

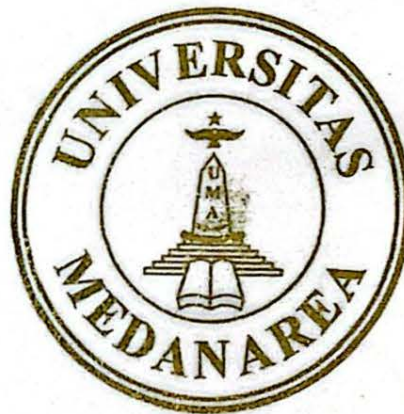
**HUBUNGAN ANTARA BEBAN KERJA DENGAN *BURNOUT*  
PADA KURIR PT. JNE EXPRESS CABANG UTAMA  
KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**AHDA CHENDIKIA**

**218600039**



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

**2025**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

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

Document Accepted 13/1/26

Access From (repositori.uma.ac.id) 13/1/26

**HUBUNGAN ANTARA BEBAN KERJA DENGAN *BURNOUT*  
PADA KURIR PT. JNE EXPRESS CABANG UTAMA  
KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam**

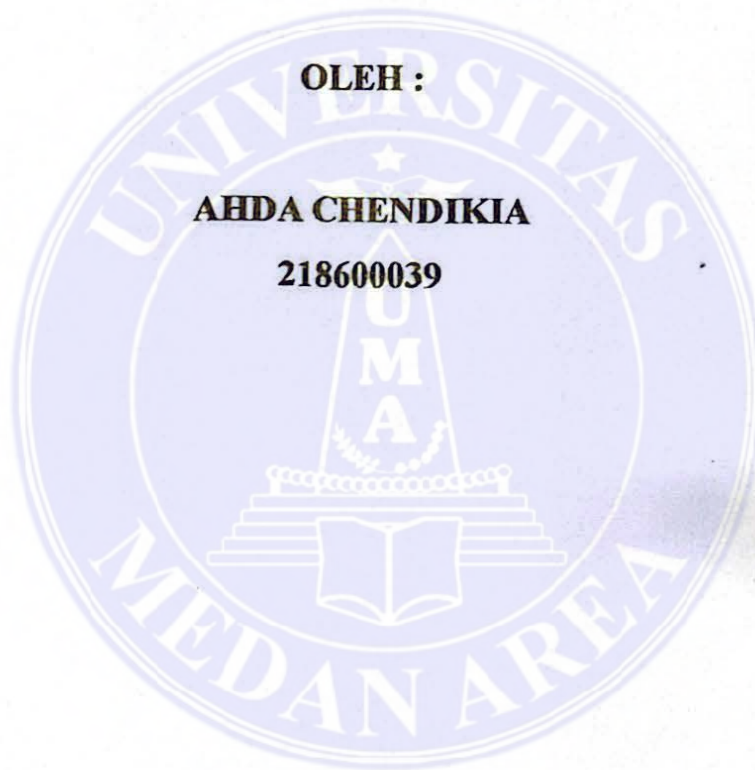
**Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi**

**Universitas Medan Area**

**OLEH :**

**AHDA CHENDIKIA**

**218600039**



**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI**

**FAKULTAS PSIKOLOGI**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**MEDAN**

**2025**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 13/1/26

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 (repositori.uma.ac.id)13/1/26

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Hubungan Antara Beban Kerja Dengan *Burnout* Pada Kurir  
PT. JNE Express Cabang Utama Kota Medan

Nama : Ahda Chendikia

NPM : 21.860.0039

Fakultas : Psikologi

Disetujui Seminar Hasil Oleh  
Komisi Pembimbing



**Doli Maulana Gama Samudra Lubis., S.Psi, M.Psi**  
Pembimbing



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

Dekan



**Faadhil, S.Psi, M.Psi, Psikolog**

Ka.Prodi

Tanggal Lulus : 28 Mei 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 di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 28 Mei 2025



Ahda Chendikia

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

---

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

Nama : Ahda Chendikia

NPM : 218600039

Program Studi : Psikologi

Jenis Karya : Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Hubungan Antara Beban Kerja Dengan *Burnout* Pada Kurir PT. JNE Express Cabang Utama Kota Medan”

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengahlimedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 28 Mei 2025



Ahda Chendikia

## ABSTRAK

### HUBUNGAN ANTARA BEBAN KERJA DENGAN *BURNOUT* PADA KURIR PT. JNE EXPRESS CABANG UTAMA KOTA MEDAN

OLEH:  
**AHDA CHENDIKIA**  
**NPM: 218600039**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara beban kerja dengan *burnout* pada kurir PT. JNE Express cabang utama Kota Medan. Hipotesis penelitian yaitu ada hubungan positif antara beban kerja dengan *burnout*. Sampel terdiri dari 93 orang kurir tetap PT. JNE Express kota Medan dengan menggunakan teknik total sampling. Data dikumpulkan dengan skala beban kerja dan skala *burnout*. Metode analisis data menggunakan uji korelasi product moment. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara beban kerja dengan *burnout* ( $r_{xy}=0.733$ , dengan signifikansi  $P = 0.000 \leq 0,05$ ). Dengan demikian hipotesis penelitian dinyatakan diterima. Koefisien determinasi ( $r^2$ ) dari hubungan antara variabel bebas X dengan variabel terikat Y adalah sebesar 0.538. Ini menunjukkan bahwa beban kerja berkontribusi terhadap *burnout* sebesar 53.8% sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yg tidak diteliti dalam penelitian ini. Analisis lanjutan menunjukkan bahwa beban kerja tergolong rendah (mean hipotetik = 72.5, mean empirik = 61.57 dan standar deviasi = 10.071). *Burnout* juga tergolong rendah (mean hipotetik = 80, mean empirik = 62.55 dan standar deviasi = 12.924).

**Kata Kunci:** Beban Kerja, *Burnout*, Kurir



## ABSTRACT

### **THE CORRELATION BETWEEN WORKLOAD AND BURNOUT AMONG COURIERS AT PT. JNE EXPRESS MAIN BRANCH MEDAN**

**BY:**  
**AHDA CHENDIKIA**  
**NPM: 218600039**

*This research aimed to find out whether there was a correlation between workload and burnout among couriers at PT. JNE Express main branch Medan. The research hypothesis was that there was a positive correlation between workload and burnout. The sample consisted of 93 permanent couriers of PT. JNE Express Medan, selected using total sampling technique. The data were collected using workload scale and burnout scale. The data analysis method used the product-moment correlation test. The results of the research showed that there was a positive correlation between workload and burnout ( $r_{xy} = 0.733$ , with significance  $P = 0.000 \leq 0.05$ ). Therefore, the research hypothesis was accepted. The coefficient of determination ( $r^2$ ) of the correlation between the independent variable  $X$  and the dependent variable  $Y$  was 0.538. This indicated that workload contributed 53.8% to burnout, while the rest was influenced by other factors not examined in this research. Further analysis showed that workload was categorized as low (hypothetical mean = 72.5, empirical mean = 61.57, and standard deviation = 10.071). Burnout was also categorized as low (hypothetical mean = 80, empirical mean = 62.55, and standard deviation = 12.924).*

**Keywords:** *Workload, Burnout, Couriers*



## RIWAYAT HIDUP

Ahda Chendikia lahir di Tg. Morawa Sumatera Utara pada tanggal 27 Februari 2004. Pada tahun 2009 peneliti masuk sekolah dasar di MI Al-Washliyah Kebun Lada Binjai hingga lulus pada tahun 2015. Kemudian peneliti melanjutkan sekolah menengah atas di SMPS Johan Sentosa Kab Indragiri Hulu hingga lulus 3 tahun kemudian pada tahun 2018. Selanjutnya peneliti masuk sekolah menengah atas di SMAS Tunas Pelita Binjai tepat 3 tahun pada tahun 2021 peneliti lulus dan melanjutkan pendidikan strata 1 di Universitas Medan Area Fakultas Psikologi.

Berkat usaha dan doa serta dukungan dari berbagai pihak terutama keluarga dalam memberikan dukungan selama menjalankan aktivitas akademik di perguruan tinggi Universitas Medan Area. Syukur Alhamdulillah peneliti dalam prosesnya dapat menyelesaikan tugas akhir dengan skripsi yang berjudul “Hubungan Antara Beban Kerja Dengan *Burnout* Pada Kurir PT. JNE Express Cabang Utama Kota Medan”.




## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, karena karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Hubungan Antara Beban Kerja Dengan *Burnout* Pada Kurir PT. JNE Express Cabang Utama Kota Medan".

Dalam penulisan skripsi ini, peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada Bapak Doli Maulana Gama Samudera Lubis, S.Psi, M.Psi selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada peneliti selama proses penulisan skripsi. Terima kasih juga kepada Ibu Shirley Melita S Meliala S.Psi, M.Psi, Psikolog, Bapak Arif Fachrian, S.Psi, M.Psi, dan Ibu Atika Mentari Nataya Nasution, S.Psi, M.Psi, Psikolog atas saran-saran yang diberikan untuk penulisan skripsi ini.

Kemudian Peneliti juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orangtua tercinta yakni ayahanda Rudi Nasution dan Ibunda Tita Sahaja. Atas usaha dan doa yang tiada hentinya terus, serta perjuangan dan pengorbanan selama ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan kepada kedua orangtua peneliti. Dan tidak lupa peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada M. Imam Al Ridho dan juga teman-teman seperjuangan atas dukungan, saran dan bantuannya selama proses perkuliahan sampai selesainya penulisan skripsi ini. Peneliti berharap semoga skripsi penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Akhir kata, peneliti mengucapkan terima kasih.

Peneliti  
  
Ahda Chendikia

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Hipotesis Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1 <i>Burnout</i> .....	8
2.1.1 Defenisi <i>Burnout</i> .....	8
2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Burnout</i> .....	9
2.1.3 Aspek-Aspek <i>Burnout</i> .....	13
2.1.4 Ciri-Ciri <i>Burnout</i> .....	16
2.2 Beban Kerja .....	17
2.2.1 Defenisi Beban Kerja .....	17
2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja .....	18
2.2.3 Aspek-Aspek Beban Kerja .....	22
2.2.4 Indikator Beban Kerja .....	24
2.3 Kurir .....	26
2.3.1 Definisi Kurir .....	26
2.4 Hubungan Beban Kerja Dengan <i>Burnout</i> .....	27
2.5 Kerangka Konseptual .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>30</b>
3.1. Waktu dan Tempat Penelitian .....	30
3.2. Bahan dan Alat .....	30
3.3 Metodologi Penelitian .....	30

3.3.1 Variabel Penelitian .....	31
3.3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	31
3.4 Populasi dan Sampel .....	32
3.5 Prosedur Kerja .....	32
3.5.1 Persiapan Administrasi .....	32
3.5.2 Persiapan Alat Ukur Penelitian .....	33
3.5.3 Teknik Analisis Data .....	35
3.5.4 Teknik Analisis Korelasi .....	35
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
4.1 Hasil Analisis Data .....	37
4.2 Hasil Uji Validitas.....	37
4.3 Reliabilitas Alat Ukur.....	39
4.3.1 Skala Beban kerja.....	39
4.3.2 Skala <i>Burnout</i> .....	39
4.4 Hasil Uji Asumsi.....	40
4.4.1 Uji Normalitas .....	40
4.4.2 Hasil Uji Linieritas .....	41
4.4.3 Hasil Uji Hipotesis .....	41
4.4.4 Hasil Perhitungan Mean Hipotetik Dan Mean Empirik .....	43
4.5 Pembahasan .....	45
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>51</b>
5.1 Simpulan.....	51
5.2 Saran .....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>54</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>58</b>



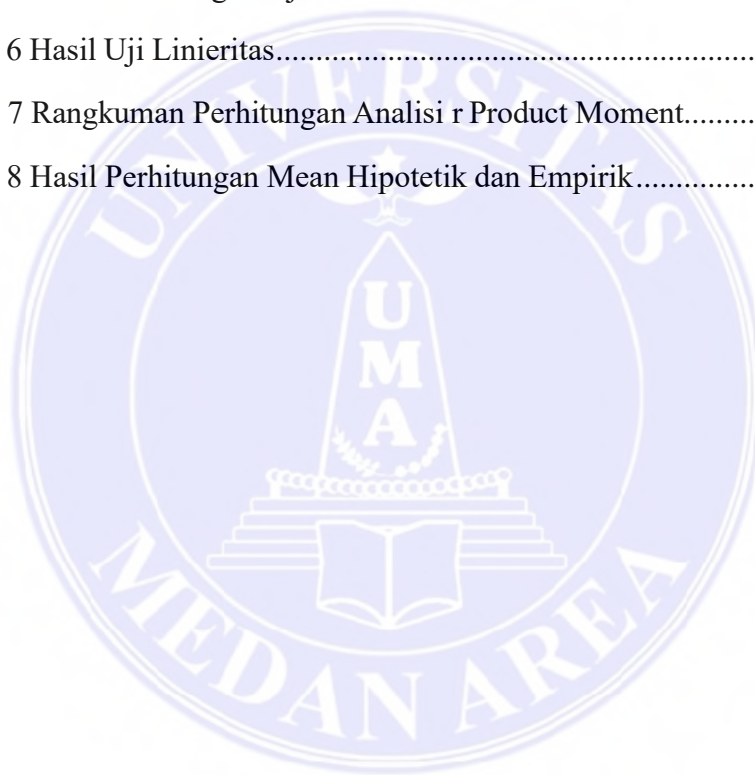
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	29
Gambar 4.1 Kurva Beban Kerja.....	44
Gambar 4. 2 Kurva <i>Burnout</i> .....	45



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Persiapan Alat Ukur Beban Kerja .....	33
Tabel 3.2 Persiapan Alat Ukur <i>Burnout</i> .....	34
Tabel 4.1 Skala Beban Kerja .....	37
Tabel 4.2 Skala <i>Burnout</i> .....	38
Table 4.3 Reliabilitas Beban Kerja .....	39
Table 4.4 Reliabilitas <i>Burnout</i> .....	39
Tabel 4. 5 Hasil Perhitungan Uji Normalitas .....	40
Tabel 4. 6 Hasil Uji Linieritas .....	41
Tabel 4. 7 Rangkuman Perhitungan Analisi r Product Moment .....	42
Tabel 4. 8 Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Empirik .....	44



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Skala Penelitian .....	59
Lampiran 2 Distribusi Data Penelitian .....	64
Lampiran 3 Validitas Dan Reliabilitas .....	68
Lampiran 4 Uji Asumsi .....	77
Lampiran 5 Uji Hipotesis .....	82
Lampiran 6 Surat Penelitian.....	84
Lampiran 7 Dokumentasi Pelaksanaan Pengambilan Data.....	87





## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Industri jasa di Indonesia, khususnya jasa pengiriman barang mengalami pertumbuhan yang pesat dalam beberapa tahun terakhir. Permintaan yang meningkat, terutama dalam era *e-commerce*, menjadikan perusahaan logistik seperti PT. JNE Express sebagai salah satu pelaku utama dalam sektor ini. PT. JNE didirikan tahun 1990, dan melayani masyarakat dalam urusan jasa pengiriman. Dengan lebih dari 40.000 karyawan dan lebih dari 6.000 titik layanan di seluruh Indonesia (Liputan6.com 2022), JNE berperan penting dalam memenuhi kebutuhan pengiriman barang yang cepat dan efisien. Hal itu membutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang baik.

Menurut Hariandja (2013) menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan. Oleh karena itu SDM harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi. Sumber daya manusia dalam hal ini adalah karyawan salah satunya yaitu kurir. Sebagai perusahaan jasa yang bergerak di bidang pengiriman barang, keberhasilan JNE Express sangat bergantung pada kinerja para kurir yang bertugas mengirimkan pesanan pelanggan. Kurir JNE Express berperan penting dalam menjaga kepuasan pelanggan melalui pengiriman yang cepat, aman, dan tepat waktu.

Menurut Suryani, Dkk (2024) Jasa kurir merupakan kegiatan yang menawarkan pelayanan jasa pengiriman, pengambilan, dan pengantaran barang sesuai tujuan. Jasa kurir menjadi hal yang tidak lepas dari kebutuhan masyarakat Indonesia, salah satu faktor adanya jasa kurir dikarenakan kepadatan penduduk Indonesia yang lebih dari 200 juta jiwa yang semakin bersaing dalam segala aspek

salah satunya dunia bisnis. Bisnis membutuhkan jasa pengiriman barang sebagai sarana memperluas jaringan dan mempermudah jalannya bisnis, seperti bisnis penjualan online. Penjualan online adalah salah satu bisnis yang sedang naik daun pada era globalisasi ini.

Namun, pekerjaan sebagai kurir pengiriman barang tidak mudah. Tuntutan untuk mengantarkan banyak paket dengan jumlah target yang harus diantarkan setiap harinya, dalam tekanan waktu, mengangkat barang berat, berkendara dalam kondisi lalu lintas yang padat, dan juga menghadapi pelanggan yang terkadang tidak sabar. Kondisi ini dapat menyebabkan beban kerja yang tinggi bagi para kurir. Semakin tingginya *volume* pengiriman barang dari tahun ke tahun seiring dengan pertumbuhan *e-commerce* dan tuntutan pengiriman yang semakin cepat, menyebabkan beban kerja yang berlebihan dan berisiko menyebabkan *burnout* (kelelahan fisik maupun emosional).

Beban kerja yang berlebihan dalam jangka waktu lama dapat memicu terjadinya *burnout*. Menurut Leither dan Maslach (dalam Sulistyowati & Muazansyah 2018) *burnout* adalah kondisi kelelahan fisik, emosional, dan mental yang disebabkan oleh stres kerja berkepanjangan. *Work Burnout* atau kelelahan kerja adalah suatu kondisi kelelahan fisik ataupun mental yang dialami oleh pekerja yang berhadapan langsung dengan manusia sebagai penerima pelayanan, dikarenakan tingginya beban kerja, lingkungan kerja yang tidak memadai dan masalah psikologis atau fisik pekerja (Atmaja & Suana, 2019). Kelelahan secara fisik maupun mental akibat beban kerja yang harus diterima merupakan faktor pemicu stress yang sangat berpotensi menyebabkan *burnout*.

Menurut Change (dalam Ulfah, 2022) *Burnout* dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya: beban kerja (*workload*), imbalan (*reward*), motivasi kerja, ketidakadilan (*fairness*), stress kerja, perasaan terhadap kontrol (*control*), terasing dari komunitas (*community*), sistem nilai (*value*).

Terkadang perusahaan menggunakan berbagai macam cara untuk memotivasi dan memaksimalkan potensi dari karyawan yang ada sehingga terkadang memberikan beban kerja berlebih kepada karyawan, hal itu dilakukan sebagai bentuk langkah pengoptimalan kerja karyawan agar semakin produktif dalam bekerja, namun dengan memberikan beban kerja yang berlebih dapat berakibat kurang baik kepada karyawan yang bisa menimbulkan *overload* dalam pekerjaan dan terbengkalainya pekerjaan lain yang tidak bisa di selesaikan dalam waktu yang dibutuhkan, hal ini sesuai dengan pendapat dari Gibson (dalam Chandra 2017) yang menyatakan bahwa beban kerja adalah keharusan mengerjakan terlalu banyak tugas atau penyediaan waktu yang tidak cukup untuk menyelesaikan tugas.

Menurut Gibson (Chandra 2017) beban kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu; (1) Tekanan waktu. (2) Waktu kerja. (3) Ambiguitas pekerjaan dan konflik peran. (4) Kebisingan. (5) Kelebihan informasi. (6) Suhu ekstrem. (7) Tindakan berulang. (8) Tanggung jawab.

Peneliti melakukan wawancara terbuka dengan beberapa karyawan pada bidang pengantaran (kurir) yang dilakukan di PT. JNE Express Cabang Utama Medan, karyawan pada bidang pengantaran (kurir) dituntut untuk bekerja sesuai dengan standar yang ditentukan oleh perusahaan serta mampu memberikan kepuasan bagi pelanggan. Sehingga karyawan pengantaran PT. JNE Express Cabang Utama Medan mengalami kelelahan dan kejenuhan atas pekerjaannya,



ditandai dengan munculnya ciri-ciri keluhan kelelahan kerja pada karyawan pengantaran seperti adanya sakit kepala, sulit untuk memusatkan perhatian, dan penurunan konsentrasi. Karyawan pengantaran (kurir) yang mengalami penurunan konsentrasi contohnya seperti salah memberikan barang kepada pelanggan dan terjadi kecelakaan dalam bekerja seperti tertabrak. Karyawan merasa sulit untuk mengontrol sikap, mengantuk dan lelah seluruh badannya yang dirasakan pada pekerjaan yang di tekuni oleh pekerja terkhusus di bidang pengantaran.

Hal ini semakin diperkuat dengan hasil wawancara pada salah satu kurir lainnya yang di temui di PT. JNE Express Cabang Utama Medan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu kurir di PT. JNE Express Cabang Utama Medan, dapat disimpulkan bahwa para kurir memiliki persepsi bahwa beban kerja yang mereka alami tergolong tinggi, baik secara fisik maupun mental. Dalam satu hari, seorang kurir bisa mengantarkan 80–120 paket dengan jam kerja yang panjang, mulai dari pagi hingga malam. Aktivitas ini menuntut stamina dan tenaga ekstra, terutama karena mereka harus terus bergerak, mengangkat, dan mengantar paket dalam berbagai kondisi medan dan cuaca. Beban kerja tersebut semakin berat karena dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti kemacetan lalu lintas, cuaca buruk, serta kondisi jalan yang tidak selalu mendukung kelancaran pengiriman.

Selain beban fisik, para kurir juga merasakan tekanan mental yang tinggi. Target pengiriman yang ketat dari perusahaan menjadi sumber utama stres, terutama ketika jumlah paket yang harus diselesaikan tidak sebanding dengan waktu dan situasi di lapangan. Tekanan tidak hanya datang dari pihak perusahaan, tetapi juga dari pelanggan yang sering kali menyampaikan keluhan ketika terjadi keterlambatan pengiriman, meskipun hal tersebut bukan sepenuhnya kesalahan

kurir. Dalam kondisi seperti ini, kurir merasa berada di posisi yang serba salah dan harus menanggung beban psikologis dari kedua sisi.

Sistem pembayaran *Cash on Delivery (COD)* juga menjadi salah satu sumber tekanan tersendiri. Kurir mengungkapkan bahwa tidak jarang pelanggan membatalkan pesanan secara sepihak saat barang telah sampai di tujuan. Hal ini tentu merugikan kurir, baik dari segi waktu maupun tenaga, karena mereka harus mengembalikan paket dan memberikan laporan kepada perusahaan. Dalam pandangan kurir, sistem ini menambah beban kerja mereka karena risiko penolakan barang berada di tangan mereka, bukan perusahaan atau sistem.

Dalam wawancara, kurir juga mengungkapkan bahwa ia sering mengalami kelelahan berlebihan. Rasa lelah ini tidak hanya berdampak pada fisik, tetapi juga pada kondisi mentalnya. Akibat lelah yang dirasakan tidak hanya memengaruhi performa kerja, tetapi juga kehidupan pribadinya. Ia merasa bahwa setelah bekerja seharian, ia tidak memiliki energi untuk berinteraksi dengan keluarga, karena tubuhnya terlalu lelah dan hanya ingin beristirahat. Menurut Astianto dan Suprihadi (dalam Syamsu dkk, 2019) beban kerja pegawai bisa terjadi dalam 3 kondisi, beban kerja sesuai standar, beban kerja terlalu rendah (*under capacity*) dan beban kerja yang berlebihan (*over capacity*). Pegawai yang mendapatkan beban kerja berlebihan (*workload*) akan mengalami kelelahan dan kejenuhan dalam pekerjaan akibat banyaknya tugas serta tanggung jawab yang dibebankan, Jones dkk, (dalam Sundari & Meria, 2022).

Dalam penelitian Akbar dkk (2015) Di Kota Medan, PT JNE dapat menerima barang masuk dari setiap daerah yang ada di Indonesia dengan rata-rata 10.000 barang per hari. Dalam 1 hari, seorang kurir harus mengantar paket kepada

konsumen sebanyak 88 sampai 115 barang menggunakan sepeda motor. Beberapa orang kurir juga mengalami keluhan seperti badan pegal karena banyak mengangkat barang, sakit kepala, tidak konsentrasi dalam pekerjaan, sering mengantuk dan mata merah karena terkena debu di jalan pada saat mengantarkan barang kepada konsumen.

Penelitian lain (dalam Kovacs dkk, 2023) menunjukkan bahwa pengemudi pengiriman menghadapi berbagai tekanan kerja, termasuk jadwal pengantaran yang ketat, beban kerja berat, interaksi dengan pelanggan, serta kemacetan lalu lintas. Kondisi ini meningkatkan tingkat kelelahan, stres emosional, dan potensi *burnout*.

Meskipun beberapa penelitian telah mengungkapkan hubungan antara beban kerja dan burnout, sebagian besar masih berfokus pada profesi seperti perawat atau pekerja startup. Belum banyak penelitian yang secara khusus mengkaji fenomena ini pada kurir jasa pengiriman di Indonesia, khususnya di PT. JNE Express Medan.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui apakah ada hubungan antara beban kerja dengan *burnout* yang dialami oleh karyawan khususnya di bagian pengantaran pada PT. JNE Express Cabang Utama Medan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu “Apakah ada hubungan positif antara beban kerja dengan *burnout* pada kurir PT. JNE Express Cabang Utama Kota Medan?”.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara beban kerja dengan *burnout* pada kurir PT. JNE Express Cabang Utama Kota Medan.

## 1.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini yaitu ada hubungan positif antara beban kerja dengan *burnout* pada kurir PT. JNE Express Cabang Utama Kota Medan. Dengan asumsi semakin tinggi beban kerja yang diterima, semakin tinggi tingkat *burnout* yang dirasakan, demikian sebaliknya jika semakin rendah beban kerja yang diterima maka semakin rendah pula *burnout* yang dirasakan.

## 1.5 Manfaat Penelitian

### a) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada literatur di bidang psikologi industri dan organisasi, khususnya tentang hubungan antara beban kerja dengan *burnout* di Indonesia.

### b) Manfaat Praktis

Bagi perusahaan, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar untuk rekomendasi kebijakan bagi HRD PT. JNE Express dalam menangani masalah beban kerja dan *burnout*, dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan karyawan dan efektivitas organisasi.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 *Burnout***

##### **2.1.1 Defenisi *Burnout***

Menurut Leither dan Maslach (dalam Sulistyowati 2018) *burnout* adalah kondisi kelelahan fisik, emosional, dan mental yang disebabkan oleh stres kerja berkepanjangan. Kewalahan dan kelelahan secara fisik maupun mental akibat beban kerja yang harus diterima merupakan faktor pemicu stress yang sangat berpotensi menyebabkan *burnout*. *Burnout* adalah perasaan umum dari kelelahan yang berkembang ketika seseorang pada saat yang sama mengalami terlalu banyak tekanan dan terlalu sedikit sumber kepuasan (Asih dkk, 2018). Menurut Hariyadi (dalam Sulistyowati, 2018) *burnout* adalah kelelahan yang diakibatkan oleh intensitas kerja yang berlebihan dimana pegawai bekerja terlalu lama serta terlalu banyak sehingga mengabaikan kebutuhannya sebagai pegawai.

Menurut Pines dan Aronson (dalam Alam, 2022) *burnout* merupakan kelelahan secara fisik, emosional, dan mental yang disebabkan keterlibatan jangka panjang dalam situasi yang penuh dengan tuntutan emosional. Dessler (dalam Adi, 2021) mendefinisikan kejenuhan (*burnout*) sebagai terkurasnya sumber daya fisik dan mental secara total yang disebabkan oleh usaha yang berlebihan untuk menjangkau sasaran terkait pekerjaan yang tidak realistis.

*Work Burnout* atau kelelahan kerja adalah suatu kondisi kelelahan fisik ataupun mental yang dialami oleh pekerja yang berhadapan langsung dengan manusia sebagai penerima pelayanan, dikarenakan tingginya beban kerja, lingkungan kerja yang tidak memadai dan masalah psikologis atau fisik pekerja (Atmaja, 2019).

*Burnout* merupakan sindrom kelelahan, baik secara fisik maupun mental yang termasuk di dalamnya berkembang konsep diri yang negatif, kurangnya konsentrasi serta perilaku kerja yang negatif (Alam, 2022). Keadaan ini membuat suasana di dalam pekerjaan menjadi dingin, tidak menyenangkan, dedikasi dan komitmen menjadi berkurang, performansi, prestasi pekerja menjadi tidak maksimal. Hal ini juga membuat pekerja menjaga jarak, tidak mau terlibat dengan lingkungannya.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa *burnout* adalah suatu kondisi kelelahan menyeluruh yang meliputi aspek fisik, emosional, dan mental, yang muncul akibat beban kerja berlebihan, serta kurangnya keseimbangan antara tuntutan pekerjaan.

### 2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi *Burnout*

Menurut Change (dalam Ulfah 2022) *Burnout* dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya:

- a) Beban kerja (*workload*)
- b) Imbalan (*reward*)
- c) Motivasi kerja
- d) Ketidakadilan (*fairness*)
- e) Stress kerja
- f) Perasaan terhadap kontrol (*control*)
- g) Terasing dari komunitas (*community*)
- h) Sistem nilai (*value*)

Leiter & Maslach (Alam, 2022) membagi beberapa faktor yang mempengaruhi munculnya *burnout*, yaitu:

a) *Work Overloaded*

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

b) *Lack of Work Control*

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

c) *Rewarded for Work*

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

d) *Breakdown in Community*

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

e) *Treated Fairly*

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



Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Burnout* menurut Cherniss (Asih, 2018) terdiri empat faktor-faktor memengaruhi, yaitu :

a) Faktor keterlibatan dengan pelanggan

Dalam beberapa pekerjaan tertentu, para pekerjanya memiliki keterlibatan langsung dengan objek kerja atau kliennya, keterlibatan yang tinggi dengan pelanggan dan disertai masalah dalam berhubungan dengan pelanggan dapat menyebabkan *burnout*.

b) Faktor lingkungan kerja

Faktor ini berkaitan dengan beban kerja yang berlebihan, konflik peran, ambiguitas peran, dukungan sosial dari rekan kerja yang tidak memadai, dukungan sosial dari atasan tidak memadai, kontrol yang rendah terhadap pekerjaan, peraturan-peraturan yang kaku, dan kurangnya stimulasi dalam pekerjaan.

c) Faktor individu

Faktor ini meliputi faktor demografik (jenis kelamin, latar belakang etnis, usia, status perkawinan, latar belakang pendidikan), dan karakteristik kepribadian (konsep diri rendah, kebutuhan dan motivasi diri terlalu besar, kemampuan yang rendah dalam mengendalikan emosi, *locus of control external*, *introvert*).

d) Faktor sosial budaya

Faktor ini meliputi keseluruhan nilai yang dianut masyarakat umum berkaitan dengan profesi yang diambil.

Kesimpulannya, *burnout* muncul sebagai akibat dari ketidaksesuaian antara individu dan pekerjaannya, terutama ketika pekerja dihadapkan dengan tuntutan yang melebihi kapasitas mereka serta rendahnya kontrol atas pekerjaannya. Faktor-faktor utama yang menyebabkan *burnout* meliputi beban kerja yang berlebihan,

kurangnya kontrol dalam pekerjaan, kurangnya apresiasi dan dukungan sosial, perasaan diperlakukan tidak adil, serta keterlibatan tinggi dengan pelanggan yang disertai masalah hubungan. Faktor individu dan faktor lingkungan kerja juga turut mempengaruhi terjadinya *burnout*, termasuk aspek demografik dan sosial budaya yang melingkupi pekerja. Kondisi ini, jika tidak dikelola dengan baik, akan berdampak buruk pada kesejahteraan fisik dan psikologis pekerja, serta produktivitas dan hubungan *interpersonal* dalam lingkungan kerja.

### 2.1.3 Aspek-Aspek *Burnout*

Menurut Maslach (2017) *burnout* memiliki tiga aspek yaitu;

- a) Kejenuhan Emosional (*Emotional Exhaustion*) Kelelahan emosional terjadi ketika emosional individu terkuras habis karena banyaknya tuntutan pekerjaan yang menyebabkan munculnya perasaan frustrasi, sedih, tidak berdaya, apatis terhadap pekerjaan dan individu menjadi mudah tersinggung dan marah tanpa sebab yang jelas
- b) Depersonalisasi (*Depersonalization*) adalah proses upaya untuk mengatasi ketidakseimbangan antara tuntutan dan kemampuan individu dalam mengatasi kelelahan emosional yang dialaminya. Kemampuan tersebut dilakukan agar individu tidak memperlakukan klien sebagai objek. Gambaran dari perilaku depersonalisasi adalah bersikap negatif, kasar, menjauh dari lingkungan sosial, mengurangi kontak kerja dan berinteraksi seperlunya dengan klien.
- c) Pencapaian Personal (*Personal Accomplishment*) merupakan penurunan pencapaian prestasi atau kinerja individu yang ditandai dengan perasaan tidak puas terhadap diri sendiri, pekerjaan dan kehidupan. Individu juga merasa

belum melakukan hal yang berguna. Penurunan pencapaian diri ini dikarenakan adanya perasaan bersalah telah memperlakukan klien secara negatif.

Menurut Pines dan Aronson (dalam Rahmati, 2015), burnout memiliki tiga aspek, yaitu:

- a) Kelelahan fisik, yaitu suatu kelelahan yang bersifat sakit fisik dan energi fisik. Sakit fisik dicirikan seperti sakit kepala, demam, sakit punggung, rasa ngilu, rentan terhadap penyakit.
- b) Kelelahan emosional, yaitu suatu kelelahan pada individu yang berhubungan dengan perasaan pribadi yang ditandai dengan rasa tidak berdaya dan depresi. Kelelahan emosi ini dicirikan antara lain rasa bosan, mudah tersinggung, sinisme, perasaan tidak menolong, ratapan yang tiada henti, tidak dapat dikontrol, suka marah, gelisah, tidak peduli terhadap tujuan.
- c) Kelelahan mental, yaitu suatu kondisi kelelahan pada individu yang berhubungan dengan rendahnya penghargaan diri dan depersonalisasi. Kelelahan mental ini dicirikan antara lain, merasa tidak berharga, rasa benci, rasa gagal, tidak peka, sinis, kurang bersimpati dengan orang lain, mempunyai sikap negatif terhadap orang lain, enderung masa bodoh dengan dirinya, pekerjaannya dan kehidupannya, acuh tak acuh, pilih kasih, selalu menyalahkan, kurang bertoleransi terhadap orang yang ditolong, ketidakpuasan terhadap pekerjaan, konsep diri yang rendah, merasa tidak cakap, merasa tidak kompeten, dan tidak puas dengan jalan hidup.

Menurut Baron dan Greenberg (dalam Lestari, 2023) mengemukakan empat aspek burnout, yaitu:

- a) Kelelahan fisik, yang ditandai dengan serangan sakit kepala, susah tidur, kurang nafsu makan.
- b) Kelelahan emosional, ditandai dengan depresi, perasaan tidak berdaya, merasa terperangkap dalam pekerjaannya, mudah marah serta cepat tersinggung.
- c) Kelelahan mental, ditandai dengan bersikap sinis terhadap orang lain, bersifat negatif terhadap orang lain, cenderung merugikan diri sendiri, pekerjaan, organisasi dan kehidupan pada umumnya.
- d) Rendahnya penghargaan terhadap diri, ditandai dengan tidak pernah puas terhadap hasil kerja sendiri, merasa tidak pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi dirinya maupun orang lain.

Secara keseluruhan, burnout adalah kondisi multidimensional yang mencakup kelelahan emosional, fisik, dan mental, serta terganggunya hubungan sosial dan menurunnya pencapaian diri. Ketiga tokoh sepakat bahwa burnout tidak hanya mempengaruhi kinerja, tetapi juga berdampak luas pada kesehatan mental, hubungan sosial, dan kualitas hidup individu secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting bagi setiap individu dan organisasi untuk mengenali gejala burnout sejak dini dan mengambil langkah-langkah pencegahan maupun penanganan secara tepat.



#### 2.1.4 Ciri-Ciri *Burnout*

Ayala dan Pines (dalam Agesti 2022), mengklasifikasikan ciri-ciri burnout menjadi tiga bagian, yaitu:

- a) Kelelahan fisik seperti sakit kepala, demam, sakit punggung, rentan terhadap penyakit, tegang pada otot leher dan bahu, sering terkena flu, susah tidur, mual-mual, gelisah, dan perubahan kebiasaan makan.
- b) Kelelahan emosi seperti rasa bosan, mudah tersinggung, sinisme, perasaan tidak menolong, tidak dapat dikontrol (mudah marah), tidak peduli terhadap tujuan, tertekan, tidak berdaya.
- c) Kelelahan mental, seperti tidak merasa berharga, rasa benci, rasa gagal, tidak peka sinis, kurang bersimpati dengan orang lain, selalu menyalahkan, kurang bertoleransi terhadap yang ditolong, ketidakpuasan terhadap pekerjaan, konsep diri yang rendah, merasa tidak kompeten dan tidak puas dengan jalan hidup.

Burnout ditandai oleh kelelahan fisik, emosional, dan mental yang muncul akibat tekanan berkepanjangan, ditandai dengan gangguan fisik seperti sakit kepala dan susah tidur, perasaan emosional seperti mudah marah dan tidak berdaya, serta kelelahan mental yang mencakup rasa tidak berharga, sinis, dan ketidakpuasan terhadap diri maupun pekerjaan. Kondisi ini jika dibiarkan terus-menerus dapat berdampak serius terhadap kesehatan dan kualitas hidup individu secara keseluruhan.

## 2.2 Beban Kerja

### 2.2.1 Defenisi Beban Kerja

Beban kerja adalah volume pekerjaan yang dibebankan kepada tenaga kerja baik berupa fisik maupun mental dan menjadi tanggung jawabnya. Setiap pekerjaan merupakan beban bagi pelakunya dan masing-masing tenaga kerja mempunyai kemampuan sendiri untuk menangani beban kerjanya, beban kerja dapat berupa beban kerja fisik, mental atau sosial Mahawati dkk, (2021).

Beban kerja merupakan konsep penting dalam berbagai konteks, termasuk manajemen sumber daya manusia, pendidikan, dan kesehatan mental. Istilah ini mengacu pada jumlah dan kompleksitas tugas yang harus diselesaikan oleh seorang individu atau kelompok dalam jangka waktu tertentu, Hermawan (2024). Sunyoto (dalam Octavianti, 2022) mengartikan beban kerja sebagai Proses atau aktivitas yang berlebihan dapat menyebabkan beban dan ketegangan kerja seseorang.

Menurut Fransiska & Tupti (2020), Beban kerja adalah sebuah proses atau kegiatan yang terlalu banyak dan dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang. Hal ini dapat menimbulkan penurunan kinerja pegawai yang disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan yang terlalu tinggi, volume kerja yang terlalu banyak dan sebagainya. Intensitas beban kerja yang terlalu besar dapat menciptakan stress kerja, sebaliknya intensitas beban kerja yang terlalu rendah dapat menimbulkan rasa bosan atau kejenuhan.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah jumlah dan kompleksitas tugas yang dibebankan kepada tenaga kerja, baik dalam bentuk fisik, mental, maupun sosial, yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

Beban kerja (*workload*) adalah salah satu elemen yang sangat relevan dalam pekerjaan kurir karena sifat pekerjaannya yang melibatkan tuntutan fisik dan mental tinggi. Beban kerja memengaruhi kinerja, kesejahteraan, serta kepuasan kerja kurir. Beban kerja adalah faktor kunci dalam pekerjaan kurir yang memengaruhi kinerja, kesejahteraan, dan kepuasan mereka. Dengan memahami jenis-jenis beban kerja, faktor penyebabnya, serta dampaknya, perusahaan dapat mengelola beban kerja secara lebih efektif untuk menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan produktif.

### 2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

Menurut Gibson (dalam Chandra 2017), faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja, yaitu:

a) *Time pressure* (tekanan waktu)

Secara umum dalam hal tertentu waktu akhir (*dead line*) justru dapat meningkatkan motivasi dan menghasilkan prestasi kerja yang tinggi, namun desakan waktu juga dapat menjadi beban kerja berlebihan kuantitatif ketika hal ini mengakibatkan munculnya banyak kesalahan atau kondisi kesehatan seseorang berkurang.

b) Jadwal kerja atau jam kerja.

Jumlah waktu untuk melakukan kerja berkontribusi terhadap pengalaman akan tuntutan kerja, yang merupakan salah satu faktor penyebab stres di lingkungan kerja. Hal ini berhubungan dengan penyesuaian waktu antara pekerjaan dan keluarga terutama jika pasangan suami-istri samasama bekerja. Jadwal kerja standar adalah 8 jam sehari selama seminggu. Untuk jadwal kerja ada tiga tipe, yaitu: *night shift*, *long shift*, *flexible work schedule*. Dari ketiga

tipe jadwal kerja tersebut, *long shift* dan *night shift* dapat berpengaruh terhadap kesehatan tubuh seseorang.

c) Ambiguitas pekerjaan dan konflik peran

Dapat mempengaruhi persepsi seseorang terhadap beban kerjanya. Hal ini dapat sebagai hal yang mengancam atau menantang.

d) Kebisingan.

Dapat mempengaruhi pekerja dalam hal kesehatan dan *performancenya*. Pekerja yang kondisi kerjanya sangat bising dapat mempengaruhi efektifitas kerjanya dalam menyelesaikan tugasnya, dimana dapat mengganggu konsentrasi dan otomatis mengganggu pencapaian tugas sehingga dapat dipastikan semakin memperberat beban kerjanya.

e) *Information overload*.

Banyaknya informasi yang masuk dan diserap pekerja dalam waktu yang bersamaan dapat menyebabkan beban kerja semakin berat. Kemajemukan teknologi dan penggunaan fasilitas kerja yang serba canggih membutuhkan adaptasi tersendiri dari pekerja. Semakin kompleks informasi yang diterima, dimana masing-masing menuntut konsekuensi yang berbeda dapat mempengaruhi proses pembelajaran pekerja dan efek lanjutannya bagi kesehatan jika tidak tertangani dengan baik.

f) Suhu ekstrem.

Sama halnya dengan kebisingan, faktor kondisi kerja yang beresiko seperti tingginya temperatur dalam ruangan juga berdampak pada kesehatan. Hal ini utamanya jika kondisi tersebut berlangsung lama dan tidak ada peralatan pengamanannya.



g) Tindakan berulang.

Banyaknya pekerjaan yang membutuhkan aksi tubuh secara berulang, seperti pekerja yang menggunakan komputer dan menghabiskan sebagian besar waktunya dengan mengetik, atau pekerja *assembly line* yang harus mengoperasikan mesin dengan prosedur yang sama setiap waktu atau dimana banyak terjadi pengulangan gerak akan timbul rasa bosan, rasa monoton yang pada akhirnya dapat menghasilkan berkurangnya perhatian dan secara potensial membahayakan jika tenaga gagal untuk bertindak tepat dalam keadaan darurat. Aspek ergonomi dalam *lay out* tempat kerja.

h) Tanggung jawab.

Setiap jenis tanggung jawab (*responsibility*) dapat merupakan beban kerja bagi sebagian orang. Jenis-jenis tanggung jawab yang berbeda, berbeda pula fungsinya sebagai penekan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab terhadap orang menimbulkan tekanan yang berhubungan dengan pekerjaan. Sebaliknya semakin banyak tanggung jawab terhadap barang, semakin rendah indikator tekanan yang berhubungan dengan pekerjaan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja menurut Tampubolon dkk, (2023) adalah sebagai berikut :

a) Faktor tuntutan tugas (*tasks demand's*)

Beban dari setiap pekerjaan dapat ditetapkan berdasarkan analisa tugas-tugas yang dilakukan oleh karyawan dengan memperhitungkan perbedaannya secara individu.

b) Usaha atau tenaga (*effort*)

Banyaknya tenaga yang dikeluarkan dalam tugas bisa berupa bentuk intuitif secara alamiah, namun ketika terjadinya peningkatan tuntutan pekerjaan secara individu mungkin tidak bisa meningkatkan tingkat *effort*.

c) Performansi

Beban kerja memiliki fokus pada tingkat kinerja yang hendak dicapai. Pengukuran performa yang dilakukan secara sendirian tidak mungkin bisa menampilkan matrik beban kerja yang lengkap.

Berdasarkan pemaparan dari Gibson dan Tampubolon dkk., dapat disimpulkan bahwa beban kerja dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berkaitan dengan kondisi kerja, tuntutan tugas, dan karakteristik individu. Faktor-faktor seperti tekanan waktu, jadwal kerja yang tidak ideal (misalnya long shift dan night shift), ambiguitas peran, kebisingan, suhu ekstrem, dan tindakan kerja yang berulang dapat menambah beban kerja secara fisik maupun psikologis, serta berdampak langsung pada kesehatan dan kinerja individu. Selain itu, kelebihan informasi dan tanggung jawab yang berat juga turut memperberat persepsi terhadap beban kerja. Di sisi lain, usaha (*effort*) dan performansi juga menjadi indikator penting dalam memahami beban kerja, di mana tidak semua individu dapat menyesuaikan diri terhadap peningkatan tuntutan kerja yang terjadi. Oleh karena itu, beban kerja tidak hanya ditentukan oleh jumlah pekerjaan semata, tetapi juga oleh kondisi lingkungan, kompleksitas tugas, kapasitas individu, dan sistem kerja yang diterapkan di tempat kerja.

### 2.2.3 Aspek-Aspek Beban Kerja

Munandar (dalam Alam, 2022) mengemukakan, terdapat dua aspek yang menjadi beban kerja, yaitu:

a) Beban kerja sebagai tuntutan Fisik.

Situasi kerja kondusif dapat menghasilkan prestasi kerja yang optimal di samping itu dapat meningkatkan kinerja pegawai. Sebagai contoh pergerakan yang intensif, kurir sering kali harus bergerak cepat antara lokasi pengambilan dan pengantaran. Ini termasuk berjalan, berlari, atau bahkan menaiki tangga, tergantung pada lokasi pengantaran. Aktivitas fisik yang intensif ini menuntut stamina dan daya tahan yang baik.

Tuntutan fisik yang dihadapi oleh seorang kurir sangat beragam dan dapat mempengaruhi kesehatan fisik serta mental mereka. Oleh karena itu, penting untuk menyediakan sarana kerja yang mendukung, seperti kendaraan yang nyaman, dan waktu istirahat yang cukup untuk membantu mereka mengatasi beban kerja ini dengan baik.

b) Beban kerja sebagai tuntutan tugas.

Sebagai contoh beban kerja sebagai tuntutan tugas bagi kurir dapat terlihat dari jumlah paket yang harus diantar dalam sehari. Misalnya, saat periode promosi, seorang kurir mungkin harus mengantarkan hingga 200 paket dalam satu hari, jauh lebih banyak dibandingkan dengan 50-60 paket pada hari biasa. Beban kerja yang tinggi ini dapat menyebabkan stres dan *burnout*, yang berdampak negatif pada kinerja dan kesehatan mental mereka. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memberikan dukungan dan fasilitas yang memadai agar kurir dapat bekerja secara optimal tanpa mengorbankan kesehatan mereka.

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

a) Aspek beban mental

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

b) Aspek beban fisik

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

c) Aspek waktu

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

Beban kerja mencakup aspek fisik, mental, tugas, dan waktu. Tuntutan fisik berkaitan dengan aktivitas tubuh yang intensif, sedangkan tuntutan tugas meliputi jumlah dan kompleksitas pekerjaan. Beban mental muncul dari kebutuhan konsentrasi dan pengambilan keputusan, sementara tekanan waktu menuntut penyelesaian tugas dalam batas tertentu. Jika tidak dikelola dengan baik, beban kerja ini dapat menurunkan kinerja dan berdampak pada kesehatan pekerja. Oleh karena itu, manajemen beban kerja yang tepat sangat penting untuk menjaga produktivitas dan kesejahteraan karyawan.



#### 2.2.4 Indikator Beban Kerja

Indikator beban kerja menurut Koesomowidjojo (2017) adalah :

a) Kondisi Pekerjaan

Seorang karyawan harus memahami pekerjaan dengan baik agar dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif. Perusahaan sebaiknya memiliki dan mensosialisasikan SOP (*Standard Operating Procedure*) kepada seluruh elemen organisasi. SOP menjadi panduan bagi karyawan dalam menjalankan pekerjaannya sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

b) Penggunaan Waktu Kerja

Pengaturan waktu kerja yang sesuai dengan SOP akan membantu meminimalisir beban kerja karyawan. Perusahaan perlu memastikan bahwa jam kerja, waktu istirahat, dan waktu lembur diatur dengan baik agar karyawan dapat bekerja secara optimal.

c) Target yang Harus Dicapai

Target kerja yang ditetapkan oleh perusahaan akan secara langsung memengaruhi beban kerja karyawan. Perusahaan harus memastikan bahwa target yang ditetapkan realistis dan dapat dicapai oleh karyawan. Selain itu, perusahaan juga perlu mempertimbangkan kemampuan dan kapasitas karyawan dalam menetapkan target.

d) Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan dapat memengaruhi mereka dalam menjalankan tugas. Lingkungan kerja yang nyaman, aman, dan kondusif akan membantu karyawan bekerja dengan lebih baik. Perusahaan perlu memperhatikan aspek-aspek seperti tata ruang, kebersihan,

pencahayaan, sirkulasi udara, dan ketersediaan fasilitas yang mendukung kinerja karyawan.

Menurut Putra dalam (Rumawas dkk, 2021) terdapat 4 indikator dalam beban kerja yaitu:

a) Target yang Harus Dicapai.

Pandangan individu mengenai besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya, misalnya untuk menggiling, melinting, mengepak dan mengangkut. Pandangan mengenai hasil kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

b) Kondisi Pekerjaan.

Mencakup tentang bagaimana pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai kondisi pekerjaannya, misalnya mengambil keputusan dengan cepat pada saat pengerjaan barang dan kerusakan pada mesin produksi, serta mengatasi kejadian yang tak terduga seperti melakukan pekerjaan ekstra diluar waktu yang telah ditentukan.

c) Penggunaan Waktu.

Waktu yang tersedia merupakan skala prioritas dan jadwal yang telah ditentukan, sehingga individu dapat menggunakan waktu dengan efektif dan efisien dan waktu penyelesaian satu satuan pekerjaan sejak dimulainya proses pekerjaan di tempat kerja yang bersangkutan.

d) Standar Pekerjaan.

Kesan yang dimiliki oleh individu mengenai pekerjaannya, misalnya perasaan yang timbul mengenai beban kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

Indikator beban kerja meliputi kondisi pekerjaan, penggunaan waktu, target kerja, lingkungan kerja, dan standar pekerjaan. Kondisi pekerjaan yang jelas dengan panduan SOP membantu karyawan bekerja lebih efektif. Penggunaan waktu yang efisien mendukung penyelesaian tugas tanpa tekanan berlebih. Target yang realistis perlu disesuaikan dengan kemampuan karyawan agar tidak menimbulkan stres. Lingkungan kerja yang nyaman turut meningkatkan kinerja, dan standar pekerjaan memberikan gambaran terhadap beban yang dirasakan karyawan. Pemahaman menyeluruh terhadap indikator ini penting untuk menciptakan sistem kerja yang seimbang dan produktif.

## **2.3 Kurir**

### **2.3.1 Definisi Kurir**

Berdasarkan Pasal 1800 KUHP perdata yang menyebutkan bahwa kurir adalah pihak yang menggantikan perusahaan jasa pengiriman barang dalam menjalankan kuasa yang diberikan penjual kepadanya. Dalam hal pengiriman barang yang dilakukan oleh kurir, maka secara tidak langsung juga dapat dikatakan bahwa kurir merupakan pihak yang dititipkan barang oleh penjual melalui perusahaan jasa pengiriman barang kepada pembeli. Penitipan yang dimaksud merupakan kegiatan yang dilakukan untuk menerima, membawa, dan atau menyampaikan paket dari pengirim kepada penerima dengan memungut biaya.

Menurut Wikipedia, kurir adalah perusahaan atau perorangan yang bertugas mengirim pesan, paket dalam jumlah kecil hingga sedang, atau surat dari tempat yang satu ke tempat yang lain menggunakan jalur darat, laut, dan udara.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kurir adalah utusan yang menyampaikan sesuatu yang penting dengan cepat. Menurut Somasundaram

(dalam Sitinjak, 2023) kurir adalah kegiatan pengantaran barang atau dokumen yang dilakukan oleh perorangan maupun perusahaan. Penekanan dalam pengertian ini didasarkan pada jenis layanan yang diberikan yaitu layanan penghantaran dari satu tempat (pengirim) ke tempat yang lain (penerima).

Menurut Tabassum & Ahmed (dalam Sitinjak 2023) “*A courier is a person or a company who delivers messages, packages, and mail*”. Pada dasarnya seorang kurir adalah seseorang (individu) atau perusahaan yang mengantarkan pesan, bingkisan, dan mail.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kurir adalah seseorang yang bertugas mengirim barang dalam jumlah kecil, sedang, hingga besar dari satu tempat (pengirim) ke tempat yang lain (penerima).

#### **2.4 Hubungan Beban Kerja Dengan *Burnout***

Salah satu faktor yang mempengaruhi kesejahteraan dan kinerja kurir adalah beban kerja yang mereka hadapi. Di era saat ini, banyak organisasi yang mulai menyadari bahwa beban kerja yang berlebihan dapat menjadi penyebab utama *burnout* di kalangan kurir. Meskipun demikian, masih ada beberapa perusahaan yang belum sepenuhnya memahami dampak negatif dari beban kerja yang tinggi, padahal pengelolaan beban kerja yang baik sangat penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan produktif bagi kurir.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Anandani (2023) dengan judul “Hubungan Beban Kerja dengan *Burnout* pada Pegawai Perusahaan *Startup*” Berdasarkan hasil dari uji hipotesis yang telah dilakukan peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel beban kerja dan variabel *burnout* terdapat hubungan yang signifikan. Hasil ini dapat diartikan bahwa hipotesis peneliti yang



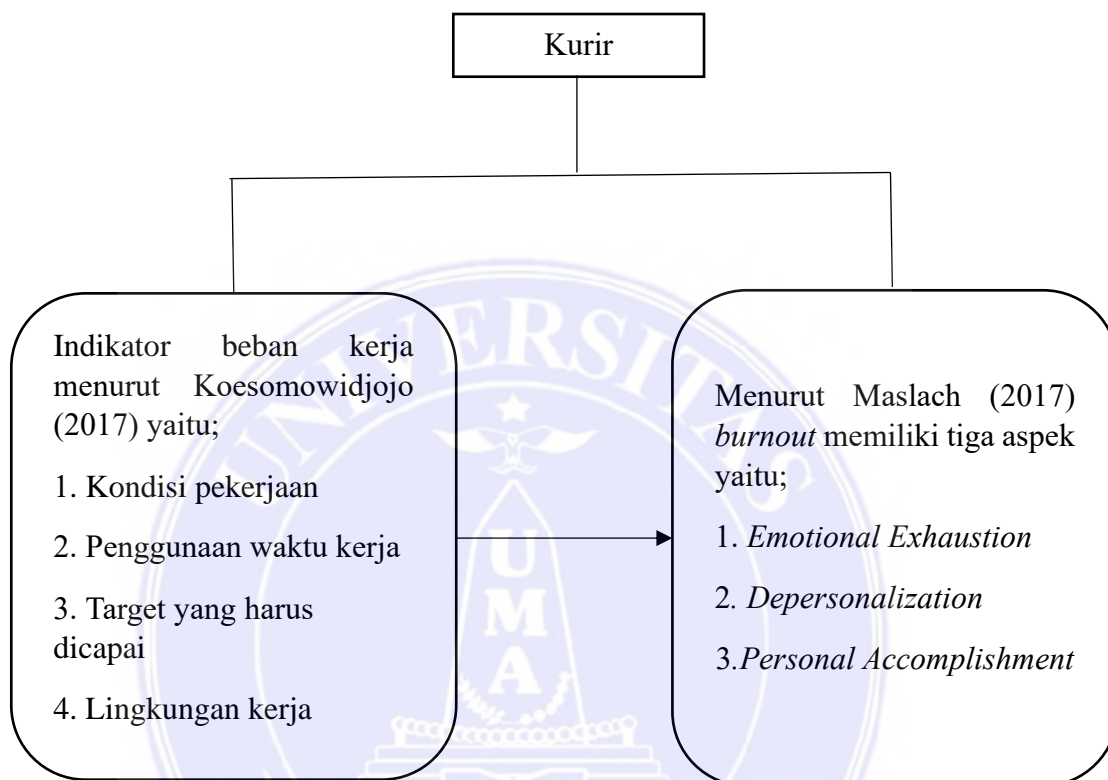
berbunyi “terdapat hubungan beban kerja dengan *burnout* pada pegawai perusahaan startup” dapat diterima. Hasil nilai koefisien korelasi ( $r$ ) menunjukkan nilai sebesar 0,677 ( $r=0,677$ ) yang dapat mengartikan bahwa hubungan antara variabel beban kerja dengan variabel *burnout* memiliki hubungan yang searah, artinya penelitian ini dilakukan untuk menguji teori serta penelitian yang sebelumnya sudah dilakukan terkait beban kerja yang memiliki hubungan dengan *burnout* pada pegawai. Hasil penelitian ini diartikan semakin tinggi skor beban kerja yang diterima pegawai, maka akan semakin tinggi pula *burnout* yang dialami. Begitu sebaliknya, apabila semakin rendah skor beban kerja yang diterima, maka semakin rendah pula *burnout* yang dialami pegawai *startup*.

Penelitian berikutnya oleh Sofiyan (2023) dengan judul “Hubungan Antara Beban Kerja Dengan *Burnout* Pada Perawat Di Rumah Sakit Imelda Medan” Ada hubungan positif yang signifikan antara beban kerja dengan *burnout* pada perawat di rumah sakit umum Imelda. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis dengan metode analisis korelasi  $r$  *product Moment*, yaitu dengan asumsi semakin tinggi beban kerja maka *burnout* pada perawat akan semakin tinggi. Dan sebaliknya semakin rendah beban kerja maka *burnout* pada perawat akan semakin rendah. Dimana  $r_{xy} = 0,571$  dengan signifikan  $p = 0.000 \leq 0,05$ . Artinya hipotesis yang diajukan dinyatakan diterima. Koefisien determinan ( $r^2$ ) dari hubungan antara variabel bebas X dan variabel terikat Y adalah  $r^2 = 0,327$ . Ini menunjukkan bahwa beban kerja berdistribusi sebesar 32,7% terhadap *burnout*.

Berdasarkan uraian teori Maslach (2017) tentang burnout dan teori beban kerja menurut Koesomowidjojo (2017), dapat diasumsikan bahwa peningkatan beban kerja baik secara fisik maupun mental dapat meningkatkan risiko burnout.

Oleh karena itu, diduga terdapat hubungan positif antara beban kerja dan burnout pada kurir.

## 2.5 Kerangka Konseptual



**Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian**

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1. Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada jam operasional PT. JNE Express Cabang Utama Medan, yaitu dari pukul 08.00 WIB hingga 17.00 WIB pada hari Senin hingga Sabtu. Penelitian akan dilakukan di kantor cabang utama yang berlokasi di Jalan SM. Raja, Km 10,5 Komplek Pergudangan ATC Blok, Medan Amplas, Sumatera Utara.

### **3.2. Bahan dan Alat**

#### **Bahan penelitian:**

- a) Instrumen Skala Psikologi: Peneliti memerlukan instrumen berupa kuesioner atau angket untuk mengumpulkan data dari responden. Ini dapat berupa pertanyaan tertulis atau pernyataan yang harus dijawab oleh responden.
- b) Bahan Bacaan dan Referensi: Ini mencakup literatur yang relevan, teori, dan penelitian terdahulu yang digunakan sebagai dasar teoritis untuk penelitian.

#### **Alat penelitian:**

- a) Dalam analisis data kuantitatif. Peneliti memerlukan perangkat lunak statistik seperti *SPSS*, dan *Excel* untuk menganalisis data.
- b) Alat-alat Keras: Berupa peralatan keras seperti kertas, pena, dan printer untuk mencetak instrumen penelitian, surat-surat undangan, atau lembar informasi.

### **3.3 Metodologi Penelitian**

Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metodologi penelitian kuantitatif dengan pendekatan kuantitatif korelasional. Creswell (dalam Satriadi dkk., 2023) menyatakan bahwa penelitian kuantitatif adalah suatu pendekatan untuk menguji teori objektif dengan meneliti hubungan

antar variabel. Price dan Creswell (dalam Satriadi dkk., 2023) mengemukakan bahwa penelitian korelasional merupakan jenis penelitian non eksperimen dimana peneliti mengukur dua variabel dan menilai hubungan statistik (yaitu korelasi) diantara mereka.

### 3.3.1 Variabel Penelitian

Variabel dari penelitian ini adalah:

- a) Variabel terikat: *Burnout* (Y)
- b) Variabel bebas: Beban Kerja (X)

### 3.3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua variabel, yaitu beban kerja sebagai variabel independen dan burnout sebagai variabel dependen. Beban kerja adalah jumlah dan kompleksitas tugas yang dibebankan kepada tenaga kerja, baik dalam bentuk fisik, mental, maupun sosial, yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu. Adapun indikator beban kerja menurut Koesomowidjojo (2017) yaitu; kondisi pekerjaan, penggunaan waktu kerja, target yang harus dicapai, lingkungan kerja.

Sementara itu, *Burnout* adalah suatu kondisi kelelahan menyeluruh yang meliputi aspek fisik, emosional, dan mental, yang muncul akibat beban kerja berlebihan, serta kurangnya keseimbangan antara tuntutan pekerjaan. Adapun aspek-aspek *burnout* menurut Maslach (2017) yaitu; *emotional exhaustion*, *depersonalization*, *personal accomplishment*.



### 3.4 Populasi dan Sampel

#### a) Populasi

Menurut Sugiyono (2015) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan pada pendapat diatas, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh kurir PT. JNE Express Cabang Utama Medan dengan jumlah 93 orang.

#### b) Sampel

Menurut Sugiyono (2015) Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, sedangkan teknik pengambilan sampel disebut dengan sampling. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah total sampling. Total sampling adalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan jumlah populasi. Alasan mengambil total sampling karena menurut Sugiyono (2015) jumlah populasi yang kurang dari 100 seluruh populasi dijadikan sampel penelitian semuanya. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 93 orang.

### 3.5 Prosedur Kerja

#### 3.5.1 Persiapan Administrasi

Sebelum melakukan penelitian, peneliti perlu menyiapkan beberapa hal terkait dengan administrasi penelitian, yaitu mengenai surat izin penelitian dari Fakultas Psikologi Universitas Medan Area. Surat izin dibuat untuk meminta kesediaan perusahaan untuk dilakukannya penelitian di PT. JNE Express Cabang Utama Kota Medan. Setelah surat izin yang diberikan peneliti kepada pihak PT.

JNE Express Cabang Utama Kota Medan disetujui, peneliti akan menyebarkan skala psikologi kepada karyawan bagian pengantaran (kurir) PT. JNE Express Cabang Utama Kota Medan. Setelah peneliti selesai menyebarkan skala psikologi dan mendapatkan data-datanya, maka PT. JNE Express Cabang Utama Kota Medan akan mengeluarkan surat selesai penelitian yang akan diserahkan kembali ke pihak Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

a) Surat izin penelitian dari Fakultas Psikologi Universitas Medan Area;

- Nomor : 222/FPSI/01.10/1/2025

b) Surat selesai penelitian yang dikeluarkan PT. JNE Express Cabang Utama Kota Medan;

- Nomor : 02/HC/JNE-MES/II/2025

### 3.5.2 Persiapan Alat Ukur Penelitian

Penelitian ini menggunakan alat ukur psikologi dengan skala pilihan berbentuk likert sebagai instrumen atau alat pengukuran. Alat pengukuran yang digunakan terbagi menjadi dua, yaitu alat ukur Beban Kerja dan alat ukur *Burnout*

a) Alat Ukur Beban Kerja

Skala yang dipersiapkan oleh penulis untuk variabel beban kerja disusun berdasarkan indikator beban kerja menurut Koesomowidjojo (2017) yaitu;

**Tabel 3.1 Persiapan Alat Ukur Beban Kerja**

No.	Beban Kerja	Nomor Butir		Jumlah
		<i>Unfavourable</i>	<i>Favourable</i>	
1.	Kondisi Pekerjaan	9, 11, 13, 15	1, 3, 5, 7	8
2.	Penggunaan Waktu Kerja	14, 16, 18, 20, 12	2, 4, 6, 10	10
3.	Target Yang Harus Dicapai	27, 29, 31, 32, 33	17, 19, 21, 23, 25	10
4.	Lingkungan Kerja	34, 35, 36	22, 24, 26, 28, 30	8
Total				36

Alat ukur ini berupa skala terdiri dari *item favorable* dan *item unfavorable*. Skala ini memiliki 4 jawaban dari setiap *item* yang diberikan, untuk *item favorable* berikut adalah sistem *scoring*-nya, untuk sangat tidak sesuai (STS) diberi skor 1, untuk tidak sesuai (TS) diberi skor 2, untuk sesuai (S) diberi skor 3, untuk sangat sesuai (SS) diberi skor 4. Sebaliknya, untuk *item unfavorable* berikut adalah sistem *scoring*-nya, untuk sangat tidak sesuai (STS) diberi skor 4, untuk tidak sesuai (TS) diberi skor 3, untuk sesuai (S) diberi skor 2, untuk sangat sesuai (SS) diberi skor 1.

### c) Alat Ukur *Burnout*

Alat ukur yang dipersiapkan oleh penulis berdasarkan aspek *burnout* menurut Maslach (2017) yaitu:

**Tabel 3.2 Persiapan Alat Ukur *Burnout***

No.	<i>Burnout</i>	Nomor Butir		Jumlah
		<i>Unfavourable</i>	<i>Favourable</i>	
1.	Emotional Exhaustion (Kelelahan Emosional)	2, 4, 7, 8, 12, 13	1, 3, 5, 6, 10, 35	12
2.	Depersonalization (Depersonalisasi)	9, 14, 17, 18, 21	11, 15, 16, 19, 22	10
3.	Personal Accomplishment (Pencapaian Personal)	23, 25, 27, 28, 30, 33, 34	20, 24, 26, 29, 31, 32, 36	14
Total				36

Alat ukur ini berupa skala ini terdiri dari *item favorable* dan *item unfavorable*. Skala ini memiliki 4 jawaban dari setiap *item* yang diberikan, untuk *item favorable* berikut adalah sistem *scoring*-nya, untuk sangat tidak sesuai (STS) diberi skor 1, untuk tidak sesuai (TS) diberi skor 2, untuk sesuai (S) diberi skor 3, untuk sangat sesuai (SS) diberi skor 4. Sebaliknya, untuk *item unfavorable* berikut adalah sistem *scoring*-nya, untuk sangat tidak sesuai (STS) diberi skor 4, untuk tidak

sesuai (TS) diberi skor 3, untuk sesuai (S) diberi skor 2, untuk sangat sesuai (SS) diberi skor 1.

### **3.5.3 Teknik Analisis Data**

#### **a) Uji Validitas**

Validitas berasal dari kata validity yang mempunyai arti sejauh mana akurasi suatu tes atau skala dalam menjalankan fungsi pengukurannya (Azwar, 2018). Validitas suatu penelitian berkaitan dengan sejauh mana seorang peneliti mengukur apa yang seharusnya diukur (Budiastuti, 2018). Validitas yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah validitas isi (content validity). Uji validitas penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik Corrected Item Total Correlation, yang perhitungannya dibantu dengan software IBM SPSS versi 21 for windows.

#### **b) Uji Reliabilitas**

Reliabilitas mengacu pada seberapa dapat diandalkan atau dipercayai hasil dari suatu pengukuran (Azwar, 2018). Kepercayaan terhadap hasil pengukuran dapat diperoleh jika hasilnya konsisten ketika diukur beberapa kali pada kelompok subjek yang serupa, selama kondisi yang diukur pada subjek tersebut tidak mengalami perubahan (Azwar, 2018). Uji Reliabilitas penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Alpha Cronbach, dan perhitungannya dibantu dengan software IBM SPSS versi 21 for windows.

### **3.5.4 Teknik Analisis Korelasi**

#### **a) Uji Normalitas**

Uji normalitas adalah prosedur statistik yang digunakan untuk menguji apakah distribusi data variabel yang diamati sesuai dengan distribusi secara normal atau tidak. Data dikatakan normal apabila nilai  $p \geq 0.05$  maka data terdistribusi



dengan normal. Sebaliknya apabila nilai  $p \leq 0.05$  maka data tidak terdistribusi dengan normal.

#### b) Uji Linearitas

Uji linearitas adalah prosedur yang digunakan untuk menguji apakah hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat adalah hubungan linier atau tidak. Uji linearitas bertujuan untuk memverifikasi apakah model regresi yang diasumsikan menggambarkan hubungan yang linear antara variabel independen dan variabel dependen.



## BAB V SIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan metode analisis *r product moment*, maka yang dapat disimpulkan adalah sebagai berikut :

- a) Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan metode korelasi pearson product moment, diketahui bahwa terdapat hubungan positif antara beban kerja dengan *burnout*, hal itu diketahui berdasarkan koefisien korelasi  $r_{xy} = 0.733$ , dengan signifikansi  $P = 0.000 \leq 0,05$ . Berdasarkan data tersebut maka hipotesis dalam penelitian dengan asumsi, semakin tinggi beban kerja yang diterima, semakin tinggi tingkat *burnout* yang dirasakan, demikian sebaliknya jika semakin rendah beban kerja yang diterima maka semakin rendah pula *burnout* yang dirasakan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan positif antara beban kerja dengan *burnout*. Hubungan beban kerja (X) dengan *burnout* (Y) menunjukkan arah sebesar 0.538 artinya bahwa kekuatan hubungan beban kerja dengan *burnout* sebesar 53.8%. Dan 46.2% faktor diantaranya ialah dukungan sosial, lingkungan kerja, dan *work-life balance*.
- b) Dari hasil penelitian ini juga diketahui bahwa beban kerja yang dimiliki kurir PT. JNE Express Medan tergolong rendah, dapat dilihat dari mean hipotetik senilai  $72.5 \geq$  mean empirik yaitu 61.57 dengan standar deviasi sebesar 10.071. Selanjutnya didapatkan *burnout* pada kurir PT. JNE Express Medan juga tergolong rendah dapat dilihat dari mean hipotetik  $80 \geq$  mean empirik yaitu 62.55 dengan standar deviasi senilai 12.924.

## 5.2 Saran

### a) Saran Kepada Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan adanya hubungan positif antara beban kerja dengan *burnout*, perusahaan disarankan untuk terus mengelola beban kerja secara optimal. Meskipun beban kerja kurir PT. JNE Express Medan tergolong rendah, perusahaan tetap perlu memastikan distribusi tugas yang merata agar tidak terjadi peningkatan *burnout* di masa mendatang. Selain itu, perusahaan dapat meningkatkan dukungan sosial kepada kurir, seperti dengan menyediakan forum komunikasi atau sesi sharing antara manajemen dan kurir. Penyediaan fasilitas kesehatan dan kesejahteraan kerja, seperti pemeriksaan kesehatan berkala, asuransi kerja, serta pelatihan manajemen stres juga dapat membantu meningkatkan kesejahteraan kurir dan mengurangi risiko *burnout*.

### b) Saran Kepada Subjek Penelitian

Kurir PT. JNE Express Medan disarankan untuk menerapkan strategi manajemen waktu yang lebih baik dalam menyelesaikan tugas agar dapat mengurangi tekanan kerja. Selain itu, meskipun tingkat *burnout* tergolong rendah, kurir tetap perlu menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi dengan mengatur pola makan sehat, istirahat yang cukup, serta melakukan aktivitas relaksasi atau olahraga ringan.

### c) Saran Kepada Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliti faktor lain yang memengaruhi *burnout* pada kurir, seperti lingkungan kerja, dukungan sosial, dan keseimbangan hidup. Penggunaan metode kualitatif juga dianjurkan untuk memahami lebih dalam tentang beban kerja dan *burnout*. Selain itu, peneliti sebaiknya mengawasi langsung pengisian kuesioner agar data lebih jujur dan objektif, serta melakukan penelitian pada waktu-waktu sibuk, seperti Hari Belanja Nasional, guna mendapatkan gambaran *burnout* yang lebih akurat.

Dengan melakukan pengumpulan data pada waktu yang sesuai, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih akurat mengenai kondisi beban kerja dan *burnout* yang dialami oleh kurir, sehingga dapat memberikan rekomendasi yang lebih relevan bagi perusahaan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adi, A. N., & Fithriana, N. (2021). *Introduction To Burnout At Workplace*. Universitas Brawijaya Press.
- Agesti, R, C. (2022) Hubungan Antara Hardiness Dengan Burnout Pada Anggota Polisi Polres Demak. Semarang
- Akbar Mb., Kalsum., Eka Lestari Mahyuni E. L. (2015) Perbedaan Tingkat Kelelahan Kerja Berdasarkan Kebiasaan Sarapan Pada Pekerja Kurir Pengiriman Barang JNE Di Kota Medan Tahun 2015. Medan.
- Alam, R. (2022). Kelelahan Kerja (*Burnout*), Teori, Perilaku Organisasi, Psikologi, Aplikasi Dan Penelitian. Jogjakarta. Penerbit Kampus.
- Anandani, D. A., & Rahmasari, D. (2023). Hubungan Beban Kerja Dengan *Burnout* Pada Pegawai Perusahaan *Startup*. *Character Jurnal Penelitian Psikologi*, 10 (2), 103-115.
- Asih, G. Y., Widhiastuti, H., & Dewi, R. (2018). Stres Kerja. Semarang. Semarang *University Press*.
- Atmaja, I. G. I. W., & Suana, I. W. (2019). Effect of Workload on Burnout with Role Stress as Mediation Variable in Rumors Restaurant Employees. *Eud Management. E-Jurnal Manajemen*, 8(2), 815-844.
- Budiastuti, D., & Bandur, A. (2018). Validitas dan Reliabilitas Penelitian. Mitra Wacana Media.
- Chandra, R., & Adriansyah, D. (2017). Pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Mega Auto Central Finance Cabang di Langsa. *Jurnal Manajemen dan keuangan*, 6(1), 670-678.
- Christina, S., Nirwanto, A. F., Nabilah, N., Idulfiastris, R. M., & Putri, D. (2022). Analisis Butir Variabel *Burnout* Pada Reliabilitas Konsistensi Internal. *Prosiding Serina*, 2(1), 123-130.
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2011). *Research Methods in Education* (7th ed.). Routledge.
- Denscombe, M. (2010). *he Good Research Guide: For Small-Scale Social Research Projects* (4th ed.). Open University Press.
- Djamas, D. 2015. Perangkat Pembelajaran Statistik Pendidikan, Universitas Negeri Padang: Program Pascasarjana Pendidikan Fisika.

- Fadilasari, A., & Selviana, S. (2023). Hubungan Antara Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja dengan Burnout Pada Karyawan di PT. KREDIT UTAMA FINTECH INDONESIA. *Psikologi Kreatif Inovatif*, 3(3), 16-27.
- Farhan, F. (2024). Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bpjs Ketenagakerjaan Bogor Kota. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pakuan. Bogor.
- Fauzi, A. R., & Anwar, A. (2025). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan Pada Bandara Sam Ratulangi Manado. *Jurnal Manajemen dan Bisnis (JMB)*, 6(1).
- Harianja, N. (2013) Hubungan Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Upt Jamkesda Dinas Kesehatan Kota Depok Tahun 2013.
- Hermawan, E. (2024). Buku Monograf Beban Kerja. Purbalingga. Eureka Media Aksara
- Jeikawati, J., Sari, D. P., Suprihatini, S., Faradila, F., & Arifin, S. (2023). Gambaran Burnout Syndrome pada Tenaga Kesehatan di RSUD Kota Palangka Raya: Description of Burnout Syndrome in Health Workers in Palangka Raya City Hospital. *Borneo Journal of Medical Laboratory Technology*, 5(2), 351-357.
- Koesomowidjojo, S. (2017). Panduan praktis menyusun analisis beban kerja. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Kovacs, G., & Spens, K. (2023). *"The impact of delivery pressure on driver well-being: A study of logistics workers."* *Journal of Transport and Supply Chain Management*.
- Leon, M. R., Halbesleben, J. R., & Paustian-Underdahl, S. C. (2015). *A Dialectical Perspective On Burnout And Engagement. Burnout Research*, 2(2-3), 87-96.
- Lestari, R. B., & Diana, D. L. (2023). Pengaruh Burnout & Job Satisfaction Terhadap Turnover Tenaga Profesional Teknologi Informasi PT "X" & Subsidiary. *Jurnal Psikologi Kreatif Inovatif Vol*, 3(1).
- Lingga, D.S (2023). Hubungan Antara Beban Kerja Dengan *Burnout* Pada Perawat Di Rumah Sakit Imelda Medan (Disertasi Doktor, Universitas Medan Area).
- Mahawati, E., Yuniwati, I., Ferinia, R., Rahayu, P. F., Fani, T., Sari, A. P., & Bahri, S. (2021). Analisis Beban Kerja dan produktivitas kerja.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2017). *New insights into burnout and health care: Strategies for improving civility and alleviating burnout. Medical Teacher*, 39(2), 160–163.

- Octavianti, S., & Hamni, R. (2022). Pengaruh kepuasan kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Inkabiz Indonesia. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 5(3), 1490-1496.
- Paramita, R. W. D., Rizal, N., & Sulistyan, R. B. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif (Ketiga). Widya Gama Press.
- Putra, A. C. M., & Muttaqin, D. (2020). Hubungan Antara Dukungan Sosial dengan Burnout Pada Perawat di Rumah Sakit X. *Psikostudia: Jurnal Psikologi*, 9(2), 82-83.
- Sari, N. M., & Aprilia, N. (2025). Hubungan Antara Kecerdasan Emosi dan Beban Kerja dengan *Burnout* pada Karyawan Kurir Jasa Ekspedisi. Kudus: *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*. 8(2). 2186-2193.
- Satriadi, S., Anoesyirwan, M. S. P. D. I., Agusven, M. T., ST, M., ST, M., & SE, M. (2023). Metodologi Penelitian Kuantitatif. CV. Azka Pustaka.
- Sitinjak, R. B. A. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Kurir Dalam Transaksi *E-Commerce* Dengan Sistem Cod (*Cash On Delivery*) Menurut Uu No. 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja.
- Subitmele, Silvia Estefina. (2022). Profil PT. JNE, Perusahaan di Bidang Logistik dan Ekspedisi Barang. <https://www.liputan6.com/hot/read/5160835/profil-pt-jne-perusahaan-di-bidang-logistik-dan-ekspedisi-barang?page=2>. Liputan6.com. Diakses pada 17 November 2024.
- Sugiarto, W., Milfayetti, S., & Lubis, M. R. (2020). Hubungan Lingkungan Kerja dan Konsep Diri dengan Burnout pada Anggota Brigade Mobile Kepolisian Daerah Sumatera Utara. *Tabularasa: Jurnal Ilmiah Magister Psikologi*, 2(2), 182-188.
- Sugiyono, M. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D. Bandung. Alfabeta Bandung.
- Sulistyowati, A., & Muazansyah, I. (2018). Pengaruh Beban Kerja Dan Kesejahteraan Dosen Terhadap Kepuasan Kerja Dan *Burnout*. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(1), 914-919.
- Sundari, P. R. S., & Meria, L. (2022). Pengaruh Beban Kerja Melalui *Burnout* dan Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention*. *ADI Bisnis Digital Interdisiplin Jurnal*, 3(2), 81-96.
- Suryani, A. A., Irana, R. T. K., & Sandhyavitri, A. (2024). Analisis Kelayakan Finansial Driver Jasa Antar Barang Terhadap Upah Minimum Kota (Studi Kasus Kurir J&T Pekanbaru). *Jurnal Teknologi dan Rekayasa Sipil*, 3(1), 01-07.

- Syamsu, N. N., Soelton, M., Nanda, A., Putra, R. L., & Pebriani, P. (2019). Bagaimanakah Konflik Peran dan Beban Kerja Mempengaruhi Kinerja Karyawan dengan *Burnout* sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, 5(1), 1-13.
- Ulfah, A., Rizany, I., & Setiawan, H. (2022). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kelelahan Kerja (*Burnout*) Pada Perawat Di Rumah Sakit: *Literature Review. Nerspedia*, 4(3), 234-243.
- Zulpan, & Rusli, A. (2020). Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penilaian Membaca Short Functional Text Pada Siswa Smp Kelas VIII. *Jurnal Pendidikan Guru*, 1(1), 86–95.









**Lampiran 1**  
**Skala Penelitian**

## IDENTITAS RESPONDEN

**NAMA/INISIAL** :

**USIA** :

**MASA KERJA** :

1. Sebelum menjawab pernyataan, lengkapilah terlebih dahulu identitas Saudara/i.
2. Di dalam skala ini akan disajikan sejumlah pernyataan, bacalah setiap pernyataan dengan teliti. Tugas Saudara/i adalah memilih salah satu alternatif jawaban yang paling sesuai dengan keadaan diri Saudara/i. Jawaban diberikan dengan memberikan **tanda centang** (✓) pada kolom yang disediakan di setiap butir-butir pernyataan. Adapun pilihan jawaban yang tersedia adalah sebagai berikut:

SS	S	TS	STS
Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju

3. Saudara/i diharapkan menjawab semua pernyataan, **jangan sampai ada yang terlewatkan.**
4. Skala ini bukanlah suatu tes, sehingga tidak ada jawaban yang salah. Semua jawaban adalah benar, apabila benar-benar sesuai dengan kenyataan yang ada pada diri Saudara/i.
5. Kesungguhan dan jawaban yang sesuai keadaan yang sebenarnya dalam memilih tanggapan sangat menentukan kualitas penelitian ini.

**Atas ketersediaanya saya ucapkan terima kasih**

Peneliti

**SKALA 1 BURNOUT**

NO	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1	Saya merasa tidak bersemangat ketika bangun pagi karena harus menjalani hari di tempat kerja untuk menghadapi tantangan yang ada.				
2	Saya merasa pekerjaan ini tidak terlalu melelahkan secara emosional.				
3	Saya merasa memberikan pengaruh positif terhadap kehidupan orang lain melalui pekerjaan sebagai pemberi jasa.				
4	Saya merasa sangat bersemangat dalam melakukan kerja.				
5	Tanggung jawab dalam pekerjaan membuat saya merasa kewalahan.				
6	Saya sering merasa sangat lelah secara emosional setelah bekerja.				
7	Pekerjaan ini tidak membuat saya kewalahan.				
8	Saya merasa pekerjaan ini cukup santai.				
9	Saya merasa sulit berempati terhadap orang lain di tempat kerja.				
10	Pekerjaan sebagai pemberi jasa membuat saya merasa tertekan.				
11	Saya merasa mampu berempati terhadap orang lain di tempat kerja.				
12	Saya merasa terlampau keras dalam bekerja.				
13	Hubungan saya dengan orang-orang di tempat kerja terjalin baik.				
14	Rekan kerja atau klien adalah bagian penting dari pekerjaan saya.				
15	Saya merasa semakin menjauh dari orang-orang di tempat kerja.				
16	Hubungan sosial di tempat kerja tidak lagi penting bagi saya.				
17	Saya merasa peduli dengan rekan kerja yang membutuhkan pertolongan.				
18	Saya merasa gagal memenuhi ekspektasi dalam pekerjaan.				
19	Saya sering merasa acuh tak acuh terhadap orang-orang di tempat kerja.				
20	Saya merasa interaksi dengan orang lain di tempat kerja memberikan energi positif				
21	Saya merasa dihargai atas hasil kerja yang telah dilakukan.				
22	Saya merasa bahwa pekerjaan ini tidak menguras energi secara berlebihan.				
23	Saya sering merasa rekan kerja atau klien hanya sebagai beban tambahan.				
24	Saya telah mendapatkan dan mengalami banyak hal yang berharga dalam pekerjaan ini				
25	Kontribusi saya di tempat kerja seperti tidak berarti.				
26	Saya merasa mampu memenuhi harapan orang lain dalam pekerjaan saya.				
27	Saya merasa tidak dihargai atas hasil kerja				



28	Saya merasa pencapaian saya dalam pekerjaan sebanding dengan usaha yang dikeluarkan.				
29	Saya merasa sangat berkontribusi di tempat kerja.				
30	Usaha yang saya keluarkan dalam pekerjaan tidak memberikan hasil yang memuaskan.				
31	Saya mampu memenuhi ekspektasi dalam pekerjaan.				
32	Saya merasa bahwa pekerjaan ini memberikan makna.				
33	Saya sering merasa gagal dalam memenuhi harapan orang lain di tempat kerja.				
34	Saya telah melakukan yang terbaik yang saya bisa dalam mengupayakan terselesaikannya pekerjaan saya selama ini.				
35	Saya merasa bahwa pekerjaan ini tidak memberikan makna.				
36	Saya merasa karir yang saat ini dijalani tidak akan membuat perubahan dalam hidup.				

### SKALA 2 BEBAN KERJA

NO	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1	Saya harus bekerja di bawah tekanan karena kondisi pekerjaan yang menantang.				
2	Saya sering merasa terburu-buru untuk menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.				
3	Saya merasa bahwa pekerjaan ini tidak menyenangkan.				
4	Saya merasa waktu kerja saya terlalu padat tanpa ada waktu istirahat yang cukup.				
5	Kondisi pekerjaan ini membuat saya sulit mencapai keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi.				
6	Saya merasa waktu yang diberikan tidak cukup sehingga saya menyelesaikan pekerjaan tidak tepat waktu.				
7	Saya sering merasa kewalahan dengan tanggung jawab pekerjaan yang terus bertambah.				
8	Saya harus bekerja lembur untuk menyelesaikan pekerjaan saya.				
9	Pekerjaan yang saat ini dijalani membuat saya merasa senang.				
10	Saya merasa kesulitan dalam mengatur prioritas tugas selama jam kerja.				
11	Saya merasa nyaman dengan kondisi pekerjaan saya sehari-hari.				
12	Saya merasa waktu yang tersedia cukup untuk menyelesaikan pekerjaan tanpa terburu-buru.				
13	Saya merasa bahwa kondisi pekerjaan ini mendukung keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi.				
14	Saya merasa waktu kerja saya teratur dan memberikan ruang untuk istirahat.				
15	Saya merasa tanggung jawab dalam pekerjaan ini masih				

	dalam batas yang wajar.				
16	Saya merasa waktu kerja yang diberikan cukup untuk menyelesaikan semua tugas.				
17	Saya sering merasa kesulitan untuk memenuhi target pekerjaan.				
18	Saya jarang bekerja lembur karena pekerjaan yang dapat diselesaikan tepat waktu.				
19	Saya merasa tekanan untuk mencapai target pekerjaan sangat besar.				
20	Saya dapat mengatur prioritas tugas dengan baik selama jam kerja.				
21	Saya merasa harus bekerja lebih keras untuk memenuhi standar yang ditetapkan.				
22	Saya merasa bahwa lingkungan kerja mempengaruhi penyelesaian tugas.				
23	Saya merasa target pekerjaan saya terlalu tinggi untuk dicapai.				
24	Saya sering merasa terganggu dengan kondisi lingkungan kerja yang tidak kondusif.				
25	Saya merasa target pekerjaan saya terus meningkat tanpa disertai dukungan yang memadai.				
26	Saya merasa suasana kerja di tempat kerja terlalu tegang dan menekan.				
27	Saya merasa mampu untuk memenuhi target pekerjaan.				
28	Saya merasa fasilitas di lingkungan kerja tidak memadai untuk menyelesaikan tugas dengan baik.				
29	Saya merasa tekanan untuk mencapai target pekerjaan masih dalam batas wajar.				
30	Saya merasa suasana kerja di tempat kerja terlalu tegang dan menekan.				
31	Saya merasa target kerja yang diberikan perusahaan sesuai dengan kemampuan dan kapasitas saya.				
32	Saya merasa target pekerjaan yang ditetapkan realistis dan dapat dicapai.				
33	Saya merasa target pekerjaan ditetapkan sesuai dengan kemampuan.				
34	Saya merasa bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh pada penyelesaian tugas.				
35	Saya jarang merasa terganggu dengan kondisi lingkungan kerja yang ada.				
36	Saya merasa suasana kerja di tempat kerja cukup santai dan tidak menekan.				



## **Lampiran 2**

### **Distribusi Data Penelitian**

TABULASI *BURNOUT*

NO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	TOTAL
1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	81	
2	2	3	1	1	1	3	2	2	1	2	1	3	3	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	3	1	1	4	4	4	3	69
3	1	4	1	1	1	1	4	4	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	53	
4	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	3	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	3	1	1	59
5	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	77
6	1	3	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	73
7	3	1	2	3	1	2	2	3	1	4	2	2	3	3	1	1	4	4	1	4	4	1	1	1	4	1	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	87
8	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	4	4	1	4	1	3	3	1	4	3	1	2	1	1	87
9	2	2	1	2	2	2	3	4	1	1	1	3	3	1	1	2	1	1	1	4	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	3	1	3	70
10	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	78
11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	73
12	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	76
13	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	1	4	1	2	67
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	45
15	4	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	4	2	2	67
16	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	4	2	2	83
17	3	3	1	1	3	2	2	1	1	1	2	2	3	2	1	1	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	69
18	4	1	1	1	2	2	3	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	3	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	4	2	2	62
19	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	79
20	1	4	1	1	1	3	3	3	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	1	1	54
21	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	72



22	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	101	
23	4	2	2	2	2	3	3	1	4	4	2	2	1	4	1	2	4	2	1	3	2	1	3	2	4	2	4	1	1	3	4	3	3	3	2	3	90
24	1	2	1	1	2	1	2	3	1	2	2	2	3	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	1	2	64	
25	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	90	
26	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	76	
27	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	74	
28	1	2	2	1	2	3	3	4	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	69
29	2	1	2	1	2	2	1	3	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	65
30	1	2	2	1	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	72
31	2	2	1	1	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	86
32	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	2	2	47
33	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	80
34	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	4	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	4	1	1	51
35	1	2	1	1	2	2	4	3	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	4	1	2	63
36	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	80
37	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	80
38	2	2	1	1	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	1	1	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	69
39	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	4	4	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	4	1	1	54
40	3	2	2	1	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	76
41	3	1	3	1	3	3	3	1	2	4	3	4	3	4	1	2	4	3	2	4	3	1	3	1	3	1	2	1	2	2	1	2	2	4	3	2	87
42	2	1	1	1	2	2	1	3	2	2	1	4	1	2	1	1	2	2	1	2	4	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	4	2	4	64
43	1	2	1	1	2	1	2	3	1	2	2	2	3	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	1	2	63
44	2	2	1	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	66
45	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	2	2	3	86

46	4	2	1	1	4	4	1	1	4	4	1	4	1	4	1	1	4	4	1	4	4	1	1	1	4	1	4	2	2	2	3	1	2	4	1	1	85	
47	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	2	2	47	
48	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	4	3	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	3	1	1	57	
49	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	2	2	47	
50	1	2	1	1	2	2	4	3	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	4	1	2	63
51	2	2	2	3	3	2	2	3	4	2	3	3	2	2	1	2	2	1	3	3	4	2	4	2	2	2	1	2	1	4	2	3	3	2	3	2	86	
52	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	79	
53	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	3	1	1	51	
54	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	81	
55	2	3	1	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	78	
56	4	1	1	1	4	4	1	1	4	4	1	4	1	4	1	1	4	4	1	4	4	1	1	1	4	1	4	1	1	4	1	1	4	4	4	4	90	
57	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	4	1	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	4	1	1	3	2	2	3	3	3	3	90	
58	2	2	2	2	2	2	4	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	3	1	1	64	
59	4	1	1	1	4	4	1	1	4	4	1	4	1	4	1	1	4	4	1	4	4	1	1	1	4	1	4	1	1	4	1	1	4	4	4	4	90	
60	2	3	1	1	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	4	1	1	62
61	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	98	
62	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	4	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	4	1	1	56	
63	1	1	1	2	1	2	3	2	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	4	1	2	57	
64	1	2	1	1	2	2	1	1	2	3	2	3	2	2	1	1	2	1	1	2	1	4	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	3	2	1	60	
65	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	4	2	2	68	
66	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	73	
67	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	4	4	2	67	
68	2	2	1	1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	4	2	2	66	
69	1	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	72	

70	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	76				
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	99			
72	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	100			
73	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	4	4	2	67	
74	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	47	
75	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	4	4	2	67
76	1	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	4	2	2	60
77	1	3	1	1	2	2	3	4	2	2	1	3	4	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	76
78	2	2	1	1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	4	2	2	66
79	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	77	
80	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	75	
81	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	3	1	1	50
82	3	2	1	1	2	4	2	4	2	2	2	3	3	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	4	2	2	69
83	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	90
84	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	81
85	2	3	1	1	1	3	2	2	1	2	1	3	3	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	3	1	1	4	4	4	3	69
86	1	4	1	1	1	1	4	4	1	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	53
87	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	3	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	3	1	1	59
88	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	77	
89	1	3	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	73	
90	3	1	2	3	1	2	2	3	1	4	2	2	3	3	1	1	4	4	1	4	4	1	1	1	4	1	4	3	2	3	2	2	3	3	3	87	
91	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	4	4	1	4	1	3	3	1	4	3	1	2	1	1	87
92	2	2	1	2	2	2	3	4	1	1	1	3	3	1	1	2	1	1	1	4	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	3	1	3	70
93	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	78

TABULASI BEBAN KERJA

NO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	TOTAL
1	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	92	
2	3	4	2	3	2	3	2	4	1	4	1	2	1	1	1	1	3	2	4	1	4	4	3	2	3	2	1	4	3	1	1	1	1	1	2	2	80
3	4	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	4	4	1	58
4	3	2	1	1	2	1	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	3	3	1	2	1	2	2	3	2	4	2	2	2	3	2	1	71
5	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	4	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	79
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	75
7	4	3	2	1	2	3	4	3	4	1	3	2	1	1	2	3	1	3	3	1	3	2	1	2	4	3	3	1	3	2	1	2	3	4	3	2	86
8	2	1	1	2	1	2	1	2	4	2	4	3	4	1	2	2	3	1	3	1	3	4	3	4	4	3	1	3	1	1	1	1	2	1	2	1	77
9	3	4	1	2	4	3	2	3	2	3	1	2	3	2	1	2	2	2	4	2	4	4	3	3	4	2	1	4	2	4	2	1	2	3	2	2	91
10	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	82
11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	75
12	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	85
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	72
14	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	51
15	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	79
16	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	99
17	3	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	4	1	2	2	2	3	1	2	1	2	3	1	82
18	4	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	4	4	2	2	2	2	1	2	1	3	1	1	1	3	1	1	66
19	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	86
20	2	2	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	4	3	1	3	1	2	1	2	2	3	2	1	1	4	3	2	61
21	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	80

22	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	101	
23	4	3	2	3	3	2	4	3	2	4	2	1	2	1	2	1	3	2	4	2	3	4	3	2	4	3	3	3	1	1	2	2	3	1	2	3	90
24	3	3	2	1	2	2	2	3	1	4	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	1	4	1	2	1	3	2	3	3	3	94
25	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	90
26	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	81
27	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	80
28	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	72
29	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	63
30	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	71
31	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	85
32	2	2	2	1	1	1	2	4	1	4	1	3	1	3	1	1	1	1	4	1	4	3	3	3	4	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	67
33	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	82
34	4	3	1	1	1	1	2	4	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	3	1	2	4	2	1	1	1	1	1	2	4	2	1	1	4	1	2	72
35	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	78
36	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	80
37	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	81
38	2	3	2	2	2	4	2	4	1	3	1	2	1	1	1	1	3	3	2	2	4	4	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	77
39	4	3	1	1	1	1	2	4	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	4	2	1	1	1	1	1	2	4	2	1	1	4	1	2	71
40	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	90
41	4	3	2	4	2	4	4	2	2	4	2	3	2	1	2	1	4	3	4	2	3	4	2	4	4	3	2	4	2	1	2	1	3	4	3	1	98
42	4	4	2	4	2	4	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	80
43	3	3	2	1	2	2	2	3	1	4	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	1	4	1	2	1	3	3	2	3	3	94
44	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	75
45	3	3	2	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	93



46	3	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	1	2	2	2	1	2	1	2	1	4	1	1	2	1	2	1	2	4	4	1	1	4	4	4	70	
47	2	2	2	1	1	1	2	4	1	4	1	3	1	3	1	1	1	1	4	1	3	3	2	2	4	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	64		
48	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	2	2	1	2	3	95	
49	2	2	2	1	1	1	1	2	1	4	1	3	1	3	1	1	4	1	4	1	4	3	3	2	4	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	66	
50	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	78
51	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	1	2	1	1	2	1	3	1	3	1	3	4	3	4	4	3	1	3	1	2	1	2	1	2	1	2	86	
52	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	83
53	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	2	4	2	2	1	1	1	1	2	4	2	1	1	3	2	1	56	
54	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	83
55	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	92
56	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	1	1	1	1	1	1	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	90
57	1	2	2	3	4	4	4	4	1	4	1	1	1	2	2	1	4	1	4	1	4	4	4	4	3	3	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	84	
58	2	3	2	1	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	2	2	82
59	4	4	4	4	4	4	4	1	4	1	1	1	1	1	1	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	90
60	2	3	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	4	2	1	2	2	1	2	2	3	1	1	1	3	2	1	62	
61	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	100	
62	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	3	1	2	2	3	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	55
63	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	4	1	2	2	4	3	1	78	
64	3	2	1	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	1	1	1	3	2	4	1	4	3	3	2	2	1	3	2	3	4	2	3	3	2	2	1	78	
65	3	3	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	74	
66	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	79	
67	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	82	
68	3	3	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	74	
69	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	75	

70	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	83
71	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	100
72	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	92
73	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	80	
74	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	4	3	2	1	2	1	1	2	2	3	1	1	1	1	3	1	2	55	
75	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	81	
76	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	77	
77	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	81	
78	3	3	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	74	
79	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	79	
80	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	83	
81	3	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	1	65	
82	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	67	
83	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	85	
84	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	92	
85	3	4	2	3	2	3	2	4	1	4	1	2	1	1	1	1	3	2	4	1	4	4	3	2	3	2	1	4	3	1	1	1	1	1	1	2	2	80	
86	4	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	4	1	58	
87	3	2	1	1	2	1	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	3	3	1	2	1	2	2	3	2	4	2	2	2	2	3	2	1	71	
88	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	4	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	79	
89	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	75	
90	4	3	2	1	2	3	4	3	4	1	3	2	1	1	2	3	1	3	3	1	3	2	1	2	4	3	3	1	3	2	1	2	3	4	3	2	86		
91	2	1	1	2	1	2	1	2	4	2	4	3	4	1	2	2	3	1	3	1	3	4	3	4	4	3	1	3	1	1	1	1	2	1	2	1	77		
92	3	4	1	2	4	3	2	3	2	3	1	2	3	2	1	2	2	2	4	2	4	4	3	3	4	2	1	4	2	4	2	1	2	3	2	2	91		
93	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	82	



### **Lampiran 3**

### **Validitas dan Reliabilitas**

## 1. Validitas dan Reliabilitas Skala Beban Kerja Sebelum Gugur

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	93	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	93	100.0

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

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

Cronbach's Alpha	N of Items
.863	36

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ABK1	76.39	115.675	.191	.864
ABK2	76.52	111.557	.473	.857
ABK3	77.24	112.139	.511	.857
ABK4	77.09	108.579	.586	.854
ABK5	77.08	107.570	.679	.852
ABK6	77.01	107.424	.616	.853
ABK7	76.95	108.464	.607	.854
ABK8	76.43	116.465	.170	.864
ABK9	77.23	113.220	.387	.859
ABK10	76.85	110.716	.451	.858
ABK11	77.28	113.878	.372	.860

ABK12	77.05	112.117	.466	.858
ABK13	77.26	112.607	.451	.858
ABK14	77.37	113.604	.385	.859
ABK15	77.40	115.025	.405	.860
ABK16	77.27	111.873	.528	.857
ABK17	76.91	111.927	.442	.858
ABK18	77.11	114.271	.347	.860
ABK19	76.66	112.989	.398	.862
ABK20	77.28	110.117	.606	.855
ABK21	76.19	118.462	.031	.867
ABK22	76.04	120.629	-.113	.869
ABK23	76.71	112.273	.401	.859
ABK24	76.63	110.974	.445	.858
ABK25	76.56	109.140	.489	.856
ABK26	77.01	110.446	.550	.856
ABK27	77.30	113.517	.415	.859
ABK28	76.88	110.171	.488	.857
ABK29	77.18	116.781	.185	.863
ABK30	76.45	126.381	.399	.879
ABK31	77.32	115.156	.384	.861
ABK32	77.37	113.691	.447	.859
ABK33	77.32	111.699	.580	.856
ABK34	76.71	119.947	-.067	.872
ABK35	77.01	117.011	.132	.865
ABK36	77.23	113.438	.393	.859



## 2. Validitas dan Reliabilitas Skala Beban Kerja Setelah Gugur

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	93	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	93	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.888	29

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ABKV2	58.42	103.442	.379	.886
ABKV3	59.14	102.056	.558	.883
ABKV4	58.99	98.859	.610	.881
ABKV5	58.98	98.347	.674	.879
ABKV6	58.91	98.014	.623	.880
ABKV7	58.85	99.129	.607	.881
ABKV9	59.13	103.266	.417	.885
ABKV10	58.75	101.123	.460	.884

ABKV11	59.18	103.847	.408	.886
ABKV12	58.96	102.498	.475	.884
ABKV13	59.16	102.572	.490	.884
ABKV14	59.27	103.720	.410	.886
ABKV15	59.30	105.191	.427	.886
ABKV16	59.17	102.383	.528	.883
ABKV17	58.82	102.108	.465	.884
ABKV18	59.01	105.272	.301	.888
ABKV19	58.56	103.401	.300	.889
ABKV20	59.18	100.390	.629	.881
ABKV22	58.61	101.805	.464	.884
ABKV23	58.54	101.143	.468	.884
ABKV24	58.46	99.164	.523	.883
ABKV25	58.91	100.819	.564	.882
ABKV26	59.20	103.577	.446	.885
ABKV27	58.78	100.888	.480	.884
ABKV28	58.35	117.318	.453	.906
ABKV30	59.23	105.438	.390	.888
ABKV31	59.27	103.829	.474	.885
ABKV32	59.23	102.220	.581	.883
ABKV33	59.13	104.005	.384	.886

3. Validitas dan Reliabilitas Skala *Burnout* sebelum gugur**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	93	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	93	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.915	36

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ABO1	69.76	161.574	.551	.911
ABO2	69.66	173.359	.051	.918
ABO3	70.10	166.067	.525	.912
ABO4	70.13	164.309	.565	.911
ABO5	69.75	162.471	.661	.910
ABO6	69.51	163.057	.569	.911
ABO7	69.48	170.013	.192	.917
ABO8	69.31	172.282	.078	.918
ABO9	69.82	161.694	.635	.910
ABO10	69.71	163.230	.533	.912
ABO11	69.91	165.253	.567	.912
ABO12	69.33	168.094	.310	.915
ABO13	69.39	172.218	.100	.917

ABO14	69.74	160.846	.700	.910
ABO15	70.26	168.411	.371	.914
ABO16	70.22	164.692	.630	.911
ABO17	69.77	160.720	.672	.910
ABO18	69.99	159.532	.688	.909
ABO19	70.11	169.336	.351	.915
ABO20	69.55	164.207	.488	.912
ABO21	69.67	160.833	.659	.910
ABO22	70.09	167.797	.380	.914
ABO23	70.02	163.652	.537	.912
ABO24	70.02	164.369	.533	.912
ABO25	69.77	161.285	.655	.910
ABO26	69.82	166.934	.441	.913
ABO27	69.84	159.854	.682	.909
ABO28	69.89	167.227	.425	.913
ABO29	70.00	167.326	.473	.913
ABO30	69.71	162.273	.630	.910
ABO31	69.80	165.208	.531	.912
ABO32	70.03	163.684	.628	.911
ABO33	69.62	166.846	.420	.913
ABO34	68.46	183.838	.577	.923
ABO35	69.78	164.432	.442	.913
ABO36	69.70	163.800	.542	.912

4. Validitas dan Reliabilitas Skala *Burnout* setelah gugur

Scale: ALL VARIABLES

## Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	93	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	93	100.0

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

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.928	32

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Total Correlation	Item-Cronbach's Alpha if Item Deleted
ABOV1	60.55	152.946	.608	.925
ABOV3	60.88	158.714	.513	.926
ABOV4	60.91	157.210	.542	.925
ABOV5	60.54	154.599	.687	.924
ABOV6	60.29	155.687	.564	.925
ABOV9	60.60	153.481	.678	.924
ABOV10	60.49	154.361	.606	.925
ABOV11	60.70	158.321	.529	.926
ABOV12	60.12	160.562	.307	.928
ABOV14	60.53	152.687	.742	.923
ABOV15	61.04	161.216	.346	.928



ABOV16	61.00	157.891	.583	.925
ABOV17	60.56	152.184	.733	.923
ABOV18	60.77	151.394	.726	.923
ABOV19	60.89	161.597	.351	.929
ABOV20	60.33	155.920	.530	.926
ABOV21	60.45	152.642	.701	.923
ABOV22	60.87	160.635	.355	.928
ABOV23	60.81	156.680	.510	.926
ABOV24	60.81	157.375	.505	.926
ABOV25	60.56	153.140	.695	.923
ABOV26	60.60	160.090	.397	.927
ABOV27	60.62	151.672	.723	.923
ABOV28	60.68	160.677	.362	.927
ABOV29	60.78	160.345	.434	.927
ABOV30	60.49	154.296	.661	.924
ABOV31	60.58	158.333	.492	.926
ABOV32	60.82	156.673	.599	.925
ABOV33	60.41	158.983	.439	.927
ABOV34	59.25	175.536	.554	.936
ABOV35	60.57	156.117	.482	.926
ABOV36	60.48	155.905	.565	.925

## Lampiran 4

### Uji Asumsi



## 1. Uji Normalitas

### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
ABK	93	61.57	10.071	-4	131
ABO	93	62.55	12.924	37	89

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		ABK	ABO
N		93	93
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	61.57	62.55
	Std. Deviation	10.071	12.924
Most Extreme Differences	Absolute	.064	.073
	Positive	.064	.073
	Negative	-.055	-.055
Test Statistic		.064	.073
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		.200 <sup>d</sup>	.200 <sup>d</sup>
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>e</sup> Sig.		.455	.264
	99% Confidence Interval Lower Bound	.442	.252
	Upper Bound	.468	.275

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 677935123.

## 2. Uji Linearitas

## Case Processing Summary

Cases					
Included		Excluded		Total	
N	Percent	N	Percent	N	Percent
ABO * ABK 93	100.0%	0	0.0%	93	100.0%

## Report

## ABO

ABK	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error of Mean
35	41.00	1	.	.
36	37.00	2	.000	.000
39	43.00	1	.	.
40	40.00	1	.	.
42	40.00	1	.	.
44	50.00	2	1.414	1.000
47	56.00	1	.	.
49	50.00	2	11.314	8.000
51	61.00	2	26.870	19.000
52	48.00	1	.	.
53	48.50	6	6.504	2.655
56	60.00	1	.	.
57	58.00	1	.	.
58	58.00	1	.	.
59	59.22	9	4.055	1.352
60	52.00	3	5.292	3.055
61	59.33	6	6.713	2.741

62	62.50	4	4.796	2.398
63	67.91	11	8.491	2.560
64	65.63	8	4.627	1.636
66	68.00	2	1.414	1.000
67	74.14	7	5.900	2.230
71	72.67	6	13.794	5.631
72	82.00	1	.	.
73	67.00	1	.	.
74	73.20	5	12.795	5.722
75	53.00	1	.	.
76	77.00	1	.	.
77	50.00	1	.	.
79	71.00	1	.	.
81	87.33	3	1.528	.882
Total	62.55	93	12.924	1.340

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square
ABO * ABK	Between Groups(Combined)	11129.202	30	370.973
	Linearity	8267.243	1	8267.243
	Deviation from Linearity	2861.959	29	98.688
	Within Groups	4237.830	62	68.352
	Total	15367.032	92	



**ANOVA Table**

			F	Sig.
ABO * ABK	Between Groups	(Combined)	5.427	.000
		Linearity	120.951	.000
		Deviation from Linearity	1.444	.113
	Within Groups			
	Total			

**Measures of Association**

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
ABO * ABK	.733	.538	.851	.724



## **Lampiran 5**

### **Uji Hipotesis**

# Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
ABK	61.57	10.071	93
ABO	62.55	12.924	93

# Correlations

		ABK	ABO
ABK	Pearson Correlation	1	.733**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	93	93
ABO	Pearson Correlation	.733**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	93	93

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



**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 Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 42402994, Medan 20122  
Website: [www.uma.ac.id](http://www.uma.ac.id) E-Mail: [univ\\_medanarea@uma.ac.id](mailto:univ_medanarea@uma.ac.id)

---

Nomor : 222/FPSI/01.10/I/2025

23 Januari 2025

Lampiran : -

Hal : Penelitian

Yth. Bapak/Ibu Pimpinan  
**PT. JNE Express Cabang Utama 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 **Kantor Perwakilan JNE ATC, Timbang Deli, Medan** sebagai bagian dari penyusunan tugas akhir. Adapun data diri mahasiswa yang dimaksud adalah sebagai berikut:

Nama	: Ahda Chendikia
Nomor Pokok Mahasiswa	: 218600039
Program Studi	: Psikologi
Fakultas	: Psikologi

Mahasiswa tersebut akan melaksanakan penelitian dengan judul **Hubungan Antara Beban Kerja dengan Burnout pada Kurir PT. JNE Express Kota Medan**. Kegiatan pengumpulan data akan berlangsung di **Kantor Perwakilan JNE ATC, Timbang Deli, 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 **Doli Maulana Gama Samudera Lubis, 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 Perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin.

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

An. Dekan,  
Ketua Program Studi Psikologi


  
**Faadhil, S.Psi, M.Psi, Psikolog**

Tembusan

- Mahasiswa Ybs
- Arsip







Medan, 14 Februari 2025

Nomor : 02/HC/JNE-MES/II/2025  
Hal : Konfirmasi Selesai Penelitian

Kepada Yth :

Bapak,  
Ketua Program Studi Psikologi  
Fakultas Psikologi  
Universitas Medan Area  
di –  
Tempat

Dengan Hormat,


Sehubungan dengan surat pengantar dari Ketua Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Medan Area Nomor 222/FPSI/01.10/1/2025 Tanggal 23 Januari 2025 perihal Penelitian, Mahasiswa berikut :


No.	Nama	NPM	Program Studi
1	AHDA CHENDIKIA	218600039	ILMU PSIKOLOGI

Bersama ini kami sampaikan bahwa nama di atas benar **telah menyelesaikan penelitian** pada 30 Januari s/d 7 Februari 2025 di **PT. JNE Cab. Medan**.

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

Hormat Kami

  
**M. Arif Taufik**  
HC Development Unit Head  
PT. JNE Medan



MEDAN BRANCH OFFICE : Jl. Brigjend Katamso No. 523E, Simpang Pelangi, Medan - Sumatera Utara Phone. (061) 3000 3888  
Head Office : PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir, Jl. Tomang Raya No. 11, Jakarta Barat, 11440, Indonesia  
Phone. (021) 5665262, Fax. (021) 5671413, Customer Care : ( 62-21) 2927 8888  
E-mail: customercare@jne.co.id | www.jne.co.id

Connecting Happiness



## **Lampiran 7**

### **Dokumentasi Pelaksanaan Pengambilan Data**

