

**PENGARUH *SOCIAL SUPORT*, *BURNOUT*, DAN *RESILIENCE*  
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN  
PT. LANGGENG MAKMUR MANDIRI ABADI JAKARTA UTARA**

**TUGAS AKHIR**

**Oleh :**

**FINA NOVITASARI**

**203402516090**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NASIONAL  
JAKARTA  
2024**

**PENGARUH *SOCIAL SUORT*, *BURNOUT*, DAN *RESILIENCE*  
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN**

**PT. LANGGENG MAKMUR MANDIRI ABADI JAKARTA UTARA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen  
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Oleh :

**FINA NOVITASARI**

**203402516090**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NASIONAL  
JAKARTA  
2024**

## LEMBAR PENYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul :

**PENGARUH *SOCIAL SUPORT, BURNOUT, DAN RESILIENCE*  
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT. LANGGENG  
MAKMUR MANDIRI ABADI JAKARTA UTARA**

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali yang jelas rujukannya. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jenis dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 16 Februari 2024



Fina Novitasari  
203402516090



## LEMBAR PERSETUJUAN

**Judul Tugas Akhir** : **PENGARUH *SOCIAL SUPORT*, *BURNOUT*, DAN *RESILIANCE* TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT. LANGGENG MAKMUR MANDIRI ABADI JAKARTA UTARA**

**Nama Mahasiswa** : **Fina Novitasari**

**Nomor Pokok** : **203402516090**

**Bidang Konsentrasi** : **Manajemen**



Jakarta, 19 Februari 2024

**LEMBAR PENGESAHAN**

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH *SOCIAL SUPORT*, *BURNOUT*,  
DAN *RESILIANCE* TERHADAP KEPUASAN  
KERJA KARYAWAN PT. LANGGENG  
MAKMUR MANDIRI ABADI JAKARTA  
UTARA**

Nama Mahasiwa : **Fina Novitasari**  
Nomor Pokok : **203402516090**  
Program studi : **Manajemen**

Diterima dan Disahkan Oleh Panitia Ujian Tugas Akhir  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui  
Pembimbing Tugas Akhir

(Santi Retno Sari, S.E., M.Si.)

Ketua Penguji

Anggota/Penguji

(Dr. Achmad Cik, S.E., M.M.)

(Dr. Eddy Guridno, S.E., M.Si.M.)

Mengetahui  
Dekan



(Prof. Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App. Ec., ph.D)

## ABSTRAK

### **PENGARUH *SOCIAL SUPORT*, *BURNOUT*, DAN *RESILIENCE* TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT. LANGGENG MAKMUR MANDIRI ABADI JAKARTA UTARA**

Oleh :

Fina Novitasari

NPM : 203402516090

Tugas Akhir, dibawah bimbingan Santi Retno Sari, S.E., M.Si.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menguji pengaruh *Social Suport*, *Burnout*, dan *Resilience* terhadap kepuasan kerja Karyawan PT. Langgeng Makmur Mandiri Abadi. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 109 responden. Teknik pengumpulan datanya adalah kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan metode analisis deskriptif dan analisis inferensial, uji instrumen yang terdiri dari validitas, dan reliabilitas. Uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolonearitas, dan uji heteroskedastisitas). metode regresi linier berganda, uji koefisien determinasi  $R^2$  dan uji  $f$ , serta uji hipotesis (uji parsial uji  $t$ ). Dan menggunakan program Statistical Product and Service Solution (SPSS) versi 29. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Social Suport* dan *Resilience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, sedangkan *Burnout* berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Hasil penelitian ini diharapkan PT. Langgeng Makmur Mandiri Abadi mampu memperhatikan *social support*, *burnout*, dan *resilience* terhadap kepuasan kerja.

**Kata Kunci:** *Social Suport*, *Burnout*, dan *Resilience* terhadap kepuasan kerja Karyawan.

## ABSTRACT

### ***THE INFLUENCE OF SOCIAL SUPPORT, BURNOUT, AND RESILIENCE ON JOB SATISFACTION OF PT EMPLOYEES. LANGGENG MAKMUR MANDIRI ABADI JAKARTA UTARA***

By :

*Fina Novitasari*

*NPM: 203402516090*

*Final Project, under the guidance of Santi Retno Sari, S.E., M.Si.*

*The purpose of this research is to determine and test the influence of Social Support, Burnout, and Resilience on job satisfaction of PT employees. Lasting Makmur Mandiri Abadi. This research uses quantitative research with a sample size of 109 respondents. The data collection technique is a questionnaire. The data analysis technique used is descriptive analysis and inferential analysis methods, instrument testing consisting of validity and reliability. Classic assumption tests (normality test, multicollinearity test, and heteroscedasticity test). multiple linear regression method, coefficient of determination test  $R^2$  and  $f$  test, as well as hypothesis testing (partial  $t$  test). And using the Statistical Product and Service Solution (SPSS) version 29 program. The results of this research show that Social Support and Resilience have a positive and significant effect on job satisfaction, while Burnout has a negative effect on job satisfaction. The results of this research are expected by PT. Langgeng Makmur Mandiri Abadi is able to pay attention to social support, burnout and resilience on job satisfaction.*

***Keywords:*** *Social Support, Burnout, and Resilience on employee job satisfaction.*

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. BIODATA DIRI

1. Nama : Fina Novitasari
2. Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 19 November 2001
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Alamat : Jl. Jaimurni N0.78, Cinere, Kota Depok
5. No. Handphone : 0858-8907-4487
6. Status : Belum Menikah
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email : [novitafina@1119@gmail.com](mailto:novitafina@1119@gmail.com)

### B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2008 – 2014 : MI. Miftahul Umam Jakarta
2. 2014 – 2017 : MTS. Miftahul Umam Jakarta
3. 2017 – 2020 : SMAN 9 Depok

Dengan demikian riwayat hidup ini saya buat dengan sebaik – baiknya. Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih

Jakarta 19 Februari 2024



Fina Novitasari



## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya atas shalawat dan salam kepada Nabi besar kita Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Social Suport, Burnout, dan Resilience* terhadap Kepuasan Kerja Karyawan”** Untuk diajukan guna memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Nasional.

Dalam menyelesaikan penulisan ini, penulis tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, baik berupa bimbingan, masukan, rujukan serta motivasi sebagai dukungan penting dalam terselesaikannya penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Drs El Amry Bermawi Putera., M.A selaku rektor universitas Nasional
2. Bapak Prof. Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App. Ec., ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional
4. Ibu Dr. Resti Hardini., S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Bapak Dr. I Made Adnyana, S.E., M.M. selaku dosen Pembimbing
6. Ibu Santi Retno Sari, S.E., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang sudah memberikan waktu, tenaga, pikiran, dan dukungan dalam bentuk pengarahan dan bimbingan sehingga penelitian ini terselesaikan.
7. Kepada segenap Dosen dan Staff Universitas Nasional, yang telah memberi ilmu selama mengikuti Pendidikan di Universitas Nasional.
8. Kepada PT. Langgeng Makmur Mandiri Abadi yang telah mengizinkan penelitian untuk belajar dan mendukung peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Terimakasih kepada kedua orang tua saya, bapak M.Isa Ruchiyat dan ibu Supriyani, serta kakak saya yang sudah memotivasi dan menyemangati saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Saya ucapkan terimakasih sedalam-dalamnya untuk kedua orangtua saya atas setiap doa yang diberikan kepada saya demi kelancaran dan kemudahan saya dalam menyelesaikan tugas akhir.
10. Terima kasih kepada diri saya yang bertahan kuat sampai saat ini, mampu berjuang di setiap keadaan, mampu bertahan menjalankan skripsi ini
11. Terimakasih kepada sahabat kecil saya (Agus, Gibran, Lyla, Cesa, Amanda, Ozi, Ajeng, Gilang, Dava, Iksan) atas bantuan dalam bentuk doa, semangat dan juga dukungan agar tersusunnya tugas akhir ini.

12. Teruntuk teman dekat saya Rachma Alisya teman terdekat saya sejak semester 1 yang juga sedang menyusun Tugas Akhir yang selalu mendukung saya, mendengar keluh kesah, memberi motivasi, sharing ilmu dan pengalaman, serta berdiskusi selama masa perkuliahan di Universitas Nasional hingga penyusunan Tugas Akhir ini.
13. Kepada para Teman saya Izza, Nisa, Rizki, Bresznev, Fahrurrozy, Arfian, Zafira, Wahyu, Rama, Bintang, Melin, Uwi, Syifa, Viery, Hendri, Akbar, Anggi) Atas bantuan dalam bentuk doa, semangat dan juga dukungan agar tersusunnya skripsi ini.
14. Kepada teman – teman Jurusan Manajemen Angkatan 2020 yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih sudah memberikan kesan dan kenangan semasa kuliah
15. Teman – teman satu dosen pembimbing saya Lusiana dan Anggi yang selalu mendukung serta semangat satu sama lain dalam penulisan skripsi ini.
16. Terima kasih banyak Penulis sampaikan kepada seluruh pihak yang tidak bisa di sebutkan satu persatu. Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas semua kebaikan dan doa kalian.

Akhir kata penulis maaf jika dalam penelitian ini banyak terdapat kesalahan. Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran pembaca yang membangun demi perbaikan penelitian ini.

Wassalammu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Jakarta, 19 Februari 2024



Fina Novitasari

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENYATAAN.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	8
1. Tujuan Penelitian.....	8
2. Kegunaan penelitian.....	9
BAB II.....	10
TINJAUAN PUTSAKA.....	10
A. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	10
1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	10
2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	10
3. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	12
B. <i>Social Suport</i> dalam Pekerjaan.....	13
1. Pengertian <i>Social Suport</i> .....	13
2. Komponen-komponen <i>Social Suport</i> .....	14
3. Faktor yang mempengaruhi <i>Social Suport</i> .....	15
4. Indikator <i>Social Suport</i> .....	16
C. <i>Burnout</i> .....	17
1. Pengertian <i>Burnout</i> .....	17
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi <i>Burnout</i> .....	18
3. Konsekuensi <i>Bunrout</i> .....	21
4. Indikator <i>Burnout</i> .....	22

D. <i>Resilience</i> .....	23
1. Pengertian <i>Resilience</i> .....	23
2. Fungsi <i>Resilience</i> .....	24
3. Level <i>Resilience</i> .....	25
4. Faktor yang Mempengaruhi <i>Resilience</i> .....	26
5. Indikator <i>Resilience</i> .....	27
E. Kepuasan kerja .....	29
1. Pengertian Kepuasan Kerja .....	29
2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	30
3. Dampak Kepuasan Kerja.....	32
3. Teori Kepuasan Kerja.....	34
4. Indikator Kepuasan Kerja.....	35
F. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian .....	36
1. Teori yang digunakan dalam Penelitian .....	36
2. <i>Social Suport</i> (X1) terhadap Kepuasan Karyawan (Y) .....	37
3. Burnout (X2) terhadap Kepuasan Karyawan (Y).....	38
4. <i>Resilience</i> (X3) terhadap Kepuasan Kerja (Y).....	39
G. Hasil Penelitian yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian .....	40
H. Kerangka Analisis .....	45
I. Hipotesis.....	46
BAB III.....	47
METODE PENELITIAN.....	47
A. Objek Penelitian .....	47
1. Variabel dan Pengukurannya .....	47
2. Jenis penelitian.....	47
3. Lokasi penelitian .....	48
B. Data Penelitian .....	48
1. Sumber Data dan Jenis Data.....	48
2. Populasi dan Sampel .....	48
C. Definisi Operasional Variabel.....	51
1. Pengertian Operasional .....	51
D. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	53
1. Uji Instrument .....	53
2. Metode analisis.....	54
3. Uji Asumsi Klasik .....	55
4. Uji Kelayakan Model .....	56

5. Pengujian Hipotesis (Uji T).....	57
BAB IV .....	59
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
b. Hasil Penelitian .....	59
1. Deskripsi data penelitian .....	59
2. Karakteristik Responden .....	60
3. Hasil Lengkap Estimasi Penelitian.....	64
BAB V.....	83
KESIMPULAN DAN SARAN.....	83
1. Kesimpulan.....	83
2. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA .....	85



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Kotak Kepuasan.....	4
Tabel 2. 1 Rujukan Penelitian .....	40
Tabel 3. 2 Skala Likert .....	50
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel.....	51
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	60
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	61
Tabel 4. 3 Pendidikan Terakhir Responden .....	62
Tabel 4. 4 Masa kerja Responden .....	63
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	64
Tabel 4. 6 Deskriptif Variabel Social Suport .....	65
Tabel 4. 7 Deskriptif variable burnout .....	65
Tabel 4. 8 Deskriptif Variabel Resilience .....	66
Tabel 4. 9 Deskriptif Variabel Kepuasan Kerja .....	67
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	72
Tabel 4. 11 Uji Validitas.....	72
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reabilitas.....	72
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas .....	74
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	75
Tabel 4. 15 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	77
Tabel 4. 16 Hasil Uji F .....	77
Tabel 4. 17 Hasil uji Determinasi ( $R^2$ ).....	78
Tabel 4. 18 Hasil Uji Hipotesis (t) .....	79



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Analisis.....	45
Gambar 4. 1 Diagram presentase responden berdasarkan jenis kelamin.....	60
Gambar 4. 2 Diagram Persentase Berdasarkan Usia Responden.....	61
Gambar 4. 3 Diagram Persentase Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	62
Gambar 4. 4 Diagram Persentase Berdasarkan Masa kerja .....	63
Gambar 4. 5 Diagram Persentase Berdasarkan Status pernikahan .....	64
Gambar 4. 6 Grafik Uji Normalitas.....	74
Gambar 4. 7 Grafik Uji Heterokedastisitas .....	76

