

**GAMBARAN *WORKLOAD* PADA KARYAWAN BANK RAKYAT
INDONESIA (BRI) UNIT X DI BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
FARIZA NUR QOLBY**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS USHULUDDIN DAN HUMANIORA
JURUSAN PSIKOLOGI ISLAM
BANJARMASIN
2025**

**GAMBARAN *WORKLOAD* PADA KARYAWAN BANK RAKYAT
INDONESIA (BRI) UNIT X DI BANJARMASIN**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ushuluddin dan Humaniora
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Psikologi Islam**

**Oleh :
FARIZA NUR QOLBY
190103040378**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS USHULUDDIN DAN HUMANIORA
PROGRAM STUDI PSIKOLOGI ISLAM
BANJARMASIN
2025**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fariza Nur Qolby
NIM : 190103040378
Tempat/Tgl.Lahir : Banjarmasin, 02 Februari 2002
Jurusan/Program Studi : Psikologi Islam
Fakultas : Ushuluddin dan Humaniora

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul "*Gambaran Workload Pada Karyawan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit X di Banjarmasin* " adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya

Banjarmasin,

Yang membuat pernyataan,



Fariza Nur Qolby



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS USHULUDDIN DAN HUMANIORA
PROGRAM STUDI PSIKOLOGI ISLAM**

Jalan Jenderal Ahmad Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511) 3266593
Website: www.pi.uin-antasari.ac.id; E-mail: psikologi.islam@uin-antasari.ac.id

Surat Keterangan Bebas Plagiasi

Nomor: 1365/Un.14/III.3/PP.00.9/06/2025

Ketua Program Studi Psikologi Islam menerangkan bahwa karya ilmiah yang dibuat oleh:

Nama	: Fariza Nur Qolby
NIM	: 190103040378
Semester	: XII (Dua Belas)
Tahun Akademik	: Genap 2024/2025
Prodi	: Psikologi Islam
Jenis Karya Ilmiah	: Skripsi
Judul Karya Ilmiah	: Gambaran Tekanan Kerja Pada Kinerja Karyawan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Kertas Hanyar

telah melalui proses uji plagiasi menggunakan aplikasi Turnitin dan dinyatakan memenuhi persyaratan **bebas plagiasi** dengan persentase kemiripan tidak melebihi 25%, sesuai ketentuan yang berlaku, sebagaimana bukti terlampir.

Banjarmasin, 19 Juni 2025

a.n. Ketua Prodi Psikologi Islam

Sejabat,



M. Shichin, M.A

PERSETUJUAN SKRIPSI

**GAMBARAN WORKLOAD PADA KARYAWAN
BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) UNIT X DI
BANJARMASIN**

Dipersembahkan dan disusun oleh:

Fariza Nur Qolby
NIM. 190103040378

telah disetujui oleh dosen pembimbing untuk
dapat diujukan kepada dewan Penguji

Pembimbing 1



Musfichin, M.A
NIP.19790324 202321 1012

Pembimbing,2



Dr. H. Akhmad Sagir, M.Ag
NIP. 19711217 199603 1001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Psikologi Islam



Dra. Mulyani. M.Ag
NIP.19681010 199403 2004

PENGESAHAN SKRIPSI

GAMBARAN WORKLOAD PADA KARYAWAN BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) UNIT X DI BANJARMASIN

Dipersembahkan dan disusun oleh:

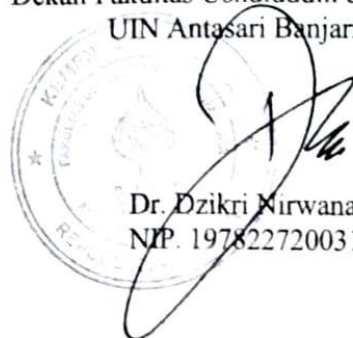
Fariza Nur Qolby
NIM. 190103040378

telah diujukan pada Tim Penguji
pada: Senin, 30 Juni 2025

TIM PENGUJI:

Nama	Tanda Tangan
1. Dra. Hj. Siti Faridah, M.Ag (Ketua)	1. 
2. Musfichin, MA (Penguji I)	2. 
3. Dr. H. Ahmad Sagir, M.Ag (Penguji II)	3. 
4. Dra. Mulyani, M.Ag (Penguji III)	4. 
5. Rifqa Amalia Azzyati, S.Psi., MA	5. 

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ushuluddin dan Humaniora
UIN Antasari Banjarmasin,



Dr. Dzikri Nirwana, M.Ag
NIP. 19782272003121002

ABSTRAK

Fariza Nur Qolby, 190103040378. *Gambaran Workload Pada Karyawan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit X di Banjarmasin*. Skripsi, Program Studi Psikologi Islam, Fakultas Ushuluddin dan Humaniora. 2025. Pembimbing (I) Musfichin, M.A dan Pembimbing (II) Dr. Akhmad Sagir, M.Ag

Kata Kunci: *Workload*, Kinerja Karyawan, Bank BRI.

Setiap karyawan dalam perusahaan memiliki beban kerja yang berbeda-beda, namun beban kerja yang berlebihan dapat mengganggu kinerja dan menurunkan produktivitas. Fenomena workload yang dialami karyawan Bank BRI Unit X di Banjarmasin meliputi berbagai aspek seperti physical demand, effort, mental demand, temporal demand, performance, dan frustration level. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan gambaran workload serta faktor-faktor yang mempengaruhinya pada kinerja karyawan Bank BRI Unit X di Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan analisis deskriptif. Subjek penelitian terdiri dari lima karyawan, yaitu DR, HPS, NJ, RA, dan KM. Data dikumpulkan melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara mendalam untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai pengalaman workload yang dirasakan oleh karyawan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh subjek merasakan workload tinggi, terutama pada aktivitas fisik yang menyebabkan kelelahan akibat beban kerja berlebihan dengan waktu yang terbatas. Tekanan mental yang dirasakan juga menurunkan performa kerja dan menimbulkan rasa putus asa hingga keinginan untuk resign. Faktor utama yang mempengaruhi workload adalah cuaca dan akses jalan yang sulit kemudian tekanan datang dari mana saja dan hubungan antar rekan kerja.

MOTTO

Semua ada waktunya. Kita tidak bisa memajukan atau memundurkan semua yang telah ditetapkan-Nya

(Ustadzah Halimah Alaydrus)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan sebagai bentuk rasa dan terima kasih kepada :

Pertama, kepada Allah SW, yang senantiasa membuat saya bersyukur, membuat saya kuat tangguh dan menjadi pribadi yang dewasa untuk menyelesaikan skripsi ini.

Kedua, kepada diri saya sendiri yang sudah menjadi pribadi lebih ikhlas, sabar, atas semua proses yang dijalani dari masa masuk kuliah tahun 2019 hingga kini.

Ketiga, untuk orang tua yang saya sayangi, terutama Alm ayah saya H. Fathurrahman, dan ibu saya Hj. Nurul Hikmah, yang selalu mendorong saya untuk jangan putus asa dan menyerah. Terima kasih juga saya ucapkan kepada kaka saya M. Fauzan Nurrahman, ayah tiri saya Fakhrurrazi dan beserta keluarga besar saya yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan membantu saya untuk menyelesaikan skripsi ini sampai selesai.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

- | | |
|-----------------|------------|
| 1. ا : A | 16. ط : Th |
| 2. ب : B | 17. ظ : Zh |
| 3. ت : T | 18. ع : ‘ |
| 4. ث : Ts | 19. غ : Gh |
| 5. ج : J | 20. ف : F |
| 6. ح : <u>H</u> | 21. ق : Q |
| 7. خ : Kh | 22. ك : K |
| 8. د : D | 23. ل : L |
| 9. ذ : Dz | 24. م : M |
| 10. ر : R | 25. ن : N |
| 11. ز : Z | 26. و : W |
| 12. س : S | 27. ه : H |
| 13. ش : Sy | 28. ء : ‘ |
| 14. ص : Sh | 29. ي : Y |
| 15. ض : Dh | |

1. Vokal

Vokal dalam bahasa Arab, seperti vokal Bahasa Indonesia, terdiri dari vokal Tunggal atau monoftong dan vocal rangkap atau diftong. Vokal Tunggal memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
اَ	a	Fathah
اِ	i	Kasrah
اُ	u	Dhammah

Kata sandang: Contoh: (الرِّجَال) al-rijâl bukan ar-rijâl, (الدِّوَان) al-dîwân bukan ad-dîwân.

Syiddah: Misalnya, kata (الضَّرُورَة) tidak ditulis adh-dharûrah melainkan al-dharûrah, demikian seterusnya.

Vokal rangkap memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
يَ —	ai	a dan i
وَ —	au	a dan u

2. Vokal Panjang

Ketentuan alih aksara vocal Panjang (mad), yang dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
بَا	â	a dengan topi di atas
يِي	î	i dengan topi di atas
وُو	û	u dengan topi di atas

3. Kata Sandang

Kata sandang, yang dalam system aksara Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu dialihaksarakan menjadi huruf /1/, baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf kamariah. Contoh: al-rijâl bukan ar-rijâl, al-dîwân bukan ad-dîwân.

4. Syiddah (Tasydîd)

Syiddah atau *tasydîd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda (ـَـ) dalam alih aksara ini dilambangkan dengan huruf, yaitu dengan menggandakan huruf yang diberi tanda *syiddah* itu. Akan tetapi, hal ini tidak berlaku jika huruf yang menerima tanda *syiddah* itu terletak setelah kata

sandang yang diikuti oleh huruf-huruf syamsiyah. Misalnya, kata (الضَّرُورَةُ) tidak dituliskan ad-dharûrah melainkan al-dharûrah, demikian seterusnya.

5. *Ta Marbûthah*

Berkaitan dengan alih aksara ini, jika huruf *ta marbûthah* terdapat pada kata yang berdiri sendiri, maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /h/ (lihat contoh 1 di bawah). Hal yang sama juga berlaku jika *ta marbûthah* tersebut diikuti oleh kata sifat (*na't*) (lihat contoh 2). Namun, jika huruf *ta marbûthah* tersebut diikuti kata benda (*ism*), maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /t/ (lihat contoh 3).

No.	Kata Arab	Alih Aksara
1.	طَرِيقَةٌ	Tharîqah
2.	الْإِسْلَامِيَّةُ الْجَامِعَةُ	Al-Jâmî'ah al-Islâmiyyah
3.	الْوُجُودُ وَحَدَّةٌ	Wahdah al-Wujûd

6. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam alih aksara ini huruf kapital tersebut juga digunakan, dengan mengikuti ketentuan yang berlaku dalam ejaan Bahasa Indonesia, antara lain untuk menuliskan permulaan kalimat, huruf awal nama tempat, nama bulan, nama diri, dan lain-lain. Jika nama diri didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal atau kata sandangnya. Contoh: al-Ghazali bukan Al-Ghazali, al-Banjari bukan Al-Banjari.

Beberapa ketentuan lain dalam Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia (PUEBI) sebetulnya juga dapat diterapkan dalam alih aksara ini, misalnya menurut PUEBI, judul buku ini ditulis dengan cetak miring, maka demikian halnya dalam alih aksaranya demikian seterusnya.

Berkaitan dengan penulisan nama, untuk nama-nama tokoh yang berasal dari Nusantara sendiri, disarankan tidak dialihaksarakan meskipun akar katanya

berasal dari Bahasa Arab. Misalnya ditulis Abdussamad al-Palimbani, tidak ‘Abd al-Samad al-Palimbânî; Nuruddin al-Raniri, tidak Nûr al-Dîn al-Rânîrî

7. Cara Penulisan Kata

Setiap kata, baik kata kerja (*fi’l*), kata benda (*ism*), maupun huruf (*harf*) ditulis secara terpisah. Berikut adalah beberapa contoh alih aksara atas kalimat-kalimat dalam Bahasa Arab.

Aksara Arab	Alih Aksara
الْأُسْتَاذُ ذَهَبَ	dzahaba al-ustâdzu
الْأَجْرُ ثَبَتَ	tsabata al-ajru
الْعَصْرِيَّةُ الْحَرَكَةُ	al-harakah al-‘ashriyyah
اللهُ إِلَّا إِلَهٌ لَا أَنْ أَشْهَدُ	asyhadu an lâ ilâha illa Allâh
الصَّالِحُ مَلِكٌ مَوْلَانَا	mawlânâ Malik al-Shâliḥ
اللَّهُ يُؤْتِرُكُمْ	yu'tsirukum Allâh
الْعَقْلِيَّةُ الْمَظَاهِرُ	Al-mazhâhir al-‘aqliyyah
الْإِسْتِطْلَاعُ حُبٌّ	ḥub al-istithlâ’
الْحَيَوَانُ مِنَ الْمَصْنُوعَةِ الْمَادَّةِ	al-mâddah al-mashnû’ah min al-hayawân
الْعَيْنُ طَرْفٌ	tharf al-‘ayni
الْمُسَاهَمَةُ	al-musâhamah
طَرِيقًا سَلَكَ مَنْ	man salaka tharîqan

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا ومولانا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين، أما بعد

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puji hanya bagi Allah SWT., Penguasa alam semesta. Kiranya rahmat dan keselamatan senantiasa tercurahkan untuk baginda Rasul yang mulia yaitu Nabi besar Muhammad SAW., beserta keluarga dan para sahabat setianya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini memiliki banyak kekurangan dan kelemahan, seperti air yang mencari arah dalam samudra pengetahuan dan pengalaman yang terbatas. Namun, penulis merasa sangat bersyukur telah berhasil menyulam karya berjudul “Gambaran Workload Pada Karyawan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit X di Banjarmasin”, sebuah permata yang menari dalam lembaran kesatuan psikologi, menghantarkan langkah untuk mencapai gelar strata satu Sarjana Psikologi dari Fakultas Ushuluddin dan Humaniora UIN Antasari Banjarmasin.

Sungguh, di dalam peluk cakrawala ilmu, tumbuhlah hikmat dan nikmat, yang tak dapat diraih sendirian. Penulis, dalam pelipur rindu rasa syukur, ingin merentangkan sayap terima kasih, untuk melambaikan cinta dan penghormatan kepada:

1. Bapak Dr. Dzikri Nirwana, M. Ag., selaku Dekan Fakultas Ushuluddin dan Humaniora UIN Antasari Banjarmasin, yang telah memberi ruang bagi kami meniti perjalanan di kampus tercinta. Semangatnya mengilhami kami untuk meraih mimpi.
2. Ibu Dra. Mulyani, M. Ag selaku Ketua Program Studi Psikologi Islam, atas dukungan dan perhatiannya telah mengarahkan langkah kami dalam memetik inspirasi dari bidang psikologi ini.

3. Bapak Musfichin, MA, selaku Sekretaris Program Studi Psikologi Islam, sekaligus dosen pembimbing skripsi, dengan keramahannya senantiasa membantu kami dalam berbagai hal, mulai dari konsultasi hingga memberikan layanan administrasi akademik dengan penuh keikhlasan.
4. Bapak Dr. Akhmad Sagir, M.Ag, selaku dosen pembimbing Skripsi dengan bijaksana memberi saran dan waktu berharga dalam perjalanan menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ushuluddin dan Humaniora UIN Antasari Banjarmasin dengan penuh dedikasi memberikan ilmu pengetahuan, menginspirasi, dan membantu kami memahami berbagai materi perkuliahan.
6. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ushuluddin dan Humaniora, atas usaha dan kerja keras dalam menyediakan fasilitas, dukungan administratif, serta membantu kelancaran kegiatan akademik kami.
7. Pimpinan Kepala Unit Bank Rakyat Indonesia (BRI) Pramuka Banjarmasin. Terima kasih atas izin penelitian dan waktu yang diluangkan pada saat penelitian
8. Seluruh karyawan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Pramuka Banjarmasin. Terima kasih atas kesediaan dan waktunya untuk saya lakukan wawancara penelitian hal itu dapat mempermudah penulis dalam mendapatkan sumber-sumber data yang diperlukan.
9. Ketua umum organisasi saya, Ahmad Hamidhan yang telah terlibat dalam proses pendewasaan diri saya dan selalu proteksi serta peduli terhadap saya, serta Ephraim Gultom yang juga telah ikut membantu.
10. Teman-teman saya yang telah membantu saya mengerjakan skripsi yakni Anis Hasana Hani, Dewi Oktavia, Nursila, dan Hikmah Mauliddina, Maulidiya.
11. Terima kasih kepada abang angkat saya, abang Ghazali beserta temannya dan Kaka Melly Alfianita Putri yang selalu support untuk mengerjakan skripsi ini.

12. Untuk partner teman saya dalam mapel dan sering support saya mengerjakan skripsi ini sampai selesai dan membuat saya semangat yakni Arif Rahman
13. Semua pihak yang terlibat yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu saya sejak awal perkuliahan hingga penyusunan tugas akhir ini.

Semoga limpahan kasih sayang Allah Swt. senantiasa menghampiri pihak-pihak yang telah disebutkan dan yang tidak sempat kami sebutkan. Akhir kata, penulis dengan penuh kerendahan hati berharap atas ampunan dan ridha-Nya. Semoga karya tulis ini menjadi berkah dan memberikan manfaat serta menjadi penambah kekayaan ilmu pengetahuan bagi seluruh Sivitas Akademika. *Amin ya rabbal alamin*

Banjarmasin, 12 Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
SURAT KETERANGAN LULUS UJI PLAGIASI	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	ix
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Signifikansi Penelitian	8
E. Batasan Istilah.....	9
F. Penelitian Terdahulu	10
G. Sistematika Penulisan	22
 BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR	 24
A. <i>Workload</i>	24
B. Workload dalam Pandangan Islam	30
C. Kerangka Pikir	33
 BAB III METODE PENELITIAN	 35
A. Jenis Penelitian.....	35
B. Lokasi Penelitian.....	36
C. Subjek dan Objek Penelitian	37
D. Data dan Sumber Data	37
E. Teknik Pengumpulan Data.....	39
F. Instrumen Penelitian	40
G. Teknik Analisis Data.....	43
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 45
A. Hasil Penelitian	45
B. Pembahasan.....	96
C. Keterbatasan Penelitian.....	106

BAB V PENUTUP	108
A. Simpulan	108
B. Saran	109
DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN.....	114
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	184

DAFTAR TABEL

TABEL 3. 1 GUIDE WAWANCARA	40
TABEL 4. 1 ALUR PENELITIAN.....	50
TABEL 4. 2 IDENTITAS SUBJEK PENELITIAN	52
TABEL 4. 3 MATRIKS HASIL WAWANCARA.....	92

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2. 1 KERANGKA PIKIR	34
GAMBAR 4. 1 STRUKTUR ORGANISASI BANK BRI UNIT X	49
GAMBAR 4. 2 BAGAN HASIL WAWANCARA SUBJEK DR.....	62
GAMBAR 4. 3 BAGAN HASIL WAWANCARA SUBJEK HPS.....	69
GAMBAR 4. 4 BAGAN HASIL WAWANCARA SUBJEK NJ.....	76
GAMBAR 4. 5 BAGAN HASIL WAWANCARA SUBJEK RA.....	83
GAMBAR 4. 6 BAGAN HASIL WAWANCARA SUBJEK KM.....	91

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Persetujuan Proposal dan Penetapan Dosen Pembimbing.....	115
Lampiran 3 Perubahan Judul.....	117
Lampiran 4: Surat Keterangan Expert Judgement	118
Lampiran 5: Surat izin Riset	120
Lampiran 6: Surat Selesai Riset	122
Lampiran 7: Sertifikat Komprehensif	123
Lampiran 8: Submit Jurnal.....	124
Lampiran 9 : Informed Consent	125
Lampiran 10: Guide Wawancara	139
Lampiran 11: Verbatim Wawancara	146
Lampiran 12: Kartu Bimbingan	168
Lampiran 13: Dokumentasi.....	170
Lampiran 14: Jurnal	171