

GAMBARAN *BURNOUT* PADA KARYAWAN EKSPEDISI ASPERINDO WILAYAH MEDAN

SKRIPSI

OLEH:

**RAKHMI ANDINI
218600279**



**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2025**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 9/1/26

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

Access From (repository.uma.ac.id)9/1/26

GAMBARAN *BURNOUT* PADA KARYAWAN EKSPEDISI ASPERINDO WILAYAH MEDAN

SKRIPSI

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



**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2025**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

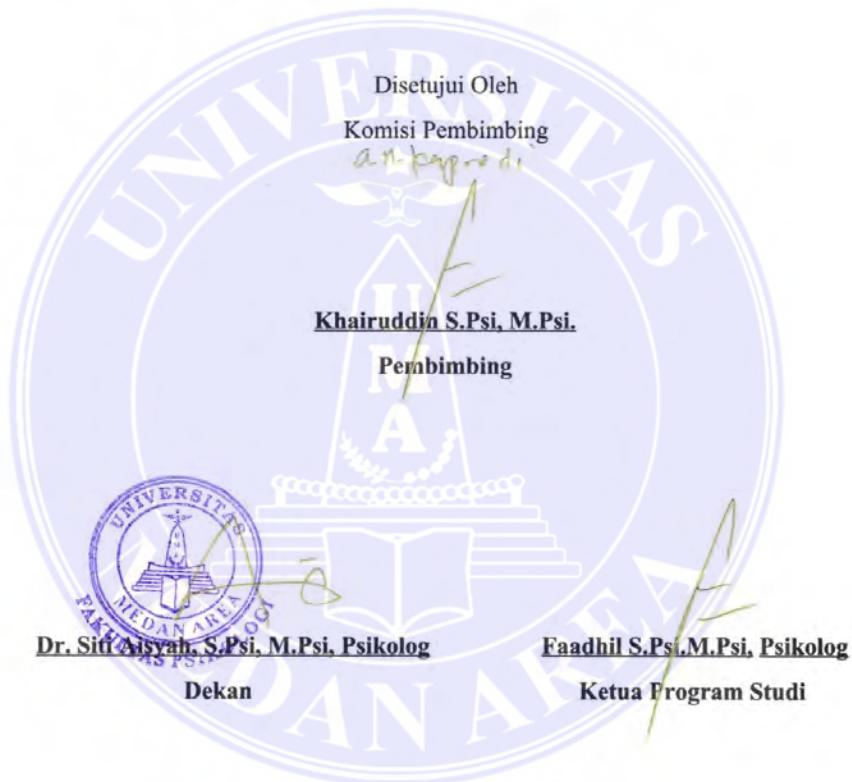
Document Accepted 9/1/26

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

Access From (repository.uma.ac.id)9/1/26

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Gambaran *Burnout* Pada Karyawan Ekspedisi ASPERINDO
Wilayah Medan
Nama: Rakhmi Andini
NPM : 21.860.0279
Fakultas : Psikologi



Tanggal Lulus : 29 Juli 2025

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.

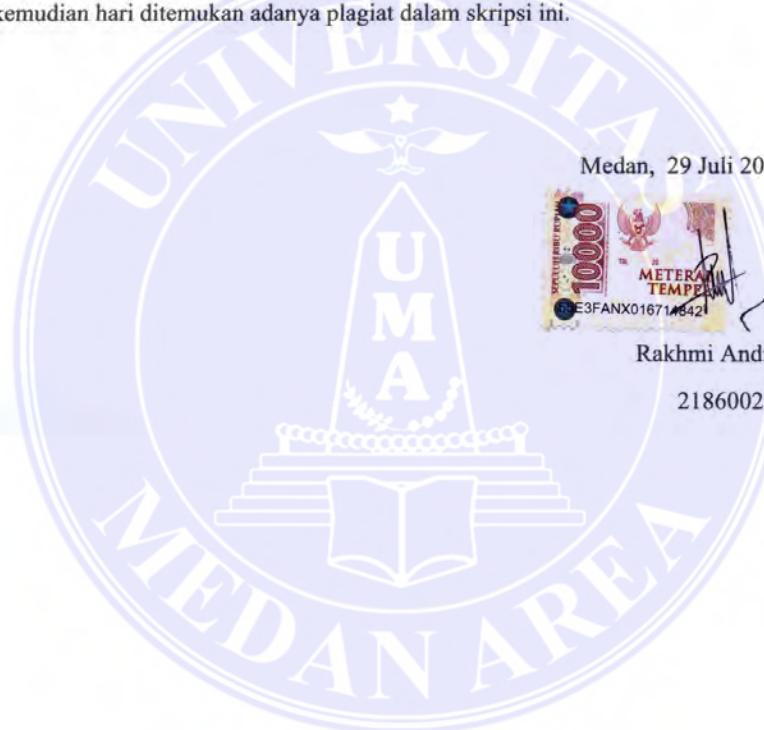
Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 29 Juli 2025



Rakhmi Andini

218600279



HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Rakhmi Andini

NPM : 218600279

Program Studi : 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 : Gambaran *Burnout* Pada Karyawan Ekspedisi Asperindo Wilayah Medan beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan 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 : 29 Juli 2025

Yang menyatakan



Rakhmi Andini

218600279

ABSTRAK

GAMBARAN *BURNOUT* PADA KARYAWAN EKSPEDISI ASPERINDO WILAYAH MEDAN

Oleh :

Rakhmi Andini

21.860.0279

Penelitian ini bertujuan untuk melihat gambaran *burnout* pada karyawan ekspedisi ASPERINDO diwilayah Medan secara umum. Dengan menggunakan metode penelitian pendekatan kuantitatif deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan ekspedisi yang terdaftar sebagai anggota organisasi ASPERINDO wilayah Medan dengan populasi yang berjumlah 302 karyawan dari 18 perusahaan. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*, dari teknik pengambilan sampel yang dilakukan, didapatkan 212 karyawan yang memenuhi kriteria, namun hanya 169 karyawan yang bersedia dan merespon untuk mengisi skala. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini yaitu skala Maslach *Burnout Inventory* (MBI), yang diukur dari tiga dimensi yaitu: kelelahan emosional, depersonalisasi, dan rendahnya pencapaian pribadi, yang selanjutnya skala tersebut dilakukan adaptasi dan modifikasi agar sesuai dengan konteks pekerjaan di sektor ekspedisi. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif umum dan analisis deskriptif frekuensi (f%). Hasil analisis deskriptif umum menunjukkan bahwa karyawan ekspedisi ASPERINDO Wilayah Medan mengalami *burnout* dalam tingkat yang tinggi dan analisis deskriptif frekuensi (f%) dari ketiga dimensi didapatkan bahwa dimensi dengan frekuensi tertinggi ialah dimensi depersonalisasi yaitu dengan nilai rata-rata 34,33 atau 35% dengan frekuensi 169, dimensi yang berada pada kategori sedang ialah dimensi rendahnya pencapaian pribadi yaitu dengan nilai rata-rata 31,88 atau 33% dengan frekuensi 141, dan dimensi yang memiliki frekuensi terendah ialah kelelahan emosional yaitu dengan nilai rata - rata 31,39 atau 32% dengan frekuensi 140.

Kata Kunci: *Burnout*, Ekspedisi, Karyawan

ABSTRACT

***THE DESCRIPTION OF BURNOUT ASPERINDO EXPEDITION
EMPLOYEES IN MEDAN REGION***

BY:

Rakhmi Andini

21.860.0279

This research aimed to examine the general description of burnout among expedition employees who are members of ASPERINDO in the Medan region. The research employed a descriptive quantitative approach. The population consisted of 302 employees from 18 expedition companies registered as members of the ASPERINDO organization in the Medan area. The sampling technique used was purposive sampling, resulting in 212 employees who met the inclusion criteria. However, only 169 employees agreed to participate and responded to the questionnaire. The instrument used in this study was the Maslach Burnout Inventory (MBI), which measures three dimensions of burnout: emotional exhaustion, depersonalization, and reduced personal accomplishment. The scale was adapted and modified to align with the context of work in the expedition sector. The data analysis techniques used were general descriptive analysis and frequency descriptive analysis (f%). The general descriptive analysis revealed that expedition employees of ASPERINDO in the Medan region experience burnout at a high level. The descriptive frequency analysis (f%) across the three dimensions indicated that the dimension with the highest frequency was depersonalization, with a mean score of 34.33 or 35% (frequency = 169). The dimension in the medium category was reduced personal accomplishment, with a mean score of 31.88 or 33% (frequency = 141). The dimension with the lowest frequency was emotional exhaustion, with a mean score of 31.39 or 32% (frequency = 140).

Keywords: *Burnout, Expedition, Employees*

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di kota Medan, pada tanggal 31 Mei 2001. Putri dari bapak alm. Tanhar dan ibu Siti Zubaidah. Penulis merupakan putri ke dua dari dua bersaudara.

Penulis memulai Pendidikan formal di SD IT Al-Fityan School Medan pada tahun 2007 dan lulus pada tahun 2012. Kemudian di tahun yang sama penulis melanjutkan Pendidikan di SMP N 9 Medan dan lulus pada tahun 2016. Setelah itu, di tahun yang sama juga penulis melanjutkan Pendidikan ke tingkat Sekolah Menengah Atas di SMA Swasta Kartika I-I Medan dan lulus pada tahun 2019. Pada tahun 2021 terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Selama mengikuti perkuliahan, penulis juga bekerja disalah satu Perusahaan dibidang jasa pengiriman barang mulai pada tahun 2019 sampai dengan penulisan skripsi ini dan sampai dengan penulisan skripsi ini juga, penulis masih terdaftar sebagai salah satu mahasiswa program Pendidikan S1 Psikologi Universitas Medan Area.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Gambaran *Burnout* Pada Karyawan Ekspedisi Asperindo Wilayah Medan” ini dengan kemudahan dan kelancaran hingga selesai.

Terimakasih saya sampaikan kepada bapak Khairuddin, S.Psi., M.Psi selaku dosen pembimbing, Ibu Endang Haryati, S.Psi., M.Psi selaku ketua, Ibu Findy Suri, S.Psi, M.Si selaku pembanting dan Ibu Yunita, S.Pd, M.Psi, Kons selaku sekretaris, yang telah banyak memberikan arahan dan saran dalam mengerjakan skripsi ini. Selain itu rasa terimakasih dan hormat saya kepada organisasi ASPERINDO wilayah Medan yang telah banyak membantu saya selama melaksanakan penelitian. Dan saya juga mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua, keluarga besar, dan teman-teman saya yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada saya.

Saya menyadari bahwa masih terdapat kelemahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini baik dalam tata tulis maupun isinya. Oleh karena itu saya mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata saya ucapkan terimakasih.

Penulis



Rakhmi Andini

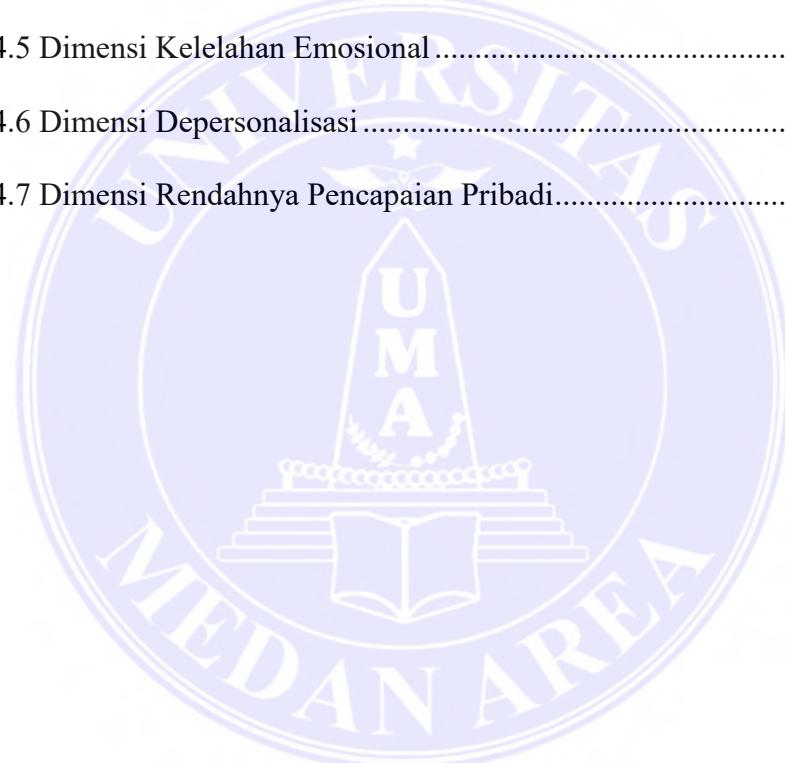
DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| ABSTRAK | iv |
| ABSTRACT | vi |
| RIWAYAT HIDUP | vii |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR..... | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 14 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 14 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 14 |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis | 14 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis..... | 14 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 16 |
| 2.1 <i>Burnout</i> | 16 |
| 2.1.1 Definisi <i>Burnout</i> | 16 |
| 2.1.2 Faktor-Faktor Penyebab <i>Burnout</i> | 17 |
| 2.1.3 Dimensi <i>Burnout</i> | 23 |
| 2.1.4 Aspek-Aspek <i>Burnout</i> | 25 |
| 2.1.5 Ciri-Ciri <i>Burnout</i> | 26 |
| 2.2 Karyawan..... | 29 |
| 2.2.1 Pengertian Karyawan..... | 29 |
| 2.2.2 Fungsi dan Peranan Karyawan | 30 |
| 2.2.3 Kewajiban Karyawan | 31 |
| 2.3 Gambaran <i>Burnout</i> | 32 |
| 2.4 Kerangka Konseptual | 34 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 35 |
| 3.1 Waktu dan Tempat Penelitian | 35 |
| 3.2 Bahan dan Alat | 35 |
| 3.3 Metode Penelitian..... | 35 |
| 3.4 Definisi Operasional..... | 35 |

| | |
|---|-----------|
| 3.5 Populasi dan Sampel | 36 |
| 3.5.1 Populasi | 36 |
| 3.5.2 Sampel | 36 |
| 3.6 ProsedurKerja | 38 |
| 3.6.1 Persiapan Administrasi | 38 |
| 3.6.2 Persiapan Alat Ukur..... | 39 |
| 3.6.3 Pelaksanaan Penelitian | 40 |
| 3.7 Metode Pengumpulan Data | 40 |
| 3.8 Validitas dan Reliabilitas..... | 41 |
| 3.8.1 Uji Validitas..... | 41 |
| 3.8.2 Uji Reliabilitas | 41 |
| 3.9 Metode Analisis Data | 42 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 43 |
| 4.1Hasil Analisis Data | 43 |
| 4.1.1 Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 43 |
| 4.1.2 Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran..... | 44 |
| 4.2 Analisis Deskriptif Umum..... | 44 |
| 4.2.1 Analisis Deskriptif Frekuentif | 46 |
| 4.2.2 Hasil Perhitungan Analisis Deskriptif Frekuentif..... | 46 |
| 4.3 Pembahasan | 49 |
| BAB V PENUTUP | 61 |
| 5.1 Simpulan..... | 61 |
| 5.2 Saran | 61 |
| 5.2.1 Saran Kepada Perusahaan Ekspedisi | 61 |
| 5.2.2 Saran Kepada Karyawan | 62 |
| 5.2.3 Saran Kepada Peneliti Selanjutnya..... | 62 |
| DAFTAR PUSTAKA | 63 |
| LAMPIRAN..... | 67 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 3.1 Daftar Jumlah Sampel yang Memenuhi Kriteria..... | 37 |
| Tabel 3.2 Distribusi Aitem Skala <i>Burnout</i> Sebelum Uji Coba..... | 38 |
| Tabel 4.1 Distribusi Butir Skala <i>Burnout</i> Setelah Uji Coba..... | 42 |
| Tabel 4.2 Uji Normalitas | 43 |
| Tabel 4.3 Analisis Deskriptif Persentase..... | 44 |
| Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Frekuentif..... | 45 |
| Tabel 4.5 Dimensi Kelelahan Emosional | 45 |
| Tabel 4.6 Dimensi Depersonalisasi | 46 |
| Tabel 4.7 Dimensi Rendahnya Pencapaian Pribadi..... | 47 |



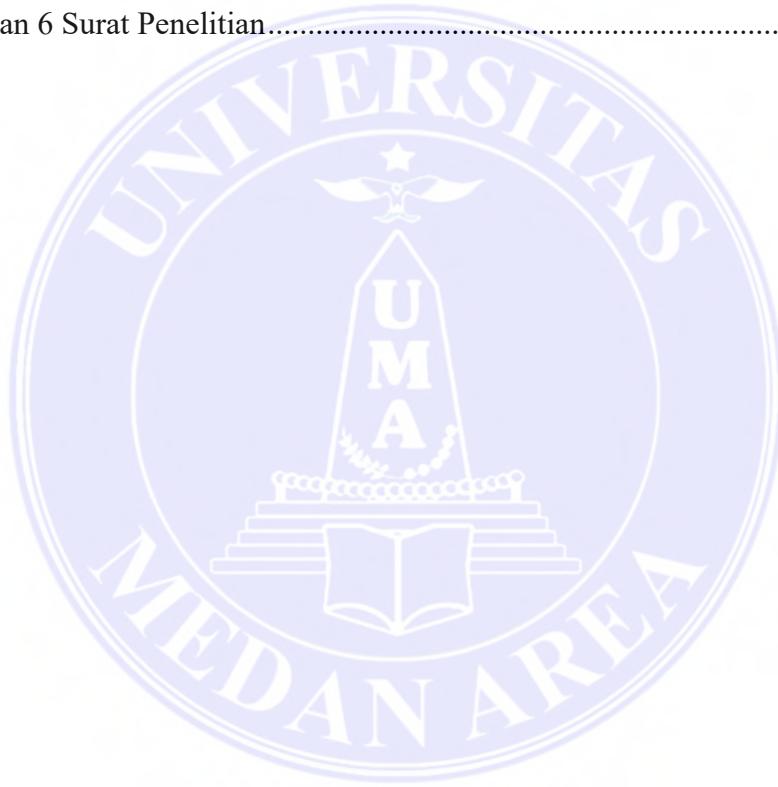
DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual | 33 |
| Gambar 4.1 Diagram Analisis Deskriptif Persentase..... | 44 |
| Gambar 4.2 Diagram Frekuensi Dimensi Kelelahan Emosional | 46 |
| Gambar 4.3 Diagram Frekuensi Dimensi Depersonalisasi | 47 |
| Gambar 4.4 Diagram Frekuensi Dimensi Rendahnya Pencapaian Pribadi..... | 48 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| Lampiran 1 Data Penelitian..... | 67 |
| Lampiran 2 Uji Validitas dan Reliabilitas | 78 |
| Lampiran 3 Uji Deskriptif Umum..... | 81 |
| Lampiran 4 Uji Deskriptif Frequency | 83 |
| Lampiran 5 Skala Penelitian | 86 |
| Lampiran 6 Surat Penelitian..... | 89 |



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan ekspedisi di Indonesia telah berkembang pesat dalam beberapa dekade terakhir, seiring dengan meningkatnya kebutuhan logistik untuk memenuhi permintaan *e-commerce* dan perdagangan antar wilayah. Asosiasi Perusahaan Jasa Pengiriman Ekspres, Pos, dan Logistik Indonesia (ASPERINDO) merupakan salah satu wadah yang menaungi perusahaan-perusahaan ekspedisi besar dan kecil di tanah air. Asperindo bertujuan membantu pengembangan sektor logistik dan pengiriman yang berkembang pesat, serta memperjuangkan kepentingan anggotanya dalam menghadapi persaingan domestik dan global. Asperindo mulai membentuk cabang-cabang di berbagai kota di Indonesia, termasuk Medan. Seiring bertumbuhnya kebutuhan regional akan regulasi, standarisasi, dan jaringan kolaboratif disektor pengiriman. Keberadaan cabang Asperindo di Medan hadir sebagai respon atas meningkatnya aktivitas pengiriman di Sumatera Utara, khususnya di kota Medan yang merupakan pusat bisnis dan perdagangan yang besar.

Keberadaan cabang Asperindo di Medan memfasilitasi perusahaan ekspedisi di wilayah tersebut untuk lebih mudah berkoordinasi dan mendapatkan dukungan relevan terhadap tantangan lokal, seperti akses distribusi antar pulau dan pengembangan infrastruktur dikawasan Medan. Selain itu, adapun perusahaan jasa pengiriman dan ekspedisi yang tergabung dalam Asperindo dihadapkan pada berbagai tantangan dalam menjalankan operasional mereka yang sebagian besar

berkaitan dengan keterbatasan infrastruktur, persaingan pasar, peraturan yang ketat, serta kebutuhan untuk terus beradaptasi dengan teknologi yang semakin maju. Di beberapa daerah yang sulit dijangkau, perusahaan sering kali menghadapi kendala infrastruktur, seperti kondisi jalan yang kurang memadai dan akses transportasi yang terbatas. Hal ini menyebabkan pengiriman ke wilayah yang dituju tersebut menjadi terhambat dan biaya operasional pun meningkat.

Burnout adalah kondisi psikologis yang timbul sebagai reaksi terhadap tekanan interpersonal yang berlangsung lama di lingkungan kerja (Maslach & Leiter, 2016). *Burnout* disebabkan oleh stres kerja, yakni reaksi permanen atau stres kronis yang muncul akibat tuntutan pekerjaan yang berat secara emosional dan berlangsung dalam jangka waktu yang lama (Lestari & Purba, 2019). Oleh karena itu, penting bagi perusahaan ekspedisi yang tergabung dalam Asperindo untuk memperhatikan kesejahteraan karyawan melalui manajemen yang adil, pemberian penghargaan yang layak, serta menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan sehat.

Karyawan ekspedisi yang tergabung dalam Asperindo di Medan, terlihat bahwa dinamika pekerjaan mereka melibatkan berbagai tantangan dan kondisi yang menuntut ketangguhan fisik dan mental. Karyawan di bagian operasional, seperti kurir dan staf pengelola barang, tampak menghadapi tekanan tinggi setiap harinya. Pekerjaan mereka sering kali meningkat seiring dengan lonjakan volume pengiriman, terutama selama musim-musim tertentu, seperti hari raya atau saat ada diskon besar yang memicu kenaikan permintaan pengiriman.

Secara keseluruhan, menunjukkan bahwa meskipun karyawan ekspedisi Asperindo di Medan bekerja keras dan berkomitmen untuk menyelesaikan tugas mereka, ada tanda-tanda kelelahan emosional, depersonalisasi dan rendahnya pencapaian pribadi. Hal ini berpotensi mengarah pada *burnout* jika tidak ada dukungan yang memadai dalam manajemen stres dan keseimbangan kerja. Tantangan ini sejalan dengan faktor-faktor *burnout* yang dijelaskan dalam teori Maslach (2008), di mana beban kerja tinggi, kurangnya kontrol, dan kurangnya dukungan dapat meningkatkan risiko *burnout* di kalangan pekerja lapangan seperti mereka.

Dalam pengamatan terhadap karyawan ekspedisi anggota Asperindo di Medan, terlihat adanya dinamika khusus di setiap bagian pekerjaan, termasuk supir, operasional *warehouse*, admin *sales*, admin *tracing*, admin POD (*Proof of Delivery*), admin *invoice* dan kasir. Di bagian operasional *warehouse* dalam perusahaan ekspedisi seperti yang tergabung dalam Asperindo memiliki peran yang sangat krusial dalam kelancaran pengiriman barang. Pada bagian ini, karyawan bertanggung jawab atas berbagai tugas yang melibatkan alur logistik, mulai dari penerimaan barang, pengepakan, proses muat dan bongkar barang dari gudang ke setiap unit pengantaran dan begitu sebaliknya.

Adapun tantangan yang dihadapi oleh karyawan operasional *warehouse* dan supir mencakup pengelolaan waktu yang ketat dan tekanan kerja yang tinggi. Proses penerimaan dan pengecekan barang sering kali memerlukan ketelitian dan kecepatan, yang dapat menyebabkan kelelahan baik secara fisik dan emosional, apabila volume barang yang datang sangat besar atau terdapat ketidakjelasan

dalam prosedur serah terima barang. Ketidakpastian mengenai jadwal pengiriman dan masalah dengan infrastruktur juga seringkali menjadi sumber tekanan. Ditambah lagi, karyawan sering kali merasa kurangnya kontrol atas waktu dan cara penyelesaian tugas, yang dapat berkontribusi pada meningkatnya rasa frustrasi.

Karyawan yang bekerja di bagian operasional sering kali juga merasa kelelahan secara emosional akibat tekanan kerja yang tinggi dan kurangnya dukungan sosial. Ketika mereka merasa tidak dihargai atau tidak mendapatkan pengakuan atas pekerjaan yang telah dilakukan, rasa tidak puas dan penurunan pencapaian pribadi dapat muncul. Selain itu, dalam banyak kasus, ketidakjelasan dalam komunikasi antara tim operasional dan bagian lain seperti admin *sales* dan admin *tracing* seringkali memperburuk keadaan dan menciptakan rasa terisolasi.

Kondisi-kondisi ini berkaitan dengan teori *burnout* yang dimana dalam Maslach *Burnout Inventory* (MBI), Maslach mengatakan bahwa *burnout* ditandai oleh tiga dimensi, yaitu *emotional exhaustion*, *depersonalization*, *personal accomplishment* (Maslach, 2018). Dalam konteks operasional ekspedisi, karyawan yang terus menerus menghadapi kelelahan emosional, tanpa cukup dukungan atau kontrol atas tugas mereka, akan lebih rentan mengalami *burnout*.

Pada bagian admin *sales* di perusahaan ekspedisi, khususnya di Asperindo wilayah Medan, berperan penting dalam menarik klien dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan. Namun, di sisi lain, mereka juga sering kali merangkap tugas sebagai pembuat resi, surat jalan, dan *manifest*, yang sering kali menambah tekanan pekerjaan mereka. Admin *sales* bertanggung jawab atas komunikasi

dengan klien, memastikan kebutuhan pengiriman dipenuhi dengan baik, dan menangani proses administratif terkait pengiriman barang.

Selain itu, kurangnya dukungan atau keterbatasan sumber daya dalam hal tenaga kerja atau alat untuk mendukung pekerjaan administratif turut memperburuk situasi. Ketidakjelasan mengenai pembagian tugas dan *deadline* yang ketat semakin menambah rasa tertekan dan lelah secara emosional pada karyawan. Akibatnya, perasaan tidak dihargai dan kekecewaan dapat muncul, yang berujung pada penurunan kualitas kerja dan kurangnya motivasi.

Burnout berbeda dari stres biasa karena merupakan sindrom yang lebih kompleks, melibatkan kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian pribadi. Dalam penelitian ini, fokus diarahkan pada bagaimana ketiga dimensi tersebut muncul pada karyawan di sektor ekspedisi, sehingga dapat memberikan pemahaman lebih mendalam tentang kondisi *burnout* dibandingkan hanya membahas stres secara umum.

Maslach dan Leiter (2022) menyebutkan bahwa faktor-faktor seperti beban kerja tinggi, kurangnya kontrol, dan kurangnya dukungan dapat menjadi pemicu *burnout*. Dalam konteks ini, karyawan di bagian admin *sales* bisa saja berisiko terkena *burnout* karena adanya tekanan pekerjaan yang terus-menerus dan kurangnya kontrol atas proses yang harus mereka jalankan.

Pada bagian admin *tracing* di perusahaan ekspedisi, khususnya di Asperindo wilayah Medan, bertanggung jawab untuk memantau dan mengelola proses pengiriman barang, termasuk melacak status pengiriman dari awal hingga akhir.

Pekerjaan ini melibatkan banyak komunikasi dengan klien, memperbarui data pengiriman, dan menangani masalah pengiriman yang mungkin timbul. Selain itu, admin *tracing* juga perlu memastikan bahwa dokumen yang terkait dengan pengiriman seperti *manifest* dan resi telah diperbarui secara tepat waktu dan sesuai dengan status pengiriman yang sebenarnya.

Hasil wawancara dengan beberapa karyawan menunjukkan bahwa pekerjaan ini sering kali melibatkan tuntutan waktu yang ketat, dengan banyaknya pengiriman yang perlu dipantau secara bersamaan. Beban kerja yang tinggi ini bisa menjadi sumber pemicu risiko terkena *burnout*, terutama karena adanya tekanan untuk memberikan informasi yang cepat dan akurat kepada pelanggan. Banyaknya pengiriman yang harus diproses dalam waktu yang singkat sering kali mengarah pada kelelahan fisik dan emosional.

Tantangan lainnya adalah kurangnya dukungan atau sumber daya dalam bentuk alat yang dapat membantu memantau pengiriman secara lebih efisien. Sistem yang digunakan terkadang tidak sepenuhnya mendukung pekerjaan, yang menambah tingkat kecemasan dan ketidakpuasan. Seiring dengan waktu, karyawan admin *tracing* ini mungkin merasa terjebak dalam rutinitas yang tidak memberikan ruang untuk pengembangan pribadi atau profesional, menyebabkan penurunan kualitas kerja dan motivasi.

Mengacu pada teori Maslach dan Leiter (2022), menyebutkan bahwa faktor-faktor seperti beban kerja tinggi, kurangnya kontrol, dan kurangnya dukungan dapat menjadi pemicu *burnout* atas bagaimana pekerjaan dilakukan, dan kurangnya dukungan dari organisasi atau rekan kerja. Semua faktor ini dapat

menyebabkan kelelahan emosional dan depersonalisasi, di mana karyawan merasa kehilangan semangat untuk melayani klien dengan baik dan mungkin mulai memperlakukan pengiriman sebagai tugas rutin tanpa makna.

Di bagian admin POD (*Proof of Delivery*) di perusahaan ekspedisi berfokus pada pengelolaan dan verifikasi dokumen pengiriman yang telah diterima oleh pelanggan. Tugas utamanya adalah memastikan bahwa bukti penerimaan barang (seperti tanda tangan, nama penerima, tanggal diterima dan stempel) dikumpulkan dengan tepat dan didokumentasikan dengan baik setelah pengiriman dilakukan. Proses ini sering kali melibatkan verifikasi bahwa barang telah sampai di tujuan sesuai jadwal dan dalam kondisi yang baik. Admin POD (*Proof of Delivery*) juga bertanggung jawab untuk menangani masalah yang terkait dengan ketidaksesuaian atau kerusakan barang yang diterima.

Hasil wawancara dengan karyawan menunjukkan bahwa bagian admin POD (*Proof of Delivery*) sering menghadapi kelelahan emosional akibat beban kerja yang sangat tinggi. Karyawan harus memastikan bahwa semua bukti pengiriman yang diterima dari pelanggan dicatat dan diproses dengan cepat untuk menyelesaikan laporan pengiriman dan menghindari keterlambatan dalam proses administratif. Pekerjaan ini terkadang membutuhkan perhatian yang sangat teliti, karena kesalahan dalam pencatatan POD (*Proof of Delivery*) dapat berakibat pada kerugian bagi perusahaan dan merugikan hubungan dengan pelanggan.

Tantangan yang dihadapi oleh admin POD (*Proof of Delivery*) termasuk tekanan waktu yang tinggi, terutama ketika ada banyak pengiriman yang perlu diproses dalam waktu yang singkat. Selain itu, admin POD (*Proof of Delivery*)

sering kali harus bekerja dengan dokumen yang diterima tidak lengkap juga tidak sesuai standar dan kesepakatan, yang dapat meningkatkan risiko *burnout* dan kekecewaan dalam pekerjaan mereka. Ketidakpastian dalam status pengiriman atau masalah dengan dokumen POD (*Proof of Delivery*) yang hilang dapat menyebabkan perasaan ketidakpuasan dan kelelahan emosional, yang menjadi salah satu dimensi dari *burnout*. Dalam kasus ini, karyawan merasa sangat tertekan untuk memenuhi tenggat waktu dan memastikan bahwa bukti pengiriman dapat diverifikasi dengan benar, tetapi sering kali tanpa adanya dukungan yang memadai dari sistem atau rekan kerja.

Didalam bagian admin *invoice* di perusahaan ekspedisi bertanggung jawab untuk memproses, mencatat, dan memastikan bahwa semua transaksi pengiriman yang dilakukan tercatat dengan benar dalam sistem *invoicing*. Tugas utama dari admin *invoice* adalah membuat dan mengelola faktur untuk setiap pengiriman yang selesai, memastikan bahwa semua biaya tercatat dengan akurat, dan mengirimkan faktur tersebut kepada pelanggan untuk pembayaran. Admin *invoice* juga perlu menangani pertanyaan terkait pembayaran dan memastikan bahwa setiap transaksi dicatat dengan baik untuk keperluan akuntansi.

Namun, pekerjaan ini sering kali datang dengan pekerjaan yang berat, terutama di akhir bulan ketika banyak faktur yang harus diproses dalam waktu singkat. Admin *invoice* sering kali menghadapi *deadline* yang ketat, terutama ketika ada banyak transaksi yang perlu dihitung dan diproses dengan cepat. Jika ada kesalahan dalam pembuatan faktur atau penghitungan biaya, hal ini dapat

menyebabkan masalah keuangan yang signifikan bagi perusahaan, serta meningkatkan risiko *burnout* bagi karyawan yang bertugas.

Selain itu, admin *invoice* sering kali menghadapi tekanan emosional akibat komunikasi yang tidak selalu lancar dengan pelanggan atau rekan kerja terkait masalah pembayaran yang tidak jelas atau tertunda. Tugas yang berulang, ditambah dengan kurangnya kontrol atas beberapa proses, seperti pengumpulan pembayaran yang terhambat atau keterlambatan dokumen, dapat menyebabkan kelelahan emosional. Karyawan merasa terbebani dan kurang dihargai ketika kesalahan-kesalahan kecil berakumulasi menjadi masalah besar yang mempengaruhi keuangan perusahaan. Kondisi tersebut juga sangat terkait dengan ketiga dimensi *burnout* menurut Maslach, dimana karyawan di bagian admin *invoice* dapat mengalami peningkatan perasaan kelelahan emosional dan penurunan kepuasan diri apabila tidak ada mekanisme yang memadai untuk mendukung mereka, baik dalam hal pelatihan dan kontrol kerja.

Pada bagian kasir di perusahaan ekspedisi memiliki peran penting dalam pengelolaan keuangan, yaitu mengatur aliran kas yang masuk dan keluar, mencatat transaksi keuangan, serta memastikan bahwa pembayaran untuk jasa pengiriman telah diterima sesuai dengan ketentuan. Selain itu, mereka juga bertanggung jawab untuk membuat laporan keuangan harian atau bulanan, serta menangani transaksi keuangan terkait klien atau pelanggan.

Namun, pekerjaan ini juga datang dengan tantangan dan tekanan yang tidak sedikit. Tekanan kerja yang tinggi menjadi salah satu masalah utama yang sering dihadapi oleh bagian kasir. Mereka harus memproses transaksi yang sangat

banyak setiap harinya, terutama saat ada banyak pengiriman atau pembayaran yang perlu dicatat secara rinci. Dalam banyak kasus, administrasi pembayaran atau pencatatan transaksi keuangan harus dilakukan dengan sangat cepat dan akurat, karena kesalahan dapat berakibat pada masalah keuangan yang lebih besar bagi perusahaan.

Kurangnya kontrol atas beberapa aspek pekerjaan, seperti penundaan pembayaran dari klien atau masalah terkait laporan keuangan yang belum lengkap, dapat menyebabkan peningkatan kelelahan emosional. Ditambah lagi dengan kurangnya dukungan yang dirasakan, terutama saat bagian kasir harus menangani rekan kerja, klien atau atasan yang tidak sabar menunggu laporan atau status pembayaran.

Bagi banyak karyawan di bagian kasir, pekerjaan ini bisa menjadi sangat monoton, dan mereka mungkin merasa tertekan untuk menyelesaikan semua tugas tepat waktu. Kondisi ini sering kali berkontribusi pada munculnya *burnout*, seperti yang dijelaskan oleh Maslach, yang melibatkan kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian pribadi. Karyawan yang merasa terbebani dengan tugas yang terus menerus tanpa dukungan yang memadai atau penghargaan yang cukup bisa mulai merasa terasing dari pekerjaan mereka, yang pada gilirannya memperburuk kondisi kesehatan mental mereka.

Pada bagian supir, selama wawancara dengan beberapa supir ekspedisi di perusahaan yang tergabung dalam Asperindo di Medan, mereka menceritakan berbagai tantangan yang mereka hadapi dalam pekerjaan sehari-hari yang dapat meningkatkan risiko *burnout*. Seorang supir yang telah bekerja selama 5 tahun

mengungkapkan bahwa beban kerja fisik yang berat adalah salah satu tantangan terbesar yang dihadapinya. "Kami sering mengemudi selama berjam-jam tanpa istirahat yang cukup. Terkadang kami hanya diberi waktu makan sebentar, dan jadwal pengiriman yang ketat membuat kami harus terus berjalan meskipun tubuh sudah lelah," ujarnya. Beban fisik ini dapat menyebabkan kelelahan ekstrim dan dalam beberapa kasus, mengarah pada kelelahan emosional karena kurangnya waktu untuk beristirahat.

Supir lain juga menambahkan bahwa mereka seringkali merasa tertekan oleh target pengiriman yang harus dipenuhi dalam waktu tertentu, "Tuntutan untuk sampai tepat waktu sangat tinggi, kadang saya merasa seakan-akan selalu terburu-buru dan tidak ada waktu untuk diri saya sendiri," kata seorang supir yang sudah bekerja selama 3 tahun. Selain itu, mereka juga merasa kurangnya dukungan dari perusahaan, terutama dalam hal penghargaan atas pekerjaan mereka yang memakan waktu dan energi, "Tidak banyak yang tahu bagaimana rasanya menjadi supir di lapangan, dan sering kali kami tidak dihargai. Kami merasa seperti hanya bagian dari rantai yang terus bergerak tanpa mendapatkan perhatian yang layak," keluh seorang supir. Kurangnya dukungan sosial dan penghargaan ini memperburuk kelelahan emosional mereka, yang merupakan aspek penting dari *burnout* menurut teori Maslach.

Dari hasil wawancara ini, terlihat jelas bahwa faktor-faktor seperti beban kerja yang tinggi, kurangnya kontrol atas waktu kerja, dan kurangnya dukungan sosial merupakan faktor-faktor yang dapat meningkatkan risiko *burnout* pada supir ekspedisi. Tuntutan waktu yang ketat dan fisik yang terus-terusan bekerja

tanpa istirahat yang cukup menambah tingkat *burnout* yang berujung pada kelelahan emosional dan fisik.

Berdasarkan pengamatan awal, karyawan di sektor ekspedisi menghadapi tantangan seperti beban kerja tinggi, tekanan waktu yang ketat, dan ekspektasi yang berlebihan dari pelanggan. *Burnout* sering terlihat melalui gejala seperti kelelahan emosional akibat rutinitas yang monoton, sikap apatis terhadap pekerjaan, dan perasaan tidak dihargai atas kontribusi mereka. Pada posisi seperti admin *sales*, admin *tracing*, dan supir, terdapat risiko *burnout* yang lebih tinggi karena mereka harus menangani berbagai tugas dalam waktu yang terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini relevan untuk memberikan gambaran tentang *burnout* di sektor ini dan upaya mitigasinya.

Hasil observasi dan wawancara dengan berbagai bagian karyawan ekspedisi yang tergabung dalam Asperindo diwilayah Medan menunjukkan gambaran *burnout* yang cukup jelas. Karyawan yang bekerja di berbagai posisi, seperti bagian operasional *warehouse*, admin *sales*, admin *tracing*, admin POD, admin *invoice*, kasir, dan supir menghadapi tantangan yang signifikan dalam pekerjaan mereka yang mengarah pada risiko *burnout*.

Secara keseluruhan, berbagai bagian pekerjaan yang saling terkait ini menunjukkan bahwa hampir semua karyawan di sektor ekspedisi menghadapi beban kerja yang tinggi, *multitasking*, dan tekanan waktu yang dapat menyebabkan risiko terkena *burnout*. Dari observasi ini, peneliti tertarik untuk menggali lebih dalam tentang *burnout* di sektor ekspedisi, yang sering kali kurang

diperhatikan dalam penelitian sebelumnya, meskipun sektor ini memiliki banyak faktor yang rentan terhadap *burnout*.

Penelitian ini menarik karena dengan menggambarkan tentang *burnout* pada karyawan ekspedisi, perusahaan dapat lebih fokus pada pengelolaan kesejahteraan karyawan untuk meningkatkan produktivitas, dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat bagi karyawan. Hal ini juga relevan dengan situasi kerja di Medan yang mungkin menghadapi tantangan logistik dan tekanan yang berbeda dari wilayah lain, memberikan konteks yang menarik dalam kajian kesehatan kerja di industri ekspedisi.

Penelitian mengenai gambaran *burnout* pada karyawan ekspedisi cukup terbatas, namun beberapa studi terkait dapat ditemukan dalam konteks pekerjaan dengan tingkat tuntutan tinggi, seperti logistik, transportasi, atau industri jasa yang berfokus pada pelayanan klien. Dalam industri ekspedisi, karyawan sering menghadapi kondisi kerja yang menantang, seperti tekanan waktu, volume pekerjaan yang tinggi, interaksi dengan klien, dan risiko di jalan. Kondisi-kondisi ini dapat memicu *burnout* yang dimana dalam Maslach *Burnout Inventory* (MBI), Maslach (1997) mengatakan bahwa *burnout* ditandai oleh tiga dimensi, yaitu *emotional exhaustion, depersonalization, personal accomplishment*.

Studi di sektor logistik dan pengiriman menunjukkan bahwa faktor seperti kelebihan bekerja, emosional kerja, kurangnya otonomi dan pengaruh di tempat kerja, konflik peran, pengawasan yang tidak memadai dan ketidakadilan persepsi, kurangnya dukungan sosial, dan jam kerja yang buruk (Maslach dan Leiter,

2022), dapat memberikan gambaran awal untuk mengeksplorasi *burnout* pada karyawan ekspedisi, khususnya di wilayah Medan.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih jelas tentang *Burnout* yang dialami oleh karyawan ekspedisi. Berkaitan dengan permasalahan tersebut dan mengulas hasil penelitian terdahulu, maka penulis tertarik untuk meneliti: “**Gambaran *Burnout* Pada Karyawan Ekspedisi ASPERINDO Wilayah Medan**”

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini bagaimana gambaran *burnout* pada karyawan ekspedisi Asperindo wilayah Medan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui gambaran *burnout* pada karyawan ekspedisi Asperindo wilayah Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Psikologi Industri dan Organisasi, khususnya terkait Gambaran *burnout* dalam konteks perusahaan ekspedisi. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya untuk menguji hubungan *burnout* dengan variabel lain.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada para pembaca khususnya perusahaan dan karyawan ekspedisi, mengenai

gambaran *burnout* yang terjadi pada karyawan, serta memberikan pemahaman mengenai *burnout* sehingga mereka dapat melakukan langkah yang preventif.



UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

15 Document Accepted 9/1/26

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

Access From (repository.uma.ac.id)9/1/26

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *Burnout*

2.1.1 Definisi *Burnout*

Menurut Maslach (2003) *Burnout* adalah kelelahan emosional, depersonalisasi, dan berkurangnya pencapaian pribadi yang dapat terjadi di antara individu yang melakukan pekerjaan. Ini adalah respons terhadap ketegangan emosional kronis yang berurusan secara ekstensif dengan manusia lain, terutama ketika mereka bermasalah atau memiliki masalah.

Menurut Freudenberger (1993), *burnout* adalah suatu kondisi kelelahan yang terjadi karena seseorang bekerja terlalu intens tanpa memperhatikan kebutuhan-kebutuhan pribadinya. Atau dengan kata lain, sebuah sindrom yang termasuk gejala kelelahan, pola mengabaikan kebutuhan diri sendiri, berkomitmen dan berdedikasi untuk suatu sebab, bekerja terlalu lama dan terlalu intens, tekanan perasaan datang dari dalam diri sendiri, maupun dari luar.

Pendapat lain mengenai *burnout* disampaikan oleh Cherniss (2023), yang menyatakan bahwa *burnout* adalah sikap dan perilaku yang mencerminkan penarikan diri secara psikologis dari pekerjaan. Ini termasuk menghindari interaksi dengan orang lain, menunjukkan sikap sinis, sering absen, tidak datang tepat waktu, serta memiliki keinginan untuk mengundurkan diri.

Burnout adalah keadaan emosional di mana seseorang mengalami kelelahan baik pada tingkat fisik maupun mental sebagai akibat dari peningkatan terus-menerus dalam jumlah pekerjaan yang mereka lakukan (Putra & Muttaqin, 2020).

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan diatas dapat disimpulkan bahwa *burnout* adalah sindrom kelelahan psikologis yang berlangsung lama dan ditandai oleh beberapa komponen yaitu, kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian pribadi. Kelelahan emosional mencerminkan perasaan kehabisan emosi dan kekurangan sumber daya emosional, sedangkan depersonalisasi menggambarkan sikap negatif atau acuh tak acuh terhadap orang lain, terutama dalam konteks ekspedisi. Penurunan pencapaian pribadi merujuk pada berkurangnya rasa kompetensi dan keberhasilan dalam pekerjaan.

2.1.2 Faktor-Faktor Penyebab *Burnout*

Menurut Maslach, Leiter, dan Schaufeli (2016) *burnout* terjadi akibat ketidaksesuaian antara individu dan pekerjaan, yang mencakup beberapa faktor seperti:

a. Beban Kerja (*Workload*):

Beban kerja yang berlebihan dan terus-menerus dapat menyebabkan stres kronis, yang membuat individu sulit untuk memenuhi tuntutan pekerjaan. Ketika pekerjaan menjadi terlalu banyak dan tidak seimbang dengan kemampuan atau waktu yang tersedia, karyawan mulai mengalami kelelahan fisik dan emosional.

b. Kontrol (*Control*):

Ketika individu merasa tidak memiliki kendali atas pekerjaan mereka atau tidak dapat mempengaruhi keputusan penting, ini dapat menyebabkan kelelahan emosional. Keterbatasan dalam kebebasan untuk membuat keputusan atau kurangnya sumber daya untuk menyelesaikan pekerjaan dapat memicu *burnout*.

c. Penghargaan (*Reward*):

Kurangnya penghargaan, baik secara finansial maupun non-finansial, dapat membuat individu merasa tidak dihargai atas usahanya. Ketika pengakuan atau kompensasi yang diterima tidak sebanding dengan upaya yang dilakukan, rasa frustrasi dan sinisme dapat meningkat.

d. Komunitas (*Community*):

Lingkungan kerja yang tidak mendukung, seperti konflik antar rekan kerja, minimnya dukungan sosial, atau perasaan terisolasi, dapat memperburuk kelelahan fisik dan emosional sehingga mempercepat terjadinya *burnout*. Hubungan sosial yang positif di tempat kerja penting untuk mempertahankan kesehatan emosional.

e. Keadilan (*Fairness*):

Ketidakadilan dalam pengambilan keputusan, pembagian kerja, atau perlakuan di tempat kerja dapat menimbulkan perasaan marah dan ketidakpuasan. Ketidaksetaraan dalam organisasi sering kali berhubungan erat dengan peningkatan *burnout*.

f. Nilai (*Values*):

Ketidaksesuaian antara nilai-nilai pribadi dengan nilai-nilai organisasi dapat menyebabkan konflik internal. Ketika pekerjaan yang dilakukan tidak selaras dengan keyakinan atau tujuan pribadi, karyawan bisa kehilangan makna dan motivasi dalam bekerja, yang berkontribusi pada *burnout*.

Menurut Schaufeli dan Enzmann (2010) faktor-faktor yang menyebabkan *burnout* meliputi:

a. Tuntutan Pekerjaan yang Tinggi:

Ketika pekerjaan menuntut upaya fisik dan mental yang besar, tanpa adanya waktu yang cukup untuk beristirahat, individu akan mengalami kelelahan. Pekerjaan yang menuntut konsentrasi tinggi, tenggang waktu yang ketat, atau beban kerja yang berlebihan dapat meningkatkan risiko *burnout*.

b. Kurangnya Sumber Daya atau Dukungan Sosial:

Ketiadaan dukungan dari rekan kerja, atasan, atau lingkungan sekitar, serta kurangnya fasilitas atau sarana untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik, dapat memperburuk kelelahan emosional di tempat kerja dan memicu *burnout*.

c. Ketidakseimbangan antara Upaya dan Imbalan:

Ketika individu merasa bahwa usaha atau kerja keras yang dilakukan tidak sebanding dengan penghargaan yang diterima, baik dalam bentuk gaji, pengakuan, maupun promosi, akan timbul rasa tidak puas yang mengarah pada *burnout*.

d. Kurangnya Otonomi dalam Pekerjaan:

Rasa tidak memiliki kendali atas pekerjaan atau kurangnya kesempatan untuk membuat keputusan terkait tugas-tugas yang dilakukan dapat menyebabkan perasaan terjebak dan frustrasi, yang berkontribusi terhadap munculnya *burnout*.

e. Konflik Peran atau Ketidakjelasan Peran:

Ketika individu tidak memiliki pemahaman yang jelas tentang tugas dan tanggung jawab mereka atau terjadi konflik antara berbagai peran

yang harus dijalankan, hal ini dapat menimbulkan kebingungan sehingga meningkatkan risiko *burnout*.

Menurut Greenberg and Baron (2014), faktor-faktor yang mempengaruhi *burnout* dapat dikategorikan menjadi dua kelompok utama, yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Berikut adalah penjelasan mengenai masing masing faktor tersebut:

1. Faktor Eksternal

Faktor eksternal meliputi berbagai kondisi yang berasal dari organisasi atau lingkungan kerja, yang dapat menciptakan atau memperparah *burnout*.

Beberapa faktor eksternal yang disebutkan oleh Greenberg dan Baron antara lain:

a. Kondisi Lingkungan Kerja yang Tidak Memadai:

Lingkungan fisik di tempat kerja seperti kebisingan, pencahayaan yang buruk, ventilasi yang tidak cukup, dan ruang kerja yang sempit dapat menyebabkan kelelahan fisik dan emosional yang berujung pada *burnout*. Karyawan yang bekerja dalam kondisi tidak nyaman cenderung lebih cepat merasa lelah secara fisik dan emosional.

b. Kurangnya Kesempatan untuk Promosi:

Ketika karyawan merasa bahwa tidak ada kesempatan untuk maju atau berkembang dalam organisasi, mereka dapat merasa tidak termotivasi. Ketidakpuasan dalam karier ini menyebabkan perasaan stagnasi dan frustrasi, yang merupakan pemicu *burnout*.

c. Aturan dan Prosedur yang Kaku:

Struktur organisasi yang sangat birokratis dan peraturan yang tidak fleksibel dapat membuat karyawan merasa terkekang dan kurang memiliki kendali atas pekerjaan mereka. Karyawan yang terjebak dalam sistem yang terlalu ketat sering kali merasa tidak berdaya, yang mengarah pada stres berkepanjangan.

d. Gaya Kepemimpinan yang Tidak Mendukung:

Gaya kepemimpinan yang tidak memperhatikan kesejahteraan karyawan, seperti atasan yang otoriter atau kurang memberikan dukungan, bisa menyebabkan karyawan merasa tidak dihargai dan tidak dipedulikan. Kurangnya dukungan emosional dari atasan dapat mempercepat munculnya *burnout*.

e. Tuntutan Pekerjaan yang Berlebihan:

Ketika beban kerja sangat tinggi, waktu kerja panjang, dan tuntutan pekerjaan terlalu berat, karyawan dapat merasa kewalahan. Beban kerja yang berlebihan ini menguras energi dan sumber daya mental, yang pada akhirnya menimbulkan kelelahan dan *burnout*.

2. Faktor Internal

Faktor internal merupakan faktor-faktor yang berasal dari karakteristik individu atau kondisi pribadi yang dapat mempengaruhi tingkat *burnout*.

Faktor-faktor tersebut meliputi:

a. Jenis Kelamin:

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa perempuan lebih rentan mengalami *burnout* dibandingkan laki-laki karena mereka sering kali

menghadapi tuntutan peran ganda, baik di tempat kerja maupun di rumah. Wanita mungkin lebih banyak berurusan dengan tanggung jawab domestik di luar pekerjaan, yang dapat menambah perasaan lelah secara emosional.

b. Usia:

Individu yang lebih muda mungkin lebih mudah mengalami *burnout* karena kurangnya pengalaman dan strategi *copyng* yang efektif dalam menghadapi tekanan pekerjaan. Sebaliknya, karyawan yang lebih tua mungkin menghadapi tantangan *burnout* yang berbeda, seperti kelelahan fisik yang lebih tinggi.

c. Tingkat Pendidikan:

Tingkat pendidikan dapat mempengaruhi persepsi terhadap pekerjaan. Karyawan dengan pendidikan yang lebih tinggi mungkin memiliki harapan yang lebih tinggi terhadap karier mereka, yang bisa menyebabkan rasa frustrasi ketika ekspektasi tersebut tidak terpenuhi.

d. Karakteristik Kepribadian:

Orang dengan tipe kepribadian tertentu, seperti yang memiliki *locus of control* eksternal (yaitu orang yang percaya bahwa hasil dari tindakan mereka lebih ditentukan oleh faktor eksternal daripada kemampuan mereka sendiri), lebih rentan terhadap *burnout*. Karakteristik seperti perfeksionisme atau kecenderungan untuk selalu berusaha menyenangkan orang lain juga dapat mempercepat *burnout*.

e. Masa Kerja:

Pekerja dengan masa kerja yang panjang mungkin mengalami *burnout* karena kejemuhan akibat rutinitas yang monoton atau kurangnya variasi dalam tugas. Meski berpengalaman, mereka bisa merasa kehilangan motivasi atau mengalami penurunan semangat kerja.

Berdasarkan penjelasan para ahli diatas menunjukkan bahwa *burnout* disebabkan oleh kombinasi kompleks faktor eksternal dan internal. Faktor eksternal mencakup kondisi lingkungan kerja yang tidak mendukung. Sementara itu, faktor internal melibatkan karakteristik personal. Setiap individu memiliki kapasitas berbeda dalam menghadapi tekanan pekerjaan, yang sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor tersebut.

2.1.3 Dimensi *Burnout*

Menurut Maslach (2018) terdapat tiga dimensi pemicu *burnout*, yaitu:

a. Kelelahan emosional (*emotional exhaustion*):

Habisnya sumber-sumber emosional dari dalam individu yang ditandai perasaan frustrasi, putus asa, sedih, perasaan jemu, mudah tersinggung, mudah marah tanpa sebab, mudah merasa lelah, tertekan, dan perasaan terjebak dalam pekerjaan.

b. Depersonalisasi (*depersonalization*):

Yaitu kecenderungan individu untuk menjauhi lingkungan sosialnya, bersikap sinis, apatis, tidak berperasaan, tidak peduli terhadap lingkungan dan orang-orang di sekitarnya.

- c. Rendahnya penghargaan atas diri sendiri (*low personal accomplishment*):

Yaitu suatu tendensi individu mengevaluasi kinerjanya secara negatif.

Individu yang menilai rendah dirinya sering mengalami ketidakpuasan terhadap hasil kerja sendiri serta merasa tidak pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi diri sendiri maupun bagi orang lain.

Shirom & Melamed (2018) mengembangkan *Shirom-Melamed Burnout Measure* (SMBM) yang mendefinisikan *burnout* dalam tiga dimensi:

- a. *Physical Fatigue*:

Kelelahan fisik yang menetap meskipun telah beristirahat.

- b. *Cognitive Weariness*:

Kesulitan berkonsentrasi, berpikir jernih, dan mengingat informasi.

- c. *Emotional Exhaustion*:

Kelelahan emosional yang membuat individu sulit terlibat secara emosional dengan pekerjaan.

Model ini menekankan bahwa *burnout* adalah sindrom kelelahan multidimensi yang memengaruhi energi fisik, kognitif, dan emosional.

Dalam kerangka JD-R Model oleh Bakker & Demerouti (2021), *burnout* dipandang sebagai hasil dari ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan (*job demands*) dan sumber daya pekerjaan (*job resources*). Dimensinya mencakup:

- a. *Exhaustion*:

Kelelahan fisik dan mental akibat tuntutan pekerjaan yang tinggi.

- b. *Disengagement*:

Penarikan diri secara psikologis dari pekerjaan, sikap negatif terhadap tugas, dan kehilangan minat.

Model ini digunakan secara luas untuk menjelaskan *burnout* di berbagai jenis pekerjaan, tidak hanya di sektor pelayanan.

2.1.4 Aspek-Aspek *Burnout*

Schaufeli dan Bakker (2014) mengembangkan model *Job Demands-Resources* (JD-R) yang mencakup dua aspek utama dalam pemicu *burnout*, yaitu:

a. Tuntutan Pekerjaan (*Job Demands*):

Aspek ini mencakup segala sesuatu yang memerlukan usaha fisik atau mental dari karyawan, seperti beban kerja yang tinggi, tekanan waktu, dan tuntutan emosional. Tuntutan yang berlebihan dapat menyebabkan kelelahan.

b. Sumber Daya Pekerjaan (*Job Resources*):

Aspek ini mencakup segala sesuatu yang dapat membantu karyawan dalam mencapai tujuan kerja, mengurangi tuntutan, dan meningkatkan perkembangan pribadi. Ketika sumber daya ini tidak memadai, risiko *burnout* meningkat.

Greenberg dan Baron (2011) mengidentifikasi dua aspek yang berkontribusi terhadap *burnout*:

a. Aspek Lingkungan Kerja (*Work Environment*):

Ini mencakup kondisi fisik dan sosial di tempat kerja, seperti hubungan dengan rekan kerja, dukungan dari atasan, dan suasana kerja secara keseluruhan. Lingkungan yang tidak mendukung dapat meningkatkan kelelahan fisik dan emosional.

b. Aspek Psikologis (*Psychological Aspects*):

Ini mencakup faktor-faktor *internal* seperti kepribadian, harapan, dan nilai-nilai individu. Karakteristik psikologis ini dapat mempengaruhi bagaimana individu merespons kelelahan emosional dan tuntutan pekerjaan.

Berdasarkan penjelasan diatas secara keseluruhan, *burnout* dipicu oleh interaksi antara tuntutan pekerjaan yang tinggi, kurangnya sumber daya, lingkungan kerja yang tidak mendukung, dan aspek psikologis individu. Kombinasi dari semua aspek ini dapat menyebabkan kelelahan emosional, depersonalisasi, dan rendahnya penghargaan atas diri sendiri, yang semuanya berkontribusi pada pengalaman *burnout*.

2.1.5 Ciri-Ciri *Burnout*

Menurut Maslach dan Leiter (2016) terdapat tiga ciri-ciri *burnout* yaitu:

a. Kelelahan Fisik:

Karyawan merasa cepat lelah dalam menjalankan tugas sehari-hari.

b. Kelelahan Emosional:

Rasa jemu dan kehilangan semangat kerja akibat tuntutan pekerjaan.

c. Penurunan Profitabilitas:

Hasil kerja menurun sebagai indikasi kelelahan yang dialami individu.

Selanjutnya ciri-ciri *burnout* menurut Scaufeli dan Enzamann (2020) yaitu:

a. Kelelahan Fisik dan Mental:

Individu merasa lelah secara fisik dan mental akibat tuntutan pekerjaan yang tinggi.

b. Kurangnya Dukungan Sosial:

Ketiadaan dukungan dari rekan kerja dan atasan memperburuk perasaan lelah secara emosional.

c. Ketidakpuasan:

Rasa frustrasi muncul ketika usaha yang dilakukan tidak sebanding dengan penghargaan yang diterima.

Adapun menurut Greenberg dan Baron (2014) ciri-ciri *burnout* yaitu:

a. Kondisi Lingkungan Kerja yang Buruk:

Lingkungan kerja yang tidak memadai, seperti kebisingan dan pencahayaan buruk.

b. Ketidakjelasan Peran:

Ketidakpastian mengenai tanggung jawab dan tugas yang dihadapi.

c. Menarik Diri dari Aktivitas:

Individu cenderung menarik diri dari pekerjaan dan interaksi sosial.

Berdasarkan penjelasan beberapa ahli diatas dapat disimpulkan bahwa *burnout* adalah kondisi yang kompleks yang ditandai oleh kelelahan fisik dan mental, kurangnya dukungan sosial, lingkungan kerja yang buruk, dan ketidakpuasan akibat tuntutan pekerjaan yang tinggi, yang semuanya berkontribusi pada penurunan kesehatan mental dan fisik individu, serta mengarah pada penarikan diri dari aktivitas kerja dan interaksi sosial.

2.1.6 Dampak *Burnout*

Berikut penjelasan mengenai dampak *burnout* menurut para ahli:

Menurut Cherniss (2016) mengungkapkan bahwa *burnout* dapat mengakibatkan berbagai dampak psikologis dan emosional, seperti menurunnya rasa kepuasan kerja, meningkatnya sinisme terhadap pekerjaan, serta

berkurangnya pencapaian atau keberhasilan pribadi. Kondisi ini sering kali membuat individu merasa terasing dari peran mereka dan mengalami kesulitan untuk mencapai kepuasan kerja, yang dapat berujung pada penurunan motivasi dan produktivitas.

Menurut Bakker dan Demerouti (2017) melalui model *Job Demands-Resources* (JD-R) menunjukkan bahwa *burnout* dapat memengaruhi performa kerja karyawan secara negatif. Karyawan yang mengalami *burnout* biasanya menunjukkan penurunan produktivitas, sering absen, dan lebih rentan terhadap masalah interpersonal di tempat kerja. Tekanan kerja yang tinggi tanpa dukungan sumber daya yang memadai menjadi penyebab utama munculnya *burnout* ini, yang akhirnya memperparah tingkat kelelahan emosional dan berkontribusi terhadap niat untuk berhenti dari pekerjaan.

Menurut Maslach dan Leiter (2016) menyoroti dampak *burnout* terhadap hubungan antar pribadi di tempat kerja. Menurut mereka, *burnout* tidak hanya memengaruhi individu secara pribadi, tetapi juga menimbulkan masalah dalam interaksi dengan rekan kerja, seperti penurunan empati dan peningkatan konflik. Karyawan yang mengalami *burnout* lebih sulit untuk berkolaborasi dan lebih sering merasa frustrasi, yang dapat merusak suasana kerja dan produktivitas tim secara keseluruhan.

Berdasarkan penjelasan diatas, benar adanya dampak-dampak ini dapat menunjukkan bahwa *burnout* tidak hanya memengaruhi kinerja individu secara pribadi, tetapi juga dapat merusak hubungan antar karyawan dan menurunkan efektivitas tim di organisasi.

2.2 Karyawan

2.2.1 Pengertian Karyawan

Kinerja sebuah perusahaan sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia (SDM), Semakin baik kinerja karyawan maka keuntungan perusahaan akan meningkat. Karyawan adalah orang yang bekerja pada suatu perusahaan untuk menghasilkan barang atau jasa (Sinambela, 2017). Kemampuan karyawan adalah hal terpenting bagi semua organisasi karena kemampuan karyawan berkaitan dengan kinerjanya untuk memajukan organisasi di tempat ia bekerja (Saputra, 2020).

Menurut Soedaryono (2000) Karyawan didefinisikan sebagai seseorang yang bekerja pada suatu organisasi atau lembaga, baik pemerintah atau swasta, dan bertugas melaksanakan pekerjaan tertentu dengan imbalan berupa gaji atau upah. Karyawan memiliki kewajiban untuk menjalankan tugas sesuai dengan peraturan atau prosedur yang ditetapkan oleh organisasi atau lembaga tersebut. Selain itu, seorang karyawan juga diharapkan menunjukkan loyalitas, tanggung jawab, serta profesionalisme dalam menjalankan tugasnya.

Menurut Robbins (2012) karyawan adalah individu yang bekerja untuk suatu organisasi dan menerima penghasilan dalam bentuk upah atau gaji sebagai imbalan atas kontribusi kerja yang diberikan. Karyawan memiliki tanggung jawab untuk menjalankan tugas-tugas yang mendukung tujuan organisasi.

Karyawan adalah setiap orang yang menjual jasa (pikiran atau tenaganya) dan mendapatkan balas jasa berupa gaji dan tunjangan dalam bentuk uang maupun bentuk lainnya secara tetap (Hasibuan, 2016).

Menurut Suharsono (2000) karyawan adalah Setiap orang yang bekerja pada suatu organisasi, baik pemerintah atau swasta, dan menerima imbalan berupa gaji atas pekerjaan yang telah dilakukan. Karyawan berperan sebagai sumber daya manusia (SDM) yang menjalankan fungsi dan tanggung jawab tertentu demi mencapai tujuan organisasi tersebut.

Subri (2003), mengemukakan karyawan adalah penduduk dalam usia kerja (berusia 15-64 tahun) atau jumlah seluruh penduduk dalam suatu negara yang memproduksi barang dan jasa jika ada permintaan terhadap tenaga mereka, dan jika mereka mau berpartisipasi dalam aktivitas tersebut.

Definisi karyawan menurut Mardiasmo, (2011) adalah sumber daya manusia (SDM) yang bekerja dalam suatu organisasi, baik swasta maupun di sector public, yang bertugas menjalankan aktivitas operasional dan administrative guna mendukung tercapainya tujuan organisasi. Karyawan, terutama dalam konteks pemerintahan, berperan dalam memberikan pelayanan public serta menjalankannya.

Dari teori diatas dapat disimpulkan bahwa karyawan adalah aset terpenting dalam sebuah perusahaan yang di bayar sesuai dengan apa yang mereka kerjakan dan memiliki tanggung jawab untuk menjalankan tugas dan mendukung tercapainya tujuan organisasi.

2.2.2 Fungsi dan Peranan Karyawan

Karyawan merupakan sumber daya dalam suatu organisasi. Oleh karena itu mereka perlu dilatih dan dikembangkan dengan baik, untuk mencapai tujuan dan harapan organisasi pada penggunaan orang secara

efektif, dan memperlakukannya sebagai sumber daya yang mengarah pada strategi bisnis, realisasi dan tujuan organisasi (Trullen, 2020).

Karyawan sebagai pendorong perubahan dan adaptasi. Karyawan yang meningkatkan keterampilan untuk perusahaan secara terus-menerus merupakan hal yang penting untuk tetap mengikuti perkembangan dunia bisnis yang bergerak cepat (Suarez-Barraza & Huerta-Carvajal, 2023). Contohnya, dalam industri teknologi yang bergerak cepat, karyawan di perusahaan seperti Google diberdayakan untuk beradaptasi dan menciptakan solusi baru secara cepat melalui pendekatan inovasi terbuka.

Karyawan juga sebagai sumber ide kreatif yang beragam. Karyawan dapat menawarkan keahlian substantif dalam cara data yang relevan dengan tenaga kerja yang diukur dan dianalisis serta bagaimana hasil *big data* secara profesional (Oswald, 2020). Contohnya, 3M (dulunya dikenal sebagai *Minnesota Mining and Manufacturing Company*) yang terkenal dengan inovasi seperti *Post-it Notes*, memberikan karyawan waktu untuk mengeksplorasi ide-ide baru. Kebijakan ini memungkinkan karyawan dari berbagai departemen untuk berkolaborasi dan menghasilkan inovasi lintas disiplin.

2.2.3 Kewajiban Karyawan

Dalam perusahaan karyawan memiliki kewajiban yang harus dijalankan, seperti:

1. Melaksanakan Pekerjaan Dengan Baik

Seorang karyawan dituntut memiliki dedikasi dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Karyawan harus

mengesampingkan masalah pribadinya dan harus melaksanakan pekerjaan dengan baik karena merupakan suatu kewajiban yang akhirnya dapat menghasilkan hasil produksi yang optimal.

2. Kepatuhan pada Aturan Perusahaan

Setiap perusahaan ada suatu aturan yang mengatur tentang kewajiban dari masing-masing pihak. Dengan adanya kewajiban itu harus dipatuhi dan ditaati agar tidak timbul masalah dalam perusahaan.

3. Menciptakan Ketenangan Kerja

Salah satu indikator keberhasilan bahwa hubungan internal perusahaan terjalin dengan harmonis adalah terwujudnya ketenangan kerja di suatu lingkungan perusahaan.

Dari ketiga kewajiban karyawan tersebut, diharapkan karyawan menjalankan tugasnya dengan baik agar tercapai tujuan dan mendapatkan hasil yang optimal.

2.3 Gambaran *Burnout*

Burnout dikemukakan pertama kali oleh Herbert Freudenberger (1993), seorang psikolog klinis yang berpraktek di New York. Istilah ini digunakan tahun 1973 dalam jurnal psikologi professional. Menurut Freudenberger, *burnout* adalah suatu kondisi kelelahan yang terjadi karena seseorang bekerja terlalu intens tanpa memperhatikan kebutuhan-kebutuhan pribadinya. Atau dengan kata lain, sebuah sindrom yang termasuk gejala kelelahan, pola mengabaikan kebutuhan diri sendiri, berkomitmen dan berdedikasi untuk suatu sebab, bekerja terlalu lama dan terlalu intens, tekanan perasaan datang dari dalam diri sendiri, maupun dari luar.

Burnout terjadi karena tuntutan dari perusahaan salah satunya yaitu peningkatan kerja terhadap karyawan demi tercapainya target produktivitas perusahaan namun tanpa melihat kesehatan karyawan sehingga karyawan mengalami kelelahan (*burnout*). Sebuah riset di Amerika Serikat yang dihelat oleh *Robert Half Research* pernah menemukan bahwa seluruh pekerja dibanyak negara bagian mengalami *burnout*. Sebanyak 45% dari 2.800 pekerja yang disurvei antara April dan Maret 2021 mengalami peningkatan *burnout*.

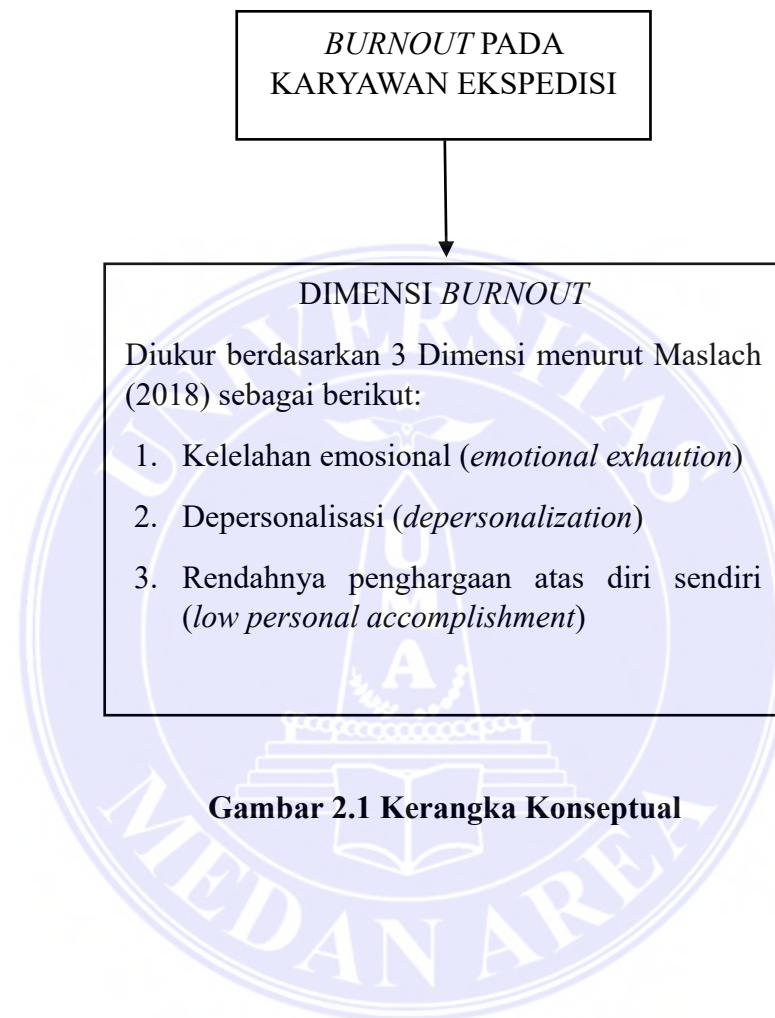
Beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sri Wayanti Dkk. membuktikan bahwa *burnout* dialami oleh para dosen dengan persentase 50% kelelahan secara fisik dan 56,3% mengalami kelelahan emosional yang tinggi (Wayanti, Suryaningsig & Esyuananik, 2016).

Adapun Menurut penelitian Christianty dan Widiantingtanti (2017) di BPR Restu Group menemukan bahwa dari 34 karyawan, 76% karyawan mengalami *burnout*. Karyawan yang mengalami *burnout* dapat mempengaruhi kinerja dan prestasi karyawan. *Burnout* juga dapat berdampak negatif bagi perusahaan salah satunya yaitu dapat menurunkan produktivitas karyawan.

Seperti halnya penelitian yang dilakukan Sance Mariana Tameon (2019) melakukan penelitian dengan judul “Gambaran *Burnout* Pada Dosen STAKN Kupang”, hasil penelitian menunjukkan bahwa *Burnout* Dosen STAKN Kupang adalah sebesar 44,66 %. Berdasarkan gender didapati bahwa dosen STAKN Kupang yang berjenis kelamin perempuan mengalami *burnout* sebesar 41,46% sedangkan jenis kelamin laki-laki sebesar 47,25%. Selain itu, dari status

pernikahan didapati bahwa dosen STAKN Kupang yang menikah mengalami *burnout* sebanyak 47,22 % dan yang belum menikah sebesar 40,43%.

2.4 Kerangka Konseptual



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada perusahaan ekspedisi yang termasuk dalam anggota Asperindo (Asosiasi Perusahaan Jasa Pengiriman Ekspres, Pos, dan Logistik Indonesia) wilayah Medan yang berlangsung dari tanggal 25 Februari 2025 sampai dengan tanggal 27 Maret 2025.

3.2 Bahan dan Alat

Bahan dan alat yang digunakan dalam penelitian ini berupa laptop untuk pengolahan data dan penyusunan laporan, *software IBM SPSS Statistics versi 27* dan Microsoft Excel, untuk menguji *item* skala dan mengolah data yang dikumpulkan.

3.3 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan suatu keadaan atau fenomena sebagaimana adanya, tanpa manipulasi atau pengubahan kondisi. Dalam penelitian deskriptif juga dapat menggunakan pendekatan kuantitatif (Sudaryono, 2016).

3.4 Definisi Operasional

Burnout diukur menggunakan skala Maslach Burnout Inventory (MBI), yang terdiri dari tiga dimensi yaitu: kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian pribadi. Beban kerja dinilai berdasarkan tingkat tekanan dan volume tugas yang dirasakan oleh karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. Dukungan sosial diukur melalui frekuensi dan kualitas interaksi

yang memberikan dukungan dari rekan kerja atau atasan. Kontrol pekerjaan dinilai dari kemampuan karyawan untuk memengaruhi keputusan terkait tugas yang mereka jalankan, sementara penghargaan dilihat berdasarkan persepsi karyawan terhadap kompensasi yang diterima, baik dalam bentuk finansial maupun non-finansial. Keadilan organisasi diukur melalui persepsi karyawan terhadap keadilan dalam pembagian tugas dan pengambilan keputusan di tempat kerja. Terakhir, nilai pekerjaan diukur berdasarkan tingkat kesesuaian pekerjaan yang dilakukan dengan tujuan dan keyakinan pribadi karyawan. Semua variabel ini menjadi komponen penting dalam memahami faktor penyebab dan dampak *burnout* pada karyawan.

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini peneliti melakukan perizinan kepada seluruh ekspedisi yang tergabung dalam ASPERINDO diwilayah Medan untuk mendapatkan jumlah seluruh karyawan pada semua divisi yang ada pada perusahaan tersebut. Dari hasil perizinan untuk pengumpulan data dari 45 perusahaan yang terdaftar sebagai anggota ASPERINDO diwilayah Medan, peneliti mendapatkan populasi sebanyak 302 karyawan dari 18 perusahaan ekspedisi Asperindo wilayah Medan yang bersedia memberikan data karyawannya.

3.5.2 Sampel

Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, di mana sampel diambil berdasarkan kriteria tertentu (Sugiyono, 2019). Teknik *purposive*

sampling digunakan karena penelitian ini membutuhkan responden dengan kriteria tertentu untuk memastikan tingkat *burnout* yang lebih terukur.

Adapun kriteria yang ditetapkan yaitu sebagai berikut:

1. Karyawan ekspedisi yang berposisi sebagai supir, operasional *warehouse*, admin *sales*, admin *tracing*, admin POD (*Proof Of Delivery*), admin *invoice*, dan kasir.
2. Memiliki masa kerja minimal 1 tahun.

Pada kriteria pertama, peneliti memilih posisi-posisi tersebut dikarenakan memiliki peran langsung dalam rantai operasional perusahaan ekspedisi yang bersifat *time-sensitive* dan berorientasi target. Berdasarkan Permenaker No. 5 Tahun 2018 tentang Keselamatan dan Kesehatan Kerja Lingkungan Kerja, jenis pekerjaan dengan tekanan waktu, tuntutan akurasi tinggi, serta intensitas interaksi pelanggan dan koordinasi lintas divisi termasuk kategori pekerjaan dengan risiko *burnout* yang signifikan. Data internal perusahaan logistik di Indonesia (Asperindo, 2023) juga menunjukkan bahwa tingkat pergantian karyawan (*turnover rate*) tertinggi berasal dari posisi-posisi tersebut, yang mengindikasikan adanya beban psikologis tinggi dan potensi *burnout*.

Pada kriteria kedua, yaitu memiliki masa kerja minimal 1 tahun, bertujuan memastikan responden telah melewati masa adaptasi kerja dan benar-benar memahami tuntutan serta dinamika pekerjaannya. Penelitian oleh Allen & Meyer (2017) menunjukkan bahwa taktik *socialization* dalam tahun pertama mempunyai dampak signifikan terhadap komitmen, menjadikan karyawan dengan masa kerja minimal satu tahun ideal sebagai sampel untuk mengukur *burnout* stabil. Selain itu, Peraturan Ketenagakerjaan di Indonesia mengatur bahwa masa kerja 12 bulan

biasanya sudah melampaui masa percobaan dan kontrak awal, sehingga karyawan telah mengalami siklus kerja tahunan penuh, termasuk periode puncak beban kerja seperti libur panjang atau musim pengiriman barang yang tinggi. Hal ini membuat data yang diperoleh lebih valid dan relevan untuk menggambarkan fenomena *burnout* secara representatif.

Dari 18 perusahaan ekspedisi yang terdaftar sebagai anggota Asperindo wilayah Medan terdapat 212 karyawan yang memenuhi kriteria yang sudah ditetapkan.

Tabel 3.1 Daftar Jumlah Sampel yang Memenuhi Kriteria

| NO | DIVISI | JUMLAH |
|--------------|--------------------------------------|------------|
| 1 | Supir | 65 |
| 2 | Operasional Warehouse | 42 |
| 3 | Admin Sales Counter/Customer Service | 28 |
| 4 | Admin Tracing | 32 |
| 5 | Admin POD (Proof Of Delivery) | 13 |
| 6 | Admin Invoice | 14 |
| 7 | Kasir | 18 |
| TOTAL | | 212 |

3.6 Prosedur Kerja

3.6.1 Persiapan Administrasi

Peneliti membuat surat izin penelitian yang diajukan kepada ASPERINDO wilayah Medan. Surat ini bertujuan untuk mendapatkan akses serta dukungan dari pihak perusahaan ekspedisi yang karyawannya menjadi subjek penelitian.

Selanjutnya, setelah selesai melakukan penelitian, kepala organisasi ASPERINDO mengeluarkan surat pernyataan selesai penelitian.

3.6.2 Persiapan Alat Ukur

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Maslach Burnout Inventory* (MBI), yang terdiri dari tiga dimensi yaitu: kelelahan emosional, depersonalisasi, dan rendahnya pencapaian pribadi. Yang selanjutnya skala tersebut dilakukan adaptasi dan modifikasi. Peneliti juga akan melakukan uji coba instrumen untuk memastikan bahwa skala ini sesuai dengan karakteristik responden di sektor ekspedisi.

Tabel 3.2 Distribusi Aitem Skala *Burnout* Sebelum Uji Coba

| No | Dimensi | Nomor Item | | Total |
|--------------|------------------------------|--------------------|--------------------|--------------|
| | | Fav | Unfav | |
| 1 | Kelelahan Emosional | 1, 2, 3, 4, 5 | 6, 7, 8, 9, 10 | 10 |
| 2 | Depersonalisasi | 11, 12, 13, 14, 15 | 16, 17, 18, 19, 20 | 10 |
| 3 | Rendahnya Pencapaian Pribadi | 21, 22, 23, 24, 25 | 26, 27, 28, 29, 30 | 10 |
| Total | | 15 | 15 | 30 |

Skala disusun berdasarkan Skala Likert dengan menggunakan 4 pilihan jawaban yaitu SS: Sangat Setuju, S: Setuju, TS: Tidak Setuju, STS: Sangat Tidak Setuju. Skala ini terdapat dua pernyataan sifat yaitu *favorable* dan *unfavorable*. Item *favorable* berisi pernyataan yang bersifat positif dan mendukung aspek-aspek dalam variable yang diteliti. Pada item *favorable* akan diberikan empat kontinum yaitu SS: Sangat Setuju diberi nilai 4, S: Setuju diberi nilai 3, TS: Tidak Setuju diberi nilai 2, STS: Sangat Tidak Setuju diberi nilai 1. Sedangkan item

unfavorable berisi pernyataan yang bersifat negatif dan tidak mendukung variable yang diteliti.

Pada item *unfavorable* akan diberikan 4 kontinum yaitu SS: Sangat Setuju diberi nilai 1, S: Setuju diberi nilai 2, TS: Tidak Setuju diberi nilai 3, dan STS: Sangat Tidak Setuju diberi nilai 4.

3.6.3 Pelaksanaan Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada 18 dari 45 perusahaan ekspedisi yang tergabung dalam ASPERINDO diwilayah Medan. Sebelum melakukan penelitian, pada tanggal 11 Februari 2025 peneliti meminta izin kepada kepala organisasi ASPERINDO untuk melakukan penelitian di beberapa perusahaan yang tergabung dalam organisasi tersebut. Pada tanggal 25 Februari 2025 peneliti mulai melakukan penelitian, penelitian dilakukan sampai tanggal 27 Maret 2025. Subjek yang di teliti dalam penelitian ini adalah karyawan ekspedisi yang telah memenuhi kriteria sampel sebanyak 212 karyawan. Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan skala kepada karyawan berupa *link google form*. Dari 212 karyawan yang diminta untuk mengisi skala, karyawan yang bersedia dan merespon untuk mengisi skala sebanyak 169 karyawan.

3.7 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah instrument yang berupa skala psikologi yaitu skala likert. Skala *burnout* disusun berdasarkan dimensi yang dikemukakan oleh Maslach (2018) sebagai berikut:

1. Kelelahan emosional (*emotional exhaustion*)
2. Depersonalisasi (*depersonalization*)

3. Rendahnya penghargaan atas diri sendiri (*low personal accomplishment*)

Skala disusun dengan 4 alternatif jawaban yaitu, SS: Sangat Setuju, S: Setuju, TS: Tidak Setuju, STS: Sangat Tidak Setuju. Pernyataan *favorable* diberi rentang nilai dari 4-1 dan untuk pernyataan *unfavorable* diberi nilai dari 1-4.

3.8 Validitas dan Reliabilitas

3.8.1 Uji Validitas

Uji validitas sebagai pengukuran tingkat akurasi yang ditunjukkan dengan ketepatan atau kecermatan suatu instrumen (Azwar, 2019). Alat ukur dapat dikatakan valid jika menghasilkan data yang akurat dan memberikan Gambaran mengenai variable yang diukur sesuai dengan tujuan pengukuran. Akurat dimaksudkan dengan tepat dan cermat sehingga apabila tes menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan pengukuran, maka validitas alat ukur dikatakan rendah. Validitas pada skala yang diuji dalam penelitian ini menggunakan teknik *Corrected Item- Total Correlation (CCTC)* dengan menggunakan aplikasi *program IBM SPSS Statistics versi 27 for windows* dengan koefisien validitas lebih dari 0,300 (>0,300).

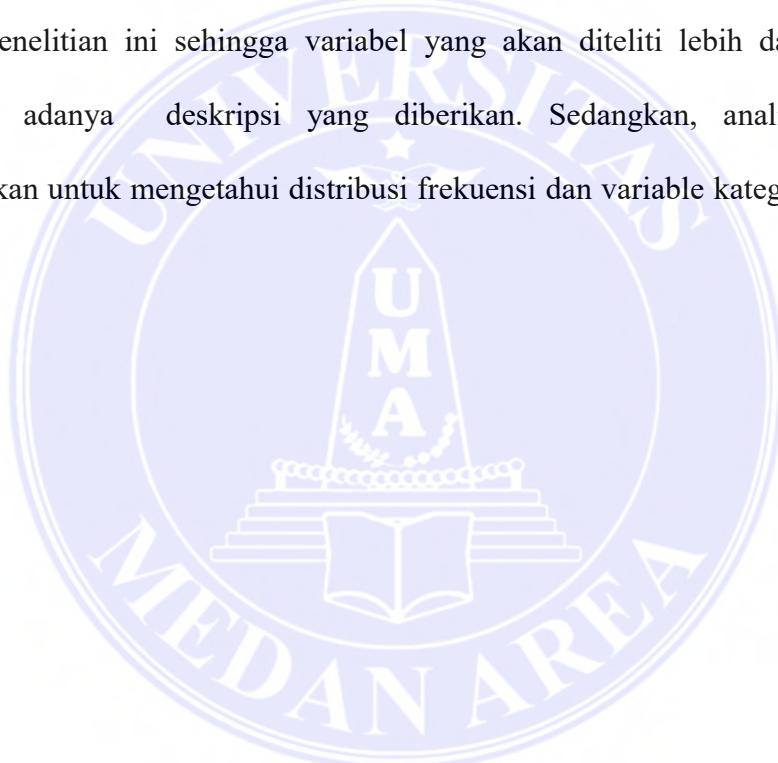
3.8.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas bertujuan sebagai pengukur tingkat konsistensi atau keterandalan alat ukur (Azwar, 2019). Tujuan dari pengujian reliabilitas yaitu untuk mengetahui reliabilitas kuesioner yang valid. Penelitian ini menggunakan uji reliabilitas pada skala *burnout* dengan menggunakan aplikasi *program IBM SPSS Statistics versi 27 for windows* dengan menggunakan koefisien reliabilitas *Cronbach Alpgha*. Menurut Umar (2014) konstruk nilai dapat dikatakan reliable jika nilai reliabilitasnya kebih dari 0,600 (>0,600).

3.9 Metode Analisis Data

Data yang telah diperoleh selanjutnya akan di uji menggunakan teknik analisis deskriptif presentase dan analisis deskriptif frekuensi. Analisis deskriptif presentase merupakan cara analisis persentase dimana untuk mengetahui variabel agar dapat dipahami ketika telah siap untuk dianalisis pada tahap berikutnya.

Analisis presentase digunakan untuk menggambarkan variabel yang diteliti pada penelitian ini sehingga variabel yang akan diteliti lebih dapat dipahami dengan adanya deskripsi yang diberikan. Sedangkan, analisis frekuensi digunakan untuk mengetahui distribusi frekuensi dan variable kategorik (Ghozali, 2016).



BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis deskriptif umum, tingkat *burnout* karyawan secara keseluruhan berada pada kategori tinggi, yang menunjukkan bahwa karyawan mengalami kelelahan emosional dengan nilai rata-rata 31,39 atau 32%, depersonalisasi dengan nilai rata-rata 34,33 atau 35%, dan penurunan pencapaian pribadi dengan nilai rata-rata 31,88 atau 33%, yang dimana nilai tersebut menunjukkan intensitas yang cukup signifikan, namun belum mencapai tingkat yang sangat kritis.

Adapun hasil analisis deskriptif frekuentif yaitu, secara keseluruhan dari tiga dimensi *burnout* peneliti menyimpulkan bahwa dimensi dengan frekuensi tertinggi *burnout* ialah dimensi depersonalisasi yaitu sebesar 100% dengan frekuensi 169 dan dimensi yang memiliki frekuensi terendah ialah kelelahan emosional yaitu sebesar 82,8% dengan frekuensi 140.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan yang dibuat, maka ada beberapa hal berupa saran yang diberikan sebagai berikut:

5.2.1 Saran Kepada Karyawan

Karyawan disarankan menjaga hubungan sosial yang positif di tempat kerja dengan strategi yang sehat. Untuk meningkatkan rasa pencapaian pribadi, karyawan dapat menetapkan target kerja dan mencari umpan balik dari atasan.

Dalam hal kelelahan emosional, penting untuk menjaga keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi agar kondisi tetap stabil.

5.2.2 Saran Kepada Perusahaan Ekspedisi

Perusahaan perlu mengurangi tingkat depersonalisasi dengan membangun lingkungan kerja yang supportif secara emosional, seperti pelatihan soft skills dan kegiatan kebersamaan tim. Untuk mengatasi penurunan pencapaian pribadi, perusahaan dapat memberikan apresiasi, peluang pelatihan, dan pengembangan karier. Sementara itu, untuk kelelahan emosional yang tergolong rendah, perusahaan disarankan menjaga pola kerja yang seimbang dan memperhatikan kebutuhan istirahat karyawan.

5.2.3 Saran Kepada Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat meneliti lebih dalam faktor-faktor yang memengaruhi depersonalisasi. Disarankan pula menggunakan metode kualitatif atau longitudinal agar memahami perkembangan burnout dari waktu ke waktu secara lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- American Psychological Association. 2019. *Stress in America: Stress and Current Events*. Washington: American Psychological Association.
- Azwar, S. 2019. *Reliabilitas dan validitas*, Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Bakker, A. B. And Demerouti, E. 2017. *Job Demands–Resources Theory: Taking Stock and Looking Forward*. Journal of Occupational Health Psychology, 22(3): 273–285.
- Christianty, T. O. V. And Widhianingtanti, L. T. 2017. *Burnout Ditinjau Dari Employee Engagement Pada Karyawan*. Journal of Psikodimensia, 15(2):351–373.
- Demerouti, E. Bakker, A. B. Nachreiner, F. and Schaufeli, W. B. 2017. *The Job Demands–Resources model of burnout*. Journal of Applied Psychology, 86(3):499–512.
- Demerouti, E. Bakker, A. B. and Nachreiner, F. 2021. *The job demands-resources model: Challenges for future research*. SA Journal of Industrial Psychology, 47
- George J . Maslach and Doris C . Maslach. 2003. *whose love and caring have meant so much to me* . Los Altos: ISHK Malor Book
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23(VIII)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Greenberg, J. 2011. *Behavior in Organizations*. Pearson Pearson Prentice Hall.
- Greenberg, J. And Baron, R. A. 2008. *Behavior in Organizations*. Pearson Prentice Hall.
- Greenhaus, J. H. And Allen, T. D. 2017. *Work–Family Balance: A Review and Extension of the Literature* In J. C. Quick & L. E. Tetrick. *Handbook of Occupational Health Psychology*. American Psychological Association. Pp.165–183.
- Hasibuan, M. S. P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Revisi). Jakarta: Bumi Aksara.
- Kinari, D. S. 2023. *Burnout: Kirain Lelah Biasa, Ternyata Lelah Fisik, Mental, dan Emosional*. Jakarta: Anak Hebat Indonesia.
- Laguía, S.A. And Moriano, J. A. 2022. *Burnout: A Review of Theory and Measurement*. International Journal of Environmental Research and Public

Health, 19(3).

Lestari, D. A. K. And Purba, H. P. 2019. *Pengaruh Work Life Balance Terhadap Burnout Pada Perawat*. Jurnal Psikologi Industri Dan Organisasi, Unair, 8:59–70.

Mardiasmo 2011. *Akuntabilitas Sektor Publik: Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Andi.

Maslach, C. 2018. *Burnout: a Multidimensional Perspective*. Journal of Professional Burnout, 19–32.

Maslach, C. And Leiter, M. P. 2016. *Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry*. Journal of World Psychiatry, 15(2):103–111

Maslach, C. Leiter, M. P. and Schaufeli, W. 2008. *86 Measuring Burnout In S. Cartwright & C. L. Cooper. The Oxford Handbook of Organizational Well Being*. Oxford University Press. Pp. 0.

Maslach, C. Schaufeli, W. B. and Leiter, M. P. 2001. *Job burnout*. Annual Review of Psychology, 52(1):397–422.

McCormack, H. M. MacIntyre, T. E. O’Shea, D. Herring, M. P. and Campbell, M. J. 2018. *The prevalence and cause(s) of burnout among applied psychologists: A systematic review*. Frontiers in Psychology 9.

Novrianti, E. dan Riani, E. 2020. *Analisis burnout pada karyawan sektor logistik: Studi kasus di perusahaan ekspedisi*. Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi, 5(2):101-114.

Oswald, F. L. Behrend, T. S. Putka, D. J. and Sinar, E. 2020. *Big Data in Industrial-Organizational Psychology and Human Resource Management: Forward Progress for Organizational Research and Practice*. Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 7:505–533.

Pertiwi, N. dan Rahmawati, D. 2019. *Faktor-faktor penyebab burnout pada karyawan jasa pengiriman barang*. Jurnal Manajemen dan Bisnis, 7(1):45–56.

Putra, A. C. M. dan Muttaqin, D. 2020. *Hubungan Antara Dukungan Sosial rekan kerja dengan Burnout Pada Perawat di Rumah Sakit X*. Psikostudia : Jurnal Psikologi, 9(2):82–87.

Putri, D. A. dan Ardianto, H. 2019. *Burnout pada Karyawan Administrasi di Perusahaan Logistik: Studi pada Perusahaan Ekspedisi di Jakarta*. Jurnal Psikologi Terapan, 7(1):45–53.

- Robbins, S. P. And Judge, T. A. 2012. *Organizational Behavior*, 15th ed. New Jersey: Pearson Education.
- Robbins, S. P. And Judge, T. A. 2017. *Organizational Behavior*, 17th ed. New Jersey: Pearson Education.
- Safitri, N. dan Pratama, R. 2021. *Hubungan antara Beban Kerja dan Burnout pada Karyawan Jasa Pengiriman Barang*. Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi, 10(2):87–95.
- Saputra, E. 2020. *Pengaruh Work Family Conflict dan Burnout terhadap kinerja karyawan dimediasi komitmen organisasional pada rumah sakit permata bunda malang*. Jurnal Ilmiah Psikologi, 1(1):1–11.
- Satriyo, M. 2014. *Stres Kerja Terhadap Burnout serta Implikasinya Pada Kinerja (Studi Terhadap Dosen Pada Universitas WidyaGama Malang)*. Jurnal Manajemen dan Akuntansi, 52-63.
- Schaufeli, W. 2004. *Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi- sample study*. Journal of Organizational Behavior, 25:293–315.
- Schaufeli, W. B. And Taris, T. W. 2018. *A Critical Review of the Job Demands-Resources Model: Implications for Improving Work and Health* In G. F. Bauer & O. Hämmig. Bridging Occupational, Organizational and Public Health. Pp. 43–68.
- Shirom, A. And Melamed, S. 2018. *A comparison of the construct validity of two burnout measures in two groups of professionals*. International Journal of Stress Management, 25(2):129–143.
- Sinambela, L. P. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soedaryono, S. 2000. *Administrasi Kepegawaian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suárez-Barraza, M. F. And Huerta-Carvajal, M. I. 2023. *Kaizen-mindfulness: A twin continuous improvement approach at workplace*. The TQM Journal, 35(5):1023–1040.
- Subri, M. 2003. *Ekonomi Sumber Daya Manusia*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Suharsono. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung:

Alfabeta.

- Trullen, J. Stirpe, L. Bonache, J. and Valverde, M. 2020. *From Intended to Actual and Beyond: A Cross-Disciplinary View of Human Resource Management Implementation*. International Journal of Management Reviews, 22(2):150–176.
- Umar, J. 2014. *Kerancuan dalam penggunaan istilah “construct reliability”*. JP31: Jurnal Pengukuran Psikologi dan Pendidikan Indonesia, 3(4):1–8.
- Wijono, S. 2010. *Psikologi Industri & Organisasi*. Jakarta: Kencana.
- Wulandari, T. 2020. *Pengaruh Sistem Kerja Shift terhadap Burnout pada Karyawan Lini Pelayanan*. Jurnal Psikologi Klinis dan Kesehatan Mental, 8(3):134–142.





UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 9/1/26 67

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

Access From (repository.uma.ac.id) 9/1/26



LAMPIRAN 1 DATA PENELITIAN

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

68 Document Accepted 9/1/26

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

Access From (repository.uma.ac.id)9/1/26

| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 | P23 | P24 | P25 | P26 | P27 | P28 | P29 | P30 | Total |
|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| R1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 111 | |
| R2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 100 | |
| R3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 112 |
| R4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 90 | |
| R5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 110 |
| R6 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 108 |
| R7 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 110 |
| R8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 100 |
| R9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 120 |
| R10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 112 |
| R11 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 98 |
| R12 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 108 |
| R13 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 100 |
| R14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 90 |
| R15 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 100 |
| R16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 92 |
| R17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 88 |
| R18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 96 |
| R19 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 100 |
| R20 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 106 |
| R21 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 98 |
| R22 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 98 |
| R23 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 108 |
| R24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 120 |
| R25 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 110 |
| R26 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 88 |
| R27 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 110 |
| R28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 112 |
| R29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 120 |
| R30 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 108 |

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 9/1/26 69

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

Access From (repository.uma.ac.id)9/1/26

UNIVERSITAS MEDAN AREA

UNIVERSITAS MEDAN AREA

UNIVERSITAS MEDAN AREA

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

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

| KELLELAHAN EMOSIONAL | | | | | | | | | | DEPERSONALISASI | | | | | | | | | | RENDAHNYA PENCAPAIAN PRIBADI | | | | | | | | | | | | |
|----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-----------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|------------------------------|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | JLH | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | JLH | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | JLH |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 37 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 36 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 35 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 37 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 |
| 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 37 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 25 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 37 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 | |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 35 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 | |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 37 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 | |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 37 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 |
| 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 30 | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 35 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 32 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 28 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 28 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 | |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 37 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 | |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 37 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 |
| 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 30 | |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 | |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 37 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 | |
| 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 37 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 25 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 37 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 37 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 | |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 37 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 35 |

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

74 Document Accepted 9/1/26

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

Access From (repository.uma.ac.id)9/1/26

UNIVERSITAS MEDAN AREA

UNIVERSITAS MEDAN AREA

UNIVERSITAS MEDAN AREA

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|---|---|---|---|---|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|
| 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 25 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 25 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 37 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 37 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 25 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 25 | |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 37 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 | |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 35 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 | |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 35 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 | |
| 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 28 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 37 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 28 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 23 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 25 | |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 37 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 37 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 23 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 25 | | |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 25 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 25 | | |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 | | |
| 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 37 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 35 | |
| 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 28 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | |
| 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 30 | | |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 37 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | | |
| 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 37 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | | |
| 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 | | |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 23 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 25 | | |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 25 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 25 | | |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 | | |
| 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 37 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 35 | | |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 28 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 25 | | |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 23 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 25 | | |
| 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 25 | | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | | | |
| 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 | | |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 | | |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 27 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 29 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 25 | | |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 23 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 26 | | |
| 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 25 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 29 | | |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 27 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 30 | | |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 23 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 23 | | |
| 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 25 | | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | | | |
| 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 29 | | |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 35 | | |

UNIVERSITAS MEDAN AREA



UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

79 Document Accepted 9/1/26

- 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

Access From (repository.uma.ac.id)9/1/26



LAMPIRAN 2 UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

| | N | % |
|-------|-----------------------|-----------|
| Cases | Valid | 169 100.0 |
| | Excluded ^a | 0 .0 |
| Total | | 169 100.0 |

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

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| .939 | .938 | 30 |

Summary Item Statistics

| | Mean | Minimum | Maximum | Range | Maximum / Minimum | Variance | N of Items |
|------------|-------|---------|---------|-------|-------------------|----------|------------|
| Item Means | 3.253 | 2.959 | 3.456 | .497 | 1.168 | .049 | 30 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronback's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| P01 | 94.1420 | 114.432 | .508 | - | .938 |
| P02 | 94.1479 | 114.305 | .508 | - | .938 |
| P03 | 94.6272 | 108.080 | .761 | - | .935 |
| P04 | 94.6272 | 108.271 | .730 | - | .935 |
| P05 | 94.6036 | 108.586 | .725 | - | .935 |
| P06 | 94.6154 | 108.262 | .748 | - | .935 |
| P07 | 94.6036 | 108.586 | .725 | - | .935 |
| P08 | 94.5444 | 112.976 | .428 | - | .939 |
| P09 | 94.5325 | 113.274 | .409 | - | .939 |
| P10 | 94.1420 | 114.444 | .507 | - | .938 |
| P11 | 94.1533 | 114.262 | .512 | - | .938 |
| P12 | 94.1479 | 114.603 | .480 | - | .938 |
| P13 | 94.1533 | 114.821 | .438 | - | .938 |
| P14 | 94.1479 | 114.329 | .519 | - | .938 |
| P15 | 94.1420 | 114.563 | .496 | - | .938 |
| P16 | 94.1479 | 114.329 | .519 | - | .938 |
| P17 | 94.1657 | 114.353 | .493 | - | .938 |
| P18 | 94.1953 | 115.087 | .441 | - | .938 |
| P19 | 94.2012 | 114.995 | .440 | - | .938 |
| P20 | 94.1953 | 115.087 | .441 | - | .938 |
| P21 | 94.1775 | 115.409 | .419 | - | .939 |
| P22 | 94.1953 | 115.087 | .420 | - | .939 |
| P23 | 94.1834 | 115.567 | .405 | - | .939 |
| P24 | 94.1953 | 114.706 | .454 | - | .938 |
| P25 | 94.1893 | 115.535 | .409 | - | .939 |
| P26 | 94.6391 | 107.637 | .764 | - | .935 |
| P27 | 94.6272 | 108.080 | .761 | - | .935 |
| P28 | 94.6331 | 107.984 | .754 | - | .935 |
| P29 | 94.6331 | 107.996 | .753 | - | .935 |
| P30 | 94.6213 | 108.534 | .733 | - | .935 |



LAMPIRAN 3 UJI DESKRIPTIF UMUM

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

83 Document Accepted 9/1/26

- 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

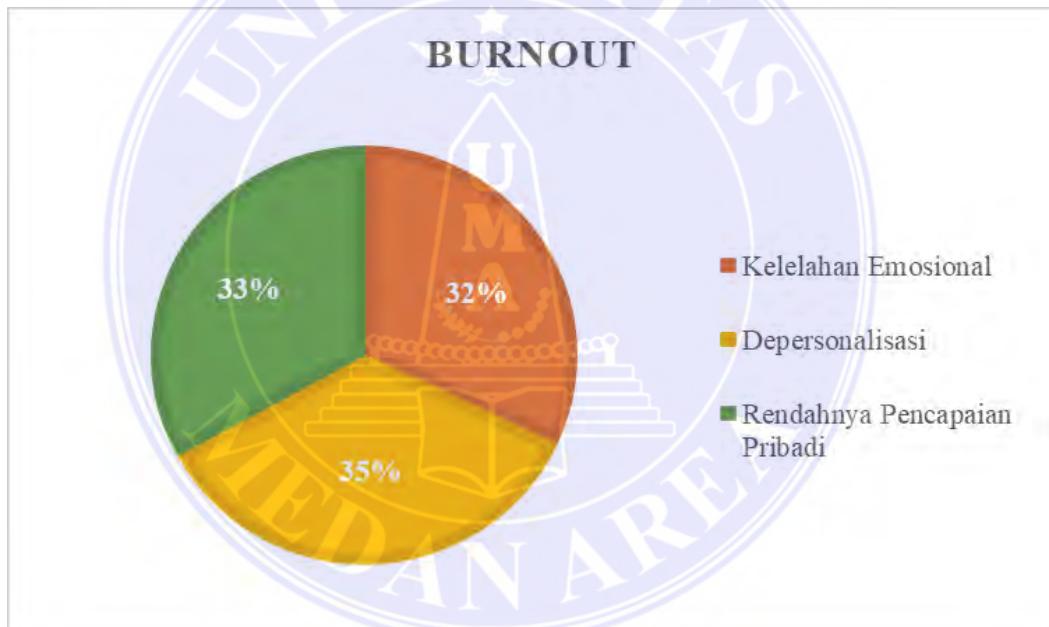
Access From (repository.uma.ac.id)9/1/26

Descriptives

[DataSet0]

Descriptive Statistics

| | N Statistic | Range Statistic | Minimum Statistic | Maximum Statistic | Mean Statistic | Std. Error | Std. Deviation Statistic | Variance Statistic |
|-----------------------------|-------------|-----------------|-------------------|-------------------|----------------|------------|--------------------------|--------------------|
| DEPERSONALISASI | 169 | 12 | 28 | 40 | 34.33 | .298 | 3.869 | 14.971 |
| KELELAHAN EMOSIONAL | 169 | 17 | 23 | 40 | 31.39 | .362 | 4.711 | 22.192 |
| REDAHNYA PENCAPAIAN PRIBADI | 169 | 17 | 23 | 40 | 31.88 | .355 | 4.613 | 21.284 |
| Valid N (listwise) | 169 | | | | | | | |





LAMPIRAN 4 UJI DESKRIPTIF FREQUENCY

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

85 Document Accepted 9/1/26

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

Access From (repository.uma.ac.id)9/1/26

Frequency Table

DEPERSONALISASI

| Valid | TINGGI | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------|-----------|---------|---------------|-----------------------|
| | | | | | |
| | | 169 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |

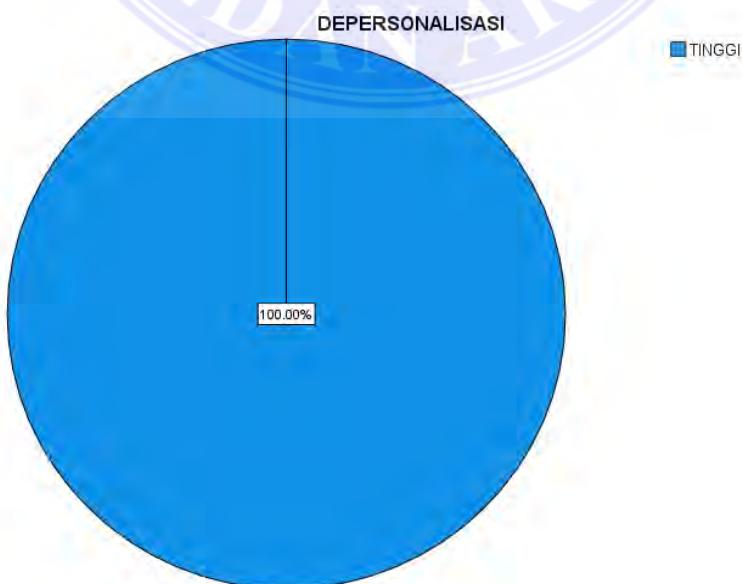
KELELAHAN EMOSIONAL

| Valid | TINGGI | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------|-----------|---------|---------------|-----------------------|
| | | | | | |
| | TINGGI | 140 | 82.8 | 82.8 | 82.8 |
| | SEDANG | 29 | 17.2 | 17.2 | 100.0 |
| | Total | 169 | 100.0 | 100.0 | |

RENDAHNYA PENCAPAIAN PRIBADI

| Valid | TINGGI | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------|-----------|---------|---------------|-----------------------|
| | | | | | |
| | TINGGI | 141 | 83.4 | 83.4 | 83.4 |
| | SEDANG | 28 | 16.6 | 16.6 | 100.0 |
| | Total | 169 | 100.0 | 100.0 | |

Pie Chart



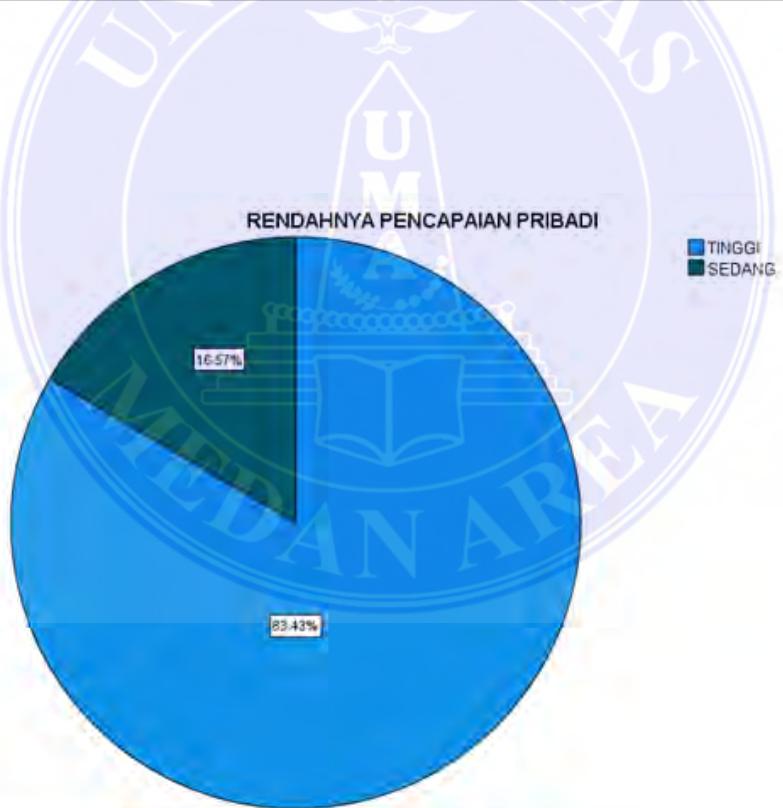
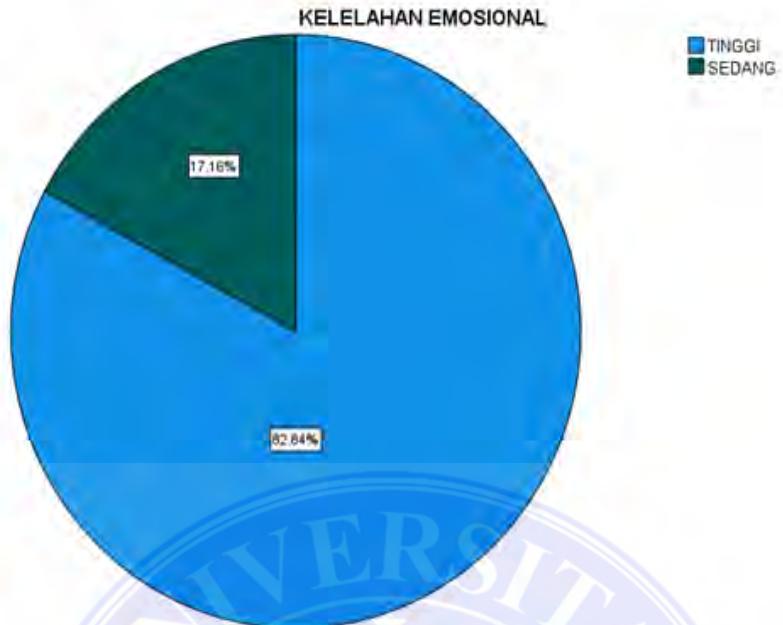
UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 9/1/26 86

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

Access From (repository.uma.ac.id)9/1/26





LAMPIRAN 5 SKALA PENELITIAN

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

88 Document Accepted 9/1/26

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

Access From (repository.uma.ac.id)9/1/26

SKALA BURNOUT

"Saya memohon waktu dan ketersediaan Bapak/Ibu untuk mengisi skala ini dengan jujur sesuai dengan apa yang Bapak/Ibu rasakan. Penelitian ini bertujuan untuk menilai apakah Bapak/Ibu mengalami risiko Burnout di tempat kerja. Adapun data dan jawaban dari Bapak/Ibu yang saya peroleh akan dijaga kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian."

Silahkan isi data diri anda dengan memberikan jawaban yang sesuai.

1. Nama/ Inisial : _____
2. Nama Perusahaan : _____
3. Usia : _____
4. Jenis Kelamin : L/P
5. Divisi : _____
6. Masa Kerja : Tahun ... Bulan
7. Status Kayawan :
 Tetap
 Kontrak

Petunjuk Pengisian :

Bacalah setiap pernyataan dengan saksama, lalu pilih jawaban yang paling menggambarkan frekuensi anda merasakan hal tersebut dalam pekerjaan sehari-hari dengan memilih salah satu jawaban diantara berikut:

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

Jika ada pertanyaan terkait pengisian skala, silakan menghubungi peneliti. Terima kasih atas partisipasi Anda!

| No | Pernyataan | STS | TS | S | SS |
|----|--|-----|----|---|----|
| 1 | Pekerjaan ini menguji kesabaran saya. | | | | |
| 2 | Tersinggung saat rekan kerja memberikan masukan terkait pekerjaan saya. | | | | |
| 3 | Saya jenuh dengan rutinitas pekerjaan yang monoton. | | | | |
| 4 | Adanya tenggang waktu yang ditetapkan dalam penyerahan laporan membuat saya tertekan. | | | | |
| 5 | Pekerjaan ini tidak membuat saya memiliki waktu untuk diri sendiri. | | | | |
| 6 | Tetap ramah kepada setiap orang disaat suasana hati saya sedang buruk. | | | | |
| 7 | Memberikan senyuman kepada setiap orang disaat situasi pekerjaan saya sedang sulit. | | | | |
| 8 | Rutinitas pekerjaan yang sama setiap harinya dapat membuat saya menguasai bidang tersebut. | | | | |
| 9 | Saya tertantang dengan adanya target yang ditetapkan. | | | | |
| 10 | Memanfaatkan hari libur kerja dengan kegiatan yang saya inginkan. | | | | |
| 11 | Saya tidak memperdulikan masalah pekerjaan yang sedang dihadapi oleh rekan kerja. | | | | |
| 12 | Komplain dari pelanggan akan saya alihkan ke rekan kerja lain untuk menyelesaiakannya. | | | | |
| 13 | Hanya fokus pada pekerjaan yang menjadi tanggung jawab saya. | | | | |
| 14 | Saya kesulitan dalam meminta informasi mengenai pekerjaan dari rekan kerja. | | | | |
| 15 | Saya tidak memahami arahan yang diberikan oleh rekan kerja. | | | | |
| 16 | Membantu menyelesaikan masalah rekan kerja adalah kesenangan bagi saya. | | | | |
| 17 | Komplain dari pelanggan akan saya selesaikan sendiri. | | | | |
| 18 | Saya siap untuk membackup pekerjaan rekan kerja yang sedang tidak masuk. | | | | |
| 19 | Saya bertukar informasi dengan rekan kerja untuk menyelesaikan pekerjaan. | | | | |
| 20 | Komunikasi dengan rekan kerja berjalan dengan efektif. | | | | |
| 21 | Saya buruk dalam mengerjakan banyak pekerjaan dalam satu waktu. | | | | |
| 22 | Banyaknya pekerjaan tambahan membuat saya tidak produktif dalam bekerja. | | | | |
| 23 | Pekerjaan ini tidak memberikan kontribusi positif bagi kehidupan saya. | | | | |
| 24 | Saya tidak menemukan kebanggan dalam pekerjaan saya. | | | | |
| 25 | Saya tidak menerima apresiasi saat memenuhi target perusahaan. | | | | |
| 26 | Pekerjaan ini menjadikan saya individu yang multitasking serta dapat diandalkan. | | | | |
| 27 | Pekerjaan ini mengajarkan saya cara mengatur waktu dengan baik. | | | | |
| 28 | Pekerjaan ini memberikan manfaat yang sesuai dengan kebutuhan saya. | | | | |
| 29 | Rekan kerja yang supportif menjadi semangat bagi saya dalam bekerja. | | | | |
| 30 | Apresiasi yang diterima dari perusahaan menambah semangat saya dalam bekerja lebih baik. | | | | |

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 9/1/26 90

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



LAMPIRAN 6 SURAT PENELITIAN



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS PSIKOLOGI

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, Medan 20223

Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sri Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 42402994, Medan 20122

Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 462/FPSI/01.10/II/2025

10 Februari 2025

Lampiran : -

H a l : **Penelitian**

Yth. Bapak/Ibu Pimpinan
ASPERINDO Medan
di –
Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami berharap Bapak/Ibu berkenan memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami untuk melaksanakan pengambilan data penelitian di lingkungan **ASPERINDO Medan** sebagai bagian dari penyusunan tugas akhir. Adapun data diri mahasiswa yang dimaksud adalah sebagai berikut:

Nama : Rakhmi Andini
Nomor Pokok Mahasiswa : 218600279
Program Studi : Psikologi
Fakultas : Psikologi

Mahasiswa tersebut akan melaksanakan penelitian dengan judul **Gambaran Burnout pada Karyawan Ekspedisi ASPERINDO Wilayah Medan**. Kegiatan pengumpulan data akan berlangsung di **ASPERINDO Medan**. Penelitian ini bersifat akademik dan ditujukan untuk penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat kelulusan program Sarjana Psikologi di Fakultas Psikologi, Universitas Medan Area. Penelitian mahasiswa tersebut dibimbing oleh Bapak **Khairuddin, S.Psi, M.Psi**

Sehubungan dengan hal tersebut, kami sangat mengharapkan dukungan Bapak/Ibu dalam memfasilitasi proses pengambilan data yang diperlukan. Selain itu, apabila proses penelitian telah selesai, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menerbitkan **Surat Keterangan** yang menyatakan bahwa mahasiswa yang bersangkutan telah menyelesaikan kegiatan pengumpulan data di Organisasi yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerja sama yang baik, kami ucapan terima kasih.

An. Dekan,
Ketua Program Studi Psikologi

Faadhil, S.Psi, M.Psi, Psikolog

Tembusan
- Mahasiswa Ybs
- Arsip



UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 9/1/26 92

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

Access From (repository.uma.ac.id)9/1/26



No : 002/EKSTERNAL/DPW-SUMUT/IV/2025
Hal : Konfirmasi Selesai Riset
Tanggal : 24 April 2025
Lampiran : -

Kepada Yth
Bapak Ketua Program Studi Psikologi
Universitas Medan Area

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat pengantar dari Ketua Prodi Psikologi Universitas Medan Area (UMA), dengan Nomor 462/FPSI/01.10/II/2025 Tanggal 10 Februari 2025, perihal permohonan Riset Mahasiswa berikut :

| No | Nama | NPM | Program Studi | Judul Riset |
|----|---------------|-----------|---------------|--|
| 1 | Rakhmi Andini | 218600279 | Psikologi | Gambaran Burnout pada Karyawan Ekspedisi Asperindo Wilayah Medan |

Bersama ini kami sampaikan bahwa nama di atas pada tanggal 25 Februari 2025 s/d 27 Maret 2025, benar **telah selesai** melakukan **Riset/Penelitian** di perusahaan Ekspedisi Asperindo Wilayah Medan.

Demikian hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami
DPW ASPERINDO SUMUT

Fikri Al-Haq Fachryana

Arsyadanal Haq Imanda