

Pengaruh Burnout dan Social Support Terhadap Kinerja Karyawan PT.Bank Sulselbar Cabang Majene

Sukmawaty Suaib S.¹, Nur Fitriayu Mandasari ², Ahmad Karim³, Mujirin M. Yamin⁴,
Haeruddin Hafid⁵, Aiyul Ikram⁶

¹Mahasiswa Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Sulawesi Barat

²³⁴⁵⁶ Dosen Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Sulawesi Barat

¹Corresponding author's email: sukmawati.mamuju123@gmail.com

Abstract. *This study aims to determine the effect of burnout and social support on employee performance at PT. Bank Sulselbar, Majene Branch. The research method used is a quantitative approach. The population in this study were all employees of PT. Bank Sulselbar, Majene Branch, totaling 40 people. The sample in this study used saturated samples, where the entire population was used as a sample. Data collection techniques by means of observation, interviews, literature studies and using questionnaires distributed to employees of PT. Bank Sulselbar, Majene Branch. Data analysis techniques using data validation tests, data reliability tests, classical assumption tests, multiple linear analysis, t-tests, f-tests and coefficients of determination with the help of SPSS version 23. The results of the study indicate that Burnout has a negative effect on employee performance. Conversely, Social Support has a positive effect on employee performance. And the results of this study indicate that Burnout and Social Support have a joint effect on Employee Performance at PT. Bank Sulselbar, Majene Branch.*

Keywords: *Burnout; Social Support; Employee Performance*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *burnout* dan *social support* terhadap kinerja karyawan PT. Bank Sulselbar Cabang Majene. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Bank Sulselbar Cabang Majene yang berjumlah 40 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan sampel jenuh, dimana seluruh populasi dijadikan sampel. Teknik Pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, Studi Pustaka dan menggunakan angket/ kuesioner yang disebarikan kepada karyawan PT.Bank Sulselbar Cabang Majene. Teknik analisis data menggunakan uji validasi data, uji realibilitas data, uji asumsi klasik, analisis linear berganda, uji t, uji f dan koefisien determinasi dengan bantuan SPSS versi 23. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa *Burnout* berpengaruh negatif dan terhadap kinerja karyawan. Sebaliknya, *Social Support* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Dan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Burnout* dan *Social Support* berpengaruh secara bersama sama terhadap Kinerja Karyawan pada PT.Bank Sulselbar Cabang Majene.

Kata kunci: Burnout; Social Support; Kinerja Karyawan

1. Pendahuluan

Perkembangan zaman saat ini persaingan dunia bisnis semakin meningkat khususnya perbankan. Tingginya persaingan dalam dunia bank disebabkan karena jumlah bank sekarang semakin banyak serta bermunculan berbagai organisasi yang bukan bank tapi memberikan fungsi dan penawaran menyerupai bank. Hal tersebut penting bagi bank menyediakan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas tinggi dan optimal dalam kualitas kerjanya. Dalam konteks industri perbankan yang kompetitif, kinerja karyawan menjadi salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan suatu perusahaan termasuk di industri perbankan.

Kinerja pada PT. Bank Sulselbar Cabang Majene berdasarkan data realisasi target tahun 2022-2024 mengalami peningkatan dari tahun ketahun tetapi belum sepenuhnya mencapai target tahunannya hal ini menunjukkan adanya faktor yang mempengaruhi kinerja bagi karyawan PT. Bank Sulselbar Cabang Majene. Kinerja Karyawan memegang peranan penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Peningkatan kinerja karyawan secara langsung akan memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan dan daya saing perusahaan.

Adapun faktor yang mempengaruhi kinerja PT. Bank Sulselbar Cabang Majene yaitu masalah *burnout* dan *social support*. *Burnout* merupakan kondisi fisik, emosional, dan mental yang terjadi akibat stres yang berkepanjangan dalam pekerjaan. Ismayanti (2020) menyatakan *burnout* adalah kelelahan yang luar biasa akibat tuntutan pekerjaan dalam melampaui target yang sudah ditentukan perusahaan. Karyawan yang mengalami *burnout* cenderung mengalami penurunan motivasi, kreativitas, dan kemampuan untuk bekerja secara efisien. Selain itu, *burnout* juga dapat memengaruhi kualitas pelayanan kepada nasabah, yang merupakan salah satu kunci sukses di industri perbankan. *Burnout* banyak dialami oleh karyawan PT. Bank Sulselbar Cabang Majene dimana kondisi ini dipicu oleh jam kerja yang padat, tuntutan pencapaian target, beban kerja yang tinggi, serta pelayanan nasabah yang terus-menerus, sehingga karyawan tidak memiliki waktu istirahat yang memadai. Minimnya waktu jeda, baik untuk makan siang maupun sekedar istirahat, menyebabkan penurunan stamina, konsentrasi, lingkungan kerja yang kurang mendukung seperti hubungan antar rekan kurang harmonis, kurangnya dukungan dan kerja sama tim dalam pekerjaan. Selain itu, tekanan emosional akibat menghadapi nasabah yang tidak selalu bersikap positif.

Pada tahun 2024, terdapat 3.200 keluhan nasabah yang dilaporkan dalam Laporan Tata Kelola Perusahaan yang Baik. Karyawan diharapkan dapat menangani keluhan tersebut secara profesional dan memberikan kesan yang positif kepada nasabah. Namun, karyawan harus mampu menghadapi berbagai perilaku nasabah dan berinteraksi dengan berbagai pihak yang menantang dan penuh tekanan. Menghadapi perilaku nasabah yang negatif dapat menyebabkan kelelahan fisik dan mental, sehingga berkontribusi terhadap *burnout* karyawan. Maka dari itu upaya untuk mengatasi *burnout* bisa dilakukan dengan meningkatkan *Social Support* bagi para karyawan.

Social Support atau dukungan sosial merupakan sumber daya yang diperoleh individu dari lingkungan sosialnya, seperti keluarga, teman, dan rekan kerja. Dukungan organisasi juga dapat meningkatkan motivasi dan mencegah dampak negatif dari *burnout*. Peran *Social Support* sangat penting dalam konteks perbankan, mengingat karyawan sering kali harus bekerja dalam tim dan menghadapi tantangan yang kompleks. Semakin baik dukungan sosial yang diberikan, maka kinerja karyawan akan mengalami peningkatan. Terkait dukungan sosial di PT Bank Sulselbar Cabang Majene karyawan mengatakan telah menerima dukungan emosional melalui briefing yang biasa dilaksanakan tiap pagi, liburan rekreasi tiap tahunnya, patungan duka namun belum sepenuhnya berhasil hal ini disebabkan karena masih kurangnya keharmonisan sesama rekan kerja.

Merujuk dari fenomena, maka dengan itu penulis bertujuan untuk menganalisis pengaruh *burnout* dan *social support* terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini Sebagai masukan serta kebijakan terhadap manajemen PT. Bank Sulselbar kantor cabang majene dalam mengelola *burnout* yang dihadapi oleh karyawan sehingga tingkat stres kerja tidak terlalu tinggi dan dapat mengoptimalkan kinerja para karyawan serta menyadari pentingnya *social support*, dan mengapresiasi manfaatnya yang berdampak positif pada peningkatan kinerja karyawan. serta memberikan pemahaman kepada instansi tentang *burnout* dan *social support* agar lebih produktif dan efisien.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang dirumuskan adalah:

1. Apakah *Burnout* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Sulselbar Cabang Majene ?

2. Apakah *Social Support* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Sulselbar Cabang Majene ?
3. Apakah *Burnout* dan *Social Support* berpengaruh secara bersama sama terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Sulselbar Cabang Majene ?

2. Metode

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dimana menurut Sugiyono (2021:15) penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian. Penelitian ini berfokus pada pengujian hipotesis yang telah dibuat yang melalui pengumpulan data saat melakukan penelitian di lapangan yang akan digunakan untuk menjelaskan apakah ada pengaruhnya *Burnout* dan *Social Support* terhadap kinerja karyawan PT. Bank Sulselbar Cabang Majene.

Sumber Data

Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder, data primer Teknik pengumpulan data primer diperoleh dari studi lapangan dan diperoleh dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner ke karyawan PT. Bank Sulselbar Cabang Majene.

Data sekunder diperoleh secara tidak langsung, berupa laporan, profil, buku pedoman, atau pustaka. Sumber data sekunder dari penelitian ini yaitu berasal dari penelitian terdahulu berupa jurnal dan artikel.

Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada PT. Bank Sulselbar Cabang Majene yang berjumlah 40 orang dijadikan responden.

Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara observasi dimana mengamati permasalahan yang relevan dengan masalah yang sedang diteliti, wawancara pengumpulan data dengan cara Tanya jawab dengan pihak berwenang, studi pustaka mengutip sejumlah referensi yang berupa tulisan (buku, artikel, jurnal) yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti, serta angket koesioner yang disebarkan ke seluruh karyawan PT. Bank Sulselbar Majene.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji kualitas data yang meliputi uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji regresi linear berganda, uji hipotesis yang meliputi uji t dan uji f serta uji koefisien determinasi.

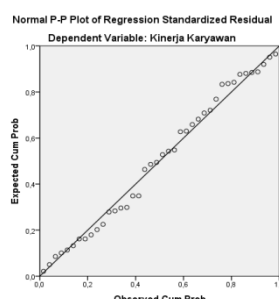
3. Hasil dan Pembahasan

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah didalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Menurut Ghazali, (2016:156) dasar pengambilan keputusan dari uji normalitas yaitu:

- a. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar lebih jauh dari diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.



Gambar 1 Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan gambar tersebut diketahui titik atau p-plot mendekati dan mengikuti garis diagonal yang ada. Hasil ini menunjukkan bahwa ketiga variabel penelitian yaitu *burnout*, *social support* dan kinerja karyawan berdistribusi normal karena telah memenuhi syarat dalam uji normalitas.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Menurut Ghazali, (2016:104) dasar pengambilan keputusan uji multikolinieritas adalah:

- Jika nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10 maka tidak terjadi multikolinieritas antara variabel independen.
- Jika nilai tolerance lebih kecil dari 0,10 dan nilai VIF lebih besar dari 10 maka terjadi multikolinieritas diantara variabel independen.

MULTIKOLINERITAS	<i>Tolerance</i>	VIF	Keterangan
Variabel			
<i>Burnout</i>	0,998	1,002	Non Multikolinearitas
<i>Social Support</i>	0,998	1,002	Non Multikolinearitas

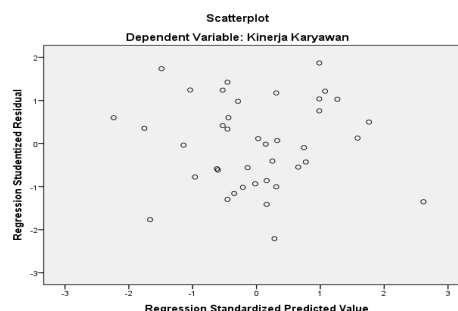
Tabel 1 Hasil Uji Multikolinearitas

Sumber : Hasil Pengolahan Data Spss23 (2025)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa semua variabel independen (bebas) yaitu burnout dan social support memiliki nilai tolerance $0,998 > 0.10$ dan nilai VIF $1,002 < 10$, maka semua variabel dikatakan tidak mengalami gejala multikolinearitas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Menurut Ghazali, (2016:134) dasar pengambilan keputusan uji heteroskedastisitas adalah jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.



Gambar 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar tersebut menunjukkan hasil dari scatterplot dimana terlihat titik-titik data yang menyebar sekitar garis diagonal 0 dan tidak terdapat titik yang berdempetan maka disimpulkan bahwa dalam model regresi ini tidak terjadi heteroskedastisitas, model regresi baik dan ideal dapat terpenuhi.

Regresi Linear Berganda

Regresi linier berganda digunakan oleh peneliti, apabila peneliti meramalkan bagaimana naik turunnya keadaan variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dinaik turunkan nilainya. Hubungan variabel independent (X) dan variabel dependent (Y) tersebut dinyatakan:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots e$$

Dimana:

Y = Variabel dependent (Kinerja karyawan)

a = Nilai konstan

β = Koefisien regresi

X1 = Variabel independent (*Burnout*)

X2 = Variabel independent (*Social Support*)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	42,472	10,895		3,898	,000
<i>Burnout</i>	-,343	,185	-,210	-1,855	,027
<i>Social Support</i>	,973	,161	,684	6,033	,000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Tabel 2 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Sumber : Hasil Pengolahan Data Spss23 (2025)

$$Y = 42,472 + (-0,343) X_1 + 0,973 X_2 + e$$

1. a atau konstanta sebesar 42,472 menunjukkan bahwa jika *Burnout* dan *Social Support* nilainya sebesar 0 maka kinerja Karyawan PT.Bank Sulselbar Cabang Majene sebesar 42,472.
2. Koefisien regresi b1 sebesar -0,343X1 menyatakan bahwa setiap penambahan nilai 1 satuan pada variable *burnout* maka terjadi penurunan kinerja Karyawan PT.Bank Sulselbar Cabang Majene sebesar -0,343.
3. Koefisien regresi b2 sebesar 0,973 menyatakan bahwa setiap penambahan nilai 1 satuan pada variabel *Social Support* maka terjadi kenaikan kinerja Karyawan PT.Bank Sulselbar Cabang Majene sebesar 0,973.

Uji Hipotesis

Uji T

Uji t atau uji hipotesis secara parsial bertujuan untuk menguji hipotesis penelitian dan untuk mengetahui signifikan atau tidaknya suatu pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun kriteria dari uji statistik t sebagai berikut :

1. Jika nilai signifikansi uji t > 0,05 maka Ho diterima, artinya tidak ada pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen.
2. Jika nilai signifikansi uji t < 0,05, maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya ada pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen.

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	42,472	10,895		3,898	,000
<i>Burnout</i>	-,343	,185	-,210	-1,855	,027
<i>Social Support</i>	,973	,161	,684	6,033	,000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Pada penelitian ini memiliki 3 variabel yaitu 2 variabel bebas dan 1 variabel terikat, untuk memperoleh nilai t tabel menggunakan probabilitas 5% untuk mencari nilai suatu t tabel digunakan rumus:

$$df = n - k$$

$$df = 40 - 3 = 37$$

Dimana,

n = jumlah sampel

k = jumlah keseluruhan variabel

Sehingga penentuan nilai t tabel dapat dilihat pada tabel pengujian t tabel untuk probabilitas 5% atau 0.05 yang tercantum pada kolom 3 dengan df 37 menunjukkan nilai 1,687, jadi :

1. *Burnout* (X1)

Nilai t hitung $-1,855 < 1,687$ t tabel dan nilai sig $0,027 < \text{sig } 0,05$, maka artinya bahwa *Burnout* berpengaruh negatif terhadap Kinerja Karyawan PT.Bank Sulselbar Cabang Majene.

2. *Social Support* (X2)

Nilai t hitung $6,033 > 1,687$ t tabel dan nilai sig $0,000 < \text{sig } 0,05$ maka yang artinya bahwa *Social Support* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT.Bank Sulselbar Cabang Majene.

Uji F

Uji F dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apabila variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen, dan untuk mengukur ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual. Digunakan uji F dengan melihat nilai signifikansi uji F pada alpha 0,05. Adapun kriteria dari uji F tersebut adalah

1. Jika nilai signifikansi $F > 0,05$ (α), maka H_0 diterima, artinya tidak ada pengaruh yang antara variabel independen dengan variabel dependen.
2. Jika nilai signifikansi $F < 0,05$ (α), maka H_0 ditolak, artinya ada pengaruh

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	569,545	2	284,773	20,481	,000 ^b
Residual	514,455	37	13,904		
Total	1084,000	39			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

b. Predictors: (Constant), Social Support, Burnout

Pada penelitian untuk menentukan nilai F tabel menggunakan probabilitas 5% untuk mencari nilai suatu F tabel digunakan rumus sebagai berikut:

$$df1 = k - 1$$

$$df2 = n - k$$

Dimana :

k = Jumlah variabel (bebas + terikat)

n = Jumlah observasi/sampel pembentuk regresi

Pada penelitian ini jumlah variabel bebas/ independent adalah 2 dan jumlah variabel terikat/dependent adalah 1 jadi jumlah keseluruhan variabel adalah 3. Berdasarkan rumus derajat freedom (df) diatas didapatkan:

$$df1 = 3 - 1 = 2$$

$$df2 = 40 - 3 = 37$$

Sehingga bisa dilihat pada tabel daftar distribusi F untuk probabilitas 5% atau 0,05 yang tercantum pada kolom 2 df 37 sebesar 2,866 sehingga dapat diketahui bahwa F hitung $20,481 > F$ tabel 2,866 dengan tingkat signifikansi $0,000 > 0,05$, maka hipotesis diterima yang artinya *Burnout* dan *Social Support* secara bersama sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT.Bank Sulselbar Cabang Majene, sehingga hipotesis ketiga diterima.

Uji Koefisien Determinasi R^2

Uji koefisien determinasi (R^2) menentukan seberapa jauh kemampuan model untuk menjelaskan kemampuan variabel dependen untuk berubah. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Jika nilai dari koefisien determinasi mendekati angka nol (0) maka artinya variabel independen terhadap variabel dependen tersebut lemah. Dan sebaliknya jika nilai dari koefisien determinasi mendekati angka satu (1) maka artinya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen tersebut kuat.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,725 ^a	,525	,500	3,72883

a. Predictors: (Constant), Social Support, Burnout

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Berdasarkan tabel tersebut maka diperoleh hasil uji koefisien determinasi pada output model summary dari nilai R Square sebesar 0.525. Jadi pengaruh Burnout dan Social Support terhadap kinerja karyawan PT.Bank Sulselbar Cabang Majene yaitu sebesar 52,5% sedangkan sisanya 47,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian.

4.Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang “Pengaruh *Burnout* dan *Social Support* terhadap kinerja karyawan PT.Bank Sulselbar Cabang Majene” maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Burnout* berpengaruh negatif terhadap Kinerja Karyawan PT.Bank Sulselbar Cabang Majene. Ini menunjukkan sebuah pengaruh yang negatif, artinya semakin meningkat *burnout* yang ada pada karyawan pada Bank Sulselbar Cabang Majene maka hal ini akan dapat menurunkan kinerja karyawan, sehingga hipotesis pertama diterima.
2. *Social Support* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT.Bank Sulselbar Cabang Majene. Ini menunjukkan sebuah pengaruh yang positif dan searah, artinya untuk meningkatkan kinerja yang ada pada Bank Sulselbar Cabang Majene maka diperlukan adanya *social support* yang baik dari pimpinan maupun rekan kerja itu sendiri.
3. *Burnout* dan *Social Support* secara bersama sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT.Bank Sulselbar Cabang Majene, artinya dengan adanya *burnout* yang tinggi maka akan dapat mengakibatkan penurunan kinerja karyawan begitupula sebaliknya. Oleh karena itu perlu adanya *social support* yang ada pada Bank Sulselbar Cabang Majene agar para karyawan merasa dihargai dan merasa menjadi bagian sepenuhnya

Referensi

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Riau: Zanafra
- Armstrong, M.(2021). *Manajemen Kinerja*. Nusamedia
- Budiyanti, H., & Haeruddin, M. I. M. (2023). 2(3), *The Effect Of Burnout and Social Support on Employee Performance at PT.Sulselbar Bank. Journal of Humanities, Social Sciences and Business*, 533-545.
- Ganster, D. C., Fusilier, M. R., dan Mayes, B. T. (2017). *Role of social support in The experience of stress at work. Journal of Applied Psychology*.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, M. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Revisi)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Ismayanti, I. M., & Yunus, MK (2020). Pengaruh Burnout Dan Motivasi Terhadap Produktivitas Pada Karyawan Pt. Iki (Persero) Makassar. *Economics Bosowa Journal*, 6, 89-98.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Cetakan ke). Bandung. Alfabeta.