

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Banyak orang yang bekerja untuk memenuhi kebutuhan hidup mereka. Tidak jarang bekerja dapat membuat seseorang mengalami kelelahan hingga stres. Kelelahan, dan stres dapat menyebabkan seseorang mengalami *burnout*. *Burnout* merupakan sebuah sindrom stres yang berkembang dengan cara bertahap sebagai suatu respon, terhadap stres yang berkepanjangan dan disertai ketegangan fisik, mental, dan emosional (Sharma, dalam Sharma dan Cooper, 2017).

Pada penelitian ini penulis ingin meneliti tingkat *burnout* karyawan bank pada masa pandemi covid-19 yang muncul pada tahun 2020 terutama di kota Jakarta. Hal ini dikarenakan karyawan bank harus beradaptasi dengan situasi yang baru. Contoh perubahannya ialah aktivitas fisik yang harus dibatasi (berjabat tangan, berpelukkan, menjaga jarak dengan orang lain, dan lain-lain), karena virus covid-19 menular melalui manusia, dan telah menyebar ke lebih dari 200 negara di seluruh dunia seperti yang disampaikan oleh Dr. Tedros Adhanom Ghebreyesus yang menjabat sebagai *director-general* pada *world health organization* (WHO) pada 11 Maret 2020 (Bbc.com, 2020). Selain itu, Covid-19 tidak hanya berpengaruh terhadap kesehatan fisik seseorang, namun juga memengaruhi berbagai aspek dalam kehidupan salah satunya perekonomian secara global, termasuk negara Indonesia.

Menurut Ozili dan Arun (2020) perlambatan yang terjadi pada makro-ekonomi menyebabkan peningkatan kredit bermasalah di sektor perbankan sebesar 250 basis poin. Terutama bank swasta yang memiliki eksposur tinggi terhadap risiko kredit

selama pandemi covid-19. Pinjaman bermasalah yang berasal dari pinjaman yang diberikan kepada usaha kecil dan menengah (UKM), maskapai penerbangan, hotel, *tour*, *restaurant*, ritel, konstruksi bahkan bisnis *real estate*. Selama pandemi covid-19 ini juga terdapat penurunan *volume* transaksi bank, penurunan pembayaran kartu, dan penurunan penggunaan mesin ATM di seluruh dunia, dan menyebabkan lebih sedikit biaya yang dikumpulkan oleh bank yang berdampak negatif pada keuntungan bank.

Perlambatan ekonomi di Indonesia terjadi juga karena adanya usaha-usaha yang mengalami penurunan penjualan. Menurut *The Jakarta Post* (2020), terdapat laporan dari 37.000 usaha kecil dan menengah (UKM) yang terimbas dampak dari pandemi ini. Terdapat sekitar 56% dari laporan tersebut yang memiliki masalah berkaitan dengan penurunan penjualan, 22% berikutnya terkena dampak mengenai pendanaan, 15% lainnya mengenai distribusi barang, dan 4% UKM memiliki dampak mengenai akses bahan baku.

Perlambatan ekonomi akibat pandemi covid-19, mengakibatkan banyak orang kehilangan pekerjaan mereka. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (LIPI) di bidang ketenagakerjaan melalui daring yang dilakukan pada 2.160 responden pada periode 24 april – 2 mei 2020, maka terdapat sekitar 15,6% dari tenaga kerja buruh ataupun karyawan yang terkena pemutusan hubungan kerja (PHK). Selain adanya PHK, terdapat pemotongan gaji yang dilakukan oleh beberapa perusahaan kepada para pekerjanya.

Adanya fenomena tersebut, pemerintah memberlakukan kebijakan restrukturisasi kredit (OJK, 2020), dalam rangka memberikan keringanan ekonomi kepada masyarakat Indonesia sejalan dengan pernyataan Presiden RI, Joko Widodo

dalam keterangan pers pada tanggal 24 Maret 2020. Presiden RI menyampaikan bahwa Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memberikan kelonggaran atau relaksasi kredit usaha mikro dan usaha kecil untuk nilai dibawah sepuluh miliar baik kredit ataupun pembiayaan yang diberikan oleh bank maupun industri keuangan non-bank kepada debitur perbankan. Selain itu, bagi debitur perbankan, akan diberikan penundaan dalam pembayaran utangnya sampai dengan satu tahun, dan diberikan penurunan bunga.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa, perekonomian tidak terlepas dari dunia perbankan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mewawancarai karyawan bank dengan mengajukan lima pertanyaan. Pertama, apakah pada masa sekarang ini lebih sulit atau frustrasi saat menghadapi klient, dan pekerjaan. Kedua, apakah ada perbedaan (sebelum atau saat pandemi) dalam menghadapi klien. Ketiga, seberapa jauh karyawan sering merasa lelah, apakah ada tingkat kelelahannya terdapat perbedaan sebelum dan sesudah pandemi. Keempat, apakah lebih menghabiskan *energy* saat bekerja, baik sebelum dan saat pandemi. Kelima, apakah anda pernah berpikir “saya tidak tahan lagi” saat bekerja baik sebelum dan saat pandemi. Dari hasil wawancara terhadap narasumber secara garis besar menyimpulkan bahwa karyawan bank bagian kredit cenderung memiliki tugas lebih dalam pekerjaan yang meningkat. Hal ini menyebabkan karyawan bank mengalami kelelahan, dan tingkat stres yang mengarah kepada *burnout*.

Tidak hanya beban pekerjaan yang tinggi yang memengaruhi *burnout* pada karyawan, namun juga kewajiban untuk bertemu dengan *client* dimasa pandemi menambah tingkat khawatiran pada karyawan bank. Hal ini dikarenakan, besarnya jumlah karyawan bank yang tertular covid-19 melalui *client* yang mereka layani.

Baron & Greenberg (dalam Rahman, 2007) menyatakan bahwa, *burnout* dapat terjadi karena adanya kondisi lingkungan yang kurang baik atau tidak mendukung.

Tidak hanya saat bertemu dengan *client* tapi dokumen yang diberikan dari tangan satu ke yang lain, dimana bisa saja dokumen tersebut sudah membawa virus, karena dari tangan ke tangan. Walaupun begitu mereka juga harus bersikap profesional untuk melayani *client*, dan mengerjakan pekerjaan mereka ditengah situasi yang sebenarnya tidak mendukung untuk tetap bekerja di kantor, dikarenakan keterbatasan fasilitas untuk bekerja di rumah.

Dari hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa pekerja bank memiliki tanggung jawab lebih untuk tetap bekerja di kantor, dan tidak dapat melakukan *work from home* atau bekerja dari rumah. Hal tersebut juga didukung oleh berita yang dilansir dari cnnindonesia.com tidak semua karyawan bank dapat bekerja di rumah sesuai dengan anjuran pemerintah, dikarenakan tidak semua layanan perbankan dapat ditinggalkan begitu saja.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan, bahwa tingkat *burnout* pada karyawan bank terbilang tinggi. Tidak hanya karyawan bank yang mengerjakan restrukturisasi kredit, namun karyawan yang mengerjakan layanan lain juga dapat mengalami *burnout* selama masa pandemi ini. Peneliti juga akan melihat karyawan bank secara keseluruhan tidak hanya karyawan bank yang mengerjakan restrukturisasi kredit.

Bagi karyawan bank yang pekerjaannya meningkat sejak pandemi, hal ini dapat membuat mereka merasakan kelelahan secara emosional. Kelelahan secara emosional terjadi dikarenakan pekerjaan yang melonjak, pekerjaan yang melonjak tersebut dapat diartikan sebagai beban kerja (Sharma, dan Cooper, 2017). Menurut

Cooper dan Marshall (dalam Sharma, 2017), beban kerja kualitatif merupakan pemicu stres.

Kajian literatur yang dikemukakan oleh Schaufeli dan Enzmann (dalam Sharma, 2017), menunjukkan bahwa dimensi kelelahan emosional dari *burnout* sangat terkait dengan beban kerja. Kajian literatur tersebut juga didukung oleh sebuah studi. Studi yang dihadapkan dengan dua sampel dari 245 pegawai bank, dan 362 guru yang menunjukkan bahwa kelelahan emosional terutama diprediksi oleh beban kerja (Houkes, Janssen, de Jonge, dan Nijhuis, dalam Sharma, 2017).

Ada tingkat beban kerja optimal yang dapat menghasilkan karyawan terbaik, dan dengan adanya beban rendah maupun beban berlebih, baik secara kuantitatif maupun kualitatif, ketika hal-hal tersebut di luar kendali karyawan, maka dapat menimbulkan stres (Sharma, dan Cooper, 2017). Pekerjaan yang di bawah beban, dan beban yang berlebih dapat menghasilkan emosi yang tidak wajar tergantung pada perbedaan antara beban kerja, kemampuan karyawan, dan aspirasi dari karyawan itu sendiri (Buunk et al., dalam Sharma, 2017).

Hampir sebagian besar tuntutan yang diberikan kepada karyawan bank dalam pekerjaan terkait dengan kontak yang intens dengan nasabah (Dias & Angélico, 2018). Menurut Schaufeli, Maslach dan Marek (1993), kontak dengan orang banyak dapat menjadi tuntutan dan melelahkan yang membuat hal tersebut menjadi salah satu akar penyebab kelelahan.

Karyawan yang merasakan *burnout* dapat dilihat dari beberapa hal. Pertama, *emotional exhaustion* dimana karyawan merasa lelah dan letih saat bekerja (Spector, 2006). Contoh hasil yang keluar dari perasaan *emotional exhaustion* adalah absensi dan kelelahan (Spector, 2006). Kedua, *depersonalisasi* dimana

karyawan mengembangkan rasa sinis dan tidak berperasaan terhadap orang lain (Spector, 2006). Contoh hasil yang keluar dari perasaan depersonalisasi adalah karyawan menjauhkan diri dari pekerjaannya, kliennya, dan orang lain sehingga perilaku tersebut tampak *impersonal*, dingin, menyendiri (Sharma dan Cooper, 2017).

Dari ketiga hal di atas dapat dilihat ketika karyawan merasakan *burnout* yaitu *reduce personal accomplishment* yang merupakan perasaan bahwa karyawan tidak mencapai sesuatu yang berharga saat bekerja (Sharma dan Cooper, 2017). Bentuk perilaku yang muncul dari perasaan ini adalah penurunan produktivitas, kompetensi berkurang, dan penurunan pencapaian seluruhnya (Sharma dan Cooper, 2017). Hal di atas juga didorong dengan tuntutan target yang berlebih dan persyaratan produktivitas yang tinggi.

Begitu juga pada penelitian sebelumnya. Pada konteks pekerjaan perbankan di Brazil, adanya paparan pelecehan verbal dari nasabah, dan juga risiko penyerangan serta penculikan telah dikaitkan dengan stres, kecemasan, dan juga kelelahan (Jacques & Amarray, dalam Dias & Angélico, 2018). Pelecehan di tempat kerja sudah berulang kali terjadi, adanya tuntutan yang membutuhkan upaya fisik dan mental yang kontans (Dias & Angélico, 2018). Sumber daya yang dimiliki karyawan bank, pada gilirannya, tidak selalu cukup untuk mengurangi dampak tuntutan terhadap kesehatan pekerja (Dias & Angélico, 2018).

Ditambah dengan, permintaan agar karyawan bank memperhatikan penampilan mereka, terutama ketika berhadapan dengan nasabah (Shahram dkk, dalam Khalid dkk, 2020). Maka dari itu, berdasarkan karakteristiknya, karyawan bank dapat dinilai sebagai kelompok profesional yang sangat berisiko besar

terkena sindrom *burnout*. Namun, dampak *burnout* tersebut dapat dikurangi jika karyawan memiliki motivasi yang baik.

Ditambah dengan adanya lonjakan pekerjaan yang tinggi, tentunya para pekerja harus memiliki motivasi dalam mengerjakan pekerjaannya tersebut. Motivasi merupakan keadaan batin seseorang yang mempengaruhi dirinya untuk berperilaku dengan cara tertentu (Spector, 2006). Setiap orang tentunya memiliki motivasi tersendiri dalam bekerja. Motivasi dibagi menjadi dua, yaitu dari dalam (*intrinsic motivation*) atau luar diri seseorang (*extrinsic motivation*).

Karyawan bank sangat diperlukan memiliki motivasi secara *intrinsic* dalam pekerjaan mereka. Adanya motivasi *intrinsic* akan menciptakan gairah alami terhadap mereka dalam mengerjakan pekerjaan mereka sehari-hari (Hasmi dkk, 2020). Ketika karyawan bank memiliki pendorong untuk terus menerus menjaga motivasi dalam dirinya, maka pada waktunya mereka akan selalu berhasil setiap saat. Namun, karyawan bank sering kali mengalami situasi pasang surut sepanjang fase kehidupan mereka, sehingga beberapa jenis penghargaan eksternal diperlukan agar meningkatkan motivasi ke fase yang lebih baik, jika dalam kondisi yang kurang baik (Hasmi dkk, 2020). Penghargaan eksternal bisa menjadi motivasi eksternal bagi karyawan bank.

Seorang karyawan yang bekerja mungkin saja orang tersebut ingin mewujudkan impiannya seperti beli mobil impian, rumah impian, dan mungkin membahagiakan orang tuanya. Hal-hal tersebut bisa dikategorikan sebagai motivasi yang berasal dari dalam diri, dan dapat membuat mereka semangat dalam bekerja. Selain itu, bisa saja seseorang bekerja karena ada bayaran atau bisa mendapatkan pendapatan yang cukup besar dari tawaran pekerjaan tersebut.

Adanya tawaran pendapatan yang besar tersebut seseorang jadi semangat dalam bekerja. Maka dari itu kemungkinan seseorang bekerja karena ingin mencapai sebuah tujuan. Adanya tujuan tersebut memengaruhi individu untuk bekerja lebih giat, agar dapat mewujudkan mimpinya. Prestasi yang ingin dihasilkan dengan usaha atau keberaniannya untuk mencapai tahap ini. Keamanan kerja, karyawan bank mereka adanya keamanan bekerja bagi mereka, baik dari segi perilaku perusahaan dan faktor lain seperti serikat kerja (Mundung & Pangemanan, 2015).

Motivasi ekstrinsik merupakan konstruksi yang berkaitan setiap kali suatu kegiatan itu dilakukan untuk mencapai hasil yang dipisahkan (Hasmi dkk, 2020).

Motivasi ekstrinsik merupakan bagian penting untuk karyawan bank terhadap penghargaan atas kinerjanya. Penting adanya pengakuan dan penghargaan kepada karyawan bank. Menurut Bowen (dalam Hasmi dkk, 2020) untuk mempromosikan perdamaian di lingkungan kerja, orang yang memiliki jabatan lebih tinggi harus dapat merangkul keberagaman, memberi penghargaan kepada karyawan dengan memimpin mereka sebaik mungkin.

Spector (2006) membagi motivasi ke dalam dua jenis. Pertama, jenis motivasi yang mengarahkan seseorang ke arah suatu jenis perilaku di antara semua perilaku lainnya. Kedua, motivasi yang berkaitan dengan keinginan untuk mencapai tujuan tertentu, biasanya hal ini berasal dari kebutuhan orang tersebut. Dengan adanya tujuan dalam diri karyawan bank, dapat membuat mereka lebih termotivasi untuk tetap terus bekerja. Walaupun keadaan lingkungan pekerjaannya kurang baik, dan membuat mereka lebih bersemangat. Adanya motivasi kerja dalam diri mereka

dapat membuat mereka terhindar dari rasa *burnout*. Seperti pada penelitian sebelumnya.

Penelitian yang mencari hubungan *burnout* dengan motivasi kerja perawat pelaksana. Studi ini disusun oleh Wirati, Wati, & Saraswati tahun 2020. Hasil pada penelitian ini menunjukkan adanya korelasi yang negatif (Wirati, Wati, & Saraswati, 2020). Korelasi negatif memiliki arti yaitu tingkat *burnout* yang rendah maka motivasi kerjanya rendah (Wirati, Wati, & Saraswati, 2020).

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan antara *burnout* dengan motivasi kerja perawat pelaksana (Wirati, Wati, & Saraswati, 2020). Sehingga perlu diperhatikan lebih lagi mengenai keluhan fisik, dan psikologis yang dirasakan oleh mereka dalam memberikan asuhan keperawatan kepada para pasien (Wirati, Wati, & Saraswati, 2020). Adanya keluhan tersebut akan berpengaruh terhadap motivasi dari para perawat dalam bekerja, semakin meningkatnya tingkat *burnout* yang dialami oleh perawat, maka akan menurunkan motivasi kerja perawat sehingga mempengaruhi kinerja perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada para pasien (Wirati, Wati, & Saraswati, 2020).

Subjek yang berbeda pada penelitian sebelumnya dengan penelitian ini, menunjukkan bahwa *burnout* tetap berhubungan dengan motivasi kerja, begitu juga sebaliknya. Namun, tidak hanya motivasi yang dibutuhkan para pekerja agar dapat melakukan pekerjaannya dengan baik, tapi juga *self-efficacy*. Kepercayaan terhadap kemampuan diri dapat mempengaruhi motivasi seseorang dalam beberapa hal, seperti seseorang menentukan tujuan, seberapa besar usaha yang dimiliki orang tersebut dengan apa yang dia lakukan, seberapa kuat mereka dapat bertahan dalam menghadapi kegagalan (Bandura, 1997).

Karyawan yang memiliki motivasi yang tinggi, akan mendorong dirinya melakukan suatu pekerjaan (Akhtar, Ghayas & Adil, 2013). Hal ini dapat mendorong karyawan mengembangkan kesadaran bahwa mereka memiliki kemampuan untuk mencapai suatu tujuan. Selain motivasi, karyawan bank juga membutuhkan *self-efficacy* agar terhindar dari *burnout*. *Self-efficacy* merupakan hal yang penting, dalam memerani bagaimana seseorang merasa mampu dalam mengerjakan tugasnya atau tidak. *Self-efficacy* merupakan suatu keyakinan yang dimiliki oleh seseorang pada kemampuan akan dirinya sendiri untuk mengelola, dan menjalankan serangkaian tindakan untuk dapat menghasilkan suatu pencapaian yang telah ditentukan sebelumnya (Bandura, 1997).

Self-efficacy dapat memengaruhi respon emosional seseorang (Chika & Emmanuel, 2014). Pekerjaan juga menjadi lebih menyenangkan jika karyawan lebih percaya diri. *Self-efficacy* juga membuat karyawan lebih percaya diri karena karyawan dapat memiliki dasar dalam menyelesaikan konflik yang mungkin dapat timbul (Chika & Emmanuel, 2014). Dengan karyawan bank memiliki *self-efficacy* mereka lebih bisa bersemangat dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Dengan begitu, seseorang yang memiliki tingkat *self-efficacy* yang rendah, maka orang tersebut tidak memiliki keyakinan yang tinggi akan kemampuannya untuk mengelola, dan menjalankan suatu tindakan untuk mencapai sesuatu. Sebaliknya, jika seseorang memiliki tingkat *self-efficacy* yang tinggi, seseorang memiliki keyakinan akan kemampuan yang dirinya miliki untuk mengelola, dan menjalankan serangkaian tindakan untuk dapat menghasilkan sebuah pencapaian.

Ketika ada suatu masalah yang muncul didalam pekerjaan, *self-efficacy* yang tinggi akan mengarahkan pekerja untuk tetap tenang, dan mencari solusi akan

masalah itu, dibandingkan menggerutu atas ketidakmampuan mereka (Myers, 2012). Maka dari itu, *self-efficacy* penting dalam kehidupan seseorang, terutama untuk mengerjakan tugas atau pekerjaan mereka.

Menurut Bandura (1982, dalam Spector, 2006) teori *self-efficacy* menyatakan bahwa motivasi, dan kinerja ditentukan sebagian oleh seberapa efektifnya seseorang percaya bahwa mereka dapat melakukan hal tersebut. *Self-efficacy* memiliki peran untuk membuat seseorang dapat menentukan, bagaimana orang tersebut merasakan sesuatu, berpikir, memotivasi dirinya sendiri serta perilaku mereka.

Seseorang yang memiliki tingkat *self-efficacy* yang tinggi akan memiliki sifat yang positif, dirinya jugakan berorientasi kepada kesuksesan, dan tujuan yang dimiliki. Menurut Riani dan Farida (dalam Ratnasari dan Yusnita, 2018) tingkat *self-efficacy* yang tinggi pada karyawan, dapat membuat dirinya berusaha menyelesaikan permasalahan kerja, dan meningkatkan kerja secara maksimal sesuai dengan kemampuan yang dirinya miliki. Seperti penelitian terdahulu.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan jika *self-efficacy* dapat ditingkatkan dengan motivasi seseorang. Ketika seseorang termotivasi untuk melakukan sesuatu maka rasa percaya atau keyakinan orang tersebut dapat meningkat. Hal ini dapat dilihat jika motivasi seperti dorongan yang membuat *self-efficacy* seseorang meningkat.

Selain itu juga, *self-efficacy* dapat membuat seseorang terhindari dari *burnout*. Ketika karyawan percaya bahwa dirinya mampu menyelesaikan pekerjaan tersebut, maka dia akan mengambil pekerjaan tersebut dan mengerjakannya hingga selesai. Tetapi jika dia menyadari bahwa dirinya tidak mampu menyelesaikan pekerjaannya

maka karyawan tersebut tidak akan mengambil pekerjaan itu, dan karyawan tersebut akan menghindari pekerjaan yang dirinya tidak dapat kerjakan. Dilihat dari penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja, dan *self-efficacy* dapat membantu seorang pekerja dalam mengurangi, atau menghindari kemungkinan mengalami *burnout*. Penjelasan ini juga didukung oleh penelitian sebelumnya.

Pada penelitian sebelumnya meneliti hubungan antara *self-efficacy* dengan *burnout*. Namun, dilihat dari subjek yang berbeda yaitu pengajar taman kanak-kanak sekolah “X” di Jakarta disusun oleh Hartawati & Mariyanti tahun 2013. Hasil pada penelitian ini menunjukkan adanya hubungan negatif kuat signifikan antara *self-efficacy* dengan *burnout* (Hartawati & Mariyanti, 2013). Hasil tersebut memiliki arti semakin tinggi *self-efficacy* maka semakin rendah *burnout*, dan sebaliknya, semakin rendah *self-efficacy* maka semakin tinggi *burnout* yang terjadi pada pengajar TK di sekolah “X”.

Pengajar yang memiliki tingkat *burnout* rendah merasa nyaman bekerja di sekolah, dan bersemangat dalam melaksanakan tugasnya (Hartawati & Mariyanti, 2013). Sebaliknya, pengajar yang memiliki *burnout* yang tinggi merasa tertekan saat harus bekerja melayani murid, dan ingin mencari pekerjaan yang lain (Hartawati & Mariyanti, 2013). Pengajar yang memiliki *self-efficacy* yang tinggi akan cenderung bersemangat untuk datang ke sekolah, mereka bersikap ramah dan sabar kepada murid-muridnya terutama saat menghadapi tipe murid yang berbeda, mencari cara untuk mengajar dengan kreatif (Hartawati & Mariyanti, 2013).

Berdasarkan hasil dari kedua penelitian sebelumnya. Motivasi kerja, dan *self-efficacy* keduanya tidak hanya hal yang dapat mendukung seorang pekerja dalam

mengerjakan suatu pekerjaan. Kedua hal tersebut, berhubungan dengan kemungkinan seseorang mengalami *burnout* atau tidak. Pekerja dengan *self-efficacy* rendah cenderung menyimpan pemikiran yang pesimis tentang pencapaian masa depan (Luszczynska dan Schwarzer, dalam Shoji et al., 2015). Hal tersebut dapat membuat seseorang tidak dapat menekan tingkat *burnout* mereka.

Penjelasan di atas kemungkinan dapat disimpulkan bahwa *self-efficacy* yang rendah dapat menyebabkan seseorang mengalami *burnout*. Ketika seorang pekerja memiliki motivasi yang tinggi, dan tingkat *self-efficacy* yang tinggi juga, hal itu dapat membantu pekerja bank yang mengerjakan restruktur kredit covid-19 mengerjakan tugasnya dengan baik (Spector, 2006). Untuk itu, peneliti ingin menemukan hasil secara empiris tentang pengaruh antara variabel *self-efficacy* sebagai mediator antara motivasi kerja terhadap *burnout*.

1.2. Rumusan Masalah

Pada penelitian ini terdapat tiga rumusan masalah, yaitu: Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara motivasi kerja terhadap *burnout*? Apakah ada pengaruh yang signifikan antara *self-efficacy* terhadap *burnout*? Apakah terdapat pengaruh *self-efficacy* sebagai mediator antara motivasi kerja terhadap *burnout*?

1.3. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat praktis dan teoretis. Manfaat praktis yang pertama, penelitian ini diharapkan berguna bagi karyawan bank, agar mereka dapat lebih meningkatkan motivasi kerja dan *self-efficacy* agar dapat terhindari dari rasa *burnout*. Kedua, penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk bagian HRD atau pimpinan bank, agar bisa memberikan perhatian lebih kepada para karyawan, dan membantu mengurangi timbulnya *burnout* pada karyawan.

Pada manfaat teoretis yang pertama, penelitian ini dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi penelitian yang membahas motivasi kerja, *self-efficacy*, dan *burnout*. Kedua, dapat menjadi referensi pada penelitian berikutnya yang berhubungan dengan motivasi kerja, *self-efficacy*, dan *burnout*.

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara motivasi kerja terhadap *burnout*. Kedua, untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara *self-efficacy* terhadap *burnout*. Ketiga, mengetahui apakah ada pengaruh *self-efficacy* sebagai mediator antara motivasi kerja terhadap *burnout*.

