

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA DIMEDIASI**

***BURNOUT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN *FRONTLINER***

**MAGANG BAKTI BCA KCU PALEMBANG**



**TESIS**

**IMELDA SOLAGRACIA NAPITUPULU**

**MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA**

**242510017**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S2**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS BINA DARMA**

**PALEMBANG**

**2026**

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA DIMEDIASI**

***BURNOUT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN *FRONTLINER***

**MAGANG BAKTI BCA KCU PALEMBANG**



Tesis ini diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk memperoleh gelar

**MAGISTER MANAJEMEN**

**IMELDA SOLAGRACIA NAPITUPULU**

**MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA**

**242510017**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN – S2**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS BINA DARMA**

**PALEMBANG**

**2026**

## HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

Judul Tesis : Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Dimediasi Oleh *Burnout* Terhadap Kinerja Karyawan *Frontliner* Magang Bakti BCA KCU Palembang

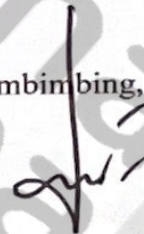
Oleh Imelda Solagracia Napitupulu, Nim 242510017, Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh pembimbing Program Magister Manajemen – S2 Konsentrasi MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA Pascasarjana Universitas Bina Darma pada 10 Februari 2026 dan telah dinyatakan LULUS.

Palembang, 10 Februari 2026  
Mengetahui,  
Program Studi Manajemen-S2  
Universitas Bina Darma  
Ketua Program Studi



**Dr. Sulaiman Helmi, S.E., M.M.**

Pembimbing,



**Dr. Trisninawati, S.E., M.M.**

## HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI TESIS

Judul Tesis: Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Dimediasi Oleh *Burnout* Terhadap Kinerja Karyawan *Frontliner* Magang Bakti BCA KCU Palembang

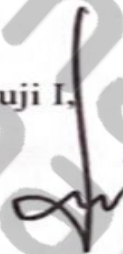
Oleh Imelda Solagracia Napitupulu, Nim 242510017, Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh pembimbing Program Magister Manajemen – S2 Konsentrasi MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA Pascasarjana Universitas Bina Darma pada 10 Februari 2026 dan telah dinyatakan LULUS.

Palembang, 10 Februari 2026  
Mengetahui,  
Program Pascasarjana  
Universitas Bina Darma  
Direktur,

  
Universitas Bina Darma  
PROGRAM PASCASARJANA

.....  
Prof. Dr. Ir. Achmad Syarifudin, M.Sc.

Penguji I,




.....  
Dr. Trisninawati, S.E., M.M.

Penguji II,



.....  
Dr. Sulaiman Helmi, S.E., M.M.

Penguji III,



.....  
M. Izman Herdiansyah, M.M., Ph.D

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : IMELDA SOLAGRACIA NAPITUPULU

NIM : 242510017

dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan Internship ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Magister di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lain;
2. Laporan *Internship* ini murni, gagasan, rumusan dan penelitian Saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Di dalam Laporan Internship ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan kedalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia Laporan Internship, yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana mestinya.

Palembang, 10 Februari 2026  
Yang Membuat Pernyataan,



IMELDA SOLAGRACIA NAPITUPULU  
242510017

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Dimediasi oleh *Burnout* Terhadap Kinerja Karyawan *Frontliner* Magang Bakti BCA KCU Palembang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian berjumlah 99 karyawan, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik non-probability sampling dengan metode sampel jenuh. Analisis data dilakukan dengan metode *Structural Equation Modeling–Partial Least Square* (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap *burnout*. Sedangkan beban kerja, *burnout*, dan lingkungan kerja masing-masing berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap *burnout*. Namun *burnout* tidak mampu memediasi hubungan beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

**Kata Kunci:** Beban Kerja, Lingkungan Kerja, *Burnout*, Kinerja Karyawan

## ABSTRACT

*This study aims to analyse the effect of workload and work environment mediated by burnout on the performance of frontline employees at BCA KCU Palembang. This study uses a quantitative approach. The study population consisted of 99 employees, with sampling techniques using non-probability sampling with a saturated sample method. Data analysis was performed using the Structural Equation Modelling Partial Least Square (SEM-PLS) method. The results showed that workload did not have a significant effect on burnout. Meanwhile, workload, burnout, and work environment each had a significant effect on employee performance. Work environment had a significant effect on burnout. However, burnout was not able to mediate the relationship between workload and work environment on employee performance.*

**Keywords:** *Workload, Work Environment, Burnout, Employee Performance.*

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

*In The Name Of Jesus Christ*

*“TO GOD BE THE GLORY, WALK BY FAITH”*

“Direndahkan di mata manusia, ditinggikan di mata Tuhan”

“Aku memulai dengan Nama Tuhan Yesus dan dengan penuh Keyakinan mengakhiri  
dengan kata Amin”

“Jangan Takut, Percaya Saja”

(Markus 5:36)

“Mintalah, maka akan diberikan kepadamu; Carilah, maka kamu akan mendapat;  
Ketuklah maka pintu akan dibukakan bagimu”

(Matius 7:7)

“Aku percaya Tuhan sudah menyiapkan masa depan yang mendatangkan damai  
sejahtera bagiku”

(Yeremia 29:11)

“Hidup tak selalu ramah, tapi aku memilih bertahan dan berharap, walau ditempa  
luka dan kepahitan, aku berjuang dengan iman, dibesarkan oleh doa, percaya Tuhan  
menuntun jalanku menuju masa depan yang lebih indah dan hidup yang bahagia.”

(Imelda Solagracia N)

## PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan, Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya yang senantiasa melimpahkan keberkahan dalam setiap langkah hidup penulis. Tak lupa, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tuaku: Bapak Jonny Napitupulu dan Ibu Santi Gultom yang selalu menjadi sumber doa, kasih sayang, dan semangat dalam setiap langkahku. Terimakasih untuk papa dan mama yang selalu mengusahakan, mencukupkan dan memastikan hidup penulis jauh lebih baik dari pada hidup kalian. Penulis pastikan akan menjadi anak yang bisa membuat kalian bangga punya saya, walaupun mama tidak pernah mencicipi bangku kuliah dan papa seorang sarjana, penulis mempersembahkan tesis dan gelar magister ini seutuhnya kepada papa dan mama.
2. Adik-adikku tersayang; Ramot, Ramos dan Tio yang menjadi motivasi penulis untuk menjadi panutan dalam keluarga. Dengan selesainya penulis menyelesaikan tesis dan meraih gelar magister pertama di keluarga kita, biarlah kiranya adikku semuanya menambah gelar magister selanjutnya di keluarga kita, amin.
3. Terima kasih kepada PT. Bank Central Asia Tbk, khususnya BCA KCU Palembang atas kerjasama dan kesempatan yang diberikan untuk melakukan

penelitian ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi perusahaan.

4. Semua pihak yang telah turut serta mendukung dan berkontribusi dalam penulisan tesis ini, penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga Tuhan memberikan balasan yang setimpal atas segala kebaikan dan bantuan yang telah diberikan.



## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas segala limpahan kasih dan karunia-Nya yang selalu menyertai setiap langkah penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “**Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Dimediasi Oleh *Burnout* Terhadap Kinerja Karyawan Frontliner Magang Bakti BCA KCU Palembang**”. Penulisan tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan Magister Manajemen (S2). Tesis ini penulis persembahkan dengan penuh rasa hormat dan cinta kepada:

1. Kepada sumber segala kasih dan karunia, sumber pengetahuan, sumber inspirasi, sumber kekuatan, sumber sukacita selama proses penulisan artikel ilmiah ini. Dialah Allah Bapa, Putra dan Roh Kudus, yang menyertai penulis dalam berbagai hal dan memberikan semua nya indah pada waktu-Nya
2. Prof. Dr. Edi Surya Negara. M.Kom, Selaku PLT Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
3. Prof. Dr. Ir. Achmad Syarifudin, M.Sc, PU-SDA, Selaku Direktur Pascasarjana Universitas Bina Darma Palembang
4. Dr. Sulaiman Helmi, S.E., M.M., CMA, Selaku Ketua Program Studi Manajemen S2.

5. Dr. Trisninawati, S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan dan petunjuk dalam penyelesaian penulisan tesis ini.
6. Seluruh Bapak Ibu Dosen Pascasarjana di Universitas Bina Darma Palembang.
7. Teristimewa buat Kedua Orangtua tercinta bapak Jonny Napitupulu dan Ibu Santi Gultom yang telah memberikan kasih sayang, nasehat, motivasi, dukungan serta doa yang tiada henti kepada penulis selama melalui proses perkuliahan, sampai penulis mendapatkan gelar magister.
8. Imelda solagracia, ya! diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya yang bisa dibbilang tidak mudah. Terimakasih sudah bertahan.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan adanya kritik serta saran yang bersifat konstruktif demi penyempurnaan penelitian ini agar menjadi lebih berkualitas. Semoga segala bantuan, dukungan, dan masukan yang telah diberikan mendapat balasan kebaikan dari Tuhan Yang Maha Esa

Palembang, 10 Febuari 2026

Imelda Solagracia Napitupulu  
242510017

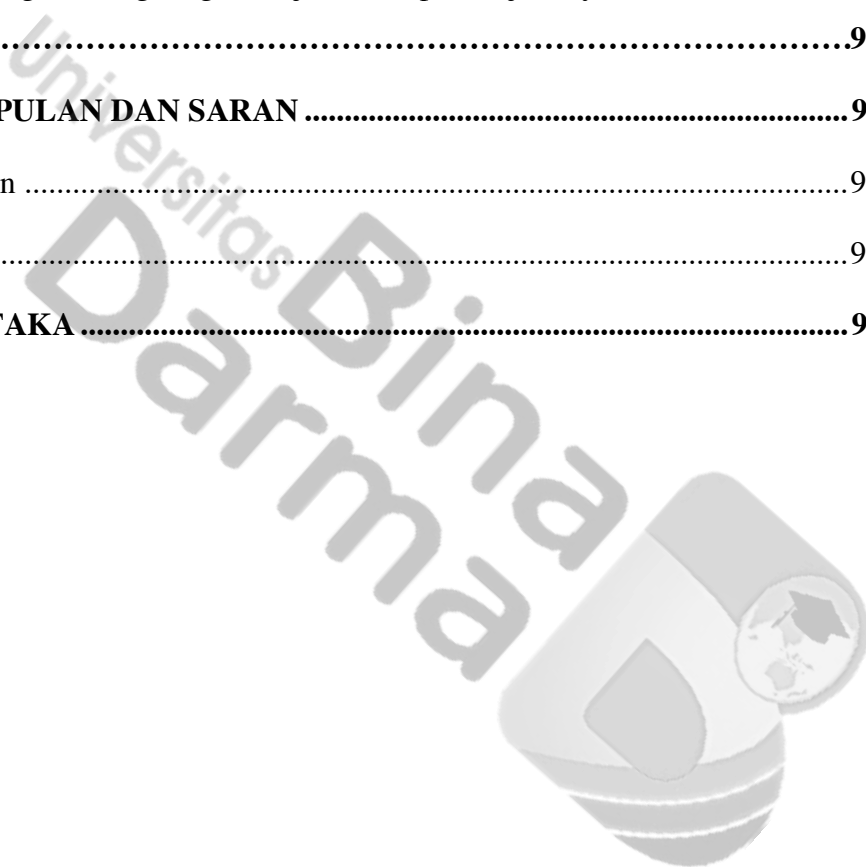
## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>MOTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
1.5 Batasan Penelitian .....	10
1.6 Sistematika Penulisan.....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
2.1 <i>Grand Theory</i> .....	13
2.2 Beban Kerja.....	14

2.1.1 Indikator Beban Kerja .....	16
2.3 Pengertian Lingkungan Kerja .....	17
2.3.1 Indikator Lingkungan Kerja.....	18
2.4 Pengertian Kinerja.....	19
2.4.1 Indikator Kinerja Karyawan.....	21
2.5 Pengertian <i>Burnout</i> .....	22
2.5.1. Indikator <i>burnout</i> .....	25
2.6 Penelitian Terdahulu .....	26
2.7 Kerangka Berfikir.....	29
2.8 Pengembangan Hipotesis .....	31
2.8.1. Beban Kerja terhadap <i>Burnout</i> Karyawan .....	31
2.8.2. Lingkungan Kerja terhadap <i>Burnout</i> Karyawan .....	32
2.8.3. <i>Burnout</i> terhadap Kinerja Karyawan .....	33
2.8.4. Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan .....	34
2.8.5. Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan .....	34
2.8.6 Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi <i>Burnout</i> .....	35
2.8.7. Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi <i>Burnout</i> .....	36
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
3.1 Objek Penelitian .....	37
3.2 Operasional Variabel.....	37
3.3 Jenis Dan Sumber Data .....	40
3.3.1 Data Primer .....	40
3.3.2 Data Sekunder .....	40
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	40
3.5 Populasi dan Sampel .....	41

3.5.1 Populasi .....	41
3.5.2 Sampel .....	41
3.6 Teknik Analisis .....	42
3.6.1 Analisis Partial Least Square .....	42
3.7 Pengukuran Variabel .....	49
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>51</b>
4.1 Profil Perusahaan .....	51
4.2 Deskripsi Responden Penelitian.....	52
4.2.1 Karakteristik Deskriptif Responden Penelitian .....	54
4.2.2 Analisa Deskriptif Variabel Penelitian.....	60
4.2.2.1 Hasil Rekapitulasi Variabel Beban Kerja .....	60
4.2.2.2 Hasil Rekapitulasi Variabel Lingkungan Kerja .....	62
4.2.2.3 Hasil Rekapitulasi Variabel Kinerja Karyawan .....	65
4.2.2.4 Hasil Rekapitulasi Variabel Burnout .....	66
4.3 Hasil Evaluasi Statistik .....	<b>68</b>
4.3.1 Karakteristik Deskriptif Responden Penelitian .....	68
4.3.2 Uji <i>Inner Model</i> .....	75
4.3.3 Pengujian Hipotesis.....	78
4.4 Pembahasan.....	<b>81</b>
4.4.1 H1: Pengaruh beban kerja terhadap <i>burnout</i> karyawan .....	<b>82</b>
4.4.2 H2: Pengaruh lingkungan kerja terhadap <i>burnout</i> karyawan.....	<b>84</b>
4.4.3 H3: Pengaruh <i>burnout</i> terhadap kinerja karyawan.....	<b>85</b>
4.4.4 H4: Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan .....	<b>86</b>
4.4.5 H5: Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan .....	<b>87</b>

4.4.6 H6: Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan dimediasi <i>burnout</i> .....	<b>88</b>
4.4.7 H7: Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dimediasi <i>burnout</i> .....	<b>91</b>
<b>BAB V_KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>94</b>
5.1 Kesimpulan .....	94
5.2 Saran.....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>98</b>



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2. 1</b> Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	38
Tabel 3. 2 Ringkasan Rule OF thumb Evaluasi Model Pengukuran-Refleksif.....	45
Tabel 4. 1 Tingkat Pengembalian Kuesioner .....	53
Tabel 4. 2 Distribusi Pernyataan Berdasarkan Variabel .....	53
Tabel 4. 3 Penilaian Responden Berdasarkan Kriteria.....	60
Tabel 4. 4 Rekapitulasi Variabel Beban Kerja.....	61
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Variabel Lingkungan Kerja.....	63
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Variabel Kinerja Karyawan .....	65
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Variabel <i>Burnout</i> .....	67
Tabel 4. 8 Uji Validitas Menggunakan <i>Outer Loading</i> .....	70
Tabel 4. 9 <i>Discriminant Validity</i> atau <i>Cros Loading</i> .....	72
Tabel 4. 10 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	73
Tabel 4. 11 <i>Composite Reliability</i> .....	74
Tabel 4. 12 R Square .....	76
Tabel 4. 13 F Square .....	77
Tabel 4. 14 <i>Path Coefficient</i> .....	79
Tabel 4. 15 <i>Indirect Effect</i> .....	81

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 <i>Research Model</i> .....	30
Gambar 4. 1 Diagram Jenis Kelamin Responden .....	54
Gambar 4. 2 Diagram Umur Responden.....	55
Gambar 4. 3 Diagram Pendidikan Terakhir Responden .....	56
Gambar 4. 4 Diagram Berdasarkan Lama Bekerja .....	58
Gambar 4. 5 Diagram Berdasarkan Posisi .....	59
Gambar 4. 6 Outer Model Sebelum Dioutlier.....	68
Gambar 4. 7 <i>Outer Model</i> Setelah Dioutlier.....	69
Gambar 4. 8 Analisis Inner Weigth.....	78