

**ANALISIS PELATIHAN KARYAWAN  
SEBAGAI UPAYA PENURUNAN *BURNOUT* PADA KARYAWAN  
PT. BPR SENTRAL ARTA JAYA CABANG LUMAJANG**

SKRIPSI



**SILFIA EKA DITA SOFIA PUTRI**

**NIM : 201103050015**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SHIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS DAKWAH  
OKTOBER 2024**

**ANALISIS PELATIHAN KARYAWAN  
SEBAGAI UPAYA PENURUNAN *BURNOUT* PADA KARYAWAN  
PT. BPR SENTRAL ARTA JAYA CABANG LUMAJANG**

**SKRIPSI**

diajukan kepada Universitas Islam Negeri  
Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Psikologi (S.Psi)  
Fakultas Dakwah Program Studi Psikologi Islam



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

Oleh :

**J E M B E R**  
**SILFIA EKA DITA SOFIA PUTRI**  
**201103050015**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SHIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS DAKWAH  
OKTOBER 2024**

**ANALISIS PELATIHAN KARYAWAN  
SEBAGAI UPAYA PENURUNAN *BURNOUT* PADA KARYAWAN  
PT. BPR SENTRAL ARTA JAYA CABANG LUMAJANG**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri  
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar sarjana Psikologi (S.Psi)  
Fakultas Dakwah  
Program Studi Psikologi Islam

Oleh:

**Silfia Eka Dita Sofia Putri**  
**NIM: 20103050015**



Disetujui Pembimbing

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

  
**Nasobi Niki Suma, M. Sc.**  
**NIP: 198907202019031003**

**ANALISIS PELATIHAN KARYAWAN  
SEBAGAI UPAYA PENURUNAN *BURNOUT* PADA KARYAWAN  
PT. BPR SENTRAL ARTA JAYA CABANG LUMAJANG**

**SKRIPSI**

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi  
salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Psikologi (S. Psi)  
Fakultas Dakwah  
Program Studi Psikologi Islam

Hari : Kamis

Tanggal : 24 Oktober 2024

Tim Penguji

Ketua



Aprilya Fitriani, M.M.  
NIP. 109104232018012002

Sekretaris



Muhammad Farhan, M.I.Kom.  
NUP. 201908186

Anggota :

1. Dr. H. Misbahul Munir, M.M



2. Nasobi Niki Suma, M.Sc



Menyetujui

Dekan Fakultas Dakwah

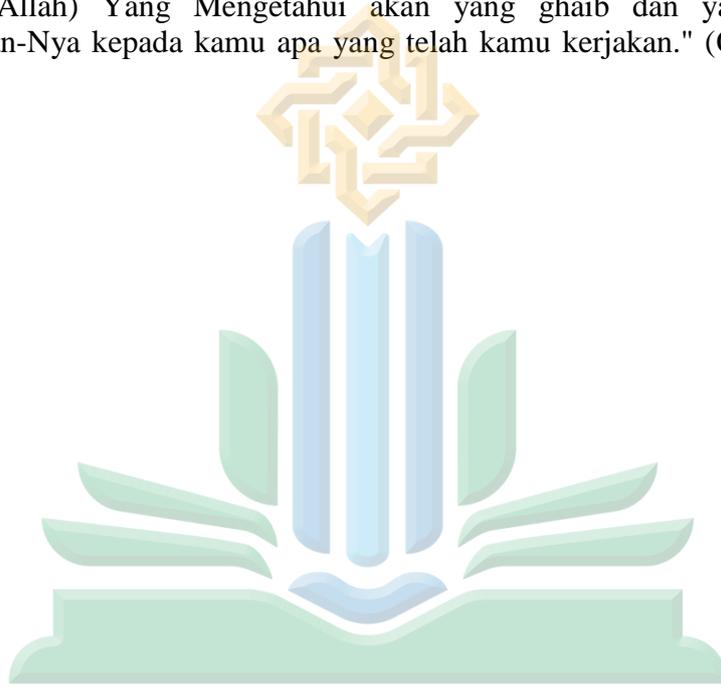


Dr. Fawaizul Urham, M. Ag.  
NIP. 19730227200031001

## MOTTO

وَالشَّهَادَةَ الْعَلِيَّةِ عِلْمٍ إِلَى وَسْتُرْدُونَ ۖ وَالْمُؤْمِنُونَ وَرَسُولُهُ عَمَلَكُمْ اللَّهُ فَسَيَرَى أَعْمَلُوا ۖ وَقُلِ  
تَعْمَلُونَ كُنْتُمْ بِمَا فَيَنبِتُكُمْ

Artinya: "Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan." (Q.S At-Taubah : 105).\*



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

\* Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahnya, *Op.Cit*, hal. 456

## PERSEMBAHAN

Pertama-tama panjatkan puja dan puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayahnya, sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik dan lancar. Dengan terselesaikannya tugas akhir ini penulis mengucapkan trimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua saya, Ibu Supiyati dan Bapak Budiwiyono yang menjadi sebuah alasan utama saya untuk dapat bertahan dalam setiap proses yang saya jalani selama perkuliahan. Beliau yang telah senantiasa memberikan kasih sayang, nasihat, motivasi dan dukungan, semangat serta doa kepada saya sehingga dapat menyelesaikan penulisan sekripsi ini. Semoga beliau selalu bangga kepada saya.
2. Cinta pertamaku, Bapak Edi Yulianto. Beliau memang tidak memberikan kasih sayang kepada saya mulai dari kecil, namun beliau merupakan orang pertama yang menjadikan saya semangat untuk menyelesaikan sekripsi ini.
3. Nenek saya Turiyam, beliau yang selalu memberikan saya semangat dan senantiasa memberikan kasih sayang yang penuh kepada saya.

## KATA PENGANTAR

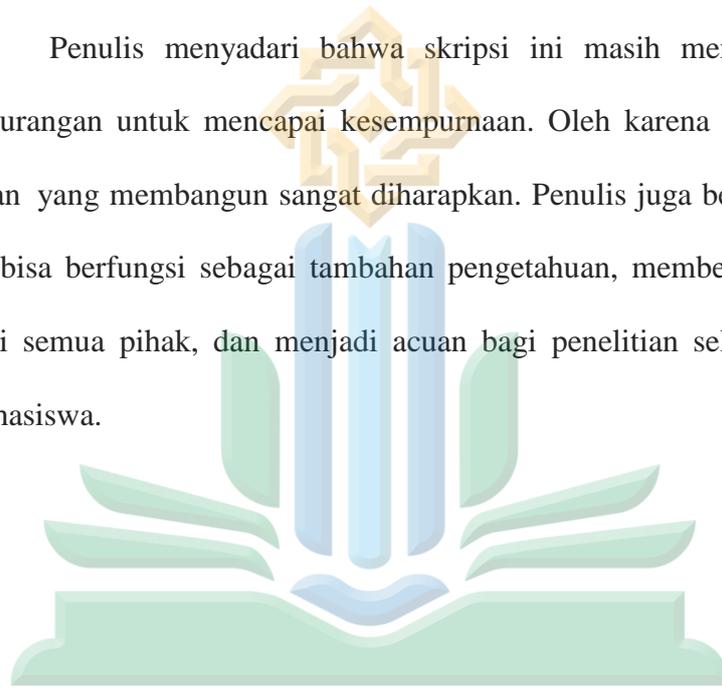
Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas rahmat, taufik dan rahmat-Nya, skripsi dapat terselesaikan sebagai salah satu syarat keberhasilan penyelesaian program sarjana. Shalawat dan salam, senantiasa penulis curahkan kepada sang Baginda Rasulullah Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman jahiliah dan zaman Islamiyah seperti sekarang ini.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dan mendukung terselesaikannya skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S. Ag., M.M., CPEM. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. Fawaizul Umam. M,Ag. Selaku Dekan Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
3. Bapak Muhibbin, S. Ag, M.Si., Selaku Wakil Dekan I Fakultas Dakwah yang telah mengizinkan mengadakan penelitian ini.
4. Ibu Arrumaisha Fitri, M.Psi. Selaku Ketua Program Studi Psikologi Islam, Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
5. Bapak Nasobi Niki Suma, M. Sc. Sebagai dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan, motivasi, dan meluangkan waktu untuk membimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi dengan baik.

6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah berbagi ilmu dan pengalaman berharga kepada peneliti.
7. Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, baik yang disebutkan maupun yang tidak, atas bantuan dan dukungannya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan untuk mencapai kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Penulis juga berharap skripsi ini bisa berfungsi sebagai tambahan pengetahuan, memberikan manfaat bagi semua pihak, dan menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya oleh mahasiswa.



Jember, 19 September 2024

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

penulis,

Silfia Eka Dita Sofia Putri

## ABSTRAK

**Silfia Eka Dita Sofia Putri, 2024:** “Analisis Pelatihan Karyawan Sebagai Upaya Penurunan Burnout Pada PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang”

**Kata Kunci:** Pelatihan Karyawan, Burnout, PT. BPR

Pelatihan karyawan sangat penting dilakukan untuk meningkatkan kualitas kerja, karyawan diharapkan mampu menyelesaikan pekerjaannya seperti beban kerja yang tinggi, stres kerja, kelelahan kerja sehingga mampu bersaing dan meningkatkan produktivitas dalam bekerja. Karyawan PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang juga sering mengalami permasalahan dalam bekerja, seperti kelelahan dalam bekerja karena jam kerja yang melebihi batas, *double job*, kurang fahamnya sistem aplikasi yang digunakan. Pelatihan kerja menjadi salah satu cara untuk mengurangi burnout, karena pelatihan kerja bisa membantu karyawan untuk mengatasi masalah-masalah yang mereka alami, pelatihan karyawan dilakukan 1 kali dalam waktu satu tahun.

Fokus penelitian yang diteliti pada penelitian ini adalah: 1) Bagaimana kondisi *burnout* yang dialami oleh karyawan PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang?, 2) Bagaimana analisis efektifitas pelatihan karyawan sebagai upaya mengurangi burnout pada karyawan yang dilakukan di PT BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang?

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk menggambarkan dan menjelaskan kondisi serta bentuk-bentuk *Burnout* yang dialami oleh karyawan PT BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang. 2) Untuk menggambarkan dan menjelaskan pelaksanaan pelatihan karyawan sebagai upaya mengurangi *Burnout* pada karyawan di PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang.

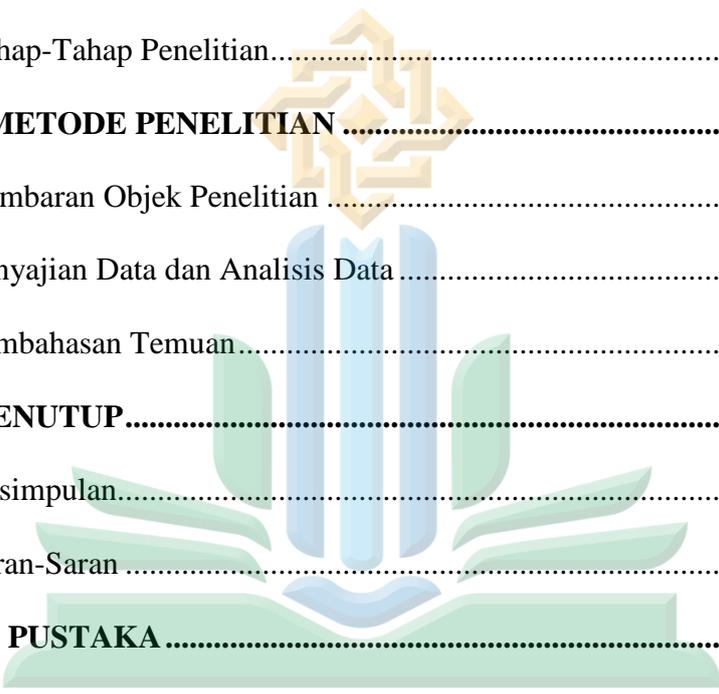
Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Metode pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumen. Metode analisis data menggunakan model analisis data induktif Milles dan Huberman yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Analisis data meliputi dua metode triangulasi, yaitu triangulasi teknik dan triangulasi sumber.

Hasil dari penelitian ini adalah: 1) terdapat perilaku karyawan PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang yang mengalami *burnout*, perilaku tersebut adalah ketakutan, tertekan, kelelahan fisik dan mental, kejenuhan dan perasaan bosan, serta malas bekerja. 2) Pelatihan yang dilaksanakan PT. BPR SAJ menggunakan metode ceramah dan zoom meeting. Karyawan mengharapkan tujuan mengikuti pelatihan untuk mengerjakan pekerjaannya dengan cepat, memberi pengetahuan ke karyawan, mengurangi masalah karyawan. Karyawan tidak puas atas pelatihan karena dirasa kurang maksimal, jika ada pelatihan mendadak hanya diwakili beberapa karyawan, karyawan kesulitan dalam bekerja, karyawan tidak puas karena tidak sesuai kebutuhan. Pelatihan yang dilakukan dirasa tidak efektif mengurangi burnout karena tidak bisa mengurangi beban kerja, masalah pekerjaan belum bisa diselesaikan, pelatihan tidak sesuai kebutuhan pekerjaan. Pelatihan karyawan hanya dilakukan 1kali dalam waktu 1tahun.

## DAFTAR ISI

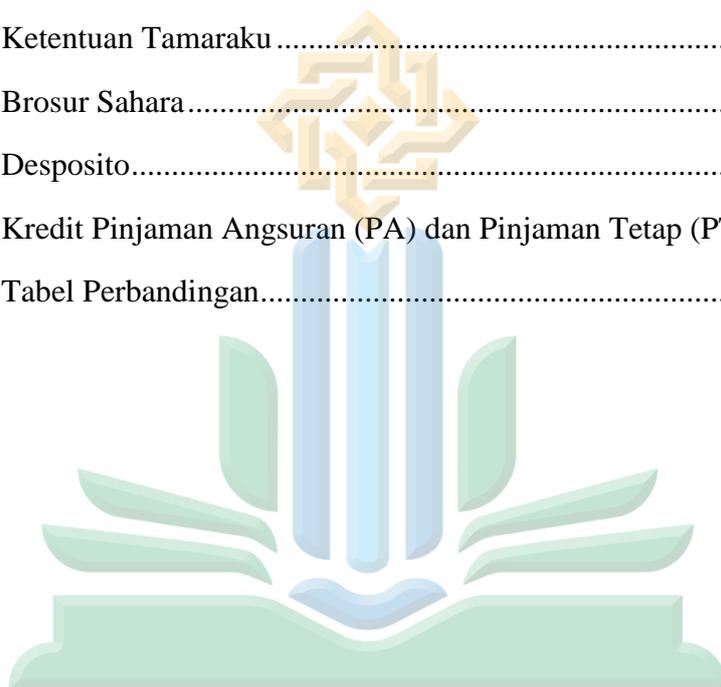
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Konteks Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Definisi Istilah.....	8
F. Sistematika Pembahasan .....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	13
B. Kajian Teori .....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	37

B. Lokasi Penelitian .....	38
C. Subjek Penelitian.....	38
D. Teknik Pengumpulan Data .....	40
E. Analisis Data .....	42
F. Keabsahan Data .....	43
G. Tahap-Tahap Penelitian.....	45
<b>BAB IV METODE PENELITIAN .....</b>	<b>46</b>
A. Gambaran Objek Penelitian .....	46
B. Penyajian Data dan Analisis Data.....	56
C. Pembahasan Temuan.....	72
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>88</b>
A. Kesimpulan.....	87
B. Saran-Saran .....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>89</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>93</b>


  
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
 J E M B E R

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu .....	17
Tabel 4.1 Ketentuan Tamara .....	50
Tabel 4.2 Ketentuan Tamara Plus .....	51
Tabel 4.3 Ketentuan Tamara Junior .....	51
Tabel 4.4 Ketentuan Tamaraku .....	52
Tabel 4.5 Brosur Sahara .....	53
Tabel 4.6 Desposito .....	54
Tabel 4.7 Kredit Pinjaman Angsuran (PA) dan Pinjaman Tetap (PT).....	55
Tabel 4.8 Tabel Perbandingan.....	78



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1 Logo PT. Bpr Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang..... 48



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Program pelatihan karyawan merupakan hal yang amat penting bagi pengembangan sumber daya karyawan pada sebuah organisasi atau perusahaan, pelaksanaan program pelatihan diharapkan mampu menaikkan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku positif karyawan (SDM) yang merupakan aset berharga dalam suatu perusahaan atau organisasi. Kenaikan ilmu pengetahuan, ketrampilan, dan perilaku positif dampak program pelatihan yang diinginkan mampu meningkatkan kinerja karyawan dalam menghadapi perubahan dan persaingan eksternal.<sup>1</sup>

Program pelatihan karyawan juga dilakukan oleh PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang, pelatihan ini diselenggarakan di kantor pusat PT. BPR Sentral Arta Jaya yang berada di kota Probolinggo, yang memiliki dua kantor cabang yaitu PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Kraksaan dan PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang. PT. BPR Sentral Arta Jaya ini merupakan salah satu Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di Kabupaten Lumajang. BPR ini merupakan bank yang melayani kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip-prinsip syariah yang didalam aktifitasnya tidak memberi jasa dalam lalu lintas pembayaran, dan memberikan penawaran layanan simpan desposito berjangka atau

---

<sup>1</sup> Dr. Benny A. Pribadi, M.A., *Desain dan Pengembangan Program Pelatihan Berbasis Kompetensi* (Pamulang: Prenada Media Group, 2014), 1-2.

tabungan, kredit dan pinjaman, pengelolaan dan penempatan dana menurut prinsip-prinsip syariah.<sup>2</sup> PT. BPR Sentral Arta Jaya ini memiliki jumlah karyawan sebanyak 24 anggota karyawan, adapun devisi atau jabatan karyawan PT. BPR Sentral Arta Jaya adalah kepala cabang, kasie oprasional, kasie pemasaran dan kredit, pembukuan, teller, customer service/tab deb, administrasi kredit, analisa/kredit, product officer, penyelesaian kredit bermasalah, account officer.

Karyawan memiliki peran penting di dalam mekanisme pencapaian tujuan perusahaan, kinerja dan kualitas karyawan sangat berdampak terhadap perkembangan dari metode pekerjaan yang dibentuk oleh suatu perusahaan berlandaskan perjanjian perusahaan dan menejemen organisasi yang sudah dibuat. Proses implementasi tugas atau pekerjaan yang dilaksanakan oleh karyawan faktanya tidak berjalan dengan lancar, namun banyak terjadi permasalahan yang timbul dapat berakibat menghambat dan mengganggu kinerja karyawan tersebut.<sup>3</sup> Masalah yang dihadapi oleh karyawan bisa timbul karena adanya faktor ineternal (dalam diri karyawan) dan terdapat juga faktor eksternal (berasal dari luar diri karyawan).

Salah satu masalah karyawan muncul berhubungan dengan diri mereka masing-masing didalam menghadapi kewajiban dari perusahaan yang semakin tinggi dan semakin ketatnya persaingan yang keras di tempat kerja karyawan

---

<sup>2</sup> Tim penyusun PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang, 2023, <https://idalamat.com/alamat/347039/pt-bpr-sentral-arta-jaya-cabang-lumajang-lumajang-jawa-timur>

<sup>3</sup> Edwin Ibnu Margani, “ Keefektifan Pelatihan Bekerja Dengan Sepenuh Hati Untuk Menurunkan Burnout Karyawan Cakra Semarang TV “, (Skripsi, Universitas Negeri Semarang, 2011), 1-2.

adalah Stres. Stres yang diderita oleh seseorang dalam kurun waktu yang cukup panjang dengan intensitas yang tinggi maka akan membuat karyawan yang bersangkutan akan mengalami kelelahan, baik secara fisik maupun secara mental. Situasi semacam ini disebut dengan *burnout*, yaitu kelelahan fisik, mental dan emosional yang terjadi karena stress dialami dalam jangka waktu yang cukup panjang, didalam suasana yang menuntut keterlibatan emosional tinggi.<sup>4</sup>

Pelaksanaan program pelatihan karyawan yang tidak efektif atau tidak tepat yang dilaksanakan oleh suatu organisasi atau perusahaan menyebabkan salah satu faktor pemicu munculnya faktor terjadinya *burnout* pada karyawan, ketidak sesuaian antara yang diinginkan karyawan dengan apa yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan seperti, tidak faham terhadap sistem atau akses mengolah data perusahaan dengan baik, dan kurangnya motivasi dari pimpinan merupakan suatu keadaan lingkungan kerja psikologis yang bisa mempengaruhi munculnya *burnout* dalam diri karyawan.

Karyawan dalam melakukan pekerjaannya tidak dapat dipisahkan dari kondisi lingkungan kerjanya. *Burnout* adalah suatu kondisi yang dialami oleh karyawan dimana karyawan tersebut kehilangan energi psikis maupun fisik<sup>5</sup>. Ketidak sesuaian antara apa yang diinginkan karyawan dengan apa yang diberikan perusahaan kepada karyawan, seperti kurangnya pelatihan karyawan terhadap karyawan untuk mempermudah karyawan dalam masalah-masalah

---

<sup>4</sup> Edwin, " Keefektifan Pelatihan ", 3.

<sup>5</sup> Zasyatin Rizka, "Sikap Terhadap Pengembangan Karir Dengan Burnout Pada Karyawan", *Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan*, vol 1, no 2, (Agustus 2013): 261, <https://ejournal.umm.ac.id/index.php/jipt/article/download/1582/1684>

yang ada didalam pekerjaannya, kurangnya pemahaman untuk menghadapi masalah-masalah internal atau eksternal yang muncul dari individu atau diri karyawan. kondisi tersebut yang membuat lingkungan kerja psikologis yang dapat mempengaruhi munculnya *burnout* dalam diri karyawan. Oleh karena itu perusahaan perlu memberikan pelatihan terhadap karyawan dan menciptakan lingkungan kerja psikologis yang baik maka memunculkan rasa aman, rasa nyaman dan serta perasaan berhasil pada diri karyawan dalam melakukan tugas pekerjaannya.

Kesadaran perusahaan terhadap pentingnya program pelatihan karyawan cukup rendah, kurangnya program pelaksanaan pelatihan karyawan sangat berpengaruh terhadap tingkat penderita *burnout* yang dialami oleh karyawan. Solusi yang ditawarkan merupakan peningkatkan program pelatihan yang harus dilaksanakan oleh suatu perusahaan atau organisasi guna mengurangi tingkat penderita burnout pada karyawan.

Dari hasil wawancara bagian personalia PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang mengatakan bahwa pelatihan yang dilakukan di PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang dilakukan dalam waktu 1 tahun sekali yang dilaksanakan di kantor pusat PT. BPR Sentral Arta Jaya Probolinggo. Pelatihan yang dilaksanakan dirasa cukup kurang karena bagian personalia ini mengatakan sangat kesulitan dengan keluhan para karyawan lainnya yang sering mengadu tentang masalah kesulitan mengakses aplikasi yang digunakan dalam mengerjakan pekerjaannya.

Karyawan bagian analisis kredit mengatakan bahwa sering mengalami kelelahan dalam bekerja karena jam kerja yang melebihi batas hal tersebut sering terjadi ketika mengerjakan laporan akhir bulan, *double job* juga dialami oleh para karyawan contohnya bagian personalia yang juga mengerjakan bagian pembukuan, kurang fahamnya sistem aplikasi yang juga sering dialami oleh beberapa karyawan seperti bagian product officer, masalah-masalah tersebut juga dirasakan oleh beberapa karyawan lainnya. Adanya pelatihan yang dilaksanakan dengan baik dan secara terprogram oleh perusahaan dapat membantu karyawan untuk menyelesaikan sedikit-demi sedikit masalah yang mereka hadapi.

Penyelenggaraan pelatihan dilakukan dalam upaya yang dilaksanakan untuk mendapatkan pengetahuan, ketrampilan dan sikap positif sumber daya manusia (SDM) yang bisa digunakan untuk meningkatkan kinerja karyawan dan perusahaan dalam melawan perubahan dan persaingan eksternal.<sup>6</sup>

Kurangnya pelatihan karyawan menyebabkan *burnout* pada karyawan yang akan mempengaruhi kinerja karyawan semakin menurun. Hal inilah yang menjadi permasalahan utama, oleh karena itu perlu adanya tindakan analisis program pelatihan karyawan yang harus dilakukan oleh perusahaan PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang untuk melihat apakah program pelatihan yang mereka sudah lakukan akan membantu para karyawan dalam upaya mengurangi *burnout*.

---

<sup>6</sup> Dr. Benny A. Pribadi, M.A., *Desain dan Pengembangan Program Pelatihan Berbasis Kompetensi* (Pamulang: Prenada Media Group, 2014), 1-2.

Hal inilah yang melatar belakangi peneliti untuk mencoba melaksanakan penelitian terkait pelatihan karyawan sebagai upaya mengurangi *burnout* pada karyawan dengan mengambil judul “ **Analisis Pelatihan Karyawan Sebagai Upaya Penurunan *Burnout* Pada Karyawan PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang**”

## **B. Fokus Penelitian**

Perumusan masalah perlu dilakukan karena bermaksud untuk mencegah kebutuhan didalam menafsirkan apa yang terdapat didalam penelitian sekaligus dipakai sebagai landasan dalam langkah selanjutnya. Menurut Bogdan dan Biklen dalam penelitian kualitatif, masalah penelitian dirumuskan secara umum pada tahap awal penelitian dan kemudian difokuskan rumusannya pada saat pengumpulan data.<sup>7</sup>

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi *burnout* yang dialami oleh karyawan PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang?
2. Bagaimana analisis pelatihan karyawan sebagai upaya penurunan *burnout* pada karyawan PT BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang?

## **C. Tujuan Penelitian**

Dalam penelitian ini dilaksanakan karena mempunyai tujuan, tujuan pokok suatu penelitian adalah memecahkan permasalahan yang tergambar dalam latar belakang dalam rumusan masalah. Maka dari itu, tujuan ini

---

<sup>7</sup> Adhi Kusumastuti, Ahmad Mustomil Khoiron, “*Metode Penelitian Kualitatif*”, (Semarang: Lembaga Pendidikan Sukaryo Pressindo, 2019), 25.

dirumuskan berlandaskan rumusan masalah.<sup>8</sup> Maka berikut tujuan penelitian tersebut adalah:

1. Untuk menggambarkan dan menjelaskan kondisi *Burnout* yang dialami oleh karyawan PT BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang.
2. Untuk menggambarkan dan menjelaskan pelaksanaan pelatihan karyawan sebagai upaya mengurangi *Burnout* pada karyawan di PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diinginkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan waktu yang akan datang. Beberapa kontribusi tersebut diantaranya:

##### 1. Kontribusi teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menambah pengetahuan dalam bidang pelatihan karyawan sebagai upaya mengurangi burnout pada karyawan dan menjadi pembanding penelitian sebelumnya dan membantu para peneliti setelahnya sebagai sedikit referensi bagi mereka.

##### 2. Kontribusi praktis

###### a. Untuk peneliti

Diharapkan untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai penulisan karya ilmiah sebagai bekal untuk melakukan penelitian ataupun sebagai perbaikan pada karya selanjutnya, dan dapat

---

<sup>8</sup> Subana, Sudrajat, *Dasar-dasar Penelitian Ilmiah* (Bandung: CV. PustakaSetia, 2005), 71.

mendorong peneliti untuk segera melanjutkan studi dan mendapatkan gelar sarjana di bidang industri dan organisasi.

b. Untuk Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Kajian ini diharapkan untuk dapat melengkapi literatur Universitas Islam Negeri Kyai Haji Achmad Siddiq Jember dalam mengembangkan tradisi pemikiran dan sebagai contoh penelitian selanjutnya terkait dengan fokus penelitian pada pelatihan karyawan sebagai upaya mengurangi *burnout* pada karyawan.

c. Untuk lembaga yang diteliti

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi dan pertimbangan untuk membantu evaluasi pelatihan karyawan sebagai upaya mengurangi burnout pada karyawan yang dibutuhkan oleh PT BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang.

## E. Definisi Istilah

Definisi istilah berisi mengenai pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian pada peneliti atau bisa dikatakan sebagai kata kunci yang terdapat pada judul, dengan tujuan agar tidak terjadi kesalah pahaman dalam memahami istilah, dalam penelitian berikut istilah-istilah tersebut yaitu:

1. Pelatihan karyawan

Pelatihan merupakan suatu perbaikan kinerja dan menambah motivasi kerja para karyawan yang di bebaskan kepadanya, hingga karyawan mempunyai kemajuan dalam pengetahuannya, ketrampilan dan keahliannya

sesuai dengan bagian pekerjaannya.<sup>9</sup> Pelatihan adalah suatu program yang diberikan oleh atasan atau instansi kepada pegawainya untuk meningkatkan kinerja dan kemampuan karyawan sesuai dengan tujuan dan harapan instansi. Hal tersebut menunjukkan bahwa latihan tersebut sebagai pelajaran untuk seseorang yang melakukan kegiatan tidak akan berhasil dan tidak bisa memperoleh tujuan yang diinginkan jika tidak diiringi aktivitas pelatihan.

Pelatihan karyawan yang dimaksud adalah analisis pelatihan karyawan PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang dalam upaya mengurangi burnout pada karyawan, yang tujuan akhirnya adalah untuk melihat apakah pelatihan ini sangat efektif dalam mengurangi burnout pada karyawan.

## 2. Burnout

*Burnout* adalah sindrom kelelahan, baik secara fisik maupun secara mental yang melibatkan konsep diri yang negatif, kurangnya konsentrasi dan perilaku kerja yang negatif, kondisi ini mengakibatkan suasana didalam kerja menjadi dingin, tidak menyenangkan, komitmen dan rasa tanggung jawab menurun, hasil kerja tidak maksimal. Burnout juga dipengaruhi oleh ketidaksesuaian antara usaha dengan hasil kerja.

Kelelahan dalam bekerja (burnout) merupakan suatu sindrom psikologis yang di akibatkan oleh perasaan kelelahan yang luar biasa baik secara fisik, mental, dan emosional, yang ekstrim sehingga mengakibatkan

---

<sup>9</sup> Elfrianto, "Manajemen Pelatihan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Mutu Lulusan" *Jurnal EduTech*, Vol., 2 No. 2, (September 2016), <https://media.neliti.com/media/publications/54626-ID-manajemen-pelatihan-sumber-daya-manusia.pdf>

seseorang/karyawan menjadi kesal dan menurunnya prestasi pribadi.<sup>10</sup> Upaya untuk mengurangi *burnout* dalam karyawan sangat penting demi kelancaran pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan, *burnout* yang dimaksud dalam hal ini adalah kelelahan bekerja yang dialami oleh para karyawan yang dialami atau muncul karena ada keresahan dalam melakukan pekerjaannya, dengan hal ini pelatihan karyawan yang dilakukan sebagai upaya untuk mengurangi burnout pada karyawan.

### 3. PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sentral Arta Jaya merupakan lembaga keuangan yang dalam aktifitasnya berada dibawah pengendalian Bank Indonesia / Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan lembaga penjamin simpanan. Dengan keberadaan PT BPR Sentral Arta Jaya, diharapkan dapat meningkatkan perekonomian dan kesejahteraan masyarakat.

BPR ini merupakan bank yang melayani bisnis secara konvensional atau berlandaskan prinsip syariah dan tidak menyediakan layanan pembayaran dalam oprasionalnya. PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang ini menawarkan layanan simpan desposito atau tabungan tetap, kredit dan pinjaman, pembiayaan dan investasi sesuai dengan prinsip syariah.<sup>11</sup> juga sebagai wadah dan tempat para karyawan untuk menerapkan program pelatihan yang telah disediakan oleh PT. BPR tersebut untuk mengembangkan

---

<sup>10</sup> Dr. Roslina Alam, S.E., M.Si, *Kelelahan Kerja (Burnout)*, (Bojonegoro: Penerbit Kampus, 2022), 42.

<sup>11</sup> Tim penyusun PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang, 2023, <https://bprsentralartajaya.co.id/>

pengetahuan atau perilaku ketrampilan melalui pengalaman pembelajaran dari pelatihan tersebut.

## **F. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan adalah bagian dari skripsi yang menggambarkan proses dan alur pembahasan dari bab pertama yaitu pendahuluan hingga bab terakhir yaitu kesimpulan dari hasil penelitian.

### **BAB I Pendahuluan**

Pendahuluan merupakan laporan penelitian yang memberikan gambaran penelitian yang memuat latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah dan sistematika pembahasan.

### **BAB II Kajian Puataka**

Kajian pustaka merupakan bagian yang memberikan gambaran penelitian terdahulu terkait pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia pada karyawan.

### **BAB III Metode Penelitian**

Metode penelitian yaitu bagian-bagian yang berhubungan dengan metode dan jenis penelitian, lokasi penelitian, objek penelitian, teknis pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, dan tahapan penelitian.

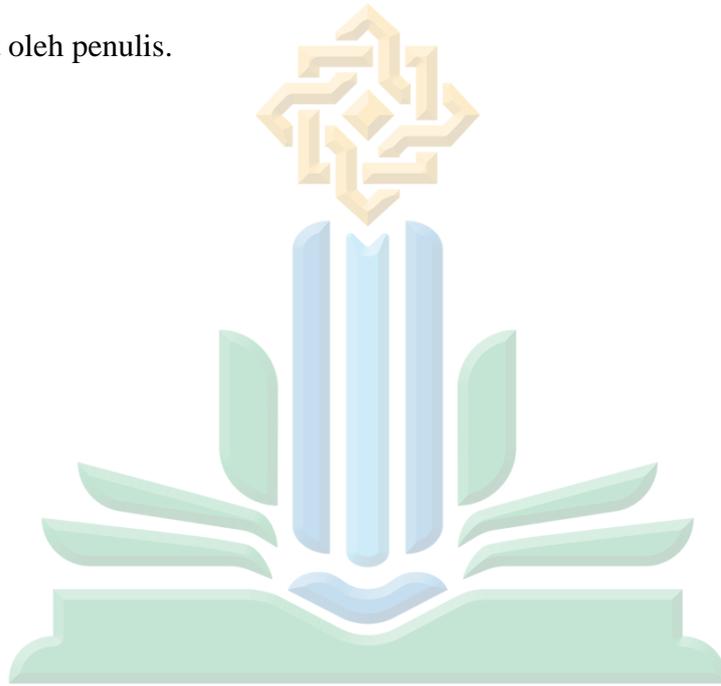
### **BAB IV Penyajian Data dan Analisi**

Penyajian dan analisis data merupakan bagian yang membahas mengenai penyajian data yang ditemukan dilapangan dan menganalisis data tersebut menggunakan beberapa konsep yang terdapat pada Bab II. Pada Bab

IV dipaparkan mengenai gambaran objek penelitian, penyajian dan analisis data, serta pembahasan hasil penelitian.

#### BAB V Penutup

Penutup merupakan bagian yang memuat simpulan dan saran atas hasil penelitian yang dipaparkan penulis, dan menjadi penutup dari skripsi yang dibuat oleh penulis.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu atau tinjauan pustaka memaparkan banyak penelitian terdahulu untuk perbandingan dan sebagai alat telaah pustaka yang mempunyai topik sama, sehingga penelitian yang akurat dan lengkap.

1. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Agus Salim, S. Psi. dengan judul “Efektifitas Pelatihan *Job Crafting* Untuk Menurunkan *Burnout* Pada Karyawan” pada tahun 2020, Fakultas Psikologi UNMU Surakarta. Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk menguji efektivitas pemberian pelatihan *job crafting* untuk menurunkan *burnout* pada karyawan.

Metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah menggunakan quasi eksperimen dengan meneliti hubungan sebab akibat sebagai hasil pengolahan perilaku yang diamati, jenis manipulasi bisa berupa situasi tertentu yang diberikan kepada individu atau kelompok tertentu, yang pengaruhnya kemudian diuji. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa hipotesis diterima. Pelatihan *job crafting* mampu menghasilkan perubahan skor *burnout* kelompok eksperimen.<sup>12</sup>

2. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Najib Muhammad Alim, dengan judul “Hubungan Antara Stres Kerja Dengan *Burnout* Pada

---

<sup>12</sup> Agus Salim, S. Psi., “Efektifitas Pelatihan *Job Crafting* Untuk Menurunkan *Burnout* Pada Karyawan”, (Tesis, UNMU Surakarta, 2020), 9-13.

Karyawan Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat (PD BPR) Karimun Provinsi Kepulauan Riau”, pada tahun 2021, Fakultas Psikologi Universitas Islam Riau Pekanbaru. Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk melihat apakah ada hubungan antara stress kerja dengan *burnout* pada karyawan perusahaan daerah bank perkreditan (PD BPR) karimun provinsi kepulauan riau.

Metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah yaitu penelitian kuantitatif dengan memakai skala stress kerja, dan skala *burnout*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa diperoleh hubungan positif antara stress kerja dengan *burnout* pada karyawan perusahaan daerah bank perkreditan rakyat karimun provinsi kepulauan riau apabila semakin tinggi stress kerja semakin tinggi *burnout*, akan sebaliknya apabila stress kerja rendah *burnout* pada karyawan akan rendah.<sup>13</sup>

3. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Voni Triwulan Aprilia, dengan judul “Pola Prilaku *Burnout* Karyawan Dalam Kinerja PT. Gresik Migas Kecamatan Kebomas Kabupaten Gresik”, pada tahun 2022, program studi Psikologi Islam UIN Khas Jember, tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk melihat pola perilaku karyawan yang menderita *burnout*, untuk melihat apakah *burnout* bisa mempengaruhi kinerja karyawan dan bagaimana cara mengatasi *burnout* pada karyawan PT Migas Gresik.

---

<sup>13</sup> Najib Muhammad Alim, “Hubungan Antara Stres Kerja Dengan *Burnout* Pada Karyawan Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat (PD BPR) Karimun Provinsi Kepulauan Riau”, (Skripsi, Universitas Islam Riau, 2021), 27-46.

Metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif kualitatif untuk mendeskripsikan suatu gejala atau peristiwa yang menjadi perilaku orang-orang yang dianalisis dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa karyawan PT Gresik Migas mempunyai beberapa perilaku yang mengalami *burnout*, *burnout* yang diderita oleh karyawan PT Gresik Migas sangat mempengaruhi kinerja karyawan, didapatkan dua cara untuk mengatasi *burnout* karyawan PT Gresik Migas yaitu secara internal dan eksternal.<sup>14</sup>

4. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Kenny Aronza Marrung, Meita Santi Budiani, dengan judul “Hubungan *Quality Of Work Life* Dengan *Burnout* pada Karyawan PT.X”, pada tahun 2023, program studi Psikologi Universitas Negeri Surabaya, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengungkapkan hubungan antara *quality of work life* dengan *burnout* pada karyawan PT.X.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Metode pengumpulan datanya diperoleh dengan memberikan instrumen kepada populasi atau sampel, setelah itu data tersebut diolah dan dianalisis dalam bentuk angka dengan memakai perhitungan statistik. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa ada hubungan antara *quality of work life* dengan *burnout* pada karyawan PT.X. pada perhitungan statistik diketahui nilai koefisien

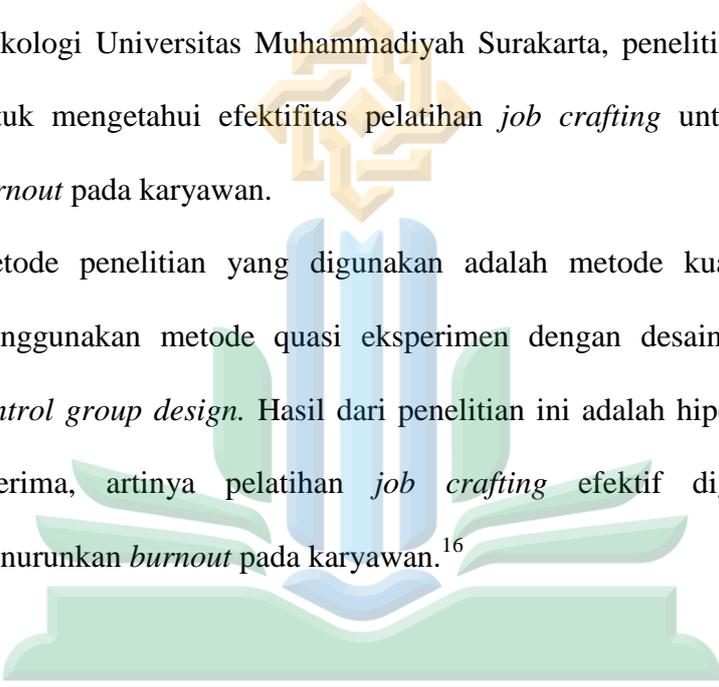
---

<sup>14</sup> Voni Triwulan Aprilia, “Pola Perilaku *Burnout* Karyawan Dalam Kinerja PT Gresik Migas Kecamatan Kebomas Kabupaten Gresik”, (Skripsi, UIN KHAS Jember, 2022), 36-73.

korelasi menyatakan bahwa hubungan antara kedua variabel terletak pada kategori kuat.<sup>15</sup>

5. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Agus Salim, Nanik Prihartanti, Achmad Dwityanto, dengan judul “Pelatihan *Job Crafting* Sebagai Solusi *Burnout* Pada Karyawan”, pada tahun 2020, Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektifitas pelatihan *job crafting* untuk menurunkan *burnout* pada karyawan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan menggunakan metode quasi eksperimen dengan desain *pretes-posttest control group design*. Hasil dari penelitian ini adalah hipotesis penelitian diterima, artinya pelatihan *job crafting* efektif digunakan untuk menurunkan *burnout* pada karyawan.<sup>16</sup>



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

<sup>15</sup> Kenny Aronza Marrung, Meita Santi Budiani, “Hubungan *Quality Of Work Life* Dengan *Burnout* Pada Karyawan PT.X”, *Jurnal Penelitian Psikologi*, Vol., 10 No. 3, 2023, <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/character/article/download/53916/43260>

<sup>16</sup> Agus Salim, Nanik Prihartanti, Achmad Dwityanto, ” Pelatihan *Job Crafting* Sebagai Solusi *Burnout* Pada Karyawan”, *jurnal Ilmiah Psikologi Terapan*, Vol. 8, No. 2 (Agustus 2020) <https://doi.org/10.22219/jipt.v8i2.13557>

Tabel 2.1

## Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun, dan Perguruan Tinggi	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
01	Agus Salim, S. Psi., tahun 2020, Fakultas Psikologi UNMU Surakarta	Efektifitas Pelatihan <i>Job Crafting</i> Untuk Menurunkan <i>Burnout</i> Pada Karyawan	1. Pelatihan untuk menurunkan burnout pada karyawan	2. Lokasi penelitian 3. Metode penelitian kuantitatif
02	Najib Muhammad Alim, tahun 2021, Fakultas Psikologi Universitas Islam Riau Pekanbaru	Hubungan Antara Stres Kerja Dengan <i>Burnout</i> Pada Karyawan Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat (PD BPR) Karimun Provinsi Kepulauan Riau	1. Variabel yang digunakan adalah <i>burnout</i>	1. Lokasi penelitian 2. Metode penelitian kuantitatif
03	Voni Triwulan Aprilia, pada tahun 2022, program studi Psikologi Islam UIN Khas Jember	Pola Prilaku <i>Burnout</i> Karyawan Dalam Kinerja PT. Gresik Migas Kecamatan Kebomas Kabupaten Gresik	1. Metode penelitian kualitatif 2. Variabel yang digunakan adalah <i>burnout</i>	1. Lokasi penelitian
04	Kenny Aronza Marrung, Meita Santi Budiani, tahun	Hubungan <i>Quality Of Work Life</i> Dengan <i>Burnout</i> pada	1. Variabel yang digunakan	1. Lokasi penelitian 2. Metode

	2023, program studi Psikologi Universitas Negeri Surabaya	Karyawan PT.X	adalah <i>burnout</i>	penelitian kuantitatif
05	Agus Salim, Nanik Prihartanti, Achmad Dwityanto, tahun 2020, Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta	Pelatihan <i>Job Crafting</i> Sebagai Solusi <i>Burnout</i> Pada Karyawan	1. Variabel yang digunakan adalah <i>burnout</i>	1. Lokasi penelitian 2. Metode penelitian

Dari beberapa hasil penelitian terdahulu maka dari itu peneliti menyimpulkan perbedaan antara penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu yaitu terletak pada analisis pelatihan kinerja karyawan sebagai upaya mengurangi *burnout* pada karyawan.

## B. Kajian Teori

### 1. Pelatihan Karyawan

#### a. Pengertian Pelatihan

Pelatihan adalah bagian yang sangat penting dalam pengembangan sumber daya manusia (SDM) di sebuah perusahaan maupun organisasi. Pelaksanaan program pelatihan diinginkan biasa meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang positif bagi karyawan yang merupakan aset penting dalam sebuah perusahaan atau organisasi. Pengetahuan, ketrampilan dan sikap positif diinginkan bisa meningkatkan

kinerja karyawan organisasi atau dalam kondisi perubahan dan persaingan eksternal.<sup>17</sup>

Bisa disimpulkan bahwa pelatihan pada hakikatnya adalah upaya untuk mendapatkan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang dapat dipakai untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan pada sebuah organisasi maupun perusahaan.

Banyak organisasi maupun perusahaan, mempunyai departemen pendidikan dan pelatihan untuk memastikan dan mengembangkan sumber daya manusia. Sebagian besar lembaga pemerintah dan swasta beberapa instansi pemerintah Indonesia mempunyai pusat pelatihan yang dipakai untuk mengembangkan kualitas keterampilan yang merupakan aset penting.<sup>18</sup>

#### **b. Tujuan Pelatihan**

Secara umum menurut moekijat, tujuan pelatihan adalah:<sup>19</sup>

1. Untuk mengembangkan keahlian sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan lebih efektif.
2. Untuk mengembangkan pengetahuan sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara rasional.
3. Untuk mengembangkan sikap sehingga menimbulkan kemajuan kerja sama dengan teman-teman karyawan dan pimpinan.

<sup>17</sup> Dr. Benny A. Pribadi, M.A., *Desain dan Pengembangan Program Pelatihan Berbasis Kompetensi* (Pamulang: Prenada Media Group, 2014), 1-2.

<sup>18</sup> Dr. Benny A. Pribadi, M.A., 2-3.

<sup>19</sup> Priono dan Marnis, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Surabaya: Zifatama Publisher, 2008), 115.

4. Untuk memberikan intruksi khusus guna melaksanakan tugas-tugas dari suatu jabatan tertentu.
5. Untuk membantu karyawan menyelesaikan pekerjaan yang baru dan untuk memberikan kepadanya beberapa ide mengenai latar belakang pekerjaan.
6. Untuk membantu karyawan dalam menyesuaikan diri dengan metode-metode dan proses yang baru yang terus-menerus diadakan.

### c. Manfaat Pelatihan

Banyak contoh menunjukkan bagaimana pelatihan bisa meningkatkan kontribusi terhadap daya saing suatu perusahaan atau organisasi. Daya saing merupakan kekuatan suatu perusahaan atau organisasi dalam mendapatkan dan mempertahankan pasar dalam suatu industri. Beberapa perusahaan mempunyai praktik pelatihan yang membantu mengembangkan bisnis dan meningkatkan layanan pelanggan dengan membekali pengetahuan dan ketrampilan yang mereka butuhkan untuk karyawan agar berhasil.

Menurut Sondang P. Siagian pelaksanaan pelatihan yang efektif akan memberikan manfaat yang baik untuk perusahaan atau organisasi, adapun manfaat tersebut memberikan keuntungan banyak pihak yaitu:<sup>20</sup>

1. Organisasi atau perusahaan
  - a. Meningkatkan produktivitas kerja perusahaan
  - b. Menjalinkan hubungan yang baik antara bawahan dan atasan

---

<sup>20</sup> Kaswan, M.M., "*Psikologi Industri dan Organisasi*", (Cimahi: Alfabeta, CV, 2017), 82-83.

- c. Proses pengambilan keputusan yang lebih cepat karena karyawan bertanggung jawab ikut serta di dalamnya
- d. Meningkatkan semangat kerja seluruh karyawan dalam organisasi
- e. Memfasilitasi komunikasi yang efektif
- f. Mendorong sikap terbuka perusahaan dalam pengelolaan melalui gaya pengelolaan partisipatif.
- g. Penyelesaian masalah efektif yang menciptakan persatuan dan rasa kekeluargaan.

## 2. Individu (Karyawan)

- a. Membantu karyawan untuk mengambil keputusan yang lebih baik
- b. Meningkatkan keterampilan karyawan untuk penyelesaian masalah pekerjaan
- c. Karyawan didorong untuk meningkatkan keterampilannya
- d. Meningkatkan kemampuan karyawan untuk mengatasi stress, frustrasi, konflik dan kelelahan
- e. Meningkatkan kemampuan
- f. Mengurangi rasa takut akan tugas-tugas baru dimasa depan
- g. Semakin besar pengakuan atas kemampuan seseorang

## 3. Hubungan sesama

- a. Terjalinnya proses komunikasi yang efektif
- b. Semua pihak akan mematuhi aturan normatif

- c. Seluruh karyawan memiliki kondisi pertumbuhan yang baik
- d. Adanya pemahaman yang sama berlaku untuk tugas yang harus diselesaikan
- e. jadikan organisasi tempat yang lebih menyenangkan untuk bekerja.

**d. Indikator Pelatihan Efektif dan Efisien**

Program pelatihan pada dasarnya mencakup kegiatan pembelajaran yang dilakukan sedemikian rupa sehingga peserta dapat memperoleh pengetahuan dan keterampilan yang di latih. Heinich dan kawan-kawan mengemukakan karakteristik atau indikator yang bisa dipakai untuk menilai efektivitas sebuah program pelatihan yakni: <sup>21</sup>

1. Dapat memfasilitasi peserta pelatihan untuk mencapai tujuan atau kompetensi program pelatihan.
2. Dapat memotivasi peserta pelatihan untuk terus belajar secara berkesinambungan.
3. Dapat meningkatkan daya ingat peserta pelatihan terhadap pengetahuan dan keterampilan yang diajarkan.
4. Mampu memotivasi peserta untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang telah dikuasai dalam dunia kerja.

---

<sup>21</sup> Dr. Benny A. Pribadi, M.A., *Desain dan Pengembangan Metode Penelitian Berbasis Kompetensi*, (Pamulang: Prenada Media Group, 2014) 9.

#### e. Syarat Untuk Menciptakan Pelatihan Yang Efektif

Donal dan James mengemukakan beberapa syarat yang diperlukan untuk menciptakan program pelatihan yang efektif yaitu: <sup>22</sup>

1. Program pelatihan didasarkan kepada kebutuhan atau masalah yang dihadapi oleh organisasi atau perusahaan.
2. Program pelatihan didasarkan pada tujuan atau kompetensi yang perlu dimiliki oleh peserta program pelatihan.
3. Jadwal penyelenggaraan program pelatihan tersusun dengan baik.
4. Latar belakang peserta pelatihan sesuai dengan kompetensi program yang akan dilatihkan.
5. Instruktur memiliki kualifikasi yang baik dan kompeten dalam bidang yang dilatihkan.
6. Pelatihan dilaksanakan di tempat yang nyaman dan dilengkapi fasilitas pendukung yang memadai.
7. Program pelatihan menggunakan metode dan media yang relevan dengan kompetensi yang dilatihkan.
8. Program pelatihan mampu memfasilitasi agar peserta memiliki kompetensi yang diperlukan.
9. Program pelatihan harus dapat memberi rasa puas kepada peserta pelatihan.
10. Program pelatihan perlu di evaluasi secara berkesinambungan.

---

<sup>22</sup> Dr. Benny A. Pribadi, M.A., *Desain dan Pengembangan Metode Penelitian Berbasis Kompetensi*, 11.

#### f. Kepuasan Karyawan Atas Penyelenggaraan Pelatihan

1. Peserta merasa senang telah mengikuti program pelatihan.
2. Peserta melakukan proses belajar secara optimal dan menguasai kompetensi yang telah dilatihkan.
3. Peserta mampu menerapkan kompetensi yang dilatihkan dalam dunia kerja nyata.
4. Peserta dapat memberikan kontribusi yang positif dan signifikan terhadap kemajuan organisasi dan perusahaan.<sup>23</sup>

#### g. Metode Pelatihan

Dalam pelatihan terdapat berbagai metode pembelajaran yang digunakan untuk menyampaikan informasi, membantu karyawan memahami materi dan mengembangkan keterampilan dan pengetahuan. Berikut ini merupakan metode yang umum digunakan dalam pelatihan:<sup>24</sup>

1. Ceramah. Dalam metode ini, pengajar atau instruktur menyampaikan informasi secara lisan kepada peserta. Ceramah dapat menyampaikan informasi teoritis, konsep atau pandangan umum.
2. Diskusi. Teknik diskusi melibatkan interaksi dua arah antara pengajar dan peserta atau antara peserta sesama. Peserta dididik diajak untuk berbicara, berbagi ide, dan berdebat mengenai

<sup>23</sup> Dr. Benny A. Pribadi, M.A., *Desain dan Pengembangan Metode Penelitian Berbasis Kompetensi*, (Pamulang: Prenada Media Group, 2014) 17.

<sup>24</sup> I Nyoman Marayasa, Endang Sugiarti, Rini Septiowati, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Bekasi : PT Dewangga Energi Internasional Anggota IKAPI, 2023) 97-98.

topik yang sedang dipelajari. Diskusi dapat meningkatkan pemahaman, melibatkan peserta secara aktif, dan memfasilitasi pertukaran gagasan.

3. Studi kasus. Dalam metode ini, melibatkan analisis mendalam terhadap situasi atau kasus nyata yang berkaitan dengan bahan kajian. Peserta pelatihan diminta menganalisis masalah, mencari solusi dan mencari tahu apa yang dipelajari dari kasus tersebut.
4. Latihan dan Simulasi. Teknik latihan dan simulasi melibatkan penerapan praktis dari keterampilan atau konsep yang dipelajari dalam situasi yang mirip dengan dunia kerja sebenarnya. Peserta didik melakukan latihan atau simulasi untuk mengasah keterampilan dan mendapatkan pengalaman nyata.
5. E-Learning. Dalam metode ini, pembelajaran berbasis teknologi menggunakan media elektronik, seperti komputer atau perangkat seluler, untuk menyampaikan materi pembelajaran. E-Learning dapat berbentuk modul online, video edukasi, atau platform pembelajaran interaktif.
6. Proyek atau Tugas. Teknik pembelajaran ini melibatkan peserta didik untuk mengerjakan proyek atau tugas yang relevan dengan materi pembelajaran. Proyek atau tugas dapat meningkatkan pemahaman dan kemampuan praktis peserta dalam menerapkan konsep-konsep yang dipelajari.

7. **Demonstrasi.** Metode ini melibatkan pengajaran melalui contoh nyata atau demonstrasi langsung oleh instruktur. Demonstrasi menunjukkan kepada peserta bagaimana tugas atau ketrampilan dengan benar.
8. **Pembelajaran Berbasis Tim.** Pembelajaran berbasis tim melibatkan kolaborasi dan kerja sama di antara peserta didik dalam mencapai tujuan pembelajaran. Tim bekerja bersama untuk menyelesaikan tugas atau proyek, berbagi pengetahuan, dan saling mendukung.

## 2. **Burnout**

### a. **Pengertian *Burnout***

Istilah *burnout* pertama kali diciptakan pada tahun 1974 oleh Hebert Freudenberger, psikiater dari New York. Freudenberger menyaksikan banyak tenaga sukarelawan yang mulanya bersemangat menolong pasien lalu mengalami penurunan motivasi, kepuasan dan komitmen dalam berkerja yang disertai dengan kelelahan fisik dan mental.<sup>25</sup> Menurut Maslach & Pines, *Burnout* adalah sindrom kelelahan fisik dan secara mental yang didalamnya termasuk berkembangnya konsep diri individu yang negatif, kurang konsentrasi serta perilaku kerja yang negatif.<sup>26</sup>

<sup>25</sup> Fatin Sara, "Pengaruh Burnout Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Perkebunan Nusantara V Sei Galuh Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar", (Skripsi, UIN Sultan Kasim Riau, 2021), 8.

<sup>26</sup> Dr. Roslina Alam, S.E., M.Si, *Kelelahan Kerja (Burnout)*, (Bojonegoro: Penerbit Kampus, 2022), 41.

*Burnout* adalah suatu sindrom psikologis yang mempunyai 3 faktor yakni kelelahan emosional (*emotional exhaustion*), depersonalisasi (*personalisasi*) dan penurunan kerja pribadi (*low self-esteem*) yang bisa terjadi pada orang-orang yang bekerja dengan orang lain dalam peran yang berbeda. Menggunakan terlalu banyak energi atau bekerja berlebihan akan menyebabkan kelelahan fisik, emosional dan mental merupakan gejala dari *burnout*.

*Burnout* dapat diartikan sebagai suatu sindrom psikologis yang diakibatkan oleh perasaan kelelahan fisik, mental, dan emosional yang ekstrim, sehingga mengakibatkan seseorang terganggu dan terjadi penurunan prestasi pribadinya.<sup>27</sup> *Burnout* merupakan suatu proses dimana sikap dan perilaku seseorang berubah dan menjadi negatif dalam menghadapi pekerjaannya. Proses perubahan perilaku ini diawali pada saat terjadi ketidak seimbangan antara kemampuan dan kebutuhan individu. Hal ini menyebabkan kelelahan yang luar biasa pada diri seseorang, dan sikap orang tersebut pun berubah kearah negatif.

Setiap pekerjaan yang dilaksanakan oleh seseorang mesti memiliki tantangan, beban kerja, dan kesulitan. Beban kerja yang diderita oleh karyawan bisa menimbulkan kelelahan dimana pekerjaan tersebut tidak dapat dilakukan secara maksimal. Karyawan yang kinerjanya tidak maksimal akan menghabiskan lebih banyak

---

<sup>27</sup> Dr. Roslina Alam, Kelelahan Kerja, 41-42.

waktu dan tenaga jika hal ini terus menerus dilakukan, maka karyawan tersebut dapat mengalami *burnout*.<sup>28</sup>

## **b. Faktor-faktor Penyebab *Burnout***

Menurut Leiter dan Maslach (1997), *burnout* biasanya diakibatkan oleh ketidak sesuaian antara pekerjaan dan karyawan. Jika terdapat perbedaan yang sangat besar antara karyawan dengan tugasnya maka akan mempengaruhi prestasi kerja. Leiter dan Maslach (1997) mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi terhadap terjadinya *burnout*, yaitu:<sup>29</sup>

### **1. Kelebihan beban**

Beban pekerjaan yang berlebihan mungkin disebabkan oleh adanya ketidak sesuaian antara karyawan dengan pekerjaannya. Karyawan melakukan terlalu banyak pekerjaan dalam waktu yang terlalu sedikit. Kelebihan beban terjadi karena pekerjaan yang dilakukan melebihi kapasitas kerja penyandang disabilitas. Hal ini dapat mengakibatkan menurunnya kualitas karyawan, hubungan yang tidak sehat di lingkungan kerja, menurunkan kreativitas karyawan dan menyebabkan *burnout*.

### **2. Kurangnya kontrol kerja**

Setiap orang ingin mempunyai kemampuan menentukan pilihan, mengambil keputusan, menggunakan kemampuan

---

<sup>28</sup> Voni Triwulan Aprilia, "Pola Prilaku *Burnout* Karyawan Dalam Kinerja PT Gresik Migas Kecamatan Kebomas Kabupaten Gresik", (Skripsi, UIN KHAS Jember, 2022), 14-15.

<sup>29</sup> Dr. Roslina Alam, S.E., M.Si, *Kelelahan Kerja (Burnout)*, (Bojonegoro: Penerbit Kampus, 2022), 50-52.

berpikir dan memecahkan masalah serta mencapai prestasi. Adanya aturan terkadang memberi karyawan memiliki batasan dalam berinovasi, merasa kurang memiliki tanggung jawab dengan hasil yang mereka dapat karena adanya kontrol yang terlalu ketat dari atasan.

### 3. Kurangnya apresiasi

Kurangnya apresiasi dari lingkungan kerja membuat karyawan merasa tidak berharga. Apresiasi bukan tidak dilihat melalui pembagian imbalan (uang), namun karyawan juga dipengaruhi oleh hubungan baik antara karyawan, karyawan dengan atasan turut memberikan dampak pada pekerja. Adanya apresiasi yang diberikan akan meningkatkan pengaruh positif dari karyawan yang juga merupakan nilai penting dalam menunjukkan bahwa seseorang telah melakukan pekerjaannya dengan baik.

### 4. Kurangnya komunikasi

Salah satu cara untuk merasa nyaman dalam bekerja adalah komunikasi yang baik dengan lingkungan kerja. Kebahagiaan dan rasa saling menghormati juga dapat menciptakan kasih sayang yang positif bagi karyawan. Namun, adanya kesenjangan akibat pekerjaan yang terlalu banyak kesibukan atau bahkan ketidakpedulian antara karyawan dan atasan dapat berdampak negatif terhadap lingkungan kerja. Hal ini dapat membuat lingkungan kerja menjadi tidak nyaman

bahkan menyebabkan hilangnya dukungan sosial di lingkungan kerja sehingga berdampak pada psikis karyawan.

#### 5. Perlakuan tidak adil

Merasa diperlakukan tidak adil juga merupakan salah satu faktor penyebab *burnout*. Adil berarti saling menghormati dan menerima perbedaan. Rasa saling menghormati menimbulkan ikatan dengan komunitas (lingkungan kerja). Pekerja merasa tidak percaya dengan lingkungan kerjanya ketika tidak ada keadilan.

#### c. Indikator *Burnout*

Terdapat empat indikator *burnout*, yaitu *physical exhaustion* atau kelelahan fisik, *emotional exhaustion* atau kelelahan emosional, *low of personal accomplishment* atau rendahnya prestasi pribadi atau rendahnya harga diri, dan depersonalisasi.<sup>30</sup>

##### 1. Kelelahan Fisik

Kelelahan fisik terjadi dalam jangka waktu yang cukup lama. Selama ini seseorang akan mengalami gejala sulit tidur, mual, pusing bahkan kehilangan nafsu makan sehingga orang tersebut tidak semangat dalam bekerja.

##### 2. Kelelahan emosional

Kelelahan fisik ketika seseorang mengalami *burnout* atau kelelahan disebabkan oleh tuntutan psikoemosional yang berlebihan. Hal ini dapat ditandai dengan menurunnya atau

<sup>30</sup> Andarika, Rita. Burnout pada Perawat Puteri RS St. Elizabeth Semarang ditinjau dari Dukungan Sosial. *Jurnal PSYCHE*. Vol.1. No.1. (Juli 2004). [http://fahrudin.weebly.com/uploads/1/3/9/6/13969720/burnout\\_pada\\_perawat\\_puteri.pdf](http://fahrudin.weebly.com/uploads/1/3/9/6/13969720/burnout_pada_perawat_puteri.pdf)

bahkan hilangnya perasaan dan perhatian, rasa percaya diri, minat dan semangat. Orang yang berada dalam masa ini akan mengalami tahap kehidupan yang hampa, lelah, dan tidak berdaya.

### 3. Kurangnya Penghargaan Atas Diri Sendiri

Hilangnya atau berkurangnya rasa percaya diri dapat menyebabkan seseorang menjadi kurang efektif dan kinerja kerjanya akan menurun.

### 4. Depersonalisasi

Kondisi *burnout* atau kelelahan juga membuat seseorang sinis terhadap karir dan kinerjanya. Sikap tersebut dapat ditunjukkan dengan perilaku tidak peduli terhadap lingkungan sekitar dan bersikap memandang rendah orang lain

#### d. Karakteristik *Burnout*

Individu yang mengalami *burnout* akan memiliki karakteristik atau ciri-ciri sebagai berikut.<sup>31</sup>

1. Kelelahan dan letih yang merupakan suatu proses dimana seseorang kehilangan tenaga
2. Seseorang yang mengalami *burnout* akan cenderung menghindari tanggung jawab pekerjaannya bahkan bolos kerja atau bisa dikatakan lari dari kenyataan.

---

<sup>31</sup> Rita, Andarika, "Burnout pada Perawat Puteri RS St. Elizabeth Semarang Ditinjau dari Dukungan Sosial", 5

3. Perasaan bosan atau sinisme, bukan karena tugas yang sulit, kurang bermakna, dan kurang bervariasi sehingga dapat membuat bosan bahkan kehilangan minat terhadap pekerjaan atau lingkungannya.
4. Orang yang mudah tersinggung dan tidak sabar, yang mengalami *burnout*, akan merasakan hal tersebut karena dari hal-hal yang tidak pantas atau tidak penting.
5. Orang yang berpikiran tinggi merasa bisa menyelesaikan semua masalah karena merasa menjadi manusia super atau merasa bisa menyelesaikan sesuatu dan tidak membutuhkan bantuan dari orang lain.
6. Perasaan tidak dihargai, puncak ambisi orang yang terlalu tinggi dapat menyebabkannya merasa tidak berguna dan kecewa karena merasa berusaha terlalu keras namun tidak sesuai dengan apa yang diharapkan.
7. Disorientasi atau bingung, artinya seseorang tersebut kehilangan arah dan tujuan sehingga tidak mengetahui apa yang menjadi objek pekerjaannya.
8. Penyakit psikosomatis, penyakit fisik dapat dialami seseorang tanpa diketahui penyebabnya, penyakit fisik seperti sakit kepala, mual, sakit punggung, dll.
9. Perasaan keraguan atau curiga, orang akan sering kali merasa curiga tanpa alasan terhadap orang lain akibat berkembangnya

perasaan negatif dalam dirinya yang mengakibatkan individu akan menjaga jarak dan menjauhi lingkungan sosialnya.

10. Depresi, seseorang yang mengalami burnout akan mengalami gangguan mood dan depresi akibat keadaan emosi jangka panjang.

11. Denial, sifat menyangkal dan penolakan terhadap fakta yang tidak menyenangkan.

#### e. Dampak *Burnout* Pada Karyawan

Adapun dampak *burnout* menurut Leiter & Maslach adalah: <sup>32</sup>

##### 1. *Burnout is Lost Energy*

Karyawan yang menderita *burnout* akan merasa stress, kewalahan dan kelelahan. Karyawan juga mempunyai masalah sulit tidur, mereka juga menjaga jarak dengan lingkungannya. Hal ini akan mempengaruhi kinerja karyawan tersebut. Produktivitas dalam bekerja akan semakin rendah.

##### 2. *Burnout is Lost Enthusiasm*

Kemauan dalam bekerja akan semakin menurun, segala sesuatu yang berkaitan dengan pekerjaan akan menjadi tidak menyenangkan. Kreativitas dan minat kerja menurun sehingga hanya sedikit hasil yang dicapai.

---

<sup>32</sup> Dr. Roslina Alam, Kelelahan Kerja, 44.

### 3. *Burnout is Lost Confidence*

Tanpa adanya tenaga dan partisipasi aktif dalam bekerja maka karyawan tidak akan maksimal dalam melakukan pekerjaannya. Karyawan semakin tidak efektif dalam bekerja sehingga karyawan semakin meragukan kemampuannya.

### 3. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

#### a. Pengertian Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Bank Perkreditan Rakyat merupakan suatu wadah usaha yang menghimpun uang dari masyarakat dalam bentuk tabungan hanya melalui deposito berjangka, tabungan atau bentuk lainnya untuk meningkatkan taraf hidup banyak orang yang menjalankan usahanya sesuai dengan cara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang operasionalnya tidak memberikan jasa dalam aktifitas pembayaran.<sup>33</sup> Bank perkreditan rakyat (BPR) pada hakikatnya sama dengan bank pada umumnya. Bedanya hanya jangkauan layanan perbankan yang ditawarkan BPR lebih sempit. Sementara itu, bank sendiri merupakan lembaga keuangan yang tugasnya mengumpulkan uang dari masyarakat dan mengembalikan informasi kepada masyarakat serta memberikan layanan lainnya.

#### b. Fungsi Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Bank perkreditan rakyat mempunyai fungsi yaitu:

---

<sup>33</sup> Sekretariat Negara Republik Indonesia, Undang-undang, No. 10 tahun 1998

1. Tujuannya adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat menerima simpanannya dalam bentuk deposito, tabungan atau bentuk lainnya.
2. Pemberian kredit.
3. Untuk membiayai nasabah berdasarkan bagi hasil sesuai dengan peraturan yang ditentukan oleh pemerintah.
4. Menanamkan uangnya dalam bentuk sertifikat bank Indonesia (SBI), desposito berjangka, sertifikat tabungan, atau pada bank lain.

**c. Tugas Bank Perkreditan Rakyat (BPR)**

Bank perkreditan rakyat memiliki suatu kegiatan komersial yaitu:

1. Sebagai pemberian pinjaman.
2. Memberikan pembiayaan dan investasi sesuai prinsip syariah, sesuai dengan yang ditentukan oleh Bank Indonesia
3. Meletakkan uangnya dalam bentuk Sertifikat Bank Indonesia (SBI), desposito berjangka, sertifikat tabungan, atau pada bank lain.
4. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk desposito atau tabungan lainnya.<sup>34</sup>

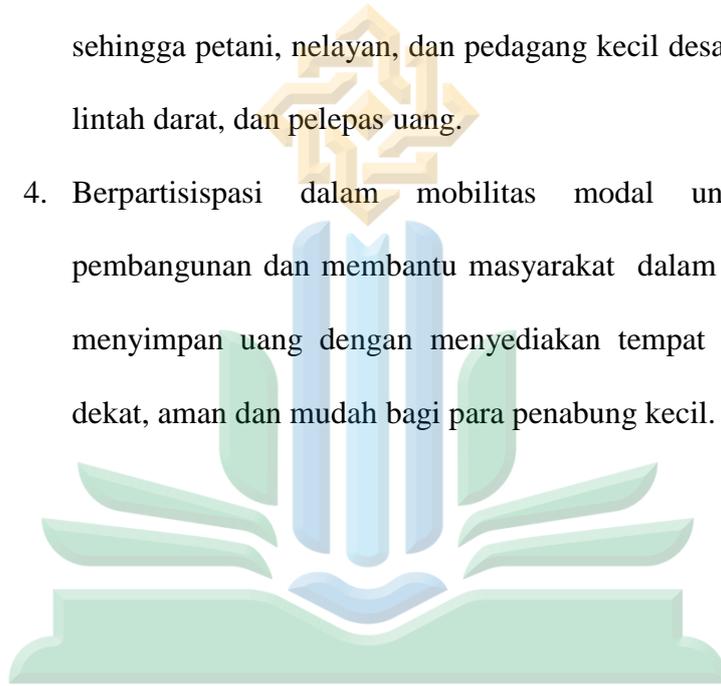
**d. Tujuan Bank Perkreditan Rakyat (BPR)**

1. Dirancang untuk memenuhi kebutuhan layanan perbankan untuk masyarakat pedesaan.

---

<sup>34</sup> Sekretariat Negara Republik Indonesia, Undang-undang Perbankan, Pasal 13 No. 10 tahun 1998.

2. Melayani kebutuhan modal dengan tata cara memberikan peminjaman yang sederhana dan sesederhana mungkin, karena yang dilayani oleh masyarakat yang pendididkannya relative rendah.
3. Mendukung pertumbuhan dan moderisasi perekonomian pedesaan sehingga petani, nelayan, dan pedagang kecil desa terlindungi dari lintah darat, dan pelepas uang.
4. Berpartisispasi dalam mobilitas modal untuk kebutuhan pembangunan dan membantu masyarakat dalam menghemat dan menyimpan uang dengan menyediakan tempat menabung yang dekat, aman dan mudah bagi para penabung kecil.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode penelitian yang dipakai yaitu kualitatif. Denzin & Lincoln Albi Anggito dan johan setiawan mengartikan penelitian kualitatif sebagai penelitian yang dilakukan dalam situasi tertentu yang memungkinkan penggunaan metode berbeda untuk menjelaskan permasalahan secara alami.<sup>35</sup>

Dengan menggunakan pendekatan ini, peneliti bertujuan untuk menggali dan menganalisis pelatihan sebagai upaya mengurangi *burnout* pada karyawan PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang dengan metode observasi langsung, wawancara dan dokumentasi.

Sedangkan jenis penelitian yang dipilih yaitu penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilaksanakan dengan cara menggambarkan dan menjelaskan hasil penelitian yang dilakukan.<sup>36</sup> Karena istilah-istilah yang digunakan merupakan uraian yang bermakna, maka tujuannya adalah untuk memberikan penjelasan yang rinci dan benar mengenai sesuatu masalah tertentu.<sup>37</sup> Hal ini bertepatan dengan tujuan peneliti yaitu untuk mendeskripsikan atau mengkaji mengenai analisis pelatihan sebagai upaya penurunan *burnout* pada karyawan PT.BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang.

---

<sup>35</sup> Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metode Penelitian Kualitatif* (Sukabumi: CV Jejak, 2018),7.

<sup>36</sup> Muhammad Ramdhan, *Metode Penelitian* (Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2021),7.

<sup>37</sup> Ramdhan, *Metode Penelitian*, 7-8.

## B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah daerah yang akan diteliti dan telah disesuaikan dengan fokus penelitian sebagaimana ketentuan sebelumnya. Peneliti akan melakukan penelitian analisis pelatihan karyawan sebagai upaya penurunan *burnout* pada karyawan di PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang, yang berada tepat di tengah kota lumajang tepatnya di Jl. Panglima Besar Sudirman No.358, Tompokersan, Kec. Lumajang, Kabupaten Lumajang.

Alasan peneliti memilih lokasi di PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang karena dirasa perlu diteliti dengan beberapa hal menarik dari pelatihan sebagai upaya penurunan *burnout* pada karyawan di PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang tersebut.

## C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian dibuat berdasarkan data yang diperlukan oleh peneliti, data yang didapatkan dari informan, dan tentunya subjek adalah mereka yang memahami tentang program pelatihan yang telah dilaksanakan di kantor tersebut, terkhusus karyawan yang mempunyai jabatan sebagai personalia maupun karyawan lainnya. Berikut beberapa subyek penelitian atau informan dalam penelitian ini:

- a. Sonny Tri Adhitama, S.E, sebagai Pembukuan atau Personalia

Nama : Sonny Tri Adhitama

Jenis kelamin : Laki-laki

Usia : 27 Tahun

Lama bekerja : 5 Tahun

Sonny Tri Adhitama adalah salah satu karyawan yang mempunyai beban kerja yang cukup berat, ia memiliki *double job* yakni sebagai pembukuan dan personalia, beliau lah yang biasanya menangani masalah-masalah yang dialami oleh para karyawan.

b. Mahda M, sebagai Teller

Nama : Mahda M

Jenis kelamin : Perempuan

Usia : 31 Tahun

Lama bekerja : 10 Tahun

Mahda merupakan karyawan yang setiap harinya mengelola uang dan ia merupakan karyawan yang cukup lama sebagai Teller.

c. Eka Prasetya, sebagai CS / TAB DEB

Nama : Eka Prasetya

Jenis kelamin : Perempuan

Usia : 29 Tahun

Lama bekerja : 9 Tahun

Eka Prasetya merupakan karyawan yang memiliki pekerjaan sebagai Cs / Tab Deb, ia setiap hari yang memberikan pelayanan kepada nasabah dan berinteraksi langsung kepada para nasabah yang ingin melakukan pembukaan buku tabungan dan para nasabah yang ingin melakukan peminjaman uang..

d. Herawati, sebagai Product Officer

Nama : Herawati  
 Jenis kelamin : Perempuan  
 Usia : 34 Tahun  
 Lama bekerja : 14 Tahun

Herawati merupakan karyawan yang bekerja sebagai Product Officer, ia salah satu karyawan yang bekerja dilapangan dan pastinya memiliki beban kerja yang cukup berat baik fisik maupun psikisnya.

Peneliti mengumpulkan data mengenai analisis pelatihan karyawan sebagai upaya penurunan *burnout* pada karyawan yang ada di PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang.

#### D. Teknik Pengumpulan data

Berdasarkan pada upaya penelitian untuk mengumpulkan data sesuai dengan fokus penelitian yang dipelajari dalam penelitian ini, ada beberapa teknik yang diterapkan dalam penelitian ini, yaitu:

##### 1. Wawancara

Menurut kerlinger dalam fadhillah, wawancara merupakan interaksi langsung atau tidak langsung yang diawali oleh penanya (interviewer) terhadap lawan bicaranya dalam membantu menyampaikan jawaban atas pertanyaan tertentu yang telah disiapkan.<sup>38</sup>wawancara semi terstruktur digunakan sebagai metode wawancara dalam penelitian ini. Wawancara semi terstruktur adalah wawancara tatap muka. Selain itu,

---

<sup>38</sup> R.A Fadhillah, *Wawancara* (Jakarta Timur: UNJ Press, 2021),1

pewawancara menyiapkan pertanyaan yang akan diajukan selama survei dalam urutan pertanyaan yang fleksibel.<sup>39</sup> Artinya urutan pertanyaan yang diajukan peneliti kepada subjek atau informan tidak harus berurutan, tetapi tanda kutip pertanyaan yang diberikan relevan dengan fokus penelitian.

Peneliti melakukan wawancara terhadap karyawan PT. Bpr Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang, wawancara tersebut dilakukan kepada karyawan yang telah memiliki kriteria peneliti untuk dijadikan subjek penelitian, peneliti mengambil 4 informan yaitu bapak sonny (personalia), mahda (teller), eka (cs), herawati (product officer).

## 2. Observasi

Suharsimi Arikunto mengartikan observasi sebagai pengamatan yang cermat terhadap proses-proses tertentu. Persepsi atau tindakan yang dilakukan dengan menggunakan panca indera dalam setiap prosesnya.<sup>40</sup>

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti bermaksud melakukan observasi langsung terhadap subjek pelatihan sebagai upaya penurunan *burnout* pada karyawan di PT.BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan kumpulan data baik berupa data tertulis dan visual yang digunakan sebagai data lengkap untuk memuat hasil penelitian yang ada.<sup>41</sup>

<sup>39</sup> Fadhillah, *Wawancara*, 3.

<sup>40</sup> Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi : CV Jejak, 2018) 145.

<sup>41</sup> Anggito dan Setiawan, 146.

Upaya yang dilakukan peneliti antara lain mengumpulkan dokumen terkait analisis pelatihan sebagai upaya mengurangi *burnout* pada karyawan di PT.BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang, foto-foto pelatihan maupun pengembangan sumber daya karyawan, foto-foto peneliti dan informan pada saat wawancara dan bahan lain yang relevan untuk mendukung dan menguatkan data yang terkandung dalam hasil penelitian.

### E. Analisis Data

Analisis data yang dilandaskan dari hasil pengumpulan data merupakan hal yang paling penting dan tidak boleh diabaikan. Tujuan menganalisis informasi yang diperoleh melalui penelitian adalah untuk menyajikan hasil penelitian. Milles dan Huberman menjelaskan bahwa proses analisis dalam penelitian kualitatif akan terus berlanjut hingga akhir.<sup>42</sup> Berikut adalah analisis data dari penelitian ini:

#### 1. Reduksi Data

Mereduksi data melibatkan meringkas data yang didapatkan dengan memperhatikan faktor yang paling penting.<sup>43</sup> Dengan demikian, berdasarkan reduksi data, peneliti dapat menjelaskan data dengan lebih jelas untuk memudahkan pengumpulan data.

<sup>42</sup> Sirajuddin Saleh, S.Pd., M.Pd., *Analisis Data Kualitatif*, (Makasar: Pusta Ramdhan Bandung, 2017).

<sup>43</sup> Hardani, S.Pd., M.Si., dkk, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, (Mataram: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta, 2020), 163.

## 2. Penyajian Data

Penyajian data adalah upaya menyajikan data yang diperoleh dengan cara membuat penjelasan secara ringkas, mencari hubungan antar variabel, sehingga peneliti dapat memahami permasalahan yang dihadapi dan menentukan tindakan selanjutnya. Penyajian data yang dimaksud Miles dan Huberman, kumpulan informasi tersusun yang memberikan kesempatan untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan.<sup>44</sup>

## 3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan yaitu upaya untuk menjelaskan data yang didapatkan dan bagaimana peneliti memahaminya.<sup>45</sup> kesimpulan yaitu upaya untuk menjelaskan data yang didapatkan dan bagaimana peneliti memahaminya.

## F. Keabsahaan Data

Keabsahaan data merupakan salah satu hal yang penting dilakukan dalam hasil penelitian kualitatif. Umar Sidiq mengatakan, jika data yang diperoleh peneliti dapat diverifikasi, dapat ditinjau keabsahaannya, maka harus digunakan teknik keabsahaan data.<sup>46</sup> Untuk menjamin keakuratan data yang didapatkan, peneliti memakai dua jenis teknik triangulasi:

### 1. Triangulasi Teknik

Teknik triangulasi untuk mengukur kreadibilitas data yang dilaksanakan dengan cara memverifikasi informasi dari sumber yang sama

<sup>44</sup> Hardani, S.Pd., M.Si., dkk, 167.

<sup>45</sup> Hardani, S.Pd., M.Si., dkk, 172.

<sup>46</sup> Dr. Umar Sidiq, M.Ag., Dr. Moh. Miftachul Choiri, MA., *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan* (Ponorogo: CV. Nata Karya, 2019) 88.

dengan menggunakan teknik yang berbeda.<sup>47</sup> Dalam hal ini peneliti membandingkan data yang diperoleh dari observasi, wawancara dan dokumentasi, agar tidak menimbulkan asumsi yang meragukan keabsahaan hasil penelitian.

## 2. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber yaitu untuk menguji kreadibilitas data yang dilakukan dengan melihat data yang telah didapatkan dari berbagai sumber.<sup>48</sup> Seperti halnya yang dilakukan dalam penelitian ini, dalam mengetahui analisis pelatihan sebagai upaya penurunan *burnout* pada karyawan di PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang, peneliti tidak hanya memilih pimpinan kepala cabang sebagai subjek penelitian tetapi juga memilih beberapa pihak yang pernah mengikuti pelatihan karyawan PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang.

## 3. Triangulasi waktu

Waktu dapat mempengaruhi Kreadibilitas suatu data. Data yang diperoleh dengan teknik wawancara dipagi hari pada saat narasumber masih segar biasanya akan menghasilkan data yang lebih valid. Untuk itu pengujian kreadibilitas suatu data harus dilakukan pengecekan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi pada waktu atau situasi yang berbeda sampai mendapatkan data yang kredibel.

---

<sup>47</sup> Dr. Umar Sidiq, M.Ag., Dr. Moh. Miftachul Choiri, MA., 95.

<sup>48</sup> Dr. Umar Sidiq, M.Ag., Dr. Moh. Miftachul Choiri, MA., 94.

## G. Tahap-Tahap Penelitian

Terdapat beberapa tahap yang peneliti laksanakan untuk melakukan penelitian, mulai dari persiapan penelitian hingga penyusunan laporan hasil penelitian<sup>49</sup>. Berikut beberapa tahapan dilakukan selama penelitian.

### 1. Tahap Pra Lapangan

Tugas peneliti pada tahap pra lapangan ini adalah menentukan wilayah atau tempat penelitian, objek penelitian, subjek penelitian, mengidentifikasi masalah yang akan diteliti, mengembangkan fokus penelitian sebelumnya untuk menambah informasi dan mempersiapkan semua yang diperlukan, misalnya dengan menyiapkan berbagai pertanyaan untuk digunakan selama wawancara. Selain itu peneliti juga melakukan bimbingan, mengajukan proposal penelitian dan menyerahkan surat izin penelitian.

### 2. Tahap Pelaksanaan Penelitian

Dalam tahap ini peneliti mendatangi tempat penelitian untuk memahami apa yang akan diteliti dan berkaitan dengan objek penelitian, sehingga memudahkan peneliti dalam berkomunikasi selama penelitian berlangsung.

### 3. Tahap Penyelesaian

Tahap terakhir adalah peneliti menganalisis dan menyajikan data, lalu mengelola hasil penelitian yang diperoleh untuk disajikan dalam bentuk laporan.

---

<sup>49</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: UIN KHAS, 2021), 48.

## BAB IV

### PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

#### A. Gambaran Objek Penelitian

Objek penelitian dalam skripsi ini adalah PT Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang yang terletak di tengah kota lumajang tepatnya di Jl. Panglima Besar Sudirman No.358, Tompokersan, Kec. Lumajang, Kabupaten Lumajang. Hasil dari proses penelitian adalah sebagai berikut:

##### 1. Profil PT Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang

PT. BPR Sentral Arta Jaya Probolinggo berdiri pada tanggal 10 Mei 2004 yang bertempat di Jalan Suroyo No. 18C Probolinggo. PT. BPR Sentral Arta Jaya adalah salah satu BPR dari Sentral Group yang terdiri dari PT. BPR Sentral Arta Asia, PT. BPR Sentral Arta Jaya, dan PT. BPR Sentral Arta Sejahtera (kini telah bergabung dengan PT. BPR Sentral Arta Jaya). Saat ini PT. BPR Sentral Arta Jaya bertempat di Jalan Panglima Sudirman No. 183 Probolinggo dan telah berkembang pesat dan mampu bersaing dengan BPR lain dan memiliki beberapa cabang yang berada di, Kantor Cabang Kraksaan yang beralamatkan di Jl. PB Sudirman 171 Kraksaan Kab.Probolinggo dan Kantor Cabang Lumajang yang beralamatkan di Jl. PB Sudirman 358 Lumajang.

PT. BPR Sentral Arta Jaya adalah suatu lembaga keuangan yang dalam kegiatannya berada dibawah pengawasan Bank Indonesia /

Otorisasi Jasa Keuangan (OJK) dan Lembaga Penjamin Simpanan. Dengan adanya PT BPR Sentral Arta Jaya, diharapkan dapat membantu meningkatkan perekonomian & kesejahteraan masyarakat pada umumnya.

“jadi PT BPR Sentral Arta Jaya ini merupakan suatu lembaga keuangan yang diharapkan bisa membantu meningkatkan perekonomian masyarakat, contohnya seperti kredit dan membuka desposito atau tabungan untuk para pedagang pasar maupun pedagang lainnya, dan kami memberikan pinjaman kepada masyarakat tanpa memberikan bunga yang besar. Dan kami juga menawarkan beberapa kegiatan usaha untuk para nasabah seperti: Tamara (Tabungan Masyarakat Sejahtera), Tamara Plus (Tabungan Masyarakat Sejahtera Plus), Tamara Junior (Tabungan Masyarakat Junior), Tamaraku (Tabungan Masyarakat Sejahtera ku), Sahara ( Simpanan Hari Raya)”.

Dari hasil wawancara diatas, tujuan dari PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang yaitu mensejahterakan masyarakat untuk membuka usaha maupun masyarakat melalui penghimpunan dana dan pembiayaan UKM. Dengan adanya Bank BPR ini diharapkan masyarakat tidak lagi meminjam uang dari rentenir dengan bunga peminjaman yang cukup banyak, dan dengan adanya kegiatan usaha yang telah ditawarkan oleh PT. BPR Sentral Arta Jaya Ini masyarakat lebih puas karena juga menguntungkan bagi mereka.

## 2. Gambar logo PT. BPR Sentral Arta Jaya

Gambar 4.1

logo PT. BPR Sentral Arta Jaya



## 3. Jam Kerja BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang

Jam kerja karyawan PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang

Luamajang adalah:

Senin : 08-00 sampai dengan 16:00

Selasa : 08-00 sampai dengan 16:00

Rabo : 08-00 sampai dengan 16:00

Kamis : 08-00 sampai dengan 16:00

Jum'at : 08-00 sampai dengan 16:00

Sabtu : tutup

Minggu : tutup

## 4. Struktur Organisasi

Berikut merupakan struktur PT Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang:

Kepala Cabang : Samsul Diarfin

Kasie Oprasional : Chatarina Titin

Kasie Pemasaran & Kredit	: Budi Satria Andhika
Cs / Tab Dep	: Eka Prasetya
Teller	: Nita Restu K.
Teller	: mahda M.
Pembukuan	: Sonny Tri Adhitama
Adm. Kredit	: Dian Agustin R.
Adm. Kredit	: Ratna Dwi Astutik
Analisa / Kredit	: Baharuddin A.
Product Officer	: Dedy Prakoso W.
Product Officer	: Ovia Putri A.
Product Officer	: Herawati
Penyelesaian Kredit Bermasalah	: Edi Santoso
Account Officer	: Sonny Prasaja
Account Officer	: Qomaruddin Saleh
Account Officer	: Yoga Dwi H.
Account Officer	: Moch Farhan M.
Account Officer	: Agus Kusuma
Satpam	: Ngatiyo
Satpam	: Miko Alasta
Driver	: M. Saifudin
Driver	: M. Sidiq
Office Boy	: Atok Wibisono

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAL HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## 5. Kegiatan Usaha PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang

### a. Tabungan

#### 1) TAMARA (Tabungan Masyarakat Sejahtera)

TAMARA merupakan simpanan yang dapat diambil kapan saja. Dan dengan ketentuan yang terdapat pada tabel di bawah ini.



**Tabel 4.1**

**Ketentuan TAMARA**

Setoran awal	Rp. 25.000
Setoran selanjutnya minimal	Rp. 10.000
Bunga / jasa	3,5 % per Tahun
Saldo tutup rekening	Rp. 15.000
Biaya administrasi	Rp. 3.500 per Bulan

#### 2) TAMARA Plus (Tabungan Masyarakat Sejahtera Plus)

TAMARA Plus merupakan simpan yang dapat diambil kapan saja. Biasanya, produk tabungan yang satu ini diperuntukkan untuk para wirausaha, Pegawai Negeri Sipil dan para petani. Dan dengan ketentuan yang terdapat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.2****Tabel Ketentuan TAMARA Plus**

Setoran awal	Rp. 500.000
Setoran selanjutnya minimal	Rp. 100.000
Bunga / jasa	4 % per Tahun
Saldo tutup rekening	Rp. 15.000
Biaya administrasi	Rp. 3.500 per Bulan

### 3) TAMARA Junior (Tabungan Masyarakat Sejahtera Junior )

TAMARA Junior merupakan produk simpanan yang di desain khusus untuk para pelajar di bawah 17 tahun atau pelajar yang belum memiliki Kartu tanda Penduduk (KTP). Sistem dari TAMARA Junior ini adalah simpanannya akan diblokir sementara selama enam bulan pertama. Tujuan dari produk tabungan ini diperuntukkan agar para pelajar bisa belajar mandiri dan bisa membayar biaya daftar ulang maupun pendaftaran sekolahnya sendiri. Dan dengan ketentuan yang terdapat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.3****Tabel Ketentuan TAMARA Junior**

Setoran awal	Rp. 50.000
Setoran selanjutnya minimal	Rp. 10.000
Bunga / jasa	3 % per Tahun
Nasabah	Pelajar yang tidak memiliki KTP

#### 4) TAMARaku (Tabungan Masyarakat Sejahtera ku)

TAMARaku merupakan simpanan yang dapat diambil kapan saja. Perbedaan antara produk TAMARA dan TAMARaku adalah pada penggunaannya. Produk TAMARA bisa digunakan siapa saja baik yang memiliki deposito maupun kredit di BPR Sentral Arta Jaya. Sedangkan TAMARaku bisa digunakan siapa saja baik yang memiliki deposito maupun kredit di BPR Sentral Arta Jaya, namun produk TAMARaku wajib dimiliki bagi nasabah yang ingin mengambil kredit. Jadi, setiap nasabah yang ingin mengambil kredit diwajibkan membuka rekening TAMARaku walaupun sudah memiliki rekening tabungan yang lain. Dan dengan ketentuan yang terdapat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.4**

**Tabel Ketentuan TAMARaku**

Setoran awal	Rp. 25.000
Setoran selanjutnya minimal	Rp. 10.000
Bunga / jasa	3,5 % per Tahun
Saldo tutup rekening	Rp. 15.000
Biaya administrasi	Rp. 3.500 per Bulan

#### 5) SAHARA (Simpanan Hari Raya)

SAHARA merupakan produk simpanan yang di desain khusus untuk simpanan persiapan menyambut hari raya idul fitri. Sistem dari SAHARA ialah simpanannya akan diblokir

selama sepuluh bulan. SAHARA akan dibagikan saat bulan puasa ramadhan maupun satu bulan sebelum bulan puasa ramadhan. SAHARA tidak menawarkan bunga atas simpanan nasabah, namun diganti dengan bonus seperti dalam brosur dengan minimal simpanan sebesar Rp. 1.500.000,-. Tabungan SAHARA ini pihak bank memberikan tabungan pada saat jatuh tempo berupa barang yaitu sembako. Yang mana pembagian barangnya berbeda-beda tergantung seberapa besar nominal nasabah menabung.

**Tabel 4.5**  
**Brosur SAHARA**

Setoran (seminggu sekali)	Total setoran (Selama 10 Bulan )	Bonus (jika Saldo Akhir memenuhi)
Rp. 5.000	Rp. 1.500.000	900ml Minyak goreng, 1 Kg Gula
Rp. 10.000	Rp. 3.000.000	900ml Minyak goreng, 1 Kg Gula, 1 Kaleng Astor
Rp. 15.000	Rp. 4.500.000	900ml Minyak goreng, 1 Kg Gula, 1 Botol Syrup, 1 kaleng wafer Tango
Rp. 20.000	Rp. 6.000.000	900ml Minyak goreng, 1 Kg Gula, 1 kaleng wafer Tango, 1 Kaleng Kecing Khong Guan

### b. Desposito

Deposito merupakan produk simpanan berjangka yang menjanjikan bunga lebih tinggi daripada tabungan biasa. Minimal untuk deposito ialah sebesar Rp. 1.000.000,-. Bunga bisa masuk tabungan, angsuran pokok, tunai maupun transfer. Apabila deposito lebih dari Rp. 7.500.000,- maka akan dikenakan pajak sebesar 20%. Dan apabila uang yang didepositokan lebih dari Rp. 100.000.000, maka suku bunga akan berubah dari 6,75% - 9,25%. Bunga tidak bisa lebih dari 9,25% dikarenakan BPR Sentral Arta Jaya berada di bawah naungan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS). Jadi, apabila BPR Sentral Arta Jaya mengalami collapse, maka nasabah yang memiliki simpanan di BPR Sentral Arta Jaya yang bunganya di bawah 9,25% akan diganti oleh LPS.

**Tabel 4.6**

#### **Desposito**

<b>Desposito</b>	<b>Bunga</b>
1 Bulan	6,5 %
3 Bulan	6,5 %
6 Bulan	6,5 %
12 Bulan	6,5 %

### c. Kredit

Kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat disamakan dengan itu, berdasarkan kesepakatan pinjam meminjam antara pihak bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak

peminjam untuk melaksanakan dengan jumlah bunga sebagai imbalan. Kredit yang ditawarkan oleh BPR Sentral Arta Jaya terdiri dari dua macam, yaitu Pinjaman Angsuran (PA) dan Pinjaman Tetap (PT). Untuk bisa mengambil kredit di BPR Sentral Arta Jaya yakni harus memenuhi persyaratan yang ada di brosur.

Kredit di BPR Sentral Arta Jaya ialah kredit yang menurut jangka waktu. PA merupakan pinjaman jangka waktu menengah yakni dengan waktu 1 tahun sampai 3 tahun. Sedangkan PT merupakan pinjaman jangka waktu pendek yakni dengan waktu 1 bulan sampai 1 tahun.

1) Angsuran Pinjaman angsuran adalah sistem pinjaman yang cara pembayarannya harus membayar bunga beserta pokok pada setiap bulannya. Jangka waktu pinjaman angsuran ialah 1 tahun hingga 3 tahun. Bunga atas pinjaman angsuran ialah 1,5% setiap bulan.

2) Tetap Pinjaman tetap adalah sistem pinjaman yang cara pembayarannya dengan membayar angsuran bunga saja serta melunasi pokok pinjaman apabila pinjaman telah jatuh tempo. Jangka waktu pinjaman tetap ialah 1 bulan hingga 1 tahun. Bunga atas pinjaman tetap ialah 2,5% - 3% setiap bulan.

**Tabel 4.7**  
**Kredit Pinjaman Angsuran (PA) dan Pinjaman Tetap (PT)**

Kredit	Jangka Waktu	Bunga
Pinjaman Angsuran (PA)	1 Tahun s/d 3 Tahun	1,5 %
Pinjaman Tetap (PA)	1 Bulan s/d 1 Tahun	2,5 % s/d 3 %

## 6. Visi dan Misi PT Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang

Visi :

Menjadi BPR yang sehat dan menguntungkan.

Misi :

1. Meningkatkan kinerja manajemen Bank agar dapat berkembang dan berfungsi secara optimal sehingga memperoleh keuntungan maksimal.
2. Memeberikan pelayanan yang cepat dan memuaskan bagi nasabah.
3. Menjalin kerjasama yang baik antara Bank dan masyarakat melalui penghimpunan dana dan pembiayaan UKM.
4. Mengikuti perkembangan teknologi
5. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat pada umumnya dan karyawan pada khususnya.

### B. Penyajian data dan Analisis

Setelah pengambilan data yang dilakukan melalui metode-metode yang telah digunakan, diperoleh hasil penelitian yang masih bersifat umum. Kemudian data-data yang telah diperoleh dianalisis sehingga dapat memunculkan data yang lebih spesifik dan akurat. Data diperoleh melalui metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis yang setelah pengumpulan data dilakukan secara tajam dan kritis sehingga dapat dengan mudah dipahami dan dibagikan kepada orang lain.

Sebagaimana fokus penelitian ini, data-data yang disajikan akan berkenaan dengan pelatihan karyawan sebagai upaya penurunan perilaku *Burnout* pada karyawan PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang. Fokus penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya yaitu: 1) Bagaimana kondisi *burnout* yang dialami oleh karyawan PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang?, 2) Bagaimana analisis pelatihan karyawan sebagai upaya penurunan burnout pada karyawan yang dilakukan di PT BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang?

### **1. Kondisi *burnout* yang dialami oleh karyawan PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang**

*Burnout* merupakan sebuah kondisi yang mengganggu psikis seseorang. Karyawan yang mengalami *burnout* akan ditunjukkan melalui perilaku yang tidak sesuai dengan dirinya. Perilaku-perilaku yang sering terjadi yaitu kelelahan fisik, mental dan emosional, ketidak puasan akan pencapaian diri sendiri, bahkan timbul perasaan kurang hasrat akan pencapaian pribadi. Beberapa hal tersebut terjadi akibat stress yang terjadi secara terus menerus.

Perusahaan yang menginginkan sumber daya karyawan yang berkualitas harus memahami kondisi setiap karyawan karena akan sangat berpengaruh terhadap perkembangan kualitas perusahaan. Pada dasarnya perusahaan akan menginginkan karyawan yang dapat menghasilkan kinerja yang sempurna. Perilaku karyawan yang sudah menghalangi untuk lebih produktif akan menyebabkan gangguan yang tidak hanya merugikan

karyawan tersebut, namun perusahaan akan ikut memperoleh akibatnya. Perilaku karyawan yang mengalami *burnout* antara lain kejenuhan, depresi, pesimisme, kurang konsentrasi, kualitas kerja buruk, malas, dan sakit.

a. Kelelahan kerja yang dialami oleh karyawan

Mengharapkan kinerja karyawan yang sempurna, maka perusahaan juga harus memperhatikan beban kerja yang diberikan kepada karyawan. Beban kerja yang tidak sesuai dapat menyebabkan kelelahan yang berakibat pada fisik maupun psikis karyawan. Dalam hal ini dapat dilihat bawasannya karyawan PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang yang berada pada bagian pembukuan, customer service, account officer, teller memiliki beban kerja cukup berat, seperti yang disampaikan oleh Bapak Sonny selaku karyawan pembukuan & personalia:

“namanya juga kita bekerja pasti sering mengalami kelelahan dalam melakukan pekerjaan, kelelahan yang sering saya alami jika pada tanggal tua dimana pada waktu itu banyak leporan yang harus disetorkan kepada kantor pusat PT. BPR, tidak jarang pula beberapa dari kami sampai lembur untuk menyelesaikan laporan tersebut dan saya juga memiliki 2 tanggung jawab yaitu tugas menjadi pembukuan dan tugas menjadi personalia, bahkan pada waktu kami mengirim laporan tersebut sering terjadi gangguan sistem atau aplikasi untuk kita mengirim laporan tersebut, sehingga pada waktu itu kami lembur sampai jam 3 pagi. Disitulah saya merasa cukup lelah, sehingga merasa ada tekanan.”<sup>50</sup>

Beban kerja yang berat tersebut menyebabkan karyawan mengalami *burnout*. Karyawan yang mengalami *burnout* tersebut

<sup>50</sup> Sonny Tri Adhitama, diwawancarai oleh penulis, Lumajang, 29 April 2024.

menunjukkan perilaku-perilaku yang terus berulang dan mengganggu pekerjaan. Kondisi yang dialami oleh karyawan PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang yang mengalami *burnout* yaitu perasaan kelelahan. Hal ini disampaikan oleh beberapa karyawan seperti berikut:

“mungkin ya Cuma kelelahan, itu pasti ya karena tidak ada orang kerja yang tidak capek dan sering saya merasakan capek dalam melakukan pekerjaan. Tapi ya tidak sampai parah dek, biasanya saya yang sering mengalami kecapean di waktu akhir bulan pada saat rekap laporan, di waktu itu juga biasanya banyak nasabah yang ingin membuka tabungan dan ingin mengajukan peminjaman. Kelelahan yang selama ini saya rasakan biasanya saya alami karena beban kerja saya yang kadang saya rasa berat, hal itu terjadi ketika muncul permasalahan-permasalahan mengenai pekerjaan saya seperti sistem aplikasi yang eror.”<sup>51</sup>

Kelelahan yang terjadi berlangsung lama menyebabkan karyawan setiap bekerja akan merasakan kejenuhan. Tidak hanya kejenuhan, PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang juga merasakan bosan yang menyebabkan karyawan tidak fokus untuk melakukan pekerjaan. Hal tersebut disampaikan oleh karyawan seperti berikut:

“kadang ya saya merasakan bosan dan jenuh karena pekerjaan saya ya hanya ini-ini saja, untuk awal-awal saya merasakan kesulitan dalam melakukan pekerjaan namun lama kelamaan saya sudah terbiasa dengan pekerjaan ini.”<sup>52</sup>

Perasaan bosan dan kejenuhan yang terus menerus akan menyebabkan kecapekan terhadap karyawan. Kecemasan juga akan dirasakan karyawan yang memiliki beban kerja yang cukup berat, hal

<sup>51</sup> Eka Prasetya, diwawancarai oleh penulis, Lumajang, 29 April 2024.

<sup>52</sup> Mahda M, diwawancarai oleh penulis, Lumajang, 30 April 2024.

tersebut juga disampaikan oleh karyawan PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang seperti berikut:

”pekerjaan saya ini setiap hari dilakukan diluar kantor, jadi kalau dibilang lelah ya setiap hari saya merasakan kelelahan.’

“tetapi saya juga sering merasakan ketakutan dan kecemasan, hal tersebut dikarenakan jika setelah saya selesai menarik tabungan dari para nasabah dan uang tersebut kurang atau tidak sama dengan jumlah dari aplikasi setor tunai tersebut maka saya akan menerima konsekuensi, yaitu mengganti uang tersebut dan jumlahnya kadang sangat besar dek dalam kurun waktu satu bulan dengan hasil gaji saya yang tidak terlalu besar jadi saya terus berhati-hati karena takut mengganti uang dengan jumlah yang banyak. Hal seperti itu sering saya alami selama menjadi account officer”<sup>53</sup>.

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan di atas, dapat dikatakan bahwa karyawan PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang sering mengalami *burnout*. *Burnout* adalah ketakutan, tertekan, kelelahan fisik maupun mental, kejenuhan dan bosan. Adapun keluhan yang dialami mba herawati di atas mengenai gaji juga dirasakan oleh mas sonny selaku pembukuan yang sering melakukan kerja lembur.

“sangat berpengaruh sih dek, gimana ya, soalnya kan saya bekerja kadang lembur itu juga kan menambah jam kerja saya dan bertambah juga beban kerja saya yang membuat saya mengalami kelelahan, hal tersebut seharusnya perusahaan memperhatikan bahwa jika karyawan yang melakukan kerja lembur juga harus di bayar dengan pantas, saya juga kan merasa senang dek jika lembur di bayar akan meningkatkan rasa semangat saya nantinya untuk mengerjakan pekerjaan saya.”<sup>54</sup>

<sup>53</sup> Herawati, diwawancarai oleh penulis, Lumajang, 30 April 2024.

<sup>54</sup> Sonny Tri Adhitama, diwawancarai oleh penulis, Lumajang, 29 April 2024.

hal tersebut dirasakan mas sonny karena pekerjaan yang melebihi batas jam kerja tersebut seharusnya juga dibayar dengan upah yang setimpal untuk meningkatkan semangat kerjanya.

b. Bentuk kelelahan yang dialami karyawan

Karyawan yang sering mengalami kelelahan dalam melakukan suatu pekerjaannya akan muncul sikap-sikap negatif dalam dirinya, adanya kelelahan tersebut menimbulkan gejala-gejala contohnya seperti ketakutan, merasa tertekan dengan pekerjaannya, kelelahan fisik, mental, kejenuhan dan bosan. Pernyataan tersebut juga di ungkapkan oleh beberapa karyawan seperti berikut:

“kelelahan yang saya alami dalam artian dari sifat jelekku yang suka menunda pekerjaan jadi pekerjaan numpuk, tau sendiri kan kalau di akhir bulan banyak pekerjaan atau laporan yang harus di slesaikan, hal tersebut yang membuat saya sering merasakan kelelahan dalam melakukan pekerjaan.”<sup>55</sup>

Kelelahan tersebut yang bisa dikatan dibuat oleh karyawan sendiri jika terus menerus di lakukan akan menimbulkan hal yang tidak baik untuk kesehatan fisik maupun psikis karyawan. Jadi kelelahan juga bisa disebabkan oleh karyawan itu sendiri, dan biasanya terjadi karena karyawan tersebut merasakan bosan atau jenuh terhadap pekerjaannya, hal tersebut juga disampaikan oleh beberapa karyawan seperti berikut:

”capeknya karna kerjaan yang numpuk, apalagi pada waktu akhir bulan. Dan juga lebih sering merasa jenuh karena sudah

<sup>55</sup> Sonny Tri Adhitama, diwawancarai oleh penulis, Lumajang, 29 April 2024.

berada di fase bosan, karena pekerjaan yang dilakukan hanya itu-itu saja.”<sup>56</sup>

Pernyataan tersebut juga dikuatkan oleh salah satu karyawan.

“kadang saya merasakan bosan dan jenuh karna yang dikerjakan juga hanya itu-itu saja, tapi kalau lelah yang sampai parah sih tidak pernah saya alami.”<sup>57</sup>

Tidak hanya bosan dan kejenuhan yang dialami oleh karyawan, kelelahan fisik dan mental juga sering di alami oleh karyawan. Kecemasan pada karyawan juga menjadi salah satu faktor penyebab kelelahan kerja bagi karyawan yang bekerja dilapangan atau diluar kantor, pernyataan tersebut juga disampaikan oleh salah satu karyawan sebagai berikut:

“setiap harinya saya merasakan ketakutan dan kecemasan dek, karena saya kan bekerja di bagian penarikan tabungan, kalau masalah uang kan pasti sensitif entah itu nanti ada uang yang kurang atau tidak sama dengan jumlah setoran, kalau kelelahan fisik juga pasti saya rasakan setiap hari karna saya tarik uang tabungan juga jaraknya ada yang jauh.”<sup>58</sup>

Dari hasil wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kondisi *burnout* yang dialami oleh karyawan PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang adalah ketakutan, kelelahan fisik dan mental, kejenuhan atau perasaan bosan, serta malas dalam melakukan pekerjaanya.

<sup>56</sup> Eka Prasetya, diwawancarai oleh penulis, Lumajang, 29 April 2024.

<sup>57</sup> Mahda M, diwawancarai oleh penulis, Lumajang, 30 April 2024.

<sup>58</sup> Herawati, diwawancarai oleh penulis, Lumajang, 30 April 2024.

## **2. Pelatihan karyawan sebagai upaya mengurangi *burnout* pada karyawan yang dilakukan di PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Luamajang**

Pelatihan karyawan merupakan hal yang sangat penting untuk dilakukan para karyawan, tujuan diadakannya pelatihan adalah untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan dan masih banyak lagi manfaat dari pelatihan kerja untuk perusahaan dan karyawan itu sendiri. Pelatihan karyawan dapat dikatakan berhasil jika ditemukan indikasi berupa dampak atau perubahan yang dialami oleh karyawan, hal ini dapat diukur berdasarkan tingkat kelelahan karyawan dan perbandingan kondisi kelelahan karyawan sebelum dan sesudah karyawan tersebut mendapatkan pelatihan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan, berikut ini peneliti paparkan beberapa analisis pelatihan sebagai upaya mengurangi *burnout* pada karyawan PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang.

### **a. Apa metode pelatihan yang digunakan pada saat pelatihan**

Karyawan PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang sangat perlu di kembangkan demi meningkatkan kualitas SDM karyawan, perusahaan juga harus mampu memfasilitasi program pelatihan dengan menggunakan metode pelatihan yang tepat.

”pelatihan karyawan yang dilakukan disini menggunakan metode pelatihan langsung dek, contohnya dimana nanti seluruh karyawan diajarkan bagaimana cara menggunakan sistem aplikasi oleh instruktur. Dan biasanya pelatihan juga dilakukan dengan via zoom, zoom ini dilakukan ketika ada

materi tambahan atau hal yang perlu di sampaikan oleh kantor pusat.”<sup>59</sup>

Dari hasil wawancara oleh bapak sonny, pelatihan karyawan dilakukan dengan menggunakan metode ceramah atau pelatihan langsung yang dipimpin oleh seorang instruktur yang mengajarkan cara kerja atau cara menggunakan sistem aplikasi yang digunakan pada saat karyawan bekerja.

“pelatihan disini biasanya dilakukan secara langsung dek dan dilakukan berbarengan dengan liburan tahunan karyawan, biasanya tempatnya di hotel dan sering juga pelatihan karyawan dilakukan dengan zoom tapi itu hanya perwakilan saja, biasanya pelatihan yang saya ikuti saya diberitahu bagaimana cara menghadapi dan menyambut nasabah dengan baik.”<sup>60</sup>

Pernyataan tersebut juga dikuatkan oleh salah satu karyawan.

“pelatihan disini biasanya dilakukan secara langsung dan zoom sih dek, biasanya saya diajarkan bagaimana cara menyambut nasabah dengan baik.”<sup>61</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas, pelatihan yang dilakukan menggunakan metode ceramah atau instruktur nantinya memberi contoh secara langsung kepada karyawan bagaimana cara melayani nasabah dengan baik, dan juga menggunakan metode zoom.

“disini metode pelatihannya langsung dek biasanya dilakukan sekalian dengan liburan tahunan karyawan, nanti ada instrukturnya juga dan sering juga saya mengikuti pelatihan via zoom.”<sup>62</sup>

<sup>59</sup> Sonny Tri Adhitama, diwawancarai oleh penulis, Lumajang, 29 April 2024.

<sup>60</sup> Eka Prasetya, diwawancarai oleh penulis, Lumajang, 29 April 2024.

<sup>61</sup> Mahda M, diwawancarai oleh penulis, Lumajang, 30 April 2024.

<sup>62</sup> Herawati, diwawancarai oleh penulis, Lumajang, 30 April 2024.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa pelatihan yang dilakukan oleh PT. Bpr Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang adalah dengan menggunakan metode ceramah dimana karyawan diajarkan bagaimana cara mengerjakan pekerjaannya secara langsung dan di pimpin oleh instruktur dan pelatihan juga dilakukan menggunakan metode E-Learning atau pelatihan berbasis teknologi yang menggunakan aplikasi zoom meeting.

b. Apa manfaat yang diperoleh setelah mengikuti pelatihan

Pelatihan karyawan akan memberikan manfaat terhadap perkembangan perusahaan dan kinerja karyawan.

“kalau bagi saya dengan adanya pelatihan saya mampu memahami pekerjaan saya, namun saya juga merasa keberatan dek, disini saya di tuntut untuk bisa melakukan semua pekerjaan atau sistem aplikasi semua karyawan, karena masih banyak karyawan yang merasa kesulitan dengan pekerjaannya.”<sup>63</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat dikatakan bahwa bapak sonny selaku karyawan bagian personalia merasa dengan adanya pelatihan bisa memahami pekerjaannya.

“dengan adanya pelatihan ini saya bisa memberikan pelayanan kepada nasabah dengan baik dan menambah wawasan saya terhadap pekerjaan saya, nanti jika saya nyaman dengan pekerjaan saya ini kan akan berdampak juga terhadap pikiran saya sehingga tidak mudah lelah dan mengalami stres.”<sup>64</sup>

---

<sup>63</sup> Sonny Tri Adhitama, diwawancarai oleh penulis, Lumajang, 29 April 2024.

<sup>64</sup> Mahda M, diwawancarai oleh penulis, Lumajang, 30 April 2024.

Selain itu pernyataan yang sama juga berasal dari mbak eka yang menjelaskan terkait manfaat yang diperoleh pada saat pelatihan yang dilakukan oleh PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Luamajang.

“pelatihan memberikan manfaat bagaimana saya melayani nasabah dengan baik, tapi kadang saya juga merasa kesulitan jika ada masalah mengenai sistem aplikasi dek saya tidak bisa mengatasi permasalahan itu sendiri, biasanya yang mengerti hanya sonny jadi pekerjaan saya bisa tertunda lama jika mengandalkan sonny.”<sup>65</sup>

Berdasarkan wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa pelatihan karyawan yang dilakukan oleh PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang memberikan manfaat terhadap mbak mada (teller) dan mbak eka (cs) bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah, namun mbak eka kadang merasa kesusahan mengenai pekerjaannya.

“Bagi saya manfaat pelatihan karyawan belum saya dapatkan dek, karena saya masih kesulitan terhadap permasalahan pekerjaan yang saya alami, pelatihan ini tidak memberikan solusi terhadap permasalahan yang sering saya alami mengenai pekerjaan saya. Contohnya mengenai sistem aplikasi dek, disini saya masih bingung karena perusahaan masih belum memberikan solusi jika sistem aplikasi tersebut ada masalah dan permasalahan tersebut sering terjadi.”<sup>66</sup>

Berdasarkan wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa karyawan masih belum mendapatkan manfaat dari program pelatihan yang dilakukan, karena pelatihan tersebut masih belum memberikan solusi dari permasalahan yang dialami.

---

<sup>65</sup> Eka Prasetya, diwawancarai oleh penulis, Lumajang, 29 April 2024.

<sup>66</sup> Herawati, diwawancarai oleh penulis, Lumajang, 30 April 2024.

c. Tujuan yang diharapkan karyawan setelah mengikuti pelatihan

Tujuan pelatihan diharapkan mampu meningkatkan pengetahuan ketrampilan, dan kemampuan peserta pelatihan.

“saya harap dengan adanya pelatihan mampu memberikan semua karyawan pengetahuan mengenai sistem aplikasi sesuai pekerjaannya masing-masing, jadi tidak hanya saya saja dek, karena itu memberatkan bagi saya. Nantinya akan membantu semua karyawan menyelesaikan pekerjaannya dan pekerjaannya cepat selesai.”<sup>67</sup>

Berdasarkan wawancara di atas, karyawan mengharapkan pelatihan mampu memberikan pengetahuan lebih dalam untuk karyawan lainnya mengenai pekerjaannya.

“mungkin kedepannya perusahaan bisa mengembangkan materi pelatihan yang dilatihkan sesuai dengan keahlian atau pekerjaan karyawan masing-masing. Karena saya lihat masih banyak teman-teman saya yang mengeluh mengenai pekerjaannya, jadi dengan adanya pelatihan yang baik nantinya akan memberikan pengetahuan kepada karyawan dan mengurangi permasalahan yang mereka hadapi.”<sup>68</sup>

Berdasarkan wawancara di atas, karyawan mengharapkan perusahaan bisa mengembangkan program pelatihan guna memberikan pengetahuan untuk mengurangi permasalahan yang mereka hadapi.

“pelatihan karyawan perlu dikembangkan lagi sesuai dengan pekerjaan dari beberapa jabatan dek, jadi materinya tidak hanya itu-itu saja dek, karena saya juga sering mengalami kesulitan dengan pekerjaannya saya.”<sup>69</sup>

<sup>67</sup> Sonny Tri Adhitama, diwawancarai oleh penulis, Lumajang, 29 April 2024.

<sup>68</sup> Mahda M, diwawancarai oleh penulis, Lumajang, 30 April 2024.

<sup>69</sup> Eka Prasetya, diwawancarai oleh penulis, Lumajang, 29 April 2024.

Berdasarkan wawancara di atas, karyawan menginginkan pelatihan karyawan dikembangkan lagi sesuai dengan jabatan masing-masing karyawan.

“dengan adanya pelatihan tujuan yang saya harapkan hanya 1 dek, yaitu untuk membantu saya menyelesaikan masalah pekerjaan saya, salah satu permasalahan tersebut adalah saya sangat merasa kesulitan dengan permasalahan mengenai sistem aplikasi, karena saya sering sekali mendapatkan permasalahan tersebut.”<sup>70</sup>

Berdasarkan wawancara di atas, karyawan sangat mengharapkan dengan adanya pelatihan dia mampu menyelesaikan permasalahannya.

d. Kepuasan karyawan terhadap program pelatihan

Sebuah program pelatihan harus dapat menciptakan rasa puas dalam diri peserta, Rasa puas tersebut diperlihatkan pada akhir penyelenggaraan pelatihan.

“saya merasa kurang puas dek atas pelatihan karyawan yang dilakukan oleh Bpr ini karena pelatihannya kurang maksimal menurut saya, pelatihan yang dilakukan disini kurang merata karena jika ada materi tambahan atau penyampaian materi mengenai sistem aplikasi hanya perwakilan yang mengikuti pelatihan tersebut, biasanya saya yang mewakili dek, jadi yang mengerti sistem aplikasi hanya saya saja, jika ada permasalahan yang dimintai bantuan oleh karyawan lain itu saya, jadi hal ini memberatkan bagi saya.”<sup>71</sup>

Berdasarkan wawancara di atas, karyawan merasa kurang puas atas program pelatihan yang dilakukan oleh perusahaan, karena pelatihannya dirasa kurang menyeluruh kesemua karyawan,

<sup>70</sup> Herawati, diwawancarai oleh penulis, Lumajang, 30 April 2024.

<sup>71</sup> Sonny Tri Adhitama, diwawancarai oleh penulis, Lumajang, 29 April 2024.

karyawan tersebut merasa terbebani karena hal tersebut membebaninya.

“saya merasa senang atas pelatihan karyawan disini dek, karena dengan pelatihan ini saya diajarkan mengenai bagaimana melayani nasabah dengan baik, saya merasa senang pada saat program pelatihan tersebut dilakukan.”<sup>72</sup>

Berdasarkan wawancara di atas, karyawan merasa puas atas program pelatihan yang dilakukan oleh perusahaan, dan karyawan tersebut merasa senang atas program pelatihan yang dilakukan.

“kurang puas dek, karena saya masih sering mengalami kesulitan dengan pekerjaan saya, program pelatihan yang diajarkan bukan mengenai permasalahan yang dialami oleh karyawan, namun pelatihannya hanya seperti bagaimana melayani nasabah dengan baik. Jikalau pelatihan tersebut membahas mengenai sistem aplikasi itu hanya sekedar bagaimana cara menggunakannya, tidak dengan bagaimana mengatasi permasalahannya.”<sup>73</sup>

Berdasarkan wawancara di atas, karyawan merasa kurang puas atas program pelatihan yang dilakukan oleh perusahaan, karena pelatihan tersebut masih belum bisa memberikan solusi atas permasalahan yang dialami oleh karyawan.

“saya merasa sangat kurang puas dek atas program pelatihan yang dilakukan oleh SAJ ini, karena saya masih sering mengalami permasalahan atau kesulitan dengan sistem aplikasi yang saya gunakan ini, jika saya mengalami permasalahan tersebut saya meminta bantuan kepada sonny karena yang mengerti hanya sonny saja, seharusnya perusahaan juga mengajarkan bagaimana cara mengatasi permasalahan tersebut, karena jika ada perubahan sistem aplikasi yang mengikuti pelatihan hanya sonny saja dan nantinya sonny yang mengajarkan kepada kita.”<sup>74</sup>

---

<sup>72</sup> Mahda M, diwawancarai oleh penulis, Lumajang, 30 April 2024.

<sup>73</sup> Eka Prasetya, diwawancarai oleh penulis, Lumajang, 29 April 2024.

<sup>74</sup> Herawati, diwawancarai oleh penulis, Lumajang, 30 April 2024.

Berdasarkan wawancara di atas, karyawan merasa kurang puas atas program pelatihan yang dilakukan oleh perusahaan karena karyawan masih sering mengalami kesulitan atas permasalahan mengenai pekerjaannya.

- e. Pelatihan yang dilakukan apakah sudah efektif untuk mengurangi burnout

Sebuah program pelatihan dapat dikatakan efektif apabila mampu membuat karyawan atau peserta mampu menguasai kemampuan pengetahuan, ketrampilan, dan sikap yang diperlukan setelah selesai mengikuti program pelatihan. Jika pelatihan yang dilakukan sudah efektif maka akan berpengaruh terhadap peningkatan pekerjaan karyawan dan hal tersebut akan mempengaruhi burnout karyawan.

“jika berbicara mengenai efektifitas program pelatihan dek brarti kembali dengan kepuasan tadi terhadap program pelatihan, saya merasa tidak puas terhadap program pelatihan jadi menurut saya pelatihan ini tidak efektif, karena pelatihan disini tidak bisa mengurangi beban kerja saya, nah maka dari itu kelelahan yang saya rasakan mengenai beban kerja saya tidak bisa berkurang.”<sup>75</sup>

Berdasarkan wawancara di atas, karyawan merasa program pelatihan yang dilakukan oleh perusahaan kurang efektif untuk mengurangi burnout, karena pelatihan tidak bisa mengurangi beban kerja yang dialami oleh karyawan dan beban kerja tersebut yang menyebabkan kelelahan.

<sup>75</sup> Sonny Tri Adhitama, diwawancarai oleh penulis, Lumajang, 29 April 2024.

“menurut saya pelatihan yang dilakukan disini sudah efektif dilakukan untuk mengurangi burnout atau kelelahan ya dek, karena pada saat pelatihan saya di ajarkan bagaimana cara melayani nasabah, karena pekerjaan saya kan setiap hari bertemu dengan nasabah, nasabah ini memiliki banyak karakter dan hal inilah yang biasanya membuat saya pusing, namun dengan adanya pelatihan ini saya bisa mengatasi karyawan dengan berbagai karakter tersebut.”<sup>76</sup>

Berdasarkan wawancara di atas, karyawan merasa pelatihan yang dilakukan bisa mengurangi burnout atau kelelahan, karena dengan pelatihan karyawan ini diajarkan bagaimana menghadapi nasabah dengan baik.

“kalau saya masih merasa kurang efektif untuk mengurangi kelelahan ya dek, karena saya merasa permasalahan yang saya alami mengenai pekerjaan saya masih belum bisa diselesaikan dengan adanya pelatihan yang dilakukan. Permasalahan pekerjaan tersebut yang membuat saya mengalami kelelahan sehingga membuat saya merasa stres kadang dek.”<sup>77</sup>

Berdasarkan wawancara di atas, karyawan merasa pelatihan yang dilakukan kurang efektif untuk mengurangi kelelahan kerja, karena karyawan merasa permasalahan yang dialami mengenai pekerjaannya belum bisa diselesaikan oleh program pelatihan yang dilakukan oleh perusahaan, permasalahan pekerjaan tersebut yang membuat karyawan mengalami kelelahan sehingga membuat stres.

“saya sendiri masih merasa pelatihan disini sangat kurang efektif dek, karena menurut saya pelatihan tersebut sangat tidak sesuai dengan kebutuhan pekerjaan saya, nah oleh karena itu saya sering mendapatkan permasalahan dan saya tidak bisa mengatasinya. Hal itulah yang membuat saya mengalami kelelahan dan permasalahan yang saya alami

<sup>76</sup> Mahda M, diwawancarai oleh penulis, Lumajang, 30 April 2024.

<sup>77</sup> Eka Prasetya, diwawancarai oleh penulis, Lumajang, 29 April 2024.

mengenai pekerjaan saya tidak hanya dari satu permasalahan, dan itu yang menjadikan saya stres menghadapi pekerjaan yang terkadang membuat saya merasa ingin berhenti dari perusahaan ini.”<sup>78</sup>

Berdasarkan wawancara di atas, karyawan merasa pelatihan yang dilakukan oleh perusahaan sangat kurang efektif dilakukan karena karyawan merasa pelatihan tersebut tidak sesuai dengan kebutuhan pekerjaan karyawan, oleh karena itu permasalahan yang karyawan alami tidak bisa diselesaikan dan hal tersebut yang membuat karyawan mengalami kelelahan atas pekerjaannya dan karyawan mengalami stres sehingga ingin berhenti dari pekerjaannya.

## C. Pembahasan temuan

### 1. Kondisi *burnout* yang dialami oleh karyawan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, dikatakan bahwa karyawan yang mengalami *burnout* akan menunjukkan gejala atau indikasi melalui perilaku-perilaku yang tidak biasa atau dapat menimbulkan masalah. Dari data yang didapatkan, karyawan mengalami kejenuhan atau perasaan bosan, malas bekerja, ketakutan, cemas, tertekan, kelelahan fisik dan mental. Kondisi tersebut jika berlangsung dalam jangka panjang akan dapat menyebabkan hilangnya energi dan berkurangnya ketertarikan pada pekerjaan.

Hal tersebut sesuai dengan pendapat Rita Andrika mengenai karakteristik *burnout*, bahwa kelelahan dan letih yang membuat

<sup>78</sup> Herawati, diwawancarai oleh penulis, Lumajang, 30 April 2024.

karyawan kehilangan tenaganya untuk melakukan pekerjaannya. Rasa bosan juga dapat ditimbulkan karena tugas karyawan yang hanya itu-itu saja dan kurang beragam maka dapat menimbulkan individu merasa bosan bahkan kehilangan ketertarikan terhadap pekerjaan ataupun lingkungan sekitar. Karyawan yang mengalami *burnout* juga akan mengalami gangguan mood dan depresi akibat keadaan emosi jangka panjang, contohnya seperti karyawan yang terlalu sering mengalami stress kerja atau masalah yang mereka alami selama melakukan pekerjaannya akan menimbulkan gangguan mood dan depresi.<sup>79</sup>

Sedangkan berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, karyawan PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang yang merasakan kelelahan dan letih, kejenuhan atau bosan ketika pekerjaan yang dilakukan sudah sesuai dan juga pekerjaan yang monoton, gangguan mood dan depresi. Adanya hasil yang didapatkan, maka hal ini sejalan dengan teori yang di ungkapkan oleh Rita Andrika mengenai karakteristik *burnout*.

Selain beberapa perilaku yang telah disebutkan, terdapat pula indikator *burnout* menurut pendapat Rita Andrika yang juga dialami oleh karyawan PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang. Kelelahan fisik, jika kelelahan fisik ini dialami cukup lama maka karyawan akan mengalami gejala sulit tidur, pusing, mual, bahkan nafsu makan sehingga orang tersebut tidak semangat dalam bekerja,

---

<sup>79</sup> Andrika, Rita. Burnout pada Perawat Puteri RS St. Elizabeth Semarang ditinjau dari Dukungan Sosial. Jurnal PSYCHE. Vol.1. No.1. (Juli 2004), [http://fahrudin.weebly.com/uploads/1/3/9/6/13969720/burnout\\_pada\\_perawat\\_puteri.pdf](http://fahrudin.weebly.com/uploads/1/3/9/6/13969720/burnout_pada_perawat_puteri.pdf)

atau contohnya karyawan yang mengalami kelelahan fisik akan membuat mereka jatuh sakit sehingga pekerjaannya menjadi terhambat. Kelelahan emosional, kelelahan ini disebabkan tuntutan psikoemosional yang berlebihan, hal tersebut dapat ditandai dengan hilangnya rasa percaya diri, minat dan semangat. Kurangnya penghargaan atas diri sendiri, hal ini akan menyebabkan karyawan akan kurang efektif dan kinerjanya akan menurun, contohnya karyawan yang kurang percaya diri atas hasil kinerja pekerjaannya.<sup>80</sup>

Sedangkan berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, perilaku yang dialami oleh karyawan dialami oleh karyawan PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang yakni beberapa karyawan mengalami kelelahan fisik karena pekerjaannya berada diluar kantor sehingga lebih menguras tenaga, kelelahan emosional yang menyebabkan menurunnya semangat dalam bekerja. Adanya hasil yang didapatkan, maka hal ini sejalan dengan teori yang di ungkapkan oleh Rita Andrika mengenai indikator *burnout*.

Karyawan juga mengalami kecemasan atau waswas dalam kurun waktu yang cukup panjang atau bisa jadi setiap hari mereka rasakan. Kecemasan dalam kurun waktu yang lama ini di alami oleh beberapa karyawan yang ada di PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang yang disebabkan oleh pekerjaannya yang setiap harinya berhubungan dengan uang tabungan dari para nasabah, hal tersebut

---

<sup>80</sup> Andarika, Rita. Burnout pada Perawat Puteri RS St. Elizabeth Semarang ditinjau dari Dukungan Sosial. Jurnal PYCHE. Vol.1. No.1. (Juli 2004), [http://fahrudin.weebly.com/uploads/1/3/9/6/13969720/burnout\\_pada\\_perawat\\_puteri.pdf](http://fahrudin.weebly.com/uploads/1/3/9/6/13969720/burnout_pada_perawat_puteri.pdf)

yang menjadi beban karyawan jika apabila ada kesalahan akan memicu kecemasan bagi karyawan tersebut.

Permasalahan atau faktor penyebab *burnout* dalam buku Roslina Alam menurut Leiter dan Maslach yakni.<sup>81</sup> Kelebihan beban, beban kerja yang berlebihan mungkin disebabkan oleh adanya ketidaksesuaian antara karyawan dan pekerjaannya, contohnya karyawan memiliki *double job*. kurangnya apresiasi, kurangnya apresiasi dari lingkungan kerja membuat karyawan merasa tidak berharga, apresiasi tidak hanya bentuk imbalan (uang) contohnya, dukungan atau motivasi dari lingkungan atau atasan. Kurangnya komunikasi, salah satu cara untuk merasa nyaman dalam bekerja adalah komunikasi yang baik dengan lingkungan kerja contohnya kesibukan antara karyawan akan menimbulkan tidak adanya kepedulian antar karyawan sehingga berdampak negatif terhadap lingkungan kerja. Perlakuan tidak adil, pekerja merasa tidak percaya terhadap lingkungan kerjanya ketika tidak adanya keadilan, contohnya atasan yang membandingkan pekerjaan karyawan satu sama lain.

Sedangkan berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, karyawan PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang memiliki beban kerja yang berat atau berlebihan yang disebabkan oleh *double job* sehingga karyawan mengalami *burnout*. Beban kerja yang dirasa terlalu berat atau berlebihan akan memicu terjadinya *burnout*

---

<sup>81</sup> Andarika, Rita. Burnout pada Perawat Puteri RS St. Elizabeth Semarang ditinjau dari Dukungan Sosial. Jurnal PYCHE. Vol.1. No.1. (Juli 2004).

kerja yang dikenal dengan *job burnout syndrome* atau gejala munculnya kelelahan fisik dan mental karena tingkat stress yang tinggi akibat beban kerja yang berlebihan. Kurangnya apresiasi juga salah satu pemicu dari penyebab terjadinya *burnout* pada karyawan, karena karyawan juga perlu adanya apresiasi untuk meningkatkan kinerja, contohnya apresiasi karyawan yang melakukan kerja lembur. Kejuhan kerja yang dialami karyawan dapat menyebabkan penurunan kinerja karyawan. Salah satu penyebab terjadinya *burnout* yang dirasakan karyawan dapat disebabkan oleh beban kerja yang di tanggung oleh karyawan.<sup>82</sup> maka hal ini sejalan dengan teori yang di ungkapkan oleh Leiter dan Maslach (1997) dalam buku Roslina Alam, mengenai faktor penyebab *burnout*.

Permasalahan atau *burnout* yang dialami oleh karyawan tersebut akan memberikan dampak negatif kepada karyawan jika *burnout* terus menerus dialami oleh para karyawan. Menurut Leiter dan Maslach adapun dampak *burnout* yaitu *burnout is lost energy* atau hilangnya energi, jika karyawan terus menerus mengalami *burnout* akan merasakan stress, kewalahan dan kelelahan dalam bekerja mereka akan merasakan hilangnya energi, hal ini akan mempengaruhi kinerja karyawan dan produktivitasnya akan semakin menurun. *Burnout is lost enthusiasm* atau hilangnya semangat, kemauan dalam bekerja akan menurun dan kreativitas menurun sehingga hanya sedikit yang bisa

---

<sup>82</sup>Ryani Dhyani Parashakti, Peran Burnout sebagai Mediasi pada Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan, *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah* Vol 5 No 1, ( Januari 2022), <https://jurnal.stiealwashliyahsibolga.ac.id/index.php/jesy/article/download/609/304>

dicapai oleh karyawan. *Burnout is lost confidence* atau hilangnya kepercayaan diri, jika karyawan tidak efektif dalam bekerja karyawan akan semakin meragukan kemampuannya<sup>83</sup>. Dampak *burnout* tersebut jika tidak cepat ditangani oleh perusahaan akan memberikan dampak negatif untuk karyawan maupun perusahaan.

Target pekerjaan yang sering tidak sesuai dengan hari-hari sebelumnya juga menyebabkan kelelahan pada karyawan. Sehingga jika terjadi secara terus menerus akan menimbulkan permasalahan pada diri karyawan serta perusahaan. Bapak Sonny, selaku divisi pembukuan dan personalia merasakan adanya beban pekerjaan tersebut. Namun, Bapak Sonny mengupayakan permasalahan yang karyawan lainnya alami diusahakan semaksimal mungkin bisa ia tangani sehingga mereka tidak merasa terbebani oleh pekerjaan yang sedang dilakukan sehingga tidak timbul kelelahan dan stres kerja yang berlebihan.<sup>84</sup>

Sedikitnya peminat dari produk yang ditawarkan oleh PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang menjadikan perusahaan hanya mempekerjakan sedikit karyawan, hal tersebut bisa dilihat dari karyawan yang mendapatkan *double job*. Contohnya seperti Bapak Sonny, ia menjadi divisi pembukuan namun juga mengerjakan pekerjaan sebagai personalia.

Banyak karyawan yang masih melakukan pekerjaannya diluar batas jam kerja, biasanya mereka mengerjakan laporan yang tertunda

---

<sup>83</sup> Dr. Roslina Alam, S.E., M.Si, Kelelahan Kerja (*Burnout*), (Bojonegoro: Penerbit Kampus, 2022), 44.

<sup>84</sup> Sonny Tri Adhitama, diwawancarai oleh penulis, Lumajang, 29 April 2024.

karena ada masalah dari sistem aplikasinya, atau karyawan yang masih keliling mengambil uang angsuran peminjaman, sehingga pekerjaan mereka tertunda dan menyebabkan pulang terlalu larut malam bekerja diluar batas jam kerja.<sup>85</sup> hal ini tidak sesuai dengan batas jam kerja atau ketentuan yang ada.



Tabel. 4.8

Tabel Perbandingan

No	Nama	Double job	Rata-rata jam kerja	Ikut pelatihan	Keluhan gaji
1.	Sonny	✓	8 jam + lembur	1x (bisa lebih)	✓
2.	Mahda	-	8 jam	1x pertahun	-
3.	Eka	-	8 jam	1x pertahun	-
4.	Herawati	-	9 jam	1x pertahun	✓

Dengan adanya tabel di atas hasil temuan yang peneliti amati selama melakukan penelitian, ada beberapa karyawan yang mengalami potensi mengalami *burnout* yang paling tinggi adalah karyawan bagian pembukuan, hal ini disebabkan karyawan tersebut memiliki *double job* yakni sebagai pembukuan dan sekaligus personalia hal tersebut yang menjadikan karyawan merasa memiliki beban kerja yang sangat berat dan bapak sonny juga mengeluh tentang gajinya sehingga mengalami *burnout*. Pelatihan

<sup>85</sup> Sonny Tri Adhitama, diwawancarai oleh penulis, Lumajang, 29 April 2024.

yang diikuti pak sonny bisa lebih dari 1kali dalam waktu 1tahun dan pelatihan tersebut bisa dilakukan melalui zoom meeting, dalam pelatihan zoom ini biasanya diikuti oleh perwakilan karyawan dari berbagai cabang, dari cabang lumajang biasanya hanya diikuti oleh pak sonny saja, pak sonny juga mengeluh tentang gajinya yang dirasa tidak sesuai dengan beban kerja yang dikerjakan, pak sonny sering melakukan lembur kerja dan itu tidak diberi imbalan atau bonus gaji oleh perusahaan. Dan karyawan yang memiliki jabatan sebagai product officer juga memiliki beban kerja yang cukup berat, karyawan tersebut merasa beban kerjanya cukup berat karena mereka bekerja di lapangan dan sangat menguras pikiran karena mereka juga yang memegang uang dari para nasabah yang ingin menabung sehingga jika ada kekeliruan menghitung uang merekalah yang harus bertanggung jawab atas uang tersebut, jam kerjanya juga kadang bertambah karena mbak hera maupun karyawan lain yang memiliki jabatan sebagai product officer akan bekerja lebih awal. Karena target nasabah yang dikunjungi rumahnya jauh-jauh jadi mereka berangkat kerja lebih awal sekitar pukul 06:00, hal tersebut yang menjadikan karyawan merasa mengalami kelelahan fisik dan psikis yang cukup berat baginya, pelatihan yang diikuti oleh mbak hera dalam waktu 1tahun 1kali, pelatihan ini dirasa kurang karena beban kerja yang dialami oleh mbak hera cukup berat dan mba hera merasa kurang.

Yang memiliki tingkat penderita *burnout* sedang yaitu eka (cs), mbak eka ini mengikuti pelatihan dalam waktu 1 tahun 1 kali yang dilakukan secara langsung, pelatihan dirasa kurang karena mbak eka merasakan beban kerja yang berat. Sedangkan mahda (teller) merupakan karyawan yang mengalami *burnout* yang tidak terlalu berat, karena mereka merasa tidak terlalu memiliki beban kerja yang berat.

## **2. Pelaksanaan Pelatihan Karyawan Untuk Mengurangi *burnout* pada karyawan.**

Berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan, ketiga informan dalam penelitian ini mengakui bahwa mereka merasa pelatihan karyawan yang dilaksanakan oleh PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang kurang efektif, mereka menyadari bahwa masih banyak kesulitan yang dialami dalam melakukan pekerjaannya. Banyaknya masalah yang muncul karena kesulitan dalam mengerjakan pekerjaannya sehingga membuat mereka sering merasakan kelelahan dalam bekerja.

Metode pelatihan penting dilakukan untuk menunjang keberhasilan suatu program pelatihan, dalam pelatihan terdapat berbagai metode pembelajaran yang digunakan untuk menyampaikan informasi, membantu karyawan memahami materi dan mengembangkan ketrampilan dan pengetahuan. Hal ini sesuai dengan pendapat Nyoman dalam bukunya metode yang umum

digunakan dalam pelatihan yaitu, ceramah, diskusi, studi kasus, latihan dan simulasi, E-learning, proyek atau tugas, pembelajaran berbasis tim dan demonstrasi.<sup>86</sup>

Sedangkan berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, karyawan mengatakan bahwa pelatihan yang dilakukan oleh PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang menggunakan metode langsung, dimana instruktur menyampaikan informasi secara lisan kepada peserta program pelatihan. Pelatihan tersebut dilakukan dalam jangka waktu 1tahun 1kali pelatihan ini wajib diikuti oleh seluruh karyawan, namun jika ada materi tambahan atau ada pembaruan sistem maka akan diadakan pelatihan kembali dengan menggunakan metode zoom, pelatihan ini biasanya diikuti hanya perwakilan saja dan dengan waktu yang tidak menentu. Maka hal tersebut sejalan dengan pendapat teori Nyoman dalam bukunya metode yang digunakan dalam pelatihan yaitu ceramah dan E-Learning.

Beberapa perusahaan mempunyai praktik pelatihan yang membantu mengembangkan bisnis dan meningkatkan layanan pelanggan dengan membekali pengetahuan dan keterampilan yang mereka butuhkan untuk karyawan agar berhasil. Menurut Sondang P.Siagan pelaksanaan pelatihan yang efektif akan memberikan

---

<sup>86</sup> I Nyoman Marayasa, Endang Sugiarti, Rini Septiowati, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Bekasi : PT Dewangga Energi Internasional Anggota IKAPI, 2023) 97-98.

manfaat yang baik untuk perusahaan atau organisasi, individu (karyawan), hubungan sesama.<sup>87</sup>

Sedangkan berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, karyawan mengatakan bahwa pelatihan yang dilakukan oleh PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang memberikan manfaat untuk diri karyawan yaitu mampu memahami pekerjaannya, menambah wawasan atau pengetahuan pekerjaannya untuk mengatasi stres dan kelelahan, bisa memberikan manfaat terhadap nasabah atau memberikan pelayanan yang baik. Maka hal tersebut sejalan dengan pendapat Sondang P. Siagian yang mengatakan bahwa manfaat pelatihan terhadap perusahaan yaitu meningkatkan produktivitas kerja perusahaan karena karyawan memahami pekerjaannya, manfaat pelatihan terhadap karyawan yaitu meningkatkan kemampuan untuk mengatasi stres dan kelelahan, bisa memberikan manfaat terhadap sesama yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah. Namun karyawan juga masih ada yang merasa belum mendapatkan manfaat terhadap program pelatihan yang dilakukan oleh perusahaan, karena masih kesulitan mengatasi masalah pekerjaannya.

Pelatihan mempunyai peran yang penting dalam pengembangan sumber daya manusia di suatu perusahaan.

---

<sup>87</sup> Kaswan, M.M., *“Psikologi Industri dan Organisasi”*, (Cimahi: Alfabeta, CV, 2017), 82-83.

Pelatihan karyawan ini mencakup serangkaian program kegiatan yang dirancang untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan kompetensi karyawan agar bisa melakukan pekerjaan mereka dengan lebih efektif. Secara umum menurut Moekijat, tujuan pelatihan yakni, untuk mengembangkan keahlian sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan efektif, untuk mengembangkan pengetahuan sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara rasional, untuk mengembangkan sikap sehingga menimbulkan kemajuan kerja sama dengan tim dan pimpinan, untuk memberikan intruksi khusus guna melaksanakan tugas-tugas dari suatu jabatan tertentu, untuk membantu karyawan menyelesaikan pekerjaan yang baru dan untuk memberikan beberapa ide mengenai latar belakang pekerjaan.<sup>88</sup>

Sedangkan berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, karyawan mengatakan bahwa tujuan yang diharapkan karyawan setelah mengikuti pelatihan yang dilakukan oleh PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang yaitu, pelatihan mampu memberikan pengetahuan semua karyawan mengenai sistem aplikasi sesuai pekerjaannya masing-masing, membantu karyawan menyelesaikan pekerjaannya secara cepat, mengembangkan materi pelatihan sesuai dengan kebutuhan karyawan dan mengurangi permasalahan yang mereka hadapi, membantu menyelesaikan

---

<sup>88</sup> Priono dan Marnis, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Surabaya: Zifatama Publisher, 2008), 115.

permasalahannya mengenai pekerjaannya. Maka hal tersebut tidak sejalan dengan pendapat Moekijat yang mengatakan bahwa tujuan pelatihan untuk mengembangkan keahlian sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat, untuk membantu karyawan menyelesaikan pekerjaannya, untuk mengembangkan pengetahuan sehingga pekerjaannya dapat diselesaikan secara rasional.

Program pelatihan harus dapat menciptakan rasa puas dalam diri peserta pelatihan, rasa puas ini yang diperlihatkan oleh karyawan pada akhir penyelenggaraan program pelatihan. Hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator yang telah dikemukakan oleh Benny A. Pribadi, M.A dalam bukunya yaitu, peserta merasa senang telah mengikuti program pelatihan, peserta melakukan proses belajar secara optimal dan menguasai kompetensi yang telah dilatihkan, peserta mampu menerapkan kompetensi yang dilatihkan dalam dunia kerja nyata, peserta dapat memberikan kontribusi yang positif dan signifikan terhadap kemajuan organisasi dan perusahaan.

Sedangkan berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, karyawan mengatakan bahwa karyawan merasa tidak puas atas program pelatihan yang dilakukan karena pelatihan tersebut kurang maksimal karena jika ada pelatihan susulan atau kepentingan mendadak mengenai sistem aplikasi yang mengikuti

---

<sup>89</sup> Benny A. Pribadi, M.A., *Desain dan Pengembangan Metode Penelitian Berbasis Kompetensi*, 17.

pelatihan tersebut hanya perwakilan saja, karena karyawan masih sering mengalami kesulitan dalam mengerjakannya. Dan ada juga karyawan yang merasa puas atas pelatihan karena pelatihan tersebut sesuai dengan pekerjaannya. Hal ini sejalan dengan pendapat Benny A. Pribadi, M.A dalam bukunya mengatakan bahwa peserta merasa senang telah mengikuti pelatihan, dan peserta melakukan proses belajar secara optimal dan menguasai kompetensi yang telah dilatihkan. Namun pernyataan karyawan juga tidak sejalan dengan pendapat Benny A. Pribadi, M.A dalam bukunya mengatakan bahwa peserta peserta tidak mampu menerapkan kompetensi yang dilatihkan, peserta tidak dapat memberikan kontribusi yang positif untuk perusahaan, peserta tidak melakukan proses belajar secara optimal.

Heinich dan kawan-kawan yang mengatakan bahwa pelatihan yang efektif dan efisien yaitu, dapat memfasilitasi peserta pelatihan untuk mencapai tujuan atau kompetensi program pelatihan, dapat memotivasi peserta pelatihan untuk terus belajar secara berkesinambungan, dapat meningkatkan daya ingat peserta pelatihan terhadap pengetahuan dan keterampilan yang diajarkan, mampu memotivasi peserta untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang telah dikuasai dalam dunia kerja. Jika pelatihan ini dirasa sudah baik dilakukan oleh perusahaan maka akan

berdampak terhadap penurunan *burnout* yang diderita oleh karyawan.<sup>90</sup>

Sedangkan berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti karyawan mengatakan bahwa pelatihan yang selama ini dilakukan tidak efektif untuk mengurangi *burnout*, karena pelatihan tidak bisa mengurangi beban kerja karyawan, permasalahan pekerjaan yang dialami oleh karyawan belum bisa diselesaikan dengan adanya pelatihan, pelatihan tidak sesuai dengan kebutuhan pekerjaan karyawan, karyawan tidak bisa mengatasi permasalahannya. Maka hal ini tidak sejalan dengan teori Heinich dan kawan – kawan dalam buku Dr. Benny A. bahwa perusahaan tidak mampu memfasilitasi peserta dalam mencapai tujuan atau kompetensi program pelatihan, mampu memotivasi peserta untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang telah dikuasai dalam dunia kerja. Namun 1 karyawan mengatakan bahwa pelatihan yang diikuti efektif untuk mengurangi *burnout* karena pelatihan yang diikuti sesuai dengan kebutuhan pekerjaannya, hal ini sejalan dengan teori Heinich dan kawan – kawan dalam buku Dr. Benny A. mengatakan bahwa dapat memfasilitasi peserta pelatihan untuk mencapai tujuan, dapat meningkatkan daya ingat, mampu memotivasi peserta untuk menerapkan pengetahuan. Pelatihan karyawan yang dilakukan oleh PT. BPR Sentral Arta Jaya

---

<sup>90</sup>. Benny A. Pribadi, M.A., *Desain dan Pengembangan Program Pelatihan Berbasis Kompetensi* (Pamulang: Prenada Media Group, 2014).

juga dilakukan hanya 1kali dalam waktu 1tahun adapun jika perusahaan mengadakan pelatihan yang mendadak untuk dilakukan hanya 1orang atau lebih perwakilan dari setiap cabang perusahaan pelatihan tersebut dilakukan dengan media zoom meeeting, hal tersebut juga salah satu yang menjadikan karyawan tidak bisa mencapai tujuan pekerjaannya.

Pelatihan karyawan yang dilaksanakan dengan baik dan efektif akan mendatangkan banyak manfaat baik itu untuk organisasi, individu, dan sesama atau seluruh karyawan. Diharapkan untuk perusahaan supaya lebih baik lagi dan memperhatikan kembali pelaksanaan pelatihan karyawan yang akan diselenggarakan. Hal ini juga perlu diperhatikan kembali oleh PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang untuk mengatasi permasalahan – permasalahan yang selama ini menjadi beban para karyawan sehingga karyawan tidak merasa kelelahan atau *burnout* dalam bekerja.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dari penelitian dilapangan tentang kondisi *burnout* yang dialami oleh karyawan PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat beberapa kondisi *burnout* yang dialami oleh karyawan PT. BPR SAJ. Kondisi tersebut adalah ketakutan, kecemasan, kejenuhan, perasaan bosan, kelelahan fisik dan mental, serta malas untuk bekerja. *Burnout* yang dialami karyawan sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
2. Pelatihan karyawan PT. BPR SAJ menggunakan metode ceramah dan zoom meeeting. Karyawan mengharapkan tujuan setelah mengikuti pelatihan untuk mengerjakan pekerjaannya dengan cepat, memberikan pengetahuan karyawan, mengurangi permasalahan karyawan. Karyawan merasa tidak puas atas pelatihan karena dirasa kurang maksimal, jika ada pelatihan mendadak hanya diwakili oleh beberapa karyawan, karyawan mengalami kesulitan dalam bekerja, dan karyawan tidak puas karena tidak sesuai dengan kebutuhan pekerjaannya. Pelatihan yang dilakukan dirasa tidak efektif untuk mengurangi burnout karena tidak bisa mengurangi beban kerja karyawan, permasalahan pekerjaan belum bisa dislesaikan, pelatihan tidak sesuai dengan kebutuhan pekerjaan. Pelatihan karyawan hanya dilakukan 1kali dalam waktu 1tahun.

## B. Saran

Adapun saran-saran penulis yang berkaitan dengan kesimpulan, sebagai berikut:

### 1. Bagi PT. Bank Perkreditan Rakyat Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang

Bagi pihak Bagi PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang setelah dilakukan penelitian ini dan mengetahui perilaku karyawan yang mengalami *burnout*, diharapkan lebih memperhatikan beban kerja karyawan untuk meminimalisir terjadinya *burnout*. Dan lebih memperhatikan pelatihan karyawan atau meningkatkan kualitas pelatihan yang diberikan kepada karyawan untuk mengolah skill dan meningkatkan kualitas kinerja karyawan hal ini dilakukan untuk mengurangi tingkat kelelahan atau *burnout* yang selama ini karyawan alami.

### 2. Bagi peneliti selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan pengambilan data lebih dalam dan rinci bagaimana perilaku karyawan yang mengalami *burnout* dalam kinerja. Selain itu peneliti selanjutnya diharapkan dapat menyajikan penelitian yang lebih sempurna dan dapat melakukan pengambilan data lebih lama agar hasil yang didapatkan lebih mendalam.

## DAFTAR PUSTAKA

- Pribadi, M.A. Dr. Benny A. *Desain dan Pengembangan Program Pelatihan Berbasis Kompetensi*. Pamulang: Prenada Media Group, 2014.
- Ibnu Edwin Margani, “ Keefektifan Pelatihan Bekerja Dengan Sepenuh Hati Untuk Menurunkan Burnout Karyawan Cakra Semarang TV “, Skripsi, Universitas Negri Semarang, 2011.
- Rizka, Zasyatin. “Sikap Terhadap Pengembangan Karir Dengan Burnout Pada Karyawan”. *Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan*. vol. 1, no. 2. 2013. <https://ejournal.umm.ac.id/index.php/jipt/article/download/1582/1684>
- Ahmad Mustomil, Khoiron Adhi Kusumastuti. *Metode Penelitian Kualitatif*. Semarang: Lembaga Pendidikan Sukaryo Pressindo, 2019.
- Sudrajat, Subana. *Dasar-dasar Penelitian Ilmiah*. Bandung: CV. PustakaSetia, 2005.
- Elfrianto.”Manajemen Pelatihan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Mutu Lulusan” *Jurnal EduTech*. Vol. 2. No. 2. september 2016. <https://media.neliti.com/media/publications/54626-ID-manajemen-pelatihan-sumber-daya-manusia.pdf>
- Alam, Roslina. *Kelelahan Kerja (Burnout)*. Bojonegoro: Penerbit Kampus, 2022.
- Tim penyusun PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang, 2023. <https://bprsentralartajaya.co.id/>
- Salim, Agus. “Efektifitas Pelatihan Job Crafting Untuk Menurunkan *Burnout* Pada Karyawan”. Tesis, UNMU Surakarta, 2020.
- Alim, Najib, Muhammad. “Hubungan Antara Stres Kerja Dengan *Burnout* Pada Karyawan Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat (PD BPR) Karimun Provinsi Kepulauan Riau”. Skripsi, Universitas islam riau, 2021.
- Aprilia, Voni, Triwulan. “Pola Prilaku *Burnout* Karyawan Dalam Kinerja PT Gresik Migas Kecamatan Kebomas Kabupaten Gresik”. Skripsi, UIN KHAS Jember, 2022.
- Meita Santi Budiani, Kenny Aronza Marrung, Hubungan *Quality Of Work Life* Dengan Burnout Pada Karyawan PT.X, *Jurnal Penelitian Psikologi*, Vol.,

No.3,2023,<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/character/article/download/53916/43260>

Agus Salim, Nanik Prihartanti, Achmad Dwityanto, Pelatihan *Job Crafting* Sebagai Solusi *Burnout* Pada Karyawan, *jurnal Ilmiah Psikologi Terapan*, Vol. 8, No. 2 (Agustus 2020) <https://doi.org/10.22219/jipt.v8i2.13557>

Mansis, Priono, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Surabaya: Zifatama Publisher, 2008

Kaswan, M.M.. "*Psikologi Industri dan Organisasi*". Cimahi: Alfabeta, CV, 2017.

Endang Sugiarti, I Nyoman Marayasa, Rini Septiowati, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Bekasi : PT Dewangga Energi Internasional Anggota IKAPI, 2023

Sara, Fatin. "Pengaruh Burnout Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Perkebunan Nusantara V Sei Galuh Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar". Skripsi, UIN Sultan Kasim Riau, 2021.

Rita, Andarika, Burnout pada Perawat Puteri RS St. Elizabeth Semarang ditinjau dari Dukungan Sosial. *Jurnal PYCHE*. Vol.1. No.1. (Juli 2004). [http://fahrudin.weebly.com/uploads/1/3/9/6/13969720/burnout\\_pada\\_perawat\\_puteri.pdf](http://fahrudin.weebly.com/uploads/1/3/9/6/13969720/burnout_pada_perawat_puteri.pdf)

Sekretariat Negara Republik Indonesia, Undang-undang, No. 10 tahun 1998

Sekretariat Negara Republik Indonesia, Undang-undang, Perbankan, Pasal 13, No. 10, tahun 1998.

Johan Setiawan, Albi Anggito. *Metode Penelitian Kualitatif* . Sukabumi: CV Jejak, 2018.

Ramdhan, Muhammad. *Metode Penelitian*. Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2021.

Fadhillah, R.A. *Wawancara*. Jakarta Timur: UNJ Press, 2021.

Saleh, Sirajuddin. *Analisis Data Kualitatif*. Makasar: Pusta Ramdhan Bandung, 2017.

Hardani, dkk. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Mataram: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta, 2020.

Moh. Miftachul Choiri, Umar Sidiq. *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*. Ponorogo: CV. Nata Karya, 2019.

Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember* (Jember: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2021).

Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, *Op.Cit*, hal. 456

Ryani Dhyani Parashakti, Peran Burnout sebagai Mediasi pada Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan, *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah* Vol 5 No 1, 2022 <https://jurnal.stiealwashliyahsibolga.ac.id/index.php/jesya/article/download/609/304>



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## PEDOMAN PENELITIAN

### A. Pedoman Observasi

1. Melakukan pengamatan lokasi PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang dengan melakukan pengamatan secara langsung
2. Mencari informasi serta melakukan pengamatan terkait *burnout* pada karyawan PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang
3. Melakukan pengamatan terkait pelatihan yang sudah dilaksanakan apakah mampu mengurangi tingkat penderita *burnout* pada karyawan PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang
4. Mencari informasi dan mengamati permasalahan burnout yang dialami oleh karyawan

### B. Pedoman Wawancara

1. Bagaimana kondisi burnout yang dialami oleh karyawan PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Luamajang?
  - a. Apakah anda sering mengalami dan merasakan kelelahan dalam bekerja?
  - b. Kelelahan yang seperti apa yang selama ini anda rasakan?
2. Bagaimana analisis pelatihan karyawan sebagai upaya mengurangi burnout pada karyawan PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Luamajang?
  - a. Apa metode pelatihan yang digunakan pada saat pelatihan karyawan?
  - b. Apa manfaat yang diperoleh setelah mengikuti program pelatihan?
  - c. Apa tujuan yang diharapkan karyawan setelah mengikuti program pelatihan?
  - d. Apakah karyawan merasa puas atas program pelatihan yang dilakukan?
  - e. Apakah pelatihan yang selama ini dilakukan sudah efektif untuk mengurangi burnout?

**C. Pedoman Dokumentasi**

1. Dokumentasi program pelatihan
2. Struktur organisasi PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sentral Arta Jaya  
Cabang Luamajrag
3. Dokumentasi foto wawancara
4. Dokumentasi kerja karyawan



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## DATA VERBATIM

Responden 1

Interviewer : Silfia Eka Dita Sofia Putri

Narasumber : sonny tri adhitama

Tanggal Wawancara : Senin, 29 April 2024

Lokasi Wawancara : PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang

IN : Assalamu'alaikum bapak, bagaimana kabarnya? maaf mengganggu waktu kerjanya sebentar. Saya ingin bertanya mengenai pekerjaan mas sonny.

NR : Wa'alakumussalam mbak, Alhamdulillah kabar baik, monggo silahkan tanya

IN : jadi begini mas, pekerjaan anda disini kan bisa dibilang cukup sulit, apakah anda pernah merasakan stres atau kelelahan karena pekerjaan?

NR : namanya juga kita bekerja pasti sering mengalami kelelahan dalam melakukan pekerjaan, dan saya sering mengalami kelelahan tersebut. kelelahan yang sering saya alami jika pada tanggal tua dimana pada waktu itu banyak leporan yang harus disetorkan kepada kantor pusat PT. BPR, tidak jarang pula beberapa dari kami sampai lembur untuk menyelesaikan laporan tersebut dan saya juga memiliki 2 tanggung jawab yaitu tugas menjadi pembukuan dan tugas menjadi personalia, bahkan pada waktu kami mengirim laporan tersebut sering terjadi gangguan sistem atau aplikasi untuk kita mengirim laporan tersebut, sehingga pada waktu itu kami lembur sampai jam 3 pagi.

IN : apakah jika mas sonny lembur ada upah tambahan dari kantor ?

NR : nah itu juga masalahnya dek jika karyawan lembur kantor hanya menyediakan uang buat membeli makan saja, sedangkan untuk uang jasa lembur tidak ada.

IN : kalau boleh tau berapa uang yang diberikan untuk biaya karyawan yang lembur.

NR : untuk jumlahnya tergantung sih dek kalok karyawan makan habis 12ribu ya hanya itu.

- IN : apakah gaji tersebut sangat mempengaruhi pekerjaannya mas sonny?
- NR : sangat berpengaruh sih dek, gimana ya, soalnya kan saya bekerja kadang lembur itu juga kan menambah jam kerja saya dan bertambah juga beban kerja saya yang membuat saya mengalami kelelahan, hal tersebut seharusnya perusahaan memperhatikan bahwa jika karyawan yang melakukan kerja lembur juga harus di bayar dengan pantas, saya juga kan merasa senang dek jika lembur di bayar akan meningkatkan rasa semangat saya nantinya untuk mengerjakan pekerjaan saya.
- IN : selain kelelahan yang disebutkan mas sonny tadi apa saja kelelahan yang mas sonny alami?
- NR : kelelahan yang saya alami dalam artian dari sifat jelekku yang suka menunda pekerjaan jadi pekerjaan numpuk, tau sendiri kan kalau di akhir bulan banyak pekerjaan atau laporan yang harus di selesaikan, hal tersebut yang membuat saya sering merasakan kelelahan dalam melakukan pekerjaan.
- IN : nah kalau ketika merasakan hal tersebut, apa yang sering dilakukan?
- NR : kalau saya biasanya sering mengajak ngobrol sambil bercanda dengan teman-teman yang sudah tidak ada pekerjaan, sambil ngopi bareng, kadang juga bermain game.
- IN : kelelahan dan kejenuhan yang samean alami tadi itu, mungkin atau tidak menjadi pemicu stress yang mas alami?
- NR : kalau menurut saya ya mungkin saja sih dek, karena jika hal tersebut terus menerus terjadi ya bisa saja stress.
- IN : kemudian apakah stress yang mas alami tersebut sampai terjadi berpengaruh pada fisik?
- NR : kalau sampai fisik karena stres sih dek, tapi mungkin karena terlalu lelah kerja sampai saya sakit itu pernah dek
- IN : jadi samean pernah bekerja sampai telalu lelah begitu?
- NR : iya pasti pernah dek, kalau fisik kan tidak terlalu berat, tapi saya sendiri kan bekerja dengan pikiran jadi itu yang membuat saya bekerja samapi lelah dan merasakan stres yang cukup berat, karena disini saya merasa di tuntut utuk bisa dalam semua hal, contohnya menguasai semua aplikasi dari para karyawan karena dari saya sendiri sebagai personalia dituntut

harus bisa memenuhi apa yang dibutuhkan karyawan dalam memenuhi kebutuhan pekerjaannya.

IN : disini ada pelatihan kerja ngga mas?

NR : iya dek ada, pelatihan karyawan di PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang ini dilakukan satu tahun sekali, kadang itu tidak mesti dek kalau yang dibutuhkan itu bisa dua sampai tiga kali jadi ada dua tipe pelatihan disini. Pelatihan yang Cuma perwakilan, dalam artia ya Cuma tertentu aja dan ada pelatihan itu untuk semuanya yang dilakukan satu tahun sekali.

IN : apa metode yang digunakan pada saat pelatihan mas?

NR : pelatihan karyawan yang dilakukan disini menggunakan metode pelatihan langsung dek, contohnya dimana nanti seluruh karyawan diajarkan bagaimana cara menggunakan sistem aplikasi oleh instruktur. Dan biasanya pelatihan juga dilakukan dengan via zoom, zoom ini dilakukan ketika ada materi tambahan atau hal yang perlu di sampaikan oleh kantor pusat.

IN : apa manfaat yang diperoleh setelah mengikuti program pelatihan?

NR : kalau bagi saya dengan adanya pelatihan saya mampu memahami pekerjaan saya, namun saya juga merasa keberatan dek, disini saya di tuntut untuk bisa melakukan semua pekerjaan atau sistem aplikasi semua karyawan, karna masih banyak karyawan yang merasa kesulitan dengan pekerjaannya.

IN : apa tujuan yang diharapkan mas sonny setelah mengikuti pelatihan?

NR : saya harap dengan adanya pelatihan mampu memberikan semua karyawan pengetahuan mengenai sistem aplikasi sesuai pekerjaannya masing-masing, jadi tidak hanya saya saja dek, karena itu memberatkan bagi saya. Nantinya akan membantu semua karyawan menyelesaikan pekerjaannya dan pekerjaannya cepat selesai

IN : apakah mas sonny puas atas program pelatihan yang dilakukan oleh SAJ ini?

NR : saya merasa kurang puas dek atas pelatihan karyawan yang dilakukan oleh Bpr ini karena pelatihannya kurang maksimal menurut saya, pelatihan yang dilakukan disini kurang merata karena jika ada materi tambahan atau penyampaian materi mengenai sistem aplikasi hanya perwakilan yang mengikuti pelatihan tersebut, biasanya saya yang mewakili dari Saj dek,

jadi yang mengerti sistem aplikasi hanya saya saja, jika ada permasalahan yang dimintai bantuan oleh karyawan lain itu saya, jadi hal ini memberatkan bagi saya.

IN : apakah pelatihan karyawan yang selama ini dilakukan oleh SAJ sudah efektif untuk mengurangi burnout atau kelelahan yang dialami mas sonny?

NR : jika berbicara mengenai efektifitas program pelatihan dek brarti kembali dengan kepuasan tadi terhadap program pelatihan, saya merasa tidak puas terhadap program pelatihan jadi menurut saya pelatihan ini tidak efektif, karena pelatihan disini tidak bisa mengurangi beban kerja saya, nah maka dari itu kelelahan yang saya rasakan mengenai beban kerja saya tidak bisa berkurang

IN : oalah begitu ya mas, jadi gini mas semua yang samean alami, mulai dari stress, jenuh, malas untuk melakukan pekerjaannya itu dapat dikatakan mas sonny mengalami *burnout*. Tapi gejala burnout itu sebenarnya banyak, tapi beberapa yang samean alami tadi termasuk gejala dari *burnout*.

NR : Ooo jadi saya mengalami *burnout* ya dek.

IN : iya mas, jadi mungkin nanti perusahaan bisa mengatasi dan lebih memperhatikan karyawan-karyawan yang mengalami *burnout* dengan cara lebih memperbaiki lagi pelatihan karyawan yang sudah di laksanakan.

NR : iya dek semoga nanti perusahaan lebih bisa mengerti keadaan karyawannya selama ini.

IN : iya mas, kalau begitu trimakasih banyak atas waktunya tadi, semoga mas sonny sehat selalu.

## Responden II

Interviewer : Silfia Eka Dita Sofia Putri

Narasumber : Eka Prasetya

Tanggal Wawancara : Senin, 29 April 2024

Lokasi Wawancara : PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang

- IN : Assalamu'alaikum mba eka, bagaimana kabarnya? maaf mengganggu waktu kerjanya sebentar.
- NR : Wa'alakumussalam dek, Alhamdulillah kabar baik.
- IN : Saya ingin bertanya mengenai pekerjaannya mba eka apakah boleh?
- NR : loh silahkan boleh banget mumpung saya lagi ngga ada pekerjaan.
- IN : jadi begini mba, pekerjaan mba disisni kan bisa dibilang cukup sulit menurutku, apakah mba pernah merasakan stres atau kelelahan karena pekerjaan?
- NR : mungkin ya Cuma kelalahan, itu pasti ya karena tidak ada orang kerja yang tidak capek dan sering saya merasakan capek dalam melakukan pekerjaan. Tapi ya tidak sampai parah dek, biasanya saya yang sering mengalami kecapean di waktu akhir bulan pada saat rekap laporan, di waktu itu juga biasanya banyak nasabah yang ingin membuka tabungan dan ingin mengajukan peminjaman. Kelelahan yang selama ini saya rasakan biasanya saya alami karena beban kerja saya yang kadang saya rasa berat, hal itu terjadi ketika muncul permasalahan-permasalahan mengenai pekerjaan saya seperti sistem aplikasi yang eror.
- IN : selain kelelahan tersebut apa saja kelelahan yang mba alami?
- NR : capek karna kerjaan yang numpuk biasanya sih dek, apalagi pada waktu akhir bulan. Dan juga lebih sering merasa jenuh karena sudah berada di fase bosan, karena pekerjaan yang dilakukan hanya itu-itu saja.
- IN : nah kalau ketika merasakan hal tersebut, apa yang sering mba dilakukan?
- NR : kalau sudah jenuh biasanya saya mengatasinya dengan istirahat sebentar untuk nonton drakor nanti kalau sudah terasa lebih baik lagi ya lanjut mengerjakan pekerjaan.
- IN : kelelahan dan kejenuhan yang samean alami tadi itu, mungkin atau tidak menjadi pemicu stress yang mba eka alami?
- NR : bisa saja sih dek kalau hal tersebut terus menerus saya alami.
- IN : kemudian apakah stress yang mba eka alami tersebut sampai terjadi berpengaruh pada fisik?
- NR : ngga sih dek, mungkin hanya pikiran saja, kadang pekerjaan lagi numpuk terus ada masalah keluarga. Itu yang membuat aga stress

- IN : jadi mbak eka pernah sampai merasa stress.
- NR : kalau itu pernah sih dek, kadang kan kerjaan lagi numpuk terus waktu itu juga kebarengan dengan anakku yang sakit. Jadi kyak merasa stress
- IN : terus mbak kalau disini mba pernah mengikuti pelatihan kerja?
- NR : iya dek pernah, itu biasanya dilakukan 1thn sekali tapi kadang juga ada pelatihan yang ndadak harus dilakukan.
- IN : apa metode yang digunakan pada saat pelatihan mbak?
- NR : pelatihan disini biasanya dilakukan secara langsung dek dan dilakukan berbarengan dengan liburan tahunan karyawan, biasanya tempatnya di hotel dan sering juga pelatihan karyawan dilakukan dengan zoom tapi itu hanya perwakilan saja, biasanya pelatihan yang saya ikuti saya diberi tahu bagaimana cara menghadapi dan menyambut nasabah dengan baik
- IN : apa yang diperoleh mbak eka setelah mengikuti pelatihan?
- NR : pelatihan memberikan manfaat bagaimana saya melayani nasabah dengan baik, tapi kadang saya juga merasa kesulitan jika ada masalah mengenai sistem aplikasi dek saya tidak bisa mengatasi permasalahan itu sendiri, biasanya yang mengerti hanya sonny jadi pekerjaan saya bisa tertunda lama jika mengandalkan sonny.
- IN : apa tujuan yang diharapkan mbak eka setelah mengikuti pelatihan?
- NR : pelatihan karyawan perlu dikembangkan lagi sesuai dengan pekerjaan dari beberapa jabatan dek, jadi materinya tidak hanya itu-itu saja dek, karena saya juga sering mengalami kesulitan dengan pekerjaannya saya.
- IN : apakah mbak eka puas atas pelatihan yang dilaksanakan oleh SAJ ini?
- NR : kurang puas dek, karena saya masih sering mengalami kesulitan dengan pekerjaan saya, program pelatihan yang diajarkan bukan mengenai permasalahan yang dialami oleh karyawan, namun pelatihannya hanya seperti bagaimana melayani nasabah dengan baik. Jikalau pelatihan tersebut membahas mengenai sistem aplikasi itu hanya sekedar bagaimana cara menggunakannya, tidak dengan bagaimana mengatasi permasalahannya
- IN : apakah pelatihan yang selama ini dilakukan oleh SAJ sudah efektif untuk mengurangi burnout atau kelelahan yang dialami mbak eka?

NR : kalau saya masih merasa kurang efektif untuk mengurangi kelelahan ya dek, karena saya merasa permasalahan yang saya alami mengenai pekerjaan saya masih belum bisa diselesaikan dengan adanya pelatihan yang dilakukan. Permasalahan pekerjaan tersebut yang membuat saya mengalami kelelahan sehingga membuat saya merasa stres kadang dek

IN : oh iya mba, jadi semua yang mba eka alami, mulai dari stress, jenuh, lelah dalam melakukan pekerjaannya itu dapat dikatakan mba eka mengalami *burnout*. Tapi gejala *burnout* itu sebenarnya banyak, tapi beberapa yang samean alami tadi termasuk gejala dari *burnout*.

NR : jadi saya selama ini mengalami *burnout* ya dek.

IN : iya mba, jadi mungkin nanti perusahaan bisa mengatasi dan lebih memperhatikan karyawan-karyawan yang mengalami *burnout*

NR : iya dek semoga saja begitu.

IN : iya mba, kalau begitu trimakasih banyak atas waktunya tadi, semoga mba eka sehat selalu.

NR : iya dek sama-sama.

Responden III

Interviewer : Silfia Eka Dita Sofia Putri

Narasumber : Mahda M

Tanggal Wawancara : Selasa, 30 April 2024

Lokasi Wawancara : PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang

IN : Assalamu'alaikum mba mada, bagaimana kabarnya? maaf mengganggu waktu kerjanya sebentar.

NR : Wa'alakumussalam dek, Alhamdulillah kabar baik.

IN : Saya ingin bertanya mengenai pekerjaannya mba eka apakah boleh?

NR : iya dek silahkan.

- IN : jadi begini mba, pekerjaan mba disini kan bisa dibilang cukup sulit menurutku, apakah mba pernah merasakan stres atau kelelahan karena pekerjaan?
- NR : kadang ya saya merasakan bosan dan jenuh karena pekerjaan saya ya hanya ini-ini saja, untuk awal-awal saya merasakan kesulitan dalam melakukan pekerjaan namun lama kelamaan saya sudah terbiasa dengan pekerjaan ini.
- IN : selain kelelahan tersebut apa saja kelelahan yang mba alami?
- NR : ngga ada sih dek.
- IN : nah kalau ketika merasakan hal tersebut, apa yang sering mba mada dilakukan?
- NR : kalau sudah jenuh biasanya saya mengatasinya dengan istirahat sebentar untuk main hp dan nyemil makanan.
- IN : kelelahan, bosan dan kejenuhan yang samean alami tadi itu, mungkin atau tidak menjadi pemicu stress yang mba mada alami?
- NR : bisa saja sih dek kalau hal tersebut terus menerus dialami.
- IN : kemudian apakah stress yang mba mada alami tersebut sampai terjadi berpengaruh pada fisik?
- NR : ngga sih dek, mungkin hanya pikiran saja, kadang pekerjaan lagi numpuk terus ada masalah dengan teman-teman kantor. Kayak sekarang ini saya lagi ada masalah dengan beberapa kantor, itu yang bikin saya ndak betah di kantor dan merasa stress.
- IN : jadi mba mada sekarang ini merasakan stress?
- NR : iya dek.
- IN : terus mba kalau disini mba pernah mengikuti pelatihan kerja?
- NR : iya dek saya sering mengikuti pelatihan kerja yang ada di sini.
- IN : apa metode yang digunakan pada saat pelatihan mbak?
- NR : pelatihan disini biasanya dilakukan secara langsung dan zoom sih dek, biasanya saya diajarkan bagaimana cara menyambut nasabah dengan baik
- IN : apa yang diperoleh mbak mada setelah mengikuti pelatihan?

NR : dengan adanya pelatihan ini saya bisa memberikan pelayanan kepada nasabah dengan baik dan menambah wawasan saya terhadap pekerjaan saya, nanti jika saya nyaman dengan pekerjaan saya ini kan akan berdampak juga terhadap pikiran saya sehingga tidak mudah lelah dan mengalami stress.

IN : apa tujuan yang diharapkan mbak setelah mengikuti pelatihan?

NR : mungkin kedepannya perusahaan bisa mengembangkan materi pelatihan yang dilatihkan sesuai dengan keahlian atau pekerjaan karyawan masing-masing. Karena saya lihat masih banyak teman-teman saya yang mengeluh mengenai pekerjaannya, jadi dengan adanya pelatihan yang baik nantinya akan memberikan pengetahuan kepada karyawan dan mengurangi permasalahan yang mereka hadapi.

IN : apakah mbak puas atas pelatihan yang dilaksanakan oleh SAJ ini?

NR : saya merasa senang atas pelatihan karyawan disini dek, karena dengan pelatihan ini saya diajarkan mengenai bagaimana melayani nasabah dengan baik, saya merasa senang pada saat program pelatihan tersebut dilakukan.

IN : apakah pelatihan yang selama ini dilakukan oleh SAJ sudah efektif untuk mengurangi burnout atau kelelahan yang dialami mbak mada?

NR : menurut saya pelatihan yang dilakukan disini sudah efektif dilakukan untuk mengurangi burnout atau kelelahan ya dek, karena pada saat pelatihan saya di ajarkan bagaimana cara melayani nasabah, karena pekerjaan saya kan setiap hari bertemu dengan nasabah, nasabah ini memiliki banyak karakter dan hal inilah yang biasanya membuat saya pusing, namun dengan adanya pelatihan ini saya bisa mengatasi karyawan dengan berbagai karakter tersebut.

IN : iya mba, jadi semua yang mba mada alami, seperti dari stress, jenuh dan bosan dalam melakukan pekerjaannya itu bisa dikatakan mba mada ini mengalami *burnout*. Tapi gejala *burnout* itu sebenarnya banyak, tapi beberapa yang samean alami tadi termasuk gejala dari *burnout*.

NR : oawalah iya-iya dek.

IN : iya mba, jadi mungkin nanti perusahaan bisa mengatasi dan lebih memperhatikan karyawan-karyawan yang mengalami *burnout*

NR : semoga saja ya dek.

IN : iya mba, kalau begitu trimakasih banyak atas waktunya tadi, semoga mba mada sehat selalu.

NR : iya dek sama-sama.

#### Responden IV

Interviewer : Silfia Eka Dita Sofia Putri

Narasumber : Herawati

Tanggal Wawancara : Selasa, 30 April 2024

Lokasi Wawancara : PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang

IN : Assalamu'alaikum mba hera, bagaimana kabarnya? maaf mengganggu waktu kerjanya sebentar.

NR : Wa'alakumussalam, Alhamdulillah kabar baik.

IN : Saya ingin bertanya mengenai pekerjaannya mba hera apakah boleh?

NR : iya dek monggo silahkan.

IN : jadi begini mba, pekerjaan mba hera disini kan bisa dibilang cukup sulit menurutku, apakah mba hera pernah merasakan stres atau kelelahan karena pekerjaan?

NR : pekerjaan saya ini setiap hari dilakukan diluar kantor, jadi kalau dibilang lelah ya setiap hari saya merasakan kelelahan.

IN : selain kelelahan tersebut apa saja kelelahan yang mba alami?

NR : saya juga sering merasakan ketakutan dan kecemasan, hal tersebut dikarnakan jika setelah saya selesai menarik tabungan dari para nasabah dan uang tersebut kurang atau tidak sama dengan jumlah dari aplikasi setor tunai tersebut maka saya akan menerima konsekuensi yaitu mengganti uang tersebut, dan jumlahnya kadang sangat besar dek dalam kurun waktu satu bulan dengan hasil gaji saya yang tidak terlalu besar jadi saya terus berhati-hati karena takut mengganti uang dengan jumlah yang banyak. Hal seperti itu sering saya alami selama menjadi account officer.

- IN : kelelahan, ketakutan dan kecemasan yang sama-sama alami tadi itu, mungkin atau tidak menjadi pemicu stress yang mba heri alami?
- NR : nah itu dia memang dek yang sering membuat saya stress, dan kadang juga ditambah dengan masalah-masalah yang ada di rumah.
- IN : kemudian apakah stress yang mba heri alami tersebut sampai terjadi berpengaruh pada fisik?
- NR : berpengaruh banget sih dek, dengan pekerjaan saya yang berada di luar kantor juga hal tersebut memberi pengaruh pada fisik, tidak hanya fisik namun pikiran juga.
- IN : jadi mba heri sekarang ini merasakan stress?
- NR : iya dek, nggak hanya sekarang tapi kemarin-kemarennya juga saya sering merasakan stress.
- IN : terus mba kalau disini mba pernah mengikuti pelatihan kerja?
- NR : iya dek.
- IN : apa metode yang digunakan pada saat pelatihan mbak?
- NR : disini metode pelatihannya langsung dek biasanya dilakukan sekalian dengan liburan tahunan karyawan, nanti ada instruktur juga dan sering juga saya mengikuti pelatihan via zoom.
- IN : apa yang diperoleh mbak heri setelah mengikuti pelatihan?
- NR : Bagi saya manfaat pelatihan karyawan belum saya dapatkan dek, karena saya masih kesulitan terhadap permasalahan pekerjaan yang saya alami, pelatihan ini tidak memberikan solusi terhadap permasalahan yang sering saya alami mengenai pekerjaan saya. Contohnya mengenai sistem aplikasi dek, disini saya masih bingung karena perusahaan masih belum memberikan solusi jika sistem aplikasi tersebut ada masalah dan permasalahan tersebut sering terjadi.
- IN : apa tujuan yang diharapkan mbak heri setelah mengikuti pelatihan?
- NR : dengan adanya pelatihan tujuan yang saya harapkan hanya 1 dek, yaitu untuk membantu saya menyelesaikan masalah pekerjaan saya, salah satu permasalahan tersebut adalah saya sangat merasa kesulitan dengan permasalahan mengenai sistem aplikasi, karena saya sering sekali mendapatkan permasalahan tersebut

- IN : apakah mbak hera puas atas pelatihan yang dilaksanakan oleh SAJ ini?
- NR : saya merasa sangat kurang puas dek atas program pelatihan yang dilakukan oleh SAJ ini, karena saya masih sering mengalami permasalahan atau kesulitan dengan sistem aplikasi yang saya gunakan ini, jika saya mengalami permasalahan tersebut saya meminta bantuan kepada sonny karena yang mengerti hanya sonny saja, seharusnya perusahaan juga mengajarkan bagaimana cara mengatasi permasalahan tersebut, karena jika ada perubahan sistem aplikasi yang mengikuti pelatihan hanya sonny saja dan nantinya sonny yang mengajarkan kepada kita.
- IN : apakah pelatihan yang selama ini dilakukan oleh SAJ sudah efektif untuk mengurangi burnout atau kelelahan yang dialami mbak hera?
- NR : saya sendiri masih merasa pelatihan disini sangat kurang efektif dek, karena menurut saya pelatihan tersebut sangat tidak sesuai dengan kebutuhan pekerjaan saya, nah oleh karena itu saya sering mendapatkan permasalahan dan saya tidak bisa mengatasinya. Hal itulah yang membuat saya mengalami kelelahan dan permasalahan yang saya alami mengenai pekerjaan saya tidak hanya dari satu permasalahan, dan itu yang menjadikan saya setres menghadapi pekerjaan yang terkadang membuat saya merasa ingin berhenti dari perusahaan ini.
- IN : iya mba, jadi semua yang mba hera alami, seperti dari stress ketakutan dan kecemasan, dalam melakukan pekerjaannya itu bisa dikatakan mba hera ini mengalami *burnout*. Tapi gejala *burnout* itu sebenarnya banyak, tapi beberapa yang samean alami tadi termasuk gejala dari *burnout*.
- NR : Ooo iya-iya dek.
- IN : iya mba, jadi mungkin nanti perusahaan bisa mengatasi dan lebih memperhatikan karyawan-karyawan yang mengalami *burnout*, dan membenahi kembali pelatihan karyawan yang telah dilakukan supaya karyawan yang mempunyai kesulitan dalam bekerja bisa mengatasinya.
- NR : iya dek semoga saja ya.
- IN : iya mba, kalau begitu trimakasih banyak atas waktunya tadi, semoga mba hera sehat selalu.
- NR : iya dek sama-sama.

**PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Silfia Eka Dita Sofia Putri  
Nim : 201103050015  
Program Studi : Psikologi Islam  
Fakultas : Dakwah  
Insitusi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq  
Jember

Dengan ini menyatakan bahwa isi skripsi dengan judul "*Analisi Pelatihan Karyawan Sebagai Upaya Penurunan Burnout Pada Karyawan PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang*" adalah benar-benar hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Jember, 19 September 2024

Saya yang menyatakan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER



Silfia Eka Dita Sofia Putri

Nim: 201103050015

## SURAT IJIN PENELITIAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS DAKWAH

Jl. Mataram No. 1 Mangli Kaliwates Jember, Kode Pos 68136 Telp. 0331-487550  
email : [fakultasadakwah@uisu.ac.id](mailto:fakultasadakwah@uisu.ac.id) website: <http://fakultasadakwah@uisu.ac.id>

Nomor : B.1176/Un.22/G.a/PP.00.9/ 9 /2024  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Tempat Penelitian Skripsi

24 April 2024

Yth.

PT BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang

**Assalamu'alaikum Wr. Wb.**

Dengan ini kami memohon dengan hormat agar mahasiswa berikut :

Nama : Silfia Eka Dita Sofia Putri  
NIM : 201103050015  
Fakultas : Dakwah  
Program Studi : Psikologi Islam  
Semester : VIII (delapan)

Dalam rangka penyelesaian / penyusunan skripsi, yang bersangkutan mohon dengan hormat agar diberi ijin mengadakan penelitian / riset selama  $\pm$  30 hari di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin.

Penelitian yang akan dilakukan berjudul "Analisis Pelatiha Karyawan Sebagai Upaya Penurunan Burnout Pada Karyawan PT BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang"

Demikian atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu, kami sampaikan terimakasih.

**Wassalamu'alaikum Wr.Wb.**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

An. Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik



## SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN


**BANK SENTRAL ARTA JAYA**
*Membangun Masa Depan Yang Mapan*
**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

No: 009/SAJ-LMJ/VI/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini :

**Nama** : Samsul Diafarin, Se.  
**Jabatan** : Kepala Cabang

Menerangkan bahwa :

**Nama** : Silfia Eka Dita Sofia Putri  
**Alamat** : Des. Wonokerto, Kec. Gucialit, Kab. Lumajang  
**NIM** : 201103050015  
**Universitas** : Universitas Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
**Fakultas** : Dakwah  
**Jurusan** : Psikologi Islam

Telah melaksanakan penelitian di Kantor PT. BPR Sentral Arta Jaya Lumajang, untuk memperoleh data guna penyusunan Tugas Akhir Skripsi dengan judul "Analisis Pelatihan Karyawan Sebagai Upaya Penurunan Burnout Pada Karyawan PT.BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang"

**Hari** : Senin sampai Jumat  
**Tanggal** : 29 April s/d 3 Mei 2024

Demikian surat keterangan penelitian ini dibuat dan bagi yang

berkepentingan untuk digunakan sebagai mana mestinya.

Lumajang, 28 Juni 2024  
 PT. BPR Sentral Arta Jaya  
 Cabang Lumajang

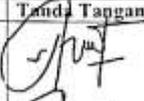
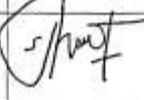


**Samsul Diafarin, SE**  
**Kepala Cabang**

- KANTOR PUSAT : Jl. Panglima Sudirman No. 183 Probolinggo 67211 Telp. (0335) 435699, 435399 ; Fax. (0335) 435799  
 ● KANTOR CABANG : Jl. Raya PB Sudirman No. 171 Kraksaan-Kab. Probolinggo Telp. (0335) 841365, 846577 ; Fax. (0335) 846576  
 Jl. Panglima Sudirman No. 358 Lumajang Telp. (0334) 894040, 894090 ; Fax. (0334) 882366  
 ● WEBSITE : www.bprsentraltajaya.co.id

## JURNAL KEGIATAN

### JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

No	Tanggal	Kegiatan Penelitian	Tanda Tangan
1.	24 April 2024	Penyerahan Surat Izin tempat penelitian kepada Kepala Cabang PT. Bank Perkreditan Rakyat Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang.	
2.	29 April 2024	Wawancara dengan Bapak Samsul selaku Kepala Cabang mengenai gambaran PT. BPR Sentral Arta Jaya Lumajang.	
3.	29 April 2024	Wawancara dengan Bapak Sonny selaku Personalia mengenai Burnout yang dialami dan Pelatihan karyawan karyawan yang dilakukan PT. BPR Sentral Arta Jaya Lumajang.	
4.	29 April 2024	Wawancara dengan Mbak Eka Prasetya selaku CS mengenai Burnout yang dialami dan Pelatihan karyawan yang dilakukan oleh PT. BPR Sentral Arta Jaya Lumajang.	
5.	30 April 2024	Wawancara dengan Mbak Mahda selaku Teller mengenai Burnout yang dialami dan Pelatihan karyawan yang dilakukan oleh PT. BPR Sentral Arta Jaya Lumajang.	
6.	30 April 2024	Wawancara dengan Mbak Herawati selaku Product Officer mengenai Burnout yang dialami dan Pelatihan karyawan yang dilakukan oleh PT. BPR Sentral Arta Jaya Lumajang.	
7.	22 Mei 2024	Meminta surat selesai penelitian kepada Bapak sonny	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

**DOKUMENTASI PROSES WAWANCARA**

Sonny Tri Adhitama

Tanggal : Senin, 29 April 2024

Pekerjaan : Pembukuan

Tempat : PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang



Eka Prasetya

Tanggal : Senin, 29 April 2024

Pekerjaan : Cs / Tab Dep

Tempat : PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang



Mahda M  
Tanggal : Selasa, 30 April 2024  
Pekerjaan : Teller  
Tempat : PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang



Herawati  
Tanggal : Selasa, 30 April 2024  
Pekerjaan : Product Officer  
Tempat : PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang

## DOKUMENTASI KERJA KARYAWAN



Pekerjaan Teller

Tanggal : Selasa, 30 April 2024

Tempat : PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang



Pekerjaan Cs

Tanggal : Senin, 29 April 2024

Tempat : PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang



Pekerjaan Product Officer

Tanggal : Selasa, 30 April 2024

Tempat : Rumah nasabah



Pelayanan nasabah kepada nasabah

Tanggal : Senin, 29 April 2024

Tempat : PT. BPR Sentral Arta Jaya Cabang Lumajang

**DOKUMENTASI FOTO PELATIHAN KERJA**



Pelatihan karyawan

Tanggal : Rabu, 22 Mei 2024

Tempat : The grand santhi hotel



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## BIODATA PENULIS



### 1. Data Pribadi

Nama : Silfia Eka Dita Sofia Putri  
 Nim : 201103050015  
 Program Studi : Psikologi Islam  
 Jurusan : Psikologi Islam  
 Fakultas : Dakwah  
 Tempat/ Tanggal Lahir : Lumajang, 08 Maret 2003  
 Alamat : Dusun Wonoasih, Desa Wonokerto,  
 Kecamatan Gucialit, Kabupaten Lumajang  
 Agama : Islam  
 No. Hp : 085895998924  
 Email : [silfiaekaditasofiaputri@gmail.com](mailto:silfiaekaditasofiaputri@gmail.com)

### 2. Riwayat Pendidikan

SDN Wonokerto 03 Kec. Gucialit : 2008-2014  
 SMPN Gucialit 01 Kec. Gucialit : 2014-2017  
 MA Syarifuddin Kec. Kedungjajang : 2017-2020  
 UIN KHAS Jember : 2020-2024