

**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT*
TERHADAP *EMOTIONAL EXHAUSTION*
PADA BANK NAGARI CABANG UTAMA PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai Salah Satu Syarat dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang*



Oleh:

FAJRI DELIVIO
NIM. 15059127

**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT*
TERHADAP *EMOTIONAL EXHAUSTION*
PADA BANK NAGARI CABANG UTAMA PADANG**

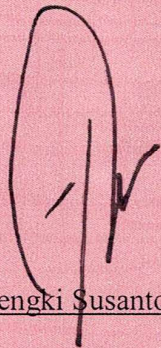
Nama : Fajri Delivio
NIM / BP : 15059127 / 2015
Jenjang Program : Strata (S1)
Keahlian : Manajemen Sumber Daya Manusia
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

Padang, 22 Desember 2022

Disetujui oleh

Mengetahui

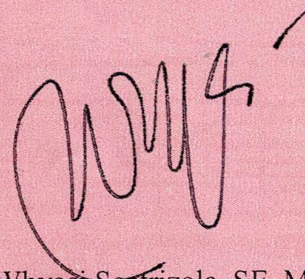
Ketua Prodi Manajemen



Perengki Susanto, SE, M.Sc, P.hD

NIP. 19810404 200501 1 002

Pembimbing



Whyosi Septrizola, SE, MM.

NIP. 19790905 200312 2 001

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT*
TERHADAP *EMOTIONAL EXHAUSTION*
PADA BANK NAGARI CABANG UTAMA PADANG**

Nama : Fajri Delivio
NIM / BP : 15059127 / 2015
Jenjang Program : Strata (S1)
Keahlian : Manajemen Sumber Daya Manusia
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

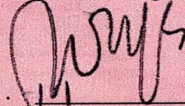
**Dinyatakan Lulus Setelah Diuji Didepan Penguji
Jurusan Manajemen (S1)
Universitas Negeri Padang**


Padang, 22 Desember 2022

Tim Penguji

1. Whyosi Septrizola, SE, MM.
2. Mega Asri Zona, SE.MSc
3. Okki Trinanda, SE, MM.

Tanda Tangan

1. 

2. 

3. 

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fajri Delivio
NIM/Th Masuk : 15059127 / 2015
Tempat/Tgl Lahir : Padang , 26 Maret 1997
Program Studi : Manajemen S1
Keahlian : Sumber Daya Manusia
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Komplek. Filano B3 NO.2 Tabing
Hp/Telp : 082173171688
Judul Skripsi : Pengaruh Perceived Organizational Support terhadap Emotional Exhaustion pada Bank Nagari Cabang Utama Padang

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis (skripsi) saya adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana), baik di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penilaian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan mencantumkan dalam daftar pustaka.
4. Karya tulis ini **Sah** apabila telah ditanda tangani **Asli** oleh tim pembimbing, tim penguji, dan ketua program studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima **sanksi akademik** berupa pencabutan gelar sarjana yang diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Padang, 22 Desember 2022



Fajri Delivio
NIM. 15059127

Fajri Delivio : Pengaruh *Perceived Organizational Support* Terhadap *Emotional Exhaustion* pada Bank Nagari Cabang Utama Padang.

Pembimbing : Whyosi Septrizola, SE, MM.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh *perceived organizational support* terhadap *emotional exhaustion*. Penelitian ini dilakukan pada pegawai Bank Nagari Cabang Utama Padang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Bank Nagari Cabang Utama Padang yang diketahui berjumlah 131 orang. Sedangkan jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang pegawai. Pengolahan data dan analisis dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 25.0. Berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa *perceived organizational support* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *emotional exhaustion* yang dirasakan pegawai Bank Nagari Cabang Utama Padang.

Kata Kunci: *Emotional Exhaustion* dan *Perceived Organizational Support*

KATA PENGANTAR



Puji Syukur dan Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul: **“Pengaruh *Perceived Organizational Support* Terhadap *Emotional Exhaustion* pada Bank Nagari Cabang Utama Padang”**.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan studi Strata Satu pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Dalam penelitian dan penulisan skripsi ini Penulis banyak mendapatkan bantuan, dorongan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak. Untuk itu Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

Semoga segala bantuan yang telah diberikan menjadi kebaikan dan diridhoi oleh Allah SWT. Penulis menyadari sepenuhnya hasil penelitian ini masih memiliki kekurangan dan jauh dari kesempurnaan baik dari sistematika penulisan maupun dari pemilihan kata yang digunakan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik yang membangun demi kesempurnaan penelitian penulis yang lain di masa yang akan datang.

Padang, 22 Desember 2022

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
A. Kajian Teori	
1. <i>Emotional Exhaustion</i>	7
2. <i>Perceived Organizational Support</i>	13
B. Penelitian Terdahulu	19
C. Kerangka Konseptual	22
D. Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	23
B. Populasi dan Sampel	23
C. Metode Pengambilan Sampel	24
D. Jenis dan Sumber Data	24
E. Teknik Pengumpulan Data	25
F. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	26
G. Instrumen Penelitian	27
H. Teknik Analisis Data	28

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Profil Bank Nagari	36
1. Sejarah dan Perkembangan Bank Nagari	36
2. Visi dan Misi	37
3. Struktur Organisasi	31
B. Analisis Hasil	42
1. Prosedur Pengumpulan Data	42
2. Demografis Responden	43
3. Analisis Deskriptif	45
4. Hasil Pengujian Normalitas	48
5. Analisis Regresi Sederhana	49
6. Analisis Koefisien Determinasi	50
7. Pengujian Hipotesis	51
C. Pembahasan	51
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan	54
B. Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	59

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Hasil Pengamatan untuk Gejala <i>Emotional Exhaustion</i> pada Pegawai Bank Nagari Cabang Utama Padang April 2022	2
Tabel 2.	Review Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	27
Tabel 3.2.	Alternatif Jawaban Berdasarkan Skala Likert	28
Tabel 3.3.	Kriteria Tingkat Capaian Responden	30
Tabel 3.4.	Hasil Pengujian Validitas	31
Tabel 3.5.	Hasil Pengujian Reliabilitas	32
Tabel 4.1.	Prosedur Penyebaran Kuesioner	42
Tabel 4.2.	Demografis Responden	43
Tabel 4.3.	Deskriptif Variabel <i>Emotional Exhaustion</i>	45
Tabel 4.4.	Deskriptif Variabel <i>Perceived Organizational Support</i>	47
Tabel 4.5.	Hasil Pengujian Normalitas	48
Tabel 4.6.	Analisis Regresi Sederhana	49
Tabel 4.7.	Hasil Pengujian R-square	50
Tabel 4.8.	Hasil pengujian Hipotesis	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Kerangka Konseptual	31
Gambar 4.1.	Struktur Organisasi Bank Nagari Sumatera Barat	50
Gambar 4.2.	Model Struktural	67

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting. Pentingnya sumber daya manusia merubah paradigma orang dalam dunia kerja. Kunci utama dari majunya sebuah organisasi adalah sumber daya manusia dalam organisasi itu sendiri, yaitu karyawan yang mampu mengelola *emotional exhaustion* agar berkontribusi baik terhadap organisasi. Karyawan yang memiliki emosional yang stabil dalam organisasi akan menunjukkan sikap dan perilaku yang positif pada organisasinya, karyawan akan memiliki rasa yang tetap membela organisasinya, selalu giat dalam pencapaian untuk meningkatkan prestasi, dan memiliki keyakinan yang pasti dalam membantu mencapai tujuan organisasi.

Kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) merupakan salah satu masalah yang sering terjadi pada setiap individu yang bekerja pada sebuah instansi khususnya di lembaga perbankan. Menurut He, et al (2020), “Beban kerja yang tinggi membuat pekerjaan yang dilakukan semakin membutuhkan konsentrasi dan waktu yang panjang untuk menyelesaikannya.” Selain itu, ketika beban kerja yang dirasakan pegawai terlalu tinggi akan mengurangi waktu bersantai bagi pegawai, sehingga mengakibatkan terjadinya kelelahan emosional.

Menurut Neumann, et al (2018), “Kelelahan emosional ditandai dengan adanya rasa bosan untuk menyelesaikan tugas dan tanggung

jawab.” Selain itu, *emotional exhaustion* juga akan menciptakan rasa kurang percaya diri dan pesimistis untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik. *Emotional exhaustion* menjadi salah satu masalah yang harus segera diselesaikan setiap pimpinan instansi karena gangguan psikologis tersebut akan memengaruhi produktivitas dan pencapaian pegawai dalam bekerja.

Seorang pegawai yang merasakan kelelahan emosional akan terlihat perasaan gelisah, mudah emosi, hingga berusaha menghindari pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. *Emotional exhaustion* cenderung terjadi pada setiap individu yang bekerja khususnya mereka yang bekerja di Bank Nagari Cabang Utama Padang. Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan, maka diperoleh uraian hasil pra survei sebagai berikut:

Tabel 1.1. Hasil Pengamatan untuk Mengetahui Gejala *Emotional exhaustion* pada Pegawai Bank Nagari Cabang Utama Padang pada Bulan April 2022

No	Pernyataan	SS		S		KS		TS		N
		Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
1	Saya merasa lelah bekerja	19	63.33	2	6.67	4	13.33	5	16.67	30
2	Saya merasa lebih banyak bekerja dibandingkan berkumpul dengan keluarga	21	70.00	4	13.33	2	6.67	3	10.00	30
3	Saya merasa jenuh untuk menghadapi pekerjaan ini dari hari-kehari	18	60.00	5	16.67	2	6.67	5	16.67	30
4	Saya ingin menghindari pekerjaan untuk menciptakan suasana hati yang lebih baik	19	63.33	4	13.33	4	13.33	3	10.00	30
5	Saya merasa bosan selalu dibebani dengan tanggung jawab yang berat dalam bekerja	16	53.33	5	16.67	6	20.00	3	10.00	30

Sumber: Data Primer Diolah, Tahun 2022.

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan, maka terlihat bahwa sebesar 63,33%, responden merasa lelah untuk terus bekerja. Selain itu, diketahui juga bahwa sebesar 70%, responden merasa lebih banyak bekerja dibandingkan berkumpul dengan keluarga. Kemudian sebesar 63,33%, responden merasa ingin menghindari pekerjaan, sehingga menciptakan suasana hati yang lebih baik dalam bekerja. Berbagai tanggapan tersebut diberikan oleh responden yang merupakan pegawai Bank Nagari Cabang Utama Padang yang dipilih secara acak. Hal ini mengindikasikan bahwa pegawai Bank Nagari Cabang Utama Padang merasakan kelelahan emotional dalam bekerja. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kecenderungan pegawai untuk mengalami gejala *emotional exhaustion* relatif tinggi. Jika kondisi tersebut terus dibiarkan, maka akan mempengaruhi pencapaian atau kinerja pegawai atau pun organisasi secara menyeluruh. Oleh sebab itu, perlu dilakukan penelitian tentang adanya variabel yang dapat mempengaruhi penurunan *emotional exhaustion*, sehingga hasil yang diperoleh dapat dijadikan acuan bagi instansi dalam menetapkan kebijakan strategis yang berkaitan dengan perilaku pegawai dalam bekerja.

Menurut Robbins dan Judge (2016), "*Emotional exhaustion* merupakan sebuah gejala psikologis yang menunjukkan kelelahan emosional yang dimiliki karyawan yang disebabkan karena tekanan, serta kurangnya dukungan dari organisasi bagi karyawan selama menjalankan tugas dan tanggung jawabnya." Besar beban kerja di masa pandemi

mendorong waktu yang dihabiskan untuk bekerja menjadi semakin panjang, sedangkan waktu bersantai dengan keluarga atau pun orang-orang terdekat sangat berkurang. Selain itu juga tekanan dalam *punishment* yang akan diterima karyawan, jika mereka dinilai gagal untuk memenuhi standar atau target yang diberikan pimpinan. *Emotional exhaustion* akan menciptakan perasaan putus asa, yang mendorong karyawan menjadi tidak memiliki keyakinan untuk bisa menyelesaikan pekerjaannya.

Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, setiap pegawai tentu membutuhkan dukungan dari organisasi, sehingga *Perceived organizational support* (POS) menjadi hal yang sangat penting untuk mengurangi terjadinya *emotional exhaustion* pada pegawai. Menurut Robbin dan Judge (2016), "*Perceived organizational support* menunjukkan pandangan atau penilaian yang diberikan pegawai atas dukungan yang diberikan organisasi kepada mereka dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab. Dukungan yang diberikan dapat berupa fasilitas, pelatihan, hingga motivasi dan dorongan dari atasan. Dukungan yang diberikan akan mempermudah pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, sehingga dapat mengurangi kelelahan emosional yang mungkin dirasakan pegawai dalam bertugas.

Menurut Chen dan Eyoun (2021), "*Perceived organizational support* berpengaruh negatif terhadap *emotional exhaustion*." Selanjutnya menurut Vo-Thanh, et al (2021), "*Perceived organizational support* berpengaruh negatif terhadap *emotional exhaustion*." Sedangkan menurut

Choi & Feinberg (2018), “*Perceived organizational support* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *emotional exhaustion*.”

Berdasarkan uraian latar belakang dan permasalahan yang dirasakan karyawan Bank Nagari Cabang Utama Padang dalam bekerja di masa pandemi, maka diperlukan penelitian lebih lanjut tentang: **“Pengaruh *Perceived Organizational Support* Terhadap *Emosional Exhaustion* pada Pegawai Bank Nagari Cabang Utama Padang.”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka diajukan sebuah perumusan masalah yang akan segera di buktikan yaitu “Bagaimana pengaruh *perceived organizational support* terhadap *emotional exhaustion* pegawai Bank Nagari Cabang Utama Padang ?”

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh *perceived organizational support* terhadap *emotional exhaustion* pegawai Bank Nagari Cabang Utama Padang.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis
 - a. Bagi penulis

Hasil penelitian ini sebagai tambahan pengalaman yang berarti bagi penulis dalam menerapkan ilmu yang diperoleh pada saat melanjutkan studi di bangku kuliah terutama di bidang manajemen khususnya Manajemen Sumber Daya Manusia.

b. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan mengenai studi tentang manajemen sumber daya manusia sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang melaksanakan penelitian berkaitan dengan pengelolaan *emotional exhaustion*.

2. Manfaat Praktis

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini bisa menjadi masukan bagi perusahaan dalam mengelola *emotional exhaustion* yang dirasakan karyawan dengan mendorong kemampuan karyawan mengelola *emotional exhaustion* serta pentingnya dukungan organisasi dalam membantu karyawan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya bagi organisasi.