

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN KONFLIK PERAN  
TERHADAP STRES KERJA DAN *BURNOUT* : STUDI PADA  
KARYAWAN PT. BANK MANDIRI**

**RIO MANDALA WANGI**

**8236167059**



**Tesis ini Disusun sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar  
Magister Manajemen**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2019**

## ABSTRAK

Sumber daya manusia berperan penting dalam keberhasilan perusahaan juga aset paling berharga serta ikut aktif berperan untuk menentukan keberhasilan dari perusahaan, namun patut disayangkan perusahaan menuntut sumber daya manusianya bekerja melebihi batas kemampuan dirinya sehingga menimbulkan konflik dan tekanan – tekanan dalam pekerjaan, seperti beban dan tugas diberikan secara bersamaan serta melampaui jam kerja yang seharusnya. Tuntutan tugas dan tekanan kerja yang diberikan secara terus – menerus dapat menyebabkan stres dalam pekerja yang dapat berdampak pada situasi yang menjenuhkan. Semua karyawan akan merasakan tekanan kerja yang tinggi di perusahaannya, jika dibiarkan akan terjadi timbulnya kejenuhan dalam pekerjaan (*burnout*). Secara garis besar, tujuan penelitian ini adalah: 1) untuk mengetahui pengaruh langsung beban kerja terhadap kejenuhan, (2) untuk mengetahui pengaruh langsung beban kerja terhadap stres kerja, (3) untuk mengetahui pengaruh langsung konflik peran terhadap kejenuhan, (4) untuk mengetahui pengaruh langsung konflik peran terhadap stres kerja, (5) untuk mengetahui pengaruh langsung stres kerja terhadap kejenuhan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, maka penelitian ini menggunakan statistik deskriptif dan Teknik dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan probability sampling dengan jumlah responden sebanyak 109 dengan menggunakan rumus Slovin. Motode yang digunakan adalah survei dengan menggunakan kuesioner. Metode analisis data pada penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas dan uji hipotesis dengan menggunakan pendekatan *Partial Least Square* (PLS). Hasil pengujian hipotesis menunjukkan; 1) Beban kerja berpengaruh langsung terhadap kejenuhan, (2) Beban kerja berpengaruh langsung terhadap stres kerja, (3) Konflik peran berpengaruh langsung terhadap kejenuhan, (4) Konflik peran berpengaruh langsung terhadap stres kerja, (5) Stres kerja berpengaruh langsung terhadap kejenuhan.

Kata Kunci : Beban kerja, Konflik peran, stres kerja, Kejenuhan

## **ABSTRACT**

Human resources are important in the success of the company as well as the most valuable assets and actively participating in the role to determine the success of the company, but it is unfortunate that the company demands its human resources work beyond the limit. Its ability to create conflicts and pressures in work, such as burdens and tasks are administered simultaneously and beyond the working hours that should. The continuous demands of task and work pressure that can cause stress in the worker can have an impact on the situation that saturate. All employees will feel a high working pressure in the company, if there is a loss of burnout in the work. Generally, the purpose of this research are: 1) to know the direct influence of workload on burnout, (2) to know the direct impact of workload on work stress, (3) to know the direct influence of role conflicts against burnout, (4) to know the direct influence of conflict roles against work stress, (5) to know the direct influence of work stress to burnout. This research is a quantitative study, then this research uses descriptive statistics and techniques in sampling in this study using probability sampling by the total of respondents as much as 109 using formula A. Motode used is a survey using questionnaires. The method of data analysis on this research is the validity test, reliability test and hypothesis test using the Partial Least Square (PLS) approach. Hypotheses test results show; 1) workload directly affects burnout, (2) The workload directly affects work stress, (3) The role conflict directly affects burnout, (4) The role conflict directly affects work stress, (5) Work stress directly affects on burnout.

**Keywords:** workload, role conflict, work stress, burnout

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia – Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal tesis dengan judul “Pengaruh Beban Kerja dan Konflik Peran Terhadap Stres Kerja dan Burnout pada Karyawan PT. Bank Mandiri”. Penulisan proposal tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi persyaratan untuk mencapai gelar Magister Management, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Penulis menyadari bahwa banyak sekali bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak yang diberikan kepada saya, dari masa perkuliahan sampai pada selesainya proposal tesis ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Dedi Purwana ES, M. Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. Agung Wahyu Handaru, S.T., M.M. selaku ketua Program Studi Magister Management, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
3. Dr. I Ketut R. Sudiarditha, M. Si selaku dosen pembimbing I yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran serta bimbingan selama menyusun proposal tesis ini.
4. Dr. Henry Eryanto, M.M. selaku dosen pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran serta bimbingan selama menyusun proposal tesis ini.

5. Dr. Corry Yohana, MM selaku dosen penguji I yang telah memberikan pertanyaan, arahan, koreksi, serta masukan yang sangat baik sehingga thesis ini dapat selesai dengan baik.
6. Dr. Osly Usman M.Bus selaku dosen penguji II yang telah memberikan pertanyaan, arahan, koreksi, serta masukan yang sangat baik sehingga thesis ini dapat selesai dengan baik.
7. Karyawan PT. Bank Mandiri yang telah memberikan kesempatan dalam melakukan penelitian ini.
8. Ibu tercinta Sri Mulyati dan ayah tercinta Irwan Supriadi yang telah memberikan dukungan dan do'a yang luar biasa.
9. Seluruh dosen yang telah memberikan ilmu selama menempuh Pendidikan di Program Studi Magister Management, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta dan seluruh staf Magister Management, pak Yusuf, pak Tomo dan bu Atik, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta yang telah membantu, melayani dan menginformasikan kegiatan selama proses perkuliahan dan tesis.
10. Serta pihak – pihak lain yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu.

Akhirnya dengan menyadari segala keterbatasan yang penulis miliki. Maka segala kritik dan saran akan selalu penulis terima dengan senang hati untuk menyempurnakan tesis ini. Semoga karya ini dapat menjadi sumbangan bagi institusi secara teoritis maupun praktis.

Jakarta, 2019

Peneliti

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tesis ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Magister, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Tesis ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarah dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Agustus 2019

Yang membuat pernyataan



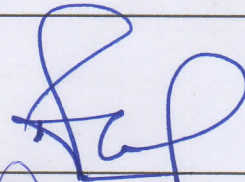
8236167059

DAFTAR HADIR

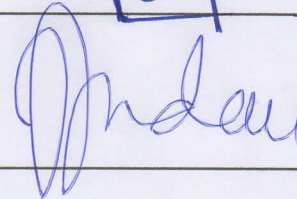
Pertemuan Penetapan Nilai Yudisium Kelulusan Ujian Tesis:

Nama : Rio Mandala Wangi  
No. Registrasi : 8236167059  
Program Studi : Magister Manajemen  
Angkatan : 12

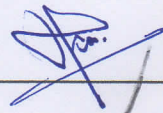
1. Prof.Dr. Dedi Purwana ES,M.Bus  
(Ketua)



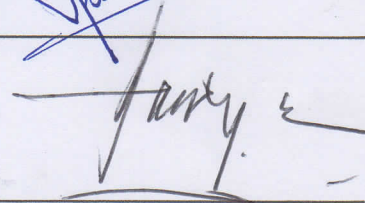
2. Dr. Agung Wahyu Handaru ST,MM  
(Sekretaris)



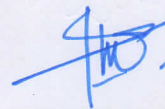
3. Dr. I Ketut R. Sudiarditha M.Si  
(Pembimbing I)



4. Dr. Henry Eryanto MM  
(Pembimbing II)



5. Dr. Corry Yohana MM  
(Penguji I)



6. Dr. Osly Usman M.Bus  
(Penguji II)



Jakarta, \_\_\_\_\_



**PERSETUJUAN PANITIA UJIAN DIPERSYARATKAN UNTUK  
YUDISIUM MAGISTER**

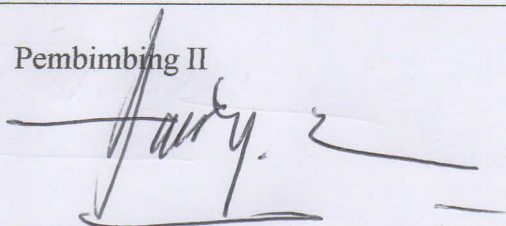
Pembimbing I



Dr. I Ketut R. Sudiarditha M.Si

Tanggal : 15-08-2019

Pembimbing II



Dr. Henry Eryanto MM

Tanggal : 26-08-2019

NAMA

TANDA TANGAN

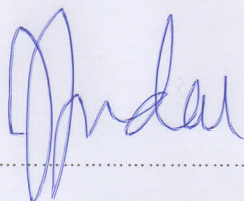
TANGGAL

Prof. Dr. Dedi Purwana ES,M.Bus  
(Dekan FE)<sup>1</sup>



16-08-2019

Dr. Agung Wahyu Handaru ST,MM  
(Ketua Prodi)<sup>2</sup>



15-08-2019

Nama : Rio Mandala Wangi

No. Registrasi : 8236167059

Tanggal Lulus : 08 Agustus 2019

1. Dekan Program Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Ketua Program Studi Magister Manajemen Program Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.



# LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi

Prof. Dr. Dedi Purwana ES, M. Bus  
NIP : 196712071992031001

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Prof. Dr. Dedi Purwana SE, M. Bus NIP 196712071992031001	Ketua		16-08-2019
2.	Dr. Agung Wahyu Handaru ST, MM NIP 197811272006041001	Sekretaris		15-08-2019
3.	Dr. I Ketut R. Sudiarditha M. Si NIP 195602071986021001	Pembimbing I		15-08-2019
4.	Dr. Henry Eryanto MM NIP 195801101983031002	Pembimbing II		26-08-2019
5.	Dr. Corry Yohana MM NIP 195909181985032011	Penguji I		14-08-2019
6.	Dr. Osly Usman M. Bus NIP 197401152008011008	Penguji II		23-08-2019

Nama : RIO MANDALA WANGI  
No. Registrasi : 8236167059  
Tanggal Lulus : 08 Agustus 2019