

ANALISIS IMPLIKASI BURNOUTTERHADAP *SUBJECTIVE
WELL BEING (SWB)* KARYAWAN DI PT BANK RAKYAT
INDONESIA (PERSERO) TBK. KCP UNIT
TANETE RIAJA KABUPATEN BARRU

SKRIP SI



PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKUL TAS
EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH MAKASSAR MAKASSAR
2024

KARYA TUGAS AKHIR MAHASISWA

JUDUL PENELITIAN :

ANALISIS IMPLIKASI BURNOUT TERHADAP *SUBJECTIVE WELL BEING* (SWB) KARYAWAN DI PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK. KCP UNIT TANETE RIAJA KABUPATEN BARRU

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan Oleh :

NURDAENI

NIM : 105721102920

*Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar*

PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH MAKASSAR MAKASSAR
2024

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Sesungguhnya berserta kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (untuk urusan yang lain) dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap

(Q.S. Al Insyirah: 6-8)

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT atas Ridho-Nya serta karunianya sehingga skripsi ini telah terselesaikan dengan baik.

Alhamdulillah Rabbil'alamin

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua tercinta Bapak Sahlan dan Ibu Daniati yang senantiasa memberikan doa dan dukungan baik moral dan moril tak terhingga, Almamater biru Universitas Muhammadiyah Makassar serta orang-orang yang saya cintai.

PESAN DAN KESAN

Buatlah rancangan hidup jangan jatuh ke dalam rencana hidup orang lain.

Nikmati hal-hal kecil dalam hidup karena itu akan melahirkan hal-hal besar.



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp. (0411) 866972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Analisis Implikasi *Burnout* Terhadap *Subjective Well Being (SWB)* Karyawan DI PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. KCP Unit Tanete Riaja Kabupaten Barru

Nama Mahasiswa : NURDAENI

NIM : 105721102920

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

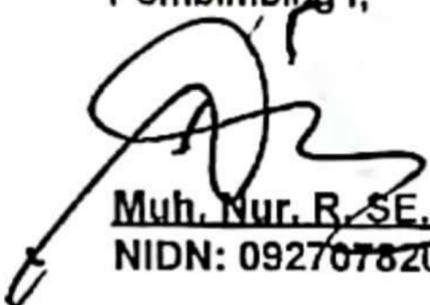
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti, diperiksa dan diujikan didepan panitia penguji skripsi strata satu (S1) pada tanggal 20 April 2024, di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar.

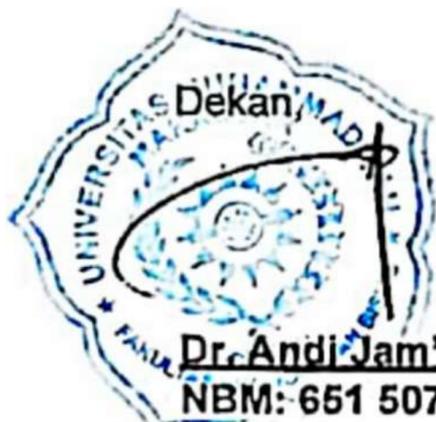
Makassar, 25 April 2024

Menyetujui,

Pembimbing I,


Muh. Nur. R. SE., M.M.
NIDN: 0927078201


Hj. Nurinaya. ST., M.M.
NIDN: 0909098701

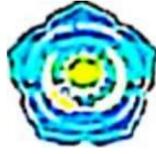


Dr. Andi Jam'an. SE., M.Si
NBM: 651 507

Ketua Program Studi
Manajemen,


Nasrullah. SE., M.M.

Mengetahui,



PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS
MUHAMMADrYAHMAKASSAR

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra LI 7 Telp. (0411) 866972 Makassar

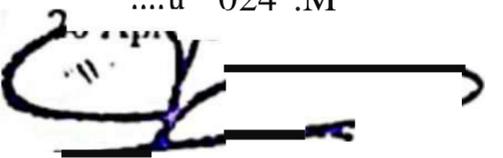
HA IAMAN PENGfSAHAN

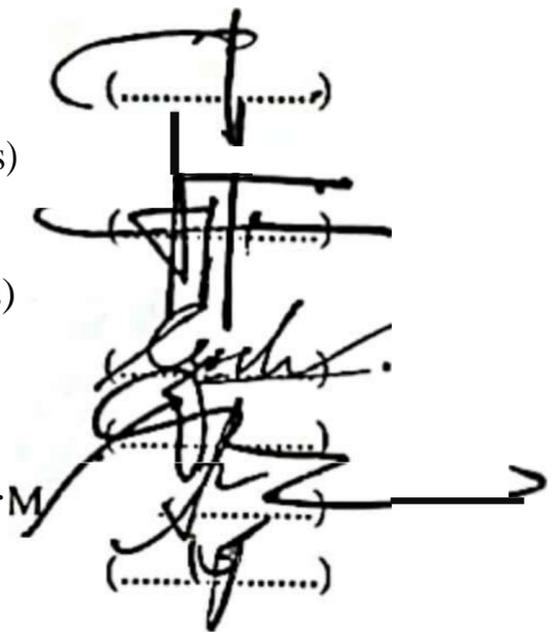
Skripsi atas Nama: Nurdaeni, Nim: 105721102920, diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor 005/SKN-/61201/091004/2024M, Tanggal 11 Syawal 1445 H / 20 April 2024 M. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Blsnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 11 Syawa 1445Jj
....ll 024 .M

PANITIA UJIAN

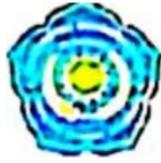
1. Pengawas Umum : Prof. Dr. H. Ambo Assc, M.Ag
(Rektor Unlsrnuh Makassar)
2. Ketlln : Dr. Andi Jam 'an .. SE., M.Si
(Dckan Fnkultas Ekonomi dnn Bisnis)
3. Sekretaris : Agusdiwana Suami.. SE~M. ACC
(WDI Fakultas Ekonorni dan Bisnis)
4. Penguji : 1. Ors. Asdi, M.M
2. Muh. Nur. It SE~M.M
3. Dr. Muhammad Ytl suf, S.Sos., M.
4. Ilj. Nurinaya, ST., M.M


a a t{.oe}\\$Ct0ISIUC&c"tuu).



Disahkan Oleh,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar


Dr. Andi Jam'an, SE., M.Si
NBM: 651 507



PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAHMAKASSAR

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp. (0411) 866972 Makassar

HAJ AMAN PEBNYATAAN aISEAHSAHAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : NURDAENI

Stambuk : 105721102920

Program Studi : Manajemen

Judul Penelitian : Analisis Implikasi *Burnout* Terhadap *Subjective Well Being (SWB)* Karyawan Di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. KCP Unit Tanete Riaja Kabupaten Barru

Dengan ini menyatakan bahwa:

Skripst yang saya ajukan di depan lim Penguji adalah ASLI hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapa pun.

Demikian pemyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, 20 April 2024

Membuat Pernyataan,


NURDAENI

NIM:105721102920

Diketahui Oleh.

etua rogram Studl


Nasrullah, SE, M.M
NBM. 1151132

NBNJ: 651: 07



Dr. Andi Jajun, SE., M.Si

HALAMAN PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Makassar, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : NURDAENI
NIM : 105721102920
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

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

Analisis Implikasi *Burnout* Terhadap *Subjective Well Being (SWB)*
Karyawan Di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. KCP Unit Tanete
Riaja Kabupaten Barru

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Makassar berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelofa dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Makassar, 20 April 2024

Yang Membuat Pernyataan,



NURDAENI
NIM: 105721102920

KATA PENGANTAR



Puji dan Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul "Analisis Implikasi *Burnout* terhadap *Subjective Well Being (SWB)* Karyawan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk KCP Unit Tanete Riaja Kabupaten Barru.

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis **Bapak Sahlan dan Ibu Daniati** yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus. Dan saudara-saudaraku tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, serta dukungan baik materi maupun moral, dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag, Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Dr. H. Andi Jam'an, SE., M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Nasrullah, SE., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Muh. Nur. R, SE., M.M. selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga Skripsi selesai dengan baik.
5. Ibu Hj. Nurinaya, S.T., M.M, selaku Pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
6. Bapak M. Hidayat SE., M.M selaku Penasihat Akademik yang senantiasa meluangkan waktunya untuk membantu dan membimbing penulis dalam rangka mencapai prestasi studi yang optimal.
7. Bapak/Ibu dan Asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
8. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

9. Pimpinan, Karyawan dan staff Bank Rakyat Indonesia (BRI) KCP Unit Tanete Riaja Kabupaten Barru yang telah membantu memberikan fasilitas tempat penelitian dan arahan kepada penulis.
10. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Manajemen Angkatan 2020 yang selalu belajar bersama yang tidak sedikit bantuannya dan dorongan dalam aktivitas studi penulis.
11. Saudara tercinta dan terkasih Adik - adikku Haikal, Nur Hafifa, Nur Hasanah yang tidak hentinya mensupport dan senantiasa mendoakan kakaknya dimanapun dan kapanpun.
12. Sahabat dan kakak - kakak tercinta (Squad Barru), Aisyah Aulia Putri, Luliyana, Nimatul Padila, Siti Amelia Putri, Resky Jaya, Filsawati, Isra'a Indriani Hermawan yang senantiasa selalu menjadi penghibur dan memberikan semangat motivasi kepada penulis.
13. Saudara seperjuangan Beban Nomiseu Athira Sapira, Safitri, dan Vira Prithy Fani yang senantiasa memberikan semangat dan motivasi.
14. Terima kasih teruntuk semua kerabat yang tidak bisa saya tulis satu persatuyang telah memberikan semangat, kesabaran, motivasi, dan dukungannya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan Skripsi ini.

Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari bahwa Skripsi ini masih sangatjauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritiknyaademi kesempurnaan Skripsi ini.

Mudah-mudahan Skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semuapihak utamanya kepada Almamater tercinta Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

Billahi fii Sabi'ii Haq, Fastabiqul Khairat, Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Makassar, Februari 2024

NURDAENI



ABSTRAK

NURDAENI. 2024. *Analisis Implikasi Burnout terhadap Subjective Well Being Karyawan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. KCP Unit Tanete Riaja Kabupaten Barru*. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Dibimbing oleh: Muh. Nur R dan Hj. Nurinaya

Penelitian ini merupakan jenis penelitian bersifat kualitatif dengan tujuan untuk mengetahui secara pasti implikasi *burnout* terhadap *subjective well-being* pada karyawan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. KCP Unit Tanete Riaja Kabupaten Barru. Adapun jenis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi dan wawancara. Hasil penelitian yang dapat ditulis menunjukkan bahwa karyawan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. KCP Unit Tanete Riaja Kabupaten Barru mengalami kondisi *Burnout* yang mempengaruhi kondisi *Subjective Well Being* yang tergolong sedang ketika dalam bekerja. Dikatakan sedang karena dilihat dari dimensi *Burnout*, peneliti menemukan ada tiga indikasi yang dapat mempengaruhinya yaitu lembur Sabtu dan Minggu, waktu bersama keluarga kurang dan terdapat aspek pekerjaan yang menegangkan. Meskipun karyawan mengalami kondisi *burnout* yang tergolong sedang, mereka tetap mengedepankan prioritas nasabah dengan memberikan layanan prima.

Kata kunci : *Burnout*, *Subjective Well Being*, Indikasi yang mempengaruhi *Burnout* terhadap *Subjective Well Being*.

ABSTRACT

NURDAENI. 2024. Analysis of the Implications of Burnout on the Subjective Well Being of Employees at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. KCP Tanete Riaja Unit, Barru Regency. Thesis, Management Department, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar. Supervised by: Main Supervisor Muh. Nur R and Co-Supervisor Hj. Nurinaya

This research is a type of qualitative research with the aim of knowing exactly the implications of burnout on subjective well-being among employees at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. KCP Tanete Riaja Unit, Barru Regency. The type of data used is descriptive qualitative with data collection through observation and interviews. The research results that can be written show that employees at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. The Tanete Riaja KCP Unit, Barru Regency experienced a Burnout condition which affected the Subjective Well Being condition which was classified as moderate when working. Looking at the Burnout dimensions, researchers found that there are three indications that can influence it, namely overtime on Saturdays and Sundays, less time with family and stressful work aspects. Even though employees are experiencing burnout, they still prioritize customer priorities by providing excellent service.

Keywords: Burnout, Subjective Well Being, Indications that influence Burnout on Subjective Well Being.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Tinjauan Literatur	7
1. <i>Burnout</i>	7
2. <i>Subjective Well-Being</i>	14
B. Penelitian Terdahulu	20
C. Kerangka Konsep	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
A. Jenis Penelitian	31
B. Fokus Penelitian	31
C. Situs dan Waktu Penelitian	32
D. Jenis dan Sumber Data	32
E. Informan	33

DAFTAR ISI



F.	Teknik Pengumpulan Data	34
G.	Metode Analisis Data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		36
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	36
B.	Penyajian Data Hasil Penelitian	47
C.	Analisis dan Interpretasi (Pembahasan)	54
BAB V PENUTUP		58
A.	Kesimpulan	58
B.	Saran	58
DAFTAR PUSTAKA		60
LAMPIRAN		6~



DAFTAR GAMBAR

Nomor	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Konsep	30
Gambar 4.1. Logo Bank BRI	36
Gambar 4.2. Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. KCP Unit Tanete Riaja Kab. Barru	38



DAFTAR TABEL

Nomor	DAFTAR TABEL	Halaman
Tabel 3.1 Informan		34



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Halaman
LAMPIRAN 1 Lembar Observasi	63
LAMPIRAN 2 Pedoman Wawancara	64
LAMPIRAN 3 Coding Wawancara	65
LAMPIRAN 4 Transkrip Wawancara Informan Utama	68
LAMPIRAN 5 Transkrip Wawancara Informan Kunci	71
LAMPIRAN 6 Transkrip Wawancara Informan Tambahan 1	73
LAMPIRAN 7 Transkrip Wawancara Informan Tambahan 2	75
LAMPIRAN 8 Persuratan	77
LAMPIRAN 9 Foto Dokumentasi	81
LAMPIRAN 10 Hasil Turnitin	83



BABI

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dunia perusahaan sebagai sebuah organisasi harus mampu mencapai tujuan yang direncanakan untuk dapat memenuhi tuntutan pembangunan dan kemajuan teknologi pada masa sekarang. Ketidakmampuan karyawan untuk memenuhi harapan dan tuntutan di tempat kerja akan mengakibatkan kejenuhan dalam bekerja. Reaksi dari jenuhnya karyawan dalam bekerja biasanya berisikan keluhan, baik dari aspek fisik maupun emosional.

Bank Rakyat Indonesia merupakan bank komersil yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah. Hal ini ditunjukkan dengan peningkatan pelayanan kepada nasabah dalam berbagai bidang layanan perbankan, baik berupa layanan operasional maupun e-banking. Bank Rakyat Indonesia diharapkan mampu memenuhi tuntutan pekerjaan seperti melampaui pencapaian kinerja di tahun sebelumnya. Untuk mencapai target tersebut, maka diperlukan penerapan strategi sumber daya manusia yang tepat.

Sejumlah bank menilai peran karyawan sebagai tenaga kerja masih berkontribusi besar dan tidak bisa dilepaskan begitu saja, meskipun pesatnya perkembangan teknologi digital saat ini. Hal tersebut bisa dilihat dari jumlah karyawan di beberapa bank yang tercatat meningkat, sehingga biaya beban tenaga kerja juga alhasil meningkat.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) pada kuartal I beban tenaga kerja meningkat secara 11,59% dari RP 9,57 triliun menjadi 10,68 triliun. Dalam kebijakan rekrutment, BRI melakukan pengelolaan talenta-talenta unggul untuk kesuksesan transformasi perusahaan. Hal ini mengingat pentingnya karyawan dalam memberikan layanan prima terhadap nasabah.

Kondisi fisik dan emosional karyawan dinilai sangat berpengaruh untuk menggerakkan roda pekerjaan. Kondisi *burnout* yang dialami tentunya akan sangat menghambat kualitas dan kuantitas dari pekerjaan yang diberikan. Perusahaan biasanya menargetkan sesuatu yang harus dicapai dalam waktu tertentu kepada karyawannya. Sumber daya manusia yang tidak mempunyai kesanggupan menghadapi tuntutan-tuntutan globalisasi, cenderung menganggap pekerjaan sebagai beban. Mereka menjalani pekerjaan sebagai suatu keharusan dan tuntutan.

Dalam suasana bekerja, khususnya gambaran sekilas mengenai budaya kerja bank yang sangat kompetitif menimbulkan tuntutan pekerjaan yang dapat mencakup segi kuantitatif yang berupa jumlah pekerjaan dan kualitatif yaitu tingkat kesulitan pekerjaan yang harus ditangani. Implikasi dari hal tersebut menyebabkan karyawan berpotensi merasakan adanya ketegangan emosional sehingga mengarahkan perilaku terhadap kondisi kelelahan yang terjadi secara berkepanjangan. Dengan kata lain, kelelahan kerja akan membuat roda produktivitas karyawan dalam bekerja akan menurun.

Burnout merupakan gangguan kondisi yang ditandai dengan adanya kelelahan secara fisik dan emosional. Implikasi *Burnout* seringkali ditandai dengan kondisi stres yang berhubungan dengan pekerjaan akibat

ekspektasi dan kenyataan karyawan tidak berjalan sesuai dengan yang dibayangkan. Kelelahan fisik dan emosional dapat menimbulkan stres berkepanjangan. Ketika kondisi ini dibiarkan maka produktivitas kerja pun akhirnya menurun.

Kondisi *Burnout* pada saat kerja membuat karyawan merasa kehabisan energi dan mulai kehilangan minat pada pekerjaan dan tak lagi menemukan motivasi untuk terus melakukannya. Karyawan kerap kali merasa lemas dan lelah serta merasa buntu saat mengatasi masalah kerja. Akibat fisik dari kondisi ini, turunnya nafsu makan, gangguan tidur, sakit kepala, dan nyeri otot. Karyawan yang mengalami *burnout* biasanya merasa bahwa pekerjaannya amat banyak sehingga membuat stress dan frustrasi. Akibat emosional yang ditimbulkan dari kondisi ini karyawan mudah kehilangan motivasi dan merasa tidak puas dengan pekerjaan.

Gejala Fisik dan Emosional yang dirasakan bisa mempengaruhi kebiasaan dalam bekerja. *Burnout* merupakan hasil stress berkepanjangan dari banyaknya tekanan dan tuntutan pekerjaan. Dalam suasana bekerja pada setiap organisasi maupun perusahaan, setiap individu pasti memiliki masalah terlepas dari jabatan yang dipegangnya. Semakin pesatnya perkembangan organisasi memberikan konsekuensi meningkatnya tuntutan dalam pekerjaan. Individu dalam organisasi dituntut untuk menyesuaikan dirinya dengan segala tuntutan dan harapan perusahaan. Banyaknya tuntutan yang diberikan perusahaan menyebabkan tingginya tekanan yang harus dihadapi karyawan. Pada karyawan yang mengalami *Burnout* menjadi kurang energik dan kurang tertarik dalam pekerjaan mereka. Mereka akan mengalami kelelahan

secara emosional, apatis, depresi, mudah tersinggung, dan bosan. Muhammad Abdul Hafizh (2021) *burnout* adalah sebuah sindrom psikologis yang dipicu oleh rasa lelah secara terus menerus yang di rasakan oleh fisik, mental, bahkan emosional, kemudian menyebabkan pekerja merasa tertekan dan mengakibatkan penurunan hasil capaian prestasi diri sendiri.

Tidak sedikit implikasi *burnout* yang dialami karyawan dalam pekerjaan mereka dapat menimbulkan kerumitan dan kelelahan emosi. Salah satu yang mempengaruhi keberhasilan perusahaan adalah kondisi sumber daya manusia yang sejahtera. Hal ini akan memberikan keuntungan yang signifikan bagi perusahaan namun jika kinerja karyawan berada dibawah kemampuan terbaiknya, maka sulit bagi perusahaan untuk mencapai tujuan, visi, dan misinya.

Umumnya *burnout* terjadi pada individu di tempat kerja. Tingginya tuntutan kerja dan banyaknya beban kerja dari perusahaan mengakibatkan kondisi *burnout* pada karyawan semakin meningkat. Karena terkejut ketika terjadi ketidak sesuaian antara harapan dan kenyataan. Karyawan dengan kondisi fisik dan emosional yang rendah tidak mampu memenuhi kebutuhan dalam bekerja.

Berdasarkan pemaparan diatas, maka dapat diasumsikan bahwa implikasi *burnout* dapat mempengaruhi *subjective well-being* karyawan dalam melakukan tugas yang diberikan. Melihat fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian untuk mengetahui lebih lanjut mengenai implikasi *burnout* terhadap *subjective well being* (SWB)

karyawan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. KCP Unit Tanete Riaja Kabupaten Barru.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang penelitian di atas, penulis mengidentifikasi masalah untuk menjadi fokus pada penelitian ini adalah "Bagaimana Implikasi *Burnout* terhadap *Subjective Well-Being (SWB)* pada karyawan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. KCP Unit Tanete Riaja Kabupaten Barru?"

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui secara pasti implikasi *burnout* terhadap *subjective well-being* pada karyawan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. KCP Unit Tanete Riaja Kabupaten Barru.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu menambah kontribusi pemahaman dan menambah konseptual ilmu pengetahuan dan wawasan kepada setiap instansi mengenai implikasi *burnout* terhadap *subjective well-being* pada karyawan.

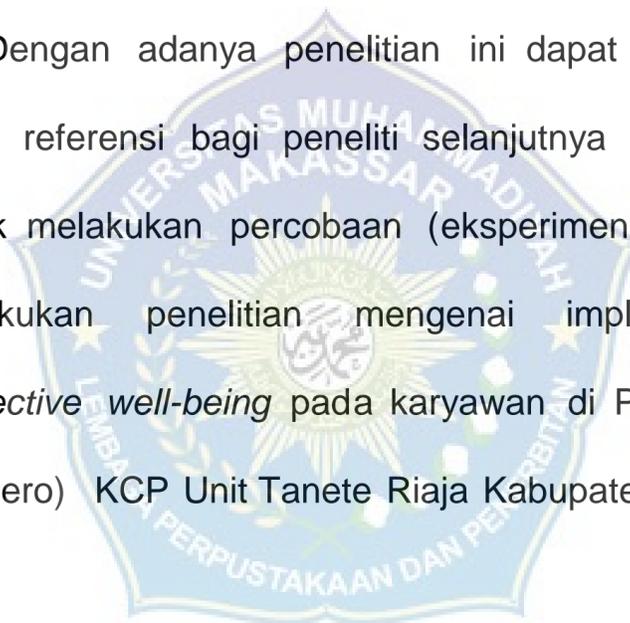
2. Manfaat Praktisi

a. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini memberi kesempatan bagi penulis untuk mengembangkan dan memperluas wawasan serta pengetahuan yang didapatkan pada saat perkuliahan, memperluas cakupan pengetahuan, membuka jendela informasi terkait implikasi *burnout* terhadap *subjective self well-being* pada karyawan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. KCP Unit Tanete Riaja Kabupaten Barru.

b. Bagi Pembaca

Dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan bahan pustaka serta referensi bagi peneliti selanjutnya dan bahan pertimbangan untuk melakukan percobaan (eksperimen) bagi penulis yang akan melakukan penelitian mengenai implikasi *burnout* terhadap *subjective well-being* pada karyawan di PT Bank Rakyat Indonesia (persero) KCP Unit Tanete Riaja Kabupaten Barru.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

1. *Burnout*

a. Definisi

Kondisi seseorang ketika mengalami kelelahan fisik, mental, maupun emosional disebut *burnout*. Kelelahan akan memengaruhi produktivitas, kualitas, kepuasan kerja, dan kinerja. *Burnout* dapat terjadi kepada seorang karyawan ketika kondisi emosionalnya tidak stabil dan stres yang dialami karyawan tersebut berkepanjangan. Kelelahan kerja biasanya menunjukkan kondisi yang berbeda - beda dari setiap individu, tetapi semuanya bermuara kepada kehilangan efisiensi dan penurunan kapasitas kerja serta ketahanan tubuh. Kelelahan diklasifikasikan dalam dua jenis yaitu, kelelahan otot dan kelelahan umum. Kelelahan otot adalah merupakan tremor pada otot atau perasaan nyeri pada otot. Sedang kelelahan umum biasanya ditandai dengan berkurangnya kemauan untuk bekerja yang disebabkan karena monoton, intensitas dan lamanya kerja fisik, keadaan lingkungan, sebab - sebab mental, status kesehatan, dan keadaan gizi. Secara umum gejala kelelahan dapat dimulai dari yang sangat ringan sampai perasaan yang melelahkan. Kelelahan subjektif biasanya terjadi pada akhir jam kerja.

Burnout mengacu pada kegagalan beradaptasi yang disertai dengan malfungsi kronis atau terganggunya pekerjaan. Istilah *burnout*

secara luas digunakan bahkan dalam percakapan informal untuk menggambarkan kelelahan dan keletihan. *Burnout* pada tingkatan individu merasa tidak menyatu dengan pekerjaan. Gejala *burnout* adalah sesuatu yang lazim terjadi, perilaku profesional secara perlahan tererosi. Antusiasme dalam pekerjaan membutuhkan energi. Energi yang telah mengalami penurunan menjadikan energi yang tadinya adalah sebuah antusias menjadi sinisme. Sinisme tidak hanya mengarah kepada kelompok yang akan membantu karyawan *burnout*, tetapi juga mengarah kepada rekan kerja dan atasan langsung.

Burnout adalah kondisi stres kronis di mana individu merasa lelah secara fisik, mental, dan emosional akibat pekerjaannya (Elfa Indrian, 2020). Menurut Baron dan Greenberg (2003) dalam penelitian I Gede Indra Wira Atmaja dan I Wayan Suana, (2019) indikator *burnout* meliputi: (1) kelelahan fisik; (2) kelelahan mental; (3) kelelahan emosional; (4) penghargaan diri yang rendah. Kemudian dalam penelitian Heri Yulianto, (2020) *burnout* diukur dengan *Maslach Burnout Inventory- Human Service Survey* (MBI-HSS), mencakup tiga dimensi yang merupakan aspek dari *burnout* yaitu: (1) *emotional exhaustion* (kelelahan emosi); (2) *cynicism* (sinisme); (3) *ineffectiveness* (ketidakefektifan). *Burnout* merupakan perubahan sikap dan perilaku dalam bentuk reaksi menarik diri secara psikologis dari pekerjaan, seperti menjaga jarak dengan klien maupun bersikap sinis dengan mereka, membolos, sering terlambat, dan keinginan pindah kerja yang kuat.

Berdasarkan definisi yang telah diuraikan dapat peneliti simpulkan bahwa burnout adalah suatu keadaan dimana kondisi suatu individu mengalami kelelahan fisik dan psikologi secara berkepanjangan yang dapat menyebabkan disfungsi kinerja.

b. Aspek - aspek Burnout

Maslach & Goldberg dalam (Bagiartini, Ni Luh Putu 2021) lebih khusus lagi, *burnout* didefinisikan sebagai sindrom psikologis yang terdiri dari tiga aspek yakni kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan prestasi pribadi.

a. Kelelahan Emosional

Kelelahan emosional mengacu pada perasaan emosional yang berlebihan dan terkurasnya sumber daya emosional seseorang. Sumber utama dari kelelahan ini adalah beban kerja yang berlebihan dan konflik pribadi di tempat kerja. Orang merasa terkuras dan habis, tanpa sumber pengisian apa pun. Mereka kekurangan energi untuk menghadapi hari lain atau orang lain yang membutuhkan. Komponen ekspresi emosional mewakili dimensi stres dasar dari kelelahan.

b. Depersonalisasi

Depersonalisasi mengacu pada respons negatif, tidak berperasaan, atau terlalu jauh terhadap orang lain, yang sering kali mencakup hilangnya idealisme. Ini biasanya berkembang sebagai respons terhadap kelelahan emosional yang berlebihan, dan pada awalnya melindungi diri penyangga emosional dari "perhatian yang terlepas". Tetapi risikonya

adalah bahwa detasemen bisa berubah menjadi dehumanisasi. Komponen depersonalisasi mewakili dimensi interpersonal dari kelelahan.

c. *Reduced personal accomplishment* (Penurunan Prestasi Pribadi)

Reduced personal accomplishment (penurunan prestasi pribadi) mengacu pada penurunan perasaan kompetensi dan produktivitas di tempat kerja. Rasa kemanjuran diri yang rendah ini telah dikaitkan dengan depresi dan ketidakmampuan untuk mengatasi tuntutan pekerjaan, dan itu dapat diperburuk oleh kurangnya dukungan sosial dan kesempatan untuk berkembang secara profesional. Anggota staf mengalami rasa tidak mampu yang semakin besar tentang kemampuan mereka untuk membantu klien, dan ini dapat mengakibatkan keputusan kegagalan yang dibuat sendiri.

Aspek - aspek tersebut tidak jauh berbeda dengan pendapat yang disampaikan oleh Pines dan Aronson dalam (Ifa, Dwi 2019).

a. Kelelahan fisik

Kelelahan fisik adalah suatu kelelahan yang dapat dilihat pada gejala gejala sakit fisik dan berkurangnya energi fisik pada seseorang. Sakit fisik ditandai dengan sakit kepala, sakit punggung,tegang pada otot leher, rentan terhadap penyakit, dan susah tidur.

b. Kelelahan emosional

Kelelahan emosional yaitu kelelahan pada individu yang berhubungan dengan perasaan pribadi ditandai dengan rasa bosan dan suka mengeluh, mudah tersinggung, dan perasaan tidak ingin menolong orang lain.

c. Kelelahan mental

Kelelahan mental yaitu kelelahan pada individu yang berhubungan dengan rendahnya penghargaan diri sendiri yang ditandai dengan konsep diri yang rendah, rasa gagal dalam diri, dan kurang bersimpati dengan orang lain.

c. Faktor Implikasi *Burnout*

Sebuah analisis literature penelitian dalam buku seri 'Stress: Concepts, Cognition, Emotion, And Behavior (*Burnout*)' oleh Maslach and Leiter (Saleh2020) telah mengelompokkan faktor risiko untuk *burnout* yang dapat diidentifikasi melalui enam domain. Adapun 6 domain tersebut yakni sebagai berikut:

a. Beban kerja (*Workload*).

Baik studi kualitatif dan kuantitatif, beban kerja berlebih diketahui berkontribusi terhadap munculnya *burnout*, disebabkan karena pekerja menghabiskan kapasitas untuk memenuhi tuntutan pekerjaan. Beban kerja jenis ini merupakan kondisi pekerjaan yang kronis, hanya terdapat sedikit kesempatan untuk beristirahat, memulihkan, dan mengembalikan keseimbangan. Sebaliknya, beban kerja yang berkelanjutan namun mudah diatur, mampu memberi

kesempatan atau menyempurnakan keterampilan yang ada dan juga menjadi lebih efektif di lingkungan baru.

b. Kontrol (*Eurocontro~*).

Penelitian telah mengidentifikasi hubungan yang jelas antara kurangnya kontrol dengan tingkat stres serta kelelahan yang tinggi. Namun, ketika karyawan memiliki kapasitas untuk memberi keputusan yang mempengaruhi pekerjaan mereka dan berdampak langsung pada pekerjaan, latihan otonomi professional dan mendapatkan kesempatan untuk mengakses penambahan sumber daya yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaan yang efektif, mereka akan lebih cenderung bekerja dengan semangat tinggi dan merasakan ikatan kuat dengan perusahaannya.

c. *Reward* (penghargaan)

Pengakuan dan penghargaan yang tidak tercukupi (baik keuangan, kelembagaan, atau sosial) meningkatkan kerentanan pekerja terhadap kelelahan atau *burnout*. hal ini dikaitkan dengan munculnya perasaan ketidakefisienan oleh para pekerja. Sebaliknya, konsistensi dalam dimensi penghargaan antara orang dan yang dikerjakannya berarti terdapat penghargaan dan segi material dan peluang untuk kepuasan kerja intrinsik.

d. *Community* (komunitas)

Komunitas diyakini memiliki hubungan yang saling terkait dengan pekerjaan yang dilaksanakan orang lain. Bila

hubungan ini dicirikan oleh kurangnya dukungan dan kepercayaan, serta adanya konflik yang belum terselesaikan maka, ada risiko kelelahan yang lebih besar. Bagaimanapun, ketika dikaitkan dengan pekerjaan yang dilakukan dengan baik akan memperoleh kesepakatan dukungan sosial, mendapatkan efektifitas dalam bekerja, dan mereka lebih cenderung untuk mendapat pengalaman bekerja dengan semangat tinggi dan merasakan ikatan kuat dengan perusahaannya.

e. *Fairness* (Keadilan)

Keadilan adalah sejauh mana keputusan dalam pekerjaan dianggap adil dan setara. Orang-orang menggunakan kualitas prosedur, dan perlakuan mereka sendiri selama proses pengambilan keputusan sebagai indeks dalam komunitas mereka. Sinisme, kernerahan, dan permusuhan kemungkinan akan muncul ketika orang merasa mereka tidak diperlakukan dengan hormat disebabkan dan suatu perlakuan.

f. *Value* (Nilai)

Nilai merupakan cita-cita dan motivasi yang pada awalnya membuat seseorang tertarik akan suatu pekerjaan dan kemudian mereka termotivasi mengaitkan pekerjaan dan tempat kerja yang baik sehingga pekerjaan yang mereka tekuni akan menghasilkan uang atau kemajuan. Bila ada konflik di tempat kerja, dan kemudian menimbulkan nilai antara individu dan organisasi, pekerja akan menemukan dirinya sebagai suatu *trade-off* antara pekerjaan yang ingin mereka lakukan dan

pekerjaan yang harus dilakukan, dan ini bisa menyebabkan *Burnout* yang lebih besar.

2. *Subjective Well-Being*

a. Definisi

Kebahagiaan bisa merujuk ke banyak arti seperti rasa senang (*pleasure*), kepuasan hidup, emosi positif, hidup bermakna, atau bisa juga merasakan kebermaknaan (*Contentment*). Beberapa peneliti menggunakan istilah *well-being* sebagai istilah dari kebahagiaan (*happiness*) itu sendiri. Konsep *well-being* sendiri mengacu pada pengalaman dan fungsi psikologis secara optimal. *Subjective well-being* atau kesejahteraan subjektif merupakan salah satu kajian dalam psikologi positif, didefinisikan sebagai suatu fenomena yang meliputi evaluasi kognitif dan afektif hidup individu, seperti apa yang disebut orang pada umumnya sebagai kebahagiaan, ketentraman, berfungsi penuh, dan kepuasan hidup. Dengan demikian, kesejahteraan subjektif adalah konsep yang luas yang mencakup pengalaman menyenangkan, emosi positif, rendahnya tingkat suasana hati yang negatif, dan kepuasan hidup yang tinggi (Safarina, 2019). Seorang individu dikatakan memiliki kesejahteraan subjektif yang rendah jika individu tersebut tidak puas dengan hidupnya, mengalami sedikit afeksi dan kegembiraan, dan lebih sering mengalami emosi negatif seperti kemarahan atau kecemasan (Andini 2020).

Diener dalam (Agnes Fabiola S 2021) mengungkapkan bahwa *subjective well-being* merupakan suatu bentuk evaluasi mengenai

kehidupan individu yang bersangkutan baik terkait masa kini maupun masa lampau. Bentuk evaluasi ini dapat dilakukan melalui dua cara yaitu penilaian secara kognitif seperti kepuasan hidup dan respon emosional terhadap kejadian seperti merasakan emosi yang positif.

Dengan demikian, *subjective well-being* yang tinggi sangat dibutuhkan agar individu dapat meningkatkan efektivitas dalam berbagai bidang kehidupan, mempunyai emosi yang selalu positif yang pada akhirnya segala permasalahan hidup dan tugas perkembangannya dapat terselesaikan dengan baik.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, dapat peneliti simpulkan bahwa *subjective well-being* adalah perasaan individu mengenai hasil pengalaman hidupnya yang mencakup pengalaman yang menyenangkan, emosi positif, dan tingkat emosi negatif yang rendah.

b. Aspek - Aspek *Subjective Well-Being*

Menurut Diener (2005) dalam penelitian Agnesi Febiola, 2021 *subjective well-being* terbagi dalam dua aspek umum, yaitu:

a. Aspek afektif

Secara umum, aspek afektif *subjective well-being* merefleksikan pengalaman dasar dalam peristiwa yang terjadi di dalam hidup seseorang. Dengan meneliti tipe-tipe dari reaksi afektif yang ada seorang peneliti dapat memahami cara seseorang mengevaluasi kondisi dan peristiwa didalam hidupnya. Aspek afektif *subjective well-being* dapat dibagi menjadi :

1) Afek positif (*positif affect*)

Afek positif mempresentasikan mood dan emosi yang menyenangkan seperti kasih sayang. Emosi positif atau menyenangkan adalah bagian dari *subjective well-being* karena emosi-emosi tersebut merefleksikan reaksi seseorang terhadap peristiwa yang menunjukkan bahwa hidup berjalan sesuai dengan apa yang diinginkan. Afek positif terlihat dari emosi-emosi spesifik seperti tertarik atau berminat akan sesuatu, gembira, kuat, antusias, waspada atau siap siaga, bangga, bersemangat, penuh tekad, penuh perhatian, dan aktif.

2) Afek negatif (*negative affect*)

Afek negatif adalah pravelensi dari emosi dan mood yang tidak menyenangkan dan merefleksikan respon negatif yang dialami seseorang sebagai reaksinya terhadap kehidupan, kesehatan, dan peristiwa yang mereka alami. Afek negatif terlihat dari emosi-emosi spesifik seperti sedih atau susah, kecewa, bersalah, takut, bermusuhan, lekas marah, malu, gelisah, gugup, dan khawatir.

b. Aspek kognitif

Aspek kognitif adalah evaluasi dari kepuasan hidup, yang didefinisikan sebagai penilaian dari kehidupan seseorang. Evaluasi ini terbagi menjadi dua yaitu secara global dan domain tertentu.

- 1) Evaluasi kepuasan hidup secara global merupakan evaluasi seseorang terhadap kehidupannya secara menyeluruh. Kepuasan hidup secara global dimaksudkan

untuk mempresentasikan penilaian responden secara umum dan reflektif terhadap kehidupannya. Secara lebih spesifik, kepuasan hidup secara global melibatkan persepsi seseorang terhadap perbandingan keadaan hidupnya dengan standard unik yang mereka punyai.

- 2) Evaluasi kepuasan hidup domain adalah penilaian dalam mengevaluasi kehidupannya, seperti kesehatan fisik dan mental, pekerjaan, rekreasi, hubungan sosial dan keluarga.

Keterangan diatas dapat disimpulkan *subjective well-being*

dua komponen, yaitu komponen afektif yang menggambarkan pengalaman emosi berdasarkan

kesenangan, kegembiraan. Komponen kognitif sesuai dengan kepuasan yang mengacu pada kepercayaan atau perasaan subjectif yang dijalani dengan baik. Kedua komponen tersebut tidak sepenuhnya terpisah karena saling berkaitan.

c. Faktor Yang Dapat Mempengaruhi *SubjectiveWell-Being*

Pada penelitian A Yuni Zanuba, 2023 Banyak faktor yang dapat mempengaruhi *subjective well-being* pada individu. Adapun faktor terbesar yang dapat mempengaruhi *subjective well-being* (kesejahteraan subjektif) pada individu dipengaruhi oleh:

a. Kebersyukuran

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), istilah sukur diartikan sebagai rasa terimakasih kepada Tuhan. Menurut M. Quraish Shihab, definisi syukur secara bahasa tidak

sepenuhnya sama dengan pengertian menurut etimologi. M. Quraish Shihab mengatakan bahwa sukur mencakup tiga sisi yaitu pertama, kepuasan batin atas apa yang telah didapat. Kedua, syukur dengan lidah, yaitu mengakui anugrah yang telah didapatkan dan memuji pemberiannya. Ketiga, syukur dari perbuatan yaitu dengan memanfaatkan apa yang telah didapatkan sesuai dengan tujuan.

b. *Forgiveness* (Pemaafan)

Menurut Lopez dan Synder *forgiveness* adalah cara yang dilakukan oleh individu untuk menyusun kesalahan menjadi satu dan merubah kesalahan tersebut dari sisi negatif menjadi positif atau netral. Maka dari itu penting untuk individu memiliki sikap *forgiveness* supaya dapat mereduksi emosi-emosi negatif yang terjadi. Pentingnya *forgiveness* terhadap *subjective well-being* seseorang adalah pola pikir tentang pandangan akan masa depan yang lebih baik, dengan tingkat *forgiveness* yang tinggi dan berhubungan pada tingkat *subjective well-being* yang semakin tinggi pula. Maka dari itu *forgiveness* perlu dilakukan untuk mereduksi emosi-emosi negatif yang dapat memungkinkan terjadi pada seseorang. Hal ini berguna untuk kelangsungan masa depan agar lebih baik.

c. Kepribadian

Kepribadian adalah hal yang paling berpengaruh dalam *subjective well-being* seseorang, dari pada faktor yang lain, kepribadian adalah faktor yang memiliki pengaruh paling besar.

Eysenck mengatakan bahwa kepribadian merupakan reaksi-reaksi dari situasi tertentu. Kepribadian merupakan variabel yang bersifat objektif sehingga dapat diukur, kepribadian merupakan standar hubungan antara reaksi-reaksi semacamnya. Kepribadian meliputi pola yang khas dari pikiran, perasaan dan perilaku yang membedakan individu satu dengan yang lainnya. Tingkat dari subjective well-being yang dimiliki individu tidak terlepas dari karakteristik individu itu sendiri.

d. Harga diri

Harga diri merupakan evaluasi dari perbuatan yang dilakukan individu terhadap dirinya baik positif maupun negatif dan biasanya dipertahankan dengan menghargai dirinya sendiri. Harga diri merupakan bagian dari pengaruh subjective well-being yang terjadi pada individu. Harga diri yang tinggi akan menyebabkan seseorang memiliki kontrol yang baik terhadap rasa marah, mempunyai hubungan yang baik dengan lingkungan serta memiliki keaktifan dalam pekerjaan.

e. Spiritualitas (Batiniyah)

Spiritualitas adalah pandangan individu terhadap sesuatu yang bersifat transenden dalam hidup dan merupakan bagian integral dari hidup. Spiritualitas merupakan bagian dari proses transformasi berbagai aspek kehidupan yang meliputi fisik, emosional, pekerjaan, intelektual dan rasional. Esquivel mengatakan bahwa spiritualitas adalah salah satu faktor dari *subjective well-being*. Melalui spiritualitas berpengaruh dalam

membantu individu ketika mengalami kesulitan dengan memberi makna positif dari masalah yang dialami.

f. Dukungan Sosial

Dukungan sosial adalah bentuk kenyamanan, perhatian dan bantuan yang didapatkan individu dari lingkungannya. Individu yang memiliki dukungan sosial akan lebih mendapatkan mental yang baik dan sehat. Melalui dukungan sosial, individu dapat meningkatkan *subjective well-being* karena dukungan sosial memiliki peran sebagai kekuatan atau mekanisme coping sehingga dapat mengurangi afek negatif. Pengaruh dari dukungan sosial sendiri dapat mengurangi afek negatif yang dialami individu seperti kesedihan, stress yang dialami saat bekerja, dan lain sebagainya. Dukungan sosial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *subjective well-being*, melalui dukungan sosial dapat meningkatkan kepuasan individu dari lingkungannya.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai burnout telah dilakukan oleh beberapa penelitian sebelumnya dan telah dilakukan oleh beberapa penelitian sebelumnya dan telah membuktikan bahwa adanya implikasi *burnout* terhadap *subjective well-being* pada karyawan.

Penelitian (Lusi Extiavisca, Mohamad Hutomo 2019) tentang Analisis Beban Kerja dan *Burnout* Karyawan Bagian Ekspedisi PT. Nirwana Alabare Garment Tujuan 1). Untuk mengetahui tingkat validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, 2). Untuk mengetahui kondisi beban kerja karyawan

bagian Ekspedisi PT. Nirwana Alabare garment, 3). Untuk mengetahui kondisi *Burnout* (Kelelahan Kerja) karyawan bagian Ekspedisi PT. Nirwana Alabare Garment. Desain/Metode - Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif Temuan Beban kerja pada karyawan bagian ekspedisi PT. Nirwana Alabare Garment berada pada level sedang, Dan Untuk *Burnout* (kelelahan kerja) bahwa kelelahan kerja yang di rasa oleh karyawan bagian ekspedisi PT. Nirwana Alabare Garment berada pada level sedang. Implikasi Dari hasil penelitian diharapkan manajemen PT. Nirwana Alabare Garment, agar memperhatikan beban kerjadan kelelahan karyawan khususnya yang memiliki beban kerja dan kelelahan kerja yang tinggi, agar karyawan mampu melaksanakan tugasnya dengan baik sehingga produktivitas produksi yang dihasilkan dapat lebih optimal. Originalitas Penelitian ini baru pertama kali dilakukan penulis di PT. Nirwana Alabare Garment Bagian Ekspedisi Tipe Penelitian Studi Empiris.

Penelitian (Nandy Agustin Syakarofath 2019) *Burnout* dan Dimensi Kepribadian *Conscientiousness* terhadap Performansi Kerja Karyawan. Performansi kerja adalah hasil evaluasi dari kinerja yang dicapai oleh karyawan didalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Secara umum performansi kerja dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal dan internal. Penelitian ini bertujuan untuk menguji signifikansi dua faktor eksternal dan internal yang dapat mempengaruhi performansi kerja individu. Sampel penelitian ini adalah 70 orang karyawan (53 perempuan, 17 laki-laki). Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan skala *Maslach Burnout Inventory* (MBI), skala dimensi kepribadian *conscientiousness* dan *self report* berupa performansi kerja. Berdasarkan

hasil perhitungan analisis regresi berganda kedua variabel prediktor penelitian ini menjelaskan adanya peran sebesar 21,9 % dengan varians (adjusted $R^2=0.219$, $F(9,378)= 0,000$ $p<0,05$). Implikasi dari penelitian ini adalah *burnout* dan kepribadian *conscientiousness* memiliki hubungan terhadap performansi kerja.

Hasil penelitian tentang Analisa Beban Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan sebagai efek Mediasi *Burnout* (Refiyandi Syabani, Nurul Huda 2020) Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui : Pengaruh secara langsung dan tidak langsung variabel Beban Kerja terhadap Variabel Kinerja Karyawan melalui timbulnya variabel *Burnout* karyawan PT BeSmart Global Indonesia, dan pengaruh secara langsung dan tidak langsung variabel Motivasi terhadap variabel Kinerja Karyawan melalui timbulnya variabel *Burnout* karyawan PT BeSmart Global Indonesia. Metode analisis data yang digunakan adalah Analisa SEM dengan menggunakan *software* SmartPLS. Data dari kuesioner yang disebarakan kepada 86 karyawan PT BeSmart Global Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Beban Kerja memiliki pengaruh secara langsung dan tidak langsung terhadap variabel Kinerja Karyawan melalui timbulnya variabel *Burnout* secara signifikan. Variabel motivasi kerja juga memiliki pengaruh secara langsung dan tidak langsung terhadap variabel Kinerja Karyawan melalui timbulnya variabel *Burnout* karyawan secara signifikan.

Penelitian (Fendro Chandra, Rianda Elvinawanty 2020) *Burnout* Ditinjau dari Kualitas Kehidupan Kerja pada Karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas kehidupan kerja dengan

burnout Subyek yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pekerja di PT Multi Sarana Medan yang berjumlah 94 orang yang dipilih dengan menggunakan teknik *purposive* sampling. Data diperoleh dari skala untuk mengukur kualitas kehidupan kerja dan kelelahan. Perhitungan dilakukan dengan cara pengujian persyaratan analisis (uji asumsi) yang terdiri dari uji normalitas dan linearitas. Analisis data yang digunakan dilakukan dengan Analisis *Product Moment* melalui SPSS 17 for Windows. Hasil analisis data menunjukkan $r = -0,839$ dan $p = 0,000$ ($p < 0,05$) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara *burnout* dengan intensi turnover. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kontribusi (R^2) yang diberikan kualitas kehidupan kerja terhadap intensi *burnout* adalah sebesar 70,3%, sisanya sebesar 29,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Ni Putu Raka Wirati, Ni Made Nopita Wati, Ni Luh Gede Intan Saraswati (2020) Hubungan *Burnout* Dengan Motivasi Kerja Perawat Pelaksana. Perawat merupakan tenaga kesehatan yang senantiasa berada 24 jam bersama pasien. Hal ini dapat menguras stamina dan emosi, serta menimbulkan tekanan yang mengakibatkan perawat mengalami kejenuhan kerja atau *burnout*. *Burnout* berdampak pada kehilangan minat terhadap pekerjaan dan motivasi menurun yang pada akhirnya menyebabkan kualitas kerja dan kualitas hidup menurun. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan *burnout* perawat dengan motivasi kerja perawat pelaksana di RSUD Wangaya Denpasar. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, dengan pendekatan cross sectional. Penelitian ini menggunakan teknik total sampling, dengan sampel perawat pelaksana yang berjumlah sebanyak 165 orang. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja kuat sebanyak 95 orang (57,6%), sebagian besar perawat mengalami *burnout* sedang sebanyak 85 orang (51,5%) dan ada hubungan *burnout* dengan motivasi kerja perawat pelaksana ($p=0,000$). Nilai kekuatan korelasi 0,406 (kekuatan sedang) dan arah korelasi negatif yang artinya apabila tingkat *burnout* rendah maka motivasi kerja kuat. Disarankan kepada pihak Rumah Sakit memperhatikan tingkat *burnout* yang dirasakan oleh perawat untuk mencegah terjadinya penurunan motivasi kerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan.

Penelitian (Muhammad Izzul Haq Ramadhan, Gendut Sukarno 2022) tentang Analisis Stres Kerja Dan *Burnout* Terhadap Kinerja Perawat Selama Pandemi Covid-19 Di Rs Islam Surabaya A.Yani Pengelolaan sumber daya manusia dalam organisasi perlu dilakukan dengan sebaik-baiknya agar kinerja pegawai baik. Stres kerja dan *burnout* merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja. Stres kerja merupakan suatu keadaan dimana ketegangan disebabkan oleh ketidakseimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang. Sedangkan *burnout* muncul ketika seseorang merasakan tekanan dari pekerjaan. Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh stres kerja dan *burnout* yang merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja perawat. Pada awal tahun 2020, dunia dikejutkan dengan fenomena epidemi yang berasal dari Wuhan, yang kemudian menyebar dengan cepat ke lebih dari 190 negara dan wilayah yang terkena dampak Covid 19. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat yang berada di ruang multazam dan shofa. - marwah di rumah. RS Islam Surabaya A. Yani yang

berjumlah 40. Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan menggunakan model persamaan struktural dan PLS yang digunakan sebagai alat analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja, *burnout* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja.

Silvia Meilina, Melda Yenni, Hamdani Hamdani (2022) Faktor yang Berhubungan dengan Kejenuhan Kerja (*Burnout*) pada Guru Honorer Sekolah Dasar Negeri di Kecamatan Muara Sabak Timur Tahun 2022 *Burnout* merupakan suatu kondisi stress kronis dimana pekerja merasa jenuh dan lelah secara fisik, mental dan emosional yang diakibatkan oleh kondisi yang dialami pada saat bekerja. *Burnout* disebabkan oleh ketidaksesuaian antara pekerjaan yang dibebankan kepada pekerja, jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, status perkawinan dan locus of control. Metode penelitian ini yaitu kuantitatif dengan desain penelitian *Cross Sectional*. Sampel penelitian sebanyak 40 responden, dari total populasi guru honorer 25 Sekolah Dasar Negeri di Kecamatan Muara Sabak Timur. Data diperoleh dengan melakukan wawancara menggunakan kuesioner, penelitian dilakukan pada bulan Juni 2022. Data dianalisis dengan metode univariat dan bivariat dengan uji *chi-square*. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa adanya hubungan antara umur p-value <0.001, Status Perkawinan p-value 0.003 dan Locus of control p-value 0.007 dengan kejenuhan kerja (*Burnout*) pada guru honorer Sekolah Dasar Negeri di Kecamatan Muara Sabak Timur Tahun 2022. Kesimpulan yang didapatkan adalah ada hubungan antara usia dengan Kejenuhan kerja (*Burnout*) pada guru honorer Sekolah Dasar Negeri di Kecamatan Muara

Sabak Timur Tahun 2022 dengan p-value <0.001. Ada hubungan antara umur dengan Kejenuhan kerja (*Burnout*) pada guru honorer Sekolah Dasar Negeri di Kecamatan Muara Sabak Timur Tahun 2022 p-value 0.003. Ada hubungan antara umur dengan Kejenuhan kerja (*Burnout*) pada guru honorer Sekolah Dasar Negeri di Kecamatan Muara Sabak Timur Tahun 2022 p-value 0.007.

Karno Subiyono (2022) Hubungan *Burnout* Dengan Kepuasan Kerja Perawat Diruang Rawat Inap Rsu Wh. *Burnout* sebagai keadaan kelelahan fisik, emosional, dan mental yang dihasilkan dari keterlibatan jangka panjang dalam situasi kerja yang menuntut emosional. Kelelahan emosional dapat menyebabkan perasaan depersonalisasi, dimensi kedua dari *burnout* ini terjadi saat seseorang memiliki sikap yang acuh tak acuh dan dingin, serta menganggap hal tersebut lebih baik dibandingkan jika dirinya merasa kecewa. Seseorang yang mengalami depersonalisasi menganggap orang lain sebagai objek, seperti memandang klien secara negative atau bersikap sinis. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan *burnout* dengan kepuasan kerja perawat di ruang rawat inap RSU H. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 42 responden, dengan menggunakan kuesioner kepuasan kerja perawat dan pengukuran *burnout* menggunakan *Maslach Burnout Inventory* (MBI). Pengolahan data menggunakan uji spearman rank. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar perawat mengalami *burnout* sedang sebanyak 38 responden (90,5%). Kepuasan Kerja di ruang rawat inap sebagian sebagian besar puas sebanyak 34 responden (81 %).

Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara burnout dengan kepuasan kerja perawat di ruang rawat inap RSUD H dengan nilai p value adalah 0,000, koefisien korelasi tinggi dengan nilai p value 0,708. Dengan adanya hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi instansi pelayanan keperawatan tentang adanya *burnout* pada perawat.

Penelitian (Muhamad Nasrip, Kusuma Chandra Kirana, Syamsul Hadi 2023) tentang Analisis Personality, Burnout Syndrome dan Gaya Kepemimpinan Transformasional terhadap Kinerja Pegawai Melalui Motivasi Kerja sebagai Variabel Intervening di Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Bantul. Penelitian ini berjudul Analisis Kepribadian, Burnout Syndrome dan Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Bantul. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif. Populasi sebanyak 215 orang dengan sampel 138 orang. Alat analisis menggunakan model analisis jalur dengan menggunakan aplikasi SmartPLS 3.3.3. dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa: a) Kepribadian mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja; b) Burnout Syndrome berpengaruh dan signifikan terhadap motivasi kerja; c) Gaya Kepemimpinan Transformasional mempunyai pengaruh yang signifikan dan signifikan terhadap motivasi kerja; d) Kepribadian tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai; e) Burnout Syndrome mempunyai pengaruh yang signifikan dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai; f) Gaya Kepemimpinan Transformasional mempunyai

pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai; g) Motivasi Kerja mempunyai pengaruh yang signifikan dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai; h) Motivasi kerja terbukti mampu berperan negatif sebagai variabel intervening pengaruh kepribadian (X1) terhadap kinerja (Y) sebesar (-0,044) dengan P-Value sebesar 0,132; i) Motivasi kerja terbukti mampu berperan sebagai variabel intervening pengaruh burnout syndrome (X2) terhadap kinerja pegawai (Y) sebesar 0,275 dengan P-Value sebesar 0,030. j) Motivasi kerja terbukti mampu berperan sebagai variabel intervening, pengaruh gaya kepemimpinan transformasional (X3) terhadap kinerja pegawai (Y) sebesar 0,05.

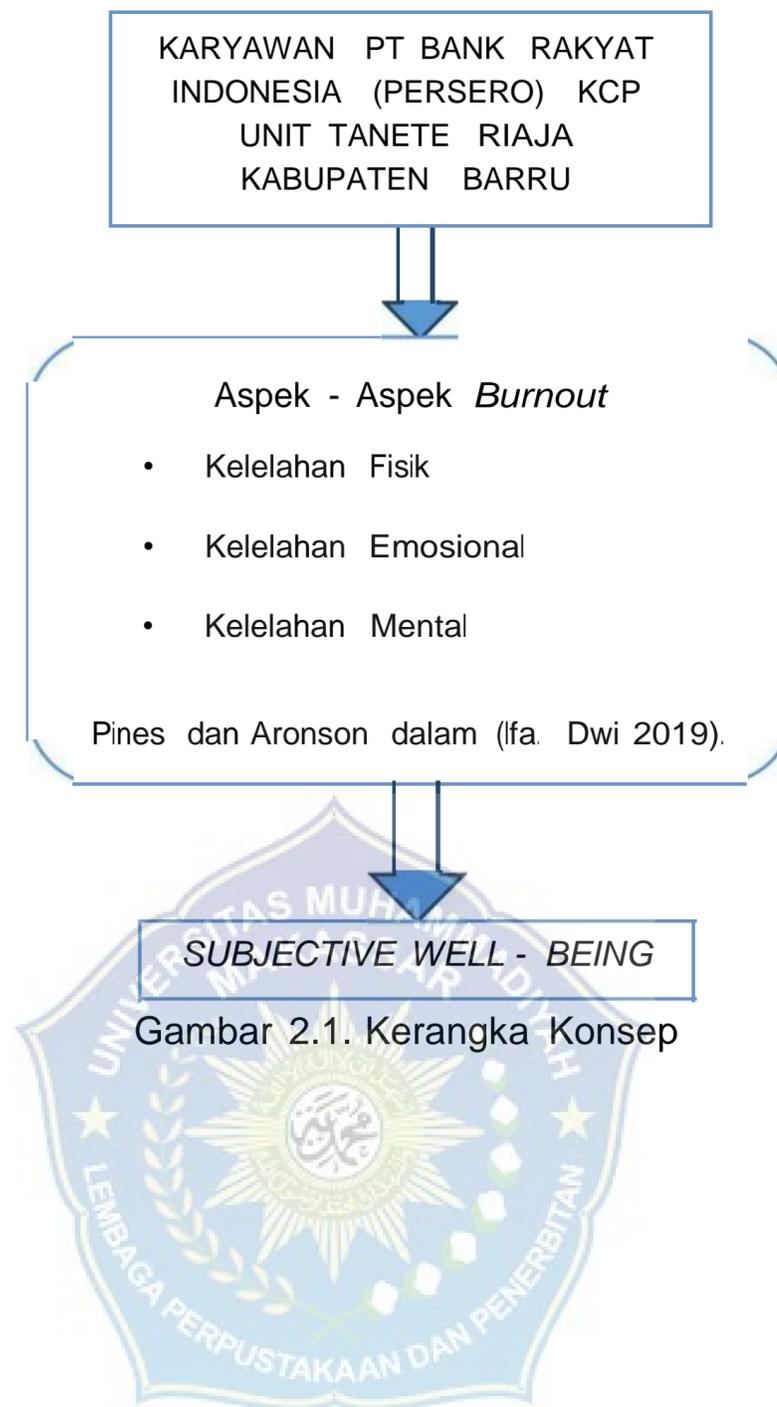
Euvanggelia Tambuwan, Riana Sahrani (2023) Hubungan Antara Tuntutan Kerja dan *Burnout* dengan Motivasi Kerja Sebagai Moderator Pada Karyawan Kalangan Generasi Z di OKI Jakarta. Generasi Z hadir di saat internet dan teknologi informasi berkembang pesat sebagai daya tarik pengganti mainan tradisional di era generasi sebelumnya. Gen Z yang berusia lanjut, baru menginjakkan kaki di dunia kerja, mempunyai motivasi kerja yang tinggi, motivasinya yang tinggi juga dibarengi dengan kinerja yang tinggi .. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran tuntutan kerja terhadap *burnout* karyawan khususnya generasi Z di OKI Jakarta dengan motivasi kerja sebagai moderator. Penelitian ini mengukur *burnout* dengan menggunakan alat penilaian *burnout* yang dikemukakan oleh de Beek et al., tuntutan kerja dengan menggunakan *Job Demands Scale* yang dikemukakan oleh Bekker & Oemerouti, dan motivasi kerja dengan menggunakan skala Herzberg. Penelitian ini melibatkan 271 responden yang terdiri dari 117 laki-laki dan 154 perempuan. Penelitian ini

menggunakan pendekatan kuantitatif, pengumpulan data dilakukan dengan teknik *purposive sampling* pada generasi Z di OKI Jakarta. Pengujian hipotesis menggunakan SPSS dengan metode *Multiple Regression Analysis* (MRA), dimana hasil pengujian ketiga variabel diperoleh nilai $t = 4,561$ dan $\text{sig.} = 0,000 > 0,05$. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat korelasi dan hubungan yang signifikan antara tuntutan kerja dengan *burnout*, serta motivasi kerja yang dapat berperan sebagai moderator dalam hubungan tuntutan kerja dengan *burnout*.

C. Kerangka Konsep

Model kerangka konsep dari penelitian yang akan dibuat berdasarkan tinjauan penelitian sebelumnya, landasan teori, dan masalah yang telah di jelaskan sebelumnya





BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut (Kaharuddin, 2021) Kualitatif merupakan penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis mendalam. Proses dan makna (perspektif subjek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Kualitatif juga di tafsirkan sebagai penelitian yang mengarah pada pengkajian pada latar alamiah dari berbagai peristiwa sosial yang terjadi. Jadi ciri dan karakter kualitatif pada prinsipnya lebih mengandalkan pada aspek deskripsif terhadap data-data yang diperoleh dari lapangan. Selain dari itu, kualitatif ciri khasnya lebih mengarah pada sifat alamiah dan analisis datanya lebih mendalam terhadap makna-makna dibalik yang kelihatan nyata. Penggambaran suatu peristiwa kualitatif dicirikan dengan proses deduktif yang lebih pada penekanan makna-makna dari setiap peristiwa.

B. Fokus Penelitian

Hal yang harus diperhatikan dalam melakukan penelitian adalah menentukan fokus penelitian. Tahap ini akan membantu peneliti memusatkan fokus lingkup penelitian mereka. Fokus yang jelas akan membantu peneliti dalam menemukan jalan penelitian kedepannya. Langkah ini penting untuk penelitian karena merupakan area studi permasalahan yang dapat mempermudah peneliti dalam mengarahkan ke

tujuan penelitian yang tepat. Berdasarkan kerangka konsep pada penelitian ini, maka fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui implikasi *burnout* terhadap *subjective well-being* karyawan.

C. Situs dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini, lokasi yang dipilih oleh penulis adalah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) KCP Unit Tanete Riaja Kabupaten Barru Jl. Pores Soppeng, Kel. Kading, Barru, Sulawesi Selatan. Adapun waktu penelitiannya dilaksanakan pada bulan Januari 2024 sampai dengan bulan Februari 2024.

D. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang disajikan dalam bentuk narasi, audio, atau video. Adapun sumber data pada penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari lapangan dimana peneliti akan melakukan penelitian. Data primer merupakan data yang bersumber dari sumber aslinya melalui wawancara dan pengamatan observasi secara langsung pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk KCP Unit Tanete Riaja Kabupaten Barru.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang bersumber dari data-data dokumen. Data dokumen yang dimaksud disini adalah data yang

bersumber dari buku, laporan hasil penelitian, jurnal, dan website instansi yang terkait. Data sekunder dikumpulkan untuk keperluan tambahan, dengan membandingkan data dari berbagai sumber peneliti dapat menemukan kesamaan dan perbedaan dalam fenomena yang diteliti.. Dalam penelitian ini, data sekunder yang dipergunakan adalah data dan informasi mengenai implikasi *burnout* terhadap *self well being* karyawan di bank.

E. Informan

Penentuan informan sebagai ciri kualitatif yang banyak digunakan oleh peneliti kualitatif yaitu teknik *purposive*, *snowball*, kuota dan *incidental*. Untuk lebih jelasnya akan dijelaskan sebagai berikut.

- a. *Teknik Purposive*: Teknik ini merupakan teknik pengambilan informan yang ditentukan oleh peneliti sendiri secara sengaja dengan memperhatikan berbagai kriteria. Kriteria yang dimaksud adalah 1) pengetahuan tentang objek yang akan diteliti, 2) informan yang dipilih berada dalam komunitas yang akan diteliti, 3) pejabat struktur yang ada pada lokasi yang menjadi tempat penelitian dan 4) tokoh agama, masyarakat, dll yang berkaitan dengan apa yang akan diteliti.
- b. *Teknik Snowball*: Teknik ini merupakan teknik pengambilan informan yang ditentukan oleh peneliti dengan cara peneliti sebagai informan utama terlebih dahulu menentukan informan dan selanjutnya informan berikutnya dipilih oleh informan yang sudah dipilih oleh informan, berikutnya informan menentukan informan berikutnya dan seterusnya ..

- c. Kuota : Pengambilan informan berdasarkan kuota yang diinginkan, artinya penentuan informan dengan cara menentukan jumlah besaran informan yang dibutuhkan berdasarkan prediksi peneliti itu sendiri.
- d. *Incidental*: Pengambilan informan berdasarkan kebutuhan, siapa saja dapat menjadi informan selama itu cocok sebagai sumber data.

Tabel 3.1 Informan

No	Jabatan	Klasifikasi Informan
1	Supervisor Operasional dan Layanan 'SOL'	Informan Utama
2	Assosiate Mantri Kupedes (AMK)	Informan Kunci
3	Assosiate Mantri Briguna (AMB)	Informan Tambahan
4	Customer Service CS	Informan Tambahan

F. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi dilakukan dengan mengumpulkan data - data mengenai implikasi *burnout* karyawan pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk KCP Unit Tanete Riaja melalui pengamatan langsung, Peneliti tidak menggunakan alat-alat tertentu dalam melakukan proses penelitian. Pada penelitian ini, peneliti melakukan observasi secara langsung dengan menyatakan secara langsung kepada sumber penelitian yakni Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk KCP Unit Tanete Riaja Kab. Barru.

b. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini. Peneliti mempersiapkan dan memberikan pertanyaan serta

menjawab antara pewawancara dengan informan. Alat yang digunakan dalam mengambil wawancara menggunakan audio dan video.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan jenis pengumpulan data untuk memperkuat pada penelitian ini. Peneliti memperoleh data berupa gambar atau keterangan yang dapat mendukung penelitian.

G. Metode Analisis Data

Metode analisis data merupakan proses pengelolaan informasi yang dilakukan setelah mengumpulkan data yang didapatkan dari hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan sebelumnya. Adapun langkah - langkah yang dilakukan dalam analisis data yaitu:

1. Pengumpulan data atau informasi di lapangan yang didasarkan pada hasil wawancara dan catatan dokumentasi.
2. Reduksi data dalam hal ini diartikan sebagai tahap penyederhanaan data dan pemusatan perhatian dari informasi yang telah dikumpulkan.
3. Penyajian data bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam penelitian dalam menyerap informasi yang terdapat dalam penyajian data.
4. Penarikan kesimpulan , pada tahap ini peneliti mengumpulkan hasil dari penelitian. Kemudian peneliti akan membandingkannya dengan data yaang telah dikemukakan dari teori yang sudah ada serta membandingkannya dengan temuan dari wawancara yang peneliti lakukan agar kesimpulan memiliki tingkat kepercayaan yang benar.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Bank Rakyat Indonesia



BANK BRI

Gambar 4.1. Logo Bank BRI

Bank Rakyat Indonesia didirikan di Purwokerto, Hindia Belanda pada tanggal 16 Desember 1895 oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk ini berpusat di Jakarta, Indonesia. BRI telah berdiri di Indonesia pada tahun 1985 dan terletak di Purwokerto, Jawa Tengah. BRI berawal dari dengan nama *De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden* atau "Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto". Bank ini merupakan suatu lembaga keuangan yang berfungsi untuk melayani masyarakat Indonesia atau orang-orang pribumi. Resminya, lembaga ini berdiri pada tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI hingga sekarang.

Bank Rakyat Indonesia (SRI) merupakan salah satu bank tertua di Indonesia dan telah berjasa dalam membangun Indonesia sejak sebelum kemerdekaan. Setelah Indonesia berhasil merdeka pada tanggal 17 Agustus 1945 dari penjajahan Belanda dan Jepang, BRI menjadi bank pertama RI berdasarkan peraturan pemerintah No.1 tahun 1946 Pasal 1. Pada masa peperangan pertahanan kemerdekaan

pada tahun 1948, BRI sempat berhenti beroperasi kembali pada tahun 1949 setelah adanya perjanjian *Renville* antara Indonesia dan Belanda untuk berdamai dan Indonesia tetap merdeka.

Setelah terjadinya perjanjian *Renville*, bank ini yang pada saat itu masih menggunakan nama Belanda secara resmi berganti nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Selain berganti nama, bank ini juga mengalami peleburan berdasarkan peraturan pemerintah No. 41 tahun 1960 dengan membentuk BKTN (Bank Koperasi Tani dan Nelayan). BKTN juga kemudian diintegrasikan ke Bank Indonesia dan berganti nama menjadi Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani Nelayan (BIUKTN) berdasarkan penetapan presiden No. 9 tahun 1965, selain itu bank lain yang juga merupakan bank peleburan BRI adalah *Nederlandsche Maatschappij* (NHM), yang menjadi Bank Exim, dan Bank Tani Nelayan (BTN). BRI juga sempat menjadi bank sentral melalui peraturan UU No. 13 tahun 1968, dan kemudian ditetapkan kembali dan menjalankan tugasnya lagi sebagai bank umum pada UU No. 21 tahun 1968.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) mengalami perubahan lagi pada tahun 1990an, dan berubah menjadi PT (Perseroan Terbatas) melalui UU Perbankan No. 7 tahun 1992. Pada awal perubahannya menjadi PT, Kepemilikan BRI dikuasai oleh pemerintah Indonesia 100%. Pada tahun 2003, pemerintah Indonesia menjual kepemilikannya sebanyak 30% dan nama resmi BRI, PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, masih digunakan hingga sekarang.

2. Visi dan Misi Perusahaan/Instansi

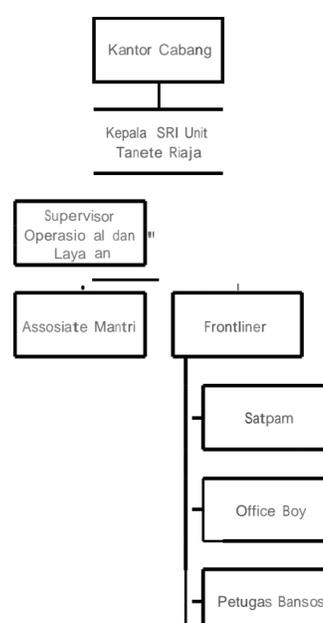
Visi Perusahaan:

Menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah.

Misi Perusahaan:

- Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
- Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan teknologi informasi yang handal dengan melaksanakan manajemen risiko serta praktek *Good Corporate Governance* (CGV) yang sangat baik.
- Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*Stakeholders*).

3. Struktur Organisasi



Gambar 4.2. Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. KCP Unit Tanete Riaja Kab. Barru

Job Description

A. Kepala BRI Unit

1. Mengoordinasikan dan memonitorkan pemasaran dan pengelolaan bisnis mikro yang meliputi pinjaman, dana, jasa bank lainnya untuk meningkatkan profitabilitas dan portofolio.
2. Mengoordinasikan pengelolaan kualitas pinjaman mikro (Kolektibilitas Dalam Perhatian Khusus/DPK, *Non Performing Loan/NPL* dan Daftar Hitam/DH), untuk memitigasi risiko kredit dengan tetap menjaga hubungan baik dengan debitur dan menjaga citra BRI.
3. Mengoordinasikan pemasaran produk-produk dan meningkatkan transaksi perbankan di BRI sebagai satu kesatuan yang terintegrasi untuk mencapai *Integrated Banking Solution*.
4. Mengoordinasikan, memonitor, dan mengendalikan dokumen verifikasi berjalan dengan kepuasan nasabah.
5. Mengoordinasikan pemberian layanan perbankan di BRI Unit untuk mencapai kualitas layanan yang handal.
6. Mengoordinasikan pelayanan produk-produk keuangan terhadap nasabah dalam bentuk bisnis keagenan BRllink untuk menjangkau kebutuhan masyarakat akan kebutuhan keuangan tanpa kantor.

7. Mengoordinasikan dan melakukan monitoring seluruh aktivitas pekerja dibawah binaanya untuk menciptakan iklim kerja yang kondusif dan keterikatan antar pekerja.

B. Supervisor Unit

1. Mengelola dan memonitor Kas BRI Unit (termasuk kas ATM dan Teras BRI) agar berjalan lancar dan memenuhi kebutuhan nasabah.
2. Mengelola *e-channel* (ATM, EDC & *e-channel* lainnya) untuk mengoptimalisasi transaksi *e-banking* sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Mengelola dan mensupervisi kegiatan *bundling* rekening tabungan agar seluruh rekening tabungan *bundling* dengan kartu ATM dan *e-banking*.
4. Mengelola kegiatan operasional secara efisien dan *prudent* untuk meningkatkan kepuasan nasabah.
5. Mengelola pemberian layanan prima terhadap setiap aktivitas perbankan di BRI Unit untuk mencapai kualitas layanan yang handal.
6. Mensupervisi proses asuransi pinjaman (termasuk KUR) terkait kelengkapan dan penatakerjaan dokumen sesuai yang dipersyaratkan untuk mementingkan kepentingan bank.
7. Mengelola dan melakukan monitoring seluruh aktivitas pekerja dibawah binaanya untuk menciptakan iklim kerja yang kondusif dan keterikatan anatar pekerja.

C. Mantri Kupedes

1. Melaksanakan kegiatan pemasaran dan pengelolaan bisnis mikro yang meliputi pinjaman dicapai pinjaman, simpanan, BRILink dan jasa bank lainnya untuk meningkatkan kinerja bisnis mikro dan portofolio keragaan di BRI Unit sesuai target RKA Individual.
2. Melaksanakan kegiatan penagihan (*collection*) terhadap debitur segmen mikro yang bermasalah atau yang memiliki indikasi akan bermasalah, untuk memitigasi risiko kredit Dalam Perhatian Khusus (DPK) dan *Non Performing Loan*.
3. Melakukan prakarsa dan meneliti kelengkapan, keabsahan dokumen serta analisa usulan pinjaman mikro agar proses pelayanan pinjaman mikro berjalan lancar sesuai prosedur.
4. Melakukan prakarsa penyelamatan Dokumen prakarsa penyelamatan (restrukturisasi dan penyelesaian) pinjaman mikro bermasalah di BRI Unit agar tercapai portofolio kredit yang sehat.
5. Melakukan pembinaan nasabah pinjaman mikro untuk menjaga kualitas pinjaman dan memonitor seluruh pinjaman kelolaan telah terpasang AGF dan notifikasi.
6. Melakukan pemasaran produk-produk keuangan terhadap nasabah dalam bentuk bisnis keagenan BRILink termasuk pembinaan Agen BRILink untuk menjangkau kebutuhan masyarakat akan kebutuhan keuangan tanpa kantor.

D. Mantri Briguna

1. Melaksanakan kegiatan pemasaran dan pengelolaan bisnis mikro yang meliputi pinjaman dicapai pinjaman, simpanan, BRILink dan jasa bank lainnya untuk meningkatkan kinerja bisnis mikro dan portofolio keragaan di BRI Unit sesuai target RKA Individual
2. Melaksanakan kegiatan penagihan (*collection*) terhadap debitur segmen mikro yang bermasalah atau yang memiliki indikasi akan bermasalah, untuk memitigasi risiko kredit Dalam Perhatian Khusus (DPK) dan *Non Performing Loan*.
3. Melakukan prakarsa dan meneliti kelengkapan, keabsahan dokumen serta analisa usulan pinjaman mikro agar proses pelayanan pinjaman mikro berjalan lancar sesuai prosedur.
4. Melakukan prakarsa penyelamatan Dokumen prakarsa penyelamatan (restrukturisasi dan penyelesaian) pinjaman mikro bermasalah di BRI Unit agar tercapai portofolio kredit yang sehat.
5. Melakukan pembinaan nasabah pinjaman mikro untuk menjaga kualitas pinjaman dan memonitor seluruh pinjaman kelolaan telah terpasang AGF dan notifikasi.
6. Melakukan pemasaran produk-produk keuangan terhadap nasabah dalam bentuk bisnis keagenan BRILink termasuk pembinaan Agen BRILink untuk menjangkau kebutuhan masyarakat akan kebutuhan keuangan tanpa kantor.

E. Mantri KUR

1. Melaksanakan kegiatan pemasaran dan pengelolaan bisnis mikro yang meliputi pinjaman dicapai pinjaman, simpanan, BRILink dan jasa bank lainnya untuk meningkatkan kinerja bisnis mikro dan portofolio keragaan di BRI Unit sesuai target RKA Individual.
2. Melaksanakan kegiatan penagihan (*collection*) terhadap debitur segmen mikro yang bermasalah atau yang memiliki indikasi akan bermasalah, untuk memitigasi risiko kredit Dalam Perhatian Khusus (DPK) dan *Non Performing Loan*.
3. Melakukan prakarsa dan meneliti kelengkapan, keabsahan dokumen serta analisa usulan pinjaman mikro agar proses pelayanan pinjaman mikro berjalan lancar sesuai prosedur.
4. Melakukan prakarsa penyelamatan Dokumen prakarsa penyelamatan (restrukturisasi dan penyelesaian) pinjaman mikro bermasalah di BRI Unit agar tercapai portofolio kredit yang sehat.
5. Melakukan pembinaan nasabah pinjaman mikro untuk menjaga kualitas pinjaman dan memonitor seluruh pinjaman kelolaan telah terpasang AGF dan notifikasi.
6. Melakukan pemasaran produk-produk keuangan terhadap nasabah dalam bentuk bisnis keagenan BRILink termasuk pembinaan Agen BRILink untuk menjangkau kebutuhan masyarakat akan kebutuhan keuangan tanpa kantor.

7. Memonitor kelengkapan administrasi berkas KUR termasuk klaim asuransi penjaminan KUR dengan tertib dan lengkap sesuai ketentuan yang berlaku.

F. Mantri Teras

1. Melaksanakan kegiatan pemasaran dan pengelolaan bisnis mikro yang meliputi pinjaman dicapai pinjaman, simpanan, BRILink dan jasa bank lainnya untuk meningkatkan kinerja bisnis mikro dan portofolio keragaan di BRI Unit sesuai target RKA Individual.
2. Melaksanakan kegiatan penagihan (*collection*) terhadap debitur segmen mikro yang bermasalah atau yang memiliki indikasi akan bermasalah, untuk memitigasi risiko kredit Dalam Perhatian Khusus (DPK) dan *Non Performing Loan* (NPL) dengan tetap menjaga hubungan baik dengan debitur dan menjaga citra BRI.
3. Melakukan prakarsa dan meneliti kelengkapan, keabsahan dokumen serta analisa usulan pinjaman mikro agar proses pelayanan pinjaman mikro berjalan lancar sesuai prosedur.
4. Melakukan prakarsa penyelamatan Dokumen prakarsa penyelamatan (restrukturisasi dan penyelesaian) pinjaman mikro bermasalah di BRI Unit agar tercapai portofolio kredit yang sehat.
5. Melakukan pembinaan nasabah pinjaman mikro untuk menjaga kualitas pinjaman dan memonitor seluruh pinjaman kelolaan telah terpasang AGF dan notifikasi.

6. Melakukan pemasaran produk-produk keuangan terhadap nasabah dalam bentuk bisnis keagenan BRILink termasuk pembinaan Agen BRILink untuk menjangkau kebutuhan masyarakat akan kebutuhan keuangan tanpa kantor.
7. Mensupervisi pelayanan operasional di Teras BRI agar pelayanan berjalan sesuai *service Level Agreement* (SLA) dan mengamankan kepentingan bank.

G. Customer Service

1. Melaksanakan layanan dan edukasi perbankan kepada nasabah atau calon nasabah yang akan menggunakan produk dan jasa perbankan di BRI Unit dalam rangka meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah.
2. Melaksanakan proses pemeriksaan registrasi dan administrasi pinjaman, simpanan BRI Unit dan jasa bank lainnya termasuk dokumen agunan, surat berharga dan setting AGF (Automatic pinjaman serta jasa bank lain.
3. *Grab Fund* atau AFT (*Automatic Fund Transfer*) pada rekening debitur agar tertib dalam administrasi.
4. Mengelola perangkat ATM sebagai Petugas ATM termasuk kartu dan mesin ATM untuk memenuhi kebutuhan Nasabah.
5. Melakukan penjualan produk dan jasa perbankan lainnya serta *e-banking* agar mencapai target yang ditentukan.
6. Melaksanakan proses dan penatakerjaan dokumen asuransi (pinjaman/*Cash In Save/Cash In Cashier Box*) guna memitigasi risiko dan mengamankan kepentingan bank Menyiapkan dan

merekap data, laporan *critical report*, dan laporan-laporan rutin BRI Unit untuk mendukung kinerja BRI Unit.

H. Teller

1. Melaksanakan layanan transaksi tunai dan *overbooking* kepada nasabah dan calon nasabah dalam rangka meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah.
2. Melaksanakan dan merencanakan pengurusan kas Teller untuk mengamankan kas bank serta memastikan pengurusan kas dan rekonsiliasi transaksi berjalan lancar untuk memitigasi risiko operasional.
3. Melaksanakan pembukuan, verifikasi awal dan akhir, memeriksa kelengkapan jumlah dan keabsahan dokumen dilaksanakan transaksi untuk memitigasi risiko dan mengamankan kepentingan bank.
4. Melaksanakan pemasaran penggunaan produk-produk dan meningkatkan transaksi perbankan di BRI sebagai satu kesatuan yang terintegrasi untuk mencapai *Integrated banking solution*.

I. Satpam

Memiliki tugas dan tanggung jawab untuk menyelenggarakan keamanan ketertiban di lingkungan/kawasan kerja khususnya pengamanan *phisk (Physical Security)*.

J. Office Boy

Memiliki tugas untuk membersihkan area kantor agar selalu bersih dan terhindar dari kotoran, melayani kebutuhan foto

copy segala file dan dokumen yang diperlukan oleh para karyawan atau staff kantor di Bank.

K. Petugas Bansos

Menyalurkan bantuan sosial melalui bank BRI.

B. Penyajian Data Hasil Penelitian

Penyajian data merupakan bagian yang mengungkap data yang dihasilkan dalam penelitian sesuai dengan metode dan prosedur yang digunakan dengan sistem yang disesuaikan dengan fokus penelitian dan analisis data yang relevan.

1. Implikasi *Burnout* terhadap *subjective well-being* pada Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. KCP Unit Tanete Riaja Kabupaten Barru

Implikasi *Burnout* terhadap *subjective well-being* terjadi pada karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. KCP Unit Tanete Riaja Kabupaten Barru ketika kondisi fisik dan emosional karyawan dinilai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap bagaimana operasi perusahaan berjalan. Kondisi lembur pasti akan sangat mengganggu kualitas dan kuantitas pekerjaan. Perusahaan biasanya menetapkan tujuan yang harus dicapai oleh karyawannya dalam waktu tertentu. Sumber daya manusia yang tidak siap menghadapi tuntutan globalisasi cenderung menganggap pekerjaan sebagai beban. Hal ini dapat menyebabkan implikasi *Burnout* terhadap *subjective well-being* bagi karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Pada dasarnya karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. KCP Unit Tanete Riaja Kabupaten Barru juga merupakan bagian dari

manusia biasa, yang akan mengalami *Burnout* dalam diri karena harus melakukan tuntutan tugas yang cukup tinggi dengan jam kerja lembur yang cukup padat. Hal ini akan memicu terjadinya implikasi *Burnout* terhadap *subjective well-being* yang akan berdampak pada kelelahan fisik, kelelahan emosional dan kelelahan mental.

Dalam menjalankan tugas dan kewenangannya, karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. KCP Unit Tanete Riaja Kabupaten Barru dituntut untuk melakukan dan memberikan yang terbaik. Namun disisi lain keadaan ditempat kerja menyebabkan sebagian karyawan tetap harus melaksanakan jam kerja yang padat dimana hari yang sebenarnya dimanfaatkan untuk libur namun karyawan tetap bekerja lembur untuk menyelesaikan pekerjaan - pekerjaan yang tertinggal.

2. Identitas Informan

a. Nama: Muhammad Adam

Jenis Kelamin: Laki - Laki

Jabatan: Supervisor Operasional dan Layanan

Klasifikasi Informan: Informan Utama

b. Nama: Fadlan

Jenis Kelamin: Laki - Laki

Jabatan: Associate Mantri Kupedes

Klasifikasi Informan: Informan Kunci

c. Nama: Sultan Kemal

Jenis Kelamin: Laki - Laki

Jabatan: Associate Mantri Briguna

Klasifikasi Informan: Informan Tambahan 1

d. Nama: Syarmila

Jenis Kelamin: Perempuan

Jabatan: Customer Service

Klasifikasi Informan: Informan Tambahan 2

3. Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan pada masing - masing informan karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. KCP Unit Tanete Riaja Kabupaten Barru, maka diperoleh hasil penelitian dari masing - masing dimensi *Burnout* yaitu:

a. Dimensi Kelelahan Fisik

Hasil wawancara yang dilakukan dengan Supervisor Operasional dan layanan pada hari Selasa 02 Januari 2024 dengan pertanyaan Bagaimana mekanisme kerja yang diterapkan bank BRI KCP Unit Tanete Riaja? Bapak Muhammad Adam mengatakan bahwa:

Mekanisme setiap pekerjaan yang kami alami terbagi, ada yang dari bisnis ada yang dari operasional.

(<https://drive.google.com/folderview?id=1oEzeDu4pAP/paBxHIOSBDbNIHUrEIEB>)

Hasil wawancara yang dilakukan dengan Supervisor Operasional dan layanan pada hari Selasa 02 Januari 2024 dengan pertanyaan Seberapa sering anda harus bekerja lembur untuk menyelesaikan pekerjaan anda ? Bapak Muhammad Adam mengatakan bahwa:

Ka/au pekerjaan itu tidak ada habisnya. Untuk BR/ Tanete Riaja itu sendiri selalu masuk lemburnya setiap hari Sabtu atau Minggu. Jadi pekerjaan yang ada di BR/ itu terus terang sendiri harus ontime dari pagi jam 8 sampai jam 4 sore.

(<https://drive.google.com/folderview?id=1oEzeDu/4pAP/paBxHIOSBDbNIHUrEIEB>)

Dapat disimpulkan bahwa mekanisme kerja yang diterapkan Bank BRI KCP Unit Tanete Riaja sudah ada namun disisilain mekanisme kerja itu sendiri terbagi. Hal ini termasuk salah satu bentuk implikasi *Burnout* terhadap *subjective we/being* karena membuat sebagian besar karyawan Bank BRI KCP Unit Tante Riaja melakukan lembur setiap hari Sabtu dan Minggu untuk mengurangi pekerjaan - pekerjaan yang tertunda.

Hasil wawancara yang dilakukan dengan Associate Mantri Kupedes pada hari Selasa 02 Januari 2024 dengan pertanyaan Seberapa sering anda harus bekerja lembur untuk menyelesaikan pekerjaan anda ? Pak Fadlan mengatakan bahwa

Pasti sering. Karena apabilapekerjaandi hari kerja Senin - Jum'at tidak terpenuhi biasanya kita harus masuk lembur Sabtu atau Minggu tergantung dari arahan manajemen.

(<https://drive.google.com/folderview?id=1oXVzOfnVF36v xLXuPgxpVAGpX 2~>)

Hasil wawancara yang dilakukan dengan Associate Mantri Briguna pada hari Selasa 02 Januari 2024 dengan pertanyaan Seberapa sering anda harus bekerja lembur untuk menyelesaikan pekerjaan anda ? pak Sultan Kemal mengatakan bahwa :

Cukup sering, artinya semua pekerjaan yang dikerjakan Senin sampai Jum'et itu apabila targetnya be/um tercapai sepenuhnya itu biasanya kami lakukan di hari Sabtu Minggu atau lembur.

(<https://drive.google.com/folderview?id=1oY473GwHp 1wCEExDr-6n3K NKxWxo-r>)

Hasil wawancara yang dilakukan dengan Customer Service pada hari Selasa 02 Januari 2024 dengan pertanyaan Seberapa sering anda harus bekerja lembur untuk menyelesaikan pekerjaan anda ? Ibu Syarmila mengatakan bahwa :

Jadi lembur sendiri itu biasanya diadakan karena memungkinkan adanya pekerjaan - pekerjaan yang be/um terselesaikan pada hari kerja.

(https://drive.google.com/folderview?id=1okMhCM90RUONMf99zUi9Ch7V40_FbhR)

Melalui wawancara dengan empat informan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa prosedur kerja yang diterapkan BRI KCP Unit Tanete Riaja Kabupaten Barru sudah ada. Kondisi lembur yang dilakukan karyawan mengakibatkan rendahnya tingkat istirahat yang dimiliki karyawan sehingga hal ini menimbulkan kondisi *Burnout* yang mempengaruhi kondisi *subjective well-being* bagi karyawan Bank Rakyat Indonesia KCP Unit Tanete Riaja Kabupaten Barru. Dengan mendalam menganalisis pandangan informan terlihat pola - pola kunci terhadap fenomena yang sedang diteliti seperti halnya terdapat kelelahan fisik dari setiap aspek yang dikerjakan untuk mengutamakan kepuasan nasabah. Melalui analisis kelelahan fisik dalam konteks pekerjaan di bank, terungkap bahwa tuntutan tugas dapat memberikan dampak signifikan terhadap dinamika kerja karyawannya untuk memenuhi tuntutan dengan memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah.

Dalam lingkungan kerja bank, beban tugas yang intens dapat menjadi faktor utama yang menyebabkan kelelahan fisik pada karyawan. Perluasan strategi kesejahteraan dan peningkatan kondisi kerja dapat menjadi solusi relevan dalam meningkatkan kondisi kerja karyawan yang prima.

b. Dimensi Kelelahan Emosional

Hasil wawancara yang dilakukan dengan Supervisor Operasional dan layanan pada hari Selasa 02 Januari 2024 dengan pertanyaan Apakah pekerjaan anda memungkinkan anda untuk menghabiskan cukup waktu bersama keluarga dan aktivitas di luar pekerjaan ? Bapak Muhammad Adam mengatakan bahwa:

Yang pasti ibaratnya bekerja yang sesuai dengan standarnya itu pasti kita mulai di jam operasional kantor itu di jam 8 biasanya jam pulang nya itu tergantung. Nah, biasanya itu selesai jam 4 sore ataupun 5 sore tergantung dari pekerjaannya seperti apa. Untuk kami disini yang bagian jasa, berarti kita menjual jasa berarti untuk halnya seperti menghabiskan cukup waktu bersama keluarga saya rasa itu kurang, masih kurang karena kami biasanya pulang di jam 7 ma/am sampai jam 8 ma/am karena pekerjaan itu harus kita upayakan selesai dalam hari itu juga.
<https://drive.google.com/folderview?id=1oEzeDul4pAPIpaBxHIOSBDbNIHUrEIEB>

Hasil wawancara yang dilakukan dengan Associate Mantri Briguna pada hari Selasa 02 Januari 2024 dengan pertanyaan Apakah pekerjaan anda memungkinkan anda untuk menghabiskan cukup waktu bersama keluarga dan aktivitas di luar pekerjaan ? Bapak Sultan Kemal mengatakan bahwa:

Alhamdulillah dengan intensitas kerja selama ini waktu keluarga saya cukup, meskipun kalau sebenarnya saya kan pendatang di Barru nah untuk ketemu dengan keluarga itu hanya untuk hari Sabtu atau Minggu di luar daerah.
<https://drive.google.com/folderview?id=1oY473GwHp1wCEExDr-6n3K NKxWxo-r>

Hasil wawancara yang dilakukan dengan Customer Service pada hari Selasa 02 Januari 2024 dengan pertanyaan Apakah pekerjaan anda memungkinkan anda untuk menghabiskan cukup waktu bersama keluarga dan aktivitas di luar pekerjaan ? Ibu Syarmila mengatakan bahwa:

Ka/au untuk yang ini, Kebetulan saya pendatang jadi waktu saya untuk keluarga yaitu hanya Sabtu Minggu itupun misalkan kalau tidak lembur.

(https://drive.google.com/folderview?id=1okMhCM90RUONMf99zUi9Ch7V40_FbhR)

Dalam hal ini individu mengutarakan perasaan pribadi terkait aspek relevan mengenai adanya kelelahan emosional yang dapat dirasakan karyawan dalam memenuhi tuntutan pencapaian kerja perusahaan. Tingginya tuntutan pekerjaan mengakibatkan karyawan di BRI KCP Unit Tanete Riaja Kabupaten Barru sulit untuk memaksimalkan waktu bersama keluarga. Kurangnya waktu bersama keluarga mengakibatkan tingginya tingkat kejenuhan karyawan dalam bekerja. Sehingga hal ini dapat berdampak pada kondisi emosional karyawan menjadi kurang maksimal dalam bekerja. Kondisi *Burnout* akibat kelelahan emosional dapat muncul dengan intensitas kerja yang tinggi sehingga dapat mempengaruhi kondisi kerja karyawan. Dalam konteks kelelahan emosional sangat diperlukan adanya motivasi baik itu secara internal maupun eksternal. Memiliki keseimbangan waktu yang cukup menjadi faktor kesejahteraan emosional karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan.

c. Dimensi Kelelahan Mental

Hasil wawancara yang dilakukan dengan Associate Mantri Kupedes pada hari Selasa 02 Januari 2024 dengan pertanyaan Apa aspek yang paling menegangkan dari posisi anda saat ini ? Pak Fadlan mengatakan bahwa :

Yang menegangkan itu jika pada saat akhir bu/an nasabah tidak membayar karena kita itu sendiri ada target yang harus dipenuhi.

(https://drive.google.com/folderview?id=1oXVzOfnVF36v_xLXuPgxpVAGpX_20)

Hasil wawancara yang dilakukan dengan Associate Mantri Briguna pada hari Selasa 02 Januari 2024 dengan pertanyaan pertanyaan Apa aspek yang paling menegangkan dari posisi anda saat ini? Bapak Sultan Kemal mengatakan bahwa:

Yang menegangkan pada saat akhir bu/an untuk mencapai target artinya ketika kita dituntut untuk memberikan yang terbaik kita harus juga berusaha yang terbaik. Pada saat akhir bu/an kami bagian marketing ada target yang harus dicapai.

(https://drive.google.com/folderview?id=1oY473GwHp_1wCEExDr-6n3K_NKxWxo-r)

Dalam hal ini dapat disimpulkan terdapat implikasi *burnout*. Disini dikatakan dengan rinci bahwa mencapai target merupakan tuntutan yang harus dipenuhi setiap akhir bulan dan karyawan dituntut untuk memberikan yang terbaik. Hal tersebut merupakan aspek yang menegangkan bagi karyawan yang membuat karyawan merasakan kelelahan mental. Ketegangan dalam bekerja membuat karyawan sulit fokus dalam bekerja secara maksimal. Dengan adanya indikasi dari aspek tersebut karyawan BRI KCP Unit Tanete Riaja Kabupaten Barru mengami kondisi *Burnout* yang berpengaruh terhadap kondisi *Subjective Well-Being*.

C. Analisis dan Interpretasi (Pembahasan)

Implikasi *Burnout* terjadi pada karyawan BRI KCP Unit Tanete Riaja Kabupaten Barru ketika tuntutan pekerjaan yang mencakup jumlah pekerjaan dan beban tugas yang diberikan tidak terpenuhi pada jam kerja yang diterapkan. Adanya implikasi tersebut menyebabkan kondisi individu yang ditandai dengan adanya kelelahan fisik, kelelahan emosional, dan

kelelahan mental yang dapat memengaruhi tingkat kesejahteraan karyawan dalam mencapai target kerja yang diberikan perusahaan. Kondisi kerja dari hal tersebut berpotensi mengarahkan perilaku karyawan pada kondisi kelelahan yang terjadi sehingga akan membuat roda produktivitas karyawan akan menurun. Hal ini sejalan dengan penelitian Lusi Extiavisca, Mohammad Hutomo pada tahun 2019 tentang analisis implikasi beban kerja dan *burnout* (kelelahan kerja) karyawan bagian ekspedisi PT. Nirwana Alabare Garment yang dari hasil penelitiannya mengungkapkan agar memperhatikan beban kerja dan kondisi *burnout* (kelelahan kerja) yang tinggi, agar karyawan mampu melaksanakan tugasnya dengan baik sehingga produktivitas produksi yang dihasilkan dapat lebih optimal.

Secara keseluruhan temuan penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan BRI KCP Unit Tanete Riaja dibawah naungan BRI Barru selalu mengutamakan kepuasan nasabah. Operasional pelayanan yang diberikan selalu ditingkatkan dalam berbagai bidang baik secara jasa maupun pelayanan di bagian marketing perusahaan. Manajemen dari perusahaan itu sendiri mengharapkan karyawan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Terkait peningkatan kualitas kesejahteraan yang diberikan, karyawan ditunjang melalui aspek *motivation bonus* apabila target pencapaian kerja berhasil dipenuhi karyawan. Hal ini melahirkan kompetitif kerja karyawan dalam memenuhi pelayanan sehingga dapat menghasilkan pelayanan prima kepada nasabah sesuai harapan dari prosedur kerja bank itu sendiri.

Pada dasarnya seringkali prosedur kerja yang diterapkan bank menyebabkan karyawan merasakan adanya kelelahan yang ditandai

dengan kondisi ketika berhubungan dengan pekerjaan akibat ekspektasi dan kenyataan karyawan tidak berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini menimbulkan temuan - temuan adanya implikasi *Burnout* dari kecenderungan tersebut sehingga mempengaruhi kualitas peningkatan kesejahteraan yang dirasakan selama memenuhi target dalam capaian kerja perusahaan.

Jam kerja yang diterapkan BRI KCP Unit Tanete Riaja Kabupaten Barru mulai dari jam 8 pagi sampai jam 4 - 5 sore pada jam operasional kantor. Namun, apabila ada pekerjaan yang belum terselesaikan karyawan akan pulang di jam 7 malam atau 8 Malam. Karyawan dituntut untuk memberikan layanan prima kepada nasabah dan mencapai target yang telah ditentukan manajemen perusahaan. Karyawan BRI KCP Unit Tanete Riaja dibawah naungan BRI Barru menerapkan sistem kerja yang harus tepat waktu dari jam kerja mulai 8 pagi sampai selesai dan memenuhi tuntutan kerja yang diberikan. Hal tersebut juga menjadi salah satu hal yang memicu terjadinya implikasi *Burnout* terhadap *Subjective well-being*.

Kondisi kerja karyawan mempengaruhi roda produktivitas kinerja karyawan. Dari mekanisme yang diterapkan bank BRI KCP Unit Tanete Riaja Kabupaten Barru, prosedur kerja karyawan terbagi sesuai bidang dan deskripsi kerja masing - masing. Tuntutan pekerjaan mengharuskan karyawan bekerja maksimal sehingga kondisi lembur merupakan langkah karyawan dalam memenuhi target manajemen perusahaan. Hal ini mengakibatkan ketidakseimbangan waktu yang dimiliki karyawan sehingga kurang memungkinkan untuk menghabiskan cukup waktu bersama keluarga. Karyawan dituntut untuk memberikan layanan terbaik dan

memenuhi target yang diberikan sehingga motivasi internal maupun eksternal sangat dibutuhkan untuk mengatasi aspek yang menegangkan dari tuntutan pekerjaan yang diberikan.



BABV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang peneliti lakukan pada karyawan BRI KCP Unit Tanete Riaja Kabupaten Barru mengenai implikasi *burnout* terhadap *subjective well-being*. Peneliti menarik kesimpulan bahwa karyawan BRI KCP Unit Tanete Riaja mengalami kondisi *burnout* yang mempengaruhi kondisi *subjective well-being* yang tergolong sedang. Arti sedang yang dimaksud adalah meskipun karyawan mengalami kondisi *burnout* mereka tetap mengedepankan prioritas nasabah dengan memberikan layanan prima. Ditinjau dari dimensi *burnout* maka diperoleh 3 indikasi yang mempengaruhinya yaitu lembur Sabtu dan Minggu, waktu bersama keluarga kurang dan terdapat aspek pekerjaan yang menegangkan.

B. Saran

Merujuk pada kesimpulan diatas, penelitian ini diharapkan menyajikan hasil penelitian lebih baik untuk itu peneliti mengajukan saran - saran sebagai berikut:

1. Bagi Instansi

Untuk mengurangi kondisi *Burnout*, BRI KCP Tanete Riaja dibawah naungan BRI Barru harus menerapkan tindakan solutif untuk mencari jalan keluar dari suatu permasalahan dengan membentuk solusi yang dapat menyelesaikan masalah terlatsebut, seperti menciptakan

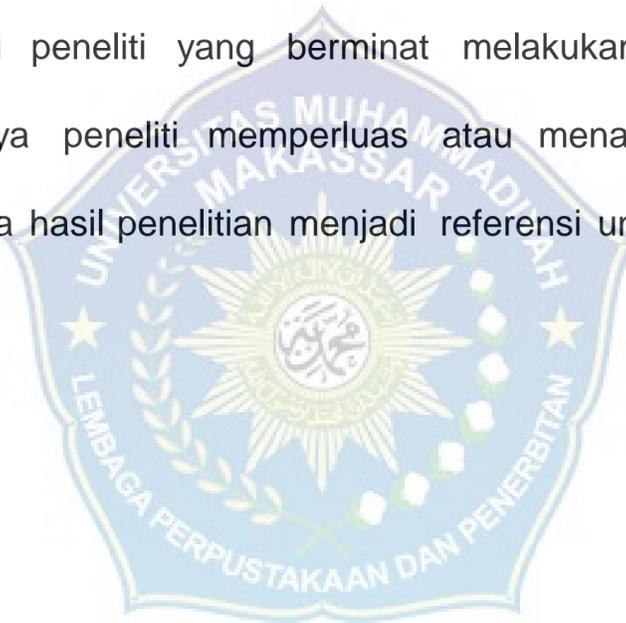
suasana kerja yang yang lebih baik dan peningkatan pemberian motivasi.

2. Bagi Karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK KCP Unit Tanete Riaja Kabupaten Barru

Diharapkan karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK KCP Unit Tanete Riaja Kabupaten Barru dapat lebih memperhatikan aspek - aspek yang dapat mempengaruhi kondisi *burnout* karyawan untuk dan memberikakan layanan terbaik kepada nasabah.

3. Bagi Peneliti Lain

Bagi peneliti yang berminat melakukan penelitian lebih lanjut, sebaiknya peneliti memperluas atau menambah rumusan masalah sehingga hasil penelitian menjadi referensi untuk penelitian berikutnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Bagiartini, N. L. P. (2021). *Hubungan Subjective Well-Being Dan Kepribadian Hardiness Dengan Kecenderungan Burnout Pada Tenaga Kesehatan Selama Pandemi Covid-19* (Doctoral Dissertation, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya).
- Chandra, F., & Elvinawanty, R. (2020). Burnout Ditinjau Dari Kualitas Kehidupan Kerja Pada Karyawan. *Psyche 165 Journal*, 29-34.
- Extiavisca, L., & Hutomo, M. (2019). Analisis Beban Kerja Dan Burnout Karyawan Bagian Ekspedisi Pt. Nirwana Alabare Garment. *Prosiding Frima (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*, (2), 1081-1098.
- Febiola S, A. G. N. E. S. (2021). Hubungan Self Esteem Dengan Subjctive Well• Being Pada Siswa Sma Swasta Gajah Mada Medan.
- Gemely, D. (2020). Pengaruh Burnout Dan Self Efficacy Terhadap Kinerja Dosen Pascasarjana Uin Alauddin Makassar. *Inspiratif Pendidikan*, 9(1), 13-30.
- Istiana, W. (2021). *Hubungan Antara Self Esteem Dan Dukungan Sosial Dengan Subjective Well Being Pada Ibu Bekerja Selama Pandemi Covid 19* (Doctoral Dissertation, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya).
- Maline, D.S. D. (2020). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Burnout Sebagai Intervening Pada Kantor Pos Indonesia Cabang Makassar. *Niagawan*, 9(2), 94-101.
- Meilina, S., Yenni, M., & Hamdani, H. (2022). Faktor Yang Berhubungan Dengan Kejenuhan Kerja (Burnout) Pada Guru Honorer Sekolah Dasar Negeri Di Kecamatan Muara Sabak Timur Tahun 2022. *Jurnal Kesmas Jambi*, 6(2), 1-6.
- Nasrip, M., Kirana, K. C., & Hadi, S. (2023). Analisis Personality, Burnout Syndrome Dan Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Di Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olahraga Kabupaten Bantul. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 5(2), 637-651.

- Ramadhan, M. I. H., & Sukarno, G. (2022). Analisis Stres Kerja Dan Burnout Terhadap Kinerja Perawat Selama Pandemi Covid-19 Di Rs Islam Surabaya A. Yani. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (Jurkami)*, 7(3), 362-372.
- Sucita, A., Lutfianawati, D., & Putri, A. M. (2021). Kesejahteraan Subjektif Mahasiswa Bidikmisi Ditinjau Dari Prestasi Akademik Dan Self Esteem. *Psikoislamika: Jurnal Psikologi Dan Psikologi Islam*, 18(2), 281-294.
- Subiyono, K., Susanti, I. H., & Hanum, F. (2022). Hubungan Burnout Dengan Kepuasan Kerja Perawat Diruang Rawat Inap Rsu Wh. *Sentri: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), 215-222.
- 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.
- Syakarofath, N. A. (2019). Burnout Dan Dimensi Kepribadian Conscientiousness Terhadap Performansi Kerja Karyawan. *Psychopolytan: Jurnal Psikologi*, 3(1), 1-8.
- Tambuwan, E., & Sahrani, R. (2023). Hubungan Antara Tuntutan Kerja Dan Burnout Dengan Motivasi Kerja Sebagai Moderator Pada Karyawan Kalangan Generasi Z Di Oki Jakarta. *Journal On Education*, 5(2), 3580-3592.
- Wirati, N. P. R., Wati, N. M. N., & Saraswati, N. L. G. I. (2020). Hubungan Burnout Dengan Motivasi Kerja Perawat Pelaksana. *Jurnal Kepemimpinan Dan Manajemen Keperawatan*, 3(1), 8-14.
- Yuni Zanuba, A. (2023). *Subjective Well-Being Pada Wanita Dewasa Awai Yang Masih Melajang* (Doctoral Dissertation, Uin Prof. Kh Saifuddin Zuhri).

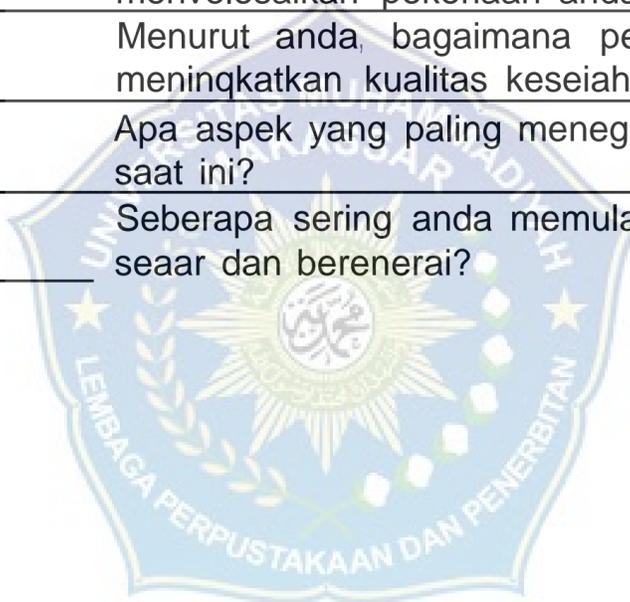


LAMPIRAN 1
LEMBAR OBSERVASI

No	Aspek yang diamati	Keterangan
1	Jam kerja karyawan	<p>Jam kerja yang diterapkan BRI KCP Unit Tanete Riaja Kabupaten Barru mulai dari jam 8 pagi sampai jam 4 - 5 sore pada jam oprasional kantor. Namun, apabila ada pekerjaan yang belum terselesaikan karyawan akan pulang di jam 7 malam atau 8 Malam.</p>
2	Tuntutan Pekerjaan karyawan	<p>Karyawan dituntut untuk memberikan layanan prima kepada nasabah dan mencapai target yang telah ditentukan manajemen perusahaan.</p>
3	Disiplin karyawan	<p>Karyawan BRI KCP Unit Tanete Riaja dibawah naungan BRI Barru menerapkan sistem kerja yang harus tepat waktu dari jam kerja mulai 8 pagi sampai selesai dan memenuhi tuntutan kerja yang diberikan.</p>

LAMPIRAN 2
PEDOMAN WAWANCARA

NO	CODING	TRANSKRIP
1	SOL, AMK, AMB, CS	Bagaimana mekanisme kerja yang diterapkan bank BRI KCP Unit Tanete Riaia itu sendiri?
2	SOL, AMK, AMB, CS	Bagaimana tingkat efektifitas dan efisiensi dari kinerja karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan?
3	SOL, AMK, AMB, CS	Bagaimana anda menikmati pekerjaan anda sehari-hari?
4	SOL, AMK, AMB, CS	Apakah pekerjaan anda memungkinkan anda untuk menghabiskan cukup waktu bersama keluarga dan aktivitas di luar pekerjaan?
5	SOL, AMK, AMB, CS	Bagaimana anda mengatasi pekerjaan yang cenderung men: uras ener: i atau menurunkan motivasi anda?
6	SOL, AMK, AMB, CS	Seberapa sering anda harus bekerja lembur untuk menyelesaikan pekerjaan anda?
7	SOL, AMK, AMB, CS	Menurut anda, bagaimana peran perusahaan dalam meningkatkan kualitas kesejahteraan karyawan?
8	SOL, AMK, AMB, CS	Apa aspek yang paling menegangkan dari posisi anda saat ini?
9	SOL, AMK, AMB, CS	Seberapa sering anda memulai hari dengan perasaan segar dan berenergi?



LAMPIRAN 3 CODING WAWANCARA

1. Coding Indikator

- I : Mekanisme pekerjaan terbagi
- I - A : Lembur Sabtu dan Minggu
- II : Waktu Bersama Keluarga Kurang
- II - A : Hal yang menegangkan

2. Coding Informan

- MA : Muhammad Adam (Supervisor Layanan dan Operasional)
- F : Fadlan (Assosiate Mantri Kupedes)
- SK : Sultan Kemal (Assosiate Mantri Briguna)
- S : Syarmila (Customer Service)

Kode	Data Wawancara	Baris	Penulisan
I	<i>Mekanisme setiap pekerjaan yang kami alami terbagi, ada yang dari bisnis ada yang dari operasional</i>	5	MA/1/4/5 Cara Baca: Muhammad Adam mengatakan mekanisme pekerjaan terbagi terdapat pada lampiran 4 baris ke 5
I - A	<i>Ka/au pekerjaan itu tidak ada habisnya. Harus ada waktunya masing - masing, untuk BR/ Tanete Riaja itu sendiri selalu masuk lemburnya setiap hari Sabtu atau Minggu. Tapi ibaratnya lembur itu untuk mengurangi pekerjaan - pekerjaan yang tertunda. Jadi pekerjaan yang ada di BR/ itu terus terena</i>	76	MA/I-A/4/76 Cara Baca: Muhammad Adam lembur Sabtu dan Minggu terdapat pada lampiran 4 baris ke 76

	<i>sendiri harus ontime dari pagi jam 8 sam, oai, iem 4 sore.</i>		
I - A	<i>Pasti sering. Karena apabila pekerjaan di hari kerja Senin - Jum'at tidak terpenuhi biasanya kita harus masuk lembur Sabtu atau Minggu tergantung dari arahan menejemen</i>	32	F/I -A/5/32 Cara Baca: Fadlan lembur Sabtu dan Minggu terdapat pada lampiran 5 baris ke 32
I - A	<i>Cukup sering, artinya semua pekerjaan yang dikerjakan Senin sampai Jum'at itu apabila targetnya be/um tercapai sepenuhnya itu biasanya kami lakukan di hari Sabtu Minggu atau lembur</i>	35	SK/I -A/6/35 Cara Baca: Sultan Kemal lembur Sabtu dan Minggu terdapat pada lampiran 6 baris ke 35
I - A	<i>Jadi lembur sendiri itu biasanya diadakan karena memungkinkan adanya pekerjaan - pekerjaan yang be/um terselesaikan pada hari kerja</i>	32	S/I -A/7/32 Cara Baca: Syarmila lembur Sabtu dan Minggu terdapat pada lampiran 7 baris ke 32
11	<i>Yang pasti ibaratnya bekerja yang sesuai dengan standarnya itu pasti kita mulai di jam operasional kantor itu di jam 8 biasanya jam pulang nya itu tergantung. Nah, biasanya itu selesai jam 4 sore ataupun 5 sore tergantung dari pekerjaannya seperti apa. Untuk kami disini yang bagian jasa, berarti kita menjual jasa berarti untuk halnya seperti menghabiskan cukup waktu bersama keluarga saya rasa itu kurang, masih kurang karena kami biasanya pulang di jam 7 ma/am sampai jam 8 ma/am karena pekerjaan itu harus kita upayakan selesai dalam hari itu iu a</i>	45	MA/11/4/45 Cara Baca: Muhammad Adam waktu bersama keluarga kurang terdapat pada lampiran 4 baris ke 45
11	<i>Alhamdulillah dengan intensitas kerja selama ini waktu keluarga saya cukup, meskipun kalau sebenernve</i>	21	SK/11/6/21 Cara Baca:

	<i>saya kan pendatang di Barru nah untuk ketemu dengan keluarga itu hanya untuk hari Sabtu atau Minggu di luar daerah</i>		Sultan Kemal waktu bersama keluarga kurang terdapat pada lampiran 6 Baris ke 21
11	<i>Ka/au untuk yang ini, Kebetulan saya pendatang jadi waktu saya untuk keluarga yaitu hanya Sabtu Minggu itupun misalkan kalau tidak lembur</i>	22	S/11/7/22 Cara Baca: Syarmila waktu bersama keluarga kurang terdapat pada lampiran 7 baris ke 22
11 -A	<i>Yang menegangkan itu jika pada saat akhir bu/an nasabah tidak membayar karena kita itu sendiri ada target yang harus dipenuhi</i>	43	F/ 11 -A/5/43 Cara Baca: Fadlan hal yang menegangkan terdapat pada lampiran 5 baris ke 43
11 -A	<i>Yang menegangkan pada saat akhir bu/an untuk mencapai target artinya ketika kita dituntut untuk memberikan yang terbaik kita harus juga berusaha yang terbaik. Pada saat akhir bu/an kami bagian marketing ada target yang harus dicaoai</i>	46	SK/11 - A /6/46 Cara Baca: Sultan Kemal hal yang menegangkan terdapat pada lampiran 6 baris ke 46

LAMPIRAN 4

TRANSKRIP WAWANCARA INFORMAN UTAMA

Peneliti: Bagaimana mekanisme kerja yang diterapkan bank BRI KCP Unit Tanete Riaja itu sendiri?

Muhammad Adam: Oke, Pertama mekanisme yang diterapkan BRI KCP Unit Tanete Riaja dalam naungan BRI Barru itu sendiri adalah yang pertama mekanisme yaitu setiap pekerjaan yang kami alami ini kan terbagi ada yang dari bisnis ada yang dari operasional. Untuk saya sendiri bisa jawab dari segi yaitu adalah sisi operasional setiap pagi kami operasional melakukan aktivitas melayani nasabah yang mana yang ingin bertransaksi, jika ingin ke teller melakukan penyetoran, jika ingin menarik tetap ke teller. Adapun selain transaksi keuangan tersebut kami melayani pembukaan rekening, melayani penjualan atau penginformasian produk - produk yang ada di BRI Unit Tanete Riaja itu sendiri.

Peneliti: Bagaimana tingkat efektifitas dan efisiensi dari kinerja karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan?

Muhammad Adam: Baik untuk efisiensi dan efektivitas kinerja karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab itu sendiri untuk operasional itu sendiri dalam hal melayani nasabah yang pasti dalam penyetoran tersebut kami verifikasi dulu datanya, kemudian kami menanyakan uang ini bersumber dari mana. Apakah dari usahanya, dari rekening gajinya, atau memang dipakai untuk bertransaksi pribadi. Adapun yang ingin membuka rekening pada dasarnya kami infokan dulu bahwa kami ada beberapa produk yang kami bisa tawarkan kepada calon debitur atau calon nasabah yang ingin membuka rekening ke BRI Unit Tanete Riaja sendiri. Pilihannya banyak kami memberikan produk yang pertama simpel (umum) yang dimulai dari 50 sampai kelipatannya. Adapun yang ingin bertransaksi dengan kenyamanan yang lebih ada produk Britama, terbagi Britama junior untuk anak - anak yang dibawah umur sekolahnya kemudian Britama bisnis yang memang fungsinya jika ada nasabah yang keperluannya ingin dilayani sebagaimana untuk usaha - usahanya untuk yang berkembang kearah yang lebih produktif.

Peneliti: Bagaimana anda menikmati pekerjaan anda sehari - hari?

Muhammad Adam: Pekerjaan itu adalah sebagian ibaratnya bekerja adalah bekerja sebagai seorang yang memiliki tugas dan tanggung jawab itu sepenuhnya apalagi dibidang operasional. Ibaratnya kita melayani nasabah bukan serta merta kita nasabah itu datang kepada kita lalu kita tidak memberikan kesan. Yang namanya operasional kita harus memberikan layanan operasional . customer experience untuk kedepannya nasabah ini bukan cuma datang menyetor atau menyimpan atau menarik saja uangnya. Kita ingin memberikan kesan supaya nasabah datang ini yakin bahwa saya nyaman bertransaksi ke bank BRI Unit Tanete Riaja itu sendiri dan kemudian bagaimana petugas - petugas atau pekerja - pekerja yang ada di BRI Unit Tanete Riaja itu sendiri ramah dalam bertransaksi nasabah tersebut. Yang kedua, bagaimana cara menikmatinya, bahwa sebagian pekerjaan ini kita bagaimana kita bisa memberikan semacam layanan yang prima untuk nasabah itu sendiri karena bekerja adalah ibadah.

Peneliti: Apakah pekerjaan anda memungkinkan anda untuk menghabiskan cukup waktu bersama keluarga dan aktivitas di luar pekerjaan?

Muhammad Adam: Yang pasti ibaratnya bekerja sesuai dengan standarnya itu pasti kita mulai di jam operasional kantor itu di jam 8 biasanya jam pulangannya itu tergantung. Nah, biasanya itu selesainya jam 4 sore ataupun 5 sore tergantung dari pekerjaannya seperti apa. Untuk kami disini yang bagian jasa, berarti kita kan menjual jasa berarti untuk halnya seperti yang ditanyakan menghabiskan cukup waktu bersama keluarga saya rasa itu kurang, masih kurang karena kami biasa pulang kami selesai di jam 7 malam sampai jam 8 malam. Karena pekerjaan itu harus kita upayakan selesai dalam hari itu juga. Yang pasti aktivitas diluar pekerjaan sebisa mungkin kami bisa bagi waktunya karena bagi saya sendiri pribadi, kalau bekerja terus itu tanpa kita selingi namanya aktivitas itu pasti lama - lama bisa jadi stress jadi sebisa mungkin ambil waktu dan ambil me time untuk teman - teman dan berkumpul atau untuk berkumpul dengan keluarga itu sendiri.

Peneliti: Bagaimana anda mengatasi pekerjaan yang cenderung menguras energi atau menurunkan motivasi anda?

Muhammad Adam: Anggap pekerjaan itu ibadah. Jadi kalau kita melayani dalam hal operasional, melayani nasabah sebisa mungkin itu kita memberikan pelayanan terbaik. Yang pasti intinya nasabah datang itu minta dilayani dan kita orang yang tau dalam hal ini dalam bidang ini bisa memberikan gambaran bahwa yang kita layani ini setelah datang menghadap ke kita atau berkeluh kesah dalam artian bagaimana transaksi keuangan saya ini sebisa mungkin kita berikan jawaban supaya nasabah ini merasa puas ketika meninggalkan BRI Unit Tanete Riaja itu sendiri, kemudian menguras energi atau menurunkan motivasi kerja saya rasa tidak. Jika memang pekerjaan tersebut memang sudah menjadi kebiasaan dan targetnya dalam bekerja itu harus kuncinya mungkin ibaratnya harus memiliki motivasi dan semangat kerja dan tujuannya apa dalam seal itu. Jangan - jangan kita sebagai orang pekerja tidak ada yang bisa kita ambil atau petik dalam pekerjaan itu dalam satu hari itu. Jadi sebisa mungkin kita memberikan layanan yang terbaik untuk para nasabah baik yang belum datang untuk bertransaksi maupun yang sudah menjadi nasabah BRI Unit Tanete Riaja itu sendiri.

Peneliti: Seberapa sering anda harus bekerja lembur untuk menyelesaikan pekerjaan anda?

Muhammad Adam: Kalau pekerjaan itu kan tidak ada habisnya. Jadi memang tadi yang saya sampaikan bahwa harus kita bagi waktunya masing - masing tapi untuk BRI Tanete Riaja itu sendiri alhamdulillah selalu masuk lemburnya. Setiap hari sabtu atau minggu, tapi ibaratnya lembur itu untuk mengurangi pekerjaan - pekerjaan yang tertunda. Jadi pekerjaan yang ada di BRI itu terus terang sendiri yaa ontime dari pagi jam 8 sampai jam 4 sore.

Peneliti: Menurut anda, bagaimana peran perusahaan dalam meningkatkan kualitas kesejahteraan karyawan?

Muhammad Adam: Setiap hari kami diedukasi diberikan coaching oleh baik dari pimpinan unit kerja itu sendiri. Manajemen BRI Barru sendiridalam hal - hal pemberian semangat dalam hal mengerjakan pekerjaan yang kita akan capai. Jadi di pekerja operasional itu sendiri tuh ada beberapa target - target yang harus kita selesaikan yang mana targetnya itu adalah produktivitas Brimo, yang mana

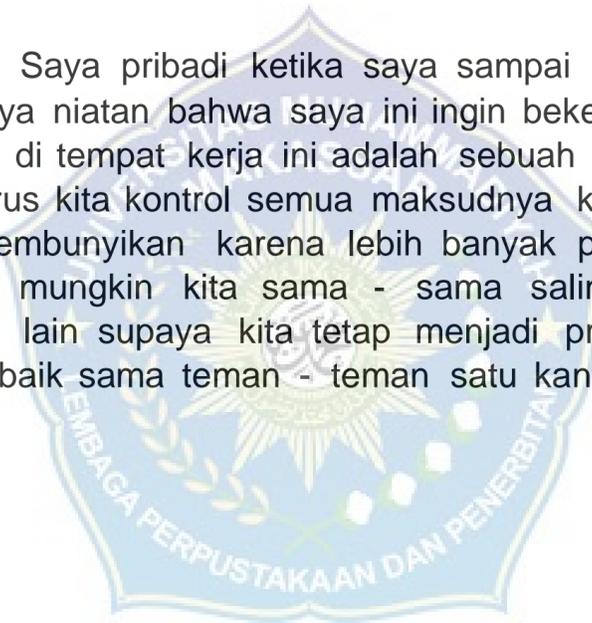
produktivitas Brimo ini mengedukasi nasabah - nasabah yang dulunya masih memiliki simpanan, memiliki kartu atm BRI, sekarang kita edukasi bagaimana nasabah ini memiliki pengetahuan supaya bertransaksi tidak perlu harus ke bank lagi.

Peneliti: Apa Aspek yang paling menegangkan dari posisi anda saat ini?

Muhammad Adam: Yang namanya operasional, contoh teller itu sudah pasti kita lebih aware maksudnya lebih menjaga yang namanya data - data pribadi nasabah jangan sampai bocor jangan sampai orang yang tidak berkepentingan mengambil data - data tersebut dan tidak boleh kami orientasi pekerjaan tidak boleh boleh memberikan suatu informasi kepada dan nasabah untuk kita sebarluaskan dan yang pasti kita berusaha belajar menghargai dan menghitung baik - baik uang yang dibawa nasabah supaya itu bisa lebih jelas maksudnya lebih terukur dalam hal menghitung uangnya supaya uang yang diterima itu adalah cocok dan memverikasinya juga dalam bentuk apakah uang tersebut palsu atau tidak.

Peneliti: Seberapa sering anda memulai hari dengan perasaan segar dan berenergi?

Muhammad Adam: Saya pribadi ketika saya sampai dari rumah ke kantor saya sudah memang punya niatan bahwa saya ini ingin bekerja dalam hal ini seperti itu ibaratnya jadikanlah di tempat kerja ini adalah sebuah keluarga yang dimana kita harus jaga, yang harus kita kontrol semua maksudnya kontrolnya itu saling berbagi tidak ada yang di sembunyikan karena lebih banyak pekerjaan kita waktu kita di kantor. Jadi sebisa mungkin kita sama - sama saling memberikan informasi, menjaga satu sama lain supaya kita tetap menjadi pribadi - pribadi yang tetap bekerja sama yang baik sama teman - teman satu kantor.



LAMPIRAN 5

TRANSKRIP WAWANCARA INFORMAN KUNCI

Peneliti: Bagaimana mekanisme kerja yang diterapkan bank BRI KCP Unit Tanete Riaja itu sendiri?

Fadlan: Untuk mekanisme kerjanya itu kita mulai dari pagi biasanya setengah 8 sudah harus di kantor itu diawali dengan do'a pagi dan briefing. Briefing itu isinya kita akan melakukan pekerjaan pada hari itu, apa yang harus dilakukan kemudian setelahnya kita biasa mengelola data terus untuk siangya kita bisa berkunjung ke masyarakat. Kalau saya sebagai mantri itu melakukan survey jika ada nasabah yang ingin melakukan pengajuan kredit. Setelah sore hari biasanya kita akan menginput data - data nasabah ke sistem yang akan dikirimkan ke KA unit, maka KA unit akan mengutus kredit tersebut. Sore harinya itu nasabah akan datang ke kantor untuk melakukan pencairan kredit.

Peneliti: Bagaimana tingkat efektifitas dan efisiensi dari kinerja karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan?

Fadlan: Untuk efektifitas efisiensi itu sendiri dalam melakukan tugas itu sudah bagus kenapa karena kami sekarang ini ditunjang oleh teknologi dimana memudahkan kami untuk bekerja diluar tanpa harus ke kantor.

Peneliti: Bagaimana anda menikmati pekerjaan anda sehari - hari?

Fadlan: Untuk menikmati pekerjaan itu sendiri yang kita harus bekerja ikhlas. Karena tanpa keikhlasan pasti pekerjaan itu hanya paksaan contohnya berarti nda dinikmati.

Peneliti: Apakah pekerjaan anda memungkinkan anda untuk menghabiskan cukup waktu bersama keluarga dan aktivitas di luar pekerjaan?

Fadlan: Untuk menghabiskan waktu bersama keluarga itu saya rasa cukup karena mungkin, yah memang kadang kita pulang setelah maghrib setelah isya tapi masih ada hari libur sabtu dan minggu.

Peneliti: Bagaimana anda mengatasi pekerjaan yang cenderung menguras energi atau menurunkan motivasi anda?

Fadlan: Kalau biasanya weekend, pergi healing, cari tempat -tempat rekreasi yaa begitu.

Peneliti: Seberapa sering anda harus bekerja lembur untuk menyelesaikan pekerjaan anda?

Fadlan: Pasti sering, karena apabila pekerjaan di hari kerja senin - jum'at tidak terpenuhi, biasanya kita harus masuk lembur sabtu atau minggu tergantung dari arahan manajemen. |

Peneliti: Menurut anda, bagaimana peran perusahaan dalam meningkatkan kualitas kesejahteraan karyawan?

Fadlan: Untuk kualitas kesejahteraan karyawan itu saya rasa sudah cukup. Kenapa, karena dari perusahaan itu sendiri sudah menyediakan selain dari gaji.

Yang pertama itu ada bonus motivasi apabila target yang ditargetkan perusahaan itu kita tercapai atau melampaui. Terus dari masalah THR, misalnya kita ambil gaji ada juga uang cuti yang dikasi begitu.

Peneliti: Apa Aspek yang paling menegangkan dari posisi anda saat ini?

Fadlan: Yang menegangkan itu jika pada saat akhir bulan nasabah tidak membayar karena kita itu sendiri ada target yang harus di enuhi.

Peneliti: Seberapa sering anda memulai hari dengan perasaan segar dan berenergi?

Fadlan: Harus sering. Karena kita harus memang memulai perasaan segar. Apabila diawal hari kita tidak segar, bahagia pasti pekerjaan itu tidak apa yaa tidak berjalan dengan baik pasti ada kurangnya.



LAMPIRAN 6

TRANSKRIP WAWANCARA INFORMAN TAMBAHAN 1

Peneliti: Bagaimana mekanisme kerja yang diterapkan bank BRI KCP Unit Tanete Riaja itu sendiri?

Sultan Kemal: Ke kantor sesuai jam pelayanannya, kemudian melaksanakan briefing pagi yang berisikan tentang apa - apa yang harus dicapai nah kemudian siangnya kita survey nasabah dan ketika sore hari kita menyelesaikan apa yang sudah kita kunjungi.

Peneliti: Bagaimana tingkat efektifitas dan efisiensi dari kinerja karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan?

Sultan Kemal: Mengenai efektifitas dan efisien, ini sudah efisien karena diluar kami ditunjang dari segi teknologi yang memungkinkan untuk melaksanakan pekerjaannya diluar kantor. Kami juga ditunjang berbagai kemudahan diluar dari teknologi yang bisa memudahkan nah untuk kecepatan pelayanannya itu yang utama.

Peneliti: Bagaimana anda menikmati pekerjaan anda sehari - hari?

Sultan Kemal: Menikmati pekerjaan sehari - hari itu dengan cara lebih berbau ke masyarakat sesuai dengan wilayah masing - masing. Lebih banyak pendekatan ke tokoh - tokoh masyarakat untuk mendengarkan keluhan atau kebutuhan dari orang - orang atau masyarakat tempat kami ditugaskan.

Peneliti: Apakah pekerjaan anda memungkinkan anda untuk menghabiskan cukup waktu bersama keluarga dan aktivitas di luar pekerjaan?

Sultan Kemal: ~lhamdulillah dengan intensitas kerja selama ini waktu keluarga saya cukup. Meskipun kalau sebenarnya saya kan ceritanya pendatang di Barru nah untuk ketemu dengan keluarga itu hanya untuk hari sabtu dan minggu di luar daerah.

Peneliti: Bagaimana anda mengatasi pekerjaan yang cenderung menguras energi atau menurunkan motivasi anda?

Sultan Kemal: Kalau pekerjaan yang menguras energi saya lebih cenderung untuk menikmatinya saja. Melakukan saja apa yang terbaik artinya jangan mengeluh. Nah kemudian yang mengenai menurunkan motivasi, yang namanya seseorang kan ada tingkat kejenuhannya sebagaimana mungkin kita memotivasi diri kembali karena yang lebih bisa mengubah atau memperbaiki diri kita itu diri kita sendiri.

Peneliti: Seberapa sering anda harus bekerja lembur untuk menyelesaikan pekerjaan anda?

Sultan Kemal: Cukup sering. Artinya semua pekerjaan yang dikerjakan senin sampai jum'at itu apabila targetnya belum tercapai sepenuhnya itu biasanya kami lakukan di hari sabtu minggu atau lembur.

Peneliti: Menurut anda, bagaimana peran perusahaan dalam meningkatkan kualitas kesejahteraan karyawan?

Sultan Kemal: Alhamdulillah kalau mengenai peningkatan kualitas kesejahteraan kita kan artinya ditunjang dari berbagai aspek yang pertama itu sering ada motivation bonus atau semua pencapaian itu dinilai. Tidak hanya tergantung pencapaian kalau kita melakukannya melampaui dari apa yang telah ditargetkan berarti kita mendapatkan alhamdulillah juga.

Peneliti: Apa Aspek yang paling menegangkan dari posisi anda saat ini?

Sultan Kemal: Yang menegangkan kalau untuk saya itu pada saat akhir bulan untuk mencapai target. Artinya, ketika kita dituntut untuk memberikan yang terbaik kita harus juga berusaha yang terbaik. Pada saat akhir bulan artinya kan kalau kami bagian marketing ada target yang dicapai, setoran Qin'aman harus masuk.

Peneliti: Seberapa sering anda memulai hari dengan perasaan segar dan berenergi?

Sultan Kemal: Alhamdulillah kalau untuk memulai hari dengan segar dan berenergi itu alhamdulillah setiap hari. Karena ceritanya kan kita sudah bekerja di perusahaan BUMN dan berstatus sebagai karyawan tetap jadi segala sesuatu yang dilakukan itu pasti bernilai. Apakah itu bernilai ibadah sesama masyarakat dan untuk kesejahteraan.



LAMPIRAN 7

TRANSKRIP WAWANCARA INFORMAN TAMBAHAN 2

Peneliti: Bagaimana mekanisme kerja yang diterapkan bank BRI KCP Unit Tanete Riaja itu sendiri?

Syarmila: Jadi mekanisme yang diterapkan bank BRI Unit Tanete Riaja itu sendiri jadi mulai dari pagi hari kita do'a kemudian setelah briefing dan juga do'a dilanjutkan dengan pelayanan. Jadi dimana pada saat pelayanan ada namanya SLA. Jadi SLA ini dalam melayani yaitu waktu dalam melayani nasabah. Kemudian nanti setelah selesai layanan kami ada pelaporan nah pelaporan ini yang dibuat dari pekerjaan kita dari pagi hari sampai setelah selesai layanan.

Peneliti: Bagaimana tingkat efektifitas dan efisiensi dari kinerja karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan?

Syarmila: Jadi tingkat efektifitas dan efisiensi dari kinerja dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan yaitu, kami sudah ada namanya SOP. Jadi kami mengikut dari SOP sehingga efektifitas dan efisiensi dalam bekerja itu sudah tertata dengan rapi.

Peneliti: Bagaimana anda menikmati pekerjaan anda sehari - hari?

Syarmila: Cara saya menikmati pekerjaan saya sehari - hari yaitu dengan cara bersyukur karena masih banyak diluar sana orang - orang yang mau bekerja namun kita orang - orang yang sudah bekerja ini termasuk adalah orang - orang yang terpilih.

Peneliti: Apakah pekerjaan anda memungkinkan anda untuk menghabiskan cukup waktu bersama keluarga dan aktivitas di luar pekerjaan?

Syarmila: Kalau untuk ini dek, kebetulan saya pendatang jadi waktu saya untuk keluarga yaitu hanya Sabtu minggu itupun misalkan kalau tidak lembur.

Peneliti: Bagaimana anda mengatasi pekerjaan yang cenderung menguras energi atau menurunkan motivasi anda?

Syarmila: Jadi pekerjaan yang menguras energi itu sebenarnya tergantung dari kita sendiri bagaimana cara kita mengatur waktu kemudian selain daripada itu didukung dengan vitamin dan juga obat - obatan yang lain yang bisa meningkatkan kekebalan yang ada di tubuh kita.

Peneliti: Seberapa sering anda harus bekerja lembur untuk menyelesaikan pekerjaan anda?

Syarmila: Jadi untuk lembur sendiri itu biasanya diadakan karena memungkinkan adanya pekerjaan - pekerjaan yang belum terselesaikan pada hari kerja.

Peneliti: Menurut anda, bagaimana peran perusahaan dalam meningkatkan kualitas kesejahteraan karyawan?

Syarmila: Peran perusahaan dalam meningkatkan kualitas kesejahteraan karyawan yang pertama itu kita diberikan upah kemudian kalau misalkan kita

lembur kita diberi atau dikasi gaji lembur. Kemudian ada juga beberapa bonus - bonus sehingga untuk meningkatkan kesejahteraan.

Peneliti: Apa Aspek yang paling menegangkan dari posisi anda saat ini?

Syarmila: Aspek yang paling menegangkan dari posisi sebagai Customer Service yaitu complain. Jadi semua pengaduan - pengaduan atau permasalahan yang terjadi nasabah semua komplainnya di Customer Service. Apalagi, jika komplainnya sudah masuk di sosial media itu juga berpengaruh bagi karir saya.

Peneliti: Seberapa sering anda memulai hari dengan perasaan segar dan berenergi?

Syarmila: Kalau ini setiap hari. Karena kalau misalkan kita tidak memulai dengan perasaan senang otomatis pekerjaan yang kita kerjakan pada hari itu pasti ikut juga tidak bagus kalau misalkan kita tidak awali dengan perasaan senang.



LAMPIRAN 8
PERSURATAN



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : L28/05/A.2-11/XIJ/45/2023
2023

Makassar, 18 Desember

Lamp

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.

Ketua LP3M Universitas Muhammadiyah Makassar

Di-

Tempat

Dengan Hormat

Dalam rangka proses penelitian dan penulisan skripsi mahasiswa dibawah ini:

Nama : NURDAENI

Starnbuk : 105721102920

Jurusan : Manajemen

Judul Penelitian : ANALISIS IMPLIKASI BURNOUT TERHADAP
SUBJEKTIVE WELL BEING (SWB) KARYAWAN DI PT
BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK KCP UNIT
TANBTE RJAJA KABUPATEN BARRU

Dimohon kiranya mahasiswa tersebut dapat diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai tempat mahasiswa tersebut melakukan penelitian

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan bantuannya diucapkan terimakasih.



Terlisa:



Jl. Jendral A. Yani No. 100
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

FAKULTAS ILMU HUKUM DAN HUMANIORA
 DEPARTEMEN HUKUM

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp. 866977, Fax (0411) 0655004-0655005 e-mail: info@unmuh.ac.id

Nomor : 3045/05/C.4-VIII/XII/1445/2023

17 Jumadil Awal 1445

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

30 Nopember 2023 M

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan
 di-

Makassar

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 128/05/A.2-11/XII/45/2023 tanggal 17 Desember 2023, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : NURDAENJ

No. Stambuk : 10572 11029 20

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Manajemen

Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan

Skripsi dengan judul :

"ANALISIS IMPLIKASI BURNOUT TERHADAP SUBJECTIVE WELL BEING (SWB) KARYAWAN DI PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK. KCP UNIT TANETE RIAJA KABUPATEN BARRU"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 21 Desember 2023 s/d 21 Februari 2024.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

Alhamdulillah

Ketua LP3M,


 1127761



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Bougainville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax (0411) 448936
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231

Nomor	31839/S.01 /PTSP/2023	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Pimpinan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. KCP Unit Tante Riaja Kab. Barru
Perihal	Izin penelitian	

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor: 3045/05/C.4-VIII/XII/1445/2023 tanggal 30 November 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama	: NURDAENI
Pokok Program	: 105721102920
Studi	: Manajemen
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. Sit Alauddin No. 259, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" Analisis Implikasi Burnout Terhadap Subjective Well Being (SWB) Karyawan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK. KCP Unit Tanete Riaja Kabupaten Barru "

Yang akan dilaksanakan dari: Tgl. 18 Desember 2023 s/d 18 Januari 2024

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 18 Desember 2023

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
Pangkat: PEMBINA TINGKAT I
Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar.
2. *Pertinggal.*



**PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), Tbk
KANTOR CABANG BARRU**

Jalan Sultan Hasanudin No. 90, Barru 90711
(0427) 21080, 21666
Facsimile: (0427) 21818

SURAT PENGANTAR

No.B. 1880-KC/XIII/HCP/1212023

Dengan ini menerangkan bahwa Mahasiswa UNISMUH Makassar di bawah ini :

Nama : Nurdaeni
NIM : 105721102920
Program Studi : Manajemen

Ditempatkan di kantor BRI Unit Tanete Riaja Kanca Barru untuk melaksanakan kegiatan penelitian skripsi dengan judul "Analisis Implikasi Burnout Terhadap Subjective Well Being (SWB) Karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Tanete Riaja Kabupaten Barru" pada tanggal 27 Desember 2023 - 18 Januari 2024 Adapun segala hal-hal yang bersifat Rahasia Perusahaan dan Rahasia Bank agar tidak diberikan. Apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan yang menimbulkan resiko hukum bagi SRI di kemudian hari maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab Sdri. Nurdaeni tanpa melibatkan pihak SRI.

Demikian untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Barru, 27 Desember 2023

PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.
KANTOR CABANG BARRU


David R. Harjo Gultom
Pemimpin Cabang

LAMPIRAN 9
FOTO DOKUMENTASI

FOTO BERSAMA DAN WAWANCARA SUPERVISOR LAYANAN DAN OPERASIONAL
BAPAK MUHAMMAD ADAM



FOTO BERSAMA DAN WAWANCARA ASSOCIATE MANTRI KUPEDES
BAPAK FADLAN



FOTO DAN WAWANCARA BERSAMA ASSOSIATE MANTRI BRIGUNA
BAPAK SULTAN KEMAL



FOTO DAN WAWANCARA BERSAMA CUSTOMER SERVICE
IBU SYARMILA



LAMPIRAN 10
HASIL TURNITIN

 **MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**
Alamat Kantor: Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221 Tlp. (0411) 866972, 881593, Fax. (0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Nurdaeni
Nim : 105721102920
Program Studi : Manajemen

No	Ambang Batas
1	10 %
2	
3	

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT Perpustakaan dan Penerbitan
seperlunya.

Kepala UPT Perpustakaan dan Penerbitan


Nurdaeni Nurdaeni, M.I.P.
NBM 964 591

perpustakaan@unismuh.ac.id

AB I NURDAENI - 105721102920

ORIGINALITY REPORT

5%

SIMILARITY INDEX

5%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

docplayer.info

Internet Source

1%

2

brebeskab.bps.go.id

Internet Source

1%

3

elsamauliyana97.blogspot.com

Internet Source

1%

4

jurnal.uin.ac.id

Internet Source

1%

5

text-id.123dok.com

Internet Source

1%

6

www.scribd.com

Internet Source

1%



Exclude quotes Off

Exclude bibliography Off

Exclude matches Off



Sinar Sosro Palembang", Sanitasi: Jurnal
Kesehatan Lingkungan, 2020
Publication

8	openjournal.wdh.ac.id Internet Source	1 %
9	Submitted to Universitas Sebelas Maret Student Paper	1 %
10	repository.uksw.edu Internet Source	1 %
11	Eka Septarianda, Mohammad Nursalim Malay, Khoiriyah Ulfah. "Hubungan Forgiveness dengan Subjective Well-Being pada Remaja di Panti Psikologi Malahay Publication	1 %
12	Irvan Tanjung, Winida aun AS TRANSPOR NTHRO Publication	<1 %
13	Internet Source	1 %
14		1 %

	Publication	
	Informatika", PHILANTHROPY: Journal of Psychology, 2019	
15	Submitted to Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya Student Paper	<1 %
16	eprints.mercubuana-yogya.ac.id Internet Source	<1 %
17	repository.stiki.ac.id Internet Source	<1 %
18	eprints.uad.ac.id Internet Source	<1 %
19	Raditya Kurniawan Djoar, Anastasia Putu Martha, Farhan rizky Komadhoni. "Burnout Syndrome Perawat Selama Masa Pandemi", Jurnal Ilmiah Keperawatan STIKES Hang Tuah Surabaya, 2023 Publication	<1 %
20	agushermawan15.wordpress.com Internet Source	<1 %
21	es.scribd.com Internet Source	<1 %
22	mafiadoc.com Internet Source	<1 %
23	nanopdf.com Internet Source	<1 %

24 www.coursehero.com <1 %
Internet Source

25 tya03.wordpress.com <1 %
Internet Source

Exclude quotes Off Exclude matches Off
Exclude bibliography Off



ORIGINALITY REPORT

7% SIMILARITY INDEX

5% INTERNET SOURCES

3% PUBLICATIONS

2% STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1 Karti [redacted], Maharian Mahariah. [redacted] uran di Sekolah: Program [redacted] ningkatan Kemampuan Siswa [redacted] l-Quran.", EduInovasi: Journal of [redacted] gational Studies, 2023 2%

Publication

2 [redacted] Student Paper 2%

3 docplayer.info Internet Source 1%

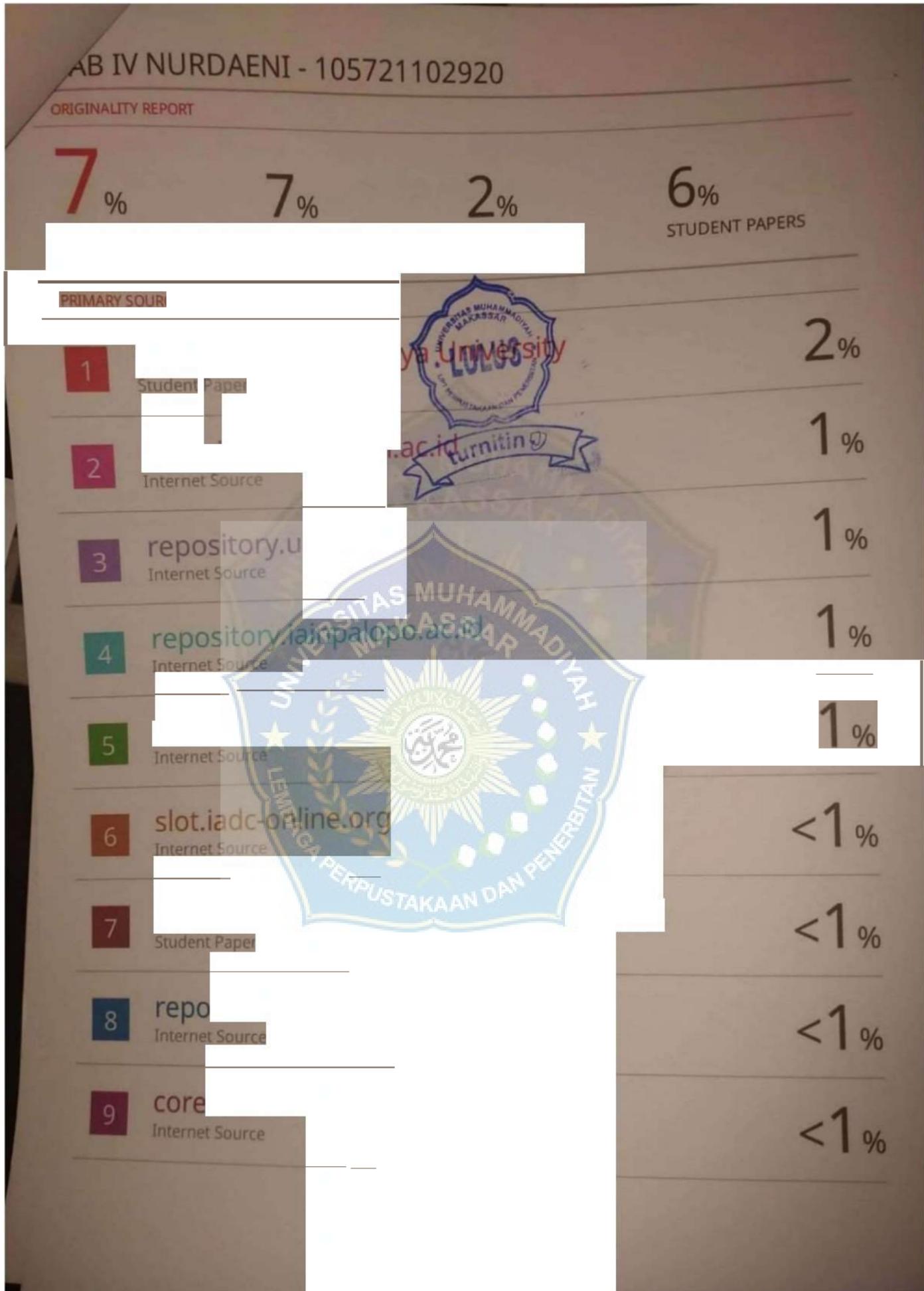
4 eprints.walisongo.ac.id Internet Source 1%

5 repository.u.r.ac.id Internet Source 1%

Exclude matches

Exclude bibliography





- | | | |
|----|--|------|
| 10 | bisnisbundaonline.blogspot.com
Internet Source | <1 % |
| 11 | warungthedarz.wordpress.com
Internet Source | <1 % |
| 12 | repository.akuntansiukipaulus.com
Internet Source | <1 % |

Exclude quotes Off
Exclude bibliography Off

Exclude matches Off



BAB V NORDAENI - 105721102920

ORIGINALITY REPORT

5%

SIMILARITY INDEX

5%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

www.coursehero.com

Internet Source

3%

2

123dok.com

Internet Source

2%



Exclude quotes

On

Exclude matches

Exclude bibliography

On



BIOGRAFI PENULIS



NURDAENI, Panggilan Aini lahir di kota Barru pada tanggal 19 Desember 2001 dari pasangan suami istri Bapak Sahlan dan Ibu Daniati. Peneliti adalah anak pertama dari 4 bersaudara. Peneliti sekarang bertempat tinggal di Jl. Sultan Alauddin 3 Lorong, Kata Makassar, Sulawesi Selatan. Pendidikan yang ditempuh oleh peneliti yaitu SD INPRES Maruala lulus tahun 2014, SMP NEGERI 1 Tanete Riaja lulus tahun 2017, SMA NEGERI 5 Barru lulus tahun 2020 dan mulai tahun 2020 mengikuti Program Studi Manajemen Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar sampai dengan sekarang.

Sampai dengan penulisan skripsi ini peneliti masih terdaftar sebagai mahasiswa Program S1 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Manajemen Uniiversitas Muhammadiyah Makassar.

