keterampilan, serta kebosanan. Kelelahan kerja merupakan bagian dari permasalahan umum yang sering dijumpai pada tenaga kerja. Menurut beberapa peneliti, kelelahan secara nyata dapat mempengaruhi kesehatan tenaga kerja dan dapat menurunkan produktivitas.

Menurut Rahmati, (dalam Putri dan Izzati, 2022) bahwa terdapat tiga ciri kelelahan kerja yaitu, karakteristik pada kelelahan fisik, karakteristik pada kelelahan emosional, dan karakteristik pada mental. Karakteristik pada fisik berkaitan dengan sakit fisik dan energi yaitu, sakit kepala, merasa demam, tegang pada otot, flu, mual, gelisah hingga susah tidur. Rasa bosan, mudah tersinggung, rasa tidak berdaya mudah sinis, tidak dapat mengontrol emosi, sering marah, gelisah, tertekan merupakan hal yang berkaitan dengan karakteristik emosional. Karakteristik mental biasanya berkaitan dengan rendahnya penghargaan diri dan depersonalisasi, seperti merasa bahwa dirinya tidak berharga, merasa gagal, kurang

simpati kepada orang lain, selalu menyalahkan orang lain, merasa tidak puas dengan pekerjaannya dan merasa tidak kompeten.

Faktor-faktor yang menyebabkan kelelahan kerja menurut Suma'mur (dalam Pua, dkk, 2020) terdiri dari usia seperti menurunnya kemampuan organ, maka hal ini akan menyebabkan tenaga kerja akan semakin mudah mengalami kelelahan, jenis kelamin dengan tingkat kelelahan tenaga kerja laki-laki. Pada tenaga kerja wanita terjadi siklus setiap bulan didalam mekanisme tubuhnya, sehingga akan mempengaruhi turunnya kondisi fisik maupun psikisnya, dalam hal itu menyebabkan tingkat kelelahan wanita lebih besar, penyakit yang menyebabkan Hipo/ Hipertensi suatu organ dan beban kerja yang terlalu berat dan berlebihan akan mempercepat kontraksi otot tubuh, sehingga hal ini dapat mempercepat pula kelelahan yang terjadi pada seseorang.

Tubuh manusia dirancang untuk dapat melakukan aktivitas pekerjaan sehari-hari. Adanya massa otot yang bobotnya hampir lebih dari separuh berat tubuh, memungkinkan seseorang untuk dapat menggerakkan tubuh dan melakukan pekerjaan. Pekerjaan di satu pihak mempunyai arti penting bagi kemajuan dan peningkatan prestasi, sehingga mencapai kehidupan yang produktif sebagai salah satu tujuan hidup. Di pihak lain, dengan bekerja berarti tubuh akan menerima beban dari luar tubuhnya. Dengan kata lain bahwa setiap pekerja merupakan beban bagi yang bersangkutan. Beban tersebut dapat berupa beban fisik maupun beban mental. Oleh karena itu, beban kerja adalah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi seseorang mengalami kelelahan pada saat berkerja (Tarwaka dkk, 2004).

Beban kerja diasumsikan sebagai hipotesis yang menggambarkan upaya yang dilakukan pekerja untuk mencapai batas tertentu dari kinerja (Hart dan

Staveland, dalam Angwen, 2017). Menurut Gopher dan Doncin (dalam Angwen, 2017) beban kerja sebagai sebuah kapasitas menerima informasi dari sebuah tugas dengan waktu yang ada. Oleh sebab itu, tidak sedikit perusahaan maupun organisasi memberikan tugas kepada pekerja yang terkadang memberatkan para pekerjanya, karena hal tersebut, karyawan mengalami kelelahan yang dikarenakan beban kerja yang berlebih, melebihi jobdes dan lainnya.

Menurut Budiasa (2021), beban kerja adalah persepsi dari pekerja mengenai kegiatan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu serta upaya dalam menghadapi permasalahan dalam pekerjaan. Sedangkan menurut Izzati dan Mulyana (2019), menyatakan bahwa, beban kerja adalah kewajiban yang harus karyawan selesaikan, dan waktu yang menjadi penentunya. Kewajiban atau bisa disebut dengan tanggungan setiap pekerja berbeda-beda. Menyesuaikan dengan jabatan, kemampuan, dan pemanfaatan waktu. Ketiganya berperan dalam menentukan seberapa berat beban kerja yang ditanggung oleh setiap pekerja.

Menurut Sharini, dkk (dalam Budiasa 2021) menyatakan beberapa faktor yang mempengaruhi beban kerja. Diantaranya adalah dari faktor eksternal. Beban yang berasal dari luar tubuh pekerja (*wring stressor*) seperti tugas yang dilakukan yang bersifat fisik, seperti situasi kerja, tata ruang,tempat kerja, alat dan sarana kerja, kondisi kerja, sikap kerja, sedangkan tugas-tugas yang bersifat mental seperti kompleksitas pekerjaan, tingkat kesulitan pekerjaan, pelatihan atau pendidikan yang diperoleh, tanggung jawab pekerjaan. Organisasi kerja, seperti masa waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, kerja malam, sistem pengupahan, model struktur organisasi, pelimpahan tugas dan wewenang. Selanjutnya ada faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban

pekerjaan eksternal. Reaksi tubuh disebut *strain*, berat ringannya *strain* dapat dinilai baik secara objektif maupun subjektif. Faktor internal meliputi faktor somatik (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan), faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan dan kepuasan).

Seluruh pekerja tidak luput dari tugas dan beban yang diberikan perusahaan maupun organisasi. Dalam mencapai tujuan, terkadang perusahaan maupun organisasi memberikan tugas yang melebihi kapasitas yang sudah ditetapkan. Tugas yang berlebihan inilah yang menyebabkan pekerja dapat merasakan kelelahan pada saat bekerja termasuk dari lembaga kepolisian.

Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) merupakan suatu lembaga yang mendapatkan tugas dan wewenangnya berdasarkan sistem ketatanegaraan Indonesia untuk menjaga keamanan negara dan menegakkan hukum yang berlaku dalam wilayah Negara Republik Indonesia. Organisasi Polri disusun secara berjenjang dari tingkat pusat sampai tingkat daerah berdasarkan daerah hukum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Salah satu organisasi Polri ditingkat daerah yaitu Polda (Peraturan Presiden Nomor 52 tahun 2010). Polda bertugas menyelenggarakan tugas Polri pada tingkat provinsi termasuk dari provinsi Sumatera Utara.

Polda Sumatera Utara membawahi kepolisian tingkat kabupaten kota dan kecamatan yang ada di Sumatera Utara. Polda dalam melaksanakan tugas pokok khususnya dalam hal pelaksanaan penyidikan dan penyelidikan dibantu oleh sub-bagian pelaksana tugas pokok yaitu Direktorat Reserse Kriminal Umum dan Direktorat reserse kriminal khusus. Direktorat Reserse Kriminal menangani kasus yang memiliki efek besar, kasus yang menjadi perhatian publik, dan kasus-kasus

yang memiliki wilayah hukum lebih luas, kasus yang pengungkapannya sulit maupun rumit, kasus tindak pidana mencakup beberapa kabupaten (Undang-Undang Republik Indonesia nomor 2 tahun 2002).

Setiap kasus tindak pidana tertentu memiliki waktu penyelesaian kasus selama tiga bulan, sedangkan kasus tindak pidana korupsi selama enam bulan. Hal tersebut menunjukkan bahwa setiap penyidik menangani lebih dari satu kasus dengan waktu yang telah ditentukan berdasarkan jenis kasus. Tugas pokok Polisi Reserse Kriminal antara lain yaitu melakukan pemeriksaan pelaku dan saksi, menyiapkan berkas, menyiapkan berita acara, menyusun administrasi penyidikan, membuat berita acara sumpah, tes laporan polisi, membuat rangkuman serta surat-surat administrasi (Undang-Undang Republik Indonesia nomor 2 tahun 2002).

Selain itu, polisi memiliki tugas rutin yang berbeda dengan dari pekerjaan lainnya, seperti polisi harus selalu siaga untuk mencegah terjadinya ancaman atau bahaya yang merugikan untuk mewujudkan ketertiban dan keamanan masyarakat walaupun di hari libur (Kunarto, dalam Hafna dan Aprilia 2018). Menurut (Dodik dan Astuti, 2012) banyaknya tugas dan kasus yang harus ditangani membuat Polisi Reserse Kriminal harus bekerja selama 24 jam saat menangani kasus yang seharusnya Polisi Reserse Kriminal bekerja selama 8 jam, sehingga waktu kerja Polisi Reserse Kriminal 16 jam lebih banyak dibandingkan dengan pekerjaan biasanya. Hal ini dapat berdampak pada kesehatan dan kondisi fisik Polisi Reserse Kriminal karena istirahat yang kurang cukup.

Memiliki kondisi diri yang sehat, baik secara fisik maupun secara psikis merupakan keinginan dari setiap manusia. Dengan kondisi yang baik inilah manusia akan dapat melakukan segala sesuatu aktivitas dengan optimal, misalnya saja

berorganisasi dan pada saat bekerja. Pada dasarnya aktivitas pada saat bekerja merupakan pengerahan tenaga dan pemanfaatan tubuh melalui koordinasi dan perintah oleh pusat syaraf. Besar kecilnya pengerahan tenaga oleh tubuh sangat tergantung dari jenis pekerjaan. Secara umum jenis pekerjaan yang bersifat fisik memerlukan pengerahan tenaga yang lebih besar dibandingkan jenis pekerjaan yang bersifat mental. Pada kerja fisik, peranan pengerahan tenaga otot lebih menonjol dan untuk kerja mental peranan kerja otak yang lebih dominan (Tarwaka dan Sudiajeng, dalam Rambulangi, 2016).

Pelaksanaan tugas sebagai polisi tidak hanya berhubungan dengan pelaku tindak kriminal, namun juga dengan korban, keluarga korban, rekan sesama polisi, berhubungan dengan kejaksaan dan atasan, peraturan ditempat kerja, beban kerja yang kadangkala dinilai tidak sesuai dengan konflik fisik, psikis dan emosional. Tugas-tugas yang dijalankan oleh pihak kepolisian dapat menimbulkan ketegangan sehingga dapat memicu potensi stres yang tinggi saat bekerja karena tugas yang cukup berat dan beban tugasnya yang tinggi (Jorgensen dan Rottman, 2008)

Bagaimanapun, setiap pekerjaan memiliki beban nya masing-masing, beban kerja yang terlalu berat bagi seseorang dapat menyebabkan kelelahan saat dalam bekerja. Oleh karena itu didalam lembaga kepolisian khususnya dari bidang Polisi Reserse Kriminal, semakin banyaknya tingkat kriminalitas didalam negara, semakin beratnya kasus dan beban yang diberikan oleh lembaga kepada pegawainya maka dapat menyebabkan kelelahan dalam bekerja.

Menurut observasi yang dilakukan peneliti di Polda Sumatera Utara pada kantor Direktorat Reserse Kriminal Khusus, khususnya di bidang penegakan hukum yang terdiri dari administrasi dan penyidikan, seluruh pekerjaanya

mengalami kelelahan dalam bekerja dikarenakan beban kerja yang berlebihan. Menurut beberapa pengakuan dari Polri yang bertugas dibidang Direktorat Reserse Kriminal Khusus, di jobdesk mereka bekerja mulai dari jam 8 pagi hingga jam 4 sore. Tetapi hampir setiap hari mereka bekerja melebihi jam 4 sore tergantung dari atensi dari atasan maupun tugas yang diberikan. Hampir rata-rata mereka bekerja dari jam 8 pagi hingga jam 8 malam bahkan bisa lebih. Dari tugas mereka yang mengharuskan menyelesaikan nya dengan cepat, tetapi beban kerja atau tugas yang terus bertambah mengakibatkan mereka merasa kelalahan.

Hasil dari wawancara yang peneliti lakukan pada tanggal 22 Mei 2023, seorang Polri yang bekerja dibidang Direktorat Reserse Kriminal Khusus merasa kelelahan pada saat bekerja. Polri tersebut mengaku bahwa ia hampir setiap hari merasakan pegal-pegal diarea pundak, leher dan kaki pada saat bekerja. Bahkan ia sempat beberapa kali mual karena melihat tugas dan berkas yang secara terus menerus datang untuk diproses. Hal ini menunjukkan bahwa Polri tersebut mengalami kelelahan kerja sesuai dengan ciri-ciri kelelahan kerja.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada Polri yang lain pada tanggal 23 Mei 2023. Polri tersebut mengaku bahwa ia merasa tertekan karena kasus yang diproses harus diselesaikan dalam waktu yang cepat, tetapi tugas baru datang secara terus menerus, hal tersebut membuat Polri tersebut menjadi sering merasakan pusing, merasa tidak sanggup mengerjakan tugas yang diberikan dan mudah marah dan sinis kepada sesama rekan kerja. Hal ini juga menunjukkan bahwa Polri tersebut mengalami kelelahan dalam bekerja yang disebabkan oleh beban kerja yang berlebihan sehingga membuat Polri tersebut mengalami kelelahan fisik, kelelahan emosional dan kelelahan mental.

Dari wawancara yang dilakukan peneliti, pekerja mengalami kelelahan karena beban kerja yang berlebihan dari atasan dan lembaga. Tetapi dengan banyaknya tugas, pengawasan dan waktu penyelesaian yang sudah ditetapkan, membuat atasan dan lembaga tidak punya pilihan selain melemburkan seluruh anggotanya agar tujuan lembaga dapat dicapai. Dengan alasan tersebut Polri dengan terpaksa mengikuti atensi dari atasan dan lembaga. Polri tidak bisa membantah karena sudah terikat peraturan dan perjanjian. Terlebih lagi Polri yang bekerja takut dimutasikan ke daerah lain karena dianggap tidak terima dengan perintah yang diberikan oleh atasan maupun lembaga.

Dari observasi dan hasil studi awal yang dilakukan peneliti di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kelelahan Kerja Pada Aparat Kepolisian Direktorat Reserse Kriminal Khusus.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu “Apakah ada pengaruh beban kerja terhadap kelelahan kerja?”.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui serta menguji secara empiris adanya pengaruh beban kerja terhadap kelelahan kerja.

#### **1.4 Hipotesis Penelitian**

Hipotesis dalam penelitian ini adalah ada pengaruh beban kerja terhadap kelelahan kerja pada pada Aparat Kepolisian Direktorat Reserse Kriminal Khusus dengan asumsi semakin tinggi beban kerja maka semakin tinggi kelelahan kerja pada aparat kepolisian. Sebaliknya, semakin rendah beban kerja maka semakin rendah kelelahan kerja pada aparat kepolisian.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis:

a. **Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan kepada peneliti selanjutnya untuk menambah ilmu pengetahuan khususnya dibidang psikologi industri & organisasi terkait dengan Beban Kerja Terhadap Kelelahan Kerja.

b. **Manfaat Praktis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara praktis yaitu sebagai masukan bagi lembaga terkait mengenai kelelahan kerja, bahwa beban kerja pekerja berpengaruh terhadap kelelahan kerja pada aparat kepolisian Direktorat Reserse Kriminal Khusus, diharapkan agar lembaga dapat menangani kelelahan kerja dengan baik dan dapat mengenali ciri-ciri kelelahan kerja yang akan timbul ataupun sedang terjadi dan dapat menanganinya dengan efektif. Dan juga Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara praktis bagi aparat kepolisian untuk menangani setiap kelelahan agar kinerja tetap terjaga.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Aparat Kepolisian

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) polisi adalah badan pemerintah yang bertugas memelihara keamanan dan ketertiban umum (menangkap orang yang melanggar undang-undang dan sebagainya). Sedangkan menurut Undang-Undang No. 2 Tahun 2002 menyebutkan bahwa Polri merupakan salah satu fungsi pemerintah negara dibidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman dan pelayanan masyarakat.

Menurut Abdullah (2014), setiap yang bekerja baik dari perusahaan, organisasi dan lembaga mempunyai potensi yang luar biasa yang mengalahkan sumber daya organisasi lainnya, karena ia mempunyai:

- a. Kemampuan fisik, yang dapat digunakannya untuk menggerakkan, mengerjakan, atau menyelesaikan sesuatu pekerjaan yang tidak dapat dilakukan oleh sumber daya atau faktor produksi lainnya.
- b. Kemampuan psikis, yang dapat membangkitkan spirit, motivasi, semangat dan etos kerja, kreativitas, inovasi dan profesionalisme dalam bekerja.
- c. Kemampuan karakteristik, yang membangkitkan kecerdasan (intelektual, emosional, spiritual, dan sosial) yang membawanya untuk berkembang menjadi lebih mampu dalam menghadapi segala macam tantangan.
- d. Kemampuan dan keterampilan, yang mengantarkannya untuk memiliki kompetensi yang diperlukannya dalam melaksanakan pekerjaannya.

- e. Pengalaman hidupnya, yang dapat menyempurnakan pertimbangan dalam menyelesaikan persoalan yang menyangkut pekerjaannya.

Dengan bahasa yang lebih ringkas pegawai atau sumber daya manusia (SDM) itu, di satu sisi berfungsi sebagai sumber daya organisasi disamping sumber daya organisasi lainnya [uang (*money*), mesin (*mechine*), bahan baku (*material*), dan metode (*method*)] dengan kemampuannya yang *leading* (berada dimuka) untuk berperan melaksanakan fungsi manajerial (menggerakkan) sumber daya organisasi lainnya (uang, mesin, bahan baku, dan metode).

Sebagaimana menurut Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002, polisi merupakan alat negara sebagai berikut: “Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri”.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa aparat kepolisian adalah seseorang yang diseleksi, terpilih dan digaji untuk bekerja dibadan pemerintahan (lembaga kepolisian) yang tugasnya menjalankan perintah yang telah ditetapkan oleh undang-undang.

## **2.2 Kelelahan Kerja**

### **2.2.1 Definisi Kelelahan Kerja**

Menurut Hockey (2013) Kelelahan berdampak besar pada penurunan kinerja individu karena respon tubuh menyatakan berkurangnya kekuatan fisik dalam mengerjakan tugas yang diemban oleh seseorang dan membutuhkan istirahat

agar tubuh kembali menjadi normal. Sedangkan menurut Setyawati (dalam Maharja, 2015) bahwa kelelahan kerja terjadi akibat penumpukan asam laktat. Pada saat bekerja tubuh membutuhkan energi. Energi tersebut diperoleh dari hasil pemecahan glikogen. Selain energi, asam laktat merupakan salah satu hasil dari pemecahan glikogen. Saat otot berkontraksi, maka akan terjadi penumpukan asam laktat. Asam laktat ini menghambat kerja otot dan menyebabkan rasa lelah.

Menurut Tarwaka dan Sudiajeng (dalam Rambulangi, 2016) kelelahan kerja merupakan suatu bagian dari mekanisme tubuh untuk melakukan perlindungan agar tubuh terhindar dari kerusakan yang lebih parah dan akan kembali pulih apabila melakukan istirahat. Sedangkan menurut Wignjosoebroto (dalam Hutabarat, 2017) kelelahan akibat kerja seringkali diartikan sebagai proses menurunnya efisiensi, performansi kerja dan berkurangnya kekuatan atau ketahanan fisik tubuh untuk terus melanjutkan kegiatan yang harus dilakukan.

Definisi kelelahan kerja menurut Bakker et. al. (dalam Tarwaka dkk, 2004) bahwa karyawan yang mengalami kelelahan kerja akan kesulitan untuk dapat menyalurkan energi secara efisien, dan dapat menyebabkan atau memberi pengaruh negatif pada performansi serta kinerjanya. Persepsi pada tuntutan kerja juga sangat berpengaruh pada kelelahan kerja karena, pada setiap perusahaan akan mengukur dan melihat hasil kerja para karyawan melalui sikap kerja pada saat karyawan berada di tempat kerja. Sedangkan menurut Alam (2022) kelelahan kerja adalah sindrom psikologis yang disebabkan adanya rasa kelelahan yang luar biasa baik secara fisik, mental, maupun emosional, yang menyebabkan seseorang terganggu dan terjadi penurunan pencapaian prestasi pribadi.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kelelahan kerja adalah perasaan lelah dan adanya penurunan kesiagaan yang dimulai dari rasa letih yang kemudian mengarah pada kelelahan mental maupun fisik dan dapat menghalangi seseorang untuk dapat melaksanakan fungsinya pada saat dalam bekerja.

### 2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kelelahan Kerja

Menurut Suma'mur (dalam Maulana dkk, 2021) kelelahan kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

- a. Faktor pekerjaan (keadaan monoton, beban kerja serta lamanya pekerjaan baik fisik maupun mental, keadaan).
- b. Faktor lingkungan kerja (cuaca kerja, penerangan dan kebisingan di tempat kerja, keadaan kejiwaan, kekhawatiran atau konflik).
- c. Faktor individu (umur, masa kerja, tinggi badan dan berat badan) yang berhubungan dengan karakteristik individu pekerja, serta faktor eksternal yang berhubungan dengan pekerjaan dan lingkungan kerja.

Menurut Leiter & Maslach (dalam Alam, 2022) membagi beberapa faktor yang mempengaruhi munculnya kelelahan kerja, yaitu:

- a. *Work Overloaded* (Beban Kerja Berlebihan)

*Work overload* kemungkinan terjadi akibat ketidaksesuaian antara pekerja dengan pekerjaannya. Pekerja terlalu banyak melakukan pekerjaan dengan waktu yang sedikit. *Overload* terjadi karena pekerjaan yang dikerjakan melebihi kapasitas kemampuan manusia yang memiliki keterbatasan. Hal ini dapat menyebabkan menurunnya kualitas pekerja, hubungan yang tidak sehat di lingkungan pekerjaan, menurunkan kreativitas pekerja, dan menyebabkan kelelahan kerja.

b. *Lack of Work Control* (Kurangnya Kontrol Kerja)

Semua orang memiliki keinginan untuk memiliki kesempatan dalam membuat pilihan, keputusan, menggunakan kemampuannya untuk berfikir dan menyelesaikan masalah dan meraih prestasi. Adanya aturan terkadang membuat pekerja memiliki batasan dalam berinovasi, merasa kurang memiliki tanggung jawab dengan hasil yang mereka dapat karena adanya kontrol yang ketat dari atasan.

c. *Rewarded for Work* (Apresiasi Pekerjaan)

Kurangnya apresiasi dari lingkungan kerja membuat pekerja merasa tidak bernilai. Apresiasi bukan hanya dilihat dari pemberian bonus (uang), tetapi hubungan yang terjalin baik antar pekerja, pekerja dengan atasan turut memberikan dampak pada pekerja. Adanya apresiasi yang diberikan akan meningkatkan afeksi positif dari pekerja yang juga merupakan nilai penting dalam menunjukkan bahwa seseorang sudah bekerja dengan baik.

d. *Breakdown in Community* (Perpecahan dalam Komunitas)

Pekerja yang kurang memiliki rasa *belongingness* terhadap lingkungan kerjanya (komunitas) akan menyebabkan kurangnya rasa keterikatan positif di tempat kerja. Seseorang akan bekerja dengan maksimal ketika memiliki kenyamanan, kebahagiaan yang terjalin dengan rasa saling menghargai, tetapi terkadang lingkungan kerja melakukan sebaliknya. Ada kesenjangan baik antar pekerja maupun dengan atasan, sibuk dengan diri sendiri, tidak memiliki *quality time* dengan rekan kerja. Terkadang teknologi seperti hand-phone, komputer membuat seseorang cenderung menghilangkan social contact dengan orang disekitar. Hubungan yang baik seperti sharing, bercanda bersama perlu untuk dilakukan dalam menjalin ikatan yang kuat dengan rekan kerja. Hubungan yang tidak baik

membuat suasana di lingkungan kerja tidak nyaman, *full of anger*, frustrasi, cemas, merasa tidak dihargai. Hal ini membuat dukungan sosial menjadi tidak baik, kurang rasa saling membantu antar rekan kerja.

e. *Treated Fairly* (Diperlakukan Secara Adil)

Perasaan tidak diperlakukan tidak adil juga merupakan faktor terjadinya burnout. Adil berarti saling menghargai dan menerima perbedaan. Adanya rasa saling menghargai akan menimbulkan rasa keterikatan dengan komunitas (lingkungan kerja). Pekerja merasa tidak percaya dengan lingkungan kerjanya ketika tidak ada keadilan. Rasa ketidakadilan dirasakan pada saat masa promosi kerja, atau ketika pekerja disalahkan ketika mereka tidak melakukan kesalahan.

Menurut Grandjean (dalam Tarwaka dkk, 2004) bahwa faktor kelelahan sangat bervariasi yaitu:

- a. Intensitas dan lamanya kerja fisik dan mental.
- b. Lingkungan kerja (iklim, penerangan, kebisingan, getaran dll).
- c. Problem fisik (tanggung jawab, kekawatiran konflik).
- d. Kenyerian dan kondisi kesehatan
- e. Nutrisi

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kelelahan kerja diantaranya adalah dari faktor pekerjaan (seperti pekerjaan yang monoton, beban kerja serta lamanya pekerjaan baik fisik maupun mental), faktor lingkungan kerja (seperti cuaca saat bekerja, penerangan dalam ruangan, kebisingan di tempat kerja, keadaan kejiwaan pegawai dan kekhawatiran atau konflik antar pekerja) dan dari faktor individu (seperti umur pegawai, masa kerja, tinggi badan dan berat badan).

### 2.2.3 Aspek-Aspek Kelelahan Kerja

Menurut Leiter & Maslach (dalam Alam, 2022) menyebutkan ada tiga aspek dari kelelahan kerja, yaitu:

a. *Exhaustion* (Kelelahan)

*Exhaustion* merupakan dimensi kelelahan kerja yang ditandai dengan kelelahan yang berkepanjangan baik secara fisik, mental, maupun emosional. Ketika pekerja merasakan kelelahan (*exhaustion*), mereka cenderung berperilaku *overextended* baik secara emosional maupun fisik. Mereka tidak mampu menyelesaikan masalah mereka. Tetap merasa lelah meski sudah istirahat yang cukup, kurang energi dalam melakukan aktivitas.

b. *Cynicism* (Sinisme)

*Cynicism* merupakan aspek kelelahan kerja yang ditandai dengan sikap sinis, cenderung menarik diri dari dalam lingkungan kerja. Ketika pekerja merasakan *cynicism* (sinis), mereka cenderung dingin, menjaga jarak, cenderung tidak ingin terlibat dengan lingkungan kerjanya. *Cynicism* juga merupakan cara untuk terhindar dari rasa kecewa. Perilaku negatif seperti ini dapat memberikan dampak yang serius pada efektivitas kerja.

c. *Ineffectiveness* (ketidakefektifan)

*Ineffectiveness* merupakan aspek kelelahan kerja yang ditandai dengan perasaan tidak berdaya, seseorang merasa semua tugas yang diberikan berat. Ketika pekerja merasa tidak efektif, mereka cenderung mengembangkan rasa tidak mampu. Setiap pekerjaan terasa sulit dan tidak bisa dikerjakan, rasa percaya diri berkurang. Pekerja menjadi tidak percaya dengan dirinya sendiri dan orang lain tidak percaya dengannya.

Aspek-aspek kelelahan kerja menurut Schuler dan Jackson (dalam Siregar, 2021) sebagai berikut:

a. Kelelahan Emosional

Seorang pekerja yang lelah secara emosional apabila diminta menjelaskan apa yang dirasakan akan berkata ia merasa kehabisan tenaga, dan lelah secara fisik. Bangun pagi mungkin disertai oleh suatu perasaan ketakutan bahwa dia akan melewati suatu hari yang berat di dalam pekerjaan.

b. Sikap Depersonalisasi

Pekerja yang telah mencapai tahap paling ekstrim pada kontinum sikap depersonalisasi ini merasa bahwa mereka menjadi tidak berperasaan dan mulai menjadi sinis terhadap orang-orang yang dilayaninya.

c. Perasaan Tidak Mampu

Banyak profesional di bidang pekerjaan pelayanan manusia memulai karier mereka dengan harapan-harapan yang besar bahwa mereka akan mampu meningkatkan kondisi-kondisi manusia melalui pekerjaan mereka. Setelah satu sampai dua tahun bekerja mereka mulai menyadari mereka tidak dapat berbuat sesuai dengan harapan tersebut.

Selanjutnya aspek-aspek kelelahan kerja menurut Muchinsky (dalam Putri 2008) yaitu :

a. Kelelahan Otot

Kelelahan otot merupakan perasaan nyeri otot. Fenomena berkurangnya kinerja otot setelah terjadinya tekanan melalui fisik untuk suatu waktu disebut kelelahan otot secara fisiologi, dan gejala yang ditunjukkan tidak hanya berupa

berkurangnya tekanan fisik, namun juga pada makin rendahnya gerakan. Gejala kelelahan otot dapat terlihat pada gejala yang tampak dari luar atau external.

b. Kelelahan Mental

Kelelahan mental mengacu pada penilaian yang rendah terhadap kompetensi diri dan pencapaian keberhasilan diri dalam pekerjaan, ditandai dengan ketidakmampuan untuk mengatasi tuntutan pekerjaan dapat diperburuk oleh kurangnya dukungan sosial.

c. Kelelahan Emosi

Kelelahan emosi mengacu pada perasaan secara emosional yang terlalu berat dan kehabisan sumber daya seseorang. Sumber utama dari kelelahan ini adalah beban kerja dan konflik pribadi ditempat kerja. Orang-orang yang merasa kesulitan dalam menghadapi hari lain atau kesulitan berhadapan dengan orang lain.

d. Kelelahan Kecakapan

Kelelahan kecakapan mengacu pada sikap negatif, kasar, menjaga jarak, dengan penerimaan layanan, menjauhnya seseorang dari lingkungan sosial, dan cenderung tidak peduli terhadap lingkungan serta orang-orang disekitarnya, kehilangan idealism.

Berdasarkan penjelasan para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek kelelahan kerja dibagi menjadi tiga, yaitu *exhaustion* (gabungan dari kelelahan fisik, kelelahan emosional dan kelelahan mental), *cynicism* (sinisme) dan *ineffectiveness* (ketidakefektifan).

#### 2.2.4 Dampak Kelelahan Kerja

Kelelahan kerja dapat menimbulkan beberapa keadaan yaitu prestasi menurun, badan tidak enak dan semangat kerja yang menurun. Perasaan kelelahan

kerja cenderung meningkatkan terjadinya kecelakaan kerja, sehingga mengikut diri pekerja sendiri maupun perusahaannya karena adanya penurunan produktivitas kerja. Kelelahan kerja terbukti memberikan kontribusi lebih dari 60% dalam kejadian kecelakaan kerja di tempat kerja (Setyawati, dalam Maulana dkk, 2021).

Sedangkan dampak dari kelelahan kerja menurut Leiter & Maslach (dalam Alam, 2022) adalah:

a. Kehilangan Energi

Pekerja yang mengalami kelelahan akan merasa stress, *overwhelmed*, dan *exhausted*. Pekerja juga akan sulit untuk tidur, menjaga jarak dengan lingkungan. Hal ini akan mempengaruhi keinerja performa dari pekerja. Produktivitas dalam bekerja juga semakin menurun.

b. Kehilangan Semangat

Keinginan dalam bekerja semakin menurun, semua hal yang berhubungan dengan pekerjaan menjadi tidak menyenangkan. Kreatifitas, ketertarikan terhadap pekerjaan semakin berkurang sehingga hasil yang diberikan sangat minim.

c. Kehilangan Kepercayaan Diri

Tanpa adanya energi dan keterlibatan aktif pada pekerjaan akan membuat pekerja tidak maksimal dalam bekerja. Pekerja semakin tidak efektif dalam bekerja yang semakin lama membuat pekerja itu sendiri merasa ragu dengan kemampuannya. Hal ini akan memberikan dampak bagi pekerjaan itu sendiri.

Schultz (dalam Etikariena, 2014) menyatakan bahwa kelelahan mempengaruhi aspek-aspek psikologis seperti perasaan tegang, irritability, lemas, sulit berkonsentrasi hingga sulit berpikir koheren. Kelelahan tingkat tinggi menyebabkan menurunnya kinerja dan produktivitas, hal ini mengakibatkan orang-

orang yang lelah tidak dapat mengukur tingkat penurunan kinerja mereka sendiri dan tidak menyadari bahwa mereka tidak berfungsi sebaik saat mereka tidak lelah.

Dari penjelasan beberapa para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa dampak dari kelelahan kerja dapat dilihat dari kondisi individu seperti prestasi yang menurun, badan terasa tidak enak dan motivasi yang menurun sehingga dapat menyebabkan kecelakaan kerja.

## **2.3 Beban Kerja**

### **2.3.1 Definisi Beban Kerja**

Menurut Permendagri Nomor 12 tahun 2008, beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Selanjutnya berdasarkan Undang-undang Kesehatan Nomor 36 tahun 2009 bahwa beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara jumlah pekerjaan dengan waktu.

Menurut Tarwaka dan Bakri (dalam Rambulangi, 2016) menjelaskan bahwa beban kerja merupakan suatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas-tugas lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja, keterampilan dan persepsi dari pekerja. Beban kerja juga didefinisikan secara operasional pada faktor-faktor seperti tuntutan tugas atau upaya yang dilakukan untuk melakukan pekerjaan. Sedangkan menurut Alam (2022) beban kerja merupakan seberapa besar kemampuan individu dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan kepadanya, yang dapat dilihat dari jumlah pekerjaan yang harus dilakukan dalam

batasan waktu yang ditetapkan untuk pekerja dalam menyelesaikan tugasnya, serta pandangan subjektif mengenai pekerjaan itu sendiri yang dibebankan kepadanya.

Menurut Ismara & Prianto (2016) menyatakan bahwa, beban kerja adalah sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh karyawan dalam jangka waktu tertentu. Hal ini hampir sama dengan yang diucapkan oleh Menpan (dalam Dhania, 2010) yang menyatakan bahwa beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah sejumlah tuntutan tugas atau kegiatan yang membutuhkan aktivitas mental dan fisik yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

### **2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja**

Menurut Rodahl et. al. (Tarwaka dkk, 2004) bahwa secara umum hubungan antara beban kerja dan kapasitas kerja dipengaruhi oleh berbagai faktor yang sangat kompleks, diantaranya:

a. **Beban Kerja oleh Karena Faktor Eksternal.**

Faktor eksternal beban kerja adalah beban kerja yang berasal dari luar tubuh pekerja. Yang termasuk beban kerja eksternal adalah tugas (task) itu sendiri, organisasi dan lingkungan kerja. Ketiga aspek ini sering disebut sebagai stressor

- 1) Tugas-tugas (tasks) yang dilakukan baik yang bersifat fisik seperti, stasiun kerja, tata ruang tempat kerja, alat dan sarana kerja, kondisi atau medan kerja, sikap kerja, cara angkat-angkut, beban yang diangkat-angkut, alat bantu kerja, sarana informasi termasuk display dan control, alur kerja dll. Sedangkan tugas-tugas yang bersifat mental seperti, kompleksitas pekerjaan

atau tingkat kesulitan pekerjaan yang mempengaruhi tingkat emosi pekerja, tanggung jawab terhadap pekerjaan dll.

- 2) Organisasi kerja yang dapat mempengaruhi beban kerja seperti, lamanya waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, kerja malam, sistem pengupahan, sistem kerja, musik kerja, model struktur organisasi, pelimpahan tugas dan wewenang dll.
  - 3) Lingkungan kerja yang dapat memberikan beban tambahan kepada pekerja seperti dari lingkungan kerja fisik. diantaranya mikroklimat (suhu udara ambien, kelembaban udara, kecepatan rambat udara, suhu radiasi), intensitas penerangan, intensitas kebisingan, vibrasi mekanis, dan tekanan udara. Selanjutnya dari lingkungan kerja kimiawi seperti: debu, gas-gas pencemar udara, uap logam, fume dalam udara dan lainnya. Lingkungan kerja biologis seperti bakteri, virus dan parasit, jamur, serangga dan lainnya. Lingkungan kerja psikologis seperti pemilihan dan penempatan tenaga kerja, hubungan antara pekerja dengan pekerja, pekerja dengan atasan, pekerja dengan keluarga dan pekerja dengan lingkungan sosial yang berdampak kepada performansi kerja di tempat kerja.
- b. Beban Kerja oleh karena Faktor Internal

Faktor internal beban kerja adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh itu sendiri sebagai akibat adanya reaksi dari beban kerja eksternal. Reaksi tubuh tersebut dikenal sebagai strain. Berat ringannya strain dapat dinilai baik secara objektif maupun subjektif. Penilaian secara objektif yaitu melalui perubahan reaksi fisiologis. Sedangkan penilaian subjektif dapat dilakukan melalui perubahan reaksi psikologis dan perubahan perilaku. Karena itu strain secara subjektif berkait erat

dengan harapan, keinginan, kepuasan dan penilaian subjektif lainnya. Secara lebih ringkas faktor internal meliputi:

- 1) Faktor somatis meliputi jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, kondisi kesehatan, status gizi.
- 2) Faktor psikis yang meliputi motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, kepuasan dan lainnya.

Sejalan dengan yang dikemukakan oleh Soleman (dalam Alam, 2022), faktor yang memengaruhi beban kerja adalah sebagai berikut:

a. Faktor Eksternal

Beban kerja yang bersumber dari luar diri pekerja, antara lain adalah:

- 1) Tugas (*Task*) seperti stasiun kerja, tata letak ruang kerja, kondisi ruang kerja, kondisi lingkungan kerja, sikap kerja, cara angkut, beban yang diangkat waktu istirahat, shift kerja, sistem kerja Tugas bersifat fisik. Namun tanggung jawab, kompleksitas pekerjaan, emosi pekerjaan merupakan tugas yang bersifat mental kerja,
- 2) Lingkungan kerja seperti lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja biologis dan lingkungan kerja psikologis dapat memberikan beban kerja.

b. Faktor Internal

Jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan, dan faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, kepuasan merupakan faktor internal yang berasal dari dalam diri pekerja akibat dari reaksi beban kerja eksternal yang berpotensi sebagai pemicu terjadinya stresor, meliputi faktor somatis.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi beban kerja yaitu faktor eksternal seperti tugas yang bersifat fisik,

organisasi kerja dan lingkungan kerja. Faktor lainnya yaitu faktor internal yang berasal dari dalam tubuh itu sendiri sebagai reaksi dari beban kerja eksternal.

### 2.3.3 Aspek-Aspek Beban Kerja

Menurut Gawron (2019) terdapat tiga aspek beban kerja, yaitu beban mental, beban fisik dan waktu.

#### a) Aspek Beban Mental

Beban mental merupakan beban yang dirasakan melalui aktivitas mental yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaannya. Beban kerja mental dapat dilihat dari seberapa besar aktivitas mental yang dibutuhkan untuk mengingat hal-hal yang diperlukan seperti konsentrasi, dan membuat keputusan dengan cepat yang berkaitan dengan pekerjaan dan sejauh mana tingkat keahlian dan prestasi kerja yang dimiliki oleh individu.

#### b) Aspek Beban Fisik

Beban fisik merupakan beban yang dirasakan melalui kekuatan fisik yang dimiliki individu. Beban fisik dapat dilihat dari banyaknya kekuatan fisik yang mereka gunakan. Apabila beban fisik yang dikeluarkan hampir mencapai batas kemampuan tenaga seorang karyawan, akan membuat karyawan stres dan akan cepat kehabisan tenaga.

#### c) Aspek Waktu

Waktu merupakan aspek dalam terbentuknya beban kerja yaitu target hasil yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu dan monitoring tugas atau kerja yang dipantau pimpinan atau perusahaan terhadap karyawannya. Jika waktu pekerjaan tidak sesuai dengan target yang akan dicapai ditambah dengan monitoring tugas yang secara ketat, akan berpengaruh terhadap produktivitas individu tersebut.

Menurut Nurmiyanto (dalam Kausar, 2016) menyatakan bahwa tiga aspek beban kerja yaitu:

a. Aspek beban mental

Aspek beban mental merupakan tentang yang dirasakan melalui aktivitas mental yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaannya. Beban kerja mental dapat dilihat dari seberapa bebas aktivitas yang dibutuhkan untuk mengingat hal-hal yang diperlukan, konsentrasi, mendeteksi permasalahan, mengatasi kejadian yang tak terduga dan membuat keputusan dengan cepat yang berkaitan dengan pekerjaan dan sejauh mana tingkat keahlian dan prestasi kerja yang dimiliki oleh individu.

b. Aspek beban fisik

Beban fisik merupakan beban yang dirasakan melalui kekuatan fisik yang dimiliki individu.

c. Aspek waktu

Waktu merupakan aspek terbentuknya beban kerja yaitu target yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa ada tiga aspek beban kerja yaitu aspek beban mental yang dilihat dari aktivitas karyawan dalam menyelesaikan tugasnya, beban fisik melalui aktivitas fisik yang digunakan karyawan dan aspek waktu sebagai penyelesaian tugas yang diberikan perusahaan.

### 2.3.4 Dampak Beban Kerja Yang Tidak Sesuai

Dampak kelebihan beban kerja menurut Winaya (dalam Achyana, 2016), beban kerja yang tidak sesuai dengan kemampuan tenaga kerja dapat menimbulkan dampak negatif bagi pegawai. Dampak negatif tersebut adalah:

a) Kualitas Kerja Menurun

Beban kerja yang terlalu berat tidak diimbangi dengan kemampuan tenaga kerja, kelebihan beban kerja akan mengakibatkan menurunnya kualitas kerja karena akibat dari kelelahan fisik dan turunnya konsentrasi, pengawasan diri, akurasi kerja sehingga hasil kerja tidak sesuai dengan standar.

b) Keluhan Pelanggan

Keluhan pelanggan timbul karena hasil kerja yaitu karena pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan. seperti harus menunggu lama, hasil layanan yang tidak memuaskan.

c) Kenaikan Tingkat Absensi

Beban kerja yang terlalu banyak bisa juga mengakibatkan pegawai terlalu lelah atau sakit. Hal ini akan berakibat buruk bagi kelancaran kerja organisasi.

Menurut Schultz (dalam Etikareina, 2014) menyatakan bahwa kelelahan mempengaruhi aspek psikologis seperti perasaan tegang, *irritability*, lemas, sulit berkonsentrasi hingga sulit berpikir koheren. Kelelahan tingkat tinggi menyebabkan menurunnya kinerja dan produktivitas, hal ini mengakibatkan lelah tidak dapat mengukur tingkat penurunan kinerja mereka sendiri dan tidak menyadari bahwa mereka tidak lagi berfungsi sebaik saat mereka tidak lelah.

Jadi dapat disimpulkan bahwa ada banyak dampak-dampak yang terjadi jika pekerja mengalami beban kerja yang tidak sesuai dari segi fisik dan mental, diantaranya ditandai dengan kualitas kerja yang menurun, pelayanan yang buruk, sakit yang mengakibatkan absen kerja.

## 2.4 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kelelahan Kerja

Salah satu yang mempengaruhi kelelahan kerja terhadap seseorang adalah beban kerja yang berlebihan. Jika seseorang bekerja terus menerus dalam waktu yang lama, berfikir secara intens dalam menyelesaikan pekerjaannya dan tugas yang dilakukan menggunakan tenaga fisik yang ekstra, dengan istirahat yang tergolong sedikit akan menyebabkan kelelahan terhadap seseorang yang ditandai dengan ciri-ciri tertentu. Jika seseorang mengalami kelelahan yang besar pada saat bekerja, hal ini akan membuat karyawan tidak akan bisa bekerja secara maksimal untuk selanjutnya dan bahkan tidak mampu untuk melanjutkan pekerjaannya.

Menurut Tillama et al. (dalam Putri 2022) kelelahan kerja berdampak pada fisik dan mental pada tubuh, sehingga mengakibatkan daya tahan kerja menurun. Pekerjaan yang menimbulkan kelelahan kerja adalah pekerjaan yang menuntut baik secara emosional maupun secara fisik, sehingga dapat beresiko terjadinya rasa kejenuhan yang tinggi. Mereka dituntut untuk bekerja dengan jam lembur serta beban kerja lebih dan melelahkan atau adanya potensi konflik dengan klien, kolega atau supervisor. Dalam mengatasi kelelahan kerja tersebut banyak karyawan yang menjauhkan dirinya dari orang yang memiliki hubungan dengan mereka atau memiliki keterlibatan kerja dengan mereka. Beban kerja harus disesuaikan dengan kemampuan psikis dan fisiknya. Waktu perjalanan menuju ke tempat kerja juga berpengaruh pada kondisi kesehatan individu yang dapat menyebabkan kelelahan dalam pekerjaan. Jika individu merasakan jumlah pekerjaan yang diberikan berlebihan, hal itu dapat mengganggu psikologi mereka, menyebabkan kelelahan, ketegangan, dan keterlibatan kerja yang rendah (Pajow et. al., dalam Putri 2022).

Untuk mendukung pengaruh dari beban kerja terhadap kelelahan kerja, menurut penelitian yang telah dilakukan oleh Delima (2018) dengan judul Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Medical Representatif di Kota Kudus) ditarik kesimpulan berdasarkan hasil pengolahan data, hasil uji parsial variabel beban kerja terhadap kelelahan kerja memiliki nilai  $t$  hitung  $> t$  tabel sebesar  $9.706 > 2.042$ , maka keputusannya adalah  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima artinya bahwa variabel beban kerja memiliki pengaruh terhadap kelelahan kerja karyawan bagian collection dan marketing pada PT. Adira Dinamika Multi Finance Cabang Muara Bungo.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Malawat, dkk (2019) dengan judul penelitian Pengaruh Beban Kerja Dan Stress Kerja Melalui Kelelahan Kerja Terhadap Kinerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Faisal Makassar, ditarik kesimpulan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara beban kerja terhadap kelelahan kerja, yang mana jika beban kerja tinggi maka kelelahan kerja pada perawat juga akan meningkat dan Ada pengaruh yang signifikan antara stress kerja terhadap kelelahan kerja, yang mana jika stress kerja tinggi maka kelelahan kerja pada perawat juga meningkat.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Mardiana dan Asj'ari (2022) dengan judul penelitian Pengaruh *Workload* Dan *Job Insecurity* Terhadap *Work Fatigue*, disimpulkan bahwa *Workload* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *Work Fatigue* Guru MTs. Al-Ihsan Krian di Krian Sidoarjo. Dari hasil penelitian yang didapat setelah melakukan pengujian hipotesis menunjukkan terdapat pengaruh signifikan, sehingga hipotesis dapat diterima dan terbukti kebenarannya. Kepengaruhan positif artinya variabel *workload* berpengaruh dan searah terhadap

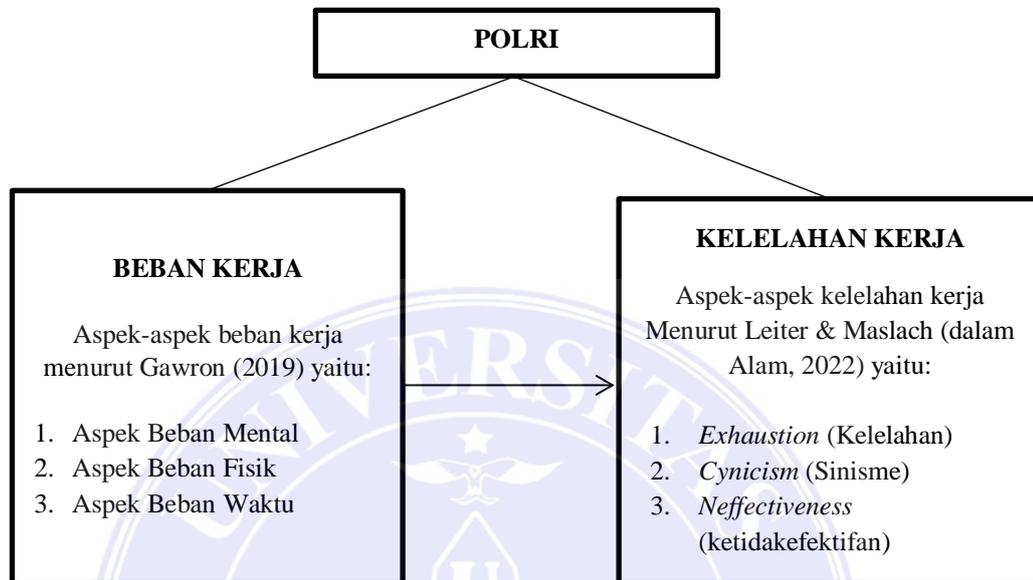
variabel *work fatigue* sehingga, apabila beban kerja di MTs Al-Ihsan Krian meningkat maka kelelahan kerja para guru juga akan meningkat.

Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut dapat dikemukakan bahwa kelelahan kerja adalah penurunan efisiensi dan ketahanan tubuh dalam bekerja dan fenomena yang kompleks yang dihasilkan dari berbagai faktor pada perusahaan dan sering kali berujung pada perasaan kelelahan pada diri sendiri, dapat mengurangi performa pekerjaan yang disebabkan oleh berkurangnya kemampuan berkonsentrasi dan meningkatnya waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Kelelahan kerja dapat disebabkan oleh beban kerja. Beban Kerja adalah suatu kondisi dari pekerjaan yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu. Bertambahnya beban kerja karyawan serta keadaan fisik dan mental yang kurang mendukung saat bekerja dapat menimbulkan kelelahan kerja. Beban kerja memiliki pengaruh pada kelelahan kerja, dan karyawan yang memiliki beban kerja yang tinggi akan mengalami kelelahan kerja.

Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Hasibuan (dalam Delima 2018) yang menyatakan bahwa kelelahan merupakan salah satu indikator dari besarnya beban kerja yang harus ditanggung seorang karyawan. Banyak kasus terjadi di Indonesia bahwa pihak perusahaan tidak mampu memperhitungkan kemampuan yang mampu diemban seorang karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya. Pimpinan tidak menyadari bahwa beban kerja yang berat berdampak negatif terhadap kinerja karyawan. Dampak negatif beban kerja tersebut antara lain tidak tercapainya target yang telah ditetapkan, rendahnya kualitas kerja karyawan, meningkatnya tingkat kelelahan karyawan yang selanjutnya akan berdampak pada tingkat absensi atau bahkan meningkatnya perpindahan karyawan.

## 2.5 Kerangka Konseptual

Gambar 1 Kerangka Konseptual



## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Sumatera Utara yang beralamat di Jalan Sisingamangaraja, Km. 10,5 No. 60, Timbang Deli, Kec. Medan Amplas, Kota Medan, yang diawali dengan peneliti bertemu dengan Kepala Subbagian Perencanaan dan Administrasi (Kasubbag Renrim) secara informal guna meminta izin untuk melakukan penelitian di Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Sumatera Utara tersebut pada tanggal 26 April 2023. Setelah mendapatkan izin dari pihak Kasubbag Renrim, peneliti melakukan observasi guna melihat fenomena yang terjadi pada tanggal 23 Mei 2023. Selanjutnya peneliti menyebarkan skala yang telah disusun pada tanggal 22 November 2023 kepada sampel penelitian. Setelah menyebar skala dan mendapatkan hasil jawaban dari responden, selanjutnya peneliti memindahkan jawaban sampel ke *Microsoft Office Excel 2013* dan memberikan skor terhadap skala yang sudah dikumpulkan, kemudian *SPSS For Windows versi 23.0* digunakan sebagai pengolahan data pengujian normalitas, linearitas dan hipotesis.

#### 3.2 Alat dan Bahan

Bahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner berbentuk kertas, peneliti mencetak kuesioner dengan menggunakan perangkat komputer dan printer. Selanjutnya, peneliti membagikan kuesioner kepada sampel ditempat penelitian. Kemudian sampel tersebut mengisi pernyataan-pernyataan yang berada dikuesioner menggunakan alat tulis (pulpen).

Adapun alat penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah perangkat keras dan perangkat lunak. Perangkat keras terdiri atas sebuah laptop dengan spesifikasi prosesor *Intel Celeron Inside*, sedangkan perangkat lunak yang digunakan berupa sistem operasi *Microsoft Windows 10*. Adapun untuk keperluan analisis data dengan menggunakan *SPSS for Windows versi 23.0*. Kemudian skor yang mewakili pilihan subjek pada setiap butir pernyataan dipindahkan ke tahap berikutnya yaitu *Microsoft Excel 2013*.

### 3.3 Metodologi Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian hubungan kausal yaitu hubungan yang bersifat sebab akibat dengan pendekatan kuantitatif yang menekankan analisis pada data-data numerikal yang diolah melalui metode statistika. Menurut Sugiyono (2015), metode kuantitatif yaitu metode penelitian yang berlandas filsafat positivisme untuk meneliti populasi atau sampel penelitian.

Tujuan dari penelitian hubungan kausal yaitu melihat hubungan bersifat sebab akibat dimana pengaruh antara variabel dalam penelitian akan dianalisis dengan menggunakan ukuran statistika yang relevan atas data tersebut untuk menguji hipotesis. Dalam penelitian ini melihat dari pengaruh beban kerja terhadap kelelahan kerja pada aparat kepolisian Direktorat Reserse Kriminal Khusus.

#### a. Kelelahan Kerja

Kelelahan kerja adalah perasaan lelah dan adanya penurunan kesiagaan yang dimulai dari rasa letih yang kemudian mengarah pada kelelahan mental maupun fisik dan dapat menghalangi seseorang untuk dapat melaksanakan fungsinya pada saat dalam bekerja.

b. **Beban Kerja**

Beban kerja adalah sejumlah tuntutan tugas atau kegiatan yang membutuhkan aktivitas mental dan fisik yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

### **3.4 Subjek Penelitian**

#### **3.4.1 Populasi**

Menurut Sugiyono (2015), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Direktorat Reserse Kriminal Khusus yang berjumlah 197 orang yang terdiri 15 orang PNS dan Polri 182 orang.

#### **3.4.2 Sampel**

Menurut Sugiyono (2015) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 129 orang Aparat Kepolisian Direktorat Reserse Kriminal Khusus yang bertugas dibidang penyidikan.

#### **3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel**

Teknik pengambilan sampel penelitian ini adalah Teknik *Purposive Sampling*. Sugiyono (2015) menyatakan bahwa *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan-pertimbangan tertentu.

Kriteria yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini yaitu:

- a. Berstatus sebagai Polri
- b. Bertugas diwilayah kota Medan

c. Bertugas dibidang penyidik

Dari kriteria yang peneliti paparkan diatas, maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 129 orang Aparat Kepolisian Direktorat Reserse Kriminal Khusus yang bertugas dibidang penyidikan, dikarenakan 53 orang Polri yang bekerja dibidang Direktorat Reserse Kriminal Khusus sedang bertugas diluar daerah.

### 3.5 Prosedur Penelitian

Pada penelitian ini, prosedur atau langkah pada penelitian ini yang akan dijalankan yaitu:

#### 3.5.1 Persiapan Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti melakukan beberapa persiapan yaitu persiapan administrasi. Persiapan administrasi dalam penelitian ini menyangkut surat menyurat atas izin penelitian dari Universitas Medan Area dan surat selesai penelitian. Surat izin penelitian dikeluarkan oleh pihak tempat penelitian.

#### 3.5.2 Persiapan Alat Ukur Penelitian

Persiapan alat ukur dalam penelitian ini memakai skala *Likert* dari variabel kelelahan kerja dengan variabel beban kerja. Skala beban kerja dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan aspek-aspek beban kerja menurut Gawron (2019) yaitu, aspek beban mental, aspek beban fisik dan aspek beban waktu dengan menggunakan skala *Likert* yang berjumlah 20 aitem yang terdiri atas aitem *favorable* (positif) dan aitem *unfavorable* (negatif). Skala disusun menggunakan empat alternatif jawaban, yaitu sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Untuk respon dari item *favorable*, jika menjawab SS mendapat nilai 4, S mendapat nilai 3, TS, mendapat nilai 2, dan STS mendapat nilai

1. Sedangkan respon dari item *unfavorable*, jika menjawab SS mendapat nilai 1, S mendapat nilai 2, TS mendapat nilai 3, dan STS mendapat nilai 4.

**Tabel 1 Distribusi Aitem Skala Beban Kerja Sebelum Uji Coba**

Beban Kerja	Indikator	Aitem	
		<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>
Beban Waktu	Jumlah Waktu	1, 7, 16	5, 8, 20
	Monitoring tugas	2, 4, 12	11, 18, 19
Beban fisik	Banyaknya tenaga yang digunakan	9	15
Beban mental	Konsentrasi	3	17
	keahlian	14	6
	keputusan	13	10
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>10</b>

Skala kelelahan kerja disusun berdasarkan Aspek-aspek kelelahan kerja Menurut Leiter & Maslach (dalam Alam, 2022) yaitu *Exhaustion* (Kelelahan), *Cynicism* (Sinisme) dan *Neffectiveness* (ketidakefektifan). Skala kelelahan kerja penelitian ini terdiri atas aitem *favorable* (positif) dan aitem *unfavorable* (Negatif) berjumlah 18 aitem dengan menggunakan skala *Likert*. Skala disusun menggunakan empat alternatif jawaban, yaitu sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Untuk respon dari item *favorable*, menjawab SS mendapat nilai 4, S mendapat nilai 3, TS, mendapat nilai 2, dan STS mendapat nilai 1. Sedangkan respon dari item *unfavorable*, jika menjawab SS mendapat nilai 1, S mendapat nilai 2, TS mendapat nilai 3, dan STS mendapat nilai 4.

**Tabel 2 Distribusi Aitem Skala Kelelahan Kerja Sebelum Uji Coba**

Kelelahan Kerja	Indikator	Aitem	
		<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>
<i>Exhaustion</i> (Kelelahan)	Kelelahan Fisik Berlebihan	1	4
	Kelelahan Mental Berlebihan	14	9
	Kelelahan Emosional Berlebihan	5	10
<i>Cynicism</i> (Sinisme)	Bersikap Dingin	18	6
	Menjaga Jarak	11	7
	Tidak Ingin Terlibat Didalam Pekerjaan	2	15
<i>Neffectiveness</i> (Ketidakefektifan)	Tidak Berdaya	12	17
	Sulit Menyelesaikan Pekerjaan	8	16
	Tidak Percaya Diri	13	3
<b>Total</b>		<b>9</b>	<b>9</b>

### 3.6 Teknik Analisis Data

#### 3.6.1 Uji Validitas

Adapun kriteria validitas aitem diukur dengan nilai *Corrected Item-Total Correlation*. Apabila nilai *Corrected Item-Total Correlation*  $> 0,3$ , maka aitem dinyatakan valid. Namun apabila nilai *Corrected Item-Total Correlation*  $< 0,3$  maka aitem dinyatakan tidak valid atau gugur. Teknik yang digunakan untuk menguji validitas alat ukur dalam penelitian ini adalah analisis *Product Moment* dari *Karl Pearson*. Dalam penelitian ini untuk mengetahui validitas instrumen, digunakan korelasi antara skor setiap item dengan skor total keseluruhan item yang perhitungannya menggunakan SPSS Viewer 23.0.

#### 3.6.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah tingkat kepercayaan hasil pengeluaran yang dilakukan untuk mengetahui derajat kemampuan ketelitian atas keakuratan yang di tunjukan pada instrumnt pengukuran. Uji reliabilitas di tunjukan untuk menguji sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran di ulang dua kali atau lebih. Reliabilitas akan diukur dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach*.

#### 3.6.3 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan digunakan untuk membuktikan penyebaran data penelitian yang menjadi pusat perhatian setelah menyebarkan berdasarkan prinsip kurva normal. Uji normalitas sebaran dianalisis dengan menggunakan Uji normalitas sebaran data penelitian menggunakan aplikasi *SPSS Versi 23.0* dengan teknik *Kolmogorov-Smirnov*. Sebagai kriterianya apabila  $p > 0,05$  sebarannya dinyatakan normal, sebaliknya dinyatakan apabila  $p < 0,05$  sebarannya dinyatakan tidak normal.

### 3.6.4 Uji Linearitas

Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini *Test For Linearity* dalam program SPSS. Alasan digunakannya teknik korelasi ini karena pada penelitian ini memiliki tujuan untuk melihat apa terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas dengan variabel terikat.

### 3.6.5 Uji Hipotesis

#### 3.6.5.1 Uji Regresi Linear Sederhana

Uji regresi linear sederhana adalah pengujian terhadap data yang mana terdiri dari dua variabel, yaitu variabel independen dan satu variabel dependen, dimana variabel tersebut bersifat kausal (berpengaruh), (Sugiyono, 2013). Untuk mengetahui pengaruh variabel beban kerja terhadap variabel kelelahan kerja digunakan analisis regresi sederhana. Pada penelitian ini uji hipotesis regresi linear sederhana menggunakan aplikasi *SPSS Versi 24.0 For Windows*.

#### 3.6.5.2 Uji t (Parsial)

Menurut Ghozali (dalam Winata, 2022) Uji t (parsial) adalah uji yang menunjukkan seberapa jauh pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen. Apabila nilai probabilitas signifikan  $< 0,05$  (5%) maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, dengan kriteria:

- Jika  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
- Jika  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

#### 3.6.5.3 Uji Koefisien Determinasi ( $r^2$ )

Menurut Ghozali (dalam Winata, 2022) uji koefisien determinasi ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Uji koefisien determinasi adalah suatu besaran

(ukuran) yang menyatakan tingkat kekuatan pengaruh dalam bentuk persen (%). Koefisien determinasi merupakan besaran untuk menunjukkan seberapa besar persentase variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh keragaman variabel independen, atau dapat dikatakan seberapa besar variabel X dapat memberikan kontribusi terhadap variabel Y.



## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan metode analisis regresi sederhana, maka hal-hal yang dapat penulis simpulkan sebagai berikut:

- a. Dari hasil analisis regresi berganda didapatkan  $Y = 8,386 + 0,944 X + e$  dengan konstanta (a) = 8,386 dan koefisien regresi sederhana (B) = 0,944.

Dari uji parsial variabel Beban Kerja terhadap Kelelahan Kerja memiliki nilai t-hitung > t-tabel sebesar  $24,240 > 1,979$ , maka keputusannya adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya bahwa variabel beban kerja memiliki pengaruh terhadap kelelahan kerja pada aparat kepolisian Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Sumatera Utara dengan asumsi semakin tinggi beban kerja yang diberikan Lembaga Kepolisian Direktorat Reserse Kriminal Khusus kepada aparat kepolisian, maka akan meningkat pula kelelahan kerja pada aparat kepolisian. Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi, didapatkan hasil signifikan regresi  $p = 0,000 < 0,05$ , artinya ada pengaruh antara beban kerja terhadap kelelahan kerja pada aparat kepolisian dengan koefisien determinan ( $r^2$ ) = 0,729 yang berarti beban kerja memiliki nilai pengaruh 72,9% dengan kelelahan kerja.

- b. Melihat hasil penelitian melalui data hitungan mean empirik dan mean hipotetik, diketahui bahwa kelelahan kerja pada aparat kepolisian Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Sumatera Utara memiliki mean hipotetik sebesar 40, mean empirik sebesar 46,67 dan standar deviasi sebesar 5,600. Untuk beban kerja memiliki mean hipotetik sebesar 45, mean empirik 52,44

dan standar deviasi sebesar 6,190. dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa beban kerja dan kelelahan kerja tergolong tinggi.

Dengan yang peneliti paparkan diatas, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis yang diajukan peneliti diterima.

## 5.2 Saran

### a. Saran Kepada Subjek Penelitian

Bagi pihak aparat kepolisian disarankan untuk mengikuti *family gathering* atau rekreasi (liburan keluarga) agar tubuh dan otak dapat berelaksasi dari kelelahan akibat dari beban kerja yang berlebihan.

### b. Saran Kepada Polda Sumut

Bagi pihak Polda Sumut, khususnya dari bidang Direktorat Reserse Kriminal Khusus agar dapat mengatur waktu kerja aparat kepolisian dengan cara memberikan *shift* pada setiap aparat kepolisian (shift pagi dan siang/6 jam) agar aparat kepolisian dapat bekerja secara fleksibel dan dapat meminimalisir terjadinya kelelahan kerja dari beban kerja, memberikan cuti kepada setiap aparat kepolisian Direktorat Reserse Kriminal Khusus minimal 1 bulan sekali untuk memberikan kesempatan kepada mereka untuk *refreshing* dengan cara mereka masing-masing.

### c. Saran Kepada Peneliti Selanjutnya

Diharapkan kepada peneliti selanjutnya agar dapat mengembangkan penelitian yang lebih lanjut dengan cara memasukan variabel yang lainnya, seperti usia, jam kerja, pola hidup, serta menggunakan metode atau pendekatan lain agar penelitian tentang kelelahan kerja ini lebih lengkap dan kompleks kedepannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M.M. 2014. Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan. Aswaja Pressindo. Yogyakarta.
- Abiseno, P. dan Salami, I.R.S. 2017. Pengaruh Faktor Lingkungan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Faktor Kelelahan Kerja Pada Pekerja Full-Machinery Manufaktur Ban di Cikarang. *Jurnal Teknik Lingkungan*. 23:73-82.
- Alam, R. 2022. Kelelahan Kerja (*Burnout*) Teori, Perilaku Organisasi, Psikologi, Aplikasi dan Penelitian. Penerbit Kampus. Jogjakarta.
- Angwen, A.G. 2017. Hubungan Antara Lingkungan Fisik dan Beban Kerja Dengan Stres Kerja Pada PT. Panggung Electric Citrabuana. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*. 6:577-586.
- Arlina. 2016. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kelelahan Kerja Pada Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tentara TK.IV 010702 Binjai KESDAM I BB Tahun 2016. Tesis Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Budiasa, I.K. 2021. Beban Kerja dan Kinerja Sumber Daya Manusia. CV. Pena Persada. Purwokerto Selatan.
- Cahyanto, D., Sariah dan Umar, A.F. 2017. Analisis Kelelahan Kerja Dan Faktor-Faktor Penyebabnya Pada Caregiver (Studi Kualitatif Pada Panti Rehabilitasi Disabilitas Mental Di Yayasan Galuh Kota Bekasi). *Jurnal Persada Husada Indonesia*. 4:17-33.
- Delima, R.H. 2018. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kelelahan Kerja (Studi Kasus pada Karyawan PT. Adira Dinamika Multi Finance Cabang Muara Bungo). *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*. 18:230-239.
- Dhania, D.R. 2010. Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Medical Representatif di Kota Kudus). *Jurnal Psikologi Universitas Muria Kudus*. 1:15-23.
- Dodik, A.A. dan Astuti, K. 2012. Hubungan Antara Kepribadian Hardiness Dengan Stres Kerja Pada Anggota Polri Bagian Operasional di Polresta Yogyakarta. *Jurnal psikologi*, 10:37-48.
- Etikariena, A. 2014. Perbedaan Kelelahan Kerja Berdasarkan Makna Kerja Pada Karyawan. *Jurnal Psikogenesis*. 2:169-179.
- Gawron, V.J. 2019. *Workload Measures*. CRC Press Taylor & Francis Group. New York.
- Hafna, L. dan Aprilia, E.D. 2018. Locus Of Control Internal dan Stres Kerja Pada Anggota Polisi Reserse Kriminal. *Jurnal Psikologi*. 14:138-144.
- Hockey, R. 2013. *The Psychology of Fatigue: Work, Effort and Control*. Cambridge University Press. New York.

- Hutabarat, Y. 2017. Dasar Dasar Pengetahuan Ergonomi. Media Nusa Creative. Malang.
- Ismara, K.I. dan Prianto, E. Kesehatan dan Keselamatan Kerja Kelistrikan (Electrical Safety). Adimeka. Solo.
- Izzati, U.A. dan Mulyana, O.P. 2019. Psikologi Industri & Organisasi. Bintang Surabaya. Surabaya.
- Jorgensen, L.I. and Rothmann, S. 2008. Occupational stress, ill health and organisational commitmen of members of the south African police service in the north west province. *Journal Psychology*, 21:1-15.
- Kausar, M. 2016. Hubungan Antara Beban Kerja dengan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) Pada Buruh di PT. Socfindo Seunangan. Skripsi Universitas Medan Area, Medan.
- KBBI. Pengertian Polisi. <https://.web.id/polisi.html>.
- Maharja, R. 2015. Analisis Tingkat Kelelahan Kerja Berdasarkan Beban Kerja Fisik Perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Surabaya. *The Indonesian Journal of Occupational Safety and Health*. 4:93-102.
- Mahlian, D., Yarmaliza dan Fahlevi, M.I. 2022. Hubungan Beban Kerja Dengan Kelelahan Kerja Tenaga Kesehatan di Puskesmas Meureubo Kabupaten Aceh Barat. *Jurnal Jurnmakemas*. 2:47-60.
- Malawat, R., Abdullah, R. dan Nurlinda, A. 2019. Pengaruh Beban Kerja dan Stress Kerja Melalui Kelelahan Kerja Terhadap Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Faisal Makassar. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*. 14:306-312.
- Mardiana, N. dan Asj'ari, F. 2022. Pengaruh Workload dan Job Insecurity Terhadap Work Fatigue. *Journal of Management and Accounting*. 5:68-78.
- Maulana, M., Ginanjar, R. dan Arsyati, A.M. 2021. Faktor-Faktor yang Hubungan dengan Kelelahan Kerja Pada Pengemudi Bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) PT. Eka Sari Lorena Transport Tbk Bogor Tahun 2020. *Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*. 4:436-446.
- Patrisia, Y. 2018. Pengaruh Beban Kerja, Kelelahan Kerja Terhadap Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3). *Psikoborneo*. 6:142-149.
- Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 52 tahun 2010. Susunan Organisasi Dan Tata Kepolisian Negara Republik Indonesia. [http:// www.polri.go.id](http://www.polri.go.id).
- Permendagri No. 12 tahun 2008 Tentang Pedoman Analisis Beban Kerja. [http:// kemendagri.go.id](http://kemendagri.go.id).

- Pua, T.L.C.A., Kawatu, P.A.T. dan Kapantow, N.H. 2020. Hubungan Antara Beban Kerja Fisik Dengan Kelelahan Kerja Pada Pekerja Bagian Operator Boiler dan Turbin di PJBS Pembangkit Listrik Tenaga Uap Amurang. *Jurnal Kesmas*. 9:143-149.
- Putri, A. W. 2008. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Manajerial Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Di Kota Surakarta. *Jurnal Excellent*. 1:21-30.
- Putri, B.D.G.S. dan Izzati, U.A. 2022. Hubungan Antara Beban Kerja dengan Kelelahan Kerja Pada Karyawan Bagian Mixing. *Jurnal Penelitian Psikologi*. 9:130-141.
- Rambulangi, C.J. 2016. Hubungan Antara Beban Kerja dengan Kelelahan Kerja Pegawai. *Psikoborneo*. 4:210-216.
- Riyadi, S. 2021. Faktor Penyebab Terjadinya Kelelahan Kerja Pada Pekerja PT. Dungo Reksa di Minas. *Jurnal Pengabdian Kesehatan Komunitas*. 1:32-37.
- Siregar, M.A.R. 2021. Hubungan Antara Lingkungan Kerja Non Fisik dengan Kelelahan Kerja Pada Pegawai KPP Pratama Medan Timur. Skripsi. Universitas Medan Area, Medan.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Tarwaka, Bakri, S.H.A. dan Sudiajeng, L. 2004. *Ergonomi Untuk Keselamatan, Kesehatan Kerja dan Produktivitas*. Uniba Press. Surakarta.
- Undang-Undang Kesehatan RI Nomor 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan, <http://sireka.pom.go.id>.
- Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Pasal 1 Ayat 2 Tentang Ketenagakerjaan, <https://kemenperin.go.id>.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. <https://peraturan.bpk.go.id>.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, [www.bphn.go.id](http://www.bphn.go.id).
- Winata, S. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa PT. Pegadaian (Persero) Cabang Medan Sunggal. Skripsi. Universitas Medan Area. Medan.



## Lampiran 1 Skala penelitian

### IDENTITAS DIRI

Inisial :

Usia :

### PETUNJUK PENGISIAN

Berikut ini terdapat sejumlah pernyataan yang menggambarkan segala sesuatu tentang diri Anda. Baca dan pahami setiap pernyataan yang ada. Kemudian berilah tanda (X) pada kolom jawaban yang paling sesuai dengan keadaan Anda saat ini.

Adapun pilihan jawaban tersebut adalah:

SS : apabila jawaban **Sangat Setuju**

S : apabila jawaban **Setuju**

TS : apabila jawaban **Tidak Setuju**

STS : apabila jawaban **Sangat Tidak Setuju**

Usahakan lah untuk tidak melewati satu nomor pun dalam memberi jawaban pada pernyataan-pernyataan ini.

### **Contoh Pengisian Skala :**

NO.	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1.	Saya merasa bersemangat dalam mengerjakan pekerjaan saya	X			

**Variabel X**

<b>NO.</b>	<b>PERNYATAAN</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1.	Saya biasanya hanya mampu bekerja sampai 8 jam saja				
2.	Saya jarang melakukan pengecekan ulang pada pekerjaan saya				
3.	Banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan, saya tetap fokus dalam bekerja				
4.	Atasan selalu mengamati pekerjaan yang saya kerjakan				
5.	Saya mengerjakan pekerjaan dengan santai				
6.	Saya mengerti setiap tugas yang saya kerjakan				
7.	Saya tidak bisa menyelesaikan pekerjaan dengan waktu yang telah ditentukan				
8.	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan dengan deadline yang diberi atasan				
9.	Banyaknya aktifitas pekerjaan membuat saya cepat lelah				
10.	Saya bingung jika mendapat masalah yang tak terduga				
11.	Saya selalu mengecek ulang pekerjaan yang saya kerjakan				
12.	Saya tidak mementingkan peraturan yang ada dalam bekerja				
13.	Saya berinisiatif cepat jika menemukan masalah yang tak terduga				
14.	Saya tidak mengerti pasti apa yang harus saya lakukan				
15.	Banyaknya aktifitas pekerjaan tidak membuat Saya merasa kelelahan				
16.	Saya mengerjakan pekerjaan dengan tergesa-gesa				
17.	Banyaknya pekerjaan yang harus saya selesaikan membuat saya tidak dapat fokus				
18.	Pekerjaan saya tidak pernah di kontrol oleh atasan				
19.	Saya selalu bekerja sesuai peraturan yang diberikan perusahaan				
20.	Jika pekerjaan lembur datang, saya tetap menjalankannya sampai selesai				

**Variabel Y**

<b>NO.</b>	<b>PERNYATAAN</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1.	Badan saya menjadi pegal-pegal saat dalam bekerja				
2.	Saya memberikan tugas saya dengan rekan kerja lainnya jika atasan memberikan tugas baru				
3.	Saya yakin pekerjaan yang saya selesaikan sudah baik semaksimal mungkin				
4.	Badan saya tetap segar saat dalam bekerja				
5.	Saya marah-marah saat bekerja dengan rekan kerja dan anggota Polri yang diperiksa				
6.	Saya ramah dengan sesama rekan kerja dan klien saya				
7.	Saya mudah bergaul dengan rekan kerja dan klien pada saat bekerja maupun diluar pekerjaan				
8.	Saya bingung bagaimana menyelesaikan setiap tugas yang diberikan oleh atasan				
9.	Saya tetap fokus dan semangat dalam menyelesaikan tugas saya				
10.	Saya senang dan bersikap baik dengan rekan kerja dan anggota Polri yang diperiksa				
11.	Saya menyendiri pada saat bekerja maupun saat istirahat				
12.	Saya pasrah jika saya tidak mampu menyelesaikan pekerjaan saya				
13.	saya berfikir setiap pekerjaan yang saya selesaikan tidak maksimal				
14.	Saya susah fokus dan tidak dapat menyelesaikan pekerjaan saya dengan baik				
15.	Saya tetap berkontribusi dengan tugas saya yang diberikan oleh atasan				
16.	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan saya dengan baik dan benar				
17.	Saya tetap berusaha dan tidak menyerah dalam menyelesaikan pekerjaan saya				
18.	Saya cuek dengan rekan kerja saya dan anggota polri yang diperiksa				

### Lampiran 2 Data Mentah Skala Penelitian

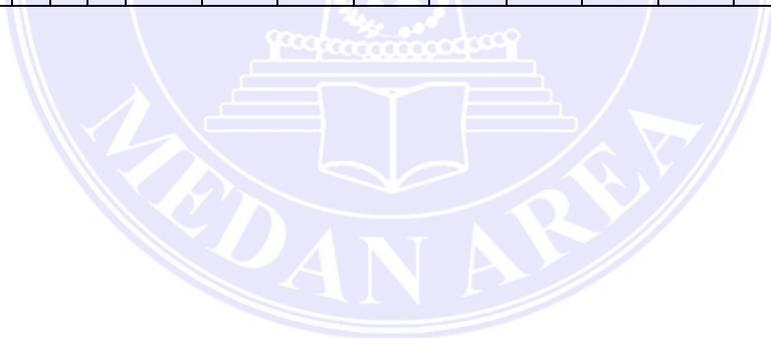
#### Skala Beban Kerja

No.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Jumlah
1	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	2	65
2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	2	66
3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	2	67
4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	63
5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	61
6	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	68
7	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	1	4	2	1	4	4	4	4	4	4	77
8	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	60
9	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3	4	1	1	4	4	4	3	4	4	3	73
10	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	1	3	3	2	3	3	4	3	3	3	74
11	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	2	3	1	4	4	3	1	3	74
12	3	3	2	3	2	3	3	4	1	1	4	1	3	3	4	3	4	2	4	3	68
13	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	2	3	2	4	4	3	4	3	4	4	82
14	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	73
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	72
16	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	1	2	2	4	3	3	4	3	3	81
17	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	1	4	3	1	4	3	4	3	3	3	82
18	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	2	2	3	4	3	4	3	3	3	85
19	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	75
20	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	78
21	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	1	2	3	3	3	3	3	3	4	87
22	4	2	3	2	2	4	3	2	4	4	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	78
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	80
24	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	1	2	3	4	2	4	3	4	3	91
25	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	2	1	4	3	4	3	3	3	89
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	1	4	4	4	4	1	4	97
27	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	89
28	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	94
29	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	2	3	4	3	4	3	3	2	96
30	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	2	3	4	3	4	3	3	2	97
31	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	91
32	4	1	4	4	3	4	1	1	4	4	1	4	4	1	1	1	4	1	1	4	84
33	3	3	4	3	4	4	2	3	4	4	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3	97
34	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4	1	2	3	4	2	3	2	3	4	95
35	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	88

No.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Jumlah
36	4	3	3	4	3	3	3	1	4	4	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	95
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	95
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	95
39	4	3	4	3	3	4	2	3	4	4	2	2	2	3	1	3	4	3	3	2	98
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	97
41	3	1	3	4	3	4	4	3	4	3	4	2	1	1	4	3	4	3	2	4	101
42	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	3	2	2	101
43	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	1	3	2	1	1	3	2	2	3	90
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	103
45	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	104
46	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	3	3	3	108
47	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	2	3	4	4	3	115
48	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	2	2	3	4	3	4	3	4	3	115
49	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	1	1	4	4	4	3	3	2	3	112
50	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	111
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	108
52	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	2	4	2	2	3	116
53	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	4	4	4	2	115
54	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	118
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	3	3	4	3	114
56	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	4	2	4	4	3	4	4	4	4	129
57	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	114
58	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	1	3	4	3	3	3	4	4	4	125
59	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	115
60	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	119
61	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	2	2	3	3	4	3	3	4	126
62	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	123
63	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	2	127
64	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	1	2	3	4	3	4	3	4	3	131
65	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	121
66	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	125
67	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	123
68	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	130
69	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	1	4	2	1	4	4	4	4	4	4	139
70	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	122
71	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3	4	1	1	4	4	4	3	4	4	3	135
72	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	1	3	3	2	3	3	4	3	3	3	136
73	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	2	3	1	4	4	3	1	3	136

No.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Jumlah
74	3	3	2	3	2	3	3	4	1	1	4	1	3	3	4	3	4	2	4	3	130
75	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	2	3	2	4	4	3	4	3	4	4	144
76	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	135
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	134
78	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	1	2	2	4	3	3	4	3	3	143
79	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	1	4	3	1	4	3	4	3	3	3	144
80	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	2	2	3	4	3	4	3	3	3	147
81	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	137
82	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	140
83	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	1	2	3	3	3	3	3	3	4	149
84	4	2	3	2	2	4	3	2	4	4	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	140
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	142
86	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	1	2	3	4	2	4	3	4	3	153
87	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	2	1	4	3	4	3	3	3	151
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	1	4	4	4	4	1	4	159
89	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	151
90	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	156
91	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	2	3	4	3	4	3	3	2	158
92	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	2	3	4	3	4	3	3	2	159
93	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	153
94	4	1	4	4	3	4	1	1	4	4	1	4	4	1	1	1	4	1	1	4	146
95	3	3	4	3	4	4	2	3	4	4	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3	159
96	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4	1	2	3	4	2	3	2	3	4	157
97	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	150
98	4	3	3	4	3	3	3	1	4	4	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	157
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	157
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	157
101	4	3	4	3	3	4	2	3	4	4	2	2	2	3	1	3	4	3	3	2	160
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	159
103	3	1	3	4	3	4	4	3	4	3	4	2	1	1	4	3	4	3	2	4	163
104	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	3	2	2	163
105	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	1	3	2	1	1	3	2	2	3	152
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	165
107	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	166
108	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	3	3	3	170

N0.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Jumlah
109	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	2	3	4	4	3	177
110	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	2	2	3	4	3	4	3	4	3	177
111	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	1	1	4	4	4	3	3	2	3	174
112	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	173
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	170
114	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	2	4	2	2	3	178
115	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	4	4	4	2	177
116	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	180
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	3	3	4	3	176
118	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	4	2	4	4	3	4	4	4	4	191
119	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	176
120	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	1	3	4	3	3	3	4	4	4	187
121	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	177
122	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	181
123	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	2	2	3	3	4	3	3	4	188
124	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	185
125	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	1	3	4	3	3	3	4	4	4	192
126	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	182
127	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	186
128	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	2	2	3	3	4	3	3	4	193
129	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	2	2	2	3	1	3	3	3	3	3	190



### Skala Kelelahan Kerja

No.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	Jumlah
1	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	61
2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	1	62
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	55
4	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	59
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
6	3	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	59
7	4	1	4	4	2	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
8	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	43
9	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	2	3	4	1	4	57
10	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	1	60
11	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	55
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
13	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	63
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
15	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	50
16	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	67
17	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	3	1	4	1	57
18	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55
19	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	49
20	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	49
21	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	67
22	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	53
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
24	4	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	65
25	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	62
26	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	45
27	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	59
28	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
29	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	62
30	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	63
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	53
32	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	68
33	3	3	3	4	3	2	4	1	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	55
34	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	58
35	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	46

No.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	Jumlah
36	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	55
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	53
38	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	59
39	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	1	4	3	2	3	4	3	59
40	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	52
41	3	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	1	4	4	3	1	4	2	55
42	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	51
43	3	2	3	2	4	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	44
44	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	52
46	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	3	3	3	62
47	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	53
48	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	63
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	53
50	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	56
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	53
52	3	2	3	1	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	49
53	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	58
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	3	4	4	3	3	2	54
55	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	56
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	69
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	53
58	4	2	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	58
59	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	52
60	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	49
61	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	60
62	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	59
63	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	61
64	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	1	62
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	55
66	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	59
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
68	3	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	59
69	4	1	4	4	2	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
70	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	43
71	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	2	3	4	1	4	57
72	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	1	60
73	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	55

No.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	Jumlah
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
75	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	63
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
77	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	50
78	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	67
79	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	3	1	4	1	57
80	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55
81	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	49
82	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	49
83	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	67
84	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	53
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
86	4	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	65
87	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	62
88	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	45
89	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	59
90	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
91	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	62
92	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	63
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	53
94	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	68
95	3	3	3	4	3	2	4	1	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	55
96	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	58
97	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	46
98	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	55
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	53
100	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	59
101	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	1	4	3	2	3	4	3	59
102	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	52
103	3	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	1	4	4	3	1	4	2	55
104	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	51
105	3	2	3	2	4	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	44
106	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	52
108	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	3	3	3	62
109	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	53

No.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	Jumlah
110	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	63
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	53
112	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	56
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	53
114	3	2	3	1	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	49
115	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	58
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	3	4	4	3	3	2	54
117	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	56
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	69
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	53
120	4	2	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	58
121	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	52
122	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	49
123	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	60
124	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	59
125	4	2	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	58
126	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	52
127	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	49
128	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	60
129	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	59



**Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas Sebelum dan Sesudah Uji Coba**

**Scale: KELELAHAN KERJA (Sebelum Uji Coba)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.745	18

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
KK1	3.72	.452	30
KK2	2.03	.887	30
KK3	3.59	.493	30
KK4	2.82	.782	30
KK5	3.44	.684	30
KK6	3.33	.653	30
KK7	3.46	.527	30
KK8	2.77	.758	30
KK9	3.22	.760	30
KK10	2.51	1.087	30
KK11	2.20	.996	30
KK12	2.00	1.016	30
KK13	2.02	.837	30
KK14	3.32	.596	30
KK15	3.10	.771	30
KK16	3.48	.601	30
KK17	2.27	.927	30
KK18	3.11	.745	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KK1	48.66	35.359	.166	.744
KK2	50.34	32.042	.361	.730
KK3	48.78	34.870	.331	.741
KK4	49.56	31.271	.523	.716
KK5	48.94	33.780	.378	.737
KK6	49.04	33.745	.301	.736
KK7	48.91	33.444	.449	.728
KK8	49.61	33.410	.382	.737
KK9	49.16	34.621	.141	.749
KK10	49.86	31.308	.326	.736
KK11	50.17	29.324	.570	.707
KK12	50.38	32.577	.346	.744
KK13	50.36	30.950	.516	.716
KK14	49.06	33.614	.360	.732
KK15	49.28	33.539	.360	.739
KK16	48.90	32.819	.476	.724
KK17	50.11	33.426	.303	.746
KK18	49.27	34.014	.317	.742

## Scale: KELELAHAN KERJA (Sesudah Uji Coba)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	129	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	129	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.756	16

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
KK2	2.04	.887	129
KK3	3.59	.492	129
KK4	2.82	.784	129
KK5	3.44	.684	129
KK6	3.33	.652	129
KK7	3.47	.527	129
KK8	2.78	.760	129
KK10	2.52	1.089	129
KK11	2.21	1.001	129
KK12	2.01	1.023	129
KK13	2.02	.837	129
KK14	3.32	.597	129
KK15	3.10	.769	129
KK16	3.48	.601	129
KK17	2.27	.926	129
KK18	3.11	.746	129

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KK2	43.47	29.993	.383	.740
KK3	41.91	33.460	.442	.757
KK4	42.68	28.989	.581	.723
KK5	42.06	32.097	.451	.751
KK6	42.17	32.169	.459	.751
KK7	42.04	31.815	.406	.742
KK8	42.73	31.493	.485	.749
KK10	42.98	28.899	.378	.743
KK11	43.29	26.593	.670	.707
KK12	43.49	30.058	.304	.750
KK13	43.48	28.636	.577	.722
KK14	42.18	31.930	.330	.746
KK15	42.41	32.077	.411	.755
KK16	42.02	31.114	.453	.738
KK17	43.23	31.904	.467	.763
KK18	42.39	31.937	.439	.753

$$18 - 2 = 16 \times 4 + 16 \times 1 / 2 = 40$$

## Scale: beban kerja (Sebelum Uji Coba)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	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
.790	20

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
BK1	1.92	.845	30
BK2	3.19	.696	30
BK3	2.90	.714	30
BK4	3.06	.814	30
BK5	2.50	.929	30
BK6	3.66	.528	30
BK7	2.06	.919	30
BK8	2.75	.826	30
BK9	3.21	.743	30
BK10	2.99	.689	30
BK11	1.67	.851	30
BK12	3.66	.475	30
BK13	3.26	.711	30
BK14	3.53	.552	30
BK15	2.73	.842	30
BK16	2.49	.934	30
BK17	3.52	.501	30
BK18	2.73	.879	30
BK19	3.14	.849	30
BK20	2.55	.818	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
BK1	55.63	41.567	.468	.774
BK2	54.36	43.939	.321	.783
BK3	54.65	45.060	.189	.791
BK4	54.49	42.817	.366	.780
BK5	55.05	40.272	.530	.768
BK6	53.89	45.654	.203	.789
BK7	55.49	43.657	.337	.790
BK8	54.80	43.129	.329	.783
BK9	54.34	44.224	.363	.787
BK10	54.56	44.074	.310	.784
BK11	55.88	41.588	.462	.774
BK12	53.89	45.550	.350	.787
BK13	54.29	44.187	.384	.785
BK14	54.02	45.424	.322	.788
BK15	54.82	40.633	.563	.767
BK16	55.06	42.805	.303	.786
BK17	54.03	45.698	.312	.788
BK18	54.82	40.460	.550	.767
BK19	54.41	41.906	.432	.776
BK20	55.00	42.037	.441	.776

## Scale: BEBAN KERJA (Sesudah Uji Coba)

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	129	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	129	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.889	18

### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
BK1	1.92	.845	129
BK2	3.19	.696	129
BK4	3.06	.814	129
BK5	2.50	.929	129
BK7	2.06	.919	129
BK8	2.75	.826	129
BK9	3.21	.743	129
BK10	2.99	.689	129
BK11	1.67	.851	129
BK12	3.66	.475	129
BK13	3.26	.711	129
BK14	3.53	.552	129
BK15	2.73	.842	129
BK16	2.49	.934	129
BK17	3.52	.501	129
BK18	2.73	.879	129
BK19	3.14	.849	129
BK20	2.55	.818	129

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
BK1	49.07	37.680	.474	.872
BK2	47.80	40.163	.303	.883
BK4	47.92	38.866	.373	.879
BK5	48.48	36.516	.529	.867
BK7	48.92	39.569	.351	.889
BK8	48.24	39.222	.330	.882
BK9	47.77	40.386	.352	.887
BK10	48.00	40.306	.390	.884
BK11	49.31	37.723	.466	.872
BK12	47.33	41.591	.345	.886
BK13	47.72	40.548	.350	.887
BK14	47.45	41.491	.314	.888
BK15	48.25	36.894	.559	.865
BK16	48.50	38.963	.399	.885
BK17	47.46	41.592	.329	.887
BK18	48.25	36.556	.564	.864
BK19	47.85	37.927	.447	.874
BK20	48.44	38.147	.446	.874

$$20 - 2 = 18 \times 4 + 18 \times 1/2 = 45$$

### Lampiran 4 Hasil Uji Normalitas dan Linearitas

#### NPar Tests

##### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		kelelahan kerja	beban kerja
N		129	129
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	46.67	52.44
	Std. Deviation	5.600	6.190
Most Extreme Differences	Absolute	.181	.187
	Positive	.181	.187
	Negative	-.098	-.100
Kolmogorov-Smirnov Z		2.681	2.770
Asymp. Sig. (2-tailed)		.0431	.0222
a. Test distribution is Normal.			

#### Means

##### Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
kelelahan kerja * beban kerja	129	100.0%	0	.0%	129	100.0%

### Report

kelelahan kerja

beban kerja	Mean	N	Std. Deviation
44	42.00	6	.000
45	44.00	8	1.069
46	44.14	7	1.069
47	40.67	9	1.000
48	43.50	36	2.893
49	42.50	12	1.567
50	41.89	19	2.283
51	45.33	27	3.258
52	47.67	9	3.500
53	48.58	26	1.206
54	48.67	9	1.000
55	51.00	7	.000
56	47.00	12	4.178
58	44.00	3	.000
60	49.00	6	.000
63	56.00	12	.000
69	59.83	6	.408
72	64.00	6	.000
Total	46.67	129	5.600

### ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kelelahan kerja * beban kerja	Between Groups	(Combined)	5820.951	17	342.409	66.010	.000
		Linearity	5009.951	1	5009.951	965.819	.000
		Deviation from Linearity	811.000	16	50.687	9.772	.0321
	Within Groups		1047.826	120	5.187		
Total			6868.777	128			

### Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
kelelahan kerja * beban kerja	.854	.729	.921	.847

### Lampiran 5 Uji Regresi Sederhana

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	kelelahan kerja <sup>a</sup>		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: beban kerja

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.854 <sup>a</sup>	.729	.728	3.228	.729	587.559	1	218	.000

a. Predictors: (Constant), kelelahan kerja

b. Dependent Variable: beban kerja

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6121.129	1	6121.129	587.559	.000 <sup>a</sup>
	Residual	2271.103	218	10.418		
	Total	8392.232	219			

a. Predictors: (Constant), kelelahan kerja

b. Dependent Variable: beban kerja

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	8.386	1.830		4.581	.000			
	kelelahan kerja	.944	.039	.854	24.240	.000	.854	.854	.854

a. Dependent Variable: beban kerja

**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
beban kerja	52.44	6.190	129
kelelahan kerja	46.67	5.600	129

Lampiran 6 Surat Penelitian



# UNIVERSITAS MEDAN AREA

## FAKULTAS PSIKOLOGI

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360162, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223  
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8225331 Medan 20122  
Website: [www.uma.ac.id](http://www.uma.ac.id) E-Mail: [univ\\_medan.area@uma.ac.id](mailto:univ_medan.area@uma.ac.id)

Nomor : 565/FPSI/01.10/II/2024  
Lampiran : -  
Hal : Penelitian

26 Februari 2024

Yth. Bapak Direktorat  
Reserse Kriminal Khusus Polda Sumatera Utara  
di  
Tempat

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

Nama : Delima Santri  
NPM : 178600441  
Program Studi : Ilmu Psikologi  
Fakultas : Psikologi

untuk melaksanakan pengambilan data di Reserse Kriminal Khusus Polda Sumatera Utara, Jl. Sisingamaraja Km. 10,5 No. 60 Timbang Dell, Kec. Medan Amplas, Kota Medan guna penyusunan skripsi yang berjudul *"Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kelelahan Kerja pada Pegawai Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Sumatera Utara"*.

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 dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan, dan apabila telah selesai melakukan penelitian maka kami harapkan Bapak dapat mengeluarkan Surat Keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi yang Bapak pimpin.

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

An. Dekan,  
Ketua Program Studi Psikologi



Faadhil, S.Psi, M.Psi, Psikolog

Tembusan  
- Mahasiswa Ybs  
- Arsip





KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA  
DAERAH SUMATRA UTARA

Jalan Sisingamangaraja Km.10,5 No. 60 Medan-20148

Medan, 29 Februari 2024

Nomor : B/1665 /III/LIT.3.1/2024/Ditreskrimsus  
Klasifikasi : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : pemberitahuan hasil penelitian  
Mahasiswa atas nama Delima Santri

Kepada

Yth. REKTOR UNIVERSITAS  
MEDAN AREA

di

Medan

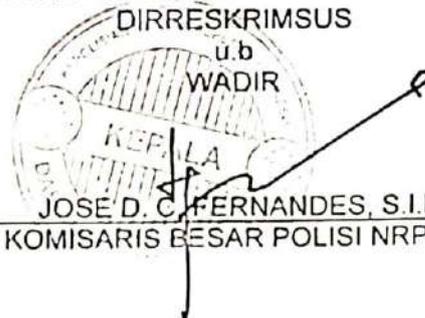
u.p. Dekan Fakultas Psikologi

1. Rujukan Surat Direktur Bidang Akademik Universitas Medan Area Nomor : 565/FPSII/01.10/II/2024 tanggal 26 Februari 2024 tentang permohonan pengambilan data dan wawancara atas nama Mahasiswa Delima Santri untuk dilaksanakan pada Ditreskrimsus Polda Sumut.
2. Sehubungan dengan rujukan di atas, bersama ini disampaikan kepada Rektor bahwa Mahasiswa atas nama:
  - a. nama : Delima Santri
  - b. Nomor Induk Mahasiswa (NIM): 178600441
  - c. program studi : Ilmu Psikologi

telah selesai melaksanakan penelitian dan wawancara pada personel Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Sumut pada hari Kamis tanggal 29 Februari 2024, pukul 10.30 Wib s.d selesai, dengan baik guna mendukung tugas penyusunan Skripsi yang bersangkutan sesuai dengan judul "Pengaruh beban kerja terhadap kelelahan kerja pada Pegawai Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Sumut".

3. Demikian untuk menjadi maklum.

a.n. KEPALA KEPOLISIAN DAERAH SUMATERA UTARA  
DIRRESKRIMSUS



Tembusan :

1. Kapolda Sumut.
2. Irwasda Polda Sumut.
3. Karo SDM Polda Sumut.

JOSE D. C. FERNANDES, S.I.K  
AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP. 78121242