

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Empiris

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji pengaruh kompensasi, burnout dan dukungan sosial terhadap kinerja karyawan. Beberapa penelitian tersebut disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis dan Tahun	Judul	Hasil
1	Rumere, Lidya Octafia (2016)	Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Manado	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kompensasi Finansial memiliki pengaruh yang kuat terhadap Kinerja Karyawan dan hipotesis untuk uji keberartian korelasi ini adalah Ada Hubungan yang sangat kuat antara Kompensasi Finansial dengan kinerja karyawan
2	Lestari & Listyawati, (2019)	Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) TBK Kantor Cabang Bangkalan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh kompensasi finansial. Namun besarnya kompensasi juga harus melihat dari sudut pandang kemampuan keuangan perusahaan tempat para karyawan tersebut bekerja

3	Sara, (2020)	Pengaruh Burnout Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt. Perkebunan Nusantara V Sei Galuh Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar	Pengujian hipotesis menjelaskan kejenuhan kerja (burnout) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Kejenuhan dalam bekerja (burnout) akan berdampak buruk terhadap kinerja yang dihasilkan karyawan
4	Almaududi, (2019)	Pengaruh Kejenuhan Kerja (Burnout) Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Operator Di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pengendalian Pembangkit Jambi Unit Layanan Pusat Listrik Payo Selincih	Terdapat pengaruh yang signifikan antara kejenuhan kerja (burnout) dengan kinerja karyawan bagian operator di PT PLN Persero Unit Pengendalian Pembangkit Jambi Unit Layanan Pusat Listrik Payo Selincih
5	Wibiksana, (2016)	Pengaruh Dukungan Sosial Dan Kejelasan Peran Serta Persepsi Keadlian Terhadap Kinerja Pada Karyawan PT Global Sarana Niaga Di Samarinda	Secara parsial menunjukkan variabel bebas dukungan sosial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Global Sarana Niaga. Jika terjadi kenaikan kualitas variabel dukungan sosial maka akan meningkatkan kinerja Karyawan PT Global Sarana Niaga
6	Respati, (2014)	Pengaruh Beban Kerja Dan Dukungan Sosial Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Perawat Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang)	Variabel dukungan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kinerja karyawan. Kinerja perawat dapat ditingkatkan jika tingkat stres kerja perawat dapat dikurangi dengan cara meningkatkan dukungan sosial yang

			diberikan pada perawat rumah sakit
--	--	--	------------------------------------

Penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya memiliki perbedaan dengan penelitian ini. Penelitian ini meneliti pengaruh ketiga variabel independen (kompensasi, burnout dan dukungan sosial) terhadap variabel dependen yaitu kinerja. Penelitian terdahulu juga dapat dijadikan acuan peneliti dalam merumuskan hipotesis penelitian dengan menambahkan teori dari tinjauan teoritis.

2.2 Tinjauan Teoritis

2.2.1 Kinerja Karyawan

Dalam melaksanakan aktifitas kerjanya, karyawan menghasilkan sesuatu yang disebut kinerja. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi yang dilakukan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan norma dan etika.. Berkaitan dengan hal di atas tersebut terdapat beberapa definisi kinerja menurut para ahli, diantaranya: Kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu (Kasmir, 2016).

Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil individu dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi, serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional (Noor, 2013). 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). Dari definisi-definisi tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja pada hakikatnya merupakan hasil yang dicapai oleh karyawan dalam periode waktu tertentu dalam suatu organisasi yang dilakukan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya untuk mencapai tujuan suatu organisasi.

Adapun indikator kinerja adalah menurut (Mangkunegara, 2017) adalah:

1. Kualitas kerja

Kualitas kerja adalah kemampuan menghasilkan sesuai dengan kualitas standar yang ditetapkan perusahaan.

2. Kuantitas kinerja

Kuantitas kinerja adalah kemampuan menghasilkan sesuai dengan jumlah standar yang ditetapkan perusahaan.

3. Keandalan kerja

Keandalan kerja adalah kemampuan karyawan memberikan integritas pribadi dalam meningkatkan tata kelola perusahaan dengan prinsip-prinsip terbaik.

4. Sikap Kerja

Sikap terhadap perusahaan karyawan lain serta kerjasama diantara rekan kerja, ketaatan pada atasan/pimpinan juga dalam hal ini bisa memotivasi para karyawan untuk meningkatkan kinerjanya.

2.2.2 Kompensasi

Menurut Fauzi, (2014) kompensasi adalah salah satu aspek yang berarti bagi pegawai karena besarnya kompensasi mencerminkan ukuran nilai karyawan mereka diantara para pegawai itu sendiri, keluarga, dan masyarakat. Menurut

Wibowo, (2017) kompensasi adalah kontra prestasi terhadap penggunaan tenaga atau jasa yang telah diberikan oleh tenaga kerja. Menurut (Moekijat, 2016) kompensasi merupakan balas jasa sebagai kompensasi atas jasa pegawai, pekerja, jam-jaman atau pegawai-pegawai yang tidak bersifat melakukan pengawasan dan tata usaha.

Selanjutnya menurut Hasibuan (2012) kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan. Kompensasi berbentuk uang, artinya kompensasi yang dibayar dengan sejumlah uang kartal kepada karyawan bersangkutan. Kompensasi yang berbentuk barang artinya kompensasi dibayar dengan barang.

Dari pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa kompensasi merupakan balas jasa yang diterima karyawan. Jika balas jasa yang diterima karyawan semakin besar berarti jabatannya semakin tinggi, statusnya semakin baik dan pemenuhan kebutuhan yang dinikmatinya semakin banyak pada dengan demikian kepuasan kerjanya juga semakin baik. Jadi kompensasi merupakan pengeluaran dan biaya bagi perusahaan- perusahaan mengharapkan agar kompensasi yang dibayarkan memperoleh imbalan prestasi kerja yang lebih dari karyawan. Jadi nilai prestasi kerja karyawan harus lebih besar dari kompensasi yang dibayarkan perusahaan, supaya perusahaan mendapat laba perusahaan yang lebih terjamin

Menurut Hasibuan, (2012) indikator kompensasi terdiri dari:

1. Gaji

Pembayaran berupa uang untuk pelayanan kerja atau uang yang biasanya dibayarkan kepada pegawai secara perjam,perhari dan persetengah hari, sedangkan gaji merupakan uang yang dibayarkan kepada pegawai atas jasa pelayanannya yang diberikan secara bulanan.

2. insentif

Upah insentif adalah tambahan balas jasa yang diberikan kepada karyawan tertentu yang prestasinya diatas prestasi standar. Upah insentif ini merupakan alat yang dipergunakan pendukung prinsip keadilan dalam pemberian kompensasi.

3. Benefit dan Service

Benefit dan service adalah kompensasi tambahan (finansial; atau nonfinansial) yang diberikan berdasarkan kebijaksanaan perusahaan terhadap semua karyawan dalam usaha untuk meningkatkan kesejahteraan mereka. Seperti tunjangan hari raya, uang pensiun, pakaian dinas, mushola, olahraga dan darma wisata.

2.2.3 Burnout

Istilah burnout pertama kali dikemukakan oleh Freudenberger pada tahun 1974 yang merupakan representasi dari sindrom psychological stress yang menunjukkan respon negatif sebagai hasil dari tekanan pekerjaan dimana burnout adalah sindrom kelelahan emosional dan sinisme yang terjadi sering pada individu yang berkerja pada bidang pelayanan kemanusiaan dan bekerja erat dengan masyarakat (Maslach & Jackson, 1981). Burnout menurut Llorens-Gumbau & Salanova-Soria, (2014) yaitu keadaan pikiran negatif dan terus menerus yang

berhubungan dengan pekerjaan, pada individu normal hal ini dicirikan dengan kelelahan yang disertai dengan tekanan, berkurangnya rasa kompetensi, mengalami penurunan motivasi, dan pengembangan sikap disfungsional di tempat kerja.

Maslach et al., (2001) mengemukakan bahwa burnout merupakan konsekuensi stress yang berhubungan dengan pekerjaan yang memiliki beban berat dengan gejala yang ditandai dengan tingginya tingkat kelelahan, sikap negatif terhadap pekerjaan (*cynicism*), dan berkurangnya efektivitas profesional kerja. Kelelahan yang dimaksud mengacu pada perasaan ketegangan, terutamakelelahan kronis akibat pekerjaan berat. Pada indikator yang kedua, sinisme atau sikap negatif terhadap pekerjaan secara umum dan dengan rekan kerjanya, juga kehilangan minat di dalam pekerjaannya dan terakhir merasa bahwa ia sudah kehilangan makna untuk apa dia bekerja.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa burnout adalah sindrom kelelahan emosional dan sinisme yang terjadi sering pada individu yang berkerja pada bidang pelayanan kemanusiaan yang ditandai dengan kelelahan yang disertai dengan tekanan, berkurangnya rasa kompetensi, sikap negatif terhadap pekerjaan dan berkurangnya efektivitas profesional kerja.

Maslach et al., (2001) mengemukakan bahwa terdapat tiga indikator inti dari burnout, yaitu:

a. Exhaustion

Exhaustion merupakan indikator burnout yang ditandai dengan kelelahan yang berkepanjangan baik secara fisik, mental, maupun emosional. Pekerja tidak mampu menyelesaikan masalah ketika merasakan kelelahan

(exhaustion). Seseorang akan tetap merasa lelah meski sudah istirahat yang cukup, kurang energi dalam melakukan aktivitas. Seorang pekerja yang mengalami kelelahan secara emosional (emotional exhaustion) akan merasa kehilangan banyak energi untuk menghadapi hari esok dan orang-orang dalam lingkungan kerjanya.

b. *Depersonalisasi*

Depersonalisasi adalah upaya untuk membuat jarak antara diri sendiri dan penerima layanan dengan aktif mengabaikan kualitas yang membuat mereka menjadi orang yang unik dan menarik. Pekerja cenderung bersikap dingin, menjaga jarak, cenderung tidak ingin terlibat dengan lingkungan kerjanya ketika merasakan cynicism. Menjauh adalah sebuah reaksi langsung dari kelelahan (exhaustion). Hubungan yang kuat antara kelelahan (exhaustion) dan cynism (depersonalization) ditemukan secara konsisten dalam penelitian burnout di berbagai pengaturan organisasi dan pekerjaan.

c. *Personal Accomplishment*

Personal accomplishment adalah keadaan dimana seseorang memberi evaluasi terhadap diri sendiri. Pekerja yang memiliki personal accomplishment yang tinggi maka akan memiliki motivasi berprestasi yang baik pula. Sebaliknya, ketika personal accomplishment seseorang rendah, maka akan mengalami penurunan motivasi untuk berprestasi. Literatur lain juga mengatakan bahwa menurunnya motivasi untuk berprestasi adalah keadaan dimana seseorang sampai pada penilaian diri yang negatif. Apabila personal accomplishment seseorang rendah ditandaidengan perasaan tidak

berdaya, merasa semua tugas yang diberikan berat. Ketika pekerja merasa tidak efektif, mereka cenderung mengembangkan rasa tidak mampu. Setiap pekerjaan terasa sulit dan tidak bisa dikerjakan, rasa percaya diri berkurang. Pekerja menjadi tidak percaya dengan dirinya sendiri dan orang lain tidak percaya dengannya.

2.2.4 Dukungan Sosial

Dukungan sosial merupakan hubungan sosial yang menyediakan bantuan berupa kepedulian dan penghargaan kepada individu atau organisasi (Effendi & Tjahyono dalam Mami, 2015). Smet, (1994) menyatakan bahwa dukungan sosial dibagi menjadi dua bentuk, yaitu dukungan yang diterima atau dirasakan oleh individu (received support) dan dukungan yang dipersepsikan (perceived support). Dalam penelitian ini, peneliti merujuk pada dukungan yang dipersepsikan (perceived support). Stinglhamber et al., (2016) menyatakan bahwa ketika individu merasa bahwa dirinya mendapat dukungan dari atasan dalam organisasi, individu akan memiliki keyakinan bahwa organisasi tersebut peduli dan menghargai kontribusi dari individu untuk keberhasilan organisasi (Perceived Organizational Support). Persepsi dukungan organisasi (POS) bersumber dari teori dukungan organisasi. Teori ini menyatakan bahwa individu mengembangkan keyakinan tentang sejauh mana organisasi mendukung kebutuhan dan menghargai kontribusi individu berdasarkan interaksi antara individu dengan agen organisasi yaitu atasan (Tucker et al., 2008).

Sarafino, (2008) menjelaskan bahwa dukungan sosial dapat berupa bantuan, kepedulian, perasaan nyaman, dan penghargaan yang diberikan oleh orang lain maupun suatu kelompok kepada individu. Gottlieb & Bergen, (2010) juga

menyatakan bahwa dukungan sosial adalah bentuk hubungan yang melibatkan bantuan dari orang lain seperti bantuan informasi, instrumental, perhatian emosional, dan penilaian. Shakespeare-Finch & Obst, (2011) menyatakan bahwa dukungan sosial merupakan dukungan yang berikan yang mampu memengaruhi kesehatan individu secara fisik dan psikologis, baik dalam level individu maupun lingkungan sosial.

Dukungan sosial di tempat kerja dapat diterima dari berbagai sumber seperti, atasan dan rekan kerja sehingga dapat membantu karyawan untuk mengatasi kesulitan yang berhubungan dengan pekerjaan. Selain itu, dukungan yang diberikan oleh organisasi baik dari atasan ataupun rekan kerja juga dapat membantu mengurangi tingkat kelelahan di tempat kerja (Cankorur et al., 2015). Dengan adanya dukungan dari atasan dan rekan kerja maka individu akan merasa mendapat dukungan atau arahan serta merasa bahwa dirinya diterima di tempat kerja, sehingga dapat menurunkan tingkat kelelahan emosional (Poulsen et al., 2016). Dukungan sosial menjadi sangat penting bagi individu karena dengan adanya rekan kerja ataupun atasan, individu dapat mengekspresikan perasaan mereka dalam kaitanya untuk mengatasi atau menghadapi masalah dalam bekerja (Salimi & Bozorgpour, 2012).

Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut peneliti menyimpulkan bahwa dukungan sosial adalah bantuan berupa kepedulian, pemberian informasi, perhatian emosional, dan penghargaan yang diberikan orang lain di tempat kerja (atasan dan rekan kerja) sehingga individu akan merasa mampu mengatasi kesulitan yang berhubungan dengan pekerjaan serta meyakini bahwa organisasinya peduli dan menghargai setiap kontribusi yang diberikan oleh individu.

Declercq, Vanheule, Markey, dan Willemsen dalam Shakespeare-Finch & Obst, (2011) menjelaskan bahwa banyaknya tipe dukungan sosial, maka dibuat dua indikator dari dukungan sosial yang secara konsisten dan mencakup beberapa tipe dukungan sosial. Dua indikator dukungan sosial tersebut adalah dukungan emosional dan dukungan instrumental dimana indikator tersebut bersifat uniindikator.

a) Dukungan Emosional

Dukungan emosional melibatkan aspek pengakuan sosial, seperti mendapatkan pujian atau apresiasi terhadap perilaku dengan melibatkan empati, kepedulian, rasa percaya, perhatian, dan meyakinkan.

b) Dukungan Instrumental

Indikator dukungan instrumental melibatkan pemberian informasi dan pemberian bantuan kepada orang lain dalam menyelesaikan masalah, tugas atau pekerjaannya.

2.3 Hipotesis Penelitian

2.3.1 Pengaruh Kompensasi dan Kinerja

Pendapat Kasmir, (2016) mengatakan bahwa kinerja karyawan mempunyai ikatan atas pemberian kompensasi. Jika kompensasi diberikan dengan cara setimpal atau masuk akal maka kinerja pegawai akan semakin meningkat, serta berdampak untuk variabel lainnya. Tapi apabila kompensasi yang diberikan tidak dibayar secara masuk akal atau setimpal maka kinerja karyawan akan mengalami penurunan. Pembentukan sistem kompensasi ialah suatu yang

tepenting pada pembaian SDMnya karena hal tersebut bisa mengapresiasi dan meningkatkan kinerja karyawan serta mengembangkan karyawan yang memiliki bakat. Kompensasi juga berdampak terhadap kinerja strategis (Hasibuan, 2012).

Beberapa penelitian yang dilakukan diantaranya oleh Rumere, (2016) menunjukkan secara parsial variabel kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian juga dilakukan oleh Lestari & Listyawati, (2019) yang hasilnya juga menunjukkan variabel kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kinerja karyawan.

H1: Kompensasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja

2.3.2 Pengaruh Burnout dan Kinerja

Konsekuensi dari burnout berpotensi sangat serius bagi pekerja, klien, dan institusi tempat mereka bekerja. Burnout dapat menyebabkan kerusakan dalam kualitas layanan. Hal tersebut dapat menjadi faktor dalam tingginya tingkat absensi dan resign dari tempat kerja. Burnout juga berdampak pada diri pekerja seperti kelelahan fisik, insomnia, penggunaan alkohol dan obat-obatan terlarang, serta masalah perkawinan dan keluarga (Maslach et al., 2001). Hakanen & Koivumäki, (2014) mengemukakan bahwa burnout dapat menyebabkan kualitas kerja menurun terhadap pekerjaannya yang ditandai dengan menarik diri dari pekerjaannya, meniatkannya perilaku terlambat dan ketidakhadiran, serta menurunnya kinerja dan kualitas kerja.

Beberapa penelitian yang dilakukan diantaranya oleh Sara, (2020) dimana hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa kinerja yang baik dari karyawan akan membantu didalam pencapaian tujuan dari perusahaan dan kejenuhan dalam bekerja (burnout) akan berdampak buruk terhadap kinerja yang dihasilkan

karyawan. Penelitian serupa juga dilakukan oleh Almaududi, (2019) yang hasilnya menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara kejenuhan kerja (burnout) dengan kinerja karyawan.

H2 : Burnout berpengaruh signifikan terhadap kinerja

2.3.3 Pengaruh Dukungan Sosial dan Kinerja

Dukungan sosial keluarga bekerja sebagai pelindung untuk melawan perubahan peristiwa kehidupan yang penuh stres. Melalui dukungan sosial keluarga, kesejahteraan psikologis akan meningkat karena adanya perhatian dan pengertian akan menimbulkan perasaan memiliki, meningkatkan harga diri dan kejelasan identitas diri serta memiliki perasaan positif mengenai diri sendiri. Dukungan sosial keluarga dan adanya perhatian orang lain dapat membuat orang tahan terhadap tekanan yang menimbulkan burnout (Atkinson, 2010).

Beberapa penelitian yang dilakukan diantaranya oleh Wibiksana, (2016) menunjukkan secara parsial semua variabel bebas dukungan sosial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian juga dilakukan oleh Respati, (2014) yang hasilnya juga menunjukkan variabel dukungan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kinerja karyawan.

H3: Dukungan Sosial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja

2.3.4 Pengaruh Dukungan Sosial, Burnout dan Kinerja

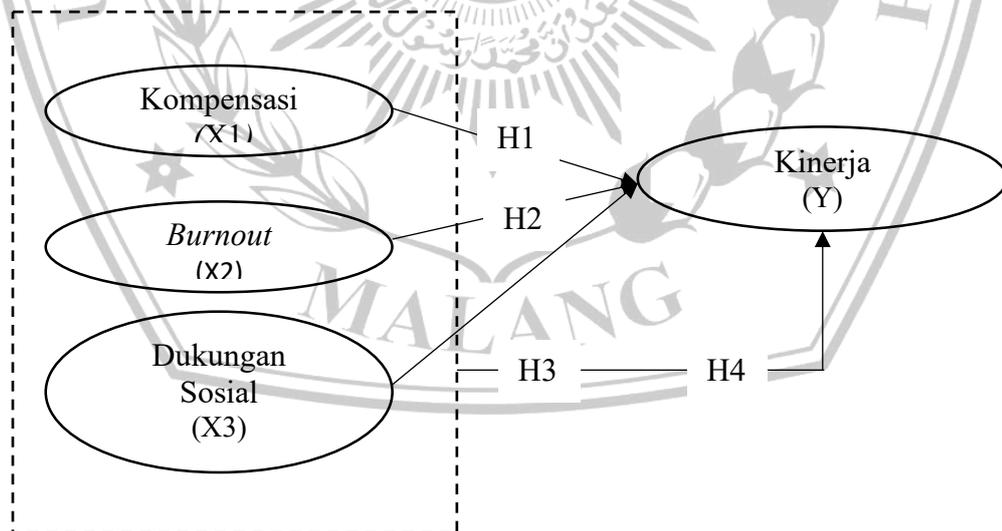
Burnout akan berdampak negatif pada diri individu dan perusahaan, antara lain menyebabkan rendahnya atau menurunnya job performance karyawan. Semakin banyak stres kerja yang dialami karyawan maka karyawan akan semakin mungkin mengalami burnout dan kinerja karyawan akan semakin tidak maksimal (Mangkunegara, 2017). Sehingga dapat bekerja dengan tekun dan semangat karena

harapan-harapan yang diberikan oleh perusahaan. Dalam meningkatkan kinerja dari karyawannya perusahaan menempuh beberapa cara yakni dengan memberikan kompensasi yang layak (Lestari & Listyawati, 2019).

Selain kompensasi, dukungan sosial keluarga bekerja sebagai pelindung untuk melawan perubahan peristiwa kehidupan yang penuh stres. Melalui dukungan sosial keluarga, kesejahteraan psikologis akan meningkat karena adanya perhatian dan pengertian akan menimbulkan perasaan memiliki, meningkatkan harga diri dan kejelasan identitas diri serta memiliki perasaan positif mengenai diri sendiri. Dukungan sosial keluarga dan adanya perhatian orang lain dapat membuat orang tahan terhadap tekanan yang menimbulkan burnout (Mangkunegara, 2017).

H4 : Kompensasi, Burnout dan Dukungan Sosial berpengaruh signifikan terhadap kinerja

Adapun kerangka penelitian yang disusun berdasarkan keterkaitan antar variabel adalah sebagai berikut :



Gambar 2.1 Hipotesis Penelitian