

## The Effect of Job Demand and Burnout on Employee Performance at PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Medan Branch Office

Okky Pratiwi<sup>1\*</sup>, Ainun Mardhiyah<sup>2</sup>  
Universitas Sumatera Utara

**Corresponding Author:** Okky Pratiwi [okkypratiwi2001@gmail.com](mailto:okkypratiwi2001@gmail.com)

---

### ARTICLE INFO

*Keywords:* Job Demand, Burnout, Employee Performance

*Received :* 10, November

*Revised :* 12, December

*Accepted:* 25, January

©2024 Pratiwi, Mardhiyah: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



### ABSTRACT

Performance is the result of work achievement based on responsibility in achieving the goals of a company or organization which can be measured based on quality and quantity. The research method used in this research is quantitative research with an associative approach. Sampling was carried out using probability sampling techniques with a simple random sampling model, using the Slovin formula, totaling 61 respondents. The results of the research conducted show that the work demand variable does not have a significant effect on employee performance. Meanwhile, it is known that the burnout variable has a significant effect on employee performance. The coefficient of determination test shows that there is a close relationship between job demand and burnout on employee performance with an R value of 0.706. Through the Adjusted R Square value, it is also known that the job demand and burnout variables contribute 48.1% to the employee performance variable while the remaining 51.9% is influenced by other variables not discussed in this research.

---

## Pengaruh *Job Demand* dan *Burnout* terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Medan

Okky Pratiwi<sup>1\*</sup>, Ainun Mardhiyah<sup>2</sup>

Universitas Sumatera Utara

Corresponding Author: Okky Pratiwi [okkypratiwi2001@gmail.com](mailto:okkypratiwi2001@gmail.com)

---

### ARTICLE INFO

*Kata Kunci:* Job Demand, Burnout, Kinerja Karyawan

*Received :* 10, November

*Revised :* 12, December

*Accepted:* 25, January

©2024 Pratiwi, Mardhiyah: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



### ABSTRAK

Kinerja merupakan hasil dari suatu pencapaian pekerjaan berdasarkan tanggung jawab dalam mencapai tujuan suatu perusahaan maupun organisasi yang dapat diukur berdasarkan kualitas dan kuantitas. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Pengambilan sampel dilakukan melalui teknik *probability sampling* dengan model *simple random sampling*, menggunakan rumus Slovin berjumlah 61 responden. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel *job demand* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Sementara itu diketahui bahwa variabel *burnout* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang erat antara *job demand* dan *burnout* terhadap kinerja karyawan dengan nilai R sebesar 0,706. Melalui nilai *Adjusted R Square* juga diketahui bahwa variabel *job demand* dan *burnout* berkontribusi sebesar 48,1% terhadap variabel kinerja karyawan sedangkan sisanya sebesar 51,9% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

---

## PENDAHULUAN

Perbankan merupakan salah satu sektor vital negara yang digunakan oleh pemerintah sebagai alat kebijakan moneter untuk mendorong pertumbuhan ekonomi nasional. Perbankan yang menjadi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) adalah salah satunya Bank Tabungan Negara yang bergerak dibidang sektor perumahan yang secara aktif mendukung pemerintah dalam memajukan kesejahteraan masyarakat Indonesia melalui kepemilikan rumah. Bank Tabungan Negara berkomitmen menjadi bank yang melayani dan mendukung pembiayaan sektor perumahan melalui tiga produk utama, yaitu perbankan perseorangan, bisnis dan syariah. Bank Tabungan Negara ditunjuk oleh pemerintah Indonesia sebagai wadah pembiayaan proyek perumahan untuk rakyat. Seiring berjalannya waktu mengantarkan Bank Tabungan Negara sebagai satu-satunya bank yang mempunyai konsentrasi penuh dalam pengembangan bisnis perumahan di Indonesia melalui dukungan Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) BTN.

Hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada karyawan Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Medan yaitu adanya tuntutan kerja yang tinggi yang harus dikerjakan karyawan melebihi batas waktu. Karyawan masih mengerjakan seluruh pekerjaannya diluar jam kerja akibat adanya beban kerja yang berlebih (*overload*) dan pencapaian target yang harus dicapai. Tuntutan kerja yang terus meningkat setiap harinya akan mengakibatkan karyawan merasa kelelahan yang kemudian memberikan hasil kinerja yang buruk. Karyawan juga sering mendapatkan masalah karena mengerjakan tugas rekan kerja lain yang tidak dikuasai sehingga hasilnya kurang maksimal, apabila karyawan yang melakukan kesalahan dalam pekerjaannya diharuskan agar melakukan pengulangan sampai pekerjaan tersebut sudah benar sesuai dengan yang diharapkan perusahaan. Mereka dituntut untuk menyelesaikan seluruh pekerjaan dengan baik meski pun kurangnya dukungan dari rekan-rekan kerja. Para karyawan sering mengeluhkan jam pulang kerja yang tidak menentu dan lembur yang hampir setiap hari.

Adanya tuntutan kerja yang tinggi membuat karyawan menjadi lebih sensitif dan berpotensi mempengaruhi emosi mereka, sehingga karyawan cenderung mudah marah disaat bekerja karena harus mengerjakan beban kerja yang terlalu banyak. Karyawan yang bekerja sering kali mengeluh kecapekan, tidak enak badan, cuti karena sakit akibat kelelahan dalam bekerja, dan kurang fokus saat mengerjakan pekerjaannya sehingga melakukan kesalahan. Banyak karyawan juga melakukan kegiatan yang mereka anggap suatu tuntutan dan membatasi diri dari lingkungan kerjanya sehingga menyebabkan mereka mengalami stres fisik mau pun mental.

Dari latar belakang diatas dapat dinyatakan bahwa *job demand* dan *burnout* sangat mempengaruhi kinerja karyawan di suatu perusahaan. Adanya *job demand* dan *burnout* karyawan tidak dapat memaksimalkan hasil kerja yang disebabkan oleh keterbatasan waktu dan jam kerja yang tidak sesuai sehingga menimbulkan stres yang menyebabkan menurunnya performa kinerja yang kemudian menghambat perusahaan dalam mencapai tujuannya. Berdasarkan

uraian tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh *Job Demand* dan *Burnout* terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Medan".

## TINJAUAN PUSTAKA

### *Job Demand*

*Job demand* merupakan tuntutan pekerjaan yang dialami oleh karyawan dari perusahaan yang memiliki tujuan, tuntutan pekerjaan biasanya dapat menyebabkan stres kerja. *Job demand* merujuk pada aspek-aspek fisik, psikologis, sosial atau organisasi dari suatu pekerjaan yang membutuhkan usaha atau kemampuan secara fisik dan psikologis tertentu. Contohnya adalah tekanan kerja yang tinggi, kondisi fisik lingkungan kerja yang kurang mendukung, dan tuntutan pekerjaan yang tinggi (Adhar 2021:2).

Menurut Fairnandha (2021:922) *job demand* adalah tuntutan pekerjaan yang diberikan perusahaan terhadap pekerja, tuntutan pekerjaan umumnya bisa mengakibatkan stres kerja dan dapat berpengaruh signifikan bagi kinerja seseorang, misalnya bekerja secara nonstop dalam jam kerja yang lama, beban pekerjaan yang terlalu banyak dan terbatasnya waktu yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut dan adanya konflik pada tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan. Jumlah karyawan yang minim dengan banyaknya pekerjaan menyebabkan fisik dan psikologis karyawan menjadi menurun atau tidak produktif akibat terlalu kelelahan. *Job demand* merupakan faktor yang terkait dengan pekerjaan seseorang dan dapat memberi tekanan jika kecepatan tugasnya dirasakan berlebihan sehingga dapat meningkatkan kecemasan dan stres.

### *Burnout*

*Burnout* adalah suatu gejala kelelahan fisik, emosional, sikap dan perilaku, perasaan ketidakpuasan terhadap diri serta ketidakpercayaan akan kemampuan diri dan kurangnya hasrat pencapaian pribadi yang timbul akibat stres kerja berkepanjangan, reaksi keadaan yang menyertai seseorang ketika menghadapi stres tersebut dan merupakan respon dari *interpersonal stressors* dalam pekerjaan. *Burnout* akan berdampak negatif pada diri individu dan perusahaan, antara lain menyebabkan rendahnya atau menurunnya *job performance* karyawan. Semakin banyak stres kerja yang dialami karyawan maka karyawan akan semakin mungkin mengalami *burnout* dan kinerja karyawan akan semakin tidak maksimal. (Hayatiat al, 2018:51)

*Burnout* menurut Almaududi (2019:194) menjelaskan bahwa gejala-gejala biasanya mencakup sikap sinis dan negatif, kekuatan dalam berpikir yang sering mengarah pada pikiran buntu yang tertutup pada perubahan atau inovasi. Orang yang mengalami *burnout* biasanya bersifat sinis dan memandang klien sebagai orang yang pantas mendapatkan masalah karena kesalahan mereka sendiri, yang pada gilirannya menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan. *Burnout* dapat menghinggap didalam diri manusia tidak memandang usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan dan semakin

disadari sebagai sesuatu masalah serius yang dapat mempengaruhi kehidupan seseorang.

### ***Kinerja Karyawan***

Menurut Tua dan Mardhiyah (2022:22) Pengukuran kinerja karyawan digunakan sebagai sarana manajemen untuk menganalisis dan mendorong efisiensi, maka peningkatan kinerja akan memberikan kemampuan yang lebih besar bagi perusahaan untuk memperbaiki pengupahan karyawannya, yang kemudian akan mendorong kegairahan dan semangat kerja karyawan. Menurut Rahayu (Furqan dan Siregar, 2022:220) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil dari kualitas dan kuantitas kerja yang dihasilkan oleh karyawan dalam mencapai tugas-tugasnya baik secara individu atau berkelompok. Menurut Kasmir (2019:182) kinerja adalah hasil kerja dan tindakan yang dicapai dengan memenuhi tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam jangka waktu tertentu, sedangkan menurut Syahfitri dan Mardhiyah (2022:10) Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi atau perusahaan, baik organisasi yang berorientasi profit maupun organisasi yang berorientasi non profit yang dihasilkan dalam kurun waktu tertentu atau satu periode. Menurut Mangkunegara (Pangabean, et al (2022:148) Kinerja adalah hasil kerja yang dihasilkan oleh SDM untuk mewujudkan tujuan dari perusahaan. Kinerja merupakan konsekuensi pekerjaan seorang pegawai serta kualitas dan kuantitas yang telah dilakukannya dalam melaksanakan kewajibannya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada pekerja.

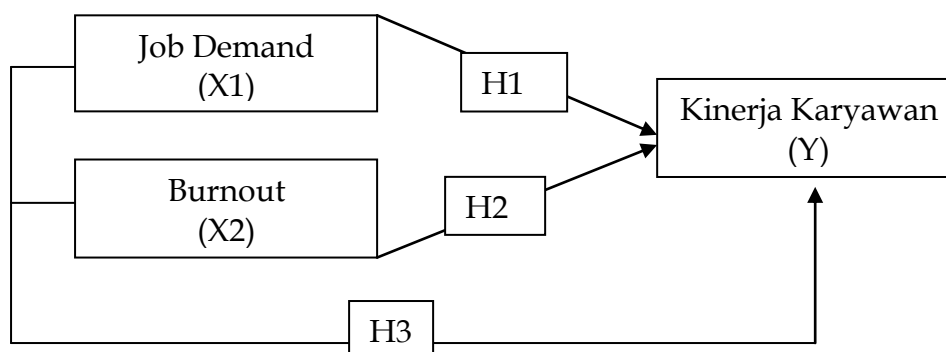
### ***Penelitian Terdahulu***

Penelitian-penelitian terdahulu yang digunakan sebagai bahan referensi dalam menyusun penelitian ini antara lain:

1. Anesia Mulya Diana dan Agus Frianto (2020) melakukan penelitian yang berjudul "*Hubungan Antara Job Demand Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Burnout*". Penelitian ini merupakan studi literatur dengan menggunakan 24 jurnal 9 di antaranya jurnal internasional dan 15 jurnal nasional. Melalui hasil analisis dari 22 jurnal penelitian terdahulu yang telah digunakan, hasil dari penelitian-penelitian terkait pengaruh *job demand* terhadap kinerja karyawan, *job demand* terhadap *burnout* dan *burnout* terhadap kinerja karyawan. Dapat disimpulkan bahwa *job demand* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan melalui *burnout*. Artinya bahwa *burnout* mampu memediasi pengaruh secara langsung antara *job demand* terhadap kinerja karyawan.
2. Barrotul Jazilah (2020) melakukan penelitian yang berjudul "*Analisis Pengaruh Job Demand Terhadap Work Engagement Melalui Burnout*" Penelitian ini merupakan penelitian kausal. Populasi dari penelitian ini adalah karyawan *Consumer Collection and Remedial Unit Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Surabaya* sebesar 32 karyawan. Teknik sampling yang digunakan adalah sensus artinya total populasi digunakan sebagai sampel penelitian sehingga ukuran sampel penelitian ini yaitu 32 responden. *Job demand* berpengaruh pada *work engagement* dan *burnout* dengan signifikan positif, *burnout* tidak dapat memperlemah *work engagement* serta *burnout*

tidak mampu menjadi mediator pengaruh *job demand* terhadap *work engagement*. Implikasi utama yang didasari oleh penelitian ini diantaranya optimalisasi tuntutan pekerjaan serta sumber daya pekerjaan. Optimalisasi itu tuntutan pekerjaan dapat dilakukan diantaranya mengurangi ambiguitas dan konflik peran dengan cara mengisi jabatan yang kosong, dan menambah karyawan agar beban kerja dapat terbagi dengan rata dan tidak tumpang tindih diantara karyawan.

3. Nindya Yani Utami dan Vera Sylvia Saragi Sitio (2021) melakukan penelitian yang berjudul "*Pengaruh Job Demands dan Job Resources Terhadap Turnover Intention Karyawan Godrej Indonesia*". Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Godrej Indonesia pada divisi *finance, sales* dan *marketing* yang berjumlah 141 karyawan, dengan populasi berjumlah 100. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *job demands* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* dan *job resources* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.
4. Isra Hayati dan SuciFitria (2018) melakukan penelitian yang berjudul "*Pengaruh Burnout Terhadap Kinerja Karyawan Pada BMT El-Munawar Medan*". Penelitian ini menggunakan metode teknik analisis data menggunakan uji kualitas data, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji normalitas, uji heterokedastisitas, uji autokorelasi, uji regresi sederhana, uji hipotesis, uji parsial t hitung (uji t), uji determinasi, dengan jumlah sampel sebanyak 15 responden yang ditentukan dengan teknik non probability sampling sebagai penentu jumlah responden yang ditujukan untuk BMT El-Munawar Medan, dimana metode pengumpulan data yang digunakan adalah angket. Hasil penelitian menunjukkan bahwa burnout berpengaruh terhadap kinerja karyawan. *Burnout* mempunyai pengaruh positif sebesar 0,989 atau 98,9% terhadap kinerja karyawan pada BMT El-Munawar Medan.
5. Ma'rifatu Darojati (2018) melakukan penelitian yang berjudul "*Pengaruh Beban Kerja Dan Burnout Terhadap Kinerja Dengan Self-Efficacy Sebagai Variabel Intervening Pada Tenaga Kesehatan RSUD Gambiran Kota Kediri*". Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Sementara teknik pengambilan sampel dibatasinya di instalasi bedah sentral dengan jumlah 40 responden. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh secara positif terhadap kinerja dan *burnout* berpengaruh negatif terhadap kinerja. Pada analisis antara *burnout* terhadap kinerja menunjukkan hasil pengaruh langsungnya lebih kecil dari pengaruh tidak langsung maka *selfefficacy* dapat diakui sebagai variabel intervening pada hubungan *burnout* terhadap kinerja.



**Gambar 1. Kerangka Berfikir**

### METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi dalam penelitiannya adalah seluruh karyawan yang bekerja di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Medan pada tahun 2023 sebesar 158 karyawan. Metode pengambilan sampel penelitian ini yaitu sebagian dari karyawan Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Medan yaitu 61 karyawan dengan penentuan memakai rumus slovin. Peneliti memperoleh data primer melalui kuesioner yang disebarluaskan secara langsung kepada 61 orang responden dan data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen terkait.

#### *Pengujian Validitas dan Pengujian Reliabilitas*

Validitas kuesioner untuk variabel dalam penelitian ini dilakukan kepada 61 orang responden dengan df sebanyak 59 responden dan  $r_{tabel}$  sebesar 0,252. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Validitas Variabel**

Variabel Penelitian	Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Job Demand (X1)	X1.1	0,633	0,252	Valid
	X1.2	0,659		Valid
	X1.3	0,650		Valid
	X1.4	0,739		Valid
	X1.5	0,555		Valid
	X1.6	0,663		Valid

Burnout (X2)	X2.1	0,708	0,252	Valid
	X2.2	0,643		Valid
	X2.3	0,746		Valid
	X2.4	0,542		Valid
	X2.5	0,627		Valid
	X2.6	0,470		Valid

	X2.7	0,592		Valid
	X2.8	0,628		Valid
	X2.9	0,612		Valid
	X2.10	0,475		Valid
Kinerja Karyawan (Y)	Y.1	0,636	0,252	Valid
	Y.2	0,765		Valid
	Y.3	0,786		Valid
	Y.4	0,830		Valid
	Y.5	0,765		Valid
	Y.6	0,688		Valid
	Y.7	0,581		Valid
	Y.8	0,540		Valid
	Y.9	0,558		Valid
	Y.10	0,610		Valid

Sumber : Hasil Penelitian, 2023

Seluruh pernyataan kuesioner dinyatakan valid dikarenakan angka rtabel lebih besar dari rhitung.

Hasil uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah jawaban yang diberikan oleh responden dapat dipercaya atau dapat diandalkan dengan menggunakan analisis reliabilitas melalui metode *croanbach alpha*, yang dimana suatu instrumen dikatakan *reliable* (dapat diandalkan) jika memilih  $\alpha$  (alpha) 0,6 atau 6% maupun lebih.

**Tabel 2**  
**Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Job Demand	.719	6
Burnout	.810	10
Kinerja Karyawan	.866	10

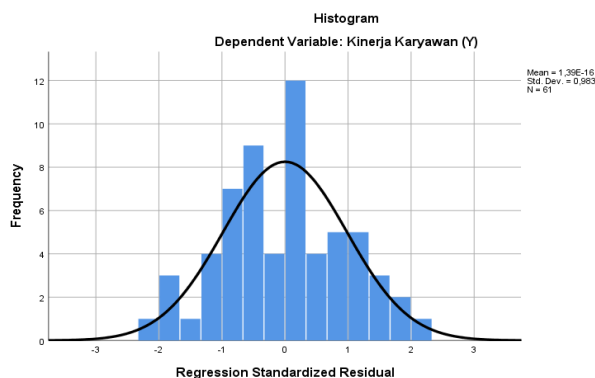
Sumber : Hasil Penelitian, 2023

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa koefesien reliabilitas variabel > 0,60 yang berarti instrumen penelitian tersebut dinyatakan *reliable* dan layak dijadikan variabel dalam pengukuran penelitian ini.

## HASIL PENELITIAN

### *Pengujian Normalitas*

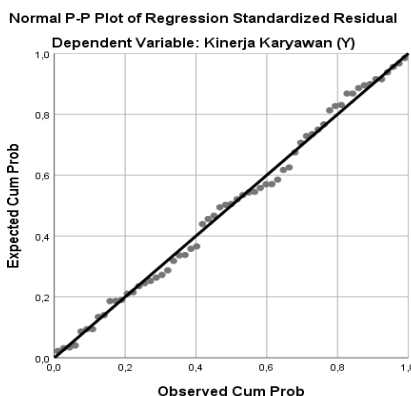
Uji normalitas adalah untuk memperlihatkan bahwa adanya sampel yang diambil dari populasi yang berdistribusi normal. Untuk menguji apakah distribusi normal atau tidak peneliti menggunakan analisis Probability Plot (P-Plot), Histogram dan uji Kolmogorov Smirnov. Berikut pengujian menggunakan grafik histogram:



**Gambar 2. Pengujian Normalitas**

Berdasarkan gambar 2 terlihat bahwa gambar pola data histogram membentuk gambar lonceng dan tidak miring ke kanan atau ke kiri, maka dapat disimpulkan bahwa variabel cenderung normal memenuhi asumsi klasik.

Selanjutnya, dasar pengambilan keputusan pada analisis ini adalah apabila plot keduanya berbentuk linear dan membentuk suatu garis lurus maka data berdistribusi dengan normal. Pendekatan ini dilakukan dengan melihat titik-titik yang tersebar pada sepanjang garis diagonal pada P-P plot atau Normal P-P Plot of Regression Standarized Residual adalah jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka data berdistribusi normal.



**Gambar 3. Pengujian Normalitas**

Dengan melihat gambar 3 maka dapat disimpulkan bahwa grafik data memberikan pola distribusi yang memenuhi asumsi normalitas dimana sebaran data berada di sekitar garis dan mengikuti garis diagonal.

Pengujian berikutnya menggunakan pengujian Kolmogorov Smirnov memiliki kriteria penilaian uji normalitas yaitu jika nilai  $Asymp. Sig (2-tailed) > 0,05$  maka distribusi data normal. Berikut ini adalah tabel pengujian Kolmogorov Smirnov sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test
------------------------------------

		Unstandardized Residual
N		61
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,20190511
Most Extreme Differences	Absolute	,053
	Positive	,053
	Negative	-0,52
Test Statistic		,053
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

Sumber : Hasil Penelitian, 2023

Berdasarkan tabel 3 hasil pengolahan data dapat dilihat bahwa nilai *Kolmogorov-Smirnov* 0,200. Nilai tersebut memenuhi ketentuan untuk menyatakan kenormalan data, yaitu nilai *asympt. Sig* harus lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan berdistribusi dengan normal.

### Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk membuktikan atau menguji ada atau tidaknya interkorelasi (hubungan yang kuat) antar variabel bebas. \ Jika nilai *tolerance* lebih besar > 0,10 maka dapat disimpulkan data bebas dari gejala multikolinearitas, jika nilai VIF < 10, maka dapat disimpulkan data bebas dari gejala multikolinearitas. Berikut tabel hasil uji multikolinearitas dalam penelitian ini.

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	10,113	4,847		2,087	,041		
	Job Demand	-,075	,119	-,059	-,631	,531	,977	1,024
	Burnout	,835	,110	,713	7,577	,000	,977	1,024

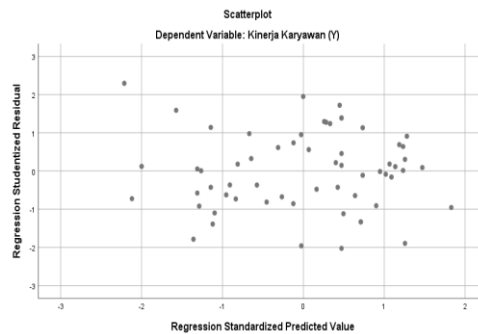
a. Dependent Variabel: Kinerja Karyawan

Sumber : Hasil Penelitian, 2023

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat bahwa nilai tolerance untuk variabel *job demand* dan *burnout* sebesar 0,977 yang berarti lebih besar dari > 0,10 dan nilai VIF sebesar 1,024 yang berarti lebih kecil dari pada <10. Pada hasil ini dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak terjadi multikolinearitas serta model regresi dikatakan layak dapat digunakan untuk persamaan regresi.

### **Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas yang baik adalah tidak terjadi gejala heteroskedastisitas, dalam suatu model regresi akan mengakibatkan sebuah keragaman pada suatu hasil analisis regresi yang dilakukan. Terjadinya gejala heteroskedastisitas dapat diketahui melalui grafik *scatterplot*. Penyebaran titik-titik dan tidak boleh membentuk pola tertentu dan hanya menyebar di daerah tertentu saja. Hasil uji heteroskedastisitas pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar :



**Gambar 4. Pengujian Normalitas**

Berdasarkan gambar 4 dapat dilihat bahwa titik-titik data pada grafik *Scatterplot* menyebar secara menyeluruh dan tidak membentuk suatu pola tertentu. Titik-titik data juga menyebar diatas dan dibawah angka nol sehingga dapat dilihat bahwa data tersebar secara acak. Hal tersebut menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada model regresi dalam penelitian ini.

### **Analisis Regresi Linear Berganda**

Hasil uji asumsi klasik yang telah dilakukan menunjukkan bahwa model regresi dalam penelitian ini sudah layak digunakan karena telah terbebas dari masalah normalitas data, tidak menunjukkan gejala multikolinearitas, dan tidak terjadi pula gejala heteroskedastisitas. Analisis regresi linear berganda ini bertujuan untuk menguji variabel-variabel independen, yaitu *job demand* dan *burnout* terhadap kinerja karyawan. Hasil uji analisis regresi linear berganda pada penelitian ini akan disajikan sebagai berikut.

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Analisis Linear Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,113	4,847		2,087	,041
	Job Demand	-,075	,119	-,059	-,631	,531
	Burnout	,835	,110	,713	7,577	,000

a. Dependent Variabel: Kinerja Karyawan

Sumber : Hasil Penelitian, 2023

Berdasarkan tabel 5 hasil uji regresi data, model analisis regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini dapat dirumuskan yaitu  $Y = 10,113 - 0,075X_1 + 0,835X_2$  Pada persamaan regresi tersebut dapat disimpulkan:

1. Koefisien konstanta sebesar 10,113 yang berarti jika variabel independen (bebas) adalah nol, maka variabel dependen (terikat) bernilai 10,113. Dalam penelitian ini, jika pengaruh *job demand* dan *burnout* bernilai 0 (nol) maka kinerja karyawan akan tetap bernilai sebesar 10,113.
2. Koefisien regresi *job demand* sebesar -0,075 dan bernilai negatif yang berarti apabila variabel *job demand* turun sebesar 1 satuan, maka variabel dependen yaitu kinerja karyawan akan menurun sebesar -0,075. Nilai variabel  $X_1$  terhadap variabel Y bernilai negatif, artinya semakin turun nilai variabel  $X_1$  maka semakin menurun nilai variabel Y.
3. Koefisien regresi untuk variabel *burnout* sebesar 0,835 yang berarti setiap kenaikan variabel  $X_2$  setiap 1 satuan, maka variabel kinerja karyawan mengalami peningkatan sebesar 0,835. Nilai variabel  $X_2$  terhadap variabel Y bernilai positif, artinya semakin tinggi nilai variabel  $X_2$  maka semakin tinggi nilai variabel Y.

### Uji T

Uji T digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel *job demand* dan *burnout* secara parsial terhadap variabel kinerja karyawan (Y) apakah berpengaruh secara signifikan atau tidak.

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji T)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,113	4,847		2,087	,041
	Job Demand	-,075	,119	-,059	-,631	,531
	Burnout	,835	,110	,713	7,577	,000

a. Dependent Variabel: Kinerja Karyawan

Sumber : Hasil Penelitian, 2023

Berdasarkan hasil uji pada tabel 6 dapat disimpulkan bahwa :

1. Hasil pengujian program *software statistic* untuk variabel *job demand* diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar -0,631 dimana nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dari pada nilai  $t_{tabel}$  yaitu sebesar 2,002 ( $-0,631 < 2,002$ ) dengan nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05 ( $0,531 > 0,005$ ) dan koefisien regresi bernilai negatif sebesar -0,075. Hal ini menunjukkan variabel *job demand* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Pada hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_{a1}$  ditolak dan  $H_0$  1 diterima.
2. Berdasarkan hasil uji untuk variabel *burnout* diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 7,577 yang berarti nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu sebesar 2,002 ( $7,577 > 2,002$ ) dengan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) dan koefisien regresi bernilai 0,835 Hal ini menunjukkan variabel *burnout* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

### Uji F

Uji simultan (Uji F) dilakukan untuk melihat apakah variabel bebas, yaitu *job demand* ( $X_1$ ) dan *burnout* ( $X_2$ ) berpengaruh secara keseluruhan atau bersama-sama terhadap variabel terikat, yaitu kinerja karyawan (Y)

**Tabel 7**  
**Hasil Uji Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	611,852	2	305,926	28,845	,000 <sup>b</sup>
	Residual	615,132	58	10,606		
	Total	1226,984	60			
a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan (Y)						
b. Predictors: (Constant), Burnout (X2), Job Demand (X1)						

Sumber : Hasil Penelitian, 2023

Berdasarkan dari hasil pengolahan data pada tabel 4.5 dapat disimpulkan bahwa nilai  $f_{hitung}$  yang diperoleh sebesar 28,845 yang berarti nilai  $f_{hitung}$  lebih besar dibandingkan nilai  $f_{tabel}$ , yaitu  $28,845 > 3,16$  atau berdasarkan nilai sig. yaitu  $0,000 < 0,05$ . Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel bebas yakni *job demand* ( $X_1$ ) dan *burnout* ( $X_2$ ) berpengaruh secara sama-sama (simultan) terhadap variabel terikat yaitu kinerja karyawan (Y).

**Uji Koefisien Determinasi ( $R_2$ )**

Uji koefisien determinasi dalam penelitian ini akan disajikan pada tabel 7.

**Tabel 7**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R_2$ )**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,706 <sup>a</sup>	,499	,481	3,257
a. Predictors: (Constant), Burnout (X2), Job Demand (X1)				
b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan (Y)				

Sumber : Hasil Penelitian, 2023

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 4.6 dapat dilihat bahwa nilai R sebesar 0,706 atau 70,6% yang mana nilai koefisien ini menunjukkan hubungan antara *job demand* dan *burnout* terhadap kinerja karyawan memiliki hubungan yang erat jika nilai R mendekati angka 1 maka akan semakin baik pula modelnya. Nilai koefisien determinasi atau *Adjusted R Square* menunjukkan bahwa variabel *job demand* ( $X_1$ ) dan *burnout* ( $X_2$ ) dapat menjelaskan variabel kinerja karyawan (Y) sebesar 48,1% sedangkan sisanya sebesar 51,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

**PEMBAHASAN*****Pengaruh Job Demand terhadap Kinerja Karyawan***

Berdasarkan pada data-data yang diuji sebelumnya dapat diketahui bahwa pernyataan pada variabel *job demand* terhadap kinerja karyawan adalah valid dan juga reliabel sehingga dapat digunakan dalam penelitian ini. Hasil pengujian untuk variabel *job demand* diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar -0,631 dimana nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dari pada nilai  $t_{tabel}$  yaitu sebesar 2,002 ( $-0,631 < 2,002$ ) dengan nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05 ( $0,531 > 0,005$ ) dan koefisien regresi bernilai negatif sebesar -0,075. Hal ini menunjukkan variabel *job demand* tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan . Pada hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_{a1}$  ditolak dan  $H_{02}$  diterima.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa *job demand* ( $X_1$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Medan karena *job demand* akan selalu ada dalam segala jenis pekerjaan tergantung bagaimana cara karyawan dalam menyikapi suatu *job demand* yang diterima. Ketika *job demand* meningkat maka banyak waktu dan usaha yang harus dilakukan sehingga hasil kinerja karyawan tidak akan mengalami penurunan. *Job demand* yang dialami tidak akan menjadi suatu masalah karena dengan adanya permintaan dan tuntutan kepada karyawan maka secara tidak langsung akan memotivasi individu untuk bekerja dan memberikan hasil yang terbaik sesuai dengan pengorbanan yang dilakukan. Karyawan yang memiliki keahlian dan keterampilan kerja yang baik akan mampu menyelesaikan tuntutan pekerjaan (*job demand*) yang dibebankan oleh perusahaan. Permintaan akan pekerjaan yang dialami dapat memicu

individu untuk mengimplementasikan potensi diri mereka sendiri. Jika tuntutan pekerjaan tidak dikelola dengan benar, hal tersebut tentu akan memperburuk hasil kinerja, sehingga pelatihan keterampilan dan kemampuan diperlukan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

### ***Pengaruh Burnout Terhadap Kinerja Karyawan***

Berdasarkan pada data-data yang diuji sebelumnya dapat diketahui bahwa pernyataan pada variabel *burnout* terhadap kinerja karyawan adalah valid dan juga reliabel sehingga dapat digunakan dalam penelitian ini. Hasil uji parsial untuk variabel *burnout* diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 7,577 yang berarti nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu sebesar 2,002 ( $7,577 > 2,002$ ) dengan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) dan koefisien regresi bernilai 0,835 Hal ini menunjukkan variabel *burnout* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Pada hasil tersebut dapat disimpulkan  $H_{a2}$  diterima dan  $H_{02}$  ditolak.

*Burnout* memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Medan karena apabila seorang karyawan mengalami *burnout* yang semakin tinggi maka kinerja akan mengalami penurunan atau tidak sesuai dengan yang diharapkan perusahaan akibat kelelahan fisik, emosional, mental dan rasa lelah yang berlebih sehingga dapat memicu menurunnya hasil kinerja karyawan. *Burnout* akan berdampak negatif pada diri individu dan perusahaan, yaitu dapat menyebabkan rendahnya atau menurunnya *job performance* karyawan. Semakin banyak stres kerja yang dialami karyawan maka karyawan akan semakin mungkin mengalami *burnout* dan kinerja karyawan akan semakin tidak maksimal. Ketika *burnout* rendah maka kinerja karyawan akan meningkat karena tekanan fisik, mental dan emosional lebih mudah dikendalikan sehingga karyawan lebih nyaman dalam bekerja dan menghasilkan kinerja yang baik sesuai dengan standar perusahaan.

### ***Pengaruh Job Demand dan Burnout Terhadap Kinerja Karyawan***

Hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel bebas yakni *job demand* dan *burnout* berpengaruh secarasama-sama (simultan) terhadap variabel terikat yaitu kinerja karyawan yang dapat dilihat pada hasil uji simultan (uji F) dan uji koefesideterminasi ( $R^2$ ). Pada hasil uji F didapat hasil bahwa *job demand* dan *burnout* terhadap kinerja karyawan menunjukkan hasil nilai  $f_{hitung}$  sebesar 28,845 yang berarti nilai  $f_{hitung}$  lebih besar dibandingkan nilai  $f_{tabel}$ , yaitu  $28,845 > 3,16$  atau berdasarkan nilai sig. yaitu  $0,000 < 0,05$ . Hal tersebut menunjukkan bahwa dua variabel bebas yaitu *job demand* dan *burnout* berpengaruh secarabersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat yaitu kinerja karyawan.

Sementara itu hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R sebesar 0,706 atau 70,6% yang mana nilai koefisien ini menunjukkan hubungan antara *job demand* dan *burnout* terhadap kinerja karyawan adalah erat. Nilai koefisien determinasi di atas menunjukkan bahwa variabel *job demand* dan *burnout* dapat menjelaskan variabel kinerja karyawan sebesar 48,1% sedangkan sisanya sebesar 51,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan

dalam penelitian ini. Pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa  $H_{a3}$  diterima dan  $H_{03}$  ditolak.

Berdasarkan hasil yang didapat dengan adanya *job demand* dan *burnout* pada PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Medan sama-sama memberikan dampak atau pengaruh pada kinerja karyawan. Apabila *job demand* tidak dapat diatasi oleh karyawan maka kinerja akan menurun namun apabila karyawan dapat memaksimalkan waktu dan usahanya maka kinerja tidak akan mengalami penurunan. Perlu adanya kerjasama yang baik antara atasan dan bawahan dan rekan kerja untuk dapat saling memotivasi agar dapat menyelesaikan pekerjaan dalam mencapai tujuan perusahaan. Begitu juga pada *burnout*, semakin banyak karyawan yang mengalami *burnout* maka hal tersebut akan berdampak pada kinerja. *Burnout* mengakibatkan karyawan merasakan kelelahan berlebih dan tidak dapat mengontrol diri sehingga kinerja akan tidak sesuai dengan yang diharapkan. Perlunya pemahaman dan cara untuk dapat menurunkan atau meminimalisir tingkat *burnout* agar dapat meningkatkan hasil kinerja karyawan.

*Job demand* dan *burnout* memiliki hubungan yang saling berkaitan, ketika karyawan mendapatkan *job demand* yang berlebih hal tersebut dapat menyebabkan terbebannya karyawan dengan segala tuntutan yang semakin meningkat terlebih lagi menuntut individu untuk dapat menambah suatu usahanya dalam menyelesaikan pekerjaan, karena tuntutan kerja yang semakin meningkat tentu karyawan akan merasakan *burnout* melalui tekanan yang ada sehingga mempengaruhi kondisi fisik dan psikologis seseorang. Apabila *job demand* semakin meningkat dan *burnout* sudah dialami karyawan maka dapat menyebabkan rendahnya serta penurunan hasil kinerja karyawan

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka kesimpulan yang dapat ditarik dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel *job demand* ( $X_1$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan ( $Y$ ). Maka variabel *job demand* ( $X_1$ ) tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Medan, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa  $H_{a1}$  ditolak dan  $H_{01}$  diterima.
2. Variabel *burnout* ( $X_2$ ) berpengaruh dan signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan ( $Y$ ). Maka variabel *burnout* ( $X_2$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Medan, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa  $H_{a2}$  diterima dan  $H_{02}$  ditolak.
3. Variabel bebas yakni *job demand* ( $X_1$ ) dan *burnout* ( $X_2$ ) berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat yaitu kinerja karyawan ( $Y$ ). Sementara itu hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai  $R$  yaitu sebesar 0,706 atau 70,6% dimana nilai koefisien ini menunjukkan hubungan antara *job demand* dan *burnout* terhadap kinerja karyawan memiliki hubungan yang erat. Nilai koefisien determinasi di atas menunjukkan bahwa variabel *job demand* ( $X_1$ ) dan *burnout* ( $X_2$ ) dapat menjelaskan variabel kinerja karyawan ( $Y$ ), sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa  $H_{a3}$  diterima dan  $H_{03}$  ditolak.

Setelah melakukan penelitian dan menarik kesimpulan dari hasil penelitian, maka penulis memberikan beberapa saran berkaitan dengan penelitian yang telah dilakukan untuk dijadikan masukan dan bahan pertimbangan yang berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan yaitu sebagai berikut :

1. Adanya hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai gambaran untuk PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Medan agar lebih memperhatikan kesejahteraan karyawan dengan mengurangi beberapa kebijakan perusahaan seperti pengurangan *jobdesk* yang terlalu banyak yang menyebabkan karyawan tidak dapat memberikan hasil kinerja yang baik. Hal yang harus dilakukan perusahaan kepada karyawannya itu dengan memberikan penghargaan, memberikan bonus dan uang lembur yang seharusnya mereka dapatkan dengan bekerja lebih dari 8 jam, kemudian pelatihan, pengembangan serta motivasi terhadap karyawan sehingga karyawan dapat memenuhi *job demand* yang diberikan perusahaan dengan memberikan hasil kinerja yang diinginkan. Perusahaan seharusnya lebih memberikan kemudahan bagi karyawan dalam menjalankan sebuah tugas atau pekerjaan sehingga beban kerja yang diberikan dapat dikerjakan dengan maksimal.
2. Pihak PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Medan harus lebih memperhatikan faktor-faktor yang dapat memicu terjadinya *burnout* pada karyawan karena dengan terjadinya *burnout* maka akan semakin menurunkan kinerja karyawan perusahaan. Jika *burnout* sudah berada pada level yang mengkhawatirkan perusahaan perlu memikirkan strategi untuk bisa mengantisipasi atau menurunkan terjadinya *burnout* pada karyawan untuk meningkatkan kinerja agar performa perusahaan semakin baik kedepannya. Strategi yang harus dilakukan perusahaan adalah dengan mengevaluasi beban kerja yang diberikan kepada karyawan agar *work overload* tidak terjadi, memberikan ketentuan jam kerja yang jelas, saling memberikan dukungan sosial terhadap satu sama lain dan memberikan apresiasi atas kerja keras yang dilakukan agar karyawan merasa diperhatikan sekaligus menjadi pemicu semangat untuk memberikan performa terbaik bagi perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhar Syamsul Fiqhi. 2021. *Pengaruh Job Demands Dan Personal Resources Terhadap Work Engagement Pada Pegawai di Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa*. Makassar: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Almaududi Said. 2019. *Pengaruh Kejenuhan Kerja (Burnout) Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Operator Di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pengendalian Pembangkit Jambi Unit Layanan Pusat Listrik Payo Selincih*. Jambi: Universitas Batanghari Jambi.
- Fairnandha Muhammad Mudrik. 2021. *Pengaruh Perceived Organizational Support, Job Demands, Dan Job Satisfaction Terhadap Work Engagement*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.
- Furqan, S., & Siregar, O. M. (2022). *Analisis Perekrutan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Pada Industri Kreatif Agensi Periklanan*. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*, 2(6), 217-224.
- Hayati, Fitria. 2018. *Pengaruh Burnout Terhadap Kinerja Karyawan Pada BMT El-Munawar Medan*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Kasmir, 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik) (Edisike 5)*. PT Raja Grafindo Persada.
- Pangabea, S. N. B., Dirbawanto, N. D., & Siregar, O. M. (2022). *The Effect Of Work Motivation, Work Environment, And Compensation On Employee Performance At Bank BTN Medan Branch Office*. *JOURNAL OF HUMANITIES, SOCIAL SCIENCES AND BUSINESS (JHSSB)*, 2(1), 144-161.
- Syahfitri, K. D., & Mardhiyah, A. (2022). *The Effect Of Work From Home And Work Discipline On The Performance Of BPJS Ketenagakerjaan Medan City Branch*. *Jurnal Sosial Sains Dan Komunikasi*, 1(01), 8-21.
- Tua, D. W. M., & Mardhiyah, A. (2022). *PENGARUH TINGKAT PENDIDIKAN DAN PENGALAMAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN KEPERAWATAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PADANGSIDIMPUAN*. *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ilmu Ekonomi (Jasmien)*, 2(3), 121-127.