

**PENGARUH *BURNOUT*, KOMITMEN ORGANISASI, DAN DUKUNGAN
SOSIAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA
PT NATA JAYA SEJAHTERA**



UNMAS DENPASAR

OLEH:

**NAMA : I GUSTI AYU PUTU KRISTINA PUTRI
NIM : 1902612010402
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MAHASARASWATI DENPASAR
DENPASAR
2022**

**PENGARUH *BURNOUT*, KOMITMEN ORGANISASI, DAN DUKUNGAN
SOSIAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA
PT NATA JAYA SEJAHTERA**

**Skripsi ini ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh
gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Mahasaraswati Denpasar**



OLEH:
NAMA : I GUSTI AYU PUTU KRISTINA PUTRI
NIM : 1902612010402
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MAHASARASWATI DENPASAR
DENPASAR
2022**

**PENGARUH *BURNOUT*, KOMITMEN ORGANISASI, DAN DUKUNGAN
SOSIAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA
PT NATA JAYA SEJAHTERA**

OLEH:

**NAMA : I GUSTI AYU PUTU KRISTINA PUTRI
NIM : 1902612010402
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN**

Denpasar, 26 Desember 2022
Mengetahui/Menyetujui

Pembimbing I



Dr. Anak Agung Dwi Widvani, SE.,MM.Ak.
NPK: 82 7310 321

Pembimbing II



Ni Putu Ayu Sintya Saraswati, SE.,MM.
NPK: 82 9216 490

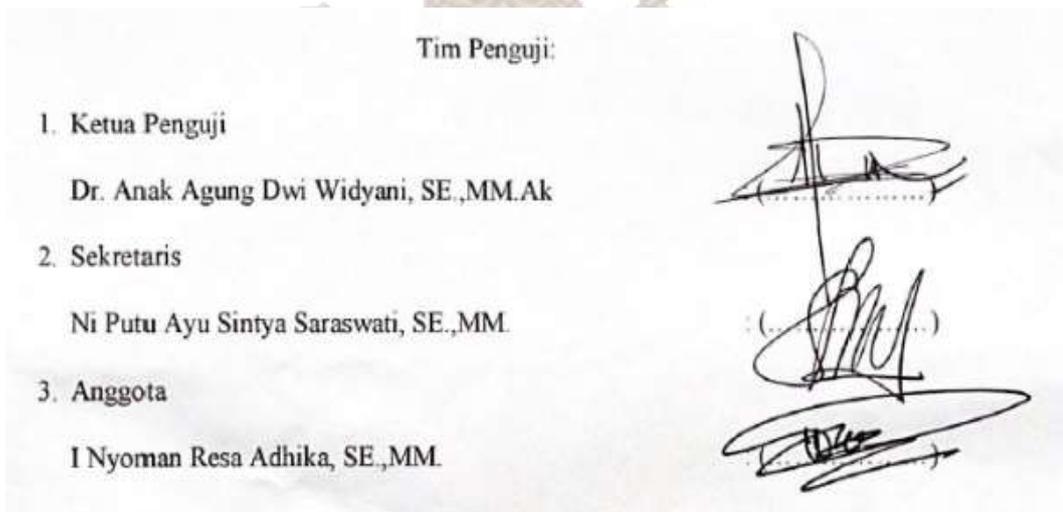
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MAHASARASWATI DENPASAR
DENPASAR
2022**

**PENGARUH *BURNOUT*, KOMITMEN ORGANISASI, DAN DUKUNGAN
SOSIAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA
PT NATA JAYA SEJAHTERA**

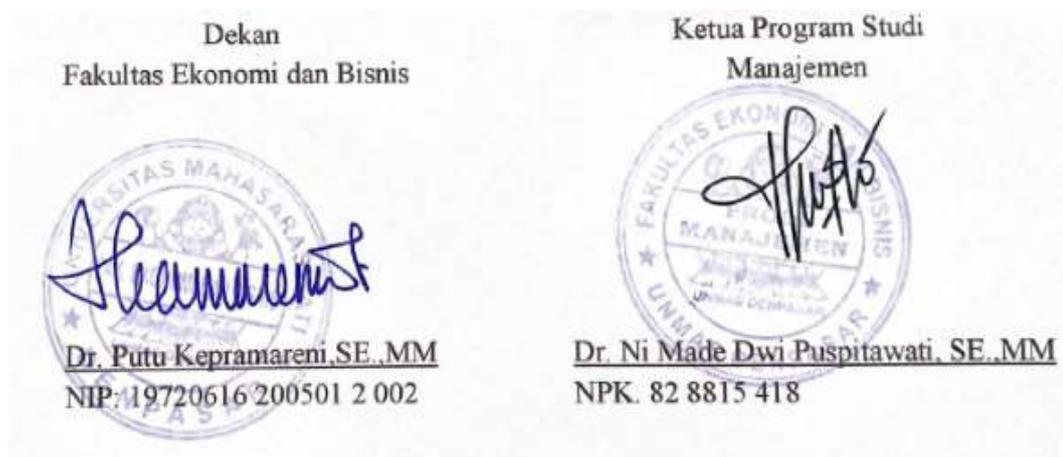
OLEH:

NAMA : I GUSTI AYU PUTU KRISTINA PUTRI
NIM : 1902612010402
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan lulus
pada ujian skripsi Program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Mahasaraswati Denpasar
Pada tanggal : 26 Desember 2022



Mengetahui,



SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : I Gusti Ayu Putu Kristina Putri

Nim : 1902612010402

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi ini adalah bukan dari hasil kegiatan plagiat dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana perlunya.

Denpasar, 26 Desember 2022

Mahasiswa



I Gusti Ayu Putu Kristina Putri

NIM. 1902612010402

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan berkat rahmat-Nyalah dan kemauan yang keras serta bantuan dari berbagai pihak penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Burnout*, Komitmen Organisasi, Dan Dukungan Sosial Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Nata Jaya Sejahtera”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar. Dalam kesempatan ini juga penulis menyampaikan terimakasih kepada:

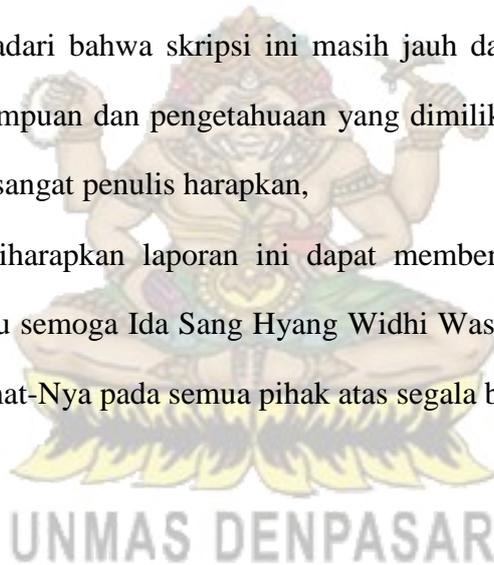
1. Ibu Dr. Putu Kepramareni, SE.,MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar.
2. Ibu Dr. Ni Made Dwi Puspitawati, SE.,MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar.
3. Ibu Dr. Ni Made Dwi Puspitawati, SE.,MM., selaku Pembimbing Akademik.
4. Ibu Dr. Anak Agung Dwi Widyani, SE.,MM.Ak., selaku Pembimbing I atas bimbingan serta motivasi bagi penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Ni Putu Ayu Sintya Saraswati, SE.,MM., selaku Pembimbing II atas bimbingan serta motivasi bagi penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh pegawai dan staf yang berada di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati yang

telah banyak membantu penulis dalam urusan administrasi selama kuliah sampai selesainya skripsi ini.

7. Bapak/Ibu Pimpinan pada PT Nata Jaya Sejahtera atas kesediaannya untuk memberikan data dan informasi yang diperlukan penulis dalam penelitian.
8. Orang tua serta keluarga besar tercinta terimakasih atas dukungan dan doanya untuk memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan, motivasi dan masukannya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki, untuk kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan,

Akhir kata, diharapkan laporan ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca. Selain itu semoga Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa melimpahkan rahmat-Nya pada semua pihak atas segala budi baiknya.



Denpasar, 26 Desember 2022

Penulis

**PENGARUH *BURNOUT*, KOMITMEN ORGANISASI, DAN DUKUNGAN
SOSIAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA
PT NATA JAYA SEJAHTERA**

ABSTRAK

Keberhasilan perusahaan dalam menjalankan akitivitas operasionalnya tidak luput dari peran sumber daya manusia yang dimiliki. Maka dari itu, setiap perusahaan dituntut agar mampu mengelola sumber daya manusianya dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *burnout*, komitmen organisasi, dan dukungan sosial terhadap kinerja karyawan.

Penelitian ini dilakukan pada PT Nata Jaya Sejahtera. Sampel dalam penelitian ini adalah 33 orang karyawan pada PT Nata Jaya Sejahtera. Metode penentuan sampel pada penelitian ini adalah metode *sampling jenuh*. Pengumpulan data dilakukan melalui dokumentasi, wawancara dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linier melalui program SPSS versi 25.

Bedasarkan hasil analisis, penelitian ini menunjukkan bahwa *burnout* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera. Semakin meningkat tingkat *burnout* pada karyawan akan menurunkan kinerja karyawan PT. Nata Jaya Sejahtera. Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera. Semakin meningkat komitmen organisasi yang ada di PT. Nata Jaya Sejahtera maka kinerja karyawan akan semakin meningkat. Dukungan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera. Semakin baik dukungan sosial yang ada di PT. Nata Jaya Sejahtera maka semakin baik pula kinerja karyawan.

Kata kunci: *Burnout*, Komitmen Organisasi, Dukungan Sosial, Kinerja Karyawan

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGUJIAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Teori Penetapan Tujuan (<i>Goal Setting Theory</i>)	12
2.1.2 <i>Burnout</i>	14
2.1.3 Komitmen Organisasi.....	19
2.1.4 Dukungan Sosial	23
2.1.5 Kinerja Karyawan	29
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	34
2.2.1 Pengaruh <i>Burnout</i> Terhadap Kinerja Karyawan	34
2.2.2 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan ...	36
2.2.3 Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap Kinerja Karyawan.....	38
BAB III KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS	41
3.1 Kerangka Berpikir	41
3.2 Hipotesis	44
3.2.1 Pengaruh <i>Burnout</i> Terhadap Kinerja Karyawan	44
3.2.2 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan ...	45
3.2.3 Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap Kinerja Karyawan.....	46
BAB IV METODE PENELITIAN	48
4.1 Lokasi penelitian	48
4.2 Obyek penelitian.....	48
4.3 Identifikasi Variabel	48

4.4	Definisi Operasional Variabel	49
4.5	Jenis Dan Sumber Data	52
4.5.1	Jenis data	52
4.5.2	Sumber Data	52
4.6	Populasi dan Sampel	53
4.7	Metode Pengumpulan Data	54
4.8	Uji Instrumen Penelitian	55
4.9	Teknik Analisis Data	56
4.9.1	Analisis Deskriptif	57
4.9.2	Analisis Inferensial	57
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	61
5.1	Gambaran Umum Organisasi	61
5.1.1	Gambaran Umum PT. Nata Jaya Sejahtera	61
5.1.2	Visi dan Misi PT. Nata Jaya Sejahtera	61
5.2.1	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas PT. Nata Jaya Sejahtera ..	62
5.2	Hasil dan Pembahasan Penelitian	65
5.2.1	Hasil Uji Instrumen Penelitian	65
5.2.2	Karakteristik Responden	74
5.2.3	Deskripsi Variabel Penelitian	74
5.2.4	Uji Asumsi Klasik	74
5.2.5	Uji Hipotesis	76
5.2.6	Pembahasan Hasil Penelitian	81
BAB VI	PENUTUP	85
6.1	Kesimpulan	85
6.2	Keterbatasan dan Saran	85
6.2.1	Keterbatasan	85
6.2.2	Saran	86
	DAFTAR PUSTAKA	88
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	93

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Keterlambatan Pencatatan Transaksi Desember 2021	3
Tabel 1.2	Data Absensi Karyawan Tahun 2021	6
Tabel 4.1	Skala Likert	55
Tabel 4.2	Kriteria Jawaban Kuisisioner	55
Tabel 4.3	Interprestasi Nilai Koefisien Korelasi/r.....	59
Tabel 5.1	Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	66
Tabel 5.2	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	67
Tabel 5.3	Klasifikasi Jenis Kelamin Karyawan	67
Tabel 5.4	Klasifikasi Umur Karyawan.....	68
Tabel 5.5	Klasifikasi Pendidikan Terakhir Karyawan	68
Tabel 5.6	Klasifikasi Lama Bekerja Karyawan.....	69
Tabel 5.7	Kriteria Jawaban Kuisisioner	70
Tabel 5.8	Jawaban Responden Tentang Karakteristik Burnout	71
Tabel 5.9	Jawaban Responden Tentang Komitmen Organisasi	72
Tabel 5.10	Jawaban Responden Tentang Dukungan Sosial.....	73
Tabel 5.11	Jawaban Responden Tentang Kinerja Karyawan.....	74
Tabel 5.12	Hasil Uji Normalitas.....	75
Tabel 5.13	Hasil Uji Multikolinearitas.....	75
Tabel 5.14	Hasil Uji Heteroskedastisitas	76
Tabel 5.15	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	77
Tabel 5.16	Hasil Analisis Korelasi Berganda	78
Tabel 5.17	Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R ²).....	79
Tabel 5.18	Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R ²).....	79
Tabel 5.19	Hasil Uji t	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Kerangka Berpikir Penelitian P	43
Gambar 3.2	Model Penelitian	44
Gambar 5.1	Struktur Organisasi PT. Nata Jaya Sejahtera	62



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Mapping Penelitian Terdahulu	93
Lampiran 2 KUISIONER PENELITIAN	97
Lampiran 3 Tabulasi Penilaian Responden.....	101
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	102
Lampiran 5 Hasil Analisis Deskriptif Karakteristik Responden.....	106
Lampiran 6 Hasil Analisis Deskriptif Penilaian Responden.....	107
Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik	111
Lampiran 8 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	114



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Keberhasilan perusahaan dalam menjalankan aktivitas operasionalnya tidak luput dari peran sumber daya manusia yang dimiliki. Maka dari itu, setiap perusahaan dituntut agar mampu mengelola sumber daya manusianya dengan baik (Saraswati, 2017). Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor utama yang memiliki peran penting dalam suatu organisasi. Apapun bentuk serta tujuannya, organisasi dibuat berdasarkan visi untuk kepentingan manusia dan dalam melaksanakan misinya dikelola oleh manusia. Menurut Hasibuan (2017) sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja yang efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Walaupun banyak sumber daya, sarana dan prasarana lainnya, tanpa ada sumber daya manusia maka kegiatan perusahaan tersebut tidak akan berjalan dengan baik. Selain itu sumber daya manusia merupakan faktor penggerak dan penentu jalannya suatu organisasi untuk mencapai keberhasilan dan tujuan organisasi. Sumber daya manusia menjadi salah satu aset yang sangat penting bagi suatu perusahaan. Sehingga perlu adanya pengelolaan SDM yang sesuai dan memenuhi kebutuhan perusahaan, agar nantinya tujuan yang diharapkan perusahaan dapat tercapai.

Salah satu hal penting dalam pengelolaan sumber daya manusia perusahaan ialah kinerja karyawan (Saraswati, 2017). Menurut Mangkunegara (2017), kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan

tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Karyawan adalah pelaksana utama setiap fungsi organisasi terhadap sarana, prasarana dan infrastruktur yang ada. Sedangkan menurut Simamora (2017) kinerja karyawan merupakan sesuatu yang penting dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan, dan mengetahui tercapainya sebuah tujuan, perusahaan dapat melihat hasil kinerja karyawan atau anggota organisasi. Karyawan yang memiliki kinerja tinggi akan memberikan kontribusi yang sangat besar bagi organisasi. Kinerja karyawan yang baik merupakan langkah untuk tercapainya tujuan organisasi, sehingga perlu diupayakan usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan (Saraswati dan Widyani, 2021). Hal ini menuntut setiap pemimpin untuk meningkatkan kinerja karyawan untuk mencapai tujuan dan kelangsungan hidup perusahaan dengan meningkatkan kualitas kerja karyawan yang ada di dalamnya (Apriana, dkk., 2021).

PT. Nata Jaya Sejahtera adalah perusahaan yang bergerak dibidang peralatan dan perawatan printer dan komputer. PT. Nata Jaya Sejahtera memerlukan kinerja yang optimal untuk memaksimalkan tugas dan tanggung jawabnya. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal yang peneliti lakukan dengan pimpinan PT. Nata Jaya Sejahtera, permasalahan yang berkaitan dengan kinerja karyawan diketahui pada indikator kualitas. Permasalahan yang sering terjadi yakni kelalaian pada pencatatan transaksi penjualan, pembelian, *claim* garansi dan layanan *service* printer maupun komputer. Pada saat pimpinan menganalisa data-data barang yang dibeli dari *supplier* dan data barang yang sudah dijual ke pelanggan, ternyata data-datanya tidak tersimpan dengan baik. Data tersebut biasanya di cetak dalam bentuk lembaran kertas tetapi terkadang karyawan terlambat untuk

mencetak transaksi tersebut. Adapun data keterlambatan pencatatan transaksi pada PT. Nata Jaya Sejahtera periode Desember 2021 disajikan pada Tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1
Data Keterlambatan Pencatatan Transaksi Pada
PT. Nata Jaya Sejahtera Periode Desember 2021

No.	Jenis Transaksi	Target Pencatatan	Realisasi Pencatatan	Keterlambatan Pencatatan
		(Tgl)	(Tgl)	(Hari)
1.	Penjualan komputer dan printer	25-12-2021	28-12-2021	3
2.	Pembelian peralatan komputer dan printer	25-12-2021	31-12-2021	6
3.	<i>Claim</i> Garansi	25-12-2021	03-01-2022	8
4.	Layanan <i>Service</i>	25-12-2021	03-01-2022	8

Sumber: PT. Nata Jaya Sejahtera

Berdasarkan Tabel 1.1 diketahui bahwa di setiap transaksi yang ada pada PT. Nata Jaya Sejahtera terjadi keterlambatan pencatatan yakni lebih dari 1 hari dari tanggal tutup buku, di mana tanggal tutup buku pada PT. Nata Jaya Sejahtera adalah setiap tanggal 25, namun karyawan melakukan pencatatan yang melebihi tanggal tutup buku. Keterlambatan pencatatan ini akan berdampak menumpun dan tercecernya nota-nota transaksi. Hal ini juga mengakibatkan pimpinan tidak dapat mengetahui rincian transaksi penjualan, jumlah barang apa saja yang masih tersedia, dan data palanggan ketika melakukan *service* printer maupun komputer pada saat tanggal tutup buku, sehingga apabila pimpinan tidak melakukan tindakan tegas dapat menimbulkan risiko kerugian. Adapun kelalaian yang terjadi pada kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor berikut.

Burnout merupakan salah satu faktor yang penting dalam meningkatkan kinerja karyawan maupun kinerja organisasi (Hafizh dan Hariastuti, 2021). Siagian (2017) mengatakan *burnout* sebagai suatu kondisi

mental dan emosional serta kesalahan fisik karena stres yang berkelanjutan dan tidak dapat teratasi. *Burnout* (kejuhan) ialah ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dengan kemampuan antar individu untuk mengerjakan tugas-tugas dalam pekerjaannya. Kejuhan dalam bekerja atau sering disebut *burnout* merupakan salah satu fenomena umum yang kerap terjadi pada karyawan. Beban kerja yang berlebihan dan tekanan-tekanan yang dialami dapat menyebabkan konflik antara pribadi dengan pimpinan atau kelompok kerja, ditambah dengan adanya masalah keluarga sehingga menyebabkan kecenderungan kecemasan dan kebingungan untuk melakukan pekerjaan.

Hasil observasi dan wawancara awal yang peneliti lakukan dengan 5 orang karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera terdapat permasalahan yang berkaitan dengan *burnout* yaitu pada indikator kelelahan emosional. Sebagaimana karyawan pada umumnya maka di lingkup PT. Nata Jaya Sejahtera ini karyawan juga menemui tugas - tugas pekerjaan yang cukup banyak. Pada akhir bulan karyawan harus menyelesaikan perawatan printer dan komputer yang menumpuk, sehingga hal ini diakui sering menjadi beban kerja tersendiri bagi karyawan di lingkup PT. Nata Jaya Sejahtera. Selain itu permasalahan antar karyawan satu sama lain seringkali juga menjadi permasalahan yang menimbulkan konflik antar karyawan yang dapat mengurangi semangat kerja karyawan. Hal ini karena *burnout* seringkali menghambat laju kinerja karyawan yang akhirnya merugikan perusahaan, *burnout* seringkali muncul di dunia kerja karena rutinitas serta tekanan yang tinggi dalam kesehariannya.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Bagiada dan Netra (2019), Apriana, dkk., (2021), Hafizh dan Hariastuti (2021)

menemukan hasil bahwa *burnout* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa semakin meningkat tingkat *burnout* pada karyawan akan menurunkan kinerja karyawan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Hayati dan Fitria (2018) dan Almaududi (2019) menemukan hasil bahwa *burnout* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Selain *burnout*, faktor selanjutnya yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah komitmen organisasi (Andre dan Hermanto, 2021). Menurut Wibowo (2017) komitmen organisasional adalah sebagai tingkatan dari individu mendefinisikan diri dan terlibat dalam organisasi yang diikuti dan tidak ada keinginan untuk meninggalkannya. Komitmen organisasi pada dasarnya sangat berpengaruh bagi kinerja karyawan, utamanya bagi peningkatan kinerjanya. Apabila terjadi peningkatan komitmen organisasi maka kinerja karyawan juga akan meningkat begitu juga sebaliknya. Sedangkan menurut Moorhead dan Griffin (2017) komitmen organisasi mencerminkan sejauh mana seorang individu mengenali dan terikat pada organisasinya. Komitmen organisasi ada ketika seseorang membulatkan hati, bertekad, berjerih payah, berkorban dan bertanggung jawab demi mencapai tujuan dirinya dan tujuan organisasi atau perusahaan yang telah disepakati. Seseorang individu yang memiliki komitmen tinggi kemungkinan akan melihat dirinya sebagai anggota sejati organisasi.

Hasil observasi dan wawancara awal yang peneliti lakukan dengan 5 orang karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera, terdapat permasalahan yang berkaitan dengan komitmen organisasi yaitu pada indikator komitmen normatif (*normative commitment*). Diketahui bahwa karyawan di lingkup PT. Nata Jaya Sejahtera ini ialah karyawan yang kurang loyal terhadap

pekerjaanya. Karyawan tidak cukup bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang diberikan. Pernyataan ini didukung oleh data absensi karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera pada tahun 2021 yang belum menunjukkan hasil maksimal. Data tingkat absensi karyawan pada Tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.2
Data Absensi Karyawan Pada PT. Nata Jaya Sejahtera Tahun 2021

Bulan	Jumlah Karyawan (orang)	Jumlah Hari Kerja (Hari)	Jumlah Hari Kerja Seharusnya (Hari)	Jumlah hari kerja yg hilang (Hari)	Jumlah Hari Kerja Sebenarnya (Hari)	Persentase Tingkat absensi (%)
1	2	3	4 = 2*3	5	6 = 4-5	7=5/4 *100%
Januari	33	26	858	15	843	1,75
Pebruari	33	24	792	17	775	2,15
Maret	33	25	825	12	813	1,45
April	33	26	858	15	843	1,75
Mei	33	25	825	14	811	1,70
Juni	33	26	858	15	843	1,75
Juli	33	26	858	17	841	1,98
Agustus	33	25	825	18	807	2,18
September	33	25	825	15	810	1,82
Oktober	33	26	858	15	843	1,75
November	33	24	792	15	777	1,89
Desember	33	25	825	17	808	2,06
Jumlah		303	9999	185	9814	22,23
Rata-rata		46,62	1538,31	28,46	1509,85	3,42

Sumber: PT. Nata Jaya Sejahtera

Berdasarkan Tabel 1.1 diketahui bahwa tingkat absensi karyawan cenderung berfluktuasi setiap bulan, dimana persentase tingkat absensi karyawan rata-rata sebesar 3,42%. Tingkat rata-rata presentase absensi ini melebihi tingkat toleransi yang telah ditentukan oleh perusahaan sebesar 3%. Menurut Flippo (2015) apabila absensi 0 sampai 3 persen dianggap baik, diatas 3 persen sampai 10 persen dianggap tinggi, diatas 10 dianggap tidak wajar maka sangat perlu mendapatkan perhatian serius dari pihak

unstansi dengan mengidentifikasi berbagai faktor yang mampu mempengaruhi kinerja karyawan. Jika tingkat absensi karyawan tidak dapat diatasi atau bertambah tinggi setiap bulannya maka akan mencerminkan kurangnya kinerja karyawan dalam bekerja. Rendahnya tingkat disiplin kerja karyawan mengakibatkan pekerjaan lebih banyak tertunda dan karyawan juga terkadang menyelesaikan tugas tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan bersama. Hal ini juga ditunjukkan dengan tugas yang dibebankan kepada setiap karyawan baik itu berupa penyelesaian perawatan printer dan komputer setiap bulan, maupun memasarkan produk tinta printer yang ditugaskan seringkali tidak mampu diselesaikan dengan baik. Akibatnya beberapa kegiatan dalam PT. Nata Jaya Sejahtera seringkali terganggu. Selain itu beberapa karyawan di lingkup PT. Nata Jaya Sejahtera juga seringkali tidak masuk kerja tanpa ijin ataupun alasan yang jelas, Hal ini merupakan salah satu dampak dari menurunnya nilai-nilai organisasi dalam diri karyawan.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Andre dan Hermanto (2021), Aulia (2021), Alviani, dkk., (2021) menemukan hasil bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa semakin baik komitmen organisasi yang ada, maka kinerja karyawan akan mengalami peningkatan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Sutopo (2018) menemukan hasil bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan Irjayanti, dkk., (2019) menemukan hasil bahwa komitmen organisasi berpengaruh signifikan negatif terhadap kinerja karyawan.

Faktor selanjutnya yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah dukungan sosial (Darmanto dan Ariyanti, 2021). Menurut Lambert *et al*, (2017), dukungan sosial merupakan sumber daya berharga karena memberikan dukungan psikologis untuk para karyawan. Dukungan sosial merupakan penerimaan rasa aman, peduli, penghargaan dan bantuan yang diterima seseorang dari orang lain atau dalam kelompok. Dukungan sosial tersebut dapat datang dari sumber-sumber yang berbeda, seperti teman, rekan sekerja, atasan atau anggota organisasi. Persepsi dukungan sosial mengacu pada persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka. Dimana hubungan antara karyawan dan organisasinya adalah merupakan hubungan timbal balik dimana seorang karyawan bekerja dikarenakan hendak menukarkan usaha dan loyalitasnya dengan imbalan material *socio emotional* tertentu. Keberadaan lingkungan sosial yang kondusif memiliki arti penting bagi karyawan yakni pada kinerjanya. Karyawan yang bekerja akan senang bila mendapatkan dukungan, perasaan senang ini membuat karyawan lebih giat lagi bekerja, sehingga muncul kinerja yang diharapkan (Apriana, dkk., 2021).

Hasil observasi dan wawancara awal yang peneliti lakukan dengan 5 orang karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera, terdapat permasalahan yang berkaitan dengan dukungan sosial yaitu pada indikator dukungan jaringan sosial. Dalam lingkup PT. Nata Jaya Sejahtera diketahui bahwa sebagian besar karyawan kurang bekerjasama dalam menjalankan tugasnya. Apabila ada salah satu karyawan yang kesulitan dalam pekerjaan dan meminta bantuan karyawan lain, sikap karyawan yang dimintai bantuan terlihat malas untuk membantu. Selain itu, hubungan sosial para karyawan kurang

harmonis, terlihat pada sikap para karyawan yang suka berkelompok tidak menyatu bersama-sama dengan karyawan lainnya dan adanya kesenjangan antara kemampuan karyawan dengan yang dikehendaki perusahaan.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Darmanto dan Ariyanti (2021), Rizqi dan Riyanto (2021), Suryani, dkk., (2021) menemukan hasil bahwa dukungan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa semakin baik dukungan sosial yang diberikan, maka kinerja karyawan akan mengalami peningkatan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati dan Irwana (2020), Utami dan Adhiatma (2020) menemukan hasil bahwa dukungan sosial tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Penjelasan tentang *burnout*, komitmen organisasional, dan dukungan sosial memberikan gambaran bahwa ketiga faktor tersebut dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Perusahaan yang mempunyai karyawan dengan kinerja yang tinggi atas tugas dan tanggung jawabnya akan lebih mudah dalam mencapai tujuan perusahaan. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dan fenomena yang terjadi, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Burnout*, Komitmen Organisasi dan Dukungan Sosial Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Nata Jaya Sejahtera”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah *burnout* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera?

2. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera?
3. Apakah dukungan sosial berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *burnout* terhadap kinerja karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera.
2. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera.
3. Untuk mengetahui pengaruh dukungan sosial terhadap kinerja karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, maka penelitian ini diharapkan akan member manfaat, antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat Teoris

a. Bagi Mahasiswa

Untuk mengaplikasikan teori-teori yang pernah didapat dibangku kuliah kedalam dunia nyata, disamping itu pula sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan kuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar

b. Bagi Fakultas/Universitas

Hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai bahan bacaan ilmiah perpustakaan dan juga dapat dipakai sebagai bahan referensi bagi mahasiswa yang meneliti masalah yang serupa.

2. Manfaat Praktis

Bagi PT. Nata Jaya Sejahtera hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran sehingga dapat dijadikan masukan bagi perusahaan untuk mengadakan perbaikan atau penyempurnaan dan pengembangan terhadap kualitas kinerja karyawan.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Penetapan Tujuan (*Goal Setting Theory*)

Goal Setting Theory dikembangkan oleh Locke sejak tahun 1968 telah mulai menarik minat dalam berbagai masalah dan isu organisasi. Menurut *goal setting theory*, individu memiliki beberapa tujuan, memilih tujuan dan mereka termotivasi untuk mencapai tujuan – tujuan tersebut (Srimindarti, 2018). Teori ini mengasumsikan bahwa faktor utama yang memengaruhi pilihan yang dibuat oleh individu ialah tujuan yang mereka miliki. *Goal setting theory* telah menunjukkan adanya pengaruh signifikan dalam perumusan tujuan. Kekhususan dan kesulitan merupakan atribut dari penetapan tujuan. Umumnya, semakin sulit dan spesifik tujuan yang ditetapkan, semakin tinggi tingkat prestasi yang akan dihasilkan (Arsanti, 2019).

Salah satu karakteristik dari *goal setting* adalah tingkat kesulitan tujuan. Tingkat kesulitan tujuan yang berbeda akan memberikan motivasi yang berbeda bagi individu untuk mencapai kinerja tertentu. Tingkat kesulitan tujuan yang rendah akan membuat individu memandang bahwa tujuan sebagai pencapaian rutin yang mudah dicapai sehingga akan menurunkan motivasi individu untuk berkreaitivitas dan mengembangkan kemampuannya. Sedangkan pada tingkat kesulitan tujuan yang lebih tinggi tetapi mungkin untuk dicapai, individu akan termotivasi untuk berfikir cara pencapaian tujuan tersebut. Proses ini akan menjadi sarana berkembangnya

kreatifitas dan kemampuan individu untuk mencapai tujuan tersebut (Matana, 2017).

Goal setting theory atau teori penetapan tujuan adalah proses kognitif membangun tujuan dan merupakan determinan perilaku. Prinsip dasar *goal setting theory* adalah *goals* dan *intentions*, yang keduanya merupakan penanggung jawab untuk *human behavior*. Dalam studi mengenai *goal setting*, *goal* menunjukkan pencapaian standar khusus dari suatu keahlian terhadap tugas dalam batasan waktu tertentu. *Harder goal* akan dapat tercapai bila ada usaha dan perhatian yang lebih besar dan membutuhkan lebih banyak *knowledge* dan *skill* daripada *easy goal*.

Mengacu pada Locke's model, *goal setting theory* atau teori penetapan tujuan mempunyai empat mekanisme dalam memotivasi individu untuk mencapai kinerja. Pertama, penetapan tujuan dapat mengarahkan perhatian individu untuk lebih fokus pada pencapaian tujuan tersebut. Kedua, tujuan dapat membantu mengatur usaha yang diberikan oleh individu untuk mencapai tujuan. Ketiga, adanya tujuan dapat meningkatkan ketekunan individu dalam mencapai tujuan tersebut. Keempat, tujuan membantu individu untuk menetapkan strategi dan melakukan tindakan sesuai yang direncanakan. Dengan demikian, dengan adanya penetapan tujuan dapat meningkatkan kinerja individu yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja perusahaan (Arsanti, 2019).

Menurut Maslach dan Jackson (2018) *burnout* merupakan suatu kondisi dimana seorang karyawan mengalami gangguan psikologis maupun fisik dalam menghadapi suatu permasalahan atau pekerjaan yang berakibat merusak kinerja karyawan pada tingkat stres yang tinggi namun, pada tingkat tertentu dapat meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan yang

berada dalam kondisi stres akan memicu terjadinya burnout yang merupakan kondisi awal kemunculan kelelahan emosional. Menurut Luthans (2018) komitmen organisasi merupakan gambaran sikap kesetiaan karyawan terhadap suatu perusahaan. Komitmen yang dimiliki setiap karyawan diharapkan mampu meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Karyawan yang memiliki komitmen terhadap organisasi memiliki potensi untuk memperbaiki kinerja baik secara individual, kelompok maupun organisasi. Dukungan sosial merupakan tindakan yang bersifat membantu yang melibatkan emosi, pemberian informasi, bantuan instrumen, dan penilaian positif pada individu dalam menghadapi permasalahannya. Dukungan sosial dapat berupa pemberian informasi, bantuan tingkah laku, ataupun materi yang didapat dari hubungan sosial akrab yang dapat membuat individu merasa diperhatikan, bernilai, dan dicintai (Apollo dan Cahyadi, 2017).

2.1.2 Burnout

1. Pengertian Burnout

Menurut Maslach dan Jackson (2017) berpendapat bahwa *burnout* adalah meningkatnya perasaan kelelahan emosional, berkembangnya perilaku sinis atau menghindar terhadap pekerjaan, serta evaluasi yang bersifat negatif terhadap pekerjaan. *Burnout* merupakan sindrom psikologis yang melibatkan respon berkepanjangan terhadap *stressor* interpersonal yang kronis dalam pekerjaannya. Seseorang mengalami kelelahan kerja ketika tuntutan perusahaan melebihi jumlah sumber dayanya. Siagian (2018) mengatakan *burnout* sebagai suatu kondisi mental dan emosional serta kesalahan fisik karena stres yang berkelanjutan dan tidak dapat teratasi. *Burnout* adalah sindrom kelelahan emosional, depersonalisasi dan

penurunan prestasi pribadi yang dapat terjadi antara individu yang bekerja dengan orang-orang dalam kapasitas. *Burnout* merupakan pekerjaan yang terkait respon yang berkepanjangan terhadap stresor emosional dan interpersonal yang kronis dalam pekerjaan (Ardi, 2017).

Schaufeli dan Greenglass (2017) mendefinisikan *burnout* adalah keadaan dimana sedang mengalami kelelahan psikis, emosional dan mental yang dihasilkan dari keterlibatan jangka panjang dengan tuntutan emosional dalam situasi kerja. Konsekuensi dari *burnout* didefinisikan sebagai sebuah hasil dari gejala psikologis, seperti sakit kepala, kurang tidur, dan sesak nafas, serta hasil tingkah laku seperti frustrasi, iritasi, kesulitan untuk mengendalikan perasaan, dan sinisme. Azeem (2017) menjelaskan bahwa *burnout* terjadi akibat stres yang berkepanjangan di tempat kerja. *Burnout* terjadi ketika seseorang tidak mampu menyelesaikan tuntutan dan tekanan dalam jumlah yang banyak, waktu, dan kesulitan berkomunikasi dengan orang. Menurut Kwag dan Kim (2017) *burnout* adalah fenomena mental, yang merupakan reaksi stres kronis yang terjadi akibat penimbunan dan dampak negatif stres kerja jangka panjang. *Burnout* merupakan perubahan sikap dan perilaku dalam bentuk reaksi menarik diri secara psikologis, seperti menjaga jarak dari orang lain maupun bersikap sinis, membolos, sering terlambat dan keinginan pindah kerja (Pangastiti, 2017).

Berdasarkan pengertian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa *burnout* merupakan suatu kondisi dimana seorang karyawan mengalami gangguan psikologis maupun fisik dalam menghadapi suatu permasalahan atau pekerjaan yang berakibat merusak kinerja karyawan pada tingkat stres yang tinggi namun, pada tingkat tertentu dapat meningkatkan kinerja

karyawan. Karyawan yang berada dalam kondisi stres akan memicu terjadinya burnout yang merupakan kondisi awal kemunculan kelelahan emosional.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Burnout*

Burnout yang dialami oleh karyawan disebabkan oleh beberapa faktor.

Menurut Handoko (2017) faktor-faktor yang mempengaruhi *burnout* yaitu:

- a. Beban kerja yang berlebihan yaitu jika orang merasa tidak mampu untuk melaksanakan suatu tugas atau melaksanakan tugas tidak menggunakan keterampilan dan atau potensi dari tenaga kerja.
- b. Tekanan atau desakan waktu ketika tekanan-tekanan pekerjaan yang membuat tidak nyaman bisa datang dari berbagai hal baik keterampilan pekerjaan, kepribadian atasan, kondisi rekan kerja, tuntutan atau target pekerjaan, situasi lingkungan kerja. Misalnya di luar ruangan, tuntutan hidup, dan hubungan keluarga yang kurang harmonis. Setiap orang merasa memiliki tekanan yang terkait dengan pekerjaan yang dijalannya.
- c. Kemenduaan peranan (*role ambiguity*) Konflik ini muncul apabila berbagai macam peranan yang dijalankan oleh orang yang sama menyebabkan timbulnya tuntutan – tuntutan yang berbeda. Hubungan antara pekerjaan dan keluarga misalnya telah menjadi sebuah sumber ketegangan yang makin meningkat.
- d. Umpan balik pelaksanaan kerja yang tidak memadai.
- e. Wewenang yang tidak mencukupi untuk melaksanakan tanggung-jawab.
- f. Frustrasi ketika ketidakpuasan yang diperoleh dari hasil pekerjaan.
- g. Konflik antar pribadi biasanya timbul dalam organisasi sebagai hasil adanya masalah – masalah komunikasi, hubungan pribadi, atau struktur organisasi.

- h. Perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dan karyawan.
- i. Berbagai bentuk perubahan adanya penyikapan yang konstruktif (membangun). Penyikapan bagaimana karyawan meresponi tekanan-tekanan dari pekerjaan.

3. Indikator *Burnout*

Menurut Hayati dan Fitria (2018) indikator yang digunakan untuk mengukur *burnout* adalah sebagai berikut:

a. Kelelahan Emosional

Kelelahan Emosional merupakan suatu indikator dari kondisi *burnout* yang berwujud perasaan sebagai hasil dari emosional yang berlebihan yang ditandai hilangnya perasaan dan perhatian, kepercayaan, minat dan semangat. Orang yang mengalami kelelahan emosional ini akan merasa hidupnya kosong, lelah dan tidak dapat lagi mengatasi tuntutan pekerjaannya.

b. Kurangnya Aktualisasi Diri

Kurangnya aktualisasi diri adalah rendahnya motivasi kerja dan spenurunan rasa percaya diri. Seringkali kondisi ini terlihat pada kecenderungan dengan rendahnya prestasi yang dicapainya.

c. Depersonalisasi

Depersonalisasi adalah tendensi kemanusiaan terhadap sesama yang merupakan pengembangan dari sikap sinis terhadap karier, dan kinerjanya sendiri. Seseorang yang mengalami masalah depersonalisasi merasa tidak ada satupun aktivitas yang dilakukannya bernilai atau berarti. Sikap ini ditunjukkan melalui perilaku masa bodoh, bersikap sinis, tidak berperasaan dan tidak memperhatikan kepentingan orang lain.

Adapun menurut Kwag dan Kim (2017) indikator yang digunakan untuk mengukur *burnout* adalah sebagai berikut:

a. *Emotional Exhaustion*

Kelelahan emosional yang berlangsung dalam waktu yang lama

b. *Depersonalization*

Penipisan empati, kepedulian, dan belas kasih

c. *Decreased sense of accomplishment*

Merasa sia – sia dan merasa tidak ada lagi sesuatu hal yang bisa membuat berbeda.

Sedangkan Nursalam (2020) indikator yang digunakan untuk mengukur *burnout* adalah sebagai berikut:

a. *Exhaustion*

Exhaustion merupakan dimensi yang ditandai dengan adanya kelelahan fisik, mental, ataupun emosional secara berkepanjangan. Dimensi ini adalah sebuah gabungan antara (*psysical exhausted, mental exhausted dan emotional exhausted*). Ketika seorang individu berkerja dan mengalami kejenuhan atau kelelahan (*exhaustion*) yang berlebih, mereka cenderung kan berperilaku *overextended* baik emosional atau fisiknya.

b. *Cynicism*

Merupakan dimensi yang menunjukkan sikap sinis dan cenderung menarik diri dari dalam lingkungan kerja. Ketika individu mengalami dimensi *Cynicism* (sinisme) mereka cenderung menunjukkan sikap dingin, enggan terlibat dengan lingkungan kerjanya dan akan menjaga jarak dari lingkungan. *Cynicism* dapat diartikan sebuah cara untuk menghindar dari rasa kecewa akan pekerjaannya. Perilaku *Cynicism* berpotensi memberikan dampak yang serius pada efektifitas kerja.

c. *Ineffectiveness*

Dimensi ini ditandai dengan perasaan tidak berdaya dan merasa semua pekerjaan yang diwajibkan terlalu berat. Ketika individu dalam dimensi *Ineffectiveness* mereka akan lebih mengembangkan rasa tidakmampunya. Segala pekerjaan akan dirasa sulit ketika dikerjakan dan beranggapan bahwa pekerjaan tersebut terlalu sukar dikerjakan, rasa percaya diripun akan menurun. Hal tersebut menjadikan individu kurang percaya akan kemampuannya sendiri dan oranglain pun akan sulit percaya padanya.

2.1.3 Komitmen Organisasi

1. Pengertian Komitmen Organisasi

Komitmen berasal dari bahasa latin "*commiter*" yang berarti menggabungkan, menyatukan, memercayai dan mengerjakannya. Menurut Greenberg dan Baron (2017) komitmen organisasi ialah tingkat dimana karyawan terlibat dalam organisasinya dan berkeinginan untuk tetap menjadi anggotanya, dimana didalamnya mengandung sikap kesetiaan dan kesediaan karyawan untuk bekerja secara maksimal bagi organisasi tempat karyawan tersebut bekerja. Komitmen organisasi di definisikan yaitu karakter hubungan antar anggota organisasi dengan organisasinya dan mempunyai implikasi terhadap setiap keputusan individu untuk tetap melanjutkan keanggotaannya dalam organisasi tersebut. Setiap individu yang memiliki sifat komitmen terhadap organisasinya akan lebih memilih tetap bertahan sebagai bagian dari organisasi tersebut (Sadiqin, 2017).

Komitmen organisasi adalah menggambarkan sikap kesetiaan karyawan terhadap suatu perusahaan. Setiap individu maupun kelompok yang memiliki sikap komitmen adalah yang mempunyai keinginan untuk tetap menjadi anggota dari sebuah organisasi, memiliki kemauan yang kuat

untuk bekerja dan berusaha bagi kepentingan organisasi, mempunyai kepercayaan dan menerima nilai-nilai dan tujuan dari sebuah organisasi. Jika seorang karyawan tidak memiliki sikap komitmen terhadap organisasi maka rencana maupun target dari perusahaan akan memiliki kesulitan (Luthans, 2018). Komitmen yang dimiliki setiap karyawan diharapkan mampu meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Komitmen organisasi adalah derajat organisasi yang mana karyawan memiliki sikap percaya dan menerima terhadap tujuan-tujuan organisasi dan akan tetap tinggal serta tidak akan meninggalkan organisasi tersebut (Utamaningsih, 2017).

Menurut Robbins dan Judge (2017) komitmen organisasi adalah tingkat saat seorang karyawan memihak organisasinya serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Sopiah (2018) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai derajat dimana karyawan percaya dan mau menerima tujuan-tujuan organisasi dan akan tetap tinggal atau tidak akan meninggalkan organisasinya. Komitmen organisasi merupakan unsur orientasi hubungan (aktif) antara individu dan organisasinya, orientasi hubungan tersebut mengakibatkan individu (pekerja) atas kehendak sendiri bersedia memberikan sesuatu, dan sesuatu yang diberikan itu demi merefleksikan dukungannya bagi tercapainya tujuan organisasi.

Berdasarkan pengertian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi adalah suatu sikap yang merefleksikan perasaan suka atau tidak suka terhadap organisasi dan keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi, keinginan untuk berusaha keras sesuai dengan organisasi dimana individu mengidentifikasi dirinya terhadap tujuan-

tujuan dan harapan-harapan tempat ia bekerja serta menjaga keanggotaan dalam organisasi.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi

Menurut Puspitawati (2017), ada tiga faktor yang mempengaruhi komitmen organisasional karyawan pada organisasi, yaitu sebagai berikut:

a. Faktor Personal

Faktor personal terdiri dari *job satisfaction*, *psychological contract*, *job choice factors*, dan karakteristik personal. Keseluruhan faktor ini akan membentuk komitmen awal dalam berorganisasi.

b. Faktor Organisasi

Faktor organisasi meliputi *initialworks experiences*, *job scope*, *supervision*, *goal consistency organizational*. Keseluruhan faktor ini akan membentuk atau memunculkan tanggung jawab.

c. Faktor Non Organisasi

Faktor non organisasi merupakan faktor yang tidak berasal dari dalam organisasi, misalnya ada tidaknya alternatif pekerjaan lain.

Sopiah (2018) mengemukakan ada 5 faktor yang berpengaruh terhadap komitmen organisasi, yaitu budaya keterbukaan, kepuasan kerja, kesempatan personal untuk berkembang, arah organisasi, dan penghargaan kerja yang sesuai dengan kebutuhan.

3. Indikator Komitmen Organisasi

Menurut Sopiah (2018) komitmen organisasi sebagai sebuah keadaan psikologi yang mengkarakteristikan hubungan karyawan dengan organisasi atau implikasinya yang mempengaruhi apakah karyawan akan tetap bertahan dalam organisasi atau tidak, yang teridentifikasi dalam tiga indikator yaitu sebagai berikut:

- a. Komitmen Afektif (*Affective commitment*) yaitu terjadi apabila karyawan ingin menjadi bagian dari organisasi karena adanya ikatan emosional.
- b. Komitmen Berkelanjutan (*Continuance commitment*) yaitu muncul apabila karyawan tetap bertahan pada suatu organisasi karena membutuhkan gaji dan keuntungan-keuntungan lain, atau karena karyawan tersebut tidak menemukan pekerjaan lain.
- c. Komitmen Normatif (*Normative commitment*) yaitu timbul dari nilai-nilai dalam diri karyawan. Karyawan bertahan menjadi anggota organisasi karena adanya kesadaran bahwa komitmen terhadap organisasi merupakan hal yang seharusnya dilakukan.

Menurut Tania (2020) indikator komitmen organisasi yaitu:

- a. Kemauan Karyawan
Kemauan karyawan adalah rasa peduli atau bersedianya seorang karyawan dalam memegang komitmen dalam sebuah organisasi. Kemauan karyawan itu timbul bisa dilatar belakangi seperti rasa cinta mereka terhadap organisasi, teman sepekerjaan ataupun faktor lain yang mendukung karyawan tersebut untuk berkomitmen dalam organisasi.
- b. Kesetiaan Karyawan
Kesetiaan karyawan terhadap tempat mereka bekerja merupakan suatu hal yang sangat diinginkan oleh pihak perusahaan, dikarenakan dengan memiliki rasa setia pada setiap diri para karyawannya akan menimbulkan sikap loyalitas dan pastinya akan terus memegang komitmen dalam organisasi tersebut sekalipun mereka telah ditawarkan di perusahaan lain.
- c. Kebanggaan karyawan pada organisasi
Rasa bangga pada suatu organisasi merupakan tujuan dalam berorganisasi karena rasa bangga yang timbul berawal dari rasa cinta dan

setia kepada organisasi serta didukung dengan sikap tanggung jawab terhadap apa yang dikerjakan dan perlahan-lahan proses itu mencapai suatu keberhasilan dan rasa bangga akan timbul dalam organisasi tersebut.

Adapun indikator dari komitmen organisasional menurut Allen dan Meyer (2017) yaitu sebagai berikut:

- a. Rasa bangga terhadap pekerjaan,
- b. Rasa loyal terhadap perusahaan,
- c. Perhatian terhadap keberlangsungan perusahaan,
- d. Pekerjaan yang memberikan inspirasi,
- e. Kesesuaian nilai pribadi serta organisasi.

Menurut Kwon dan Banks (2017), menyatakan bahwa telah dikembangkan tiga bagian dari dimensi komitmen organisasional yaitu keyakinan dan penerimaan yang kuat dari tujuan dan nilai organisasi; kesediaan untuk bekerja keras sebagai bagian dari organisasi, dan keinginan yang kuat untuk mengingat organisasi.

2.1.4 Dukungan Sosial

1. Pengertian Dukungan Sosial

Menurut Chaplin (2017) dukungan sosial ialah upaya untuk mengadakan atau menyediakan sesuatu untuk memenuhi kebutuhan orang lain, serta memberikan dorongan atau pengobatan semangat dan nasihat kepada orang lain dalam satu situasi pengambilan keputusan. Pendapat lain juga dikemukakan oleh Bandura (2017) menyatakan bahwa dukungan sosial ialah sebuah keuntungan yang didapat oleh individu melalui hubungan dengan orang lain. Kemampuan individu dalam menjalin relasi dengan individu lain seperti halnya keluarga ataupun teman dapat meningkatkan

kemampuannya dalam mengelolah masalah-masalah yang dihadapi dikesehariannya. Tidak terkecuali di dalam suatu lingkungan kerja, bahwa lingkungan kerja yang diliputi oleh relasi positif antar pihaknya dapat berdampak bagi maksimalnya kinerja karyawan. Sedangkan tidak adanya dukungan sosial di dalam lingkungan kerja dapat menyebabkan suatu kegagalan dalam melaksanakan suatu pekerjaan.

Dukungan sosial merupakan suatu bentuk kepedulian yang diterima dari seseorang, yang mana terdapat hubungan sosial yang baik, sehingga mampu memberikan perubahan yang lebih baik (Achmad dan Yuniawan, 2018). Sedangkan menurut Wulandari dan Lestari (2018) dukungan sosial merupakan suatu dorongan semangat yang berasal dari orang-orang terdekat yang dapat memberikan kenyamanan psikologis. Dukungan Sosial adalah informasi atau umpan balik dari orang lain yang menunjukkan bahwa seseorang dicintai dan diperhatikan, dihargai, dan dihormati, dan dilibatkan dalam jaringan komunikasi dan kewajiban yang timbal balik (King, 2017).

Menurut Sarafino (2017) dukungan sosial adalah derajat dukungan yang diberikan kepada individu khususnya sewaktu dibutuhkan oleh orang-orang yang memiliki hubungan emosional yang dekat dengan orang tersebut, dukungan sosial dapat merujuk pada kenyamanan, kepedulian, harga diri atau segala bentuk bantuan yang diterima individu dari orang lain atau kelompok. Gottlieb (2017) menyatakan dukungan sosial terdiri dari informasi atau nasehat verbal maupun nonverbal, bantuan nyata, atau tindakan yang didapatkan karena kehadiran orang lain dan mempunyai manfaat emosional atau efek perilaku bagi pihak penerima. Jacobson (2017) menyatakan dukungan sosial adalah suatu bentuk tingkah laku yang menumbuhkan perasaan nyaman dan membuat individu percaya bahwa ia

dihormati dihargai dicintai dan bahwa orang lain bersedia memberikan perhatian dan keamanan. Sedangkan menurut Ganster (2017) dukungan sosial adalah tersedianya hubungan yang bersifat menolong dan mempunyai nilai khusus bagi individu.

Berdasarkan pengertian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa dukungan sosial adalah tindakan yang bersifat membantu yang melibatkan emosi, pemberian informasi, bantuan instrumen, dan penilaian positif pada individu dalam menghadapi permasalahannya.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Dukungan Sosial

Bahwasanya tidak semua individu mampu memperoleh dukungan sosial yang dibutuhkan. Beberapa individu kesulitan dan akhirnya tidak mendapat dukungan sosial, namun beberapa lainnya dengan mudah mendapatkannya. Menurut Sarafino (2017) bahwa terdapat tiga faktor yang mempengaruhi dukungan sosial antara lain:

a. Penerima Dukungan (*Recipients*)

Seseorang tidak mungkin menerima dukungan sosial jika mereka tidak ramah, tidak pernah menolong orang lain, dan tidak membiarkan orang mengetahui bahwa dia membutuhkan bantuan. Beberapa orang tidak terlalu *assertive* untuk meminta bantuan pada orang lain atau adanya perasaan bahwa mereka harus mandiri tidak membebani orang lain atau perasaan tidak nyaman menceritakan pada orang lain atau tidak tahu akan bertanya kepada siapa.

b. Penyedia Dukungan (*Providers*)

Seseorang yang harusnya menjadi penyedia dukungan mungkin saja tidak mempunyai sesuatu yang dibutuhkan orang lain atau mungkin

mengalami stress sehingga tidak memikirkan orang lain atau bisa saja tidak sadar akan kebutuhan orang lain.

c. Faktor Komposisi dan Struktur Jaringan Sosial

Hubungan yang dimiliki individu dengan orang-orang dalam keluarga dan lingkungan. Hubungan ini dapat bervariasi dalam ukuran (jumlah orang yang berhubungan dengan individu). Frekuensi hubungan (seberapa sering individu bertemu dengan orang-orang tersebut, komposisi (apakah orang-orang tersebut keluarga, teman, rekan kerja) dan intimasi (kedekatan hubungan individu dan kepercayaan satu sama lain)

3. Indikator Dukungan Sosial

Menurut Smet, (2017) indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur dukungan sosial adalah sebagai berikut:

a. Dukungan emosi

Dukungan emosi meliputi ungkapan rasa empati, kepedulian, dan perhatian terhadap individu. Biasanya, dukungan ini diperoleh dari pasangan atau keluarga, seperti memberikan pengetahuan terhadap masalah yang sedang dihadapi atau mendengarkan keluhannya. Adanya dukungan ini akan memberikan rasa nyaman, kepastian, perasaan memiliki dan dicintai kepada individu.

b. Dukungan penghargaan

Dukungan penghargaan terjadi melalui ungkapan positif atau penghargaan yang positif pada individu, dorongan untuk maju, atau persetujuan akan gagasan atau perasaan individu dan perbandingan yang positif individu dengan orang lain. Biasanya dukungan ini diberikan oleh atasan atau rekan kerja. Dukungan jenis ini, akan membangun perasaan berharga, kompeten dan bernilai.

c. Dukungan instrumental atau konkrit

Dukungan jenis ini meliputi bantuan secara langsung. Biasanya dukungan ini, lebih sering diberikan oleh teman atau rekan kerja, seperti bantuan untuk menyelesaikan tugas yang menumpuk atau meminjamkan uang atau lain-lain yang dibutuhkan individu. Adanya dukungan ini, menggambarkan tersedianya barang-barang (materi) atau adanya pelayanan dari orang lain yang dapat membantu individu dalam menyelesaikan masalahnya. Selanjutnya hal tersebut akan memudahkan individu untuk dapat memenuhi tanggung jawabnya.

d. Dukungan informasi

Dukungan jenis ini meliputi pemberian nasehat, saran atau umpan balik kepada individu. Dukungan ini, biasanya diperoleh dari sahabat, rekan kerja, atasan atau seorang profesional seperti dokter atau psikolog. Adanya dukungan informasi, seperti nasehat atau saran yang pernah mengalami keadaan yang serupa akan membantu individu memahami situasi dan mencari alternatif pemecahan masalah atau tindakan yang akan diambil.

e. Dukungan jaringan sosial

Dukungan jaringan dengan memberikan perasaan bahawa individu adalah anggota dari kelompok tertentu dan memiliki minat yang sama rasa kebersamaan dengan anggota kelompok merupakan dukungan bagi individu yang bersangkutan. Adanya dukungan jaringan sosial akan membantu individu untuk mengurangi stres yang dialami dengan cara memenuhi kebutuhan akan persahabatan dan kontak sosial dengan orang lain. Hal tersebut juga akan membantu individu untuk mengalihkan

perhatiannya dari kekhawatiran terhadap masalah yang dihadapinya atau dengan meningkatkan suasana hati yang positif.

Menurut Ganster (2017) indikator yang digunakan untuk mengukur dukungan sosial adalah sebagai berikut:

a. Dukungan sosial dari keluarga

Keluarga adalah orang-orang terdekat yang mempunyai potensi sebagai sumber dukungan dan senantiasa bersedia untuk memberikan bantuan dan dukungannya ketika individu membutuhkan. Keluarga sebagai suatu sistem sosial, mempunyai fungsi-fungsi yang dapat menjadi sumber dukungan utama bagi individu, seperti membangkitkan persaan memiliki antara sesama anggota keluarga, memastikan persahabatan yang berkelanjutan dan memberikan rasa aman bagi anggota-anggotanya.

b. Dukungan sosial dari rekan kerja

Dukungan ini diberikan oleh rekan kerja kepada rekan kerja lainnya. Hal ini berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas dukungan sosial yaitu pemberi dukungan sosial. Rekan kerja yang baik akan mendorong seseorang untuk bekerja lebih baik dan bersikap positif seperti mempunyai kesetiaan yang tinggi terhadap rekan kerja dan pekerjaan, kegembiraan, serta mempunyai kepuasan dalam bekerja. Semakin sering kontak dengan rekan kerja dan semakin banyak waktu diluangkan bersama, keeratan tim semakin tinggi. Dengan semakin berinteraksi, sesama rekan kerja akan saling mengenal satu sama lain dan menjadi lebih setia pada tim.

c. Dukungan sosial dari atasan

Dukungan atasan merupakan faktor pendukung internal yang dapat menunjang kinerja karyawan dalam suatu organisasi. Karyawan yang

mendapat perhatian dan motivasi dari atasan akan memiliki kinerja yang lebih baik dari pada karyawan yang tidak terlalu diperhatikan oleh atasannya. Semakin tinggi motivasi yang diberikan atasan kepada karyawannya, maka semakin baik pula kinerja karyawan tersebut dalam menghasilkan laporan keuangan yang berkualitas.

Adapun menurut Kumalasari dan Ahyani (2017) indikator yang digunakan untuk mengukur dukungan sosial adalah sebagai berikut:

a. Dukungan emosional

Dukungan ini melibatkan ekspresi rasa empati dan perhatian terhadap individu, sehingga individu tersebut merasa nyaman, dicintai dan diperhatikan. Dukungan ini meliputi perilaku seperti memberikan perhatian dan afeksi serta bersedia mendengarkan keluh kesah orang lain.

b. Dukungan penghargaan

Dukungan ini melibatkan ekspresi yang berupa pernyataan setuju dan penilaian positif terhadap ide-ide, perasaan dan performa orang lain.

c. Dukungan instrumental

Bentuk dukungan ini melibatkan bantuan langsung, misalnya yang berupa bantuan finansial atau bantuan dalam mengerjakan tugas tugas tertentu.

d. Dukungan informasi

Dukungan yang bersifat informasi ini dapat berupa saran.

2.1.5 Kinerja Karyawan

1. Pengertian Kinerja Karyawan

Menurut Hasibuan (2017) kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Kinerja karyawan

atau *performance* merupakan perilaku organisasi yang secara langsung berhubungan dengan aktivitas hasil kerja, pencapaian tugas dimana istilah tugas berasal dari pemikiran aktivitas yang dibutuhkan oleh pekerjaan. Sedangkan menurut Mangkunegara (2017) kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Karyawan adalah pelaksana utama setiap fungsi organisasi terhadap sarana, prasarana dan infrastruktur yang ada. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja adalah tingkat terhadapnya para karyawan mencapai persyaratan pekerjaan secara efisien dan efektif (Simamora, 2017). Kinerja karyawan merupakan prestasi kerja, yakni perbandingan antara hasil kerja yang dapat dilihat secara nyata dengan standar kerja yang telah ditetapkan organisasi. Kemudian Robbins (2017) mendefinisikan kinerja yaitu suatu hasil yang dicapai oleh karyawan dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan. Menurut Moehariono (2017) 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. Kinerja dapat diketahuian diukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atastandar keberhasilan tolak ukur yang ditetapkan organisasi.

Menurut Kaswan (2017) kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan

tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Keberhasilan kinerja yang telah dicapai oleh organisasi dipengaruhi oleh tingkat kinerja karyawan secara individual maupun secara kelompok. Dengan asumsi semakin baik kinerja karyawan maka semakin baik pula kinerja organisasi.

Berdasarkan pengertian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah faktor yang paling berkaitan dengan kemajuannya suatu organisasi, karena melalui kinerja karyawan lah maka sebuah perusahaan dapat terus berlanjut untuk beroperasi. Ketika kinerja karyawan mengalami penurunan yang sangat drastis maka bisa saja berimbas kepada kondisi perusahaan yang tentunya mengalami perubahan dari posisi yang menguntungkan menjadi rugi.

2. Faktor-Faktor Kinerja Karyawan

Menurut Sudaryono (2017) secara umum, kinerja terdiri dari dua aspek yaitu efisiensi dan efektivitas. Efisiensi adalah perbandingan antara hasil yang dicapai dengan usaha yang dikeluarkan. Sedangkan efektivitas adalah perbandingan antara hasil yang dicapai dengan hasil yang diharapkan. Untuk menghasilkan suatu kinerja yang baik, dipengaruhi oleh beberapa faktor penting, yakni:

- a. Faktor yang berhubungan dengan manajer sebagai pimpinan
- b. Faktor yang berhubungan dengan pekerja sebagai pelaksana
- c. Faktor yang berhubungan dengan Situasi yang mendukung

Mangkuprawira dan Hubeis (2017) menyebutkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor intrinsik dan ekstrinsik karyawan. Faktor-faktor intrinsik yang mempengaruhi kinerja karyawan terdiri dari

pendidikan, pengalaman, motivasi, kesehatan, usia, keterampilan, emosi dan spiritual. Sedangkan faktor ekstrinsik yang mempengaruhi kinerja karyawan terdiri dari lingkungan fisik dan non fisik, kepemimpinan, komunikasi *vertical* dan *horizontal*, kompensasi, kontrol berupa penyeliaan, fasilitas, pelatihan, beban kerja, prosedur kerja, sistem hukuman dan sebagainya.

3. Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Mathis dan Jackson (2017) indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja adalah sebagai berikut:

- a. Kuantitas, yaitu jumlah atau target yang dihasilkan karyawan dinyatakan dalam istilah unit jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan oleh karyawan sesuai tugas dan tanggung jawabnya.
- b. Kualitas, yaitu hasil kegiatan yang dilakukan mendekati sempurna, dalam arti menyelesaikan beberapa pekerjaan dengan efektif dan efisien untuk mencapai tujuan perusahaan.
- c. Ketepatan waktu, yaitu tugas dan tanggung jawab yang diselesaikan sesuai waktu yang telah ditentukan atau lebih awal.
- d. Kehadiran, yaitu keberadaan karyawan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan menunjukkan semangat kerja yang dimiliki oleh karyawan.
- e. Kemampuan bekerjasama, yaitu kemampuan karyawan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan bersama-sama dengan karyawan lainnya secara selaras untuk mendapatkan hasil yang sebesar-besarnya.

Adapun menurut Afandi (2018) indikator kinerja yakni:

- a. Kuantitas hasil kerja

Segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan jumlah hasil kerja yang bisa dinyatakan dalam ukuran angka atau lainnya.

b. Kualitas hasil kerja

Segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan kualitas atau mutu hasil kerja yang dapat dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya.

c. Efisiensi dalam melaksanakan tugas

Berbagai sumber daya secara bijaksana dan dengan cara yang hemat biaya.

d. Disiplin kerja

Taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku

e. Inisiatif

Kemampuan untuk memutuskan dan melakukan sesuatu yang benar tanpa harus diberi tahu, mampu menemukan apa yang seharusnya dikerjakan terhadap sesuatu yang ada di sekitar, berusaha untuk terus bergerak untuk melakukan beberapa hal walau keadaan terasa semakin sulit.

f. Ketelitian

Tingkat kesesuaian hasil pengukuran kerja apakah kerja itu udah mencapai tujuan apa belum.

g. Kepemimpinan

Proses mempengaruhi atau memberi contoh oleh pemimpin kepada pengikutnya dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

h. Kejujuran

Salah satu sifat manusia yang cukup sulit untuk diterapkan.

i. Kreativitas

Proses mental yang melibatkan pemunculan gagasan atau yang melibatkan pemunculan gagasan.

Sedangkan menurut Mangkunegara (2017) menyebutkan indikator dari kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

a. Kualitas Kerja

Seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan

b. Kuantitas Kerja

Seberapa lama seseorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing

c. Pelaksanaan Tugas

Seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan

d. Tanggung Jawab

Kesadaran akan kewajiban melakukan pekerjaan dengan akurat atau tidak ada kesalahan

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Pada penelitian ini, peneliti juga menggunakan penelitian-penelitian terdahulu yang telah dilakukan sebelumnya oleh peneliti lain sebagai pedoman/acuan yang menunjukkan adanya hubungan antara *burnout*, komitmen organisasi dan dukungan sosial terhadap kinerja karyawan. Adapun penelitian yang dilakukan seperti dibawah ini:

2.2.1 Pengaruh *Burnout* Terhadap Kinerja Karyawan

Penelitian yang dilakukan oleh Bagiada dan Netra (2019) dengan judul Pengaruh Stres Kerja, *Burnout* Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat Rsd Mangusada Kabupaten Badung. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa stres kerja dan *burnout* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja perawat, sedangkan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat.

Apriana, dkk., (2021) meneliti tentang Pengaruh Beban Kerja Dan *Burnout* Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Karyawan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Rembang). Teknik analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. *Burnout* berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja. Beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. *Burnout* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hafizh dan Hariastuti (2021) meneliti tentang Pengaruh *Quality of Work Life* dan *Burnout* terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus: CV. XYZ). Teknik analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling - Partial Least Square* (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *burnout* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja. *Burnout* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. *Burnout* tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Hayati dan Fitriana (2018) dengan judul Pengaruh *Burnout* Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bmt El-Munawar Medan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *burnout*

mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada BMT El-Munawar Medan.

Almaududi (2019) meneliti tentang Pengaruh Kejenuhan Kerja (*Burnout*) Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Operator di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pengendalian Pembangkit Jambi Unit Layanan Pusat Listrik Payo Selincah. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *burnout* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu diperoleh hasil penelitian yang bervariasi sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang sama dengan menggunakan variabel *burnout* sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat. Perbedaan dari penelitian tersebut adalah jumlah populasi dan sampel. Dimana dalam penelitian penulis yaitu sebanyak 33 orang karyawan. Selain itu, waktu dan lokasi penelitian penulis berbeda dengan lokasi penelitian terdahulu.

2.2.2 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan

Penelitian yang dilakukan oleh Andre dan Hermanto (2021) dengan judul Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Citra Mandiri Cemerlang Prima. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasi dan budaya organisasi organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Aulia (2021) meneliti tentang Pengaruh Kompetensi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Hamatek Indo Bekasi. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi dan komitmen organisasi

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Hamatek Indo baik secara parsial maupun simultan.

Alviani, dkk., (2021) meneliti tentang Pengaruh *Servant Leadership* Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah Dan Perdagangan Kabupaten Badung. Teknik analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Modelling* (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *servant leadership* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. *Servant leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Komitmen organisasi berpengaruh sebagai variabel intervening pada hubungan *servant leadership* terhadap kinerja karyawan.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Sutopo (2018) dengan judul Pengaruh Partisipasi Anggaran, Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja, *Job Relevant Information*, Budaya Organisasi Dan *Locus of Control* Terhadap Kinerja Karyawan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi anggaran, komitmen organisasi, budaya organisasi dan *locus of control* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan kepuasan kerja dan *job relevant information* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Irjayanti, dkk., (2019) meneliti tentang Pengaruh Komitmen Organisasi, Kecerdasan Spiritual Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada Universitas Muhammadiyah Jember. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh signifikan negatif terhadap kinerja karyawan, kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan dan kecerdasan emosional berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu diperoleh hasil penelitian yang bervariasi sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang sama dengan menggunakan variabel komitmen organisasi sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat. Perbedaan dari penelitian tersebut adalah jumlah populasi dan sampel. Dimana dalam penelitian penulis yaitu sebanyak 33 orang karyawan. Selain itu, waktu dan lokasi penelitian penulis berbeda dengan lokasi penelitian terdahulu.

2.2.3 Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap Kinerja Karyawan

Penelitian yang dilakukan oleh Darmanto dan Ariyanti (2021) dengan judul Pengaruh Organisasi Pembelajaran, Dukungan Sosial, dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Mandiri Cabang Bekasi. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa organisasi pembelajaran, dukungan sosial, dan motivasi kerja mempunyai pengaruh positif dan juga signifikan terhadap kinerja karyawan.

Rizqi dan Riyanto (2021) meneliti tentang Dukungan Sosial dan *Job Burnout* Pengaruhnya Terhadap Kinerja Polisi (Studi Kasus Pada Anggota Kepolisian Polrestabes Bandung). Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan sosial dengan signifikan dan positif mempengaruhi terhadap kinerja polisi, sedangkan *job burnout* secara signifikan dan negatif mempengaruhi kinerja polisi.

Suryani, dkk., (2021) meneliti tentang Dukungan Sosial, Beban Kerja Dan Pemberian Insentif Terhadap Kinerja Perawat di RSUD Hj. Anna Lasmanah Banjarnegara. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan sosial dan beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja perawat. Sedangkan pemberian insentif tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati dan Irwana (2020) dengan judul Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja dan Dukungan Sosial terhadap Kinerja Perawat di Puskesmas Sebatik. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja, sedangkan kepuasan kerja dan dukungan sosial tidak berpengaruh terhadap kinerja perawat di puskesmas Sungai Nyamuk dan Aji Kuning.

Utami dan Adhiatma (2020) meneliti tentang *Self-Efficacy* Sebagai Mediasi Pengaruh Konflik Peran Ganda Dan Dukungan Sosial Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT. Kailo Sumber Kasih). Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dukungan sosial tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. *Self efficacy* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. *Self Efficacy* terbukti mampu memediasi pengaruh tidak langsung antara konflik peran ganda dan dukungan sosial terhadap kinerja responden.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu diperoleh hasil penelitian yang bervariasi sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang sama dengan menggunakan variabel dukungan sosial sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat. Perbedaan dari penelitian tersebut adalah jumlah populasi dan sampel. Dimana dalam penelitian penulis yaitu sebanyak 33 orang karyawan. Selain itu, waktu dan lokasi penelitian penulis berbeda dengan lokasi penelitian terdahulu.



BAB III

KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS

3.1 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah suatu model yang menerangkan bagaimana hubungan suatu teori dengan faktor – faktor yang penting yang telah diketahui dalam suatu masalah tertentu. Penelitian ini menggunakan tiga variabel bebas yaitu burnout, komitmen organisasi dan dukungan sosial serta satu variabel terikat yaitu kinerja karyawan. Teori yang digunakan penelitian ini adalah *Goal setting theory*. *goal setting theory* atau teori penetapan tujuan mempunyai empat mekanisme dalam memotivasi individu untuk mencapai kinerja. Pertama, penetapan tujuan dapat mengarahkan perhatian individu untuk lebih fokus pada pencapaian tujuan tersebut. Kedua, tujuan dapat membantu mengatur usaha yang diberikan oleh individu untuk mencapai tujuan. Ketiga, adanya tujuan dapat meningkatkan ketekunan individu dalam mencapai tujuan tersebut. Keempat, tujuan membantu individu untuk menetapkan strategi dan melakukan tindakan sesuai yang direncanakan. Dengan demikian, dengan adanya penetapan tujuan dapat meningkatkan kinerja individu yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja perusahaan (Arsanti, 2019).

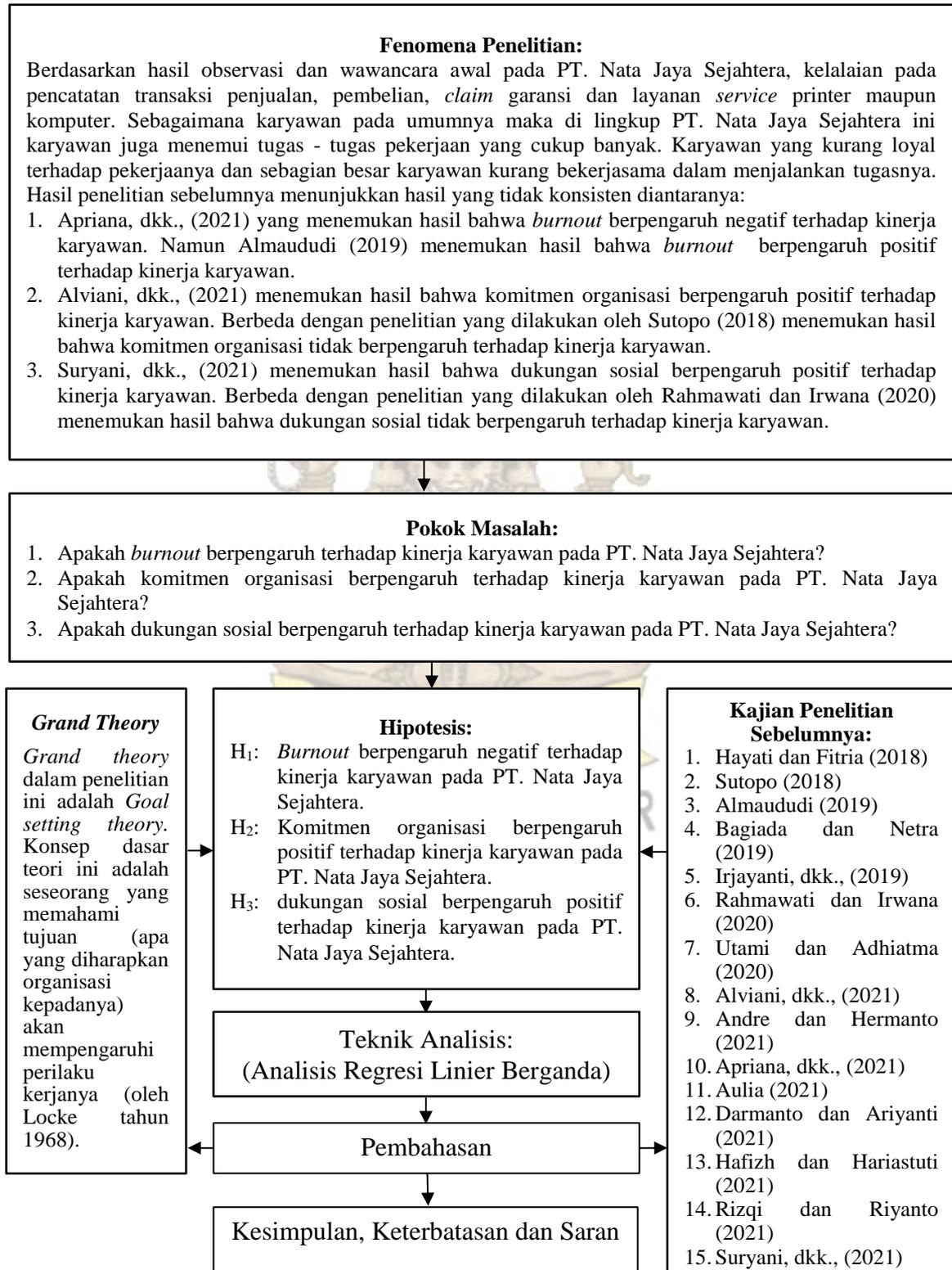
Kinerja karyawan sebagai variabel terikat (Y) merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Kinerja karyawan menjadi faktor yang paling berkaitan dengan kemajuan suatu organisasi, karena melalui kinerja karyawan maka sebuah perusahaan dapat

terus berlanjut untuk beroperasi. Ketika kinerja karyawan mengalami penurunan yang sangat drastis maka bisa saja berimbas kepada kondisi perusahaan yang tentunya mengalami perubahan dari posisi yang menguntungkan menjadi rugi.

Burnout sebagai variabel bebas (X_1) merupakan suatu kondisi dimana seorang karyawan mengalami gangguan psikologis maupun fisik dalam menghadapi suatu permasalahan atau pekerjaan yang berakibat merusak kinerja karyawan pada tingkat stres yang tinggi namun, pada tingkat tertentu dapat meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan yang berada dalam kondisi stres akan memicu terjadinya *burnout* yang merupakan kondisi awal kemunculan kelelahan emosional. Komitmen organisasi sebagai variabel bebas (X_2) merupakan gambaran sikap kesetiaan karyawan terhadap suatu perusahaan. Komitmen yang dimiliki setiap karyawan diharapkan mampu meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Karyawan yang memiliki komitmen terhadap organisasi memiliki potensi untuk memperbaiki kinerja baik secara individual, kelompok maupun organisasi. Dukungan sosial sebagai variabel bebas (X_3) merupakan tindakan yang bersifat membantu yang melibatkan emosi, pemberian informasi, bantuan instrumen, dan penilaian positif pada individu dalam menghadapi permasalahannya. Dukungan sosial dapat berupa pemberian informasi, bantuan tingkah laku, ataupun materi yang didapat dari hubungan sosial akrab yang dapat membuat individu merasa diperhatikan, bernilai, dan dicintai.

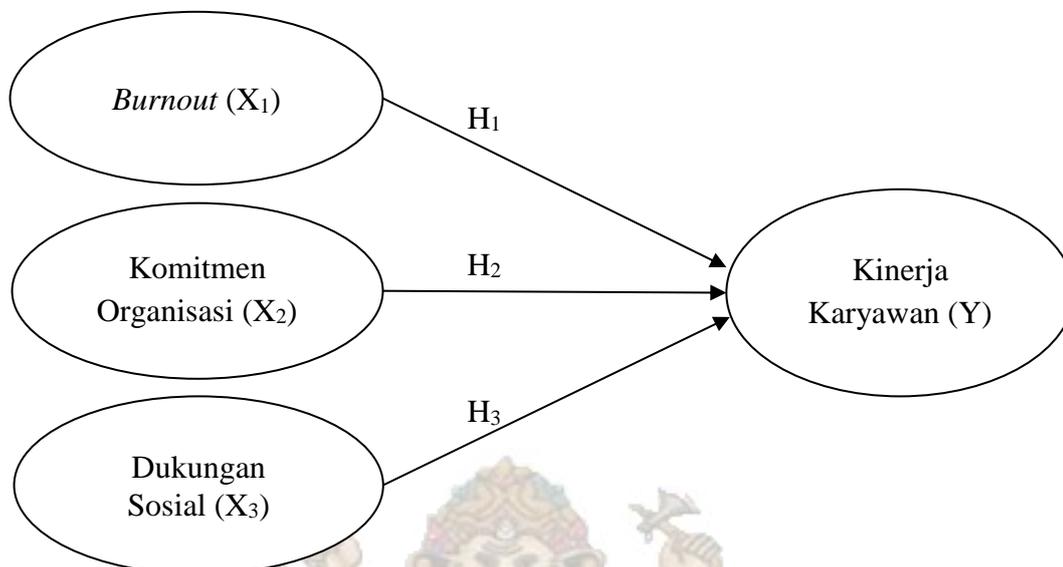
Adapun yang menjadi kerangka berpikir dari penelitian ini adalah bagaimana *burnout*, komitmen organisasi dan dukungan sosial mempengaruhi tingkat kinerja karyawan yang disajikan pada Gambar 3.1:

Gambar 3.1
Kerangka Berpikir Penelitian
Pengaruh Burnout, Komitmen organisasi dan Dukungan sosial
Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Nata Jaya Sejahtera



Sumber: Hasil Pemikiran Peneliti (2022)

Gambar 3.2
Model Penelitian
Pengaruh Burnout, Komitmen Organisasi dan Dukungan Sosial
Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Nata Jaya Sejahtera



Sumber: Hasil Pemikiran Peneliti (2022)

3.2 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara atau pendapat yang kebenarannya masih rendah atau kadar kebenarannya masih belum meyakinkan, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan sedangkan kebenaran pendapat tersebut perlu di uji atau dibuktikan (Sugiyono, 2017). Berdasarkan perumusan masalah dan kajian pustaka maka dapat ditentukan hipotesis sebagai berikut.

3.2.1 Pengaruh *Burnout* Terhadap Kinerja Karyawan

Maslach dan Jackson (2018) menyatakan bahwa *burnout* merupakan reaksi emosi negatif yang terjadi di lingkungan kerja, ketika individu tersebut mengalami stres yang berkepanjangan. Karyawan yang mengalami *burnout* biasanya bersifat sinis dan memandang klien sebagai orang yang pantas mendapatkan masalah karena kesalahan mereka sendiri, yang pada gilirannya menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan (Almaududi,

2019). *Burnout* dapat menghinggap di dalam diri manusia tidak memandang usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan dan semakin disadari sebagai sesuatu masalah serius yang dapat mempengaruhi kehidupan seseorang. Perilaku ini sebaiknya menjadi hal yang harus diperhatikan pihak perusahaan, karena selain berhubungan pada lingkup kerja *burnout* juga dapat berpengaruh di lingkup keluarga. Aaron (2017) menyatakan bahwa semakin tingginya kejenuhan kerja (*burnout*) pada seseorang karyawan akan memberikan dampak buruk bagi kinerja karyawan.

Hasil penelitian Bagiada dan Netra (2019) menemukan hasil bahwa *burnout* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Apriana, dkk., (2021) menemukan hasil bahwa *burnout* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Begitu juga hasil penelitian Hafizh dan Hariastuti (2021) menemukan hasil bahwa *burnout* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa semakin meningkat tingkat *burnout* pada karyawan akan menurunkan kinerja karyawan. Berdasarkan teori dan hasil penelitian dapat dirumuskan hipotesis berikut:

H₁: *Burnout* berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera.

3.2.2 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Luthans (2018) komitmen organisasi menggambarkan sikap kesetiaan karyawan terhadap suatu perusahaan. Setiap individu maupun kelompok yang memiliki sikap komitmen adalah yang mempunyai keinginan untuk tetap menjadi anggota dari sebuah organisasi, memiliki kemauan yang kuat untuk bekerja dan berusaha bagi kepentingan organisasi, mempunyai kepercayaan dan menerima nilai-nilai dan tujuan dari sebuah

organisasi. Komitmen yang dimiliki setiap karyawan diharapkan mampu meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Karyawan yang memiliki komitmen terhadap organisasi memiliki potensi untuk memperbaiki kinerja baik secara individual, kelompok maupun organisasi. Karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi akan memberikan usaha yang maksimal secara sukarela untuk kemajuan organisasi. Karyawan akan berusaha mencapai tujuan organisasi dan menjaga nilai-nilai organisasi. Selain itu, karyawan akan berpartisipasi dan terlibat aktif untuk memajukan organisasi. (Andre dan Hermanto, 2021).

Hasil penelitian Andre dan Hermanto (2021) menemukan hasil bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Aulia (2021) menemukan hasil bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Begitu juga hasil penelitian Alviani, dkk., (2021) menemukan hasil bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa semakin baik komitmen organisasi yang ada, maka kinerja karyawan akan mengalami peningkatan. Berdasarkan teori dan hasil penelitian dapat dirumuskan hipotesis berikut:

H₂: Komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera.

3.2.3 Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap Kinerja Karyawan

Dukungan sosial adalah bentuk dukungan secara emosional yang mampu membuat seseorang merasa diperhatikan, dihargai dan dicintai serta bentuk bantuan yang melibatkan kondisi emosi, pemberian informasi, juga instrumen, serta penilaian yang positif kepada seorang individu. Karyawan sangat senang bila mendapatkan dukungan sosial dari perusahaan sehingga

mereka semakin giat dalam bekerja (Apollo dan Cahyadi, 2017). Adanya dukungan-dukungan yang diberikan oleh atasan maupun dari sesama rekan kerja inilah yang nantinya menjadi hal terpenting bagi karyawan itu sendiri, karena keberadaannya diperhatikan oleh orang-orang yang berada di dalam lingkungan kerjanya. Pada saat karyawan tersebut sedang bekerja dan mendapatkan kesulitan didalam memberikan pelayanan, maka pimpinan dan rekan kerja dapat memberikan dukungan berupa pemberian bantuan seperti pemberian informasi terkait cara pelayanan, atau sekedar pemberian semangat kepada karyawan tersebut. Apabila hal ini dilakukan secara terus menerus, maka karyawan tersebut merasakan bahwa dirinya diperhatikan dan ia tidak merasa sendirian dan nantinya suasana dan lingkungan kerja yang terjadi menjadi baik, sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Hasil penelitian Darmanto dan Ariyanti (2021) menemukan hasil bahwa dukungan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Rizqi dan Riyanto (2021) menemukan hasil bahwa dukungan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Begitu juga hasil penelitian Suryani, dkk., (2021) menemukan hasil bahwa dukungan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa semakin baik dukungan sosial yang diberikan, maka kinerja karyawan akan mengalami peningkatan. Berdasarkan teori dan hasil penelitian dapat dirumuskan hipotesis berikut::

H₃: Dukungan sosial berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera.

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1 Lokasi penelitian

Penelitian dilakukan pada PT Nata Jaya Sejahtera yang beralamat di Jalan Tukad Pancoran Gang IV No. 1 B Panjer, Denpasar. Adapun yang akan dibahas terbatas hanya pada seberapa besar pengaruh *burnout*, komitmen organisasional, dan dukungan sosial terhadap kinerja karyawan.

4.2 Obyek penelitian

Menurut Sugiyono (2017) objek penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hal objektif, valid, dan reliabel tentang suatu hal. Pada penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah *burnout*, komitmen organisasi, dukungan sosial dan kinerja karyawan.

4.3 Identifikasi Variabel

Sugiyono (2017) variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini menggunakan empat variabel yaitu tiga variabel bebas dan satu variabel terikat diantaranya:

1. Variabel Dependen

Menurut Sugiyono (2017), variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan (Y).

2. Variabel Independen

Menurut Sugiyono (2017), variabel bebas merupakan variabel yang tidak dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel independen dalam penelitian ini adalah *burnout* (X_1), komitmen organisasi (X_2) dan dukungan sosial (X_3).

4.4 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan suatu definisi yang dinyatakan dalam bentuk istilah yang diuji secara spesifik atau dengan pengukuran kriteria (Sugiyono, 2017). Definisi operasional variabel yang dimaksud dalam peneliti ini adalah sebagai berikut:

1. *Burnout*

Burnout adalah suatu kondisi dimana seorang karyawan mengalami gangguan psikologis maupun fisik dalam menghadapi suatu permasalahan atau pekerjaan pada PT. Nata Jaya Sejahtera. Menurut Hayati dan Fitria (2018) indikator yang digunakan untuk mengukur *burnout* adalah sebagai berikut:

- a. Kelelahan emosional, yakni suatu kondisi yang berwujud perasaan sebagai hasil dari emosional yang berlebihan yang ditandai hilangnya perasaan dan perhatian, kepercayaan, minat dan semangat kerja karyawan PT. Nata Jaya Sejahtera.
- b. Kurangnya aktualisasi diri, yakni rendahnya motivasi kerja dan rasa percaya diri karyawan PT. Nata Jaya Sejahtera, sehingga mengakibatkan rendahnya prestasi yang dicapainya.
- c. Depersonalisasi, yakni karyawan PT. Nata Jaya Sejahtera merasa tidak ada satupun aktivitas yang dilakukannya bernilai atau berarti. Sikap ini ditunjukkan melalui perilaku masa bodoh, bersikap sinis, tidak berperasaan dan tidak memperhatikan kepentingan orang lain.

2. Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi adalah sebagai sikap atau perilaku yang ditampilkan karyawan PT. Nata Jaya Sejahtera terhadap organisasi dengan membuktikan loyalitas untuk mencapai visi, misi, nilai, dan tujuan organisasi. Menurut Sopiah (2018) indikator komitmen organisasi adalah sebagai berikut:

- a. Komitmen Afektif (*Affective Commitment*), yaitu keterlibatan emosional karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera berupa perasaan cinta pada organisasi.
- b. Komitmen Berkelanjutan (*Continuance Commitment*), yaitu persepsi karyawan PT. Nata Jaya Sejahtera atas biaya dan risiko dengan meninggalkan organisasi saat ini.
- c. Komitmen Normatif (*Normative Commitment*), yaitu sebuah perasaan tanggung jawab karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera yang mempekerjakannya.

3. Dukungan Sosial

Dukungan sosial adalah informasi atau umpan balik dari karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera yang menunjukkan sikap diperhatikan dan dihargai melalui komunikasi. Indikator dukungan sosial menurut Siagian (2017) adalah sebagai berikut:

- a. Dukungan emosi, meliputi ungkapan rasa empati, kepedulian, dan perhatian terhadap karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera. Adanya dukungan ini akan memberikan rasa nyaman, kepastian, perasaan memiliki dan dicintai kepada karyawan.
- b. Dukungan penghargaan, yakni ungkapan positif atau penghargaan positif yang diberikan oleh atasan atau rekan kerja pada PT. Nata Jaya

Sejahtera. Dukungan jenis ini, akan membangun perasaan berharga, kompeten dan bernilai.

- c. Dukungan instrumental atau konkrit, yakni menggambarkan tersedianya barang-barang (materi) atau adanya pelayanan dari orang lain yang dapat membantu individu dalam menyelesaikan masalahnya. Selanjutnya hal tersebut akan memudahkan karyawan PT. Nata Jaya Sejahtera untuk dapat memenuhi tanggung jawabnya.
- d. Dukungan informasi, yakni dukungan berupa nasehat atau saran yang pernah mengalami keadaan yang serupa akan membantu karyawan PT. Nata Jaya Sejahtera memahami situasi dan mencari alternatif pemecahan masalah atau tindakan yang akan diambil.
- e. Dukungan jaringan sosial, yakni PT. Nata Jaya Sejahtera membantu karyawan untuk mengurangi stres yang dialami dengan cara memenuhi kebutuhan akan persahabatan dan kontak sosial dengan orang lain. Hal tersebut juga akan membantu karyawan untuk mengalihkan perhatiannya dari kekhawatiran terhadap masalah yang dihadapinya atau dengan meningkatkan suasana hati yang positif.

4. Kinerja Karyawan

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawabnya di PT. Nata Jaya Sejahtera. Menurut Mathis dan Jackson (2017) kinerja karyawan dapat diukur melalui indikator-indikator sebagai berikut:

- a. Kuantitas, yaitu jumlah atau target yang dihasilkan karyawan PT. Nata Jaya Sejahtera dinyatakan dalam istilah unit jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan oleh karyawan sesuai tugas dan tanggung jawabnya.

- b. Kualitas, yaitu hasil kegiatan yang dilakukan mendekati sempurna, dalam arti menyelesaikan beberapa pekerjaan dengan efektif dan efisien untuk mencapai tujuan perusahaan pada PT. Nata Jaya Sejahtera.
- c. Ketepatan waktu, yaitu tugas dan tanggung jawab yang diselesaikan oleh karyawan PT. Nata Jaya Sejahtera sesuai waktu yang telah ditentukan atau lebih awal.
- d. Kehadiran, yaitu kehadiran karyawan PT. Nata Jaya Sejahtera di perusahaan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan menunjukkan semangat kerja yang dimiliki oleh karyawan.
- e. Kemampuan bekerjasama, yaitu kemampuan karyawan PT. Nata Jaya Sejahtera untuk menyelesaikan suatu pekerjaan bersama-sama dengan karyawan lainnya secara selaras untuk mendapatkan hasil yang sebesar-besarnya.

4.5 Jenis Dan Sumber Data

4.5.1 Jenis data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri:

1. Data kuantitatif, adalah data yang dapat dihitung dan berupa angka-angka seperti data jumlah karyawan, jawaban responden terhadap kuisisioner.
2. Data kualitatif, adalah data yang tidak berupa angka-angka dan tidak dapat dihitung, seperti sejarah perusahaan dan struktur organisasi pada PT. Nata Jaya Sejahtera.

4.5.2 Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat pertama kali oleh peneliti. Data primer yang

dikumpulkan oleh peneliti yaitu jawaban kuesioner *burnout*, komitmen organisasi dan dukungan sosial oleh perawat yang ada di PT. Nata Jaya Sejahtera.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain, berupa data yang tersedia di lokasi penelitian, misalnya sejarah singkat perusahaan, *job description*, jumlah karyawan dan tingkat absensi.

4.6 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2017), populasi dapat didefinisikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah karyawan yang ada pada PT. Nata Jaya Sejahtera yang berjumlah 33 orang karyawan.

2. Sampel

Sampel adalah suatu himpunan atau bagian populasi, dimana cara pengambilan sampel dilakukan melalui teknik tertentu (Sugiyono, 2017). Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini adalah *sampling jenuh*. *Sampling jenuh* adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang atau peneliti yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 33 orang responden pada PT. Nata Jaya Sejahtera.

4.7 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dengan melihat literatur dan informasi yang disimpan atau didokumentasikan sebagai bahan dokumenter (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini, yang termasuk data dokumentasi adalah jumlah karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera.

2. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data melalui komitmen organisasi dua arah untuk mendapatkan data dari responden (Sugiyono, 2017). Wawancara dilakukan kepada karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera untuk mendapatkan informasi tentang *burnout*, komitmen organisasi dan dukungan sosial terhadap kinerja karyawan

3. Metode Kuisisioner

Kuisisioner digunakan sebagai alat untuk pengumpulan data. Menurut Sugiyono (2017) kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuisisioner yang dibagikan secara langsung oleh penulis kepada karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera. Dalam penelitian ini data yang diperoleh dari responden melalui angket (kuisisioner) yang telah disebar dengan metode skor, pemberian skor digunakan sistem skala *likert* untuk menilai jawaban sesuai dengan pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang digunakan skala *likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai

sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata. Adapun rincian pemberian skor dalam skala *likert* disajikan pada Tabel 4.1 berikut:

Tabel 4.1
Skala Likert

Jawaban	Singkatan	Skor
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Ragu-Ragu	R	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: Sugiyono (2017)

Penilaian secara kualitatif menggunakan skala interval dengan menginterpretasikan rata-rata skor menurut katagori penilaiannya.

$$\text{Rumus Interval Kelas} = \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{Skor tertinggi}}$$

Adapun rincian pemberian skor rata-rata jawaban responden dengan kriteria dan kategori penilaian jawaban kuisisioner seperti disajikan pada Tabel 4.2 berikut:

Tabel 4.2
Kriteria Jawaban Kuisisioner

Kriteria	Kategori Penilaian
1,00 - 1,80	Sangat tidak baik
1,81 - 2,60	Tidak baik
2,61 - 3,40	Cukup baik
3,41 - 4,20	Baik
4,21 - 5,00	Sangat baik

Sumber: Sugiyono, (2017)

4.8 Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2018), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Teknik yang digunakan untuk mengukur validitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *Person Product Moment*, dengan cara mengorelasikan antara masing-masing item pertanyaan tersebut. Batas minimum dianggap memenuhi

syarat validitas apabila $r = 0,3$. Jadi untuk memenuhi syarat dalam uji validitas, butir pertanyaan atau pertanyaan dalam penelitian harus memiliki koefisien korelasi lebih dari 0,3. Apabila korelasi antara butir skor dengan skor total kurang dari 0,3 maka butir pertanyaan dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2018), reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Reliabilitas suatu pengukuran yang bertujuan untuk menunjukkan stabilitas dan konsistensi dari suatu instrumen yang mengukur suatu konsep dan berguna untuk mengakses kebaikan dari suatu pengukur. Reliabilitas berhubungan dengan konsistensi dari pengukur. Suatu pengukur dikatakan reliabel jika dapat dipercaya. Uji reliabilitas dilakukan dengan metode *internal consistency*. Reliabilitas instrumen penelitian dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$.

4.9 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan perangkat final tahapan penelitian untuk memperoleh suatu kesimpulan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif. Setelah data yang diperoleh di lapangan terkumpul kemudian dilakukan analisis kuantitatif dengan menggunakan alat analisis statistik untuk menganalisis data yang bersifat bilangan atau disebut data kuantitatif. Adapun tahap-tahap analisis data yang digunakan adalah sebagai berikut:

4.9.1 Analisis Deskriptif

Analisis Deskriptif adalah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, piktogram, perhitungan modus, median mean (pengukuran tendensi sentral), perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar devisi, perhitungan persentase. Dalam statistik deskriptif juga dapat dilakukan mencari kuatnya hubungan antara variabel melalui analisis kolerasi, melakukan prediksi dengan analisis regresi, dan membuat perbandingan dengan membandingkan rata-rata dan sampel atau populasi (Sugiyono, 2017:305).

4.9.2 Analisis Inferensial

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel yaitu *burnout*, komitmen organisasi dan dukungan sosial terhadap kinerja karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera. Persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut (Sugiyono, 2017):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Kinerja Karyawan

X₁ = *Burnout*

X₂ = Komitmen Organisasi

X₃ = Dukungan Sosial

a = Konstanta Regresi

b₁ = Koefisien regresi X₁

b₂ = Koefisien regresi X₂

b₃ = Koefisien regresi X₃

e = *Error*

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian yang dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2018). Untuk menguji normal atau tidaknya sebuah model dapat dilakukan dengan melakukan uji *kolmogorov-smirnov*, dengan melihat nilai signifikan pada 0,05. Jika nilai signifikan yang dihasilkan $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal, sedangkan jika nilai signifikan yang dihasilkan $> 0,05$ maka data berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolenearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Ghozali, 2018). Apabila suatu model regresi mengandung gejala multikolinearitas dipaksakan untuk digunakan, maka memberikan hasil prediksi yang menyimpang. Korelasi akan antar sesama variabel bebas dapat dilihat dari tolerance lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10, maka dapat dikatakan tidak terdapat multikolinearitas (Ghozali, 201).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2018). Model regresi yang baik adalah yang tidak mengandung gejala heteroskedastisitas dilakukan dengan uji Glejser (Ghozali, 2018). Model regresi dikatakan tidak mengandung gejala heteroskedastisitas apabila nilai signifikansi lebih dari 0,05.

3. Analisis Korelasi Berganda

Analisis korelasi berganda menurut (Sugiyono, 2017) analisis ini digunakan untuk mengetahui derajat kuat lemahnya hubungan antara variabel bebas yaitu *burnout*, komitmen organisasi dan dukungan sosial terhadap kinerja karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera. Pembuktian hipotesis uji statistik dalam penelitian ini dibantu dengan program *Statistical Packages for Social Science (SPSS) versi 25 for windows*. Adapun penafsiran akan besarnya koefisien yang diperoleh maka digunakan kriteria sebagai berikut:

Tabel 4.3
Interprestasi Nilai Koefisien Korelasi/r

Besarnya Nilai Korelasi/r	Interprestasi Korelasi
0,00 s/d 0,20	Sangat lemah
0,21 s/d 0,40	Lemah
0,41 s/d 0,60	Sedang
0,61 s/d 0,80	Kuat
0,81 s/d 1,00	Sangat kuat

Sumber: Sugiyono (2017)

4. Analisis Determinasi

Menurut Ghozali (2018), analisis koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui atau menentukan seberapa besar pengaruh *burnout*, komitmen organisasi dan dukungan sosial terhadap kinerja karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera yang dinyatakan dalam perestase. Untuk mencari koefisien determinasi dapat dihitung dengan jalan mengalikan *R Square*.

5. Uji F

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Hasil uji F diketahui dari tabel analisis

varians (ANOVA). Untuk mengetahui hasil uji F, hasil regresi akan dibandingkan dengan nilai tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$. Jika signifikansi F lebih kecil dari 0,05 maka model penelitian Fit dengan data (Sugiyono, 2017).

6. Uji t

Menurut Sugiyono (2017), analisis ini bertujuan untuk membuktikan apakah korelasi yang diperoleh secara parsial antara burnout, komitmen organisasi dan dukungan sosial terhadap kinerja karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera memang benar atau didapat secara kebetulan.

- a. Jika signifikansi $t \leq \alpha$ (0,05) maka variabel *burnout* (X_1), komitmen organisasi (X_2) dan dukungan sosial (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y).
- b. Jika signifikansi $t > \alpha$ (0,05) maka variabel *burnout* (X_1), komitmen organisasi (X_2) dan dukungan sosial (X_3) tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y).

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Gambaran Umum Organisasi

5.1.1 Gambaran Umum PT. Nata Jaya Sejahtera

PT. Nata Jaya Sejahtera merupakan perusahaan yang menjadi bagian dari komunitas industri *printer service* dan *remanufacture cartridge*. Sebagai pelopor industri *remanufacture* di Indonesia, PT. Nata Jaya Sejahtera bertekad menjadi yang terdepan dalam kualitas produk dan kepuasan pelanggan. PT. Nata Jaya Sejahtera dengan *brand* baru nya yakni Grafitama Imaging dengan simbol dunia dan orang yang sedang mendaki melambangkan semangat dari layanan *printer service* dan industri *remanufacture cartridge* menjadi perusahaan penyedia layanan lengkap dan terintegrasi untuk segala kebutuhan cetak dokumen. PT. Nata Jaya Sejahtera hadir menjawab kebutuhan *office document dan printer solution* dengan menawarkan solusi terintegrasi dalam pengelolaan dokumen perusahaan pelanggan. Komitmen perusahaan adalah selalu memenuhi layanan untuk memberikan solusi serta kemudahan pelanggan.

5.1.2 Visi dan Misi PT. Nata Jaya Sejahtera

1. Visi

Memberi solusi bagi masyarakat dengan memberikan pelayanan serta kebutuhan masyarakat dalam perlengkapan perangkat keras alat-alat komputer (*hardware*) dan perangkat lunaknya (*software*).

2. Misi

- a. Menyediakan produk terbaik untuk pelanggan.
- b. Melakukan pelayanan bagi pelanggan dengan ramah dan sopan.

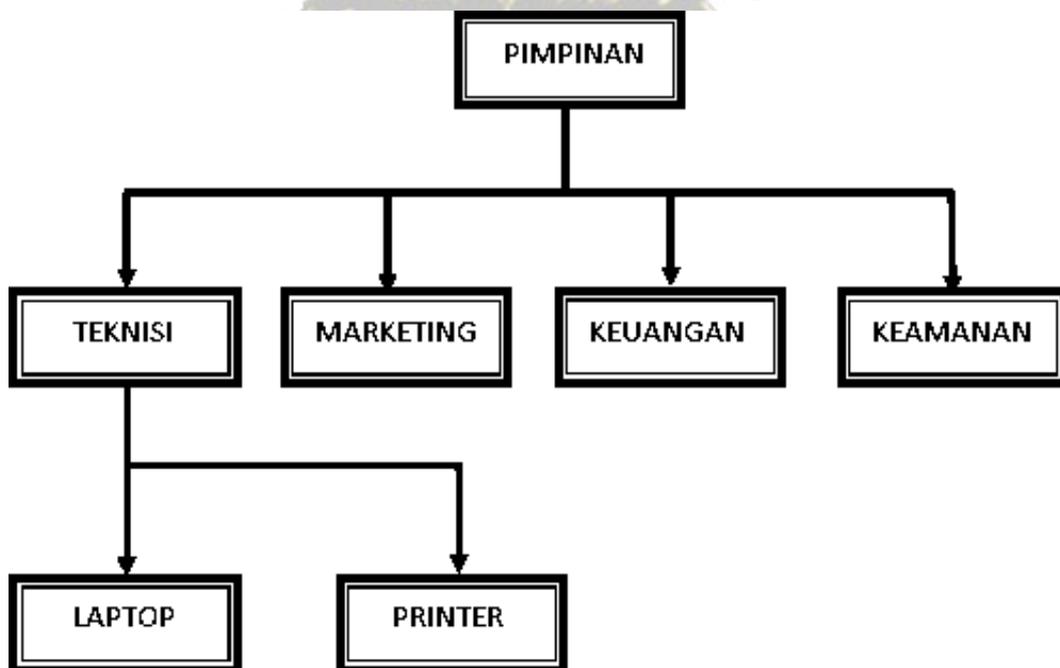
c. Tidak melakukan kecurangan yang dapat merugikan konsumen.

5.2.1 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas PT. Nata Jaya Sejahtera

1. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah kerangka antara satuan-satuan organisasi yang di dalamnya terdapat tugas dan fungsi masing-masing jabatan yang mempunyai perencanaan tertentu dalam satu kesatuan yang utuh. Struktur organisasi merupakan hal yang terpenting yang perlu diperhatikan dalam melaksanakan kegiatan. Setiap organisasi dalam usahanya untuk mencapai suatu tujuan memerlukan sistem dan struktur organisasi, yang pada intinya merupakan wadah serta kerjasama sekelompok orang yang terkait dalam hubungan formal dalam rangkaian hierarki untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Adapun struktur organisasi dari PT. Nata Jaya Sejahtera disajikan pada Gambar 5.1 berikut:

Gambar 5.1
Struktur Organisasi PT. Nata Jaya Sejahtera



Sumber: PT. Nata Jaya Sejahtera (2022)

2. Uraian Tugas

Untuk menjalankan tugas yang telah diberikan, PT. Nata Jaya Sejahtera telah memberikan tugas pokok dan fungsi kepada masing-masing karyawan sesuai dengan jabatannya. Adapun tugas pokok dan fungsi secara garis besar di PT. Nata Jaya Sejahtera adalah sebagai berikut:

a. Pimpinan

- 1) Memimpin para pelaku organisasi perusahaan sehingga perusahaan dipastikan dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang telah disyahkan oleh pemilik perusahaan.
- 2) Menguasai, memelihara, dan mengurus kekayaan perusahaan.
- 3) Bertanggung jawab penuh dalam menjalankan tugas untuk kepentingan perusahaan.
- 4) Menetapkan struktur organisasi dan uraian tugasnya.
- 5) Menetapkan kebijakan-kebijakan dan membuat aturan kepegawaian.
- 6) Mengangkat dan memberhentikan pekerja.

b. Teknisi

- 1) Seorang teknisi laptop dan printer adalah seseorang yang mengkhususkan diri dalam perbaikan pemeliharaan instalansi dan peralatan laptop dan printer. Adapun tugasnya :
- 2) Memeriksa laptop dan printer untuk menentukan apa masalahnya, mencari bagian yang rusak, komponen terbakar atau hal lainnya. Setelah mendiagnosis masalah, teknisi dapat memperbaiki unit atau mengganti bagian yang rusak dengan yang baru.
- 3) Melakukan install windows dan program standar pada laptop dan memperbaiki printer yang rusak.

c. *Marketing*

1) Mencapai target

Target penjualan haruslah jelas dan sesuai target rencana penjualan. Jadi seorang marketing haruslah memenuhi pencapaian target perusahaan dan selalu dapat menemukan cara untuk mencapai target penjualan team maupun individu.

2) Memastikan kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama seorang marketing, karena hal tersebutlah yang akan membuat barang atau jasa perusahaan dapat dikenal secara luas.

3) Membuat strategi lanjut

Ada banyak sekali jenis strategi penjualan yang dapat digunakan oleh seorang marketing dalam memasarkan barang atau jasa perusahaan, contohnya penjualan secara langsung terhadap pelanggan atau dengan cara penjualan secara online menggunakan situs online yang tersedia seperti : OLX, buka lapak dan lain-lain.

4) Rekap data penjualan

Data hasil penjualan haruslah direkap dengan benar, karena data penjualan merupakan hal yang sangat penting bagi seorang marketing untuk dapat menentukan target penjualan selanjutnya.

d. *Keuangan*

1) Mengkoordinasikan dan mengontrol perencanaan, pelaporan, serta pembayaran mengenai hutang ataupun piutang.

2) Merencanakan dan mengkoordinasikan penyusunan anggaran perusahaan, serta mengontrol penggunaan anggaran tersebut untuk

memastikan penggunaan dana secara efektif dan efisien dalam menunjang kegiatan operasional perusahaan.

3) Mengontrol pelaksanaan untuk memastikan semua proses dan transaksi keuangan berjalan dengan tertib dan teratur.

e. Keamanan

1) Melaksanakan pengamanan secara menyeluruh didalam lokasi kerja.

2) Melaporkan setiap adanya kejadian yang terjadi di dalam perusahaan.

3) Menjaga dan memelihara barang dan asset perusahaan.

5.2 Hasil dan Pembahasan Penelitian

5.2.1 Hasil Uji Instrumen Penelitian

Sebelum menganalisis data, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap data yang diperoleh dari instrumen penelitian. Jika instrumen penelitian dinyatakan *valid* dan *reliable*, berarti instrumen layak digunakan sehingga mampu mengukur variabel sebagaimana mestinya.

1. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dapat dinyatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Validitas dapat dilakukan dengan mengkorelasikan antara skor faktor dengan skor total dan bila koefisien korelasi sama dengan 0,3 atau lebih, maka butir instrumen dinyatakan valid. Hasil uji validitas instrumen ditunjukkan pada Tabel 5.1 berikut.

Tabel 5.1
Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

No	Variabel	Item Pertanyaan	Validitas	
			Koefisien Korelasi	Keterangan
1	<i>Burnout</i> (X ₁)	X _{1.1}	0,496	Valid
		X _{1.2}	0,861	Valid
		X _{1.3}	0,717	Valid
2	Komitmen Organisasi (X ₂)	X _{2.1}	0,587	Valid
		X _{2.2}	0,827	Valid
		X _{2.3}	0,721	Valid
3	Dukungan Sosial (X ₃)	X _{3.1}	0,800	Valid
		X _{3.2}	0,884	Valid
		X _{3.3}	0,850	Valid
		X _{1.4}	0,783	Valid
		X _{1.5}	0,790	Valid
4	Kinerja Karyawan (Y)	Y _{1.1}	0,865	Valid
		Y _{1.2}	0,871	Valid
		Y _{1.3}	0,590	Valid
		Y _{1.4}	0,688	Valid
		Y _{1.5}	0,323	Valid

Sumber: Lampiran 4 (data diolah)

Berdasarkan Tabel 5.2 di atas dapat diketahui bahwa seluruh item pertanyaan dari variabel *burnout*, komitmen organisasi, dukungan sosial dan kinerja karyawan yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid. Hal tersebut dapat dilihat dari masing-masing item pertanyaan memiliki nilai *Corrected Item-Total Correlation* yang lebih besar dari 0,30.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid. Uji ini digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner akan dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu instrumen dikatakan reliabel atau handal apabila memiliki *cronbach's alpha* (α) lebih besar dari 0,60. Hasil uji reliabilitas disajikan pada Tabel 5.2 berikut.

Tabel 5.2
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

No	Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	<i>Cut Point</i>	Keterangan
1.	<i>Burnout</i> (X_1)	0,775	0,60	Reliabel
2.	Komitmen organisasi (X_2)	0,789	0,60	Reliabel
3.	Dukungan sosial (X_3)	0,876	0,60	Reliabel
4.	Kinerja Karyawan (Y)	0,774	0,60	Reliabel

Sumber: Lampiran 4 (data diolah)

Berdasarkan Tabel 5.2 di atas dapat diketahui bahwa nilai *alpha cronbach* variabel *burnout* sebesar 0,775, komitmen organisasi sebesar 0,789, dukungan sosial sebesar 0,876, dan kinerja karyawan sebesar 0,774. Masing-masing variabel memiliki nilai koefisien *Cronbach Alpha* berada di atas 0,6. Jadi kesimpulannya semua variabel yang digunakan adalah reliabel, sehingga layak dijadikan instrumen penelitian.

5.2.2 Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang ditunjukkan dalam penelitian ini, berupa pengelompokan menurut jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir dan lama bekerja pada PT. Nata Jaya Sejahtera. Ditinjau dari jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir dan lama bekerja dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Jenis Kelamin

Tabel 5.3
Klasifikasi Jenis Kelamin Karyawan
Pada PT. Nata Jaya Sejahtera

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	14	42,4
2	Perempuan	19	57,6
Jumlah		33	100

Sumber: Lampiran 5 (Data diolah)

Berdasarkan Tabel 5.3 di atas karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 14 responden atau 42,4%

sedangkan karyawan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 19 responden atau 57,6%. Pada penelitian ini responden perempuan lebih banyak dari pada responden perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa dalam organisasi didominasi oleh perempuan dalam menjalankan organisasi.

2. Umur

Tabel 5.4
Klasifikasi Umur Karyawan
Pada PT. Nata Jaya Sejahtera

No.	Umur	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1.	<20 tahun	9	27,3
2.	20-29 tahun	13	39,4
3.	30-39 tahun	8	24,2
4.	≥40tahun	3	9,1
Jumlah		33	100

Sumber: Lampiran 5 (Data diolah)

Berdasarkan Tabel 5.4 di atas karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera yang berumur berumur kurang dari 20 tahun sebanyak 9 responden atau 27,3%. Karyawan yang berumur 20 sampai dengan 29 tahun sebanyak 13 responden atau 39,4%. Karyawan yang berumur 30 sampai dengan 39 tahun sebanyak 8 responden atau 24,2%. Sedangkan karyawan yang berumur lebih dari lebih dari atau sama dengan 40 tahun tahun sebanyak 3 responden atau 9,1%. Pada penelitian ini, responden dengan usia 20 sampai dengan 29 tahun lebih banyak dari responden lainnya. Hal ini dikarenakan responden dengan rentang usia 20 sampai dengan 29 tahun berada pada umur yang produktif dan memiliki pengalaman kerja yang lebih baik.

3. Pendidikan Terakhir

Tabel 5.5
Klasifikasi Pendidikan Terakhir Karyawan

Pada PT. Nata Jaya Sejahtera

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	SMA/SMK	24	72,7
2	Diploma	1	3,0
3	Sarjana	8	24,3
Jumlah		33	100

Sumber: Lampiran 5 (Data diolah)

Berdasarkan Tabel 5.5 di atas karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera dengan pendidikan terakhir SMA/SMK sebanyak 24 responden atau 72,7%. Karyawan dengan pendidikan terakhir Diploma sebanyak 1 responden atau 3,0%. Sedangkan karyawan dengan pendidikan terakhir Sarjana sebanyak 8 responden atau 24,3%. Pada penelitian ini, responden dengan pendidikan terakhir SMA/SMK merupakan responden paling tinggi dari yang lainnya. Hal ini dikarenakan karyawan dengan pendidikan terakhir SMA/SMK telah dibekali dengan pengetahuan di bidang kejuruan dan sudah mendapatkan ditraining.

4. Lama Bekerja

Tabel 5.6
Klasifikasi Lama Bekerja Karyawan
Pada PT. Nata Jaya Sejahtera

No.	Lama Bekerja	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	< 5 tahun	24	72,7
2	6-10 tahun	6	18,2
3	11-15 tahun	3	9,1
Jumlah		33	100

Sumber: Lampiran 5 (Data diolah)

Berdasarkan Tabel 5.6 di atas, dapat dilihat bahwa karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera dengan lama bekerja kurang dari 5 tahun sebanyak 24 responden atau 72,7%. Lama bekerja 6 sampai dengan 10 tahun sebanyak 6 responden atau 18,2%. Sedangkan karyawan dengan lama bekerja 11 sampai dengan 15 tahun sebanyak 3 responden atau 9,1%. Pada penelitian

ini rata-rata masa kerja responden paling tinggi pada masa kurang dari 5 tahun. Hal ini dikarenakan, PT. Nata Jaya Sejahtera cabang Denpasar dalam 5 tahun ini telah membuka lowongan kerja bagi tenaga kerja yang *fresh graduate*.

5.2.3 Deskripsi Variabel Penelitian

Responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera yang berjumlah 33 responden. Penelitian ini dilakukan dengan mengajukan kuisisioner dimana variabel *burnout* terdiri dari 3 pernyataan, variabel komitmen organisasi terdiri dari 3 pernyataan, variabel dukungan sosial terdiri dari 5 pernyataan dan variabel kinerja karyawan terdiri dari 5 pernyataan. Skor rata-rata jawaban responden dengan kriteria dan kategori penilaian jawaban kuisisioner seperti yang terlihat pada Tabel 5.7 sebagai berikut:

Tabel 5.7
Kriteria Jawaban Kuisisioner

Kriteria	Kategori Penilaian
1,00 - 1,80	Sangat tidak baik
1,81 - 2,60	Tidak baik
2,61 - 3,40	Cukup baik
3,41 - 4,20	Baik
4,21 - 5,00	Sangat baik

Sumber: Sugiyono (2017)

1. Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Variabel *Burnout*

Variabel *burnout* diukur dengan 3 indikator yaitu kelelahan emosional, kurangnya aktualisasi diri dan depersonalisasi. Deskripsi variabel *burnout* disajikan pada Tabel 5.8 berikut:

Tabel 5.8
Jawaban Responden Tentang Karakteristik Burnout

No	Indikator	Jawaban Responden					Jml Skor	Rata-rata Skor	Keterangan
		1	2	3	4	5			
1	Kelelahan emosional	0	20	9	4	0	83	2,51	Tidak baik
2	Kurangnya aktualisasi diri	0	6	7	10	10	123	3,72	Baik
3	Depersonalisasi	0	3	6	13	11	131	3,96	Baik
Rata-rata Variabel <i>Burnout</i>								3,40	Cukup Baik

Sumber: Lampiran 6 (data primer diolah)

Berdasarkan Tabel 5.8 menunjukkan bahwa nilai rata-rata terendah yaitu indikator $X_{1.1}$ kelelahan emosional sebesar 2,51 berada di rentang interval 1,81 - 2,60 dikategorikan tidak baik. Indikator yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah indikator $X_{1.3}$ depersonalisasi sebesar 3,96 berada di rentang interval 3,41 - 4,20 dikategorikan baik. Secara keseluruhan variabel *burnout* mempunyai jumlah rata-rata skor sebesar 3,40 yang berada di interval antara 2,61 - 3,40 sehingga dapat dinyatakan bahwa responden cenderung memberikan jawaban cukup baik terhadap pernyataan variabel karakteristik pekerjaan pada PT. Nata Jaya Sejahtera.

2. Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Variabel Komitmen Organisasi

Variabel komitmen organisasi diukur dengan 3 indikator yaitu komitmen afektif (*affective commitment*), komitmen berkelanjutan (*continuance commitment*), komitmen normatif (*normative commitment*). Deskripsi variabel komitmen organisasi disajikan pada Tabel 5.9 berikut.

Tabel 5.9
Jawaban Responden Tentang Komitmen Organisasi

No	Indikator	Jawaban Responden					Jml Skor	Rata-rata Skor	Keterangan
		1	2	3	4	5			
1	Komitmen afektif (<i>affective commitment</i>)	0	3	5	15	10	131	3,96	Baik
2	Komitmen berkelanjutan (<i>continuance commitment</i>)	0	4	17	9	3	110	3,33	Cukup Baik
3	Komitmen normatif (<i>normative commitment</i>)	0	21	8	4	0	82	2,48	Tidak baik
Rata-rata Variabel Komitmen organisasi								3,26	Cukup Baik

Sumber: Lampiran 6 (data primer diolah)

Berdasarkan Tabel 5.9 menunjukkan bahwa nilai rata-rata terendah yaitu indikator X_{2.3} komitmen normatif (*normative commitment*) sebesar 2,48 berada di rentang interval 1,81 - 2,60 dikategorikan tidak baik. Indikator yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah indikator X_{2.1} komitmen afektif (*affective commitment*) sebesar 3,96 berada di rentang interval 3,41 - 4,20 dikategorikan baik. Secara keseluruhan variabel komitmen organisasi mempunyai jumlah rata-rata skor sebesar 3,26 yang berada di interval antara 2,61 - 3,40 sehingga dapat dinyatakan bahwa responden cenderung memberikan jawaban cukup baik terhadap pernyataan variabel komitmen organisasi pada PT. Nata Jaya Sejahtera.

3. Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Variabel Dukungan Sosial

Variabel dukungan sosial diukur dengan 5 indikator yaitu dukungan emosi, dukungan penghargaan, dukungan instrumental atau konkrit,

dukungan informasi dan dukungan jaringan sosial. Deskripsi variabel dukungan sosial disajikan pada Tabel 5.9 berikut.

Tabel 5.10
Jawaban Responden Tentang Dukungan Sosial

No	Indikator	Jawaban Responden					Jml Skor	Rata-rata Skor	Keterangan
		1	2	3	4	5			
1	Dukungan emosi	0	10	12	8	3	103	3,12	Cukup Baik
2	Dukungan penghargaan	0	23	2	5	3	87	2,63	Cukup Baik
3	Dukungan instrumental atau konkrit	0	17	12	2	2	88	2,66	Cukup Baik
4	Dukungan informasi	0	18	3	6	6	99	3,00	Cukup Baik
5	Dukungan jaringan sosial	0	22	5	5	1	84	2,54	Tidak Baik
Rata-rata Variabel Dukungan Sosial								2,79	Cukup Baik

Sumber: Lampiran 6 (data primer diolah)

Berdasarkan Tabel 5.10 menunjukkan bahwa nilai rata-rata terendah yaitu indikator $X_{3.5}$ dukungan jaringan sosial sebesar 2,39 berada di rentang interval 1,81 - 2,60 dikategorikan tidak baik. Indikator yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah indikator $X_{3.1}$ dukungan emosi sebesar 3,12 berada di rentang interval 2,61 - 3,40 dikategorikan cukup baik. Secara keseluruhan variabel dukungan sosial mempunyai jumlah rata-rata skor sebesar 2,79 yang berada di interval antara 2,61 - 3,40 sehingga dapat dinyatakan bahwa responden cenderung memberikan jawaban cukup baik terhadap pernyataan variabel dukungan sosial pada PT. Nata Jaya Sejahtera.

4. Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Variabel Kinerja Karyawan

Variabel kinerja karyawan diukur dengan 5 indikator yaitu kuantitas, kualitas, ketepatan waktu, kehadiran dan kemampuan bekerjasama. Deskripsi variabel kinerja karyawan disajikan pada Tabel 5.11 berikut.

Tabel 5.11
Jawaban Responden Tentang Kinerja Karyawan

No	Indikator	Jawaban Responden					Jml Skor	Rata-rata Skor	Keterangan
		1	2	3	4	5			
1	Kuantitas	0	11	8	6	8	110	3,33	Cukup Baik
2	Kualitas	0	14	6	8	5	103	3,12	Cukup Baik
3	Ketepatan waktu	0	10	8	13	2	106	3,21	Cukup Baik
4	Kehadiran	0	9	15	4	5	104	3,15	Cukup Baik
5	Kemampuan bekerjasama	0	5	4	15	9	127	3,84	Baik
Rata-rata Variabel Kinerja Karyawan								3,33	Cukup Baik

Sumber: Lampiran 6 (data primer diolah)

Berdasarkan Tabel 5.11 menunjukkan bahwa nilai rata-rata terendah yaitu indikator Y_{1.2} kualitas sebesar 3,12 berada di rentang interval 2,61 - 3,40 dikategorikan cukup baik. Indikator yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah indikator Y_{1.5} kemampuan bekerjasama sebesar 3,84 berada di rentang interval 3,41 - 4,20 dikategorikan baik. Secara keseluruhan variabel kinerja karyawan mempunyai jumlah rata-rata skor sebesar 3,33 yang berada di interval antara 2,61 - 3,40 sehingga dapat dinyatakan bahwa responden cenderung memberikan jawaban cukup baik terhadap pernyataan variabel kinerja karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera.

5.2.4 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah sebuah model regresi variabel terikat dengan variabel bebas mempunyai distribusi normal atau tidak. pengujian normalitas dilakukan dengan uji *one sample kolmogorov smirnov* dengan menggunakan taraf signifikan 0,05 dimana data dikatakan berdistribusi normal apabila signfikasi lebih besar dari 5% atau 0,05 (Ghozali, 2018). Hasil uji normalitas data disajikan pada Tabel 5.12 berikut.

Tabel 5.12
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		33
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	2,03599879
Most Extreme Differences	Absolute	0,115
	Positive	0,115
	Negative	-0,065
Test Statistic		0,115
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Lampiran 7 (data primer diolah)

Berdasarkan Tabel 5.12 di atas, hasil uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov Test* menunjukkan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* $0,200 > 0,05$ dengan demikian dapat dikatakan variabel tersebut berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2018) uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas (independen). Apabila $VIF < 10$ dan *tolerance value* $> 0,10$ maka disimpulkan tidak terjadi multikolenearitas. Hasil uji multikolinearitas disajikan pada Tabel 5.13 berikut ini:

Tabel 5.13
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Collinearity Statistics		Keterangan
	<i>Tolerance</i>	VIF	
<i>Burnout</i>	0,691	1,448	Bebas multikolinearitas
Komitmen Organisasi	0,369	2,711	Bebas multikolinearitas
Dukungan Sosial	0,309	3,241	Bebas multikolinearitas

Sumber: Lampiran 7 (data primer diolah)

Berdasarkan Tabel 5.13 menunjukkan bahwa nilai *tolerance* dari variabel bebas yaitu *burnout*, komitmen organisasi dan dukungan sosial $>$

0,10 dan nilai VIF ≤ 10 , maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas antara variabel bebas dalam model regresi.

3. Uji Heterokedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. (Ghozali, 2018). Model regresi dikatakan tidak mengandung gejala heteroskedastisitas apabila nilai signifikansi lebih dari 0,05. Hasil uji heteroskedastisitas disajikan pada Tabel 5.14 berikut ini:

Tabel 5.14
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Keterangan
<i>Burnout</i>	0,152	Bebas gejala heteroskedastisitas
Komitmen Organisasi	0,428	Bebas gejala heteroskedastisitas
Dukungan Sosial	0,381	Bebas gejala heteroskedastisitas

Sumber: Lampiran 7 (data primer diolah)

Berdasarkan data Tabel 5.14 menunjukkan bahwa nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05 terhadap *absolute residual* (ABRES) secara parsial. *Burnout* sebesar 0,152, komitmen organisasi sebesar 0,428 dan dukungan sosial sebesar 0,381. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa model dalam regresi tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas, sehingga layak digunakan untuk memprediksi variabel terikat.

5.2.5 Uji Hipotesis

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk mengetahui pengaruh *burnout*, komitmen organisasi dan dukungan sosial terhadap kinerja karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera SPSS *version 25.0 for Window*. Hasil analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh antara *burnout*, komitmen organisasi dan dukungan

sosial terhadap kinerja karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera secara parsial dapat dilihat pada Tabel 5.15 berikut:

Tabel 5.15
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8,113	2,763		2,936	0,006
<i>Burnout</i>	-0,833	0,230	-0,458	-3,627	0,001
Komitmen Organisasi	1,203	0,360	0,577	3,339	0,002
Dukungan Sosial	0,378	0,167	0,428	2,264	0,031

Sumber: Lampiran 8 (data primer diolah)

Berdasarkan Tabel 5.15, maka diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 8,113 - 0,833X_1 + 1,203X_2 + 0,378X_3$$

Dari persamaan tersebut di atas, dapat diartikan sebagai berikut:

$a = 8,113$ menunjukkan bahwa apabila nilai dari *burnout* (X_1), komitmen organisasi (X_2) dan dukungan sosial (X_3) sama-sama nol (0), maka kinerja karyawan (Y) pada PT. Nata Jaya Sejahtera akan meningkat sebesar 8,113 satuan.

$b_1 = -0,833$ berarti apabila *burnout* (X_1) dinaikkan satu satuan (1) sedangkan komitmen organisasi (X_2) dan dukungan sosial (X_3) tidak mengalami perubahan maka kinerja karyawan (Y) turun sebesar 0,833 satuan. Artinya setiap peningkatan *burnout* akan menurunkan kinerja karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera.

$b_2 = +1,203$ berarti apabila komitmen organisasi (X_2) dinaikkan satu satuan (1) sedangkan *burnout* (X_1) dan dukungan sosial (X_3) tidak mengalami perubahan maka kinerja karyawan (Y) naik sebesar 1,203

satuan. Artinya setiap peningkatan komitmen organisasi dapat meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera.

$b_3 = +0,378$ berarti apabila dukungan sosial (X_3) dinaikkan satu satuan (1) sedangkan *burnout* (X_1) dan komitmen organisasi (X_2) tidak mengalami perubahan maka kinerja karyawan (Y) naik sebesar 0,378 satuan. Artinya setiap peningkatan motivasi dapat meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera.

2. Hasil Analisis Korelasi Berganda

Analisis korelasi berganda adalah suatu analisis yang digunakan untuk mengetahui besarnya hubungan antara variabel *burnout*, komitmen organisasi dan dukungan sosial terhadap kinerja karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera. Adapun hasil dari pengujian analisis korelasi berganda dapat dilihat pada Tabel 5.16 berikut.

Tabel 5.16
Hasil Analisis Korelasi Berganda
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,825 ^a	0,681	0,648	2,13872

a. Predictors: (Constant), Motivasi, Komitmen Organisasi, Karakteristik Pekerjaan

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Lampiran 8 (data primer diolah)

Berdasarkan Tabel 5.16 dapat diketahui nilai korelasi (R) sebesar 0,825. Besarnya nilai R 0,825 ini berada diantara antara 0,80 sampai 1,000 yang berarti ada hubungan yang sangat kuat antara *burnout*, komitmen organisasi dan dukungan sosial terhadap kinerja karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera.

3. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis determinasi adalah suatu analisis untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *burnout*, komitmen organisasi dan dukungan sosial terhadap

kinerja karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera. Adapun hasil dari pengujian koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat pada Tabel 5.17 berikut.

Tabel 5.17
Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,825 ^a	0,681	0,648	2,13872

a. Predictors: (Constant), Motivasi, Komitmen organisasi, Karakteristik pekerjaan

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Lampiran 8 (data primer diolah)

Berdasarkan Tabel 5.17 di atas, diperoleh nilai *adjusted R²* sebesar 0,648 atau sebesar 64,8%. Hal ini berarti variasi hubungan *burnout*, komitmen organisasi dan dukungan sosial terhadap kinerja karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera adalah sebesar 64,8% sedangkan sisanya sebesar 35,2% dijelaskan oleh faktor lain diluar model penelitian ini.

4. Uji F

Menurut Ghozali (2018) pada dasarnya uji F menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel independen. Adapun hasil dari uji F dapat dilihat pada Tabel 5.18 berikut.

Tabel 5.18
Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	282,684	3	94,228	20,600	0,000 ^b
	Residual	132,649	29	4,574		
	Total	415,333	32			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

b. Predictors: (Constant), Motivasi, Komitmen Organisasi, Karakteristik Pekerjaan

Sumber: Lampiran 8 (data primer diolah)

Berdasarkan Tabel 5.18 hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 20,600 dengan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, ini berarti model yang digunakan pada penelitian ini adalah layak atau fit untuk menguji data selanjutnya.

5. Uji t

Uji t dilakukan untuk mengetahui variabel bebas secara parsial atau individu mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat. Hasil uji t pengaruh *burnout*, komitmen organisasi dan dukungan sosial terhadap kinerja karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera disajikan pada Tabel 5.19 berikut.

Tabel 5.19

Hasil Uji t

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8,113	2,763		2,936	0,006
<i>Burnout</i>	-0,833	0,230	-0,458	-3,627	0,001
Komitmen Organisasi	1,203	0,360	0,577	3,339	0,002
Dukungan Sosial	0,378	0,167	0,428	2,264	0,031

Sumber: Lampiran 8 (data primer diolah)

Berdasarkan Tabel 5.19, hasil uji t dengan perhitungan melalui SPSS dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Nilai t_{hitung} untuk variabel *burnout* sebesar -3,627 serta nilai signifikan uji t sebesar 0,001 yang lebih kecil dari α (taraf nyata) = 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya bahwa secara parsial *burnout* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera, sehingga hipotesis pertama (H_1) diterima.
- Nilai t_{hitung} untuk variabel komitmen organisasi sebesar 3,339 serta nilai signifikan uji t sebesar 0,002 yang lebih kecil dari α (taraf nyata) = 0,05.

Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya bahwa secara parsial komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap kinerja karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera, sehingga hipotesis kedua (H_2) diterima.

- c. Nilai t_{hitung} untuk variabel dukungan sosial sebesar 2,264 serta nilai signifikan uji t sebesar 0,031 yang lebih kecil dari α (taraf nyata) = 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya bahwa secara parsial dukungan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera, sehingga hipotesis ketiga (H_3) diterima.

5.2.6 Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh *Burnout* Terhadap Kinerja Karyawan

Hasil uji t pengaruh *burnout* terhadap kinerja karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera diperoleh nilai t_{hitung} sebesar -3,627 serta nilai signifikan uji t sebesar 0,001 yang lebih kecil dari α (taraf nyata) = 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya bahwa *burnout* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera.

Hal ini menunjukkan sebuah pengaruh yang negatif, jadi semakin meningkat tingkat *burnout* karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera akan menurunkan kinerja karyawan. *Burnout* merupakan reaksi emosi negatif yang terjadi di lingkungan kerja, ketika individu tersebut mengalami stres yang berkepanjangan. Karyawan yang mengalami *burnout* biasanya bersifat sinis dan memandang klien sebagai orang yang pantas mendapatkan masalah karena kesalahan mereka sendiri, yang pada gilirannya menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan. *Burnout* dapat menghinggap di dalam

diri manusia tidak memandang usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan dan semakin disadari sebagai sesuatu masalah serius yang dapat mempengaruhi kehidupan seseorang. Perilaku ini sebaiknya menjadi hal yang harus diperhatikan pihak perusahaan, karena semakin tingginya kejenuhan kerja (*burnout*) pada seseorang karyawan akan memberikan dampak buruk bagi kinerja karyawan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Bagiada dan Netra (2019), Apriana, dkk., (2021), Hafizh dan Hariastuti (2021) menemukan hasil bahwa *burnout* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa semakin meningkat tingkat *burnout* pada karyawan akan menurunkan kinerja karyawan.

2. Pengaruh Komitmen organisasi terhadap Kinerja Karyawan

Hasil uji t pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,339 serta nilai signifikan uji t sebesar 0,002 yang lebih kecil dari α (taraf nyata) = 0,05 Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera.

Hal ini menunjukkan sebuah pengaruh yang positif, jadi semakin meningkat komitmen organisasi yang ada di PT. Nata Jaya Sejahtera maka kinerja karyawan akan semakin meningkat. Komitmen organisasi menggambarkan sikap kesetiaan karyawan terhadap suatu perusahaan. Komitmen yang dimiliki setiap karyawan diharapkan mampu meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Karyawan yang memiliki komitmen terhadap

organisasi memiliki potensi untuk memperbaiki kinerja baik secara individual, kelompok maupun organisasi. Karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi akan memberikan usaha yang maksimal secara sukarela untuk kemajuan organisasi. Karyawan akan berusaha mencapai tujuan organisasi dan menjaga nilai-nilai organisasi. Selain itu, karyawan akan berpartisipasi dan terlibat aktif untuk memajukan organisasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Andre dan Hermanto (2021), Aulia (2021), Alviani, dkk., (2021) menemukan hasil bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa semakin baik komitmen organisasi yang ada, maka kinerja karyawan akan mengalami peningkatan.

3. Pengaruh Dukungan Sosial terhadap Kinerja Karyawan

Hasil uji t pengaruh dukungan sosial terhadap kinerja karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,264 serta nilai signifikan uji t sebesar 0,031 yang lebih kecil dari α (taraf nyata) = 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya bahwa dukungan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera.

Hal ini menunjukkan sebuah pengaruh yang positif, jadi semakin baik Motivasi yang ada di PT. Nata Jaya Sejahtera maka semakin baik pula kinerja karyawan. Dukungan sosial adalah bentuk dukungan yang mampu membuat seseorang merasa diperhatikan, dihargai dan dicintai serta bentuk bantuan yang melibatkan kondisi emosi, pemberian informasi, juga instrumen, serta penilaian yang positif kepada seorang individu. Adanya dukungan-dukungan yang diberikan oleh atasan maupun dari sesama rekan

kerja inilah yang nantinya menjadi hal terpenting bagi karyawan itu sendiri, karena keberadaannya diperhatikan oleh orang-orang yang berada di dalam lingkungan kerjanya. Pada saat karyawan tersebut sedang bekerja dan mendapatkan kesulitan didalam memberikan pelayanan, maka pimpinan dan rekan kerja dapat memberikan dukungan berupa pemberian bantuan seperti pemberian informasi terkait cara pelayanan, atau sekedar pemberian semangat kepada karyawan tersebut. Apabila hal ini dilakukan secara terus menerus, maka karyawan tersebut merasakan bahwa dirinya diperhatikan dan ia tidak merasa sendirian dan nantinya suasana dan lingkungan kerja yang terjadi menjadi baik, sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Darmanto dan Ariyanti (2021), Rizqi dan Riyanto (2021), Suryani, dkk., (2021) menemukan hasil bahwa dukungan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa semakin baik dukungan sosial yang diberikan, maka kinerja karyawan akan mengalami peningkatan.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab V, maka kesimpulan yang berkaitan dengan pengaruh *burnout*, komitmen organisasi dan dukungan sosial terhadap kinerja karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Burnout* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera. Semakin meningkat tingkat *burnout* pada karyawan akan menurunkan kinerja karyawan PT. Nata Jaya Sejahtera, sehingga hipotesis pertama (H_1) diterima.
2. Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera. Semakin meningkat komitmen organisasi yang ada di PT. Nata Jaya Sejahtera maka kinerja karyawan akan semakin meningkat, sehingga hipotesis kedua (H_2) diterima.
3. Dukungan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera. Semakin baik dukungan sosial yang ada di PT. Nata Jaya Sejahtera maka semakin baik pula kinerja karyawan, sehingga hipotesis ketiga (H_3) diterima.

6.2 Keterbatasan dan Saran

6.2.1 Keterbatasan

Berdasarkan uraian kesimpulan tersebut di atas, adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada PT. Nata Jaya Sejahtera. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan memperluas objek penelitian.

2. Penelitian ini hanya berfokus pada tiga variabel yaitu *burnout*, komitmen organisasi dan dukungan sosial. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain.
3. Kesibukan dari karyawan yang tetap mengerjakan pekerjaannya ketika peneliti melakukan penyebaran kuisisioner menjadi tidak efisien, yang menyebabkan peneliti harus beberapa kali menemui responden. Saran untuk peneliti selanjutnya agar memastikan waktu wawancara, peneliti dapat pula memberikan kuisisioner elektronik dengan media email kepada responden untuk lebih memudahkan dalam pengisian kuisisioner.

6.2.2 Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan tersebut di atas, maka saran yang sekiranya dapat dipertimbangkan oleh pimpinan PT. Nata Jaya Sejahtera berkaitan dengan pengaruh *burnout*, komitmen organisasi dan dukungan sosial terhadap kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

1. Variabel *burnout* (X_1) dengan nilai rata-rata terendah yaitu indikator kelelahan emosional sebesar 2,51, maka peneliti sarankan kepada pimpinan PT. Nata Jaya Sejahtera memberikan semangat dalam bentuk perhatian dan kepercayaan saat karyawan mengerjakan perawatan printer dan komputer, sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera.
2. Variabel komitmen organisasi (X_2) dengan nilai rata-rata terendah yaitu indikator $X_{2.3}$ komitmen normatif (*normative commitment*) sebesar 2,54, maka peneliti sarankan agar pimpinan PT. Nata Jaya Sejahtera mengapresiasi pekerjaan karyawan, kemudian memberikan beban tanggung jawab pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan karyawan agar karyawan merasa kebanggaan dan tidak menurunkan nilai-nilai

organisasi dalam diri karyawan, sehingga dapat meningkatkan kinerja pada PT. Nata Jaya Sejahtera.

3. Variabel dukungan sosial (X_3) dengan nilai rata-rata terendah yaitu indikator $X_{3.5}$ dukungan jaringan sosial sebesar 2,39, maka peneliti sarankan agar pimpinan PT. Nata Jaya Sejahtera bersikap adil dan merangkul semua karyawan untuk bekerjasama dalam melaksanakan pekerjaan tanpa membedakan karyawan satu dengan lainnya agar dapat menumbuhkan keharmonisan dalam hubungan sosial karyawan, sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan pada PT. Nata Jaya Sejahtera.



DAFTAR PUSTAKA

- Aaron, Cohen Mohamed Abedallah. 2017. The Mediating Role of Burnout on The Relationship of Emotional Intelligence and Self-Efficacy With OCB and Performance. *Journal Management Research Review*, 38(1):2-28.
- Achmad, A. W., dan Yuniawan, A. 2018. Analisis Efek Dukungan Sosial, Budaya Organisasi, Dan Kohesivitas Karyawan Terhadap Loyalitas Karyawan (Studi pada RS. Aisyiyah Kudus). *Diponegoro Journal of Management*, 7(4), 1-13.
- Afandi. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Nusa Media. Yogyakarta.
- Allen and Meyer. 2017. *The Measurement and Antecedents of Affective, Continuanance and Normative Commitment to Organitazion*. PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Almaududi, S. 2019. Pengaruh Kejenuhan Kerja (Burnout) Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Operator Di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pengendalian Pembangkit Jambi Unit Layanan Pusat Listrik Payo Selincah. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 3(2), 193-201.
- Alviani, G. A. L., Widyani, A. A. D., dan Saraswati, N. P. A. S. 2021. Pengaruh Servant Leadership Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah Dan Perdagangan Kabupaten Badung. *Emas*, 2(1), 134-149.
- Andre, M., dan Hermanto, A. 2021. Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Citra Mandiri Cemerlang Prima. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 9(2), 1-12.
- Apollo dan Cahyadi, A. 2017. Konflik Peran Ganda Perempuan Menikah yang Bekerja ditinjau dari Dukungan Sosial Keluarga dan Penyesuaian Diri. *Widya Warta*, 1(2), 254-271.
- Apriana, I. W. A., Edris, M., dan Sutono, S. 2021. Pengaruh Beban Kerja Dan Burnout Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pegawai Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Rembang). *Jurnal Studi Manajemen Bisnis*, 1(1), 1-19.
- Ardi, D. R. A. 2017. Hubungan Hardiness Dengan Burnout Pada Karyawan Bank. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Arsanti, T. A. 2019. Hubungan antara penetapan tujuan, self-efficacy dan kinerja. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, Vol. 16(2). hal. 97-110.
- Aulia, V. 2021. Pengaruh Kompetensi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Hamatek Indo Bekasi. *Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen*, 1(2), 158-168.

- Azeem, S.M. 2017. Conscientiousness, Neuroticism and Burnout among Healthcare Employees. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. Vol. 3, No. 7. 467-477.
- Bagiada, I. P. S., dan Netra, I. G. S. K. 2019. Pengaruh Stres Kerja, Burnout Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat Rsd Mangusada Kabupaten Badung. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 493-524.
- Bandura, A. 2017. Human Agency in Social Cognitive Theory. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1175-1184.
- Chaplin, J. P. 2017. *Dictionary of Psychology*. Turtleback Books.
- Darmanto, R. F., dan Ariyanti, A. 2021. Pengaruh Organisasi Pembelajaran, Dukungan Sosial, dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai PT Bank Mandiri Cabang Bekasi. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*, 23(2), 149-162.
- Flippo, Edwin B. 2015. *Manajemen Personalia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ganster, D. C., Fusilier, M. R., dan Mayes, B. T. 2017. Role of social support in the experience of stress at work. *Journal of applied psychology*, 71(1), 102.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Gottlieb, B. 2017. *Sosial support strategie*. Guideliness for Mental Helth Practice.
- Greenberg, J. And Robert A. Baron. 2017. *Behavior in Organization International Edition*, New Jersey: Prentice Hall.
- Hafizh, M. A., dan Hariastuti, N. L. P. 2021. Pengaruh Quality of Work Life dan Burnout terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus: CV. XYZ). In *Prosiding SENASTITAN: Seminar Nasional Teknologi Industri Berkelanjutan*, Vol. 1, No. 1, pp. 89-98.
- Handoko. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hayati, I., dan Fitria, S. 2018. Pengaruh Burnout Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bmt El-Munawar Medan. *Intiqad: Jurnal Agama Dan Pendidikan Islam*, 10(1), 50-65.
- Irjayanti, Yatit Khatijah., Setyowati, Trias., Dewi, Ira Puspita. 2019. Pengaruh Komitmen Organisasi, Kecerdasan Spiritual Dan Kecerdasan Emosional

Terhadap Kinerja Pegawai (Study Kasus Universitas Muhammadiyah Jember). *Naskah Publikasi*. Universitas Muhammadiyah Jember.

Jacobson, D. 2017. Types and timing of social support. *Journal of Health and Social Behavior*, 27(3), 250-264.

Kaswan. 2017. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

King, A. L. 2017. *Psikologi Umum*. Jakarta: Salemba Humanika

Kumalasari, F., dan Ahyani, L. N. 2017. Hubungan antara dukungan sosial dengan penyesuaian diri remaja di panti asuhan. *Jurnal Psikologi: PITUTUR*, 1(1), 19-28.

Kwag, S. H., dan Kim, M. H. 2017. The study on the effects of organizational members job burnout. *Journal of Business dan Economics Research (JBER)*, 7(7), 63-78.

Kwon, I. W. G., dan Banks, D. W. 2017. Factors related to the organizational and professional commitment of internal auditors. *Managerial Auditing Journal*. Vol. 19, No. 5, Hal. 20-34.

Lambert, E. G., Minor, K. I., Wells, J. B., dan Hogan, N. L. 2017. Social support's relationship to correctional staff job stress, job involvement, job satisfaction, and organizational commitment. *Social Science Journal*, 53(1), 22-32.

Luthans. 2018. *Organization Behavior*. New York: McGraw Hill International.

Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: Remaja Rosdakarya.

Mangkuprawira, S., dan A.V. Hubeis, 2017. *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*. Penerbit Ghalia Indonesia, Bogor.

Maslach, C., Jackson, S. E. 2017. *Burnout in organizational settings*. Applied Social Psychology Annual, 5.

Matana, A. 2017. Pengaruh Total Quality Management Terhadap Ekspektasi Kinerja Karyawan Pada PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero). *Skripsi*. Universitas Hasanuddin, Makassar.

Mathis, R. L., and J. H. Jackson. 2017. *Human Resource Management*. Salemba Empat. Jakarta.

Moeheriono. 2017. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Moorhead, Gregory dan Griffin, Ricky W. 2017. *Perilaku organisasi: Manajemen Sumber Daya Manusia dan Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.

- Nursalam. 2016. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta Salemba Medika.
- Pangastiti, N. K., dan Rahardjo, M. 2017. Analisis Pengaruh Dukungan Sosial Keluarga Terhadap Burnout Pada Perawat Kesehatan Di Rumah Sakit Jiwa (studi pada RSJ Prof. Dr. Soerojo Magelang). *Skripsi*. Universitas Diponegoro.
- Puspitawati, N. M. D., dan Riana, I. G. 2017. Pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional dan kualitas layanan. *Jurnal Manajemen Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*, 8(1), 68-80.
- Rahmawati, M., dan Irwana, I. 2020. Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja dan Dukungan Sosial terhadap Kinerja Perawat di Puskesmas Sebatik. *Jurnal Ekonomika*, 11(2), 1-15.
- Rizqi, M. H., dan Riyanto, A. 2021. Dukungan Sosial dan Job Burnout Pengaruhnya Terhadap Kinerja Polisi (Studi Kasus Pada Anggota Kepolisian Polrestabes Bandung). *Journal of Economics, Management, Business and Accounting*, 1(2), 209-218.
- Robbins, Stephen P. 2017. *Perilaku Organisasi*. Ahli Bahasa Tim Indek. Jakarta: PT Indek Kelompok Gramedia Group.
- Robbins, P. Stephen dan Timothy A. Judge. 2017. *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat. Jakarta
- Sadiqin, A. 2017. Pengaruh Stres Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT. Mentari Gemilang. *Repository STIE Mahardhika*, 3(3), 80-90.
- Saraswati, Ni Putu Ayu Sintya. 2017. Pengaruh Keadilan Prosedural, Budaya Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. *Jurnal Bakti Saraswati*, Vol. 06, No. 02, pp. 150-161.
- Saraswati, N. P. A. S., Widyani, A. A. D., dan Rani, A. S. 2021. Pengaruh Disiplin Kerja dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan di Mediasi oleh Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Angkasa Pura Support Bali di Kabupaten Badung. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 4(3), 217-230.
- Sarafino. 2017. *Health Psychology: Biopsychosocial Interactions*. Amerika Serikat: John Wiley dan Sons, Inc.
- Schaufeli, W.B. and Greenglass, E.R. 2017. Introduction to Special Issue on Burnout and Health. *Psychology and Health*, 16, 501-510.
- Siagian, Sondang, 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, PT. Bumi Aksara.

- Simamora, Henry. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: SIE YKPN.
- Smet, B. 2017. *Psikologi Kesehatan*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Sopiah. 2018. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Srimindarti, C. 2018. Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Dana Desa. *Prosiding Sendiu*, Vol.18(1), 978–979.
- Sudaryono. 2017. *Pengantar Manajemen: Teori dan Kasus*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan RdnD*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Suryani, R., Saktianingsih, D., dan Maesaroh, S. 2021. Dukungan Sosial, Beban Kerja Dan Pemberian Insentif Terhadap Kinerja Perawat di RSUD Hj. Anna Lasmanah Banjarnegara. *Medikonis*, 12(2), 54-66.
- Sutopo, J. 2018. Pengaruh partisipasi anggaran, komitmen organisasi, kepuasan kerja, job relevant information, budaya organisasi dan locus of control terhadap kinerja pegawai bagian keuangan dinas pendidikan kabupaten Klaten. *Advance*, 5(1), 54-61.
- Tania, M. 2020. Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Budaya Kerja Terhadap Disiplin Kerja Karyawan PT. Trans Sumatera Agung Medan. *Jurnal Bisnis Kolega*, 6(1), 57-70.
- Utaminingsih. 2017. *Perilaku Organisasi Kajian Teoritik dan Empirik Terhadap Budaya Organisasi, Gaya Kepemimpinan, Kepercayaan, Dan Komitmen*. Malang: Universitas Brawijaya Press
- Utami, L. A., dan Adhiatma, A. 2020. Self-Efficacy Sebagai Mediasi Pengaruh Konflik Peran Ganda Dan Dukungan Sosial Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT. Kailo Sumber Kasih). *Prosiding Konstelasi Ilmiah Mahasiswa Unissula (KIMU) Klaster Ekonomi*.
- Wibowo. 2017. *Perilaku Dalam Organisasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wulandari, P. D., dan Lestari, M. D. 2018. Pengaruh penerimaan diri pada kondisi pensiun dan dukungan sosial terhadap kecemasan menghadapi masa pensiun pada pegawai negeri sipil di Kabupaten Badung. *Jurnal Psikologi Udayana*, 87-99.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 Mapping Penelitian Terdahulu

No.	Nama/Tahun/ Judul Jurnal	Variabel	Hipotesis	Hasil	Referensi
1	Bagiada dan Netra (2019) dengan judul Pengaruh Stres Kerja, <i>Burnout</i> Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat Rsd Mangusada Kabupaten Badung	<ul style="list-style-type: none"> • X1: Stres Kerja • X2: <i>Burnout</i> • X3: Motivasi Kerja • Y: Kinerja 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Stres Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Terhadap Kinerja 2. <i>Burnout</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja 3. Motivasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Stres Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Terhadap Kinerja 2. <i>Burnout</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja 1. Motivasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja 	<i>E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana</i> , 493-524
2	Apriana, dkk., (2021) meneliti tentang Pengaruh Beban Kerja Dan <i>Burnout</i> Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Karyawan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Rembang).	<ul style="list-style-type: none"> • X1: Beban Kerja • X2: <i>Burnout</i> • X3: Kepuasan Kerja • Y: Kinerja Karyawan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Beban Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Terhadap Kinerja 2. <i>Burnout</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja 3. Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Beban Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Terhadap Kinerja 2. <i>Burnout</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja 3. Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja 	<i>Jurnal Studi Manajemen Bisnis</i> , 1(1), 1-19
3	Hafizh dan Hariastuti (2021) meneliti tentang Pengaruh <i>Quality of Work Life</i> dan <i>Burnout</i> terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus: CV. XYZ)	<ul style="list-style-type: none"> • X1: <i>Quality of Work Life</i> • X2: <i>Burnout</i> • X3: Kepuasan Kerja • Y: Kinerja Karyawan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Quality of Work Life</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Terhadap Kinerja 2. <i>Burnout</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja 1. Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja 	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Quality of Work Life</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Terhadap Kinerja 2. <i>Burnout</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja 3. Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja 	<i>Prosiding Senastitan: Seminar Nasional Teknologi Industri Berkelanjutan</i> , Vol. 1, No. 1, pp. 89-98
4	Hayati dan Fitria (2018) dengan judul Pengaruh <i>Burnout</i> Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bmt El-Munawar Medan	<ul style="list-style-type: none"> • X1: <i>Burnout</i> • Y: Kinerja Karyawan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Burnout</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Burnout</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan 	<i>Intiqad: Jurnal Agama Dan Pendidikan Islam</i> , 10(1), 50-65
5	Almaududi (2019) meneliti tentang Pengaruh Kejenuhan Kerja (<i>Burnout</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • X1: Kejenuhan Kerja (<i>Burnout</i>) • Y: Kinerja Karyawan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Burnout</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja 	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Burnout</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja 	<i>Ekonomis: Journal of Economics and Business</i> , 3(2),

No.	Nama/Tahun/ Judul Jurnal	Variabel	Hipotesis	Hasil	Referensi
	Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Operator di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pengendalian Pembangkit Jambi Unit Layanan Pusat Listrik Payo Selincah.		Karyawan	Karyawan	193-201
6	Andre dan Hermanto (2021) dengan judul Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Citra Mandiri Cemerlang Prima.	<ul style="list-style-type: none"> • X1: Komitmen Organisasi • X2: Budaya Organisasi • Y: Kinerja Karyawan 	1. Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan	1. Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan	<i>Jurnal Manajemen Bisnis Krisna Dwipayana</i> , 9(2), 1-12
7	Aulia (2021) meneliti tentang Pengaruh Kompetensi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Hamatek Indo Bekasi.	<ul style="list-style-type: none"> • X1: Kompetensi • X2: Komitmen Organisasi • Y: Kinerja Karyawan 	1. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan 2. Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan	1. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan 2. Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan	<i>Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen</i> , 1(2), 158-168
8	Alviani, dkk., (2021) meneliti tentang Pengaruh <i>Servant Leadership</i> Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah Dan Perdagangan Kabupaten Badung.	<ul style="list-style-type: none"> • X1: <i>Servant Leadershi</i> • X2: Komitmen Organisasi • Y: Kinerja Karyawan 	1. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan 2. Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan	1. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan 2. Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan	<i>Emas</i> , 2(1), 134-149
9	Sutopo (2018) dengan judul Pengaruh Partisipasi Anggaran, Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja, <i>Job Relevant Information</i> , Budaya Organisasi Dan	<ul style="list-style-type: none"> • X1: Partisipasi Anggaran • X2: Komitmen Organisasi • X3: Kepuasan Kerja • X4: <i>Job Relevant Information</i> • X5: Budaya Organisasi 	1. Partisipasi Anggaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan 2. Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan	1. Partisipasi Anggaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan 2. Komitmen Organisasi tidak berpengaruh positif dan signifikan	<i>Advance</i> , 5(1), 54-61

No.	Nama/Tahun/ Judul Jurnal	Variabel	Hipotesis	Hasil	Referensi
	<i>Locus of Control Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Keuangan Dinas Pendidikan Kabupaten Klaten</i>	<ul style="list-style-type: none"> • X6: <i>Locus of Control</i> • Y: Kinerja Karyawan 	terhadap Kinerja Karyawan 3. Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan 4. <i>Job Relevant Information</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan 5. Budaya Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan 6. <i>Locus of Control</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan	terhadap Kinerja Karyawan 3. Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan 4. <i>Job Relevant Information</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan 5. Budaya Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan 6. <i>Locus of Control</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan	
10	Iriyanti, dkk., (2019) meneliti tentang Pengaruh Komitmen Organisasi, Kecerdasan Spiritual Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada Universitas Muhammadiyah Jember.	<ul style="list-style-type: none"> • X1: Komitmen Organisasi • X2: Kecerdasan Spiritual • X3: Kecerdasan Emosional • Y: Kinerja Karyawan 	1. Komitmen Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. 2. Kecerdasan Spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. 3. Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.	1. Komitmen Organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. 2. Kecerdasan Spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. 3. Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.	<i>Naskah Publikasi.</i> Universitas Muhammadiyah Jember
11	Darmanto dan Ariyanti (2021) dengan judul Pengaruh Organisasi Pembelajaran, Dukungan Sosial, dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Mandiri Cabang Bekasi.	<ul style="list-style-type: none"> • X1: Organisasi Pembelajaran • X2: Dukungan Sosial • X3: Motivasi Kerja • Y: Kinerja Karyawan 	1. Organisasi Pembelajaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan 2. Dukungan Sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan 3. Motivasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan	1. Organisasi Pembelajaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan 2. Dukungan Sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan 3. Motivasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan	<i>Jurnal Pengembangan Wiraswasta,</i> 23(2), 149-162

No.	Nama/Tahun/ Judul Jurnal	Variabel	Hipotesis	Hasil	Referensi
12	Rizqi dan Riyanto (2021) meneliti tentang Dukungan Sosial dan <i>Job Burnout</i> Pengaruhnya Terhadap Kinerja Polisi (Studi Kasus Pada Anggota Kepolisian Polrestabes Bandung).	<ul style="list-style-type: none"> • X1: Dukungan Sosial • X2: <i>Job Burnout</i> • Y: Kinerja Karyawan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dukungan Sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan 2. <i>Job Burnout</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dukungan Sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan 2. <i>Job Burnout</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan 	<i>Journal of Economics, Management, Business and Accounting</i> , 1(2), 209-218
13	Suryani, dkk., (2021) meneliti tentang Dukungan Sosial, Beban Kerja Dan Pemberian Insentif Terhadap Kinerja Perawat di RSUD Hj. Anna Lasmanah Banjarnegara.	<ul style="list-style-type: none"> • X1: Dukungan Sosial • X2: Beban Kerja • X3: Pemberian Insentif • Y: Kinerja Karyawan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dukungan Sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan 2. Beban Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan 3. Pemberian Insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dukungan Sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan 2. Beban Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan 3. Pemberian Insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja 	<i>Medikonis</i> , 12(2), 54-66
14	Rahmawati dan Irwana (2020) dengan judul Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja dan Dukungan Sosial terhadap Kinerja Perawat di Puskesmas Sebatik.	<ul style="list-style-type: none"> • X1: Stres Kerja • X2: Kepuasan Kerja • Dukungan Sosial • Y: Kinerja Karyawan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Stres Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan 2. Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan 3. Dukungan Sosial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Stres Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan 2. Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan 3. Dukungan Sosial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan 	<i>Jurnal Ekonomika</i> , 11(2), 1-15
15	Utami dan Adhiatma (2020) meneliti tentang <i>Self-Efficacy</i> Sebagai Mediasi Pengaruh Konflik Peran Ganda Dan Dukungan Sosial Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT. Kailo Sumber Kasih).	<ul style="list-style-type: none"> • X1: Konflik Peran Ganda • X2: Dukungan Sosial • X3: <i>Self-Efficacy</i> • Y: Kinerja Karyawan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konflik Peran Ganda berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan 2. Dukungan Sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja 3. <i>Self-Efficacy</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konflik Peran Ganda berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan 2. Dukungan Sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja 3. <i>Self-Efficacy</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja 	<i>Prosiding Konstelasi Ilmiah Mahasiswa Unissula (KIMU) Klaster Ekonomi</i>

Lampiran 2**KUISIONER PENELITIAN**

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/i PT. Nata Jaya Sejahtera

di-

Tempat

Dengan Hormat,

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : I Gusti Ayu Putu Kristina Putri

NIM : 1902612010402

Program Studi : Ekonomi Manajemen (Konsentrasi Sumber Daya Manusia)

Adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mahasaraswati Denpasar yang sedang mengadakan penelitian yang berjudul **“Pengaruh *Burnout*, Komitmen Organisasi dan Dukungan Sosial Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Nata Jaya Sejahtera”**.

Untuk maksud tersebut di atas, saya mohon kepada Bapak/ibu/Saudara/i berkenan untuk mengisi kuesioner ini dengan lengkap, jujur dan tanpa dipengaruhi oleh pihak lain. Kuesioner ini nantinya akan saya gunakan untuk keperluan ilmiah dan saya berjanji untuk menjaga kerahasiaan dari kuesioner ini.

Atas kerjasama, bantuan serta waktu luang uang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan, saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

I Gusti Ayu Putu Kristina Putri

NIM: 1902612010402

A. Identitas Responden

- Jenis Kelamin : Laki-laki
 Perempuan
- Umur : < 20 tahun
 20 – 29 tahun
 30 – 39 tahun
 ≥ 40 tahun
- Pendidikan Terakhir : SMA/SMK
 Diploma
 Sarjana
 Lainnya.....
- Lama Bekerja : < 5 tahun
 6 – 10 tahun
 11 – 15 tahun
 > 15 tahun

B. Petunjuk Pengisian

- a) Jawablah pernyataan berikut ini dengan sejujurnya, baik pernyataan menyangkut kinerja karyawan, *burnout*, komitmen organisasi dan dukungan sosial.
- b) Cara menjawab pernyataan adalah dengan memberi tanda (√) pada masing– masing jawaban yang paling sesuai.

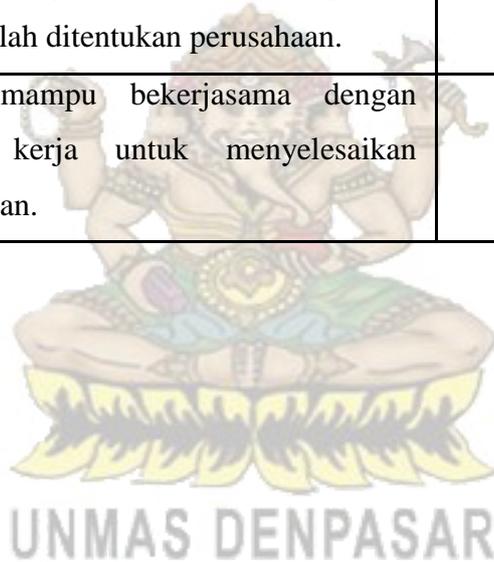
C. Keterangan

- SS : Sangat Setuju
 S : Setuju
 CS : Cukup Setuju
 TS : Tidak Setuju
 STS : Sangat Tidak Setuju

D. Daftar Pernyataan

No.	<i>Burnout</i>	STS	TS	CS	S	SS
1.	Saya merasa kurang bersemangat dalam bekerja.					
2.	Saya merasa memiliki motivasi dan kepercayaan diri yang rendah.					
3.	Saya menganggap pekerjaan yang saya kerjakan kurang bernilai atau berarti.					
No.	Komitmen Organisasi	STS	TS	CS	S	SS
1.	Saya merasa bangga menjadi bagian di organisasi ini.					
2.	Saya sulit meninggalkan perusahaan ini karena takut tidak mendapatkan kesempatan kerja ditempat lain.					
3.	Saya merasa organisasi ini telah memberikan banyak kontribusi bagi hidup saya.					
No.	Dukungan Sosial	STS	TS	CS	S	SS
1.	Saya mendapatkan perhatian yang memberikan rasa nyaman dalam bekerja.					
2.	Saya mendapatkan penghargaan atas pekerjaan yang saya lakukan.					
3.	Rekan kerja saya selalu membantu dalam menyelesaikan permasalahan saat bekerja.					
4.	Pimpinan dan rekan kerja selalu memberikan nasehan serta saran dalam pemecahan masalah.					
5.	Saya memiliki rekan kerja yang suportif.					

No.	Kinerja Karyawan	STS	TS	CS	S	SS
1.	Jumlah tugas yang saya selesaikan sesuai dengan target yang di tetapkan perusahaan.					
2.	Kualitas hasil kerja yang saya selesaikan sesuai dengan tujuan perusahaan.					
3.	Saya menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu yang telah di tetapkan oleh perusahaan.					
4.	Saya bekerja dan hadir sesuai jadwal yang telah ditentukan perusahaan.					
5.	Saya mampu bekerjasama dengan rekan kerja untuk menyelesaikan pekerjaan.					



Lampiran 3

Tabulasi Penilaian Responden

No.	Burnout			Komitmen Organisasi			Dukungan Sosial					Kinerja Karyawan				
	X1.1	X1.2	X1.3	X2.1	X2.2	X2.3	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5
1	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	4
2	2	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	4
3	2	5	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4
4	2	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	5	4	2	2	2
5	2	3	2	5	4	3	4	4	2	2	4	5	4	2	5	5
6	2	5	4	4	4	3	4	4	2	2	4	3	3	2	5	4
7	2	4	3	3	4	3	4	2	2	2	2	4	3	4	3	3
8	2	5	5	5	4	2	4	2	2	2	2	3	2	3	3	5
9	2	2	2	5	4	2	4	2	2	2	2	5	5	4	3	5
10	2	4	5	4	3	2	3	2	3	4	2	2	2	2	3	4
11	2	5	5	4	3	2	3	2	3	4	2	3	2	3	3	4
12	2	5	5	5	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	5
13	2	4	5	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2
14	2	3	2	5	3	2	3	2	2	2	2	5	4	5	3	5
15	3	5	5	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	4
16	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3
17	3	5	4	4	3	2	3	2	3	5	2	3	2	2	3	4
18	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	5	5	5	3	2
19	2	4	4	5	3	2	3	2	3	5	2	3	3	3	3	5
20	2	4	5	4	3	2	3	2	3	5	2	2	2	2	3	4
21	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	5	5	4	5	5
22	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3
23	3	5	5	5	5	3	5	5	3	4	3	5	5	4	5	5
24	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
25	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4
26	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	4	3	4
27	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4
28	2	2	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2
29	2	2	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	5
30	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	2
33	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
Skor	83	123	131	131	110	82	103	87	88	99	84	110	103	106	104	127
Rata-rata Skor	2,52	3,73	3,97	3,97	3,33	2,48	3,12	2,64	2,67	3,00	2,55	3,33	3,12	3,21	3,15	3,85

Lampiran 4

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas *Burnout* (X₁)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,265	-,022	,496**
	Sig. (2-tailed)		,136	,902	,003
	N	33	33	33	33
X1.2	Pearson Correlation	,265	1	,441*	,861**
	Sig. (2-tailed)	,136		,010	,000
	N	33	33	33	33
X1.3	Pearson Correlation	-,022	,441*	1	,717**
	Sig. (2-tailed)	,902	,010		,000
	N	33	33	33	33
X1	Pearson Correlation	,496**	,861**	,717**	1
	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,000	
	N	33	33	33	33

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	33	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	33	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,775	3

2. Hasi Uji Validitas dan Reliabilitas Komitmen Organisasi (X₂)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,139	-,025	,587**
	Sig. (2-tailed)		,441	,892	,000
	N	33	33	33	33
X2.2	Pearson Correlation	,139	1	,680**	,827**
	Sig. (2-tailed)	,441		,000	,000
	N	33	33	33	33
X2.3	Pearson Correlation	-,025	,680**	1	,721**
	Sig. (2-tailed)	,892	,000		,000
	N	33	33	33	33
X2	Pearson Correlation	,587**	,827**	,721**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	33	33	33	33

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	33	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	33	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,789	3

3. Hasi Uji Validitas dan Reliabilitas Dukungan Sosial (X3)

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	,754**	,508**	,478**	,555**	,800**
	Sig. (2-tailed)		,000	,003	,005	,001	,000
	N	33	33	33	33	33	33
X3.2	Pearson Correlation	,754**	1	,590**	,484**	,836**	,884**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,004	,000	,000
	N	33	33	33	33	33	33
X3.3	Pearson Correlation	,508**	,590**	1	,807**	,589**	,850**
	Sig. (2-tailed)	,003	,000		,000	,000	,000
	N	33	33	33	33	33	33
X3.4	Pearson Correlation	,478**	,484**	,807**	1	,352*	,783**
	Sig. (2-tailed)	,005	,004	,000		,044	,000
	N	33	33	33	33	33	33
X3.5	Pearson Correlation	,555**	,836**	,589**	,352*	1	,790**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,044		,000
	N	33	33	33	33	33	33
X3	Pearson Correlation	,800**	,884**	,850**	,783**	,790**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	33	33	33	33	33	33

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	33	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	33	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,876	5

4. Hasi Uji Validitas dan Reliabilitas Kinerja Karyawan (Y)

		Correlations					
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y
Y1.1	Pearson Correlation	1	,845**	,456**	,480**	,044	,865**
	Sig. (2-tailed)		,000	,008	,005	,810	,000
	N	33	33	33	33	33	33
Y1.2	Pearson Correlation	,845**	1	,490**	,503**	,017	,871**
	Sig. (2-tailed)	,000		,004	,003	,927	,000
	N	33	33	33	33	33	33
Y1.3	Pearson Correlation	,456**	,490**	1	,160	-,095	,590**
	Sig. (2-tailed)	,008	,004		,373	,598	,000
	N	33	33	33	33	33	33
Y1.4	Pearson Correlation	,480**	,503**	,160	1	,179	,688**
	Sig. (2-tailed)	,005	,003	,373		,320	,000
	N	33	33	33	33	33	33
Y1.5	Pearson Correlation	,044	,017	-,095	,179	1	,323
	Sig. (2-tailed)	,810	,927	,598	,320		,067
	N	33	33	33	33	33	33
Y	Pearson Correlation	,865**	,871**	,590**	,688**	,323	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,067	
	N	33	33	33	33	33	33

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	33	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	33	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,774	5

Lampiran 5

Hasil Analisis Deskriptif Karakteristik Responden

Frequencies

Statistics

		Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Lama Bekerja
N	Valid	33	33	33	33
	Missing	0	0	0	0

Frequency Table

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	14	42,4	42,4	42,4
	Perempuan	19	57,6	57,6	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 20 tahun	9	27,3	27,3	27,3
	20 - 29 tahun	13	39,4	39,4	66,7
	30 - 39 tahun	8	24,2	24,2	90,9
	≥ 40 tahun	3	9,1	9,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA/SMK	24	72,7	72,7	72,7
	Diploma	1	3,0	3,0	75,8
	Sarjana	8	24,2	24,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Lama Bekerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 5 tahun	24	72,7	72,7	72,7
	6 - 10 tahun	6	18,2	18,2	90,9
	11 - 15 tahun	3	9,1	9,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Lampiran 6

Hasil Analisis Deskriptif Penilaian Responden

1. Variabel *Burnout* (X₁)

Frequencies

		Statistics			
		X1.1	X1.2	X1.3	Burnout
N	Valid	33	33	33	33
	Missing	0	0	0	0
Mean		2,5152	3,7273	3,9697	3,4036

Frequency Table

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	20	60,6	60,6	60,6
	3,00	9	27,3	27,3	87,9
	4,00	4	12,1	12,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	6	18,2	18,2	18,2
	3,00	7	21,2	21,2	39,4
	4,00	10	30,3	30,3	69,7
	5,00	10	30,3	30,3	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	3	9,1	9,1	9,1
	3,00	6	18,2	18,2	27,3
	4,00	13	39,4	39,4	66,7
	5,00	11	33,3	33,3	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

2. Variabel Komitmen Organisasi (X₂) Frequencies

Statistics

		X2.1	X2.2	X2.3	Komitmen Organisasi
N	Valid	33	33	33	33
	Missing	0	0	0	0
Mean		3,9697	3,3333	2,4848	3,2621

Frequency Table

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	3	9,1	9,1	9,1
	3,00	5	15,2	15,2	24,2
	4,00	15	45,5	45,5	69,7
	5,00	10	30,3	30,3	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	4	12,1	12,1	12,1
	3,00	17	51,5	51,5	63,6
	4,00	9	27,3	27,3	90,9
	5,00	3	9,1	9,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	21	63,6	63,6	63,6
	3,00	8	24,2	24,2	87,9
	4,00	4	12,1	12,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

3. Variabel Dukungan Sosial (X₂) Frequencies

		Statistics					Dukungan Sosial
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	
N	Valid	33	33	33	33	33	33
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3,1212	2,6364	2,6667	3,0000	2,5455	2,7939

Frequency Table

X3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	10	30,3	30,3	30,3
	3,00	12	36,4	36,4	66,7
	4,00	8	24,2	24,2	90,9
	5,00	3	9,1	9,1	100,0
Total		33	100,0	100,0	

X3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	23	69,7	69,7	69,7
	3,00	2	6,1	6,1	75,8
	4,00	5	15,2	15,2	90,9
	5,00	3	9,1	9,1	100,0
Total		33	100,0	100,0	

X3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	17	51,5	51,5	51,5
	3,00	12	36,4	36,4	87,9
	4,00	2	6,1	6,1	93,9
	5,00	2	6,1	6,1	100,0
Total		33	100,0	100,0	

X3.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	18	54,5	54,5	54,5
	3,00	3	9,1	9,1	63,6
	4,00	6	18,2	18,2	81,8
	5,00	6	18,2	18,2	100,0
Total		33	100,0	100,0	

X3.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	22	66,7	66,7	66,7
	3,00	5	15,2	15,2	81,8
	4,00	5	15,2	15,2	97,0
	5,00	1	3,0	3,0	100,0
Total		33	100,0	100,0	

4. Variabel Kinerja Karyawan (Y) Frequencies

Statistics

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Kinerja Karyawan
N	Valid	33	33	33	33	33	33
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3,3333	3,1212	3,2121	3,1515	3,8485	3,3333

Frequency Table

Y1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	11	33,3	33,3	33,3
	3,00	8	24,2	24,2	57,6
	4,00	6	18,2	18,2	75,8
	5,00	8	24,2	24,2	100,0
Total		33	100,0	100,0	

Y1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	14	42,4	42,4	42,4
	3,00	6	18,2	18,2	60,6
	4,00	8	24,2	24,2	84,8
	5,00	5	15,2	15,2	100,0
Total		33	100,0	100,0	

Y1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	10	30,3	30,3	30,3
	3,00	8	24,2	24,2	54,5
	4,00	13	39,4	39,4	93,9
	5,00	2	6,1	6,1	100,0
Total		33	100,0	100,0	

Y1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	9	27,3	27,3	27,3
	3,00	15	45,5	45,5	72,7
	4,00	4	12,1	12,1	84,8
	5,00	5	15,2	15,2	100,0
Total		33	100,0	100,0	

Y1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	5	15,2	15,2	15,2
	3,00	4	12,1	12,1	27,3
	4,00	15	45,5	45,5	72,7
	5,00	9	27,3	27,3	100,0
Total		33	100,0	100,0	

Lampiran 7

Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

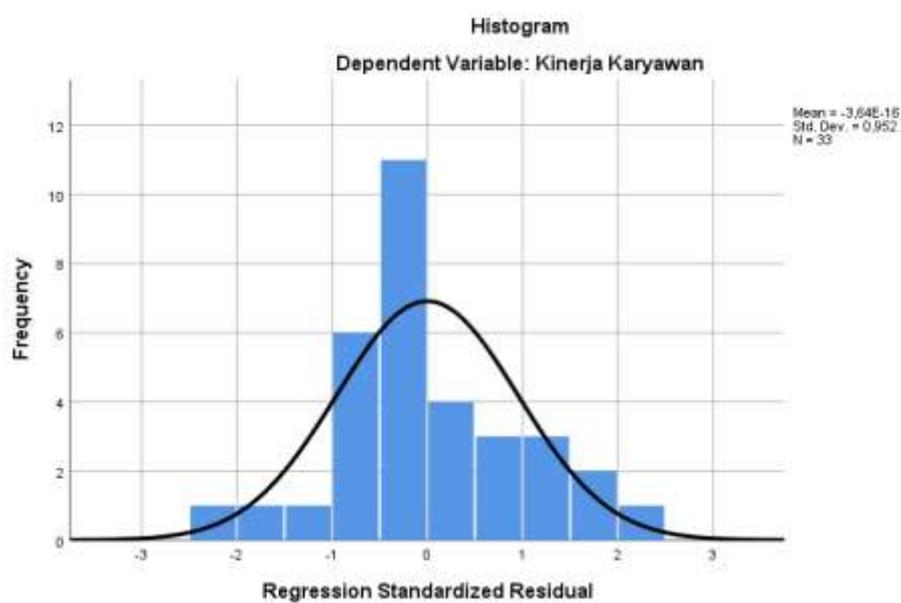
		Unstandardized Residual
N		33
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,03599879
Most Extreme Differences	Absolute	,115
	Positive	,115
	Negative	-,065
Test Statistic		,115
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

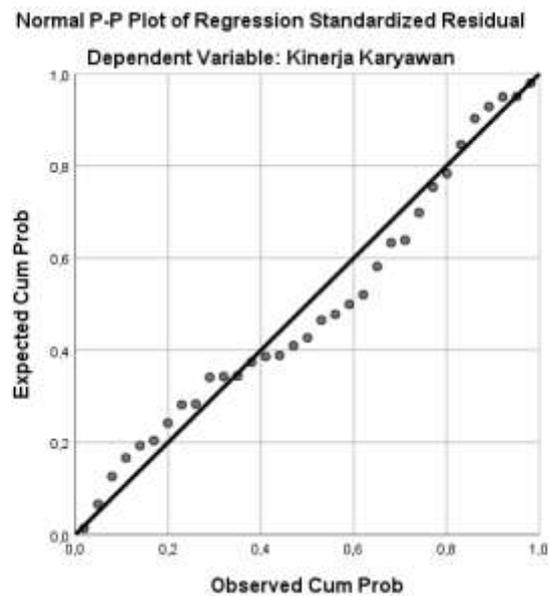
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.





2. Hasil Uji Multikoloniaritas

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Dukungan Sosial, Burnout, Komitmen Organisasi ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

b. All requested variables entered.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8,113	2,763		2,936	,006		
	Burnout	-,833	,230	-,458	-3,627	,001	,691	1,448
	Komitmen Organisasi	1,203	,360	,577	3,339	,002	,369	2,711
	Dukungan Sosial	,378	,167	,428	2,264	,031	,309	3,241

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	Burnout	Komitmen Organisasi	Dukungan Sosial
1	1	3,934	1,000	,00	,00	,00	,00
	2	,040	9,865	,17	,03	,00	,33
	3	,020	14,171	,12	,81	,12	,00
	4	,006	24,708	,71	,15	,88	,67

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

3. Hasil Uji Heterokedastisitas

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Dukungan Sosial, Burnout, Komitmen Organisasi ^b	.	Enter

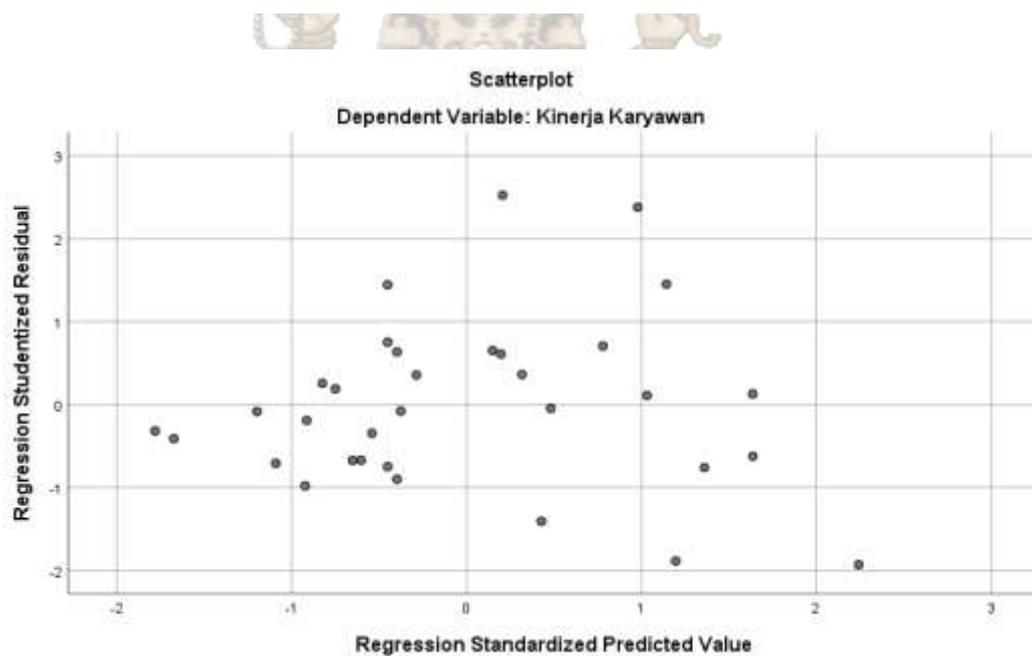
a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

b. All requested variables entered.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	,437	,879		,498	,622
	Burnout	-,107	,073	-,300	-1,471	,152
	Komitmen Organisasi	,092	,115	,225	,804	,428
	Dukungan Sosial	,047	,053	,272	,890	,381

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan



Lampiran 8

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Dukungan Sosial, Burnout, Komitmen Organisasi ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,825 ^a	,681	,648	2,13872

a. Predictors: (Constant), Dukungan Sosial, Burnout, Komitmen Organisasi

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	282,684	3	94,228	20,600	,000 ^b
	Residual	132,649	29	4,574		
	Total	415,333	32			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

b. Predictors: (Constant), Dukungan Sosial, Burnout, Komitmen Organisasi

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,113	2,763		2,936	,006
	Burnout	-,833	,230	-,458	-3,627	,001
	Komitmen Organisasi	1,203	,360	,577	3,339	,002
	Dukungan Sosial	,378	,167	,428	2,264	,031

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	11,5323	22,7726	16,6667	2,97218	33
Residual	-4,73994	4,37864	,00000	2,03600	33
Std. Predicted Value	-1,727	2,054	,000	1,000	33
Std. Residual	-2,216	2,047	,000	,952	33

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan