

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Keterlibatan Kerja

2.1.1.1 Definisi Keterlibatan Kerja

Keterlibatan kerja merupakan tingkat identifikasi karyawan terhadap pekerjaannya, secara aktif berpartisipasi dalam pekerjaannya, dan menganggap kinerja dalam pekerjaannya lebih berharga untuk kebaikan diri sendiri (Robbins dan Coulter (2012:377)). Sedangkan menurut Schaufeli et.al (dalam Victor et.al, 2016:5-6), Keterlibatan kerja adalah suatu hal yang positif, dimana seseorang dapat memenuhi kondisi kerja terkait pikiran yang ditandai dengan semangat, dedikasi dan penyerapan.

Keterlibatan kerja adalah keterlibatan mental dan emosional daripada sekedar aktifitas otot pegawai, yaitu keterlibatan menyeluruh diri seseorang, tidak sekedar keterampilannya (Kaswan 2015). Selanjutnya menurut Ching (2015), menyatakan bahwa keterlibatan kerja merupakan tingkat pekerjaan yang dialami karyawan yang mempengaruhi harga diri dan kinerja. Lalu menurut Saxena (2015), menjelaskan bahwa keterlibatan kerja berkaitan dengan psikologi individu yang penting bagi citra individu.

Keterlibatan kerja akan meningkat apabila anggota dalam organisasi menghadapi suatu situasi yang penting untuk didiskusikan bersama (Sumarto, 2009) dalam Maria dan Wijono (2012:126). Menurut Robbins (2014:34) Keterlibatan kerja

adalah derajat dimana orang dikenal dari pekerjaannya, berpartisipasi aktif di dalamnya, dan menganggap prestasinya penting untuk harga diri. Rizwan (2015), mengatakan bahwa terdapat hubungan yang positif keterlibatan kerja terhadap kinerja karyawan. Keterlibatan kerja merupakan ukuran sejauh mana seseorang memihak secara psikologis terhadap pekerjaannya dan menganggap kinerjanya sebagai ukuran harga dirinya. Seseorang yang memiliki keterlibatan kerja yang tinggi akan melebur dalam pekerjaan yang sedang ia lakukan.

Keterlibatan karyawan merupakan proses partisipatif yang menggunakan seluruh kapasitas pekerja dan dirancang untuk mendorong meningkatkan komitmen demi keberhasilan perusahaan (Wijayanti, 2014). Keterlibatan karyawan membuat mereka merasa dihargai, merasa memiliki, merasa lebih bertanggung jawab, merasa lebih bangga, dan akan meningkatkan kinerjanya. Selanjutnya menurut Wellins & Concelman (Mujiasih & Ratnaningsih, 2012:4) mengenai keterlibatan kerja atau *work engagement* adalah kekuatan ilusif yang memotivasi karyawan meningkatkan kinerja pada level yang lebih tinggi, energi ini berupa komitmen terhadap organisasi, rasa memiliki pekerjaan dan kebanggaan, usaha yang lebih (waktu dan energi), semangat dan ketertarikan, komitmen dalam melaksanakan pekerjaan.

Berikut ini penulis uraikan dalam bentuk tabel konsep dan kesimpulan keterlibatan kerja, seperti pada tabel 2.1 berikut ini :

Tabel 2.1
Konsep dan Kesimpulan Keterlibatan Kerja

No.	Tahun	Sumber Referensi	Konsep Keterlibatan Kerja
1.	2016	Schaufeli et.al (dalam Victor et.al :5-6)	Keterlibatan kerja adalah suatu hal yang positif, dimana seseorang dapat memenuhi kondisi kerja terkait pikiran yang ditandai dengan semangat, dedikasi dan penyerapan.
2.	2015	Kaswan	Keterlibatan kerja adalah keterlibatan mental dan emosional daripada sekedar aktifitas otot pegawai, yaitu keterlibatan menyeluruh diri seseorang, tidak sekedar keterampilannya.
3.	2015	Ching	Keterlibatan kerja merupakan tingkat pekerjaan yang dialami karyawan yang mempengaruhi harga diri dan kinerja.
4.	2014	Robbins	Keterlibatan kerja adalah derajat dimana orang dikenal dari pekerjaannya, berpartisipasi aktif di dalamnya, dan menganggap prestasinya penting untuk harga diri.
5.	2014	Wijayanti	Keterlibatan karyawan merupakan proses partisipatif yang menggunakan seluruh kapasitas pekerja dan dirancang untuk mendorong meningkatkan komitmen demi keberhasilan perusahaan.
6.	2012	Wellins & Concelman (Mujiasih & Ratnaningsih)	Keterlibatan kerja atau <i>work engagement</i> adalah kekuatan ilusif yang memotivasi karyawan meningkatkan kinerja pada level yang lebih tinggi, energi ini berupa komitmen terhadap organisasi, rasa memiliki pekerjaan dan kebanggaan, usaha yang lebih (waktu dan energi), semangat dan ketertarikan, komitmen dalam melaksanakan pekerjaan.
7.	2012	Robbins dan Coulter	Keterlibatan kerja merupakan tingkat identifikasi karyawan terhadap pekerjaannya, secara aktif berpartisipasi dalam pekerjaannya, dan menganggap kinerja dalam pekerjaannya lebih berharga untuk kebaikan diri sendiri.

Sumber : Hasil olah peneliti

Berdasarkan 7 konsep yang dikemukakan oleh para ahli pada tabel 2.1 maka, konsep keterlibatan kerja dapat disimpulkan bahwa keterlibatan kerja adalah kekuatan ilusif yang memotivasi karyawan meningkatkan kinerja pada level yang lebih tinggi, yang secara aktif berpartisipasi dalam pekerjaannya, keterlibatan mental dan emosional, rasa memiliki pekerjaan dan kebanggaan, usaha yang lebih (waktu dan

energi), semangat dan ketertarikan, dimana seseorang yang dapat memenuhi kondisi kerja terkait pikiran yang ditandai dengan semangat, dedikasi dan penyerapan, dan keterlibatan kerja akan mempengaruhi kinerja karyawan.

Berdasarkan beberapa konsep yang dikemukakan oleh para ahli pada tabel tersebut, konsep yang digunakan oleh penulis untuk penelitian ini merujuk kepada salah satu konsep yang diungkapkan oleh Schaufeli et.al (dalam Victor et.al, 2016:5-6) yang menjelaskan bahwa, keterlibatan kerja adalah suatu penghayatan positif, dan rasa terpenuhi pada pekerjaan terkait pikiran yang ditandai dengan adanya *vigor* atau semangat, *dedication* atau dedikasi dan *absorption* atau penyerapan.

Penjelasan konsep tersebut sesuai dengan fenomena yang terjadi di PT. Kencana Berlian Makmur Cabang Merdeka, dimana keterlibatan kerja para karyawan dalam hal *vigor* atau semangat masih sangat kurang, hal ini terlihat dari tingkat keterlambatan karyawan ketika menghadiri kerja masih sangat tinggi.

2.1.1.2 Indikator Keterlibatan Kerja

Istijanto (2005) menyatakan bahwa ada 6 indikator yang dapat digunakan dalam mengukur tinggi rendahnya keterlibatan kerja sebagai berikut :

1. Aktif berpartisipasi dalam pekerjaan. aktif berpartisipasi dalam pekerjaan menunjukkan keikutsertaan dan perhatian terhadap pekerjaan.
2. Menunjukkan pekerjaan adalah yang utama individu yang mengutamakan pekerjaan akan terus berusaha yang terbaik demi pekerjaannya dan merasa bahwa

pekerjaan sebagai sesuatu yang menarik dalam kehidupannya serta layak diprioritaskan.

3. Melihat pekerjaan sebagai sesuatu yang penting bagi harga diri. Keterlibatan kerja dapat dilihat dari perilaku seseorang mengenai pekerjaannya, dimana seseorang menganggap pekerjaan penting bagi harga diri.
4. Keterlibatan mental dan emosional. Keterlibatan tidak selalu terkait kegiatan fisik tetapi dapat berupa mental dan emosional.
5. Motivasi Kontribusi Keterlibatan, dimana keadaan manajer memotivasi orang-orang untuk memberikan distribusi.
6. Tanggung Jawab Keterlibatan, mendorong orang-orang untuk menerima tanggung jawab dalam aktivitas kelompok

Sedangkan yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu menurut Schaufeli et.al (dalam Victor et.al, 2016:5-6) mengungkapkan indikator dari keterlibatan kerja atau *work engagement* sebagai berikut :

1. *Vigour* (semangat)

Vigour merupakan level energi yang tinggi dan resiliensi mental ketika bekerja, mencerminkan kesiapan untuk mencurahkan upaya dalam pekerjaan seseorang, dan kecenderungan untuk tetap teguh dalam menghadapi kesulitan atau kegagalan tugas.

2. *Dedication* (dedikasi)

Dedication mengacu pada pelibatan diri yang kuat seseorang terhadap suatu pekerjaan dan mencakup perasaan keberartian (*significance*), antusiasme

(*enthusiasm*), inspirasi (*inspiration*), kebanggaan (*pride*), dan tantangan (*challenge*).

3. *Absorption* (penyerapan, terlalu larut dalam pekerjaan)

Indikator yang terakhir adalah *absorption* yang ditandai dengan sepenuhnya tenggelam dalam pekerjaan (konsentrasi yang penuh ketika bekerja), dimana individu merasa ketika bekerja waktu terasa berlalu begitu cepat dan menemukan kesulitan untuk melepaskan diri dari pekerjaan.

Berdasarkan kajian tersebut dapat disusun indikator keterlibatan kerja, sebagaimana nampak dalam tabel 2.2 berikut ini :

Tabel 2.2
Indikator Keterlibatan Kerja

No.	Tahun	Sumber Referensi	Indikator Keterlibatan Kerja
1.	2016	Schaufeli et.al (dalam Victor et.al :5-6)	<i>Vigour</i> (semangat), <i>Dedication</i> (dedikasi), dan <i>Absorption</i> (penyerapan, terlalu larut dalam pekerjaan).
2.	2005	Istijanto	Aktif berpartisipasi dalam pekerjaan, menunjukkan pekerjaan, melihat pekerjaan sebagai sesuatu yang penting bagi harga diri, keterlibatan mental dan emosional, motivasi kontribusi keterlibatan, dan tanggung jawab keterlibatan.

Sumber : Hasil olah peneliti

Berdasarkan 2 indikator yang dikemukakan oleh para ahli pada tabel 2.2 maka, indikator yang digunakan oleh penulis untuk penelitian ini merujuk kepada salah satu indikator yang diungkapkan oleh Schaufeli et.al (dalam Victor et.al, 2016:5-6) yang mengungkapkan bahwa, Indikator dalam keterlibatan kerja yaitu *Vigour* (semangat), *Dedication* (dedikasi), dan *Absorption* (penyerapan, terlalu larut dalam pekerjaan). Berdasarkan indikator yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini, seperti yang

diungkapkan oleh Schaufeli et.al (dalam Victor et.al, 2016:5-6) tersebut, indikator tersebut sesuai dengan fenomena yang terjadi di PT. Kencana Berlian Makmur Cabang Merdeka, dengan merujuk pada salah satu indikator yaitu *vigor* atau semangat, dimana yang memiliki peran dalam keterlibatan kerja harus seseorang yang memiliki kesiapan semangat yang tinggi pada pekerjaannya, seperti seseorang yang menghadiri kerja tepat pada waktunya atau bahkan sudah hadir di tempat kerja sebelum waktu masuk yang ditetapkan oleh perusahaan. Sedangkan, fenomena yang terjadi pada karyawan di PT. Kencana Berlian Makmur Cabang Merdeka ini, masih kurangnya kesiapan semangat yang dicurahkan oleh karyawan terhadap pekerjaannya, hal itu terlihat dari masih banyaknya karyawan yang hadir di tempat kerja melebihi waktu yang telah ditentukan oleh perusahaan.

2.1.1.3 Tingkat Keterlibatan Kerja

Menurut Kaswan (2015), menyebutkan keterlibatan kerja memiliki tiga tingkat keterlibatan:

- 1) Keterlibatan saran memberdayakan karyawan untuk membuat rekomendasi atau saran melalui program yang diformalkan. Hal ini karyawan diberikan kesempatan untuk beraspirasi atau berpendapat yang ingin disampaikan.
- 2) Keterlibatan pekerjaan menggambarkan pembukaan secara dramatis isi pekerjaan. Hal ini juga memberikan sebuah peluang bagi karyawan untuk menggali lebih dalam keterampilan yang dimiliki.
- 3) Keterlibatan tinggi bahkan memberi kepada karyawan level yang paling rendah rasa keterlibatan dalam seluruh kinerja perusahaan.

2.1.2 Harga Diri

2.1.2.1 Definisi Harga Diri

Harga Diri (*Self Esteem*) atau Penghargaan Diri adalah apa yang seseorang rasakan mengenai dirinya sendiri (Sutrisna, E, 2010:45-46). Sutrisna, E (2010:45-46) juga menjelaskan, apabila seseorang menyukai dirinya sendiri, seseorang tersebut akan menyukai orang-orang disekitarnya pula, dan sangat besar kemungkinannya, orang-orang disekitarnya juga akan menyukai orang tersebut. Penghargaan diri adalah kunci untuk mencapai kebahagiaan dan keefektifan pribadi sehingga menjadi sumber energi, antusiasme, vitalitas dan optimism yang menggerakkan kepribadian seseorang, serta menjadikan seseorang sebagai orang-orang yang berprestasi tinggi. Harga diri ditentukan oleh seberapa besar seseorang merasa dirinya bernilai, seberapa besar seseorang menyukai dirinya sendiri. Penilaian ini tidak tergantung apa yang orang lain pikirkan mengenai seseorang, karena semua dirasakan oleh orang itu sendiri. Seseorang dapat mengalami berbagai kegagalan dalam hidup, tetapi orang tersebut tetap bisa memiliki harga diri yang tinggi, karena orang tersebut berpikir bahwa yang orang sekeliling orang tersebut namakan kegagalan, baginya adalah pembelajaran hidup, misalnya. Orang-orang yang memiliki tingkat harga diri yang tinggi dan mampu mempertahankan tingkat harga dirinya tanpa tergantung dari kondisi eksternal.

Self esteem secara bahasa berarti penghargaan diri. *Self esteem* memiliki kesamaan arti dengan harga diri, kepercayaan diri, atau keyakinan nilai sendiri. Menurut Indrawati (2014), mendefinisikan Harga Diri (*self esteem*) sebagai suatu

keyakinan nilai diri sendiri berdasarkan evaluasi diri secara keseluruhan. Harga Diri yang tinggi akan membangkitkan rasa percaya diri, penghargaan diri, rasa yakin akan kemampuan diri, rasa bahwa kehadirannya diperlukan di dalam dunia ini.

Sedangkan individu dengan harga diri yang rendah cenderung tidak berani mencari tantangan-tantangan baru dalam hidupnya, lebih senang menghadapi hal-hal yang sudah dikenal dengan baik serta menyenangkan hal-hal yang tidak penuh dengan tuntutan, tidak mampu berkomunikasi dengan orang lain, dan cenderung merasa hidupnya tidak bahagia. Harga Diri merupakan salah satu bagian dari kepribadian seseorang dalam kehidupan sehari-hari. Ghufron dan Risnawita (2014) menambahkan harga diri ialah penilaian diri yang dilakukan seseorang terhadap dirinya yang didasarkan pada hubungannya dengan orang lain. Harga diri merupakan hasil penilaian yang dilakukannya dan perlakuan orang lain terhadap dirinya dan menunjukkan sejauh mana individu memiliki rasa percaya diri serta mampu berhasil dan berguna.

Individu dengan harga diri rendah, sering sekali mengalami depresi dan ketidakbahagiaan, memiliki tingkat kecemasan yang tinggi, menunjukkan impulsimpuls agresivitas yang lebih besar, mudah marah dan mendendam, serta selalu menderita karena ketidakpuasan akan kehidupan sehari-hari. Harga Diri adalah penilaian individu terhadap dirinya yang diungkapkan dengan sikap positif dan negatif (Reasoner, 2010:3). Harga Diri berkaitan dengan bagaimana orang menilai tentang dirinya akan mempengaruhi dalam kehidupan sehari-hari. Wibowo (2014: 30) menyatakan bahwa harga diri (*self esteem*) adalah suatu tingkatan dimana orang menyukai, menghargai, dan dipuaskan dengan dirinya. Orang dengan harga diri tinggi

kurang dipengaruhi orang lain, cenderung tetap melakukan daripada kegagalan, dan berpikir lebih rasional.

Sapariyah dalam Kilapong (2013), menyatakan Harga Diri (*self esteem*) ditinjau dari kondisinya dibedakan dalam dua kondisi yaitu kuat (*strong*) dan lemah (*weak*). Orang yang mempunyai harga diri yang kuat akan mampu membina relasi yang lebih baik dan sehat dengan orang lain, bersikap sopan dan menjadikan dirinya menjadi orang yang berhasil. Sebaliknya individu yang memiliki harga diri yang lemah memiliki citra diri negatif dan konsep diri yang buruk. Semuanya akan menjadi penghalang kemampuannya sendiri dalam membentuk satu hubungan antar individu agar nyaman dan baik untuk dirinya. Bahkan seringkali menghukum dirinya sendiri atas ketidakmampuannya dan terlarut dalam penyesalan.

Harga diri adalah indikasi tingkat keseluruhan perkembangan mental individu, yang merupakan kondisi sosial dan berfungsi sebagai tingkat penentuan nasib sendiri atau kendali diri (Berdibayeva, et all, 2014). Harga diri dapat memengaruhi kinerja seseorang secara luas. Ketika seorang individu menerima dirinya sendiri, individu itu dapat hidup dalam harmoni dengan fitur kuat dan lemah dari kepribadiannya (Karatepe dan Demir, 2014). Menurut Shun, G (2020, p. 22) Harga diri yang tinggi dan seimbang adalah harga diri yang sehat, yang membuat seseorang kuat dan aman dalam menghadapi perubahan dan “fleksibel” sehingga seseorang dapat beradaptasi dengan situasi dan dapat berkomunikasi dengan baik.

Harga diri adalah opini yang realistis dan menghargai diri sendiri . "Realistis" berarti akurat dan jujur. "Penghargaan" menyiratkan perasaan positif dan menyukai diri

sendiri. Beberapa berbicara tentang harga diri yang tinggi dan rendah, tetapi ini membuat harga diri tampak seperti permainan angka yang kompetitif dan komparatif. Lebih baik mengatakan bahwa orang memiliki harga diri ketika mereka memiliki pendapat yang realistis dan menghargai diri mereka sendiri (Schiraldi, R, 2016, p.47).

Berikut ini penulis uraikan dalam bentuk tabel konsep dan kesimpulan harga diri, seperti pada tabel 2.3 berikut ini :

Tabel 2.3
Konsep dan Kesimpulan Harga Diri

No.	Tahun	Sumber Referensi	Konsep Harga Diri
1.	2016	Schiraldi, R (p. 47)	Harga diri adalah opini yang realistis dan menghargai diri sendiri. "Realistis" berarti akurat dan jujur. "Penghargaan" menyiratkan perasaan positif dan menyukai diri sendiri. Beberapa berbicara tentang harga diri yang tinggi dan rendah, tetapi ini membuat harga diri tampak seperti permainan angka yang kompetitif dan komparatif. Lebih baik mengatakan bahwa orang memiliki harga diri ketika mereka memiliki pendapat yang realistis dan menghargai diri mereka sendiri.
2.	2014	Indrawati	Harga diri (<i>self esteem</i>) sebagai suatu keyakinan nilai diri sendiri berdasarkan evaluasi diri secara keseluruhan.
3.	2014	Ghufron dan Risnawita	Harga diri ialah penilaian diri yang dilakukan seseorang terhadap dirinya yang didasarkan pada hubungannya dengan orang lain.
4.	2014	Wibowo	Harga diri (<i>self esteem</i>) adalah suatu tingkatan dimana orang menyukai, menghargai, dan dipuaskan dengan dirinya.
5.	2014	Berdibayeva, Nurdaulet, Murat, Zhanar, & Gulmira	Harga diri adalah indikasi tingkat keseluruhan perkembangan mental individu, yang merupakan kondisi sosial dan berfungsi sebagai tingkat penentuan nasib sendiri atau kendali diri.
6.	2010	Reasoner	Harga Diri adalah penilaian individu terhadap dirinya yang diungkapkan dengan sikap positif dan negatif
7.	2010	Sutrisna, E (45-46)	Harga Diri (<i>Self Esteem</i>) atau Penghargaan Diri adalah apa yang seseorang rasakan mengenai dirinya sendiri

Sumber : Hasil olah peneliti

Berdasarkan 7 konsep yang dikemukakan oleh para ahli pada tabel 2.3 maka, konsep harga diri dapat disimpulkan bahwa harga diri ialah penilaian diri yang dilakukan seseorang terhadap dirinya yang merupakan suatu tingkatan dimana orang menyukai, menghargai, dipuaskan dengan dirinya. Ketika seorang individu menerima dirinya sendiri, individu itu dapat hidup dalam harmoni dengan fitur kuat dan optimis dengan kemampuan dirinya sendiri, namun individu dengan harga diri rendah, sering sekali mengalami depresi dan ketidakbahagiaan, memiliki tingkat kecemasan yang tinggi, dan tidak optimis terhadap dirinya sendiri. Harga diri dapat memengaruhi kinerja seseorang secara luas.

Berdasarkan beberapa konsep yang dikemukakan oleh para ahli pada tabel tersebut, konsep yang digunakan oleh penulis untuk penelitian ini merujuk kepada salah satu konsep yang diungkapkan oleh Reasoner (2010:3) yang menjelaskan bahwa, harga diri adalah penilaian individu terhadap dirinya yang diungkapkan dengan sikap positif dan negatif. Penjelasan konsep tersebut sesuai dengan fenomena yang terjadi di PT. Kencana Berlian Makmur Cabang Merdeka, dimana banyak karyawan yang masih menilai dirinya dengan perasaan negatif, seperti kurang percaya diri terhadap pekerjaan yang dilakukannya, hal tersebut memperlihatkan individu yang masih memiliki harga diri yang rendah.

2.1.2.2 Indikator Harga Diri

Penulis dalam penelitian ini menggunakan 5 (lima) indikator untuk mengukur Harga Diri (*self esteem*) yang dikemukakan oleh Reasoner (2010:4), yaitu:

- (1) Perasaan aman (*Feeling of Security*) Perasaan aman bagi individu yang berhubungan dengan rasa kepercayaan dalam lingkungan mereka. Bagi individu yang memiliki rasa aman merasa bahwa lingkungan mereka aman untuk mereka, dapat diandalkan dan terpercaya.
- (2) Perasaan menghormati diri (*Feeling of Identity*) Perasaan identitas melibatkan kesadaran diri menjadi seorang individu yang memisahkan dari orang lain dan memiliki karakteristik yang unik. Ini juga melibatkan penerimaan diri yang memiliki berbagai potensi, kepentingan, kekuatan dan kelemahan dari orang lain. Untuk mengetahui jati diri mereka sendiri, individu harus disediakan kesempatan untuk mengeksplorasi diri serta lingkungan mereka.
- (3) Perasaan diterima (*Feeling of Belonging*) Perasaan individu bahwa dirinya merupakan bagian dari suatu kelompok dan dirinya diterima seperti dihargai oleh anggota kelompoknya. Kelompok ini dapat berupa keluarga, kelompok rekan kerja, atau kelompok apapun. Individu akan memiliki penilaian yang positif tentang dirinya apabila individu tersebut merasa diterima dan menjadi bagian dalam kelompoknya namun individu akan memiliki penilaian negatif tentang dirinya bila mengalami perasaan tidak diterima.
- (4) Perasaan mampu (*Feeling of Competence*) Perasaan dan keyakinan individu akan kemampuan yang ada pada dirinya sendiri dalam mencapai suatu hasil yang diharapkan, misalnya perasaan seseorang pada saat mengalami keberhasilan atau saat mengalami kegagalan. Pengertian ini berkaitan dengan kebanggaan satu perasaan adalah kompetensi pada diri sendiri dan perasaan yang kompeten dalam

menghadapi tantangan dalam hidup. Hal ini membantu individu untuk menjadi percaya diri untuk menghadapi kehidupan mereka nanti. Individu yang tidak memiliki rasa kompetensi pribadi akan merasa sangat tidak berdaya.

- (5) Perasaan berharga (*Feeling of Worth*) Perasaan dimana individu merasa dirinya berharga atau tidak, perasaan ini banyak dipengaruhi oleh pengalaman masa yang lalu. Perasaan yang dimiliki individu sering kali ditampilkan dan berasal dari pernyataan yang sifatnya pribadi seperti pintar, sopan, baik dan lain sebagainya

Sedangkan menurut Coopersmith (1967), terdapat 3 (tiga) indikator untuk mengukur harga diri yaitu:

- 1) Perasaan berharga. Kemampuan seseorang untuk melihat apakah ia begitu berharga bagi dirinya sendiri dan orang lain di sekitarnya.
- 2) Perasaan mampu. Kemampuan seseorang untuk melihat apakah ia mampu menghadapi kesulitan, tantangan, pekerjaan, dan lainnya. Pada tingkat pemecahan masalah.
- 3) Perasaan diterima. Kemampuan seseorang untuk menerima kekuatan dan kelemahan dirinya dan orang lain.

Berdasarkan kajian tersebut dapat disusun indikator harga diri, sebagaimana nampak dalam tabel 2.4 berikut ini :

Tabel 2.4
Indikator Harga Diri

No.	Tahun	Sumber Referensi	Indikator Harga Diri
1.	2010	Reasoner	Perasaan aman, perasaan menghormati diri, perasaan diterima, perasaan mampu, dan perasaan berharga
2.	1967	Coopersmith	Perasaan berharga, perasaan mampu, perasaan diterima

Sumber : Hasil olah peneliti

Berdasarkan 2 indikator yang dikemukakan oleh para ahli pada tabel 2.4 maka, indikator yang digunakan oleh penulis untuk penelitian ini merujuk kepada salah satu indikator yang diungkapkan oleh Reasoner (2010:4) yang mengungkapkan bahwa, indikator dalam harga diri yaitu Perasaan aman, perasaan menghormati diri, perasaan diterima, perasaan mampu, dan perasaan berharga.

Berdasarkan indikator yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini, seperti yang diungkapkan oleh Reasoner (2010:4) tersebut, indikator tersebut sesuai dengan fenomena yang terjadi di PT. Kencana Berlian Makmur Cabang Merdeka, dengan merujuk pada salah satu indikator yaitu (perasaan menghormati diri), dimana yang memiliki peran dalam harga diri harus seseorang yang memiliki rasa percaya yang tinggi akan kemampuan diri, hal tersebut juga tak kalah penting, karena seseorang yang memiliki kepercayaan yang tinggi akan kemampuan dirinya akan merasa setiap hasil pekerjaan yang dilakukannya sudah memuaskan karena dilakukan semaksimal mungkin sesuai kemampuan dirinya. Sedangkan, fenomena yang terjadi pada karyawan di PT. Kencana Berlian Makmur Cabang Merdeka ini banyak karyawan yang masih merasa rekan kerjanya mampu mengerjakan pekerjaan lebih baik dari dirinya

sendiri, hal tersebut memperlihatkan individu yang masih memiliki harga diri yang rendah.

2.1.3 *Burnout*

2.1.3.1 Definisi *Burnout*

Burnout merupakan istilah psikologis yang digunakan untuk menunjukkan situasi kerja (Chairina. R, 2019: 50-51). Chairina. R (2019:50-51) juga menguraikan awal mula istilah *burnout* muncul, istilah *burnout* pertama kali diumumkan oleh Bradley pada tahun 1969, namun tokoh yang dianggap sebagai penemu dan penggagas istilah *burnout* adalah Herbert Freudenberger, dalam bukunya, *Burnout: Biaya Tinggi untuk Prestasi Tinggi* pada tahun 1974, memberikan gambaran tentang apa yang diterima seseorang yang mengalami kerusakan seperti gedung yang terbakar habis (*burn-out*). Setelah berdiri yang megah dan megah dengan berbagai aktivitas di sana, setelah terbakar yang tampak di luar ruangan saja. Demikian pula dengan seseorang yang membantunya bekerja, dari luar semuanya masih tampak utuh, namun di dalamnya kosong dan penuh masalah. Karena itu pula terminology *burnout* berkembang menjadi luas dan dipakai untuk memahami fenomena kejiwaan seseorang. *Burnout* dapat diartikan sebagai kehabisan tenaga.

Dalam suasana bekerja pada setiap organisasi, setiap individu pasti memiliki masalah terlepas dari jabatan yang dipegangnya. Salah satu masalah yang sedang krusial di dunia kerja saat ini adalah *burnout*. Hal ini karena *burnout* seringkali menghambat laju kinerja para karyawan yang akhirnya merugikan perusahaan.

Burnout seringkali muncul di dunia kerja dikarenakan rutinitas serta tekanan yang tinggi dalam kesehariannya.

Burnout adalah suatu gejala kelelahan fisik, emosional, sikap dan perilaku, perasaan ketidakpuasan terhadap diri serta ketidakpercayaan akan kemampuan diri dan kurangnya hasrat pencapaian pribadi yang timbul akibat stres kerja berkepanjangan, reaksi keadaan yang menyertai seseorang ketika menghadapi stres tersebut dan merupakan respon dari interpersonal stressors dalam pekerjaan (Yeni dan Idah Niswati, 2012: 34). Menurut Eddy Soeryanto Soegoto dan Umi Narimawati (2017), yaitu “Banyak studi sepakat bahwa bidang usaha dan pekerjaan sedang mengalami perubahan yang sangat pesat, yang memiliki persaingan, tekanan, kebutuhan inovasi cepat dan tepat dan lain-lain. Hal ini menyebabkan lebih banyak tekanan pada pekerja yang diharapkan untuk bekerja melebihi kapasitas minimum. Inilah yang menyebabkan stres kerja, yang berdampak buruk pada psikologis dan fisik sebagian besar karyawan secara individu, sehingga menyebabkan kinerja yang buruk dan ketidakmampuan untuk mengatasi tuntutan lingkungan kerja dan bisnis yang cepat berubah”.

Burnout akan berdampak negatif pada diri individu dan perusahaan, antara lain menyebabkan rendahnya atau menurunnya *job performance* karyawan. Semakin banyak stres kerja yang dialami karyawan maka karyawan akan semakin mungkin mengalami *burnout* dan kinerja karyawan akan semakin tidak maksimal. Kejenuhan kerja (*Burnout*) merupakan akibat stres kerja dan beban kerja yang paling umum. Gejala khusus pada kejenuhan kerja ini antara lain kebosanan, depresi, pesimisme,

kurang konsentrasi, kualitas kerja buruk, ketidakpuasan, absen, dan sakit (Puspa Ayu Maharani dan Akde Triyoga, 2012:168).

Burnout adalah sindrom psikologis yang terdiri dari tiga dimensi yaitu *Emotional exhausting* atau kelelahan emosional, *Depersonalization* atau depersonalisasi, dan *Low Personal Accomplishment* atau rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri (Maslach dan Leiter, 2016). *Burnout* merupakan gejala kelelahan emosional yang dialami individu karena tingginya tuntutan pekerjaan (Maharani dan Triyoga, 2012).

Burnout dapat terjadi dikarenakan pekerjaan yang monoton atau tidak bervariasi, tugas kerja yang tidak jelas, kontrol kerja yang kurang, lingkungan kerja yang disfungsi, dan aktivitas yang ekstrem (Mulyana, 2009). Ketidaksiapan apa yang diberikan perusahaan kepada karyawan, seperti adanya persaingan yang tidak sehat antar sesama karyawan, kurang dukungan dari atasan, hal inilah yang menimbulkan gejala *burnout* dalam diri karyawan (Harry dan Yanuar, 2010).

Burnout adalah suatu keadaan menurunnya produktivitas seseorang di tempat kerja karena stres kerja yang terus-menerus (Maslach, dalam Lumongga, 2016:58). *Burnout* memiliki pengaruh kuat terhadap kinerja, dimana apabila tidak segera diatasi, maka kinerja akan mengalami kemunduran (Asi, 2013). *Burnout* adalah suatu sindrom kelelahan emosional, fisik, dan mental, berhubungan dengan rendahnya perasaan harga diri, dan efikasi diri disebabkan penderitaan stres yang intens dan berkepanjangan (Baron dan Greenberg, dalam Chairina. R, 2019:52). Biasanya *burnout* dialami dalam bentuk kelelahan fisik, mental dan emosional yang terus-menerus. Karena bersifat

psikobiologis (beban psikologis berpindah ke tampilan fisik, misalnya mudah pusing tidak dapat berkonsentrasi, gampang sakit).

Burnout seringkali muncul di dunia kerja dikarenakan rutinitas serta tekanan yang tinggi dalam kesehariaannya (Yeni dan Idah Niswati, 2012). Timbulnya *burnout* dalam diri karyawan menyebabkan tidak ada lagi motivasi untuk berprestasi yang muncul jika karyawan melakukan hanya pekerjaan kecil berulang-ulang kali seperti layaknya mesin. Menurut Nikki Rasuna Katarin (2011), *burnout* sebagai kehilangan kekuatan fisik atau emosional dan motivasi yang biasanya sebagai akibat dari stres berkepanjangan atau frustrasi, peran konflik, gaji atau upah yang rendah dan kurangnya sistem penghargaan terhadap kinerja yang mengakibatkan depresi.

Berikut ini penulis uraikan dalam bentuk tabel konsep dan kesimpulan *burnout*, seperti pada tabel 2.5 berikut ini :

Tabel 2.5
Konsep dan Kesimpulan *Burnout*

No.	Tahun	Sumber Referensi	Konsep <i>Burnout</i>
1.	2019	Chairina.R:50-51.	<i>Burnout</i> merupakan istilah psikologis yang digunakan untuk menunjukkan situasi kerja.
2.	2019	Baron dan Greenberg , (dalam Chairina. R :52).	<i>Burnout</i> adalah suatu sindrom kelelahan emosional, fisik, dan mental, berhubungan dengan rendahnya perasaan harga diri, dan efikasi diri disebabkan penderitaan stres yang intens dan berkepanjangan.
3.	2016	Maslach (dalam Lumongga:58)	<i>Burnout</i> adalah suatu keadaan menurunnya produktivitas seseorang di tempat kerja karena stres kerja yang terus-menerus.
4.	2016	Maslach dan Leiter	<i>Burnout</i> adalah sindrom psikologis yang terdiri dari tiga dimensi yaitu <i>Emotional exhausting</i> atau kelelahan emosional, <i>Depersonalization</i> atau depersonalisasi, dan <i>Low</i>

			<i>Personal Accomplishment</i> atau rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri.
5.	2012	Maharani dan Triyoga	<i>Burnout</i> merupakan gejala kelelahan emosional yang dialami individu karena tingginya tuntutan pekerjaan.
6.	2012	Yeni dan Idah Niswati	<i>Burnout</i> adalah suatu gejala kelelahan fisik, emosional, sikap dan perilaku, perasaan ketidakpuasan terhadap diri serta ketidakpercayaan akan kemampuan diri dan kurangnya hasrat pencapaian pribadi yang timbul akibat stres kerja berkepanjangan, reaksi keadaan yang menyertai seseorang ketika menghadapi stres tersebut dan merupakan respon dari interpersonal stressors dalam pekerjaan.
7.	2012	Puspa Ayu Maharani dan Akde Triyoga	Kejenuhan kerja (<i>Burnout</i>) merupakan akibat stres kerja dan beban kerja yang paling umum. Gejala khusus pada kejenuhan kerja ini antara lain kebosanan, depresi, pesimisme, kurang konsentrasi, kualitas kerja buruk, ketidakpuasan, absen, dan sakit.
8.	2011	Nikki Rasuna Katarin	<i>Burnout</i> sebagai kehilangan kekuatan fisik atau emosional dan motivasi yang biasanya sebagai akibat dari stres berkepanjangan atau frustrasi, peran konflik, gaji atau upah yang rendah dan kurangnya sistem penghargaan terhadap kinerja yang mengakibatkan depresi.
9.	2009	Mulyana	<i>Burnout</i> dikarenakan pekerjaan yang monoton atau tidak bervariasi, tugas kerja yang tidak jelas, kontrol kerja yang kurang, lingkungan kerja yang disfungsi, dan aktivitas yang ekstrem.

Sumber : Hasil olah peneliti

Berdasarkan 9 konsep yang dikemukakan oleh para ahli pada tabel 2.5 maka, konsep *burnout* dapat disimpulkan bahwa *burnout* adalah suatu sindrom psikologis, dengan gejala kelelahan fisik, emosional, sikap dan perilaku, perasaan ketidakpuasan terhadap diri serta ketidakpercayaan akan kemampuan diri, yang diakibatkan stres kerja dan beban kerja, juga dapat juga dikarenakan rutinitas pekerjaan yang monoton, lingkungan kerja yang disfungsi, dan tekanan yang tinggi dalam kesehariannya, sehingga individu dapat mengalami kebosanan, depresi, pesimisme, kurang konsentrasi, kualitas kerja buruk, absen, dan sakit.

Berdasarkan beberapa konsep yang dikemukakan oleh para ahli pada tabel tersebut, konsep yang digunakan oleh penulis untuk penelitian ini merujuk kepada salah satu konsep yang diungkapkan oleh Baron dan Greenberg (dalam Chairina. R, 2019:52) bahwa, *burnout* adalah suatu sindrom kelelahan emosional, fisik, dan mental, berhubungan dengan rendahnya perasaan harga diri, dan efikasi diri disebabkan penderitaan stres yang intens dan berkepanjangan. Penjelasan konsep tersebut sesuai dengan fenomena yang terjadi di PT. Kencana Berlian Makmur Cabang Merdeka, dimana banyak karyawan yang pernah mengalami sakit ataupun cedera karena terlalu bekerja dengan keras yang memperlihatkan adanya kelelahan fisik. Karyawan juga cenderung merasa jenuh ketika melakukan rutinitas pekerjaan yang sama setiap harinya, dan pekerjaan yang tidak terselesaikan tepat waktu atau adanya pekerjaan yang melebihi kapasitas karyawan sehingga terjadinya *overtime* karena karyawan harus mencapai target yang ditetapkan oleh perusahaan, sehingga membuat karyawan merasa cukup tertekan dengan keadaan tersebut, yang memperlihatkan adanya kelelahan emosional pada diri karyawan. Lalu yang terakhir adalah karyawan cenderung merasa kurang atau tidak puas dengan hasil pekerjaan yang telah dilakukannya yang memperlihatkan rendahnya perasaan harga diri.

2.1.3.2 Indikator *Burnout*

Terdapat 4 (empat) indikator dari *burnout* menurut Baron dan Greenberg (dalam Chairina. R, 2019:52), yaitu :

- 1) Kelelahan fisik atau *physical exhaustion*, yaitu adanya kekurangan energi pada diri seseorang dengan merasa kelelahan dalam kurun waktu yang panjang dan

menunjukkan keluhan fisik seperti sakit kepala, mual, susah tidur, dan mengalami perubahan pada nafsu makan yang diekspresikan dengan kurang bergairah dalam bekerja, lebih banyak melakukan kesalahan, merasa sakit padahal tidak terdapat kelainan pada fisiknya.

- 2) Kelelahan emosional atau *emotional exhaustion*, merupakan kondisi *burnout* yang berwujud perasaan yang ditandai hilangnya perasaan dan perhatian, kepercayaan, minat, dan semangat (Pines dan Aronson, 1989). Orang yang mengalami kelelahan emosional ini akan merasa hidupnya kosong, lelah, dan tidak dapat lagi mengatasi tuntutan pekerjaannya.
- 3) Kelelahan mental atau *mental exhaustion*, adalah konsekuensi dari melakukan tugas dengan tingkat kesulitan tinggi yang melibatkan pemrosesan informasi dan / atau durasi yang berlarut-larut (Stellman. J, 1998:47)
- 4) Rendahnya penghargaan diri atau *low of personal accomplishment*, yaitu kurangnya aktualisasi diri, rendahnya motivasi kerja, dan penurunan rasa percaya diri. Seringkali kondisi ini terlihat pada kecenderungan dengan rendahnya prestasi yang dicapainya (Cordes dan Dougherty, 1993; dan Maslach, 2001).

Penulis dalam penelitian ini menggunakan indikator dari *burnout* yang dikemukakan oleh Maslach (dalam Lumongga, 2016:58) seperti berikut:

1. Perasaan frustrasi. Tidak tercapainya keinginan seseorang, yang kerap disertai rasa cemas, kecewa, marah, dan gagal.
2. Jenuh. Perasaan jemu dan bosan terhadap rutinitas pekerjaan yang dilakukan seseorang.

3. Mudah merasa lelah. Perasaan lemas, lunglai, tidak ada gairah, dan dapat mengakibatkan sakit. Hal tersebut yang diakibatkan oleh stres berkepanjangan.
4. Tertekan. Perasaan tertekan seseorang terhadap pekerjaannya, yang ditandai dengan gejala memikirkan suatu masalah secara berlebihan, dan gelisah berlebihan.
5. Apatis. Bersikap tidak tanggap, dan tidak peduli terhadap orang disekitarnya.
6. Kecenderungan memberi evaluasi negatif terhadap diri sendiri. Seseorang yang sering merasa pesimis dengan diriinya sendiri.
7. Sering mengalami ketidakpuasan terhadap hasil kerja sendiri. Perasaan tidak puas akan pencapaian diri pada pekerjaannya.

Berdasarkan kajian tersebut dapat disusun indikator *burnout*, sebagaimana nampak dalam tabel 2.6 berikut ini :

Tabel 2.6
Indikator *Burnout*

No.	Tahun	Sumber Referensi	Indikator <i>Burnout</i>
1.	2019	Baron dan Greenberg (dalam Chairina. R :52)	Kelelahan fisik, kelelahan emosional, kelelahan mental, dan rendahnya penghargaan diri.
2.	2016	Maslach (dalam Lumongga: 58)	Perasaan frustrasi, jenuh, mudah merasa lelah, tertekan, kecenderungan individu untuk menjauhi lingkungan sosialnya, apatis, kecenderungan memberi evaluasi negatif terhadap diri sendiri, sering mengalami ketidakpuasan terhadap hasil kerja sendiri.

Sumber : Hasil olah peneliti

Berdasarkan 2 indikator yang dikemukakan oleh para ahli pada tabel 2.6 maka, indikator yang digunakan oleh penulis untuk penelitian ini merujuk kepada salah satu indikator yang diungkapkan oleh Baron dan Greenberg (dalam Chairina. R, 2019:52)

yang mengungkapkan bahwa, indikator dalam *burnout* yaitu kelelahan fisik, kelelahan emosional, kelelahan mental, dan rendahnya penghargaan diri.

Berdasarkan indikator yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini, seperti yang diungkapkan oleh Baron dan Greenberg (dalam Chairina. R, 2019:52) tersebut, indikator tersebut sesuai dengan fenomena yang terjadi di PT. Kencana Berlian Makmur Cabang Merdeka, dengan merujuk pada salah satu indikator yaitu (kelelahan emosional), dimana seorang karyawan melakukan rutinitas pekerjaan yang monoton akan cenderung merasa jenuh, kemudian karena seorang karyawan harus memenuhi target yang ditetapkan perusahaan, sehingga terjadilah *overtime* dan hal tersebut jika terjadi berulang-ulang akan membuat karyawan merasa cukup tertekan dengan keadaan tersebut, yang kedua (kelelahan fisik) dimana pekerjaan yang melebihi kapasitas karyawan membuat karyawan tersebut mudah merasa lelah karena pekerjaannya tidak terselesaikan tepat waktu dan karyawan yang bekerja terlalu keras kurang memperhatikan kesehatan fisiknya sehingga mengalami sakit, lalu yang ketiga (rendahnya penghargaan diri), dimana seorang karyawan merasa tidak puas dengan apa yang dikerjakannya, dan tidak puas akan pencapaian dirinya.

2.1.3.3 Faktor-faktor Pendukung Terciptanya Kondisi *Burnout*

Faktor-faktor pendukung terciptanya kondisi *burnout* di lingkungan kerja tempat terjadinya interaksi antara pemberi dan penerima pelayanan yang menyebabkan kelelahan secara fisik (*depletion*), hal tersebut dinyatakan oleh Maslach (1982) dalam buku Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia (Studi kasus kinerja perawat rumah

sakit (Chairina, R, 2019:53-54). Maslach (1982) secara tersirat mengakui adanya faktor-faktor pendukung terciptanya kondisi *burnout* di lingkungan kerja tempat terjadinya interaksi antara pemberi dan penerima pelayanan yang menyebabkan kelelahan secara fisik (*depletion*). Timbulnya *burnout* tidak semata karena stress namun disebabkan oleh adanya :

1) Karakteristik Individu

Sumber dari diri individu yang memberi kontribusi atas timbulnya *burnout* dapat digolongkan menjadi dua faktor, yaitu faktor demografik dan faktor kepribadian (Caputo, 1991).

2) Lingkungan Kerja

Beban kerja atau *overload* yang berlebihan dapat menyebabkan pemberi pelayanan merasakan adanya ketegangan emosional saat melayani klien. Hal ini dapat memberikan dorongan bagi pemberi pelayanan untuk menarik diri secara psikologis dan menghindari untuk terlibat dengan klien.

3) Keterlibatan Emosional dengan Penerima Pelayanan

Pemberi dan penerima pelayanan turut membentuk dan mengarahkan terjadinya hubungan yang melibatkan emosional, sehingga secara tidak sengaja dapat menyebabkan terjadinya tekanan emosional karena keterlibatan antar mereka yang bisa memberikan penguatan positif serta kepuasan bagi kedua belah pihak, atau sebaliknya (Freundenberger, 1974).

2.1.4 Kinerja Karyawan

2.1.4.1 Definisi Kinerja

Kinerja dalam sebuah organisasi merupakan sebuah jawaban dari berhasil atau tidak tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja (*job performance*) karyawan. Oleh karena itu, setiap perusahaan berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawannya dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Kinerja didefinisikan sebagai catatan atas apa yang dihasilkan pada fungsi pekerjaan tertentu atau aktifitas selama periode waktu tertentu (I. Budiarti, 2013).

Kinerja karyawan yang mengacu pada prestasi seseorang yang diukur berdasarkan standar dan kriteria yang ditetapkan oleh perusahaan. Pengelolaan untuk mencapai kinerja sumber daya manusia tinggi dimaksudkan guna meningkatkan perusahaan secara keseluruhan (Robbins, 2012). Sedangkan menurut Umam dalam Roring (2017), Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh individu sesuai dengan peran atau tugasnya dalam periode tertentu, yang dihubungkan dengan ukuran dan nilai atau standar tertentu dari organisasi tempat individu tersebut bekerja.

Banyak ahli mencoba mendefinisikan kinerja, beberapa diantaranya adalah definisi kinerja menurut Syamsir Torang (2014: 74) mendefinisikan kinerja (*performance*) adalah kuantitas dan kualitas hasil kerja individu atau kelompok didalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman

pada norma, standar operasional prosedur, kriteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi. Sedangkan menurut Kasmir (dalam Hendrawan 2018:78) mengatakan kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Menurut Osabiya (2012) mengatakan bahwa kinerja merupakan hasil pekerjaan seorang karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya standar, target/ sasaran/ kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2013:67). Sedangkan menurut Sentngono (2014: 179), kinerja adalah pekerjaan yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing guna mencapai tujuan organisasi. Kinerja adalah hasil yang dicapai melalui serangkaian kegiatan dan tata cara tertentu dengan menggunakan sumber daya perusahaan untuk mencapai sasaran perusahaan yang ditetapkan (Mangkunegara dalam Aldrianto, 2016).

Kinerja sebagai pencatatan hasil- hail yang diperoleh dari fungsi pekerjaan atau kegiatan tertentuselama kurun waktu tertentu (Bernadin dan Rusel dalam Nawawi, 2013:213). Sedangkan menurut Handoko dalam Nawawi (2013:213) kinerja sebagai proses dimana organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kinerja karyawan. Mathis & Jackson (2012), memberikan definisi kinerja pada dasarnya adalah apa yang

dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan. Kinerja karyawan yang umum untuk kebanyakan pekerjaan meliputi elemen yaitu kuantitas dari hasil, kualitas dari hasil, ketepatan waktu dari hasil, kehadiran dan kemampuan bekerja sama.

Kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi (Moehariono, 2013). Sedangkan menurut Greg L Stewart, 2011 (dalam Umi Narimawati dkk, 2019:337), “Kinerja adalah suatu tampilan organisasi secara keseluruhan dalam kurun waktu tertentu dan merupakan hasil atau pencapaian yang dipengaruhi oleh kegiatan operasional perusahaan dalam memanfaatkan sumber daya yang dimiliki, kinerja adalah segala sesuatu yang dilakukan orang dalam suatu organisasi yang relevan dengan tujuan perusahaan.”.

Berikut ini penulis uraikan dalam bentuk tabel konsep dan kesimpulan kinerja, seperti pada tabel 2.7 berikut ini :

Tabel 2.7
Konsep dan Kesimpulan Kinerja

No.	Tahun	Sumber Referensi	Konsep Kinerja
1.	2019	Greg L Stewart, 2011 (dalam Umi Narimawati dkk :337)	Kinerja adalah suatu tampilan organisasi secara keseluruhan dalam kurun waktu tertentu dan merupakan hasil atau pencapaian yang dipengaruhi oleh kegiatan operasional perusahaan dalam memanfaatkan sumber daya yang dimiliki, kinerja adalah segala sesuatu yang dilakukan orang dalam suatu organisasi yang relevan dengan tujuan perusahaan.
2.	2018	Kasmir (dalam Hendrawan:78)	Kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu.

3.	2017	Umam dalam Roring	Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh individu sesuai dengan peran atau tugasnya dalam periode tertentu, yang dihubungkan dengan ukuran dan nilai atau standar tertentu dari organisasi tempat individu tersebut bekerja.
4.	2016	Mangkunegara dalam Aldrianto	Kinerja adalah hasil yang dicapai melalui serangkaian kegiatan dan tata cara tertentu dengan menggunakan sumber daya perusahaan untuk mencapai sasaran perusahaan yang ditetapkan.
5.	2014	Sentngono	Kinerja adalah pekerjaan yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing guna mencapai tujuan organisasi.
6.	2014	Syamsir Torang	Kinerja (<i>performance</i>) adalah kuantitas dan kualitas hasil kerja individu atau kelompok didalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standar operasional prosedur, kriteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi.
7.	2013	Mangkunegara	Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.
8.	2013	Bernadin dan Rusel dalam Nawawi	Kinerja sebagai pencatatan hasil- hasil yang diperoleh dari fungsi pekerjaan atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu.
9.	2013	Handoko dalam Nawawi	Kinerja sebagai proses dimana organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kinerja karyawan.
10.	2013	Moehariono	Kinerja atau <i>performance</i> merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.
11.	2012	Osabiya	Kinerja merupakan hasil pekerjaan seorang karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya standar, target/ sasaran/ kriteria yang telah ditentukan.

Sumber : Hasil olah peneliti

Berdasarkan 10 konsep yang dikemukakan oleh para ahli pada tabel 2.7 maka, konsep kinerja dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah kuantitas dan kualitas hasil kerja yang telah dicapai oleh individu atau kelompok didalam organisasi dalam

menyelesaikan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, yang berpedoman pada norma, standar operasional prosedur, kriteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi, pada suatu periode tertentu dengan tujuan untuk mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.

Berdasarkan beberapa konsep yang dikemukakan oleh para ahli pada tabel tersebut, konsep yang digunakan oleh penulis untuk penelitian ini merujuk kepada salah satu konsep yang diungkapkan oleh Kasmir (dalam Hendrawan 2018:78) bahwa, kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Penjelasan konsep tersebut sesuai dengan fenomena yang terjadi di PT. Kencana Berlian Makmur Cabang Merdeka, dimana karyawan menyadari selama ini pekerjaan yang dilakukannya pernah mengalami kegagalan untuk mencapai target kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan, hal tersebut mencerminkan masih terdapat karyawan yang kinerjanya belum memenuhi standar yang ditetapkan oleh perusahaan dalam melaksanakan pekerjaannya pada suatu periode tertentu.

2.1.4.2 Indikator Kinerja

Untuk melaksanakan penilaian kinerja pegawai, suatu organisasi sebaiknya menetapkan indikator-indikator kinerja sebagai standar pengukuran kinerja tersebut. Moehariono (2012: 113) menyatakan, kinerja dapat diukur berdasarkan ukuran indikator kinerja yang dikelompokkan ke dalam enam kategori berikut:

- a) Efektif, indikator ini mengukur derajat kesesuaian output yang dihasilkan dalam mencapai sesuatu yang diinginkan.
- b) Efisien, indikator ini mengukur derajat kesesuaian proses menghasilkan output dengan menggunakan biaya serendah mungkin.
- c) Kualitas, indikator ini mengukur derajat kesesuaian antara kualitas produk atau jasa yang dihasilkan dengan kebutuhan dan harapan konsumen.
- d) Ketepatan waktu, indikator ini mengukur apakah pekerjaan telah diselesaikan secara benar dan tepat waktu.
- e) Produktivitas, indikator ini mengukur tingkat produktivitas suatu organisasi.
- f) Keselamatan, indikator ini mengukur kesehatan organisasi secara keseluruhan serta lingkungan kerja para pegawainya ditinjau dari aspek keselamatan.

Menurut Setiawan (2014:1477) untuk mengukur kinerja dapat menggunakan indikator-indikator sebagai berikut:

- 1) Ketepatan penyelesaian tugas merupakan pengelolaan waktu dalam bekerja dan juga ketepatan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan.
- 2) Kesesuaian jam kerja merupakan kesediaan karyawan dalam mematuhi peraturan perusahaan yang berkaitan dengan ketepatan waktu masuk/pulang kerja dan jumlah kehadiran.
- 3) Tingkat kehadiran dapat dilihat dari jumlah ketidakhadiran karyawan dalam suatu perusahaan selama periode tertentu.

- 4) Kerjasama antar karyawan merupakan kemampuan karyawan untuk bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas yang ditentukan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.

Penulis dalam penelitian ini menggunakan enam indikator untuk mengukur kinerja karyawan, yang dikemukakan oleh Kasmir (dalam Hendrawan 2018:82), seperti berikut:

- a) Kualitas (mutu)

Kualitas merupakan suatu tingkatan di mana proses atau hasil dari penyelesaian suatu kegiatan mendekati titik kesempurnaan. Makin sempurna suatu produk, maka kinerja makin baik, demikian pula sebaliknya jika kualitas pekerjaan yang dihasilkan rendah maka kinerjanya juga rendah.

- b) Kuantitas (jumlah)

Untuk mengukur kinerja dapat pula dilakukan dengan melihat dari kuantitas (jumlah) yang dihasilkan oleh seseorang.

- c) Waktu (jangka waktu)

Untuk jenis pekerjaan tertentu diberikan batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Artinya ada pekerjaan batas waktu minimal dan maksimal yang harus dipenuhi.

- d) Kerja sama antar karyawan

Kinerja sering kali dikaitkan dengan kerja sama antar karyawan dan antar pimpinan. Hubungan ini sering kali juga dikatakan sebagai hubungan antar perseorangan. Dalam hubungan ini diukur apakah seorang karyawan mampu untuk

mengembangkan perasaan saling menghargai, niat baik dan kerja sama antara karyawan yang satu dengan karyawan yang lain.

e) Penekanan biaya

Biaya yang dikeluarkan untuk setiap aktivitas perusahaan sudah dianggarkan sebelum aktivitas dijalankan. Artinya dengan biaya yang sudah dianggarkan tersebut merupakan sebagai acuan agar tidak melebihi dari yang sudah dianggarkan.

f) Pengawasan

Dengan melakukan pengawasan karyawan akan merasa lebih bertanggung jawab atas pekerjaannya dan jika terjadi penyimpangan akan memudahkan untuk melakukan koreksi dan melakukan perbaikan secepatnya.

Menurut Malayu S.P Hasibuan (2013:95) indikator-indikator dalam kinerja sebagai berikut:

- 1) Kesetiaan. Kesetiaan karyawan terhadap pekerjaan, jabatan, dan perusahaan. Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela perusahaan didalam maupun diluar pekerjaan dari orang yang tidak bertanggung jawab.
- 2) Prestasi kerja. Prestasi kerja dapat menilai hasil kerja baik kuantitas maupun kualitas yang dapat dihasilkan karyawan tersebut dari pekerjaannya.
- 3) Kejujuran. Kejujuran karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya,memenuhi perjanjian baik bagi diri sendiri maupun terhadap orang lain seperti kepada bawahannya.

- 4) **Kedisiplinan.** Kedisiplinan karyawan dalam mematuhi peraturan-peraturan yang ada dan melakukan pekerjaannya sesuai dengan instruksi yang diberikan kepadanya.
- 5) **Kreativitas.** Kemampuan karyawan dalam mengembangkan kreativitasnya untuk menyelesaikan pekerjaannya, sehingga bekerja lebih berdaya guna dan berhasil guna.
- 6) **Kerjasama.** Kesiediaan karyawan dalam berpartisipasi dan bekerja sama dengan karyawan lainnya secara vertikal maupun horizontal. Didalam maupun diluar pekerjaan sehingga hasil pekerjaan akan semakin baik.
- 7) **Kepemimpinan.** Kemampuan karyawan untuk memimpin, berpengaruh, mempunyai pribadi yang kuat, dihormati, beribawa, dan dapat memotivasi orang lain atau bawahannya untuk bekerja lebih efektif.
- 8) **Kepribadian.** Kepribadian karyawan dari sikap perilaku, kesopanan, periang, disukai banyak orang, memberikan kesan menyenangkan, memperlihatkan sikap yang baik, serta berpenampilan simpatik dan wajar.
- 9) **Prakarsa.** Kemampuan berfikir karyawan yang orisinal dan berdasarkan inisiatif sendiri untuk menganalisis, menilai, menciptakan, memberikan alasan, mendapatkan simpulan, dan membuat keputusan penyelesaian masalah yang dihadapinya.
- 10) **Kecakapan.** Kecakapan karyawan dalam menyatukan dan menyelaraskan bermacam-macam yang semuanya terlihat dalam penyusunan kebijaksanaan dan didalam situasi manajemen.

11) Tanggung jawab. Kesiadaan karyawan dalam mempertanggung jawabkan kebijakannya, pekerjaannya, dan hasil kerjanya, saran dan prasarana yang digunakannya, serta perilaku kerjanya.

Berdasarkan kajian tersebut dapat disusun indikator kinerja, sebagaimana nampak dalam tabel 2.8 berikut ini :

Tabel 2.8
Indikator Kinerja

No.	Tahun	Sumber Referensi	Indikator Kinerja
1.	2018	Kasmir (dalam Hendrawan:82)	Kualitas (mutu), kuantitas (jumlah), waktu (jangka waktu), kerja sama antar karyawan, penekanan biaya, dan pengawasan
2.	2014	Setiawan (1477)	Ketepatan penyelesaian tugas, kesesuaian jam kerja, tingkat kehadiran , dan kerjasama antar karyawan
3.	2013	Malayu S.P Hasibuan (95)	Kesetian, prestasi kerja, kejujuran, kedisiplinan, kreativitas, kerjasama, kepemimpinan, kepribadian, prakarsa, kecakapan, dan tanggung jawab
4.	2012	Moeheriono (113)	Efektif, efisien, kualitas, ketepatan waktu, produktivitas, dan keselamatan

Sumber : Hasil olah peneliti

Berdasarkan 4 indikator yang dikemukakan oleh para ahli pada tabel 2.6 maka, indikator yang digunakan oleh penulis untuk penelitian ini merujuk kepada salah satu indikator yang diungkapkan oleh Kasmir (dalam Hendrawan 2018:82), yang mengungkapkan bahwa, indikator dalam kinerja yaitu kualitas (mutu), kuantitas (jumlah), waktu (jangka waktu), kerja sama antar karyawan, penekanan biaya, dan pengawasan.

Berdasarkan indikator yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini, seperti yang diungkapkan oleh Kasmir (dalam Hendrawan 2018:82) tersebut, indikator

tersebut sesuai dengan fenomena yang terjadi di PT. Kencana Berlian Makmur Cabang Merdeka, dengan merujuk pada salah satu indikator, yaitu (kuantitas), dimana seorang karyawan harus memenuhi target kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan, perihal jumlah target perusahaan yang harus dipenuhi oleh karyawan tersebut. Hal tersebut terlihat dari banyaknya karyawan yang menyadari bahwa selama ini pekerjaan yang dilakukannya pernah mengalami kegagalan untuk mencapai target kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan, sehingga karyawan perlu meningkatkan kinerjanya agar hal tersebut tidak terjadi berulang kali.

2.1.4.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Shilphy Afiattresna Octavia dalam buku Sikap dan Kinerja Guru Profesional (2019 : 34) menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain : (a) sikap, meliputi keyakinan, perasaan dan perilaku yang cenderung kepada orang lain atau sesuatu; (b) keterlibatan kerja, yaitu tingkat dimana seseorang memilih berpartisipasi secara aktif dalam kerja, menjadikan kerja sebagai pusat perhatian hidup dan memandang pekerjaan sebagai sesuatu yang penting kepada penghargaan diri; (c) perilaku yaitu Tindakan seseorang dalam keadaan umum dan khusus; (d) partisipasi yaitu tingkat dimana seseorang secara nyata ikut serta dalam kegiatan organisasi; (e) penampilan yaitu Tindakan individu yang membantu mencapai tujuan organisasi, termasuk kuantitas dan kualitas (Wahyudi, 2012:129).

Selanjutnya, menurut Gibson yang dikutip oleh Moehariono (2012:66) dalam Octavia. S (2019:34) mengemukakan bahwa faktor-faktor lain yang dapat

mempengaruhi kinerja adalah: 1) faktor individu yang meliputi kemampuan, keterampilan, latar belakang keluarga, pengalaman tingkat sosial, dan demografi seseorang; 2) faktor psikologis yang meliputi persepsi, peran, sikap kepribadian, motivasi, dan kepuasan kerja; 3) faktor organisasi yang meliputi struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, sistem penghargaan (Moehariono, 2012:66 dalam Octavia. S, 2019:34).

Adanya empat faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dikemukakan oleh Yusuf dkk (2017:14) dalam Octavia. S (2019:39) yaitu :

- 1) Pegawai, berkenaan dengan kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan.
- 2) Pekerjaan, menyangkut desain pekerjaan, uraian pekerjaan dan sumber daya untuk melaksanakan pekerjaan.
- 3) Mekanisme kerja, menyangkut sistem atau prosedur pendelegasian dan pengendalian serta struktur organisasi.
- 4) Lingkungan kerja, meliputi faktor-faktor lokasi dan kondisi kerja, iklim organisasi, dan komunikasi.

2.1.4.4 Standar Kinerja Karyawan

Menurut Kristanti. D, et al dalam buku Kiat-kiat Merangsang Kinerja Karyawan Bagian Produksi (2019:38) menguraikan bahwa, Suatu organisasi perlu menetapkan standar kinerja untuk karyawannya agar organisasi mempunyai tolak ukur mengenai kemampuan pegawai terkait tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan. Standar kinerja merupakan tingkat kinerja yang diharapkan dalam suatu organisasi, dan

merupakan pembandingan (*benchmark*) atau tujuan atau target tergantung pada pendekatan yang diambil. Standar kerja yang baik harus realistis, dapat diukur dan mudah dipahami dengan jelas sehingga bermanfaat baik bagi organisasi maupun para karyawan (Abdullah, 2014:114). Standar kinerja menurut Wilson (dalam Da Silva, 2012:53) adalah tingkat yang diharapkan suatu pekerjaan tertentu untuk dapat diselesaikan, dan merupakan pembandingan (*benchmark*) atas tujuan atau target yang ingin dicapai, sedangkan hasil pekerjaan merupakan hasil yang diperoleh seorang karyawan dalam mengerjakan pekerjaan sesuai persyaratan pekerjaan atau standar kinerja.

Standar diciptakan ketika sebuah tujuan sudah ditetapkan. Pohan, AH (2010:56) menjelaskan, jika didefinisikan standar adalah semua pedoman yang disusun sebagai dasar pengukuran (*benchmark*) aktivitas aktual yang sudah dilaksanakan. Ukuran ini harus tepat atau tidak meleset jauh dari perkiraan semula. Biasanya, ukuran ini bisa berupa pernyataan tertulis atas kinerja yang diharapkan dari sebuah produk, jasa, mesin, individu, atau perusahaan. Standar biasanya diekspresikan dalam bentuk numerik dan disusun atas dasar kualitas, kuantitas, dan waktu. Seorang pimpinan yang baik sudah seharusnya menetapkan standar kerja karyawan pada sesi perencanaan. Standar kerja yang tepat merupakan pedoman bagi karyawan untuk bekerja secara efektif dan efisien. Hal ini juga membantu pimpinan untuk menghindari prinsip "kerja asal jadi". Melalui standar kerja yang terarah dan terukur, maka diharapkan pula perusahaan dapat memperoleh hasil kerja yang berkualitas tinggi.

2.1.4.5 Fungsi Standar Kinerja

Fungsi Standar Kinerja Standar kinerja sebagaimana yang dijelaskan Abdullah (2014:115) dalam Kristanti, D (2019:38), memiliki fungsi antara lain:

- a) Sebagai tolak ukur (*benchmark*) untuk menentukan keberhasilan dan ketidakberhasilan kinerja ternilai.
- b) Memotivasi karyawan agar bekerja lebih keras untuk mencapai standar. Untuk menjadikan standar kinerja yang benar-benar dapat memotivasi karyawan perlu dikaitkan dengan reward atau imbalan dalam sistem kompensasi.
- c) Memberikan arah pelaksanaan pekerjaan yang harus dicapai, baik kuantitas maupun kualitas.
- d) Memberikan pedoman kepada karyawan berkenaan dengan proses pelaksanaan pekerjaan guna mencapai standar kinerja yang ditetapkan.

2.1.4.6 Manfaat Penilaian Kinerja Karyawan

Menurut Werther dan Davis (1996:342) dalam buku Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis (Suwatno, et al, 2011:196) dalam Kristanti, D (2019:38), penilaian kinerja mempunyai beberapa tujuan dan manfaat bagi perusahaan dan karyawan yang dinilainya, antara lain:

- (1) *Performance Improvement*. Memungkinkan karyawan dan manajer untuk mengambil tindakan yang berhubungan dengan peningkatan kinerja.
- (2) *Compensation Adjustment*. Membantu para pengambil keputusan untuk menentukan siapa saja yang berhak menerima kenaikan gaji atau sebaliknya.

- (3) *Placement Decision*. Menentukan promosi, transfer dan *demotion*.
- (4) *Training and Development Needs*. Mengevaluasi kebutuhan
- (5) Pengembangan Perencanaan dan Pengembangan Karir. Memandu untuk menentukan jenis karier dan potensi karier yang dapat dicapai.
- (6) Kekurangan Proses Penetapan Staf. Mempengaruhi prosedur perekaman karyawan.
- (7) Ketidakakuratan Informasi dan Kesalahan Desain Pekerjaan. Mengetahui ketidaktepatan informasi dan kesalahan perancangan pekerjaan.
- (8) Kesempatan Kerja yang Setara. Kesempatan yang sama dalam pekerjaan.
- (9) Tantangan Eksternal. Tantangan-tantangan eksternal.
- (10) Umpan balik. Umpan balik bagi karyawan dan perusahaan.

2.1.5 Hasil Penelitian Terdahulu

Sebuah penelitian akan mengacu pada beberapa hasil penelitian terdahulu yang hasil penelitiannya dapat digunakan sebagai data pendukung untuk menentukan hasil penelitian yang penulis lakukan sekarang. Penelitian-penelitian sebelumnya telah mengkaji masalah Keterlibatan Kerja, Harga Diri, dan *Burnout* terhadap Kinerja Karyawan. Maka dari itu penulis melakukan kajian terhadap beberapa penelitian terdahulu yang memiliki pembahasan dengan variabel yang sedang diteliti, melalui jurnal yang telah dikumpulkan penulis. Berikut tabel 2.9 beberapa hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan variabel-variabel yang diteliti :

Tabel 2.9
Penelitian Terdahulu tentang Keterlibatan Kerja, Harga Diri, *Burnout*, dan Kinerja Karyawan

No.	Peneliti/ Tahun	Judul, Metode, dan Sampel Penelitian	Variabel dan Indikator	Hasil dan Kesimpulan	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Jurnal dengan Penulis
1.	Sri Pahalen dang Asi (2013)	Judul : Pengaruh Iklim Organisasi dan <i>Burnout</i> terhadap Kinerja Perawat RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya Metode : Metode deskriptif analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i> Sampel : 106 perawat	<ul style="list-style-type: none"> • Iklim Organisasi • <i>Burnout</i> • Kinerja 	Hasil Penelitian : <i>Burnout</i> berpengaruh negatif terhadap kinerja perawat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa iklim organisasi dan <i>burnout</i> masing-masing memiliki pengaruh terhadap kinerja perawat	<p>Persamaan : Penulis jurnal dan peneliti sama sama menggunakan variabel yang sama yaitu <i>Burnout</i> dan kinerja karyawan</p> <p>Perbedaan : Penulis jurnal menggunakan variabel iklim organisasi dan berbeda jumlah sampelnya</p>
2.	Alfine Kakinsale, Altje L. Tumbel, Greis M. Sendow (2015)	Judul : Pengaruh Keterlibatan Kerja, Lingkungan Kerja, Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bangun Wenang Beverages Manado Metode : Menggunakan metode ampling jenuh Sampel : 50 karyawan	<ul style="list-style-type: none"> • Keterlibatan Kerja • Lingkungan Kerja • Kompensasi • Kinerja Karyawan 	Hasil Penelitian : Keterlibatan kerja, lingkungan kerja, dan kompensasi memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT. Bangun Wenang Beverages.	<p>Persamaan : Penulis jurnal dan peneliti sama sama menggunakan variabel yang sama yaitu keterlibatan karyawan dan kinerja karyawan</p> <p>Perbedaan : Penulis jurnal menggunakan lingkungan kerja dan kompensasi sebagai variabelnya</p>
3.	Yilmaz Akgunduz (2015)	Judul : Pengaruh Harga Diri dan Peran Stress Terhadap Kinerja dalam Bisnis Hotel Metode : Menggunakan <i>Structural Equation</i> (Persamaan Struktural) Sampel : 227 karyawan hotel	<ul style="list-style-type: none"> • Harga Diri • Peran Stres • Kinerja 	Hasil Penelitian : Kedua faktor ini adalah Harga Diri dan Peran Stres yang mempengaruhi faktor kinerja penting dalam manajemen hotel.	<p>Persamaan : Penulis jurnal dan peneliti sama sama menggunakan variabel yang sama yaitu harga diri dan kinerja karyawan</p> <p>Perbedaan : Penulis jurnal menggunakan peran stres dan berbeda jumlah sampelnya</p>

4.	Frenelly F. M. Kimbal, Greis M. Sendow, Decky J. Adare, (2015)	<p>Judul : Beban Kerja, Perilaku organisasi Kewarganegaraan, dan Keterlibatan Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado</p> <p>Metode : menggunakan metode <i>probability sampling</i> khususnya <i>proportionate stratified random sampling</i></p> <p>Sampel : 51 karyawan</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Beban Kerja • Perilaku organisasi kewarga negaraan • Keterli batan Kerja • Kinerja Karya wan 	<p>Hasil Penelitian : Secara simultan Beban Kerja, Perilaku organisasi kewarganegaraan, dan Keterlibatan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Lebih lanjut, Beban Kerja tidak berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan, namun Perilaku organisasi kewarganegaraan dan Keterlibatan Kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan.</p>	<p>Persamaan : Penulis jurnal dan peneliti sama sama menggunakan variabel yang sama yaitu keterlibatan kerja dan kinerja karyawan</p> <p>Perbedaan : Penulis jurnal menggunakan variabel Perilaku organisasi kewarganegaraan</p>
5.	Amelia C. Dusauw, Victor P.K. Lengkon g, Greis M. Sendow (2016)	<p>Judul : Pengaruh Pelatihan, Keterlibatan Kerja dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Sulut Go Manado</p> <p>Metode : <i>simple random sampling</i> dengan menggunakan rumus slovin</p> <p>Sampel : 70 karyawan</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pelati han • Keterli batan Kerja • Kompete nsi • Kinerja Karya wan 	<p>Hasil Penelitian : Hasil Penelitian dan hipotesis menunjukkan bahwa secara parsial maupun simultan pelatihan, keterlibatan kerja dan kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Sulut Go Manado.</p>	<p>Persamaan : Penulis jurnal dan peneliti sama sama menggunakan variabel yang sama yaitu keterlibatan kerja dan kinerja karyawan</p> <p>Perbedaan : Penulis jurnal menggunakan variabel pelatihan dan kompetensi</p>
6.	Savitri Suryan dari (2016)	<p>Judul : Pengaruh <i>Burnout</i>, Harga Diri terhadap Kinerja Guru</p> <p>Sampel : Guru</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Burnout</i> • Harga Diri • Kinerja 	<p>Hasil Penelitian : Terjadinya <i>Burnout</i> (kejenuhan kerja) serta <i>Self-Esteem</i> (harga diri) yang negatif dapat menyebabkan terjadinya penurunan pada kinerja guru. Walaupun tidak</p>	<p>Persamaan : Penulis jurnal dan peneliti sama sama menggunakan variabel yang sama yaitu harga diri, <i>burnout</i> dan kinerja karyawan</p> <p>Perbedaan :</p>

				semua guru bisa mengalaminya. Hal ini disebabkan <i>burnout</i> serta harga diri tidak secara sepenuhnya dapat mempengaruhi kinerja guru, tetapi tergantung pada kondisi guru itu sendiri.	Penulis dan peneliti terdahulu berbeda lokasi penelitian
7.	Nurwiah Bahrin, Patwaya ti, Nasrul, (2017)	Judul : Pengaruh Pemberdayaan dan Keterlibatan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Metode : penelitian deskriptif penjelasan (<i>explanatory research</i>) dengan metode survey Sampel : 48 karyawan	<ul style="list-style-type: none"> • Pemberdayaan • Keterlibatan Kerja • Kinerja Karyawan 	Hasil Penelitian : Pemberdayaan dan keterlibatan kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan determinasi 0,468 atau 46,8%. Pemberdayaan secara parsial positif terhadap kinerja karyawan, keterlibatan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.	Persamaan : Penulis jurnal dan peneliti sama sama menggunakan variabel yang sama yaitu keterlibatan kerja dan kinerja karyawan Perbedaan : Penulis jurnal menggunakan variabel pemberdayaan
8.	Ana Isabel Virgolino, Arnaldo Coelho, Neuza Ribeiro (2017)	Judul : Dampak Persepsi Keadilan Organisasional, Kontrak Psikologis, dan <i>Burnout</i> terhadap Kinerja Karyawan: Peran Moderat dari Dukungan Organisasi, dalam Konteks Portugis Metode : Menggunakan metode <i>Structural Equation</i> Sampel : 407 karyawan	<ul style="list-style-type: none"> • Persepsi Keadilan Organisasional • Kontrak Psikologis • <i>Burnout</i> • Kinerja Karyawan 	Hasil Penelitian : Dampak Kontrak Psikologis dan dua dimensi pertama <i>Burnout</i> terhadap Kinerja Karyawan.	Persamaan : Penulis jurnal dan peneliti sama sama menggunakan variabel yang sama yaitu <i>burnout</i> dan kinerja karyawan Perbedaan : Penulis jurnal menggunakan variabel Persepsi Keadilan Organisasional

9.	Stevani Sebayang, S.Kom, MM., Dr. Jafar Sembiring, M.Ed.M. (2017)	Judul : Pengaruh Harga Diri dan Efikasi Diri Terhadap Kinerja Karyawan Studi Kasus Di PT. Finnet Indonesia Metode : Menggunakan metode studi deskriptif kuantitatif Sampel : 147 karyawan	<ul style="list-style-type: none"> • Harga Diri • Efikasi Diri • Kinerja Karyawan 	Hasil Penelitian : Harga diri dan efikasi diri secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap implementasi kinerja karyawan	Persamaan : Penulis jurnal dan peneliti sama sama menggunakan variabel yang sama yaitu harga diri dan kinerja karyawan Perbedaan : Penulis jurnal menggunakan variabel efikasi diri dan berbeda jumlah sampelnya
10.	Sapta Rini Widayati, Ni Ketut Karwini (2018)	Judul : Pengaruh Harga Diri, Efikasi diri dan Keterlibatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Dwi Fajar Semesta Denpasar Metode : Menggunakan metode deskriptif kuantitatif Sampel : 58 karyawan	<ul style="list-style-type: none"> • Harga Diri • Efikasi Diri • Keterlibatan Kerja • Kinerja Karyawan 	Hasil Penelitian : Harga Diri, efikasi diri dan keterlibatan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di PT. Dwi Fajar Semesta Denpasar	Persamaan : Penulis jurnal dan peneliti sama sama menggunakan variabel yang sama yaitu harga diri, keterlibatan kerja dan kinerja karyawan Perbedaan : Penulis jurnal menggunakan variabel efikasi diri dan berbeda jumlah sampelnya

Sumber : Kumpulan Jurnal (diolah 2020)

Merujuk pada penelusuran penelitian sebelumnya, maka pengaruh keterlibatan kerja terhadap kinerja karyawan dapat dilihat dari penelitian yang dilakukan oleh Amelia C. Dusauw, Victor P.K. Lengkong, Greis M. Sendow (2016), yang mengemukakan dalam penelitiannya bahwa secara parsial maupun simultan pelatihan, keterlibatan kerja dan kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Sulut Go Manado.

Kemudian pengaruh harga diri terhadap kinerja karyawan karyawan dapat dilihat dari penelitian yang dilakukan oleh Stevani Sebayang, S.Kom, MM., Dr. Jafar

Sembiring, M.Ed.M. (2017), yang mengemukakan dalam penelitiannya bahwa, harga diri (*Self-esteem*) dan efikasi diri (*self efficacy*) secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap implementasi kinerja karyawan.

Selanjutnya pengaruh *burnout* terhadap kinerja karyawan dapat dilihat dari penelitian yang dilakukan oleh Sri Pahalendang Asi (2013), yang mengemukakan dalam penelitiannya bahwa, *Burnout* berpengaruh *negative* terhadap kinerja perawat.

Kemudian, pengaruh keterlibatan kerja dan harga diri terhadap kinerja karyawan dapat dilihat dari penelitian yang dilakukan oleh Sapta Rini Widyawati, Ni Ketut Karwini (2018), yang mengemukakan dalam penelitiannya bahwa, Harga Diri, Efikasi Diri dan Keterlibatan Kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di PT. Dwi Fajar Semesta Denpasar.

Terakhir, pengaruh harga diri dan *burnout* terhadap kinerja karyawan dapat dilihat dari penelitian yang dilakukan oleh Savitri Suryandari (2016), yang mengemukakan dalam penelitiannya bahwa, terjadinya *burnout* serta harga diri yang negatif dapat menyebabkan terjadinya penurunan pada kinerja guru. Walaupun tidak semua guru bisa mengalaminya. Hal ini disebabkan *burnout* serta Harga diri tidak secara sepenuhnya dapat mempengaruhi kinerja guru, tetapi tergantung pada kondisi guru itu sendiri.

2.2 Kerangka Pemikiran

Setiap perusahaan, termasuk PT. Kencana Berlian Makmur Yamaha Cabang Merdeka membutuhkan sumber daya manusia yang kompeten dan berkualitas, terutama di era globalisasi sekarang ini. Dalam perusahaan, karyawan merupakan asset

yang wajib dijaga oleh perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk meningkatkan kinerja karyawan agar dapat maksimal. Dalam organisasi keterlibatan kerja sangat penting untuk dimiliki oleh setiap karyawan, namun karyawan di *dealer* Yamaha Merdeka, masih banyak yang belum taat pada aturan yang berlaku mengenai ketepatan waktu kehadiran, banyak karyawan yang hadir di tempat kerja melebihi waktu yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Dan berdasarkan hasil observasi langsung yang saya lakukan di PT. Kencana Berlian Makmur Cabang Merdeka, penulis sering melihat bahwa beberapa karyawan hadir di tempat kerjanya melebihi pukul 08.00. Fakta ini memperlihatkan salah satu bentuk kurangnya kesiapan semangat yang dicurahkan oleh karyawan terhadap pekerjaannya

Selain keterlibatan kerja, harga diri juga sangat berpengaruh terhadap kinerja. Banyak karyawan di *dealer* Yamaha Merdeka yang masih merasa bahwa rekan kerjanya mampu mengerjakan pekerjaan lebih baik dari dirinya sendiri, hal tersebut memperlihatkan individu yang masih memiliki harga diri yang rendah dan akan mempengaruhi kinerja karyawan tersebut di PT. Kencana Berlian Makmur Cabang Merdeka. Hal ini merupakan salah satu bentuk dari kurangnya perasaan menghormati diri sendiri pada diri karyawan.

Dalam suasana bekerja pada setiap organisasi, setiap individu pasti memiliki masalah terlepas dari jabatan yang dipegangnya. Salah satu masalah yang sedang krusial di dunia kerja saat ini adalah *burnout*. *Burnout* juga dialami oleh karyawan di *dealer* Yamaha Merdeka, karyawan pernah mengalami sakit ataupun cedera karena terlalu bekerja dengan keras. Karyawan juga cenderung merasa jenuh ketika

melakukan rutinitas pekerjaan yang sama setiap harinya, dan pekerjaan yang tidak terselesaikan tepat waktu atau adanya pekerjaan yang melebihi kapasitas karyawan sehingga terjadinya *overtime* karena karyawan harus mencapai target yang ditetapkan oleh perusahaan, sehingga membuat karyawan merasa cukup tertekan dengan keadaan tersebut yang membuat karyawan kurang fokus terhadap pekerjaannya karena sudah terlampaui lelah. Lalu yang terakhir adalah karyawan cenderung merasa kurang atau tidak puas dengan hasil pekerjaan yang telah dilakukannya.

Fenomena-fenomena yang telah dijelaskan, memperlihatkan bahwa Sumber Daya Manusia di PT. Kencana Berlian Makmur Cabang Merdeka masih belum bekerja sesuai dengan standar perusahaan, banyak karyawan menyadari bahwa selama ini pekerjaan yang dilakukan pernah gagal mencapai target kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan, sehingga karyawan perlu meningkatkan kinerjanya agar hal tersebut tidak terjadi berulang kali. Hal tersebut perlu diperhatikan agar kinerja karyawan tidak mengalami penurunan bahkan justru mengalami peningkatan dan tujuan perusahaan akan dapat tercapai.

Setiap faktor dari penurunan atau peningkatan kinerja karyawan saling memiliki keterkaitan. Maka, kerangka pemikiran pada penelitian ini akan menjelaskan adanya keterkaitan antara pengaruh keterlibatan kerja, harga diri, dan *burnout* terhadap kinerja, baik secara keseluruhan (simultan) maupun individual (parsial).

2.2.1 Keterkaitan Antara Variabel Penelitian

2.2.1.1 Pengaruh Keterlibatan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

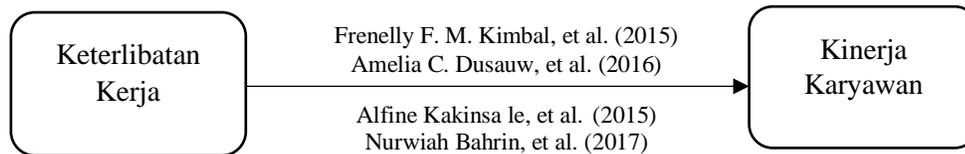
Keterkaitan keterlibatan kerja dan kinerja karyawan diperkuat oleh temuan Frenelly F. M. Kimbal, Greis M. Sendow, Decky J. Adare (2015), yang mengemukakan dalam penelitiannya bahwa secara simultan Beban Kerja, *Organizational Citizenship Behavior*, dan Keterlibatan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Lebih lanjut, Beban Kerja tidak berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan, namun *Organizational Citizenship Behavior* dan Keterlibatan Kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan.

Temuan penelitian yang kedua yaitu penelitian yang dilakukan oleh Amelia C. Dusauw, Victor P.K. Lengkong, Greis M. Sendow (2016), mengemukakan dalam penelitiannya bahwa secara parsial maupun simultan pelatihan, keterlibatan kerja dan kompetensi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Sulut Go Manado.

Penelitian yang ketiga yaitu penelitian yang dilakukan oleh Alfine Kakinsa le, Altje L. Tumbel, Greis M. Sendow (2015), mengemukakan dalam penelitiannya bahwa keterlibatan kerja, lingkungan kerja, dan kompensasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bangun Wenang Beverages.

Temuan Penelitian yang keempat yaitu penelitian yang dilakukan oleh Nurwiah Bahrin, Patwayati, Nasrul (2017), mengemukakan dalam penelitiannya bahwa pemberdayaan dan keterlibatan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan determinasi 0,468 atau 46,8%. Pemberdayaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, keterlibatan kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh dari keterlibatan kerja terhadap kinerja karyawan yang digambarkan seperti pada gambar 2.1 berikut ini:



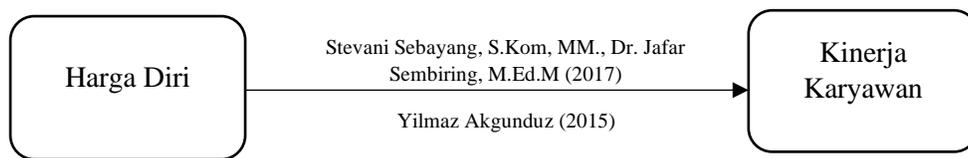
Gambar 2.1
Pengaruh Keterlibatan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

2.2.1.2 Pengaruh Harga Diri terhadap Kinerja Karyawan

Keterkaitan harga diri dan kinerja karyawan diperkuat oleh temuan penelitian Stevani Sebayang, S.Kom, MM., Dr. Jafar Sembiring, M.Ed.M. (2017), mengemukakan dalam penelitiannya bahwa, harga diri (*Self-esteem*) dan efikasi diri (*self efficacy*) secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap implementasi kinerja karyawan.

Temuan penelitian yang kedua yaitu penelitian yang dilakukan oleh Yilmaz Akgunduz (2015), mengemukakan dalam penelitiannya bahwa Kedua faktor ini adalah Harga Diri dan Peran Stres yang mempengaruhi faktor kinerja penting dalam manajemen hotel.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh dari harga diri terhadap kinerja karyawan yang digambarkan seperti pada gambar 2.2 berikut ini :



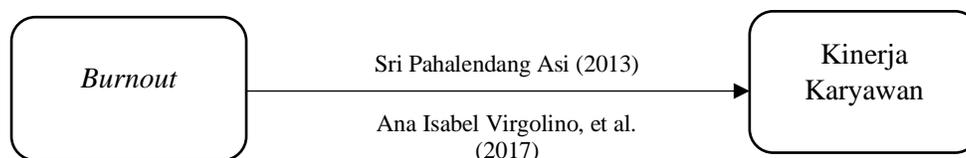
Gambar 2.2
Pengaruh Harga Diri terhadap Kinerja Karyawan

2.2.1.3 Pengaruh *Burnout* terhadap Kinerja Karyawan

Keterkaitan *burnout* dan kinerja karyawan diperkuat oleh temuan penelitian ini juga diperkuat dengan penelitian Sri Pahalendang Asi (2013) mengemukakan dalam penelitiannya bahwa, *Burnout* berpengaruh secara signifikan *negative* terhadap kinerja perawat.

Temuan penelitian yang kedua yaitu penelitian yang dilakukan oleh Ana Isabel Virgoli no, Arnaldo Coelho, Neuza Ribeiro (2017), mengemukakan bahwa Dampak Kontrak Psikologis dan dua dimensi pertama *Burnout* terhadap Kinerja Karyawan tidak signifikan.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh dari *burnout* terhadap kinerja karyawan yang digambarkan seperti pada gambar 2.3 berikut ini :

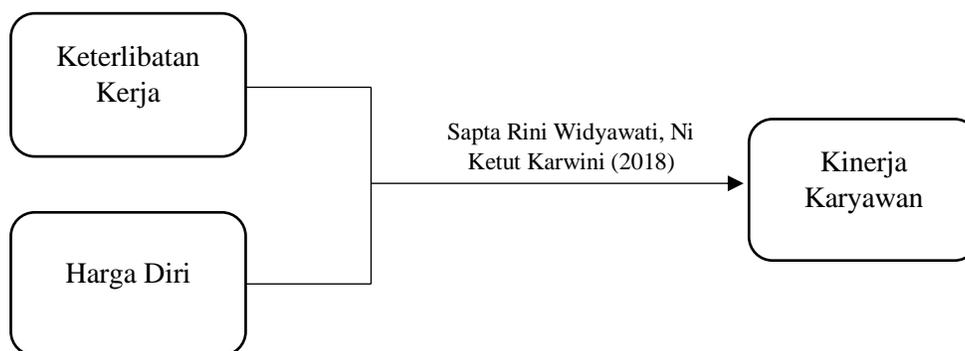


Gambar 2.3
Pengaruh *Burnout* terhadap Kinerja Karyawan

2.2.1.4 Pengaruh Keterlibatan Kerja dan Harga Diri terhadap Kinerja Karyawan

Keterkaitan keterlibatan kerja, harga diri dan kinerja karyawan diperkuat oleh temuan penelitian ini diperkuat dengan penelitian Sapta Rini Widyawati, Ni Ketut Karwini (2018), mengemukakan dalam penelitiannya bahwa, Harga Diri (*Self-Esteem*), Efikasi Diri (*Self Efficacy*) dan keterlibatan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Dwi Fajar Semesta Denpasar.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh dari keterlibatan kerja dan harga diri terhadap kinerja karyawan yang digambarkan seperti pada gambar 2.4 berikut ini :



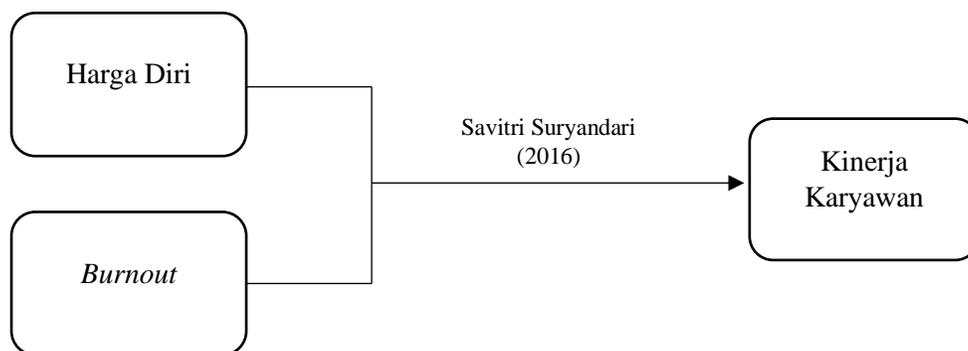
Gambar 2.4
Pengaruh Keterlibatan Kerja dan Harga Diri terhadap Kinerja

2.2.1.5 Pengaruh Harga Diri dan *Burnout* terhadap Kinerja Karyawan

Keterkaitan harga diri, *burnout* dan kinerja karyawan diperkuat oleh temuan penelitian ini diperkuat dengan penelitian Savitri Suryandari (2016), mengemukakan dalam penelitiannya bahwa, terjadinya *Burnout* serta *Self-Esteem* (harga diri) yang negatif dapat menyebabkan terjadinya penurunan pada kinerja guru. Walaupun tidak

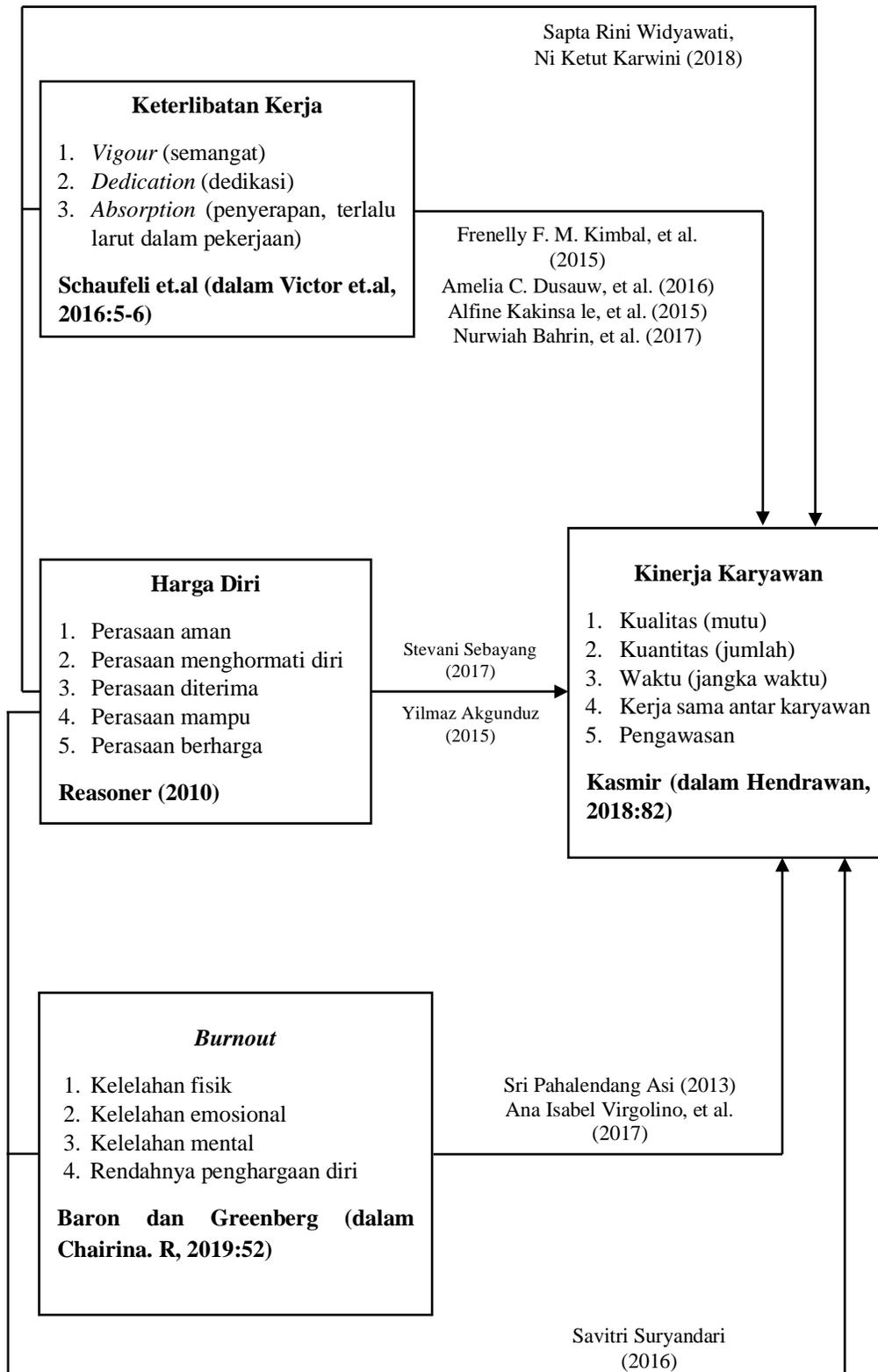
semua guru bisa mengalaminya. Hal ini disebabkan *burnout* serta Harga diri tidak secara sepenuhnya dapat mempengaruhi kinerja guru, tetapi tergantung pada kondisi guru itu sendiri.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh dari harga diri dan *burnout* terhadap kinerja karyawan yang digambarkan seperti pada gambar 2.5 berikut ini :



Gambar 2.5
Pengaruh Harga Diri dan *Burnout* terhadap Kinerja Karyawan

Dari penjelasan yang telah diuraikan tersebut, maka terungkap paradigma penelitian seperti pada gambar 2.6 berikut ini:



Gambar 2.6
Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik (Sugiyono, 2019).

Berdasarkan kajian pustaka, kerangka pemikiran, serta kesimpulan pada kerangka pemikiran yang dapat disimpulkan dalam paradigma penelitian. Maka dengan demikian akan dibentuk hipotesis sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Namun dari keenam rumusan masalah dan tujuan penelitian ini, untuk mengungkap tujuan penelitian yang pertama tidak diuji kedalam uji hipotesis, tetapi hanya berupa penjabaran variabel-variabel hasil penelitian. Sedangkan untuk tujuan penelitian kedua sampai dengan tujuan penelitian keenam dapat diuji dengan hipotesis penelitian sebagai berikut :

- H 1 : Keterlibatan Kerja secara parsial berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Kencana Berlian Makmur Cabang Merdeka Bandung.
- H 2 : Harga Diri secara parsial berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Kencana Berlian Makmur Cabang Merdeka Bandung.
- H 3 : *Burnout* secara parsial berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Kencana Berlian Makmur Cabang Merdeka Bandung.

- H 4 : Keterlibatan Kerja dan Harga Diri secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Kencana Berlian Makmur Cabang Merdeka Bandung.
- H 5 : Harga Diri dan *Burnout* secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Kencana Berlian Makmur Cabang Merdeka Bandung.