

**BURN-OUT DITINJAU DARI HARGA DIRI DAN  
DUKUNGAN SOSIAL PADA KARYAWAN  
BANK BCA SEMARANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Psikologi Universitas Katolik  
Soegijapranata untuk Memenuhi Sebagian dari  
Syarat-syarat Guna Memperoleh Derajat  
Sarjana Psikologi**

**Oleh :**

**SILVANA**

**98.40.2570**

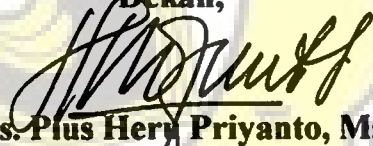
**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG**

**2003**

**Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Skripsi**  
**Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang**  
**dan Diterima untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat Guna**  
**Memperoleh Derajat Sarjana Psikologi**

**Pada Tanggal :**  
**18 Pebruari 2003**

**Mengesahkan**  
**Fakultas Psikologi**  
**Universitas Katolik Soegijapranata**

**Dekan,**  
  
**(Drs. Plus Heru Priyanto, Msi)**

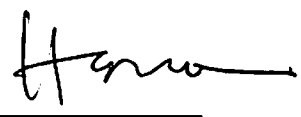
**Dewan Penguji :**

1. Dra. Arie Indarjati, MM.
2. Dra. Lucia Hernawati, MS.
3. Drs. M. Suharsono, MSi.

**Tanda Tangan :**

  
\_\_\_\_\_

  
\_\_\_\_\_

  
\_\_\_\_\_

*Kupersembahkan karya sederhana ini  
Sebagai ungkapan syukur dan kasihku kepada  
**Bapaku Tuhan Yesus Kristus**  
Engkau yang terbaik bagiku  
papi dan mami yang sangat kusayangi  
ce-creku dan kekasihku yang senantiasa mendukung  
mendoakan  
dan terus memberi semangat  
sehingga Penulis mampu menyelesaikan tugas belajar ini  
dengan baik sebagai bekal untuk menjalani kehidupan di hari  
esok*

THANK YOU LORD, YOU ARE THE BEST FOR ME.....I LOVE YOU JESUS!

**Terpujilah TUHAN,  
karena IA telah mendengar suara permohonanku.  
TUHAN adalah kekuatanku dan perisaiku;  
kepada-Nya hatiku percaya.  
Aku tertolong sebab itu beria-ria hatiku,  
dan dengan nyanyianku  
aku bersyukur kepada-Nya  
Mazmur 28 : 6-7**



**Allah turut bekerja dalam segala sesuatu  
untuk mendatangkan kebaikan  
bagi mereka yang mengasihi Dia  
Roma 8 : 28**

**Janganlah takut, sebab AKU menyertai engkau,  
Janganlah bimbang, sebab AKU ini ALLAHmu;  
AKU akan meneguhkan, bahkan akan menolong engkau;  
AKU akan memegang engkau  
dengan tangan kanan-KU yang membawa kemenangan  
Yesaya 41 : 10**

**Orang-orang yang menanti-nantikan TUHAN  
mendapat kekuatan baru:  
Mereka seumpama rajawali  
yang naik terbang dengan kekuatan sayapnya;  
Mereka berlari dan tidak menjadi lesu,  
mereka berjalan dan tidak menjadi lelah  
Yesaya 40 : 31**

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur dan terima kasih Penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih setiaNya sehingga Penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Tuhan Yesuslah yang telah senantiasa memberi kekuatan, semangat yang tak kenal lelah, bimbingan dan penyertaan kepada Penulis dalam melalui proses penyusunan skripsi yang berliku-liku dan penuh dengan tantangan.

Pada kesempatan ini, tidak lupa Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. Pius Heru Priyanto, Msi selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang yang telah memberikan izin penelitian dan bimbingan kepada Penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dra. Arie Indarjati, MM selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah banyak meluangkan waktunya bagi Penulis untuk memberikan bimbingan, nasihat, semangat dan arahan yang berguna dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Th. Dewi Setyorini, S. Psi., Msi selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang sangat mendukung dan memberikan bimbingan serta nasihat yang bermanfaat kepada Penulis bagi penyelesaian penulisan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Rachmad Djati Winarno, Ms selaku Dosen Wali dimana selama Penulis menempuh studi di Universitas Katolik Soegijapranata

Semarang dengan sabar selalu memberikan dukungan, bimbingan, dan arahan yang sangat berguna.

5. Seluruh Dosen Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang yang telah mewariskan ilmunya dan membimbing Penulis selama menempuh kuliah di Unika Soegijapranata Semarang.
6. Staf Pengajaran dan Tata Usaha, Staf Laboratorium dan Staf Perpustakaan Fakultas Psikologi, serta Staf Perpustakaan Unika Soegijapranata atas bantuan dalam hal administrasi dan peminjaman buku selama Penulis belajar di Unika Soegijapranata Semarang.
7. Bapak Sagiman, selaku Wakil Pimpinan BCA yang telah memberikan ijin penelitian dan banyak membantu Penulis selama pengambilan data skripsi di BCA jalan Pemuda nomor 90-92 Semarang. Terima kasih atas kerjasama, kesabaran, dan persahabatannya.
8. Para Pimpinan Cabang Pembantu, beserta seluruh karyawan BCA yang telah berkenan membantu Penulis dalam pengambilan data skripsi.
9. Keluarga di Salatiga atas segala bantuan, dukungan dan doa bagi Penulis selama penyusunan skripsi ini. Tuhan Yesus memberkati.
10. Papi dan Mami yang dengan segala cinta, perhatian dan kesabaran senantiasa mendidik, membimbing, mendoakan, mendukung serta mencukupi segala kebutuhan Penulis, terutama selama Penulis menempuh studi di Unika Soegijapranata Semarang.
11. Cie Hera, Ko Chan Sen, Cie Maria, Ko Yoshi, Cie Miriam, Ko Hendri, sebagai kakak-kakakku tercinta yang selalu mendoakan dan mendukung Penulis untuk terus menuntut ilmu dan meraih cita-cita.

12. Kokoku tercinta Koh Lhong yang selama ini selalu ada di dekat Penulis dalam suka maupun duka dengan segala cinta, perhatian, dan kesabaran telah membantu Penulis dalam penyusunan skripsi ini.
13. Teman-teman kost : Ira, Sandy, Lenny, Fanny, Lina, Denok, Nike, Tata yang telah membantu, mendukung, dan mendoakan Penulis selama penyelesaian skripsi ini.
14. Teman-teman kampus : Agrip, Dian, Nani, Inin dan teman-teman angkatan 98 yang telah membantu Penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
15. Semua pihak yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu dalam penyelesaian karya skripsi ini.

Penulis menyadari akan segala kekurangan dalam penulisan skripsi ini, karena penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, Penulis dengan segala kerendahan hati memohon saran, kritikan, dan masukan agar skripsi ini dapat menjadi lebih baik dan bermanfaat bagi seluruh pembaca, khususnya bagi almamater Unika Soegijapranata Semarang.

Akhir kata Penulis mengucapkan terima kasih dan semoga karya sederhana ini dapat berguna juga untuk kemuliaan nama Tuhan.

Semarang, Januari 2003

Penulis

## DAFTAR ISI

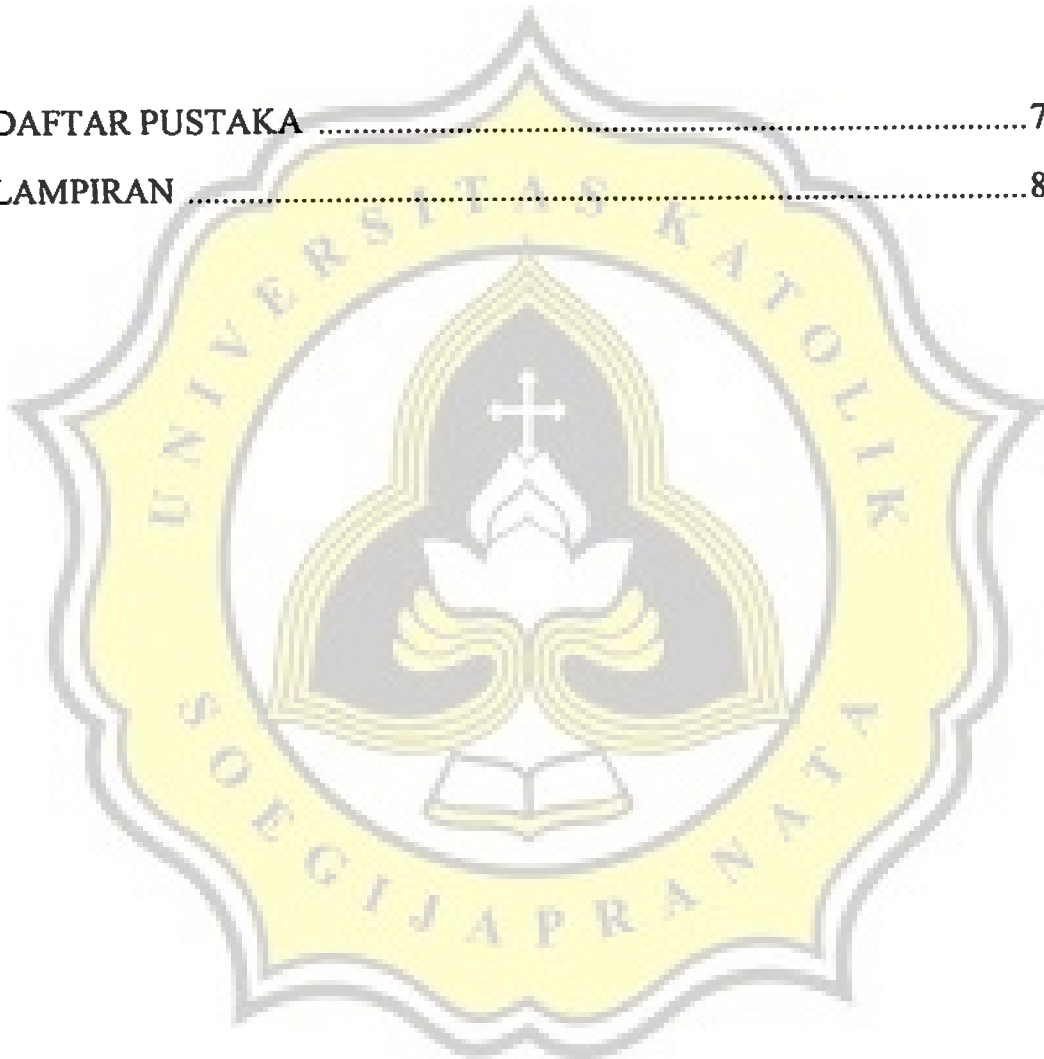
	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH .....	v
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Tujuan Penelitian .....	10
C. Manfaat Penelitian .....	10
1. Manfaat Teoritis .....	10
2. Manfaat Praktis .....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	12
A. <i>Burn-out</i> .....	12
1. Pengertian <i>Burn-out</i> .....	12
2. Dimensi-dimensi <i>Burn-out</i> .....	13
3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi <i>Burn-out</i> .....	15



B. Harga Diri .....	20
1. Pengertian Harga Diri .....	20
2. Karakteristik Harga Diri .....	21
3. Dimensi-dimensi Harga Diri .....	23
C. Dukungan Sosial .....	25
1. Pengertian Dukungan Sosial .....	25
2. Jenis-jenis Dukungan Sosial .....	26
D. Hubungan Antara Harga Diri dengan <i>Burn-out</i> pada Karyawan .....	29
E. Hubungan Antara Dukungan Sosial dengan <i>Burn-out</i> pada Karyawan .....	32
F. Hubungan Antara Harga Diri dan Dukungan Sosial dengan <i>Burn-out</i> pada Karyawan .....	35
G. Hipotesis .....	38
1. Hipotesis Mayor .....	38
2. Hipotesis Minor .....	39
a. Hipotesis Minor Pertama .....	39
b. Hipotesis Minor Kedua .....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
A. Identifikasi Variabel Penelitian .....	40
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	40
1. Harga Diri .....	40
2. Dukungan Sosial .....	41
3. <i>Burn-out</i> .....	41

C. Subyek Penelitian .....	42
D. Metode Pengumpulan Data .....	42
1. Angket Harga Diri .....	43
2. Angket Dukungan Sosial .....	45
3. Angket <i>Burn-out</i> .....	46
E. Validitas dan Reliabilitas .....	48
1. Validitas .....	48
2. Reliabilitas .....	49
F. Teknik Analisa Data .....	50
1. Hipotesis Mayor .....	51
2. Hipotesis Minor .....	51
a. Hipotesis Minor Pertama .....	51
b. Hipotesis Minor Kedua .....	52
<b>BAB IV PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>53</b>
A. Orientasi Kancan Penelitian .....	53
B. Persiapan Penelitian .....	55
1. Penyusunan Angket .....	55
2. Persiapan Perijinan Penelitian .....	58
3. Uji Validitas dan Reliabilitas Angket .....	59
C. Pelaksanaan Penelitian .....	63
D. Analisis Data .....	64
1. Uji Asumsi .....	64
2. Analisis Data .....	65

E. Pembahasan .....	67
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>75</b>
A. Kesimpulan .....	75
B. Saran-saran .....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>79</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>83</b>



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Blue Print Angket Harga Diri .....	44
Tabel 2. Blue Print Angket Dukungan Sosial .....	46
Tabel 3. Blue Print Angket <i>Burn-out</i> .....	47
Tabel 4. Sebaran Item Angket Harga Diri Sebelum Uji Validitas dan Reliabilitas .....	56
Tabel 5. Sebaran Item Angket Dukungan Sosial Sebelum Uji Validitas dan Reliabilitas .....	57
Tabel 6. Sebaran Item Angket <i>Burn-out</i> Sebelum Uji Validitas dan Reliabilitas .....	58
Tabel 7. Sebaran Item Valid Angket Harga Diri Sesudah Uji Validitas dan Reliabilitas .....	60
Tabel 8. Sebaran Item Valid Angket Dukungan Sosial Sesudah Uji Validitas dan Reliabilitas .....	61
Tabel 9. Sebaran Item Valid Angket <i>Burn-out</i> Sesudah Uji Validitas dan Reliabilitas .....	62

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN .....	83
Lampiran A Angket Penelitian .....	84
A – 1 Angket Harga Diri .....	85
A – 2 Angket Dukungan Sosial .....	90
A – 3 Angket <i>Burn-out</i> .....	94
Lampiran B Data Uji Coba .....	98
B – 1 Harga Diri .....	99
B – 2 Dukungan Sosial .....	102
B – 3 <i>Burn-out</i> .....	106
Lampiran C Uji Validitas dan Reliabilitas .....	110
C – 1 Uji Validitas .....	111
C – 2 Uji Reliabilitas .....	124
Lampiran D Data Penelitian .....	131
Lampiran E Uji Asumsi .....	134
E – 1 Uji Normalitas .....	135
E – 2 Uji Linieritas .....	141
Lampiran F Analisis Data .....	145
Lampiran G Surat-surat Penelitian .....	150
G – 1 Surat Ijin Survey .....	151
G – 2 Surat Ijin Penelitian .....	153
G – 3 Surat Bukti Penelitian .....	155