

**PENGARUH BEBAN KERJA, *BURNOUT*, DAN KOMUNIKASI
INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN
DIVISI OPERASI TERMINAL PT BERLIAN
JASA TERMINAL INDONESIA**

SKRIPSI



Oleh:

**SHABILA DHANIA ZUKMARINI
21012010439/FEB/EM**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAWA TIMUR**

2025

SKRIPSI
PENGARUH BEBAN KERJA, *BURNOUT*, DAN KOMUNIKASI
INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN
DIVISI OPERASI TERMINAL PT BERLIAN
JASA TERMINAL INDONESIA

Disusun Oleh:

SHABILA DHANIA ZUKMARINI
21012010439/FEB/EM

Telah Dipertahankan Dihadapan
dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal : 09 September 2025

Pembimbing Utama


Dr. Hesty Prima Rini, S.E., M.M.
NIP. 198410132019032010

Tim Penguji
Ketua


Dra. Ec. Siti Aminah, M.M.
NIP. 196801081989031001

Anggota


Daisy Marlina Rosyanti, S.E., M.M.
NPT. 21219940327351

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP.
NIP. 196304201991032001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Shabila Dhania Zukmarini

NPM : 21012010439

Program : Sarjana

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 09 September 2025

Yang Membuat Pernyataan



Shabila Dhania Zukmarini

NPM. 21012010439

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas limpahan rahmat, berkah, serta hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Pengaruh Beban Kerja, *Burnout*, Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Operasi Terminal Pt Berlian Jasa Terminal Indonesia"** guna memenuhi tugas akhir program S1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

Selanjutnya, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan apresiasi dan rasa terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan serta dukungan, baik secara moral maupun material, selama proses penyusunan skripsi ini. Dengan penuh rasa hormat dan penghargaan, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan kekuatan dan kesabaran yang luar biasa kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Tanpa petunjuk dan pertolongan-Nya, penulis mungkin tidak memiliki keteguhan hati untuk terus berusaha hingga skripsi ini selesai.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT, CHRA selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

4. Ibu Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si. selaku Koorprodi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
5. Bapak Muhammad Ahmi Husein, S.Si., M.Sc. selaku Dosen Wali penulis.
6. Ibu Dr. Hesty Prima Rini, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing, yang dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan, meluangkan waktu, serta menyampaikan arahan dan saran kepada penulis, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam atas semua ilmu dan pendampingan yang telah diberikan sepanjang proses ini.
7. Bapak, Ibu, dan seluruh Dosen Program Studi Manajemen serta seluruh staf dan karyawan Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
8. Ibu Yeni Indra Rahmawati selaku Staf SDM PT Berlian Jasa Terminal Indonesia yang telah berbaik hati memberikan izin dan fasilitas bagi penulis untuk melaksanakan penelitian skripsi.
9. Bapak Andrianto dan Ibu Denia Kristanti selaku pembimbing yang telah dengan tulus meluangkan waktu, memberikan arahan dan saran kepada penulis selama proses penyusunan skripsi. Tak lupa, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada seluruh staf PT Berlian Jasa Terminal Indonesia atas dukungan yang diberikan hingga skripsi ini dapat diselesaikan.

10. Alm. Bapak Hartowo S.Sos. dan Ibu Harini selaku orang tua yang senantiasa mendoakan, memberi motivasi, serta dukungan tiada henti kepada penulis.
11. Teman-teman program studi Manajemen Angkatan 2021 yang telah memberikan dukungan dan kebersamaan selama ini.
12. Seluruh pihak yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, namun segala dukungan tersebut tetap penulis hargai dengan penuh rasa hormat dan terima kasih.

Semoga segala motivasi, semangat, ilmu yang selalu saya kenang, serta doa yang diberikan mendapatkan balasan dari Tuhan Yang Maha Esa sebagai amal ibadah. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, sehingga kritik dan saran dari berbagai pihak sangat diharapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Penulis juga berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat. Terima kasih.

Surabaya, 09 September 2025

Peneliti

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	19
1.3. Tujuan Penelitian	19
1.4. Manfaat Penelitian	20
BAB II.....	21
TINJAUAN PUSTAKA.....	21
2.1. Penelitian Terdahulu.....	21
2.2. Landasan Teori	24
2.2.1. Kinerja Karyawan.....	24
2.2.2. Beban Kerja.....	31
2.2.3. Komunikasi Interpersonal	36
2.2.4. Burnout.....	42
2.3. Hubungan Antar Variabel	47
2.3.1. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	47
2.3.2. Pengaruh <i>Burnout</i> Terhadap Kinerja Karyawan	48
2.3.3. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan	49
2.4. Kerangka Konseptual	50
2.5. Hipotesis Penelitian.....	50
BAB III.....	52
METODOLOGI PENELITIAN	52

3.1.	Definisi Variabel dan Pengukuran Variabel	52
3.1.1.	Definisi Variabel.....	52
3.1.2.	Pengukuran Variabel.....	56
3.2.	Populasi dan Sampel	57
3.2.1.	Populasi.....	57
3.2.2.	Sampel.....	57
3.3.	Teknik Pengumpulan Data	58
3.2.3.	Jenis Data	58
3.2.4.	Sumber Data	59
3.2.5.	Metode Pengumpulan Data	59
3.4.	Uji Validitas dan Reliabilitas	60
3.4.1.	Uji Validitas.....	60
3.4.2.	Uji Reliabilitas	62
3.5.	Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	63
3.5.1.	Teknik Analisis	63
3.5.2.	Cara Kerja PLS.....	63
3.5.3.	Analisis Model Struktural (<i>Inner model</i>).....	64
3.5.4.	Analisis Model Pengukuran (<i>Outer model</i>).....	65
3.5.5.	Uji Hipotesis.....	66
3.5.6.	Asumsi PLS.....	66
3.5.7.	Ukuran Sampel	67
BAB IV.....		68
PEMBAHASAN		68
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian.....	68
4.1.1.	Profil Perusahaan	68
4.1.2.	Visi dan Misi Perusahaan.....	69
4.1.3.	Struktur Organisasi.....	70
4.2.	Deskripsi Hasil Penelitian	71
4.2.1.	Analisis Karakteristik Responden	71
4.2.2.	Distribusi Frekuensi Variabel	74

4.3.	Hasil Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	82
4.3.1.	Evaluasi Model Pengukuran (Outer model)	82
4.3.2.	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner model</i>).....	88
4.4.	Pembahasan dan Hasil	91
4.4.1.	Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	91
4.4.2.	Pengaruh <i>Burnout</i> Terhadap Kinerja Karyawan	94
4.4.3.	Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan	96
BAB V		99
KESIMPULAN DAN SARAN		99
5.1.	Kesimpulan	99
5.2.	Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA		105
DAFTAR LAMPIRAN		110

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Target dan Realisasi Throughput Container PT Berlian Jasa Terminal Indonesia Tahun 2023-2024.....	3
Tabel 1. 2 Data Lembur Karyawan Unit Operasi Terminal PT Berlian Jasa Terminal Indonesia Tahun 2024	9
Tabel 1. 3 Hasil Survey Awal Beban Kerja Pada Karyawan Unit Operasi Terminal PT Berlian Jasa Terminal Indonesia	10
Tabel 1. 4 Data Absensi Karyawan Unit Operasi Terminal PT Berlian Jasa Terminal Indonesia Tahun 2023-2024	11
Tabel 1. 5 Hasil Survey Awal Terkait Komunikasi Interpersonal Karyawan Unit Operasi Terminal PT Berlian Jasa Terminal Indonesia	16
Tabel 3. 1 Instrumen Skala Likert	57
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	72
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Usia	72
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	73
Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Lama Bekerja.....	73
Tabel 4. 5 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Beban Kerja	74
Tabel 4. 6 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Burnout	76
Tabel 4. 7 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Komunikasi Interpersonal.....	78
Tabel 4. 8 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Kinerja Karyawan....	80
Tabel 4. 9 Hasil Outer Loading	83
Tabel 4. 10 Hasil Average Variance Extracted (AVE).....	84
Tabel 4. 11 Fornell Larcker Criterion.....	85
Tabel 4. 12 Hasil Cross Loading	86
Tabel 4. 13 Hasil Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	88
Tabel 4. 14 Hasil R-Square	89
Tabel 4. 15 Hasil Tabel Estimate For Path Coefficients.....	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tanggapan Pelanggan Mengenai Kinerja PT Berlian Jasa Terminal Indonesia Tahun 2024	4
Gambar 3. 1 Kerangka PLS	64
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Unit Operasi Terminal PT BJTI	71
Gambar 4. 2 Model Konseptual PLS	82
Gambar 4. 3 Inner Model Dengan Nilai Signifikansi T-Statistic Bootstrapping ..	88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Survei Penelitian Skripsi	110
Lampiran 2 : Data Responden (Karyawan) & Pernyataan Kuesioner Survei Penelitian Skripsi	111
Lampiran 3 : Data Responden (Supervisor) & Pernyataan Kuesioner Survei Penelitian Skripsi	114
Lampiran 4 : Surat Ijin Penelitian	116
Lampiran 5 : Hasil Jawaban Responden (Karyawan)	117
Lampiran 6 : Tabulasi Data	120
Lampiran 7 : Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Beban Kerja	122
Lampiran 8 : Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Burnout	122
Lampiran 9 : Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Komunikasi Interpersonal	123
Lampiran 10 : Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kinerja Karyawan...	124
Lampiran 11 : Tampilan Hasil SmartPLS Algorithm	125
Lampiran 12 : Outer Loading	126
Lampiran 13 : Nilai Uji AVE	127
Lampiran 14 : Cross Loading	127
Lampiran 15 : Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	128
Lampiran 16 : Nilai R-Square	128
Lampiran 17 : Path Coefficient	129
Lampiran 18 : Nilai Signifikansi	129
Lampiran 19 : Surat Konfirmasi Jawaban Ijin Penelitian	130

**PENGARUH BEBAN KERJA, *BURNOUT*, DAN KOMUNIKASI
INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN
DIVISI OPERASI TERMINAL PT BERLIAN
JASA TERMINAL INDONESIA**

Oleh:

SHABILA DHANIA ZUKMARINI

21012010439/FEB/EM

ABSTRAK

Persaingan industri jasa yang semakin ketat menuntut kualitas sumber daya manusia (SDM) sebagai aset utama organisasi. Kinerja karyawan yang optimal menjadi kunci dalam menjaga daya saing, khususnya di sektor jasa yang menuntut kecepatan, ketepatan, dan kualitas layanan. PT Berlian Jasa Terminal Indonesia melalui Divisi Operasi Terminal menghadapi tantangan berupa beban kerja tinggi yang dapat memacu ketangguhan sekaligus menimbulkan burnout, serta komunikasi interpersonal yang belum optimal. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh beban kerja, burnout, dan komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan analisis Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan unit kerja pengendalian operasi yang dipilih menggunakan teknik sampel jenuh sebanyak 55 karyawan, melalui kuesioner berskala Likert 1–5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan; (2) *burnout* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan; (3) komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Implikasinya, kinerja karyawan dapat ditingkatkan dengan pengelolaan beban kerja yang proporsional, pencegahan burnout, dan penguatan komunikasi interpersonal agar motivasi, koordinasi, serta kualitas layanan tetap terjaga.

Kata Kunci: *Beban Kerja, Burnout, Komunikasi Interpersonal, Kinerja Karyawan, PLS*