

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha baik, oleh karena kasih dan pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Dampak Burnout Terhadap Optimalisasi Kinerja Karyawan Di Pt Pegadaian Rantepao Toraja Utara” tanpa adanya campur tangan Tuhan, penulis sangat tidak mampu baik secara mental, fisik dan emosional. Penulis sangat terbatas dalam menyusun skripsi ini dan sangat sadar akan banyaknya kekurangan. Penulis pun tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Agustinus M.Th. selaku rektor Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Toraja yang telah memberikan waktu dan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu dan menulis skripsi ini dengan baik di kampus tercinta (IAKN) Toraja.
2. Dr. Sanda Mongan, S.Th., M.Pd. selaku wakil rektor I Dr. Setrianto Tarappa, M.Pd.K. selaku wakil rektor II, serta Dr. Syani Bombongan Rante S., M.Pd.K. selaku wakil rektor ke III, yang juga selalu memberikan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan pendidikan di kampus IAKN Toraja.
3. Djidon Lamba' Ph.D. selaku Dekan Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Kristen (FKIPK), yang selalu mengarahkan dan juga membimbing dengan sangat baik.

4. Pebe Untung M.Pd. selaku Koordinator Program Studi Psikologi Kristen yang senantiasa sabar dan selalu memberi support dan selalu memberikan saran serta motivasi kepada penulis.
5. Algu Sambu Pabangke, M.Pd. selaku dosen wali yang selalu memberikan arahan dan semangat juga motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan pendidikan dan juga dalam menyusun skripsi kepada penulis.
6. Dr. Abraham S. Tanggulangan, M.Si. selaku dosen pembimbing I dan Theo Dedy Palimbunga' selaku dosen pembimbing II yang selalu bersedia dan selalu sabar dalam mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini.
7. Dr. Frans Pailin Rumbi M.Th. selaku dosen penguji I dan Srimart Ryeni, M.Si. selaku dosen penguji II saya yang sangat sabar dalam memberikan masukan dan mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini dan memperbaiki kesalahan-kesalahan yang di tulis oleh oleh penulis.
8. Segenap tenaga pendidik yang telah memberikan layanan akademik dengan sangat baik selama penulis menempuh pendidikan di IAKN Toraja.
9. Kepada lembaga Bank BNI Makale yang telah bersedia menerima dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam mengembangkan potensi diri lewat praktik kerja lapangan dalam pelayanan kepada masyarakat yang datang melakukan transaksi di lembaga tersebut.

10. Kepada Lembang Gandang Batu Sillanan sebagai tempat ber-KKNT, yang sudah sangat bersedia memberikan tempat dan memberikan pengalaman dalam bersosialisasi tanpa membedakan satu sama lain antar agama, yang sangat menjunjung tinggi toleransi dalam moderasi beragama. Penulis beserta tim KKNT Lembang Gandang Batu Sillanan sangat berterima kasih.
11. Kepada PT.Pegadaian Rantepao yang telah bersedia dan juga mengarahkan penulis dalam melakukan magang selama dua bulan, penulis sangat berterima kasih dan bersyukur atas pengalaman baru yang didapatkan di lembaga ini. Serta bersedia untuk menerima penulis untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan fenomena yang akan dikaji.
12. Kedua orang tua terhebat yang aku punya, Massang dan Elisabet Upa' yang selalu mendukung, mendoakan dan juga selalu menasehati penulis dalam menyelesaikan studi dan juga dalam menyusun skripsi. Mereka yang menaruh harapan yang sangat besar kepada penulis, sehingga penulis memiliki dukungan yang sangat besar dalam menyelesaikan studi ini.
13. Kepada saudari Yuliana Massang selaku kakak tercinta yang selalu menjadi tempat curhat dan pendengar terbaik penulis serta saudara/saudari yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu-satu yang

selalu memberikan support dan motivasi lewat doa, dan kebutuhan penulis dalam menempuh pendidikan selama 4 tahun.

14. Tak kala pentingnya juga Danus sebagai partner terbaik yang selalu supportif dan selalu sabar mendengarkan keluh kesah dan bad moodnya penulis serta selalu menjadi teman bertukar pikiran yang sangat antusias dan responsif, selalu mendukung juga memotivasi penulis lewat materi dan doa serta tindakannya. Terima kasih telah menjadi bagian dalam menempuh pendidikan dan menyusun skripsi ini.
15. Teman- teman penulis di Program Studi Psikologi Kristen, terkhusus **Yunike Limbong** sebagai teman yang juga sangat dekat dengan penulis. Terima kasih menjadi teman seperjuangan bahkan sebagai saudari yang selalu mendukung dan selalu menjadi partner dalam PKL dan Magang.
16. Seprida Domba' sebagai teman adu nasib selama menyusun, sekalipun banyak keluhannya ujungnya juga pasti saling memberi dukungan dan semangat untuk terus maju demi masa depan dan harapan orang tua.
17. Kepada semua rekan-rekan dan teman dekat penulis yang selalu mendukung dan memotivasi dalam menyelesaikan studi.
18. Dan kepada diri sendiri, selaku penulis sangat bersyukur dan bangga terhadap diri sendiri, telah menjadi wanita tangguh dalam menghadapi proses yang begitu banyak badainya hingga penulis sampai di titik

sekarang. Semuanya tidak terlepas dari karya dan pertolongan Tuhan yang Maha baik dan Maha Besar.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis sangat sadar bahwa masih banyak sekali kekurangan dan penulis juga menyadari tidak ada karya yang sempurna. Oleh karena itu, sangat diharapkan kritikan dan saran terhadap tulisan ini.

Tana Toraja, 11 Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
HALAMAN MOTTO.....	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT.....	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
1. Manfaat teoritis	6
F. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
A. <i>Burnout</i>	9
1. Pengertian <i>Burnout</i>	9
2. Faktor Penyebab <i>Burnout</i>	11
3. Indikator <i>burnout</i>	14
4. Gejala <i>Burnout</i>	16
5. Dimensi <i>burnout</i>	16
6. Dampak <i>burnout</i> pada pekerja	18
B. Kinerja Karyawan	19
1. Pengertian Kinerja Karyawan	19

2. Faktor- faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan	21
3. Indikator Kinerja.....	23
4. Dimensi kinerja	27
5. Standar Kinerja.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
A. Jenis Metode Penelitian Dan Alasan Pemilihannya.....	31
B. Tempat Penelitian Dan Alasan Pemilihannya	32
C. Subjek Penelitian/Informan	33
D. Jenis Data.....	33
1. Data Primer.....	34
2. Data Sekunder	34
E. Teknik Pengumpulan Data.....	35
1. Studi pustaka.....	35
2. Studi lapangan	36
F. Teknik Analisis Data.....	37
1. Reduksi.....	37
2. Penyajian Data.....	38
3. Penarikan kesimpulan.....	38
G. Teknik pengujian keabsahan data	38
H. Jadwal Penelitian.....	39
BAB IV.....	40
TEMUAN PENELITIAN DAN ANALISIS.....	40
A. Deskripsi Hasil Penelitian.....	40
1. <i>Burnout</i> pada karyawan.....	40
B. Analisis Hasil Penelitian	46
BAB V	53
KESIMPULAN DAN SARAN.....	53
A. Kesimpulan.....	53
B. Saran	53
Daftar Pustaka.....	55

INSTRUMEN OBSERVASI	59
PEDOMAN DAN INSTRUMEN WAWANCARA	61
TRANSKIP WAWANCARA	64
PEDOMAN OBSERVASI	83
DOKUMENTASI.....	84
CURRICULUM VITAE	85