

KEJENUHAN KERJA DAN DUKUNGAN REKAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN RETAIL

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam
bidang psikologi



Disusun Oleh:

IKHWAN FAJRI NUR IMAN

41183507220099

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM 45 BEKASI**

2026

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul skripsi : Kejenuhan Kerja dan Dukungan Rekan Kerja terhadap Kinerja
Karyawan Retail

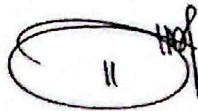
Penyusun : Ikhwan Fajri Nur Iman

NPM : 41183507220099

Bekasi, 06 Juli 2026

Menyetujui:

Pembimbing.



Novita Dian Iva Prestiana, S.Psi., M.Psi., Psikolog



Mengetahui:

Ketua Program Studi,



Novita Dian Iva Prestiana, S.Psi., M.Psi., Psikolog

HALAMAN PENGESAHAN

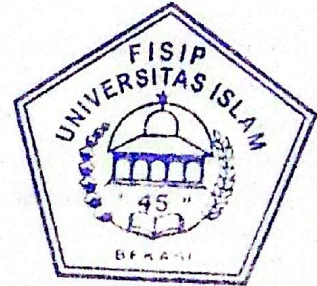
Judul Skripsi:

**Kejenuhan Kerja dan Dukungan Rekan Kerja terhadap Kinerja Karyawan
Retail**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Ikhwan Fajri Nur Iman

41183507220099



Telah diujikan di hadapan Dewan penguji

Pada tanggal: 06 Juli 2026

Dan telah dinyatakan Lulus/ disahkan

Pada tanggal: 06 Juli 2026

Dewan Penguji

Ketua : Dr. Agustina Ekasari, S.Psi., M.Psi., Psikolog

(*Agustina Ekasari*)

Sekretaris : Ratna Duhita Pramintari, S.K.M., M.Si.

(*Ratna Duhita Pramintari*)

Anggota :1. Alfiana Indah Muslimah, S.Psi., M.Psi., Psikolog

(*Alfiana Indah Muslimah*)

:2. Dr. Rony Setiawan, S.Psi., M.Si.

(*Dr. Rony Setiawan*)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI



Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ikhwan Fajri Nur Iman

NPM : 41183507220099

Judul Skripsi : Kejenuhan Kerja dan Dukungan Rekan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Retail

Menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan atau doktor), baik di Universitas Islam 45 Bekasi maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, yang dibimbing oleh Dosen Pembimbing Skripsi yang ditentukan atau dosen lain yang kompeten.
3. Karya tulis ini terbebas dari:
 - a. *Fabrikasi*, yaitu membuat data dari yang tidak ada menjadi seolah-olah ada (pemalsuan hasil penelitian) yaitu mengarang, mencatat dan atau mengumumkan hasil penelitian tanpa pembuktian telah melakukan proses penelitian.
 - b. *Falsifikasi*, yaitu pengubahan data dengan maksud agar sesuai yang dikehendaki (pemalsuan data penelitian) yaitu memanipulasi bahan penelitian, peralatan atau proses, mengubah atau tidak mencantumkan data atau hasil sedemikian rupa, sehingga penelitian itu tidak disajikan secara akurat dalam catatan penelitian.
 - c. *Plagiarisme*, yaitu pencurian gagasan, pemikiran, proses, objek dan hasil penelitian, baik dalam bentuk data atau kata-kata, termasuk bahan yang diperoleh melalui penelitian terbatas (bersifat rahasia), usulan rencana penelitian, dan atau naskah orang lain tanpa menyatakan penghargaan.
4. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Islam 45 Bekasi.

Bekasi, 06 Juli 2026

Yang membuat pernyataan:



Ikhwan Fajri Nur Iman
41183507220099

KATA PENGANTAR

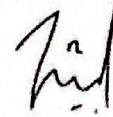
Puji syukur panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, serta kesempatan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi yang berjudul "**kejenuhan kerja dan dukungan rekan kerja terhadap kinerja karyawan retail**" disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Psikologi di Universitas Islam 45 Bekasi.

Proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai tantangan dan hambatan. Namun, berkat dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak, seluruh rangkaian penelitian dan penulisan dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Novita Dian Iva Prestiana, S.Psi., M.Psi., Psikolog selaku Dosen Pembimbing Skripsi dan Ketua Program Studi Psikologi Universitas Islam "45" yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta masukan yang sangat berarti selama proses penyusunan skripsi.
2. Ibu Dr. Agustiana Ekasari, S.Psi., M.Psi., Psikolog selaku Dosen Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan dukungan selama masa perkuliahan
3. Bapak Yanto Supriyanto, Drs., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam "45".
4. Seluruh dosen penguji yang telah memberikan kritik serta saran yang membangun demi kesempurnaan penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Program Studi Psikologi Universitas Islam "45" yang telah memberikan ilmu, masukan, serta bantuan selama proses perkuliahan
6. Pihak perusahaan atau instansi yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian.
7. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa, dukungan, perhatian, dan semangat kepada penulis.
8. Teman-teman Psikologi Angkatan 2022, khususnya Psikologi Reguler C, atas kebersamaan, kerja sama, dan dukungan selama perkuliahan.

9. Teman-teman serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Bekasi, 03 Juli 2026



Ikhwan fajri nur iman

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
<i>CURRICULUM VITAE</i>	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori	9
1. Kinerja	9
2. Kejenuhan Kerja	16
3. Dukungan rekan kerja.....	22
B. Kerangka berfikir.....	29
C. Hipotesis	30
D. Orisinalitas data perbedaan dengan penelitian sebelumnya	32
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Desain penelitian	35
B. Definisi konseptual & Operasional variable.....	35
1. Identifikasi variable	35
2. Definisi konseptual	36
3. Definisi Operasional	37

C. Subjek dan teknik sampling	39
1. Populasi	39
2. Populasi dan teknik pengambilan sampel	39
3. Tempat dan waktu penelitian	41
D. Teknik pengumpulan data	42
1. Wawancara	42
2. Skala psikologi	42
E. Instrumen Pengukuran	47
1. Perencanaan Instrumen Pengukuran	47
2. Kualitas Instrumen Penelitian	48
F. Teknik Analisis Data.....	56
1. Analisis Deskriptif.....	57
2. Teknik Pengujian Asumsi	58
3. Teknik Pengujian Hipotesis	60
G. Etika Penelitian	62
1. Partisipasi Penelitian	63
2. Prosedur Penelitian.....	63
3. Keamanan dan Kerahasiaan Data	63
4. Risiko, Efek Samping dan Penanganannya.....	63
5. Manfaat Penelitian.....	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN DISKUSI.....	65
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	65
B. Deskripsi Demografis Subjek Penelitian	66
1. Jenis Kelamin	67
2. Usia.....	67
3. Lama Bekerja karyawan.....	68
C. Deskripsi Variabel Penelitian.....	68
D. Hasil Penelitian	69
1. Hubungan Kejenuhan kerja dengan Kinerja	69
2. Hubungan dukungan rekan kerja dengan kinerja	70
3. Hubungan Kejenuhan kerja, Dukungan rekan kerja terhadap Kinerja.....	71

E. Diskusi.....	72
F. Keterbatasan penelitian	73
BAB V KESIMPULAN	76
A. Kesimpulan.....	76
B. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN	83

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Orisinalitas data	32
Tabel 2	Tabel waktu dan tempat penelitian	42
Tabel 3	Skala Likert Psikologi	43
Tabel 4	Blue Print Kinerja (Y)	45
Tabel 5	Blue Print kejenuhan kerja (X1).....	45
Tabel 6	Blue Print Dukungan rekan kerja (X2).....	46
Tabel 7	Skor Nilai Expert Judgment	49
Tabel 8	Expert Judgement	49
Tabel 9	Kriteria Indeks Daya Diskriminasi	50
Tabel 10	Indeks Diskriminasi Aitem Kinerja.....	50
Tabel 11	Indeks Diskriminasi Aitem Kejenuhan kerja	51
Tabel 12	Indeks Diskriminasi Aitem Dukungan rekan kerja	51
Tabel 13	Validitas Kinerja.....	53
Tabel 14	Validitas Kejenuhan kerja	54
Tabel 15	Validitas Dukungan rekan kerja	54
Tabel 16	Kategori intepretasi Alpha Cronbach	56
Tabel 17	Uji Reabilitas	56
Tabel 18	Analisis Deskriptif.....	57
Tabel 19	Teknik deskriptif	58
Tabel 20	Hasil Uji Normalitas	59
Tabel 21	Hasil Uji Linearitas.....	60
Tabel 22	Interpretasi koefisien kolerasi.....	61
Tabel 23	Karakteristik deskripsi demografis berdasarkan jenis kelamin	66
Tabel 24	Karakteristik deskripsi demografis berdasarkan usia	66
Tabel 25	Karakteristik deskripsi demografis berdasarkan lama bekerja karyawan.....	67
Tabel 26	Deskripsi variabel penelitian	67
Tabel 27	Uji kolerasi <i>rank spearman</i> kejenuhan kerja dengan kinerja	68
Tabel 28	Uji kolerasi <i>rank spearman</i> dukungan rekan kerja dengan kinerja.....	69
Tabel 29	Uji regresi berganda	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Hasil Gpower	41
Gambar 2. Struktur organisasi	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Cek Plagiarisme Turnitin	84
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian dari Universitas	86
Lampiran 3. Lembar Bimbingan Skripsi.....	88
Lampiran 4. Surat Keputusan.....	90
Lampiran 5. Form Matriks Tabel Revisi Seminar Hasil	92
Lampiran 6. Hasil Analisis <i>Expert Judgement</i> Skala psikologi	97
Lampiran 7. Hasil Analisis Statistik Deskriptif	99
Lampiran 8. Hasil Analisis Statistik Pengujian Asumsi	102
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	104
Lampiran 10. Hasil Analisa Statistik Pengujian Hipotesis	109
Lampiran 11. Data Hasil <i>Pre-eliminary</i>	111

KEJENUHAN KERJA DAN DUKUNGAN REKAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN RETAIL

Ikhwan Fajri Nur Iman (ikhwanfajri20@gmail.com)

Novita Dian Prestiana (Novitaprestiana@yahoo.com)

Universitas Islam 45 Bekasi

ABSTRACT

Employee performance is a crucial factor in organizational success, particularly in the retail industry. High job demands may lead to job burnout, while coworker support serves as a social resource that enhances employee performance. This study aimed to examine the influence of job burnout and coworker support on the performance of Alfamart retail employees in Bekasi Regency. A quantitative approach with a correlational design was employed. The participants consisted of 84 employees selected using purposive and snowball sampling techniques. Data were collected using the Employee Performance Scale, the Maslach Burnout Inventory (MBI), and the Coworker Support Scale. Data were analyzed using Spearman's Rank Correlation and multiple linear regression. The results indicated that job burnout had no significant effect on employee performance ($\beta = 0.113$; $p = 0.145$), whereas coworker support had a positive and significant effect ($\beta = 0.426$; $p = 0.000$). Both variables simultaneously contributed significantly, explaining 39.0% of the variance ($R^2 = 0.390$).

Keywords: *employee performance; job burnout; coworker support.*

ABSTRAK

Kinerja karyawan merupakan faktor penting dalam keberhasilan organisasi, khususnya di industri ritel. Tingginya tuntutan pekerjaan dapat memicu kejenuhan kerja (burnout), sedangkan dukungan rekan kerja berperan sebagai sumber daya sosial yang meningkatkan kinerja. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kejenuhan kerja dan dukungan rekan kerja terhadap kinerja karyawan ritel Alfamart di Kabupaten Bekasi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain korelasional. Subjek berjumlah 84 karyawan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling dan snowball sampling. Pengumpulan data menggunakan Skala Kinerja Karyawan, Maslach Burnout Inventory (MBI), dan Skala Dukungan Rekan Kerja. Analisis data dilakukan menggunakan korelasi Rank Spearman dan regresi linier berganda. Hasil menunjukkan bahwa kejenuhan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan ($\beta = 0,113$; $p = 0,145$), sedangkan dukungan rekan kerja berpengaruh positif dan signifikan ($\beta = 0,426$; $p = 0,000$). Kedua variabel secara simultan berpengaruh signifikan dengan kontribusi 39,0% ($R^2 = 0,390$).

Kata Kunci: kinerja karyawan; kejenuhan kerja; dukungan rekan kerja.