



Burnout Pada Pegawai Bank Ditinjau Dari Workload

Bernadet Ella Pertiwi¹, Ritna Sandri², Rinto Wahyu Widodo³

^{1,2,3} Program Studi Psikologi, Fakultas Psikologi, Universitas Merdeka Malang

e-mail: Bernadettellabe8@gmail.com¹, ritna.sandri@unmer.ac.id², rinto.wahyu@unmer.ac.id³

ABSTRAK

Kata Kunci:

Workload
Burnout
Pegawai bank

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *workload* terhadap kecenderungan *burnout* pada pegawai bank di DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan pengaruh yang signifikan, yaitu hasil signifikansinya $0,000 < 0,05$ dengan hasil yang positif dan *R Square* sebesar 0,259. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *workload* merupakan variabel yang memberikan pengaruh signifikan terhadap *burnout* yaitu sebesar 25,9%. Artinya bahwa dengan semakin meningkatnya *workload* maka *burnout* juga akan mengalami peningkatan.

ABSTRACT

Keyword:

Workload
Burnout
Bank employees

*Workload is a comparison between the ability of workers and the work assigned so that the mismatch of skills and potential of employees can be one of the driving factors for burnout. This research aims to determine the effect of workload on burnout tendencies among bank employees in Jakarta. This research uses quantitative methods. The population of this study were all bank employees in the city of Jakarta using the quota sampling technique, so the number of samples was determined as many as 100 samples. The measuring instrument used is a burnout scale in the form of a Likert scale and a workload scale using a semantic differential scale. The data analysis technique uses simple linear regression analysis. The results of data analysis showed a significant effect, namely the significance of $0.000 < 0.05$ with a positive result and an *R Square* of 0.259. So it can be concluded that workload is a variable that has a significant influence on burnout, namely 25.9%. This means that as workload increases, burnout will also increase*

PENDAHULUAN

Berbicara mengenai pekerjaan dan bekerja, tentu seseorang karyawan memiliki tuntutan tugas dari perusahaan yang menjadi tanggungjawabnya, namun seringkali pimpinan tidak menyadari bahwa tuntutan kerja yang berat berdampak *negative* pada kondisi psikologis karyawannya[1]. Di mana aspek psikologis ini saling mempengaruhi antara aspek fisik dan rohani, masalah psikologis ini merupakan kondisi yang mempengaruhi pemikiran, suasana hati, perasaan dan perilaku [2]. Salah satu permasalahan dari gangguan psikologis adalah *burnout* karena stres kerja yang berlarut-larut [3].

Menurut Khurshide, (2020), *burnout* merupakan suatu kondisi timbulnya perasaan emosional berbentuk stres dan tidak dapat menyelesaikan tugas dalam pekerjaan yang dilakukan. Menurut Christiana (2020) *burnout* merupakan keadaan seorang individu yang penuh emosi yang ditandai oleh timbulnya rasa letih dan kejenuhan yang diakibatkan oleh intensitas tugas yang terlalu banyak. Sedangkan Maslach & Leiter, (2001) berpendapat bahwa, *burnout* merujuk pada sindrom psikologis yang terbentuk dari depersonalisasi, lelah secara emosional, dan kurangnya pencapaian diri. BBC News Indonesia, (2021) melaporkan bahwa para bankir melakukan protes karena jam kerja yang berlebihan, yaitu hampir 100 jam per minggu, dan mencatat sebanyak 83% pegawai bank pernah mengalami manajemen yang buruk serta 17% mendapatkanteriakan atau sumpah serapah, sehingga para bankir memiliki pengukuran kesehatan jiwa sebesar 2,8 dari 10 dan kesehatan tubuh 2,3 dari 10.

Burnout dapat memberikan dampak *negative* bagi kesehatan mental, terutama terhadap kualitas kehidupan pekerja, seperti kelelahan emosional, berkurangnya kreativitas, frustrasi, sinis. Kecewa, merasa gagal, membenci pekerjaan, kehilangan motivasi dan tidak adanya kepuasan kerja, sehingga mempengaruhi prestasi kerja, [7]. Akibat dari *burnout* yang paling banyak ditemui yaitu dampak psikologis berupa munculnya gejala-gejala depresi (Maslach & Leiter, 2001) Bila diidentifikasi, dampak *negative burnout* itu meliputi dampak psikologis, prestasi kerja, dan produktifitas kerja, sehingga penulis tertarik untuk mengetahui masalah *burnout* pada karyawan, khususnya pada karyawan bank. Hal ini diawali dengan melihat sebuah data tentang *burnout* karena masalah *workload* di Indonesia khususnya di kota Jakarta.

Data dari *Health and Safety Executive* (HSE) tahun 2020 mencatat sebanyak 828.000 pekerja di Indonesia terkena dampak *burnout*, dan berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Savvy Slepper, mendapati bahwa Negara Indonesia terutama di kota Jakarta menduduki urutan ke 6 dari 10 peringkat Negara yang menghadapi *burnout*, dengan index sebesar 5.29 untuk hasil rata-ratanya, dan urutan masing-masing ke sepuluh Negara yaitu Jepang, India, Korea Selatan, Turki, Filipina, Indonesia, Vietnam, Taiwan, USA, Argentina. [8]. Peneliti juga melakukan wawancara pada sejumlah karyawan bank di kota Jakarta, pada tanggal 16 Januari 2023. Pada subjek pertama peneliti bertanya mengenai aspek kelelahan emosional terhadap tuntutan pekerjaan, subjek pertama mengatakan bahwa, setiap hari merasakan lelah secara fisik karena

bekerja mulai dari pukul 7 pagi dan pulang pukul 7 malam dengan kondisi duduk di depan komputer, tidak hanya lelah secara fisik, namun subjek mengatakan bahwa peraturan selama bekerja tidak di ijinakan mengobrol dengan teman dan tidak memegang ponsel dan banyak peraturan lainnya, membuat lelah secara emosional juga, sehingga merasa tidak memiliki *energy* selama bekerja dan menganggap tidak bisa memberikan bantuan atau melayani orang lain.

Pada subjek kedua, peneliti bertanya mengenai aspek *depersonalization*, subjek kedua mengatakan bahwa, kerap kali mendapat perkataan yang kasar dari atasannya selama bekerja, sehingga hal tersebut memicu subjek menjadi terbiasa berkata kasar kepada orang lain juga, dan membuat subjek malas bertemu orang lain, karena merasa tidak dapat mengontrol emosionalnya. Dan pada subjek ke tiga, penulis bertanya mengenai *personal accomplishment*, subjek mengatakan bahwa merasa tidak sanggup lagi bekerja dengan berbagai peraturan dan tuntutan, subjek merasa bahwa tidak dapat bekerja dengan baik karena selalu tidak bisa mencapai target dan selalu mendapat hinaan dari atasan.

Dengan demikian data dari beberapa artikel dan penelitian, didukung dari hasil wawancara, peneliti tertarik mengetahui tingkat *burnout* karyawan bank di DKI Jakarta. Untuk menggali data lebih mengenai *workload* terhadap kecenderungan *burnout*, khususnya pada pegawai bank di Jakarta, maka peneliti melakukan *survey* yang disebar melalui *google-form*, hasilnya ada 31 pegawai bank aktif dari berbagai bank di DKI Jakarta yang mengisi *google-form* pada tanggal 12 Maret 2023. Tingkat *burnout* pada pegawai bank khususnya di kota Jakarta. Survei ini melibatkan 31 pegawai bank di Jakarta. Dari 31 responden, semua responden menyatakan bahwa akhir-akhir ini merasa lelah secara emosional dan fisik karena tuntutan pekerjaan (100%) yang menunjukkan kategori tinggi. Selanjutnya dari 31 responden, ada 30 responden yang menyatakan bahwa akhir-akhir ini dirinya merasa enggan untuk berhubungan dengan orang-orang disekitarnya (96.8%) yang menunjukkan kategori tinggi, sedangkan 1 responden menyebutkan bahwa dirinya senang memiliki hubungan dengan orang-orang disekitarnya (4.2%). Pada aspek ketidakefektifan, dari 31 responden, semua responden menyatakan bahwa akhir-akhir ini merasa tidak maksimal dalam mengerjakan suatu pekerjaan (100%) yang menunjukkan kategori tinggi.

Berdasarkan hasil survei diatas dapat dikatakan bahwa sebagian besar pegawai bank di Jakarta sedang mengalami *burnout*, dimana seharusnya pegawai bank memiliki resiliensi diri yang bagus, karena bekerja dibidang jasa yang harus berkomunikasi baik, berpikiran baik dan bersikap baik kepada *customer* atau nasabah. *Burnout* merupakan variabel yang dipengaruhi oleh sejumlah faktor, diantaranya yaitu *workload*, kurangnya kontrol kerja (*lack of work control*), , perpecahan dalam komunitas (*breakdown in community*), *penghargaan dalam bekerja (rewarded for work)*, diperlakukan secara adil (*treated fairly*) dan menghadapi konflik (*dealing with conflict values*) [9]. Dimana *burnout* adalah pertanda adanya gangguan psikologi dalam ruang lingkup pekerjaan yang diidentifikasi oleh lantaran terdapat *emotional exhaustion* (kelelahan emosional),

depersonalization (depersonalisasi), *low personal accomplishment* (rendahnya penghargaan atas diri sendiri), (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). *Burnout* juga muncul ketika seseorang mencoba mengerjakan banyak sekali pekerjaan dalam waktu tertentu yang terlalu pendek, dalam perbankan banyak sekali tuntutan pekerjaan seperti target, aturan-aturan kantor, resiko pekerjaan dan jam kerja yang terlalu lama, sehingga secara tidak langsung ataupun langsung *workload* dapat menyebabkan *burnout* pada pegawai bank [10].

Burnout merupakan variabel yang dipengaruhi oleh banyak faktor, sebagaimana telah dikemukakan oleh Maslach (2001). Namun peneliti memilih *workload* sebagai variabel bebas dalam penelitian ini karena *workload* sangat mempengaruhi kehidupan pekerja, dimana *workload* menjadi penyebab meningkatnya tingkat stres dan stres karena pekerjaan yang dibiarkan terus menerus akan menyebabkan *burnout* (Maslach, Schaufeli & Liter, 2001). *Burnout* yang tidak dikelola dan ditangani dengan baik bisa menjadi penyakit fisik yang mengganggu produktivitas kerja. Hal tersebut ditopang oleh hasil penelitian Yee (2021), menyatakan bahwa *workload* yang berkepanjangan dapat menyebabkan job *burnout*, sehingga didapati adanya hubungan yang relevan antara *workload* dengan kecenderungan *burnout*. Hart & Staveland, (1988) mengartikan *workload* merupakan perbandingan antara kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan dalam periode waktu tertentu.

Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui pengaruh *workload* terhadap kecenderungan *burnout* pada pegawai bank di Jakarta. Hipotesis penelitian yaitu Terdapat pengaruh antara *workload* terhadap kecenderungan *burnout* pada pegawai bank di Jakarta. Artinya bahwa dengan adanya peningkatan *workload* maka kecenderungan *burnout* pada pegawai bank di Jakarta juga akan mengalami peningkatan.

METODE

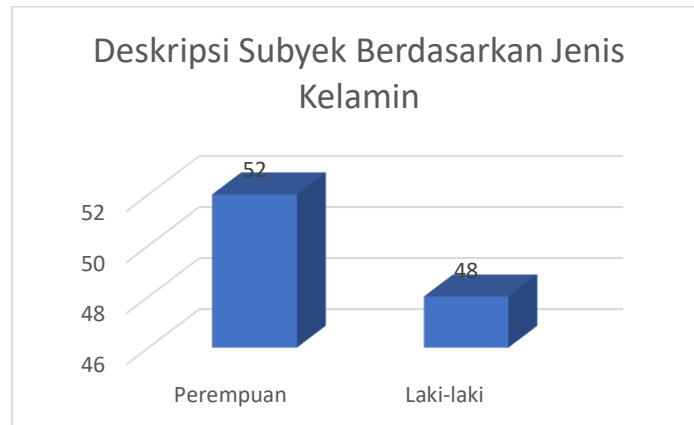
Pada penelitian ini memakai dua variabel, yaitu variabel *independent* (X) adalah *workload* menggunakan skala *semantic deferensial* yaitu NASA-TLX dan variabel *dependent* (Y) yaitu *burnout* menggunakan skala *likert*. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode regresi. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan bank aktif yang bekerja di DKI Jakarta dengan jumlah sampel ditetapkan sebanyak 100 sampel yang ditetapkan melalui teknik *quota sampling*. Penelitian dilakukan dengan menentukan variabel lalu menentukan *blue print*, selanjutnya melakukan *expert judgment*, selanjutnya melakukan *try out*, selanjutnya menggunakan instrument penelitian yaitu uji varibilitas dan reliabilitas. Hasil uji validitas untuk *workload* diperoleh hasil terendah yaitu sebesar 0,9010 dan tertinggi yaitu sebesar 0,9770 dengan nilai reliabilitas sebesar 0,813. Adapun untuk skala *burnout* pada pegawai bank di Jakarta diperoleh nilai validitas terendah yaitu sebesar 0,421 dan tertinggi yaitu sebesar 0,746 dengan nilai reliabilitas yaitu sebesar 0,941.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Subyek Penelitian

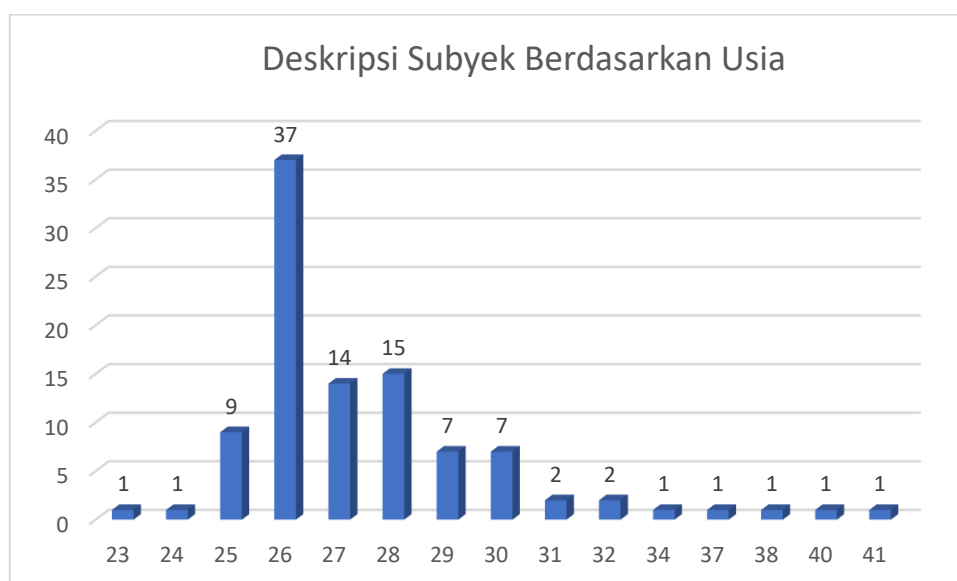
Responden penelitian ini adalah pegawai bank di Kota Jakarta. Pada penelitian ini, peneliti melakukan pengumpulan data secara *online* melalui *google form* dan jumlah sampel ditentukan sebanyak 100 responden. Adapun untuk deskripsi subyek penelitian dapat diuraikan pada Gambar berikut:

Gambar 1. Deskripsi Subyek Berdasarkan Jenis Kelamin



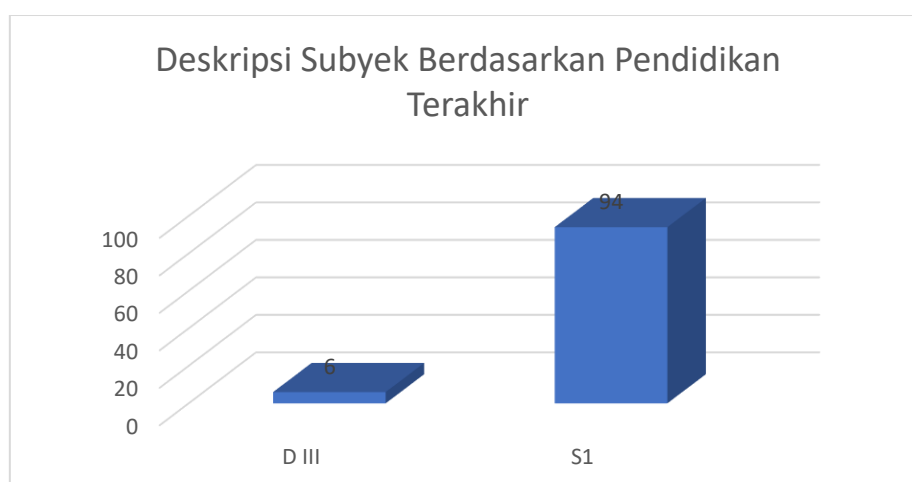
Berdasarkan Gambar 1 dapat diketahui bahwa sebagian besar pegawai bank di Kota Jakarta adalah perempuan yaitu sebanyak 52 subyek atau 52%. Banyaknya pegawai yang memiliki jenis kelamin perempuan dikarenakan sebagian besar pegawai memberikan pelayanan secara langsung kepada nasabah.

Gambar 2. Deskripsi Subyek Berdasarkan Usia



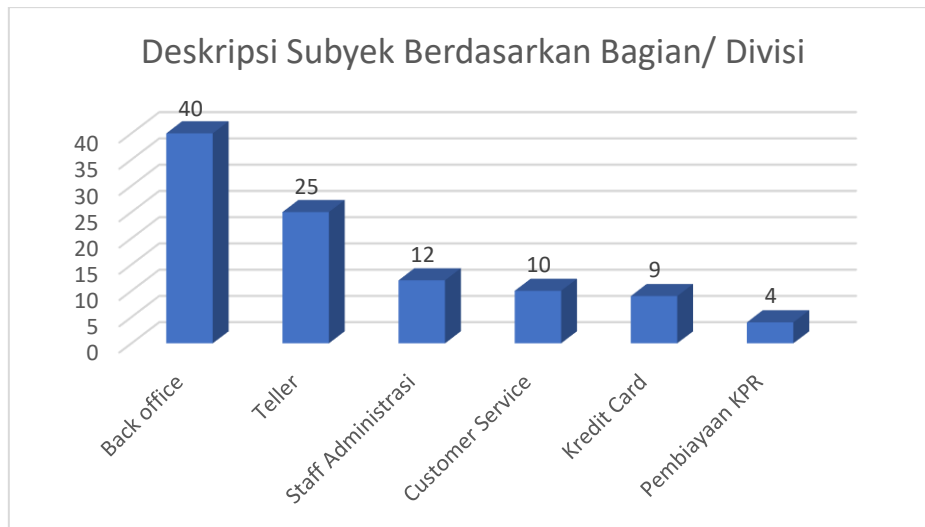
Dari Gambar 2 dapat diketahui bahwa sebagian besar pegawai bank di Kota Jakarta memiliki usia 26 tahun yaitu sebanyak 37 subyek atau 37%. Banyaknya usia tersebut menunjukkan sebagian besar pegawai memiliki usia yang produktif sehingga mendukung aktivitas yang harus diselesaikan.

Gambar 3. Deskripsi Subyek Berdasarkan Pendidikan Terakhir



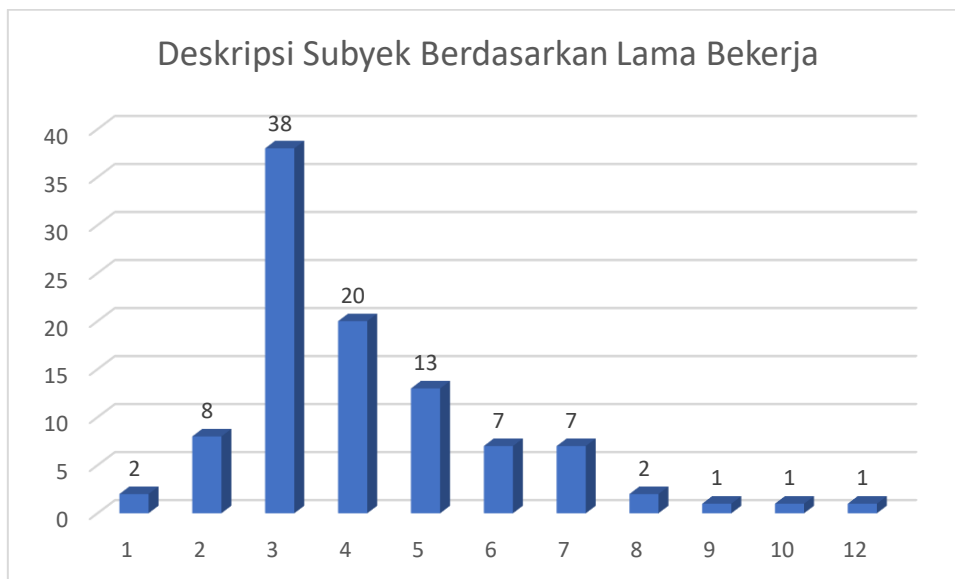
Berdasarkan Gambar 3 dapat diketahui bahwa sebagian besar pegawai bank di Kota Jakarta memiliki tingkat pendidikan S1 yaitu sebanyak 94 subyek atau 94%, hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai memiliki tingkat pendidikan yang tinggi.

Gambar 4. Deskripsi Subyek Berdasarkan Bagian/ Divisi



Dari Gambar 4 dapat diketahui bahwa sebagian besar pegawai bank di Kota Jakarta sebagian besar bekerja sebagai *back office* yaitu sebanyak 40 subyek atau 40%, dimana bagian tersebut memiliki peran yang penting dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

Gambar 5. Deskripsi Subyek Berdasarkan Lama Bekerja



Dari Gabel 5 dapat diketahui bahwa sebagian besar pegawai bank di Kota Jakarta memiliki lama bekerja selama 3 Tahun yaitu sebanyak 38 subyek atau 38%. Lamanya kerja pegawai menunjukkan tingkat loyalitas yang diberikan pegawai kepada dalam bekerja.

Kategorisasi Data

Frekuensi Skala Kecenderungan *burnout*

Berdasarkan hasil yang sudah didapatkan bahwasannya skala Kecenderungan *burnout* memiliki item yang valid sebanyak 38 item. Dengan rentang jawaban skor yaitu 1-4 ang meliputi sangat tidak sesuai, tidak sesuai, sesuai, sangat sesuai. Melalui perhitungan skor hipotetik yang dihasilkan dapat digunakan dengan menggunakan rumus diatas, berikut merupakan uraian kategorisasi skala kecenderungan *burnout*

Tabel 1. Kategorisasi data Kecenderungan *burnout*

Kategori	Rumus	Jumlah	Persentase
Rendah	$X < 76$	13	13%
Sedang	$76 \leq X < 114$	66	66%
Tinggi	$114 \leq X$	21	21%
Jumlah		100	100%

Berdasarkan data di atas, dapat diketahui bahwa Kecenderungan *burnout* yang tergolong rendah yaitu sebanyak 13 subyek atau 13%, yang masuk dalam kategori sedang yaitu sebanyak 66 subyek (66%) dan sebanyak 21 subyek (21%) masuk dalam kategori tinggi.

Kategorisasi Skala *Workload*

Interpretasi skor pada skala *Workload* terbagi menjadi lima golongan beban kerja dengan ketentuan sebagai berikut:

Tabel 2. Kategorisasi data *Workload*

Golongan Beban Kerja	Nilai	Jumlah
Rendah	0-9	0
Sedang	10-29	0
Agak Tinggi	30-49	1
Tinggi	50-79	81
Sangat Tinggi	80-100	18

Berdasarkan data di atas, dapat diketahui bahwa tingkat *Workload* pegawai bank di DKI Jakarta yang tergolong agak tinggi yaitu sebanyak 1 subyek (1%), sebanyak 81 subyek (81%) masuk dalam kategori tinggi dan yang masuk dalam kriteria sangat tinggi yaitu sebanyak 18 subyek atau 18%.

Uji Asumsi: Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk membuktikan jika dalam suatu variabel penelitian mempunyai ciri-ciri distribusi normal. Uji normalitas bertujuan guna mengetahui distribusi sebaran yang normal. Pengujian normalitas yang digunakan adalah uji Kolmogorov-Smirnov dengan bantuan *IBM SPSS 26*. Berikut merupakan tabel hasil uji normalitas data penelitian:

Tabel 3. Uji Normalitas Skala Penelitian

Variabel	Keterangan	Sig.	Kriteria
Kecenderungan burnout	Sig>0.05	0.501	Normal

Berdasarkan perhitungan uji normalitas di atas, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi yang dihasilkan memiliki nilai $0,501 > 0,05$, maka skala kecenderungan burnout dapat dikatakan terdistribusi dengan normal.

Uji Asumsi: Uji Linieritas

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan perhitungan linieritas dengan rumus *Test for Linierity* dengan menggunakan aplikasi SPSS. Dalam proses perhitungan uji linieritas maka diperlukan acuan t tabel untuk mengetahui apakah skala penelitian termasuk dalam kriteria linier atau tidak. Kriteria nilai yang dianggap memiliki hubungan yang linier adalah nilai signifikansi $0,05$. Berikut adalah hasil perhitungan menggunakan uji linier *test for linierity*.

Tabel 4. Hasil uji linieritas skala penelitian

	F	Sig.
<i>Linierity</i>	0,706	0,403

Dari data di atas, perhitungan skala penelitian yang dilakukan memiliki nilai signifikansi linieritas sebesar $0,403 > 0,05$. Dengan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa skala perilaku kecenderungan *burnout* memiliki hubungan yang linier.

Uji Hipotesis

Uji hipotesis pada penelitian ini ditujukan untuk mengetahui hipotesis yang dirumuskan diterima atau tidak. Rumus uji hipotesis yang dilakukan menggunakan rumus uji hipotesis regresi linier sederhana, dimana hasil dari nilai signifikansi apabila $< 0,05$ maka hipotesis H_a diterima, sebaliknya apabila nilai signifikansi $> 0,05$ maka H_o diterima. Berikut merupakan hasil perhitungan nilai uji hipotesis skala workload dan perilaku kecenderungan burnout

Tabel 5. Hasil uji hipotesis skala penelitian

Variabel	Keterangan	Sig.	Koefisien Regresi	R Square
Workload	Sig<0.05	0.000	0,685	0,259
Perilaku kecenderungan burnout				

Pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai hasil signifikansi yang dihasilkan melalui perhitungan uji hipotesis regresi linier sederhana sebesar $0.000 < 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima yakni *workload* memiliki pengaruh terhadap kecenderungan *burnout* pada pegawai bank di Jakarta. Hal ini juga didukung dengan hasil perhitungan nilai *R Square*,

dimana *workload* mampu memberikan pengaruh terhadap kecenderungan *burnout* pada pegawai bank di Jakarta sebesar 25,9% dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,685

PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *workload* terhadap kecenderungan *burnout* pada pegawai bank di Jakarta. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara *workload* terhadap kecenderungan *burnout* pada pegawai bank di Jakarta. Adanya pengaruh *workload* terhadap kecenderungan *burnout* pada pegawai bank di Jakarta dapat diartikan bahwa dengan adanya peningkatan *workload* maka kecenderungan *burnout* pada pegawai bank di Jakarta juga akan mengalami peningkatan. *Workload* atau beban kerja memiliki pengaruh positif terhadap *burnout*. Beban kerja (*workload*) yang tidak sesuai dengan keterampilan dan potensi karyawan dapat menjadi salah satu faktor pendorong terjadinya *burnout* [14] Sejalan dengan pernyataan Hart & Staveland, (1988) yang mendefinisikan *workload* sebagai perbandingan antara kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan dalam periode waktu tertentu. *Burnout* juga muncul ketika seseorang mencoba membereskan terlalu banyak pekerjaan dalam rentang waktu yang terbatas atau terlalu singkat, dalam perbankan banyak sekali tuntutan pekerjaan seperti target, aturan-aturan kantor, resiko pekerjaan dan jam kerja yang terlalu lama, sehingga secara tidak langsung ataupun langsung *workload* dapat menyebabkan *burnout* pada pegawai bank [10].

Hasil penelitian Atmaja & Suana (2018) menyatakan beban kerja memberikan pengaruh positif terhadap *burnout*. Beban kerja yang berlebihan akan menjadi masalah besar apabila tata cara pengelolaannya tidak diperbaiki oleh manajemen sehingga akan menimbulkan sikap burnout dari karyawan yang secara langsung akan dapat merugikan perusahaan kedepan. Hasil penelitian serupa juga dilakukan oleh Indriyanto & Solovida (2020) yang menyatakan bahwa adanya hubungan yang positif dan signifikan antara beban kerja dengan burnout yang berarti frekuensi kegiatan rata-rata dari masing-masing tugas dalam jangka waktu tertentu akan mempengaruhi depresi dalam tugas serta disebabkan oleh perasaan ketidakberdayaan. Berdasarkan penjelasan atau uraian hubungan *workload* dengan *burnout*, maka seorang karyawan dapat mengalami situasi *workload* yang berdampak pada terjadinya *burnout*, hal ini juga bisa terjadi pada karyawan bank yang harus mencapai target pada waktu tertentu. Keterbatasan penelitian ini yaitu jumlah sampel yang digunakan dan divisi yang ditetapkan dalam penelitian belum mewakili sepenuhnya divisi kerja yang terdapat di perusahaan perbankan.

Pada deskripsi data, penelitian yang telah dilakukan kepada 100 pegawai bank di Kota Jakarta dapat diketahui pada skala *workload*, didapatkan bahwa tingkat *Workload* pegawai bank di DKI Jakarta yang tergolong agak tinggi yaitu sebanyak 1 subyek (1%), sebanyak 81 subyek (81%) masuk dalam kategori tinggi dan yang masuk dalam kriteria sangat tinggi yaitu sebanyak 18 subyek atau 18%. Hasil tersebut dapat dikatakan bahwa sebagian besar pegawai bank di Kota

Jakarta memiliki tingkat *Workload* yang tinggi. Masalah beban kerja yang berlebihan adalah salah satu faktor dari pekerjaan yang berdampak keberadaan karyawan di perusahaan. Beban kerja yang berlebihan menyebabkan pemberi pelayanan merasakan adanya ketegangan emosional saat melayani klien sehingga dapat mengarahkan perilaku pemberi pelayanan untuk menarik diri secara psikologis dan menghindari diri untuk terlibat dengan klien. Nurhikmah (2022), juga berpendapat bahwa *workload* adalah suatu kegiatan yang harus segera diselesaikan oleh seorang karyawan dalam jangka waktu yang ditentukan, Menurut teori ini, kemampuan pekerja untuk menyelesaikan dan menyesuaikan diri dengan tugas yang diberikan tidak akan menghasilkan beban kerja; di sisi lain, ketidakmampuan pekerja untuk menyelesaikan atau melakukan tugas yang diberikan akan menimbulkan masalah. beban kerja. Berdasarkan pembahasan penelitian diatas menyatakan bahwa faktor *workload* dapat menyebabkan *burnout*. Valerie J, (2008) mengatakan bahwa *Workload* atau beban kerja adalah tuntutan pekerjaan yang berupa kegiatan atau prestasi yang harus dicapai sesuai batas waktu yang diberikan oleh perusahaan. Sementara itu Koesmowidjojo, (2017) menjelaskan bahwa *workload* bukan hanya persoalan tugas atau pekerjaan saja, tetapi juga mencakup sumber daya dan penetapan jangka waktu.

Skala kecenderungan *burnout* didapatkan bahwa 100 subyek dapat diketahui bahwa kecenderungan *burnout* yang tergolong rendah yaitu sebanyak 13 subyek atau 13%, yang masuk dalam kategori sedang yaitu sebanyak 66 subyek (66%) dan sebanyak 21 subyek (21%) masuk dalam kategori tinggi. Jadi dapat dikatakan bahwa sebagian besar pegawai memiliki kecenderungan *burnout* yang sedang. Maslach et al.,(1997) *burnout* adalah kondisi emosional seseorang meliputi rasa jenuh dan lelah secara fisik, diakibatkan oleh tuntutan-tuntutan tugas yang semakin banyak dan terus meningkat. Pendapat lain dikemukakan oleh Putri, (2021), yang mengatakan bahwa interaksi sosial di tempat kerja, seperti antara rekan kerja dengan manajer dan bawahan, merupakan salah satu hal yang dapat menyebabkan terjadinya *burnout*. Maka istilah *burnout* mulai berkembang sebagai fenomena pada kejiwaan seseorang, untuk menunjukkan situasi kerja [19]. Maslach, Schaufeli, & Leiter, (2001), mengatakan bahwa *burnout* adalah salah satu *sindrom psikologis*, yang merupakan suatu bentuk stress pada seseorang. Dimana *burnout* adalah kondisi psikologi dalam ruang lingkup pekerjaan yang dikenali oleh adanya *emotional exhaustion, depersonalization, reduced personal accomplishment* [9]. Keterbatasan penelitian ini terdapat pada pengaruh *workload* terhadap kecenderungan *burnout* pada pegawai bank di Jakarta hanya pada beberapa divisi meliputi bagian Back office, Teller, Staff Administrasi, Customer Service, Kredit Card dan Pembiayaan KPR sehingga peneliti lain dapat meneliti responden dari divisi yang lain.

SIMPULAN

Berdasarkan analisa data dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pegawai bank di DKI Jakarta memiliki tingkat *workload* yang tinggi dan memiliki kecenderungan mengalami *burnout*. uji hipotesis dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa *workload* merupakan variabel yang memberikan pengaruh signifikan terhadap. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hipotesis dalam penelitian ini diterima.

DAFTAR RUJUKAN

- [1] Padila and Juli Andri, “Beban Kerja dan Stres Kerja Perawat di Masa Pandemi Covid-19,” *Keperawatan Silampari*, vol. 5, 2022, [Online]. Available: <https://journal.ipm2kpe.or.id/index.php/JKS/article/view/3582>
- [2] L. M. Saleh, S. S. Russeng, and I. Tadjuddin, *Manajemen stres kerja (sebuah kajian keselamatan dan kesehatan kerja dari aspek psikologis pada ATC)*. Deepublish, 2020. [Online]. Available: [https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=vzP4DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=\(saleh,+Lalu+Muhammad,+syamsiar+S.+Russeng,+2020\)&ots=jd5eZPR_NY&sig=om](https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=vzP4DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=(saleh,+Lalu+Muhammad,+syamsiar+S.+Russeng,+2020)&ots=jd5eZPR_NY&sig=om)
- [3] G. Muswirda, “hubungan komunikasi interpersonal dengan burnout pada karyawan di PT prima kencana ADV,” 2021.
- [4] S. Khurshide, “burnout among surgeons; depression, anxiety and stress between consultant versus post-graduate trainee,” 2020.
- [5] M. P. Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, “Job Burnout,” *Annuual Rev. of Psychology*, vol. 52, pp. 397–422, 2001.
- [6] BBC News Indonesia, “Tak manusiawi dan kejam’, protes para bankir muda dengan jam kerja hampir 100 jam per minggu,” *BBC News Indonesia*, 2021. [Online]. Available: <https://www.bbc.com/indonesia/majalah-56453899>
- [7] R. R. Chairina, L, “analisa manajemen sumber daya manusia(studi kasus kinerja perawat rumah sakit),” 2019.
- [8] F. E. Christy, “Jakarta : Kota dengan Tingkat Stress Ke Enam Dunia,” 2020.
- [9] C. Maslach, S. E. Jackson, and M. P. Leiter, *Maslach burnout inventory*. Scarecrow Education, 1997. [Online]. Available: <https://psycnet.apa.org/record/1997-09146-011>
- [10] E. Andarini, “Analisis Faktor Penyebab Burnout Syndrome dan Job Satisfaction Perawat Di Rumah Sakit Petrokimia Gresik,” AIRLANGGA, 2018. [Online]. Available: <http://repository.unair.ac.id/id/eprint/77964>

- [11] Sandra G Hart & Staveland, "Development of NASA-TLX (Task Load Index): Results of Empirical and Theoretical Research," vol. 52, pp. 139–183, 1988, [Online]. Available: [https://doi.org/10.1016/S0166-4115\(08\)62386-9](https://doi.org/10.1016/S0166-4115(08)62386-9)
- [12] Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif*, Cet. 1. Bandung: Bandung : Alfabeta, 2018, 2018. [Online]. Available: <https://inlislite.uin-suska.ac.id/opac/detail-opac?id=22862>
- [13] G. Nasution, "METODOLOGI PENELITIAN: KUALITATIF DAN KUANTITATIF," 2020, [Online]. Available: https://www.academia.edu/43838317/METODOLOGI_PENELITIAN_KUALITATIF_DAN_KUANTITATIF
- [14] A. & Dewi, "WORKLOAD DAN PENGARUHNYA TERHADAP BURNOUT SERTA TURNOVER INTENTION KARYAWAN PERBANKAN," vol. 11, 2022, [Online]. Available: <https://jurnal.unimed.ac.id/2012/index.php/niagawan/article/view/28829>
- [15] ANDI RESKI NURHIKMAH, "PENGARUH WORKLOAD TERHADAP TURNOVER INTENTION DENGAN BURNOUT SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PEKERJA MILENIAL DI KOTA MAKASSAR (Studi Pada PT. Solid Gold Berjangka Makassar)," 2022, [Online]. Available: http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/18407/2/A012202041_tesis_22-08-2022_1-2.pdf
- [16] G. Valerie J, *Human Performance, Workload, and Situational Awareness Measures Handbook*. 2008. doi: <https://doi.org/10.1201/9781420064506>.
- [17] S. R. M. Koesmowidjojo, *Panduan praktis menyusun analisis beban kerja*. jakarta, 2017.
- [18] D. A. Putri, "HUBUNGAN BEBAN KERJA TERHADAP BURNOUT SYNDROME PADA PERAWAT DI RUANG RAWAT INAP RSUD DR PIRNGADI KOTA MEDAN," 2021. [Online]. Available: <http://repository.uinsu.ac.id/15782/>
- [19] W. Yee, "The Realitionsip Between Workload and Burnout Among The MedicialStaff In Hospital"," vol. 13, No. 2-, no. pembangunan manusia, 2021, [Online]. Available: <https://sainshumanika.utm.my/index.php/sainshumanika/article/view/1891>