

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberadaan pegawai merupakan aspek yang terpenting bagi terwujudnya rencana organisasi yang telah ditetapkan. Peranan sumber daya manusia akan semakin penting ketika berada pada era globalisasi yang penuh dengan tantangan termasuk institusi Kepolisian (Adhar, 2020:38). Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakan hukum serta memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri, yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 2 tahun 2002. Melaksanakan tugas-tugas dengan baik sangat diperlukan anggota-anggota kepolisian yang profesional, taat hukum dan berkompoten. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Earliyanti, 2021:308).

Seiring dengan masih adanya keluhan dan tuntutan masyarakat terhadap kinerja Polri dimedia massa baik cetak maupun elektronik. Hal tersebut merupakan bukti akan belum baiknya kinerja dari personil Polri. Masyarakat juga semakin kritis menilai kinerja Polri, baik secara institusional maupun secara individu. Sehingga menuntut komitmen Polri dapat bekerja secara profesional, transparan dan akuntabel jika ingin Polri tetap dipercaya oleh masyarakat (Martanti, 2018:1).

Salah satu gebrakan yang dilakukan oleh kepolisian adalah menerapkan Reformasi Birokrasi Polri (RBP) Gelombang II Tahun 2011-2015 disusun berdasarkan hasil analisis dan evaluasi pencapaian Polri pada Program Reformasi Birokrasi Gelombang I, serta dengan mengacu pada arahan Tim Reformasi Birokrasi Nasional dengan mengintegrasikan Rencana Strategis Polri dalam *Grand Strategy* Polri Tahun 2005 - 2025, Renstra Polri Tahun 2011–2015 Tahap II tentang *Partnership Building* dan Program Revitalisasi Polri. Dalam tahap ini pihak kepolisian melakukan perubahan sikap dan perilaku (*mind set and culture set*) bagi personel Polri yang merupakan jawaban Polri terhadap tuntutan implementasi kepolisian yang demokratis (*democratic policing*), transparan, akuntabel, menjunjung tinggi supremasi hukum dan hak-hak asasi manusia.

Tahap III tahun 2016 – 2025 yaitu tahap *Strive for Excellence*, pada tahap ini kebutuhan masyarakat akan lebih mengharapkan multi dimensional *service quality* yang efektif dan efisien ditengah globalisasi kejahatan yang makin canggih. Pelaksanaan ketiga tahap Reformasi Birokrasi Polri tersebut menuntut anggota Polri untuk senantiasa meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam melaksanakan tugas pokok Polri sesuai pasal 13 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia secara profesional, bermoral dan modern.

Dengan demikian kinerja kepolisian sangat diperhatikan untuk menjalankan tugas sebagai salah satu lembaga penegak hukum secara profesional, objektif, proporsional, transparan dan akuntabel untuk menjamin kepastian hukum

dan rasa keadilan mengembangkan perpolisian masyarakat yang berbasis pada masyarakat patuh hukum. Lebih dari itu, pihak kepolisian harus mampu memberikan pelayanan dan pengayoman seperti halnya tertuang dalam visi misi kepolisian itu sendiri.

Polres Rokan Hulu merupakan satuan organisasi Polri di kewilayahan yang berkedudukan di Kabupaten Rokan Hulu, yang bertugas memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat dan memiliki anggota di setiap bidang untuk melaksanakan berbagai tugas guna mencapai tujuan organisasi. Anggota Polres Rokan Hulu ditempatkan pada berbagai satuan fungsi yang meliputi Satuan Reskrim, Satuan Intelkam, Satuan Lalu Lintas, Satuan Samapta, Satuan Binmas, Satuan Resnarkoba, Satuan Tahti, Seksi-seksi dan Polsek Jajaran (Arsip Rencana Kerja Polres, 2022:2).

Satlantas Polres Rokan Hulu merupakan satuan lalu lintas kepolisian di kewilayahan yang berada dibawah struktur komando Kepolisian Republik Indonesia dan terletak di Kabupaten Rokan Hulu. Polisi lalu lintas memiliki tugas pokok, salah satunya yaitu melakukan pengaturan, penjagaan, pengawalan, dan patroli dalam lalu lintas. Dalam hal ini, Satlantas Polres Rokan Hulu memiliki tanggung jawab tinggi membina dan dalam batas kewenangan yang ditentukan, menyelenggarakan fungsi lalu lintas yang meliputi kegiatan pendidikan masyarakat, penegakan hukum, pengkajian masalah lalu lintas, registrasi dan identifikasi pengemudi dan kendaraan bermotor serta patroli jalan raya yang bersifat antar wilayah hukum Negara Republik Indonesia.

Tugas lain yang diemban oleh Satlantas Polres Rokan Hulu adalah melakukan koordinasi pelaksanaan tugas dengan Badan atau Instansi Pemerintah yang terkait dengan lalu lintas kendaraan dan jalan raya. Satlantas sendiri terdiri dari berbagai unit diantaranya adalah Unit *Regident*, Unit Dikyasa, Unit Laka, Unit Patroli, dan Bagian Operational Lalu Lintas (BO Lantas). Masing-masing unit memiliki tugas spesifik yang menunjang terwujudnya fungsi lalu lintas yang berlangsung aman dan lancar.

Kenyataan menunjukkan bahwa data dokumentasi catatan satuan Satlantas Polres Rokan Hulu (2021) mengenai kecelakaan kendaraan bermotor menunjukkan bahwa jumlah kecelakaan sejumlah 86 perkara, dengan 47 orang meninggal dunia. Berdasarkan data tersebut menunjukkan adanya kerugian yang luar biasa baik korban jiwa, luka, cacat maupun kerugian materiil. Sebagian penyebab kecelakaan selain dari faktor pengguna jalan, maka dalam hal lain penyebabnya adalah kurangnya kinerja Satlantas Polres Rokan Hulu. Pihak Satlantas Polres Rokan Hulu sendiri sebenarnya sudah berupaya memberikan tindakan kepada pelanggaran lalu lintas yang terjadi agar jumlah kecelakaan lalu lintas dapat ditekan, di antaranya melalui tindakan tilang dan teguran. Oleh karenanya diperlukan upaya untuk meningkatkan kinerja melalui kajian berbagai faktor yang dianggap berpengaruh terhadap kinerja Satlantas Polres Rokan Hulu itu sendiri. Salah satu faktor yang dapat dikaji adalah beban kerja.

Menurut Gibson (2015) beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Menurut Putera (2018) ada tiga indikator beban kerja yaitu target yang harus dicapai, kondisi pekerjaan, penggunaan waktu kerja

dan standar pekerjaan. Beban kerja karyawan dapat terjadi dalam tiga kondisi. Pertama, beban kerja sesuai standar. Kedua, beban kerja yang terlalu tinggi (*over capacity*). Ketiga, beban kerja yang terlalu rendah (*under capacity*). Beban kerja yang terlalu berat atau ringan akan berdampak terjadinya inefisiensi kerja. Beban kerja yang terlalu ringan berarti terjadi kelebihan tenaga kerja. Kelebihan ini menyebabkan organisasi harus menggaji jumlah karyawan lebih banyak dengan produktifitas yang sama sehingga terjadi inefisiensi biaya. Sebaliknya, jika terjadi kekurangan tenaga kerja atau banyaknya pekerjaan dengan jumlah karyawan yang dipekerjakan sedikit, dapat menyebabkan kelelahan fisik maupun psikologis bagi karyawan. Akhirnya karyawan pun menjadi tidak produktif karena terlalu lelah. Oleh karenanya beban kerja yang sesuai dianggap ikut mempengaruhi kinerja anggota Satuan Lalu Lintas Polres Rokan Hulu (Anggit, 2014).

Faktor *burnout* juga dianggap ikut berpengaruh terhadap kinerja. Menurut Maslach (2017) *burnout* merupakan stres yang dialami individu yang pekerjaannya berhadapan secara langsung dengan masyarakat sebagai penerima pelayanan, gejala *burnout* tersebut muncul dalam bentuk perasaan frustrasi, sikap apatis terhadap pekerjaan, merasa terbelenggu oleh tugas, tidak puas terhadap diri sendiri dan sering mangkir kerja dengan berbagai alasan. Seorang polisi lalu lintas yang mengalami *burnout* akan berakibat buruk terhadap individu untuk berhubungan dengan lingkungannya secara normal. Kemudian juga berakibat pada kinerja yang menjadi buruk dan secara tidak langsung berpengaruh terhadap organisasi dimana seorang polisi lalu lintas itu bekerja.

Polres Rokan Hulu yang mulai merasakan gejala *burnout* seperti mengeluh pada pekerjaan dan pusing kepala karena banyaknya tugas. Informasi yang diperoleh dari Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hulu menjelaskan jika jumlah kendaraan yang keluar masuk Kabupaten Rokan Hulu mencapai angka 100 -150 kendaraan setiap harinya, ketika siang hari volume kendaraan di Kabupaten Rokan Hulu dapat mencapai angka 170 kendaraan (Dinas Perhubungan Kabupaten Rokan Hulu, 2022). Hal ini membuat tugas polisi lalu lintas Satlantas Rokan Hulu kian berat.

Tabel 1.1
Rekapitulasi Lakalantas Unit Laka Satlantas Polres Rokan Hulu
Tahun 2017-2021

No	Tahun	Jumlah Laka	KORBAN			JLH KORBAN	KERUGIAN MATERIL
			MD	LB	LR		
1	2017	92	53	64	101	218	Rp. 334.700.000
2	2018	87	61	66	70	197	Rp 265.500.000
3	2019	90	68	25	80	173	Rp 214.200.000
4	2020	96	55	40	104	199	Rp 366.400.000
5	2021	90	46	49	101	196	Rp 307.500.000
JUMLAH		363	230	180	355	765	Rp 1.153.600.000

Sumber: Satlantas Polres Rokan Hulu, 2022

Asisten SDM Kapolri, mengatakan bahwa perbandingan jumlah polisi dengan jumlah masyarakat yang terus bertambah dari tahun ke tahun mengalami zero growth. Jumlah anggota POLRI idealnya 1: 300. Artinya, setiap 300 masyarakat terdapat 1 anggota POLRI yang menjaga. Namun kenyataan yang saat ini terjadi adalah 1: 750, yaitu 1 polisi menjaga 750 warganya, hal ini belum memenuhi syarat ideal (Dony, 2017). Fenomena terkait anggota kepolisian yang mengalami *burnout* akibat tekanan berat dalam pekerjaan adalah salah satunya

penyalahgunaan dalam senjata, di Indonesia terdapat banyak kasus kekerasan seorang anggota kepolisian terhadap anggota keluarganya, pada tahun 2016 seorang anggota polisi Polda Metro Jaya Brigadir ACK menembak mati istrinya sendiri kemudian ia bunuh diri dengan menembak dirinya sendiri (Pratama, 2016).

Dari pendataan IPW, sepanjang tahun 2017 terjadi tujuh kasus polisi bunuh diri, salah satu penyebab utamanya adalah tekanan dari atasan yang kerap memberikan target untuk pencapaian prestasi atasan itu sendiri (Ramadhan, 2018). Penelitian mengenai *burnout* pada polisi menjelaskan bahwa terdapat enam dari delapan orang anggota polisi pengendali massa (Dalmas) mengalami *burnout* ketika melaksanakan tugas mengendalikan situasi yang tidak kondusif, mereka merasa kewalahan karena kekurangan personil ketika berada dilapangan serta persediaan senjata yang kurang memadai dari segi keamanan individu, sedangkan mereka dituntut untuk tampil maksimal ketika bertugas (Hatta & Noor, dalam Putra & Prihatsanti, 2017).

Pekerja yang mengalami *burnout* menjadi berkurang energi dan ketertarikannya pada pekerjaan, serta mereka mengalami kelelahan emosional, apatis, depresi, mudah tersinggung, dan merasa bosan, dampak *burnout* yang dialami individu terhadap orang lain dirasakan oleh penerima pelayanan dan keluarga, selain itu dampak burnout bagi organisasi adalah meningkatnya frekuensi tidak masuk kerja, berhenti dari pekerjaan atau *job turnover*, sehingga kemudian berpengaruh pada efektivitas dan efisiensi kerja dalam organisasi (Atmaja & Suana, 2018). Akibat dari kejenuhan kerja (*burnout*) itu sendiri dapat muncul dalam bentuk berkurangnya dan memburuknya *performance* karyawan,

dan produktivitas yang rendah sehingga banyak menimbulkan konflik di dalam ruang lingkup seseorang dan keluarganya (Atmaja & Suana, 2018). Dampak ketika seorang karyawan mengalami *burnout* yaitu berkurangnya kepuasan kerja, memburuknya kinerja, dan produktivitas rendah (Hartawati & Mariyanti, 2014).

Adanya standar yang ditetapkan oleh organisasi berkaitan dengan peraturan, *deadline* kerja, upah (*financial*), lingkungan bahkan selalu dituntut memiliki konsentrasi dan kondisi fisik yang selalu prima memberikan dampak positif dan negatif pada karyawan, dampak negatif dari *burnout* dapat terlihat dari menurunnya prestasi kerja karyawan karena stress yang tinggi sehingga berpotensi untuk melakukan pelanggaran-pelanggaran di tempat kerja, apabila stress pada individu berlangsung secara terus menerus dan tidak dapat terselesaikan maka akan memicu timbulnya *burnout* (Atmaja & Suana, 2018).

Seorang polisi lalu lintas dituntut untuk memiliki fisik yang prima guna untuk menjalankan tugas dan kewajiban dalam mengatur lalu lintas agar terciptanya situasi dan kondisi lalu lintas yang kondusif serta masyarakat yang merasa aman dan terayomi. Selain itu, keadaan psikologis seorang polisi lalu lintas sendiri juga harus tetap terjaga. Tanggung jawab besar terhadap masyarakat dapat menyebabkan rasa tertekan pada polisi lalu lintas, sehingga mudah sekali mengalami stress. Stress kerja ini disebut sebagai *burnout*, yaitu stress yang disebabkan karena banyaknya tuntutan pekerjaan.

Faktor lain yang dianggap berpengaruh adalah *self efficacy*. Kreitner dan Kinicki (2017:169) menyatakan bahwa *self efficacy* merupakan keyakinan seseorang mengenai peluangnya untuk berhasil mencapai tugas tertentu. *Self efficacy* sangat diperlukan dalam mengembangkan kinerja karyawan karena

dengan adanya *self efficacy* dalam diri individu akan menimbulkan keyakinan akan kemampuan dirinya menyelesaikan pekerjaan yang diberikan atasannya secara tepat waktu. Alwisol (2011:344) menjelaskan bahwa *self efficacy* merupakan penilaian diri, apakah dapat melakukan tindakan yang baik atau buruk, tepat atau salah, bisa atau tidak bisa mengerjakan sesuai yang diisyaratkan. Engko (2018:3) menjelaskan bahwa individu yang memiliki *self efficacy* tinggi akan mencurahkan seluruh usaha dan perhatian untuk mencapai tujuan dan kegagalan yang terjadi serta membuatnya berusaha lebih giat lagi. Seseorang yang memiliki *self efficacy* yang tinggi mereka mampu melakukan sesuatu untuk mengubah kejadian-kejadian disekitarnya, sedangkan seseorang dengan *self efficacy* yang rendah menganggap dirinya pada dasarnya tidak mampu mengerjakan segala sesuatu yang ada disekitarnya. Dalam situasi sulit, orang yang memiliki *self efficacy* yang rendah cenderung mudah menyerah, sementara orang yang memiliki *self efficacy* yang tinggi akan berusaha lebih keras lagi untuk mengatasi tantangan yang ada.

Tabel 1.2
Data Tingkat Pendidikan Personil Satlantas Rokan Hulu

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1.	SMA Sederajat	55 orang
2.	S1	10 orang
3.	S2	1 orang
Total		66 orang

Sumber: Satlantas Polres Rokan Hulu, 2022

Berdasarkan hasil wawancara peneliti, bahwa tugas sebagai anggota satuan lalu lintas di Polresta Rokan Hulu memanglah berat, setiap harinya di pagi hari anggota Satlantas wajib mengikuti apel pukul 06.30 WIB, yang kemudian

beberapa dari mereka melaksanakan tugas turun ke jalanan untuk mengatur padatnya lalu lintas di Kabupaten Rokan Hulu.

Beratnya tugas-tugas anggota Satlantas, tak jarang jika banyak anggota Satlantas yang mengalami tekanan-tekanan pekerjaan, selain hiruk pikuknya jalan raya, debu, tidak adanya jam istirahat, tidak seperti petugas yang duduk berada di dalam kantor. Untuk menghadapi keadaan tersebut dibutuhkan keadaan mental berupa *self efficacy* yang tinggi dari para personel Satlantas.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, peneliti tertarik untuk mengangkat ke dalam penelitian yang berjudul : **“PENGARUH BEBAN KERJA, *BURNOUT* DAN *SELF EFFICACY* TERHADAP KINERJA PEGAWAI BAGIAN SATLANTAS POLRES ROKAN HULU”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka penulis dapat merumuskan masalah penelitian yaitu:

1. Bagaimanakah pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai bagian Satlantas Polres Rokan Hulu?
2. Bagaimanakah pengaruh *burnout* terhadap kinerja pegawai bagian Satlantas Polres Rokan Hulu?
3. Bagaimanakah pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja pegawai bagian Satlantas Polres Rokan Hulu?
4. Bagaimanakah pengaruh beban kerja, *burnout* dan *self efficacy* terhadap kinerja pegawai bagian Satlantas Polres Rokan Hulu?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui:

1. Pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai bagian Satlantas Polres Rokan Hulu.
2. Pengaruh *burnout* terhadap kinerja pegawai bagian Satlantas Polres Rokan Hulu.
3. Pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja pegawai bagian Satlantas Polres Rokan Hulu.
4. Pengaruh beban kerja, *burnout* dan *self efficacy* terhadap kinerja pegawai bagian Satlantas Polres Rokan Hulu.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini mampu memberikan sumbangan terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang sumber daya manusia.

2. Manfaat praktis

Sebagai bahan masukan dalam masalah sumber daya manusia serta sebagai saran dalam mengambil keputusan.

3. Manfaat bagi pembaca atau peneliti selanjutnya

Dapat dijadikan sebagai bahan informasi dan acuan bagi penelitian yang sejenis selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan proposal ini terdiri dari 3 bab yakni:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Dalam bab ini dikemukakan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS.

Bab ini berisi penjelasan tentang landasan teori yang digunakan, kerangka konseptual dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan dikemukakan tentang ruang lingkup penelitiannya, lokasi penelitiannya, objek penelitiannya, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, definisi operasional, instrument penelitian dan teknik pengumpulan data.

DAFTAR PUSTAKA

BAB II

LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Beban Kerja

Menurut Sitepu (2017:18) menyatakan bahwa beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dilakukan oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Menurut Munandar (2017:12), beban kerja merupakan keadaan dimana pekerja dihadapkan pada tugas yang harus diselesaikan pada waktu tertentu baik secara kualitatif maupun kuantitatif.

Menurut Manuaba (2018:15) beban kerja adalah kemampuan tubuh pekerja dalam menerima pekerjaan. Kemampuan fisik maupun psikologis pekerja harus sesuai dan seimbang pada setiap beban kerja yang diterima seseorang. Beban kerja meliputi beban kerja fisik dan beban kerja psikologis.

Beban kerja menurut Irwandy (2017:17) adalah frekuensi kegiatan rata-rata dari masing-masing pekerjaan dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja adalah catatan hasil pekerjaan atau volume dari hasil kerja yang dapat menunjukkan volume yang dihasilkan oleh sejumlah pegawai dalam suatu bagian tertentu. Sekelompok atau seseorang harus menyelesaikan jumlah pekerjaan dalam waktu tertentu atau beban kerja dapat dilihat pada sudut pandangan

obyektif dan subyektif. Beban kerja subyektif adalah pernyataan ukuran yang dipakai seseorang tentang perasaan kelebihan beban kerja, ukuran dari tekanan pekerjaan dan kepuasan kerja. Sedangkan secara obyektif adalah jumlah aktivitas yang dilakukan atau keseluruhan waktu yang dipakai (Moekijat, 2017:18).

Berdasarkan pendapat beberapa para ahli maka dapat disimpulkan bahwa beban kerja merupakan hasil kali antara jumlah pekerjaan dengan waktu dan besaran pekerjaan yang harus dipukul oleh suatu jabatan/unit organisasi. Setiap pekerja dapat bekerja tanpa membahayakan dirinya sendiri dan masyarakat di sekelilingnya, sehingga perlu dilakukan penyesuaian antara beban kerja, kapasitas kerja dan lingkungan kerja untuk memperoleh produktivitas kerja yang optimal.

2.1.1.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

Menurut Hariyati (2017:17) secara umum, factor-faktor yang mempengaruhi beban kerja yaitu:

1. Faktor tuntutan tugas (*task demands*)

Faktor tuntutan tugas (*task demands*) yaitu beban kerja dapat ditentukan dari analisis tugas-tugas yang dilakukan oleh pekerja. Bagaimanapun perbedaan-perbedaan secara individu harus selalu diperhitungkan.

2. Usaha atau tenaga (*effort*)

Jumlah yang dikeluarkan pada suatu pekerjaan mungkin merupakan suatu bentuk intuitif secara alamiah terhadap beban kerja. Bagaimanapun juga, sejak terjadinya peningkatan tuntutan tugas, secara individu mungkin tidak dapat meningkatkan tingkat *effort*.

3. Performansi

Sebagian besar studi tentang beban kerja mempunyai perhatian dengan performansi yang akan dicapai.

2.1.1.2 Indikator Beban Kerja

Menurut Hariyati (2017:17) secara umum beban kerja dan kapasitas kerja dipengaruhi oleh berbagai indikator yang sangat kompleks, baik faktor internal maupun faktor eksternal:

1. Faktor eksternal

Faktor eksternal merupakan beban yang berasal dari luar tubuh karyawan. Termasuk beban kerja eksternal adalah:

- a. Tugas (*task*) yang dilakukan bersifat fisik seperti beban kerja, stasiun kerja, alat dan sarana kerja, kondisi kerja, alat bantu kerja dan lain-lain.
- b. Organisasi terdiri dari lamanya waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, dan lain-lain.
- c. Lingkungan kerja yang meliputi suhu, intensitas, kebisingan, penerangan, debu, hubungan karyawan dengan karyawan, dan sebagainya.

2. Faktor internal

Faktor internal yaitu berasal dari dalam tubuh sendiri sebagai akibat adanya reaksi dari beban kerja eksternal. Faktor internal meliputi:

- a. Faktor somatis meliputi jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, kondisi kesehatan, status gizi.
- b. Faktor psikis terdiri dari motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan
- c. Sikap puas terhadap organisasi.

Indikator yang digunakan untuk mengukur beban kerja diadopsi dari Irwandy (2017:17) adalah sebagai berikut:

1. Tugas-tugas yang bersifat fisik (sikap kerja) Indikator ini diukur dari tanggapan responden terhadap bagaimana semangat kerja yang dimiliki oleh karyawan.
2. Tugas-tugas yang bersifat mental (tanggung jawab, kompleksitas pekerjaan, emosi pekerja dan sebagainya) Indikator ini diukur dari tanggapan responden terhadap seberapa besar tanggung jawab yang dibebankan kepada karyawan.
3. Waktu kerja dan waktu istirahat karyawan Indikator ini diukur dari tanggapan responden terhadap waktu kerja dan istirahat yang diberikan perusahaan. Kerja secara bergilir Indikator ini diukur dari tanggapan responden terhadap jadwal shift kerja yang diberikan karyawan.
4. Pelimpahan tugas dan wewenang Indikator ini diukur dari tanggapan responden terhadap wewenang dan tugas yang diberikan perusahaan.
5. Faktor somatis (kondisi kesehatan) Indikator ini diukur dari tanggapan responden terhadap ada atau tidaknya jaminan kesehatan dari perusahaan.
6. Faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan dan sebagainya) Indikator ini diukur dari tanggapan responden terhadap motivasi yang diberikan oleh perusahaan.

2.1.2 Pengertian *Burnout*

Bentuk nyata dari kejenuhan kerja (*burnout*) itu sendiri dapat muncul dalam bentuk berkurangnya dan memburuknya kinerja, dan produktivitas yang rendah. *Burnout* banyak dialami oleh karyawan yang merasa kelelahan fisik, emosi dan mental yang dapat mengakibatkan individu tersebut merasa lemah, frustrasi dan kehilangan energi. Jogiyanto (2017: 318), Reaksi stres yang terutama

sering terjadi pada orang dengan standar yang tinggi adalah *burnout*. *Burnout* adalah keadaan kelelahan emosional dan fisik, produktifitas yang rendah, dan perasaan terisolasi, sering disebabkan oleh tekanan yang berhubungan dengan pekerjaan. Orang-orang yang menghadapi kondisi tekanan tinggi setiap hari sering merasa lemah, putus asa, dan emosional terkuras dan akhirnya dapat berhenti mencoba.

Menurut Venkatesh et al., (2015:21), *burnout* adalah keadaan tekanan psikologis seorang karyawan setelah berada dipekerjaan itu untuk jangka waktu tertentu. Seseorang yang menderita *burnout* secara emosional kelelahan dan memiliki motivasi kerja yang rendah. Menurut Davis & Jhon (2017:13), *burnout* merupakan suatu situasi dimana karyawan menderita kelelahan kronis, kebosanan, depresi dan menarik diri dari pekerjaan. Pekerja yang terkena *burnout* lebih gampang mengeluh, menyalahkan orang lain bila ada masalah, lekas marah dan menjadi sinis tentang karir mereka.

Menurut Wibowo (2016:322), *burnout* yaitu keadaan stress secara psikologis yang sangat ekstrem sehingga individu mengalami kelelahan emosional dan motivasi yang rendah untuk bekerja. Burnout dapat merupakan akibat dari stress kerja yang kronis. Menurut Robbins (2017:167) berpendapat bahwa *burnout* merupakan reaksi emosi negatif yang terjadi dilingkungan kerja, ketika individu tersebut mengalami stress yang berkepanjangan. *Burnout* merupakan sindrom psikologis yang meliputi kelelahan, depersonalisasi dan menurunnya kemampuan dalam melakukan tugas-tugas rutin seperti mengakibatkan timbulnya rasa cemas, depresi atau bahkan dapat mengalami gangguan tidur.

Jadi dari uraian diatas dapat ditarik kesimpulan pengertian *burnout* adalah tekanan psikologis akibat kelelahan emosional yang dialami oleh karyawan sehingga mereka sering lemas, lelah, putus asa dan motivasi kerja rendah.

2.1.2.1 Faktor – Faktor Penyebab *Burnout*

Maslach, Schaufeli & Leiter (2018) menjelaskan faktor yang dapat menyebabkan burnout dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Faktor situasional (*situational factor*)
 - a) *Job characteristic*, banyak penelitian yang menyatakan bahwa burnout adalah akibat dari kelebihan beban kerja dimana terlalu banyak pekerjaan yang harus diselesaikan dalam satu waktu dan terjadi terus menerus.
 - b) *Occupational characteristic*, pekerjaan dengan peran yang ambigu mempunyai kontribusi besar pada stres dan burnout. Adanya konflik peran merupakan faktor yang berpotensi menimbulkan *burnout*, konflik peran ini muncul karena *job desc* atau tuntutan pekerjaan tidak sesuai dan bertentangan dengan apa yang menjadi pekerjaan utama.
 - c) *Organizational characteristic*, *burnout* dapat dipengaruhi oleh budaya organisasi, gaya kepemimpinan atasan, dukungan rekan kerja, semuanya dapat berpengaruh pada kelelahan emosi yang dapat berlanjut pada terjadinya *burnout*.
2. Faktor individu (*individual factor*)
 - a) *Demographic characteristic*, karakteristik berhubungan dengan usia, jenis kelamin, pendidikan, status perkawinan dan sebagainya.

- b) *Personality characteristic*, karakteristik seseorang dapat mempengaruhi kecenderungan *burnout*, bagaimana cara ia mengatasi masalah yang dialami dan memiliki *coping* stres yang baik kecenderungan *burnout*nya tentu semakin rendah.
- c) *Job attitudes*, setiap orang memiliki sikap dan harapan yang berbeda dalam bekerja, seseorang dengan harapan yang terlalu tinggi akan membuat seseorang bekerja terlalu keras sehingga dapat menimbulkan stres berkelanjutan yang dapat menyebabkan *burnout*.

2.1.2.2 Indikator *Burnout*

Burnout merupakan sindrom psikologis yang meliputi kelelahan, depersonalisasi dan menurunnya kemampuan dalam melakukan tugas-tugas rutin seperti mengakibatkan timbulnya rasa cemas, depresi atau bahkan dapat mengalami gangguan tidur. Oleh karena itu pimpinan organisasi harus bisa mendeteksi terjadinya *burnout* pada pegawainya.

Menurut Wibowo (2017:322) indikator *burnout* dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Tuntutan tugas, merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seseorang seperti kondisi kerja, tata kerja letak fisik.
2. Tuntutan peran, berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam suatu organisasi.
3. Tuntutan antar pribadi, merupakan tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain.

4. Struktur organisasi, merupakan badan petunjuk suatu organisasi untuk mengetahui posisi kerja atau jabatan karyawan.
5. Kepemimpinan organisasi, merupakan gaya pimpinan untuk membina karyawan dalam bekerja, sehingga menimbulkan tekanan.

Indikator *burnout* dikemukakan oleh Robbins (2017:167) yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kelelahan emosional (*emotional exhaustion*)

Kelelahan emosional adalah perasaan lelah dan letih di tempat kerja yang ditandai dengan rasa bosan, mudah marah dan tertekan.

2. Depersonalisasi (*depersonalization*)

Depersonalisasi adalah pengembangan perasaan sinis dan tak berperasaan terhadap orang lain yang ditandai dengan masa bodoh, tidak peduli dan sinis terhadap orang lain.

3. Penurunan pencapaian prestasi pribadi (*Lack of personal accomplishment*)

Biasanya ditandai dengan rendahnya prestasi/produktifitas yang dicapai, rendahnya motivasi kerja dan penurunan rasa percaya diri pegawai.

2.1.3 Pengertian *Self Efficacy*

Self efficacy memiliki keefektifan yaitu individu mampu menilai dirinya memiliki kekuatan untuk menghasilkan sesuatu yang diinginkan. Tingginya *self efficacy* yang dipersepsikan akan memotivasi individu secara kognitif untuk bertindak secara tepat dan terarah, terutama apabila tujuan yang hendak dicapai merupakan tujuan yang jelas. *Self efficacy* selalu berhubungan dan berdampak pada pemilihan perilaku, motivasi dan keteguhan individu dalam menghadapi

setiap persoalan. *Self efficacy* akan berkembang berangsur-angsur secara terus menerus sering meningkatkan kemampuan dan bertambahnya pengalaman-pengalaman yang berkaitan.

Istilah *self efficacy* pertama kali diperkenalkan oleh Bandura (2016:24) yang mengemukakan bahwa *Self efficacy* mengacu pada keyakinan sejauh mana individu memperkirakan kemampuan dirinya dalam melaksanakan tugas atau melakukan suatu tugas yang diperlukan untuk mencapai suatu hasil tertentu. Keyakinan akan seluruh kemampuan ini meliputi kepercayaan diri, kemampuan menyesuaikan diri, kapasitas kognitif, kecerdasan dan kapasitas bertindak pada situasi yang penuh tekanan.

Menurut Kahn (2017:16) menyebutkan *self efficacy* merupakan persepsi individu akan kapasitasnya dalam menyelesaikan suatu tugas. Mawanti (2017: 42) mendefinisikan efikasi diri sebagai kepercayaan diri yang tinggi akan kemampuan diri untuk menggunakan kemampuan kontrol dirinya (*self-control*). Cain (2018:8) mengartikan *self efficacy* sebagai kepercayaan diri akan kemampuan diri dalam melakukan suatu tindakan yang diperlukan untuk hasil yang diinginkan.

Menurut Sulistyawati (2019:11) seseorang yang memiliki *self efficacy* yang tinggi, mampu mengatur kehidupan mereka untuk lebih berhasil. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Balkis (2018:14) bahwa *self efficacy* merupakan keyakinan dasar yang memimpin seseorang untuk mencapai kesuksesan atau keberhasilan. Seseorang dengan *self efficacy* yang tinggi ketika awalnya tidak berhasil, mereka akan mencoba cara yang baru, dan bekerja lebih keras. Ketika masalah timbul, seseorang dengan *self efficacy* yang kuat tetap tenang

dalam menghadapi masalah dan mencari solusi, bukan memikirkan kekurangan dari dirinya.

Dari beberapa pendapat para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa *self efficacy* adalah suatu keyakinan dan kemantapan individu untuk mengembangkan kemampuan yang dimilikinya dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga tercapai tujuan yang diinginkan.

2.1.1.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Self Efficacy*

Menurut Bandura dalam Seven (2019), *self efficacy* dapat diubah, ditingkatkan serta diturunkan melalui salah satu atau empat kombinasi sumber yaitu:

1. Pengalaman keberhasilan (*mastery experience*)

Didasarkan oleh pengalaman-pengalaman yang dialami individu secara langsung. Apabila seseorang pernah mengalami keberhasilan dimasa lalu maka dapat meningkatkan efikasi dirinya.

2. Meniru (*vicarious experience/modeling*)

Individu yang melihat orang lain berhasil dalam melakukan aktivitas yang sama dan memiliki kemampuan yang sebanding dapat meningkatkan efikasi dirinya.

3. Persuasi sosial (*social persuasion*)

Individu diarahkan dengan saran, nasihat, bimbingan sehingga dapat meningkatkan keyakinan bahwa kemampuan-kemampuan yang dimiliki dapat membantu untuk mencapai apa yang diinginkan.

4. Kondisi psikologis dan emosi (*physiological & emotion state*)

Seseorang akan lebih mungkin mencapai keberhasilan jika tidak terlalu sering mengalami keadaan yang menekan karena dapat menurunkan prestasinya dan menurunkan keyakinan akan kemampuan dirinya.

Bandura (dalam Rizvi, dkk, 2017) menjelaskan bahwa perbedaan derajat *self efficacy* dipengaruhi oleh beberapa factor yaitu:

1. Sifat tugas yang dihadapi

Ketika karakteristik suatu tugas belum diketahui, maka penilaian yang akan terjadi hanya berdasarkan pada kemampuannya, sehingga performansi tidak optimal.

2. Intensif eksternal

Intensif berupa hadiah yang diberikan oleh orang lain untuk merefleksikan keberhasilan seseorang dalam menguasai atau melaksanakan suatu tugas, misalnya pemberian pujian, status sosial, materi, dan lain-lain. Intensif dari orang lain tersebut dapat memotivasi seseorang untuk mengeluarkan usaha yang lebih keras serta memunculkan efikasi dirinya.

3. Suatu tugas peran individu dalam lingkungan

Derajat status seseorang mempengaruhi penghargaan dari orang lain dan rasa percaya dirinya. Penghargaan dari orang lain ini merupakan motivasi yang akan mendorong seseorang agar dapat terus berusaha.

4. Informasi tentang kemampuan diri

self efficacy seseorang akan meningkat atau menurun apabila mendapat informasi yang positif atau negatif tentang dirinya.

2.1.1.2 Indikator Efikasi Diri

Menurut Mawanti (2013: 42) tingkat efikasi diri yang dimiliki individu dapat dilihat dari aspek efikasi diri bahwa orang yang memiliki efikasi diri yang positif dapat diketahui dari beberapa indikator berikut ini:

1. Keyakinan akan kemampuan diri

Sikap positif seseorang tentang dirinya bahwa ia mengerti sungguh-sungguh akan apa yang dilakukan.

2. Optimis

Sikap positif seseorang yang selalu berpandangan baik dalam menghadapi segala hal tentang diri, harapan dan kemampuannya.

3. Obyektif

Orang yang percaya diri memandang permasalahan atau sesuatu sesuai dengan kebenaran yang semestinya, bukan menurut kebenaran pribadi atau yang menurut dirinya sendiri.

4. Bertanggung jawab

Kesediaan orang untuk menanggung segala sesuatu yang telah menjadi konsekuensinya.

5. Rasional dan realistis

Analisa terhadap suatu masalah, sesuatu hal, sesuatu kejadian dengan menggunakan pemikiran yang dapat diterima oleh akal dan sesuai dengan kenyataan.

Bandura (dalam Mukrodi, 2018: 89) mengemukakan ada lima sumber penting yang digunakan individu dalam membentuk efikasi diri, yaitu:

1. Pengalaman akan kesuksesan (*Past Performance*)

Prestasi yang pernah dicapai pada masa yang telah lalu, sebagai sumber performansi masa lalu menjadi pengubah *self efficacy* yang paling kuat pengaruhnya. Prestasi (masa lalu) yang bagus meningkatkan ekspektasi efikasi diri, sedangkan kegagalan akan menurunkan efikasi diri.

2. Pengalaman individu lain (*Vicarious experience*)

Self efficacy yang didapat melalui *social models* biasanya terjadi pada diri seseorang yang kurang pengetahuan tentang kemampuan dirinya sehingga mendorong untuk melakukan modeling.

3. Persuasi verbal (*persuasi sosial*)

Informasi tentang kemampuan yang disampaikan secara verbal oleh seseorang yang berpengaruh biasanya digunakan untuk meyakinkan seseorang bahwa ia cukup mampu melakukan suatu tugas.

4. Keadaan fisiologis (*emotional state*)

Efikasi diri biasanya ditandai oleh rendahnya tingkat stress dan kecemasan sebaliknya efikasi diri yang rendah ditandai oleh tingkat stress dan kecemasan yang tinggi pula.

5. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan mejadi sumber efikasi diri, dimana tingkat pendidikan yang rendah akan menjadikan orang tersebut bergantung dan berada dibawah kekuasaan orang lain yang lebih pandai darinya. Sebaliknya, orang yang berpendidikan tinggi cenderung akan menjadi mandiri dan tidak perlu bergantung kepada orang lain.

2.1.4 Pengertian Kinerja Pegawai

Langkah awal dalam menciptakan sumber daya manusia yang handal adalah membutuhkan pengelolaan yang baik agar kinerja karyawan lebih optimal. Pencapaian tujuan perusahaan dipengaruhi oleh kinerja karyawan perusahaan itu sendiri, oleh karena itu perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang berpotensi dan berkualitas, baik dari segi pemimpin maupun karyawan pada pola tugas, tanggung jawab, berdaya guna sesuai dengan peraturan dan pengawasan yang merupakan penentu tercapainya tujuan perusahaan.

Menurut Sedarmayanti (2017:260) kinerja adalah hasil kerja yang dapat di capai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Menurut Timpe (2018:36) kinerja adalah sebuah aksi, bukan kejadian. Aksi kinerja itu sendiri terdiri dari banyak komponen dan bukan merupakan hasil yang dapat dilihat pada saat itu juga. Pada dasarnya kinerja merupakan sesuatu hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda dalam mengerjakan tugasnya. Kinerja

tergantung pada kombinasi antara kemampuan, usaha, dan kesempatan yang diperoleh. Hal ini berarti bahwa kinerja merupakan hasil kerja karyawan dalam bekerja untuk periode waktu tertentu dan penekanannya pada hasil kerja yang diselesaikan karyawan dalam periode waktu tertentu.

Menurut Kaban (2018: 112) Kinerja sebagai hasil pola tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan sesuai dengan standar prestasi, kualitatif maupun kuantitatif, yang telah ditetapkan oleh individu secara pribadi maupun oleh perusahaan tempat individu bekerja. Menurut Mangkunegara (2012:768) seorang pegawai yang mempunyai kinerja yang baik dapat dilihat dari karakteristik yang dicerminkan pegawai itu sendiri. Adapun karakteristik seseorang yang mempunyai kinerja yang baik sebagai berikut:

1. Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi
2. Berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi
3. Memiliki tujuan yang realistis
4. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasikan tujuannya
5. Memanfaatkan umpan balik yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukan
6. Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan

Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi di hubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional. Individu

yang memiliki kinerja yang tinggi akan memiliki beberapa karakteristik yaitu diantaranya selalu berorientasi pada prestasi, memiliki percaya diri dan berkompetensi.

Pada umumnya kinerja adalah kesesuaian realisasi sesuatu dibandingkan dengan ukuran dan target yang disepakati dan ditetapkan sebelumnya. Dengan demikian tinggi rendahnya kinerja bergantung kepada ukuran dan target yang sudah ditetapkan dan disepakati sebelumnya. Persepsi seorang pimpinan terhadap para pegawainya juga berarti hasil interpretasi sangpemimpin terhadap stimulasi masukan-masukan yang dia terima. Hasil interpretasi ini sering kali tidak adil karena sering tercampur dengan masukan-masukan dan para meter yang sebenarnya tidak ada hubungannya dengan tugas dan hubungan kerjanya. Itulah bedanya antara prestasi dan kinerja. K seorang pegawai berhubungan dengan sejauh mana pegawai itu melakukan tugas-tugasnya dalam mencapai suatu objektif tertentu. Kinerja harus mempunyai ukuran yang jelas.

Setiap pegawai atau masing-masing pegawai tidak sama dalam hal penilaian kualitas maupun kuantitas pekerjaan. Teknik penyelesaian dan kesalahan dalam pelaksanaan tugas masing-masing pegawai juga berbeda. Berdasarkan hasil pegawai dalam menjalankan pekerjaan baik secara kualitas dan kuantitas pekerjaan maka dapat menghasilkan kinerja. Beberapa ukuran tersebut dapat menjadi tujuan penyelesaian tugas secara efektif dan cermin setiap pegawai dalam penentuan kemandirian pegawai.

Berkaitan dalam masalah kinerja dalam rangka terlaksananya pemerintahan yang lebih berdaya guna dan berhasil guna, bersih, serta

bertanggung jawab telah diterbitkan instruksi presiden nomor 7 tahun 1999 tentang akuntabilitas kinerja instansi pemerintah dalam mencapai misi organisasi dan tujuan-tujuan serta sasaran organisasi. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai adalah hasil yang telah dicapai atau yang dikerjakan pegawai dalam melaksanakan tugas tertentu guna mencapai tujuan organisasi.

2.1.4.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah dari segi penghargaan. Penghargaan dapat berupa kompensasi yang diberikan perusahaan kepada para karyawan. Misalnya upah atau gaji, bonus atau tunjangan. Keterkaitan hubungan yang berbasis prestasi kerja atau kinerja ini beresiko tinggi menyebabkan ketidak harmonisan dan menurunnya produktivitas hubungan antar pegawai secara keseluruhan walaupun tentunya mungkin saja hubungan semacam ini berhasil mencapai tujuannya. Tapi kemungkinan berhasilnya jauh lebih kecil dibandingkan hubungan yang berbasis pada ukuran kinerja yang baik dan jelas.

Martoyo (2010:181) mengatakan bahwa kinerja seorang pegawai pada dasarnya dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya yaitu:

1. Motivasi

Adanya proses mencoba untuk mempengaruhi seseorang agar melakukan sesuatu yang kita inginkan. Motivasi juga dicitakan sebagai dorongan dari luar terhadap seseorang agar mau melaksanakan sesuatu.

2. Kemampuan

Adanya kecakapan atau potensi seseorang individu untuk menguasai keahlian dalam melakukan atau mengerjakan beragam tugas dalam suatu pekerjaan atau suatu penilaian atas tindakan seseorang.

3. Lingkungan kerja

Selama melakukan pekerjaan, setiap pegawai akan berinteraksi dengan berbagai kondisi yang terdapat dalam lingkungan kerja.

Selain tiga faktor yang mempengaruhi kinerja diatas juga terdapat beberapa faktor yang mengiringi, diantaranya yaitu:

1. Faktor Psikologis

Psikologi adalah ilmu pengetahuan yang mempelajari tingkah laku terbuka dan tertutup pada manusia baik selaku individu maupun kelompok, dalam hubungannya dengan lingkungan.

2. Faktor Organisasi / penghargaan

Organisasi adalah suatu kerjasama sekelompok orang untuk mencapai tujuan bersama yang diinginkan dan mau terlibat dengan peraturan yang ada. Organisasi ialah suatu wadah atau tempat untuk melakukan kegiatan bersama, agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama.

2.1.4.2 Indikator Kinerja Pegawai

Menurut Simamora (2010:7136), penilaian kinerja adalah suatu proses dimana suatu organisasi mengevaluasi pelaksanaan kerja individu. Kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan- keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada para karyawan tentang pelaksanaan kerja mereka serta

memungkinkan perusahaan mengetahui seberapa baik seorang karyawan bekerja jika dibandingkan dengan standar-standar organisasi.

Terdapat beberapa indikator kinerja karyawan yaitu menurut Simamora (2017:136):

1. Loyalitas

Setiap karyawan yang memiliki tingkat loyal yang tinggi pada kantor, mereka akan diberikan posisi yang baik, hal ini dapat dilihat melalui tingkat absensi ataupun kinerja yang mereka miliki.

2. Kepemimpinan

Pimpinan merupakan leader bagi setiap bawahannya, bertanggungjawab dan memegang peranan penting dalam mencapai suatu tujuan. Pimpinan harus mengikutsertakan karyawan dalam mengambil keputusan sehingga karyawan memiliki peluang untuk mengeluarkan pendapat, ide dan gagasan demi keberhasilan kantor.

3. Kerja sama

Pihak kantor perlu membina dan menanamkan hubungan kekeluargaan antar karyawan sehingga memungkinkan karyawan untuk bekerjasama dalam lingkungan pemerintahan.

4. Prakarsa atau pengetahuan

Prakarsa atau pengetahuan ini perlu dibina dan dimiliki baik itu dalam diri karyawan ataupun dalam lingkungan kantor. Keahlian praktis dan teknis serta

informasi yang digunakan dalam pekerjaan hendaklah sesuai dengan ilmu pengetahuan yang berkembang pada saat ini.

5. Pencapaian target

Pencapaian target biasanya kantor mempunyai strategi-strategi.

Adapun indikator kinerja menurut Mangkunegara (2017) adalah:

1. Kualitas kerja

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

2. Kuantitas kinerja

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

3. Keandalan kerja

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

4. Sikap Kerja

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

Menurut pendapat lain yaitu Wibowo (2017), indikator kinerja adalah:

1. Tujuan

Suatu keadaan yang lebih baik yang ingin dicapai masa yang akan datang.

2. Standar

Suatu ukuran apakah tujuan yang diinginkan dapat dicapai.

3. Umpan balik

Masukan yang dipergunakan untuk mengukur kemajuan kinerja, standar kinerja.

4. Alat atau sarana

Adanya faktor penunjang untuk pencapaian tujuan.

5. Kompetensi

Adanya kemampuan yang dimiliki seseorang untuk menjelaskan pekerjaan yang diberikan kepadanya.

6. Motivasi

Adanya alasan atau pendorong bagi seseorang untuk melakukan sesuatu.

7. Peluang

Kesempatan yang dimiliki karyawan untuk menunjukkan prestasi kerjanya.

2.1.4.3 Metode Penilaian Kinerja

Metode untuk melakukan pengukuran kinerja karyawan menurut Simamora (2017:324) yaitu pendekatan yang berorientasi pada:

1. Metode Penilaian Berorientasi Pada Masa Lalu

Teknik-teknik penilaian ini meliputi:

a. Skala Peringkat (*rating Scale*)

Merupakan metode yang berhubungan dengan hasil kerja karyawan dalam skala-skala tertentu, mulai dari yang paling rendah sampai yang paling tinggi.

b. Daftar pertanyaan (*checklist*)

Penilaian berdasarkan metode ini terdiri dari sejumlah pertanyaan yang menjelaskan beraneka macam tingkat perilaku bagi suatu pekerjaan tertentu.

c. Metode dengan pemilihan terarah (*Forced Choice Methode*)

Metode ini dirancang untuk meningkatkan objektivitas dan mengurangi subjektivitas dalam penilaian.

d. Metode Peristiwa Kritis (*Critical Incident Methode*)

Metode ini merupakan pemilihan yang mendasarkan pada catatan kritis penilai atas perilaku karyawan, seperti sangat baik atau sangat jelek di dalam melaksanakan pekerjaan.

e. Metode Catatan Prestasi

Metode ini berkaitan erat dengan metode peristiwa kritis, yaitu catatan penyempurnaan, yang banyak digunakan terutama oleh para professional.

f. Skala peringkat dikaitkan dengan tingkah laku (*behaviorally anchored rating scale=BARS*)

Metode ini merupakan suatu cara penilaian prestasi kerja karyawan untuk satu kurun waktu tertentu di masa lalu dengan mengaitkan skala peringkat prestasi kerja dengan perilaku tertentu.

g. Metode peninjauan lapangan (*Field Review Methode*)

Disini penyelia turun ke lapangan bersama-sama dengan ahli dari SDM. Spesialis SDM mendapat informasi dari atasan langsung perihal prestasi karyawannya, lalu mengevaluasi berdasarkan informasi tersebut.

h. Tes dan observasi prestasi kerja (*Performance Test and Observation*)

Karena berbagai pertimbangan dan keterbatasan penilaian prestasi dapat didasarkan pada tes pengetahuan dan keterampilan, berupa tes tertulis dan peragaan, syaratnya tes harus valid (sahih) dan *reliable* (dapat dipercaya).

i. Pendekatan evaluasi komparatif (*Comparative Evaluation Approach*)

Metode ini mengutamakan perbandingan prestasi kerja seseorang dengan karyawan lain yang menyelenggarakan kegiatan sejenis.

2. Metode Penilaian Berorientasi Masa Depan

Metode ini meliputi:

a. Penilaian diri sendiri (*Self Appraisal*)

Penilaian diri sendiri adalah penilaian yang dilakukan oleh karyawan sendiri dengan harapan karyawan tersebut dapat lebih mengenal kekuatan-kekuatan dan kelemahannya sehingga mampu mengidentifikasi aspek-aspek perilaku kerja.

b. Manajemen berdasarkan sasaran (*Management By Objective*)

Management By Objective (MBO) yang berarti manajemen berdasarkan sasaran, artinya satu bentuk penilaian dimana karyawan dan penyelia bersama-sama menetapkan tujuan dan sasaran pelaksanaan kerja.

c. Penilaian secara psikologis

Penilaian secara psikologis adalah proses penilaian yang dilakukan oleh para ahli psikologi untuk mengetahui potensi seseorang yang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan seperti kemampuan intelektual, motivasi dan lain-lain yang bersifat psikologis.

d. Pusat penilaian (*Assessment Center*)

Assessment center atau pusat penilaian adalah penilaian yang dilakukan melalui serangkaian teknik penilaian dan dilakukan oleh sejumlah penilai untuk mengetahui potensi seseorang dalam melakukan tanggung jawab yang lebih besar.

2.1.4.4 Indikator Kinerja Pegawai

Pekerjaan dengan hasil yang tinggi harus dicapai oleh karyawan. Mangkunegara (2017:75) mengemukakan bahwa indikator kinerja yaitu:

1. Kualitas. Adalah adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.
2. Kuantitas. Adalah seberapa lama seorang karyawan bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap karyawan itu masing-masing.
3. Pelaksanaan tugas. Adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.
4. Tanggung jawab. Adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

Menurut Simamora (2017:28) terdapat beberapa indikator dalam menilai kinerja karyawan yaitu:

1. Loyalitas. Adalah setiap karyawan yang memiliki tingkat loyalitas yang tinggi pada perusahaan dimana mereka akan diberikan posisi yang baik. Hal ini dapat dilihat dari tingkat absensi ataupun kinerja yang mereka miliki.

2. Semangat kerja. Adalah perusahaan harus menciptakan suasana dan lingkungan kerja yang kondusif. Hal ini akan meningkatkan semangat kerja karyawan dalam melaksanakan tugas pada suatu organisasi.
3. Kepemimpinan. Adalah leader bagi setiap bawahannya, bertanggung jawab dan memegang peranan penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Pimpinan harus mengikut sertakan karyawan dalam pengambilan keputusan, sehingga karyawan memiliki peluang untuk mengeluarkan ide, pendapat dan gagasan demi keberhasilan perusahaan.
4. Kerjasama. Adalah Pihak perusahaan perlu membina dan menanamkan hubungan kekeluargaan antara karyawan sehingga memungkinkan karyawan untuk bekerja sama dalam lingkungan perusahaan.
5. Prakarsa. Prakarsa perlu dibina dan dimiliki baik itu dalam diri karyawan ataupun dalam lingkungan perusahaan
6. Tanggung jawab. Tanggung jawab harus dimiliki oleh setiap karyawan baik pada mereka yang berada pada level jabatan tinggi atau pada level yang rendah.
7. Pencapaian target. Dalam pencapain target biasanya perusahaan memiliki startegi-strategi tertentu dan masing-masing.

2.1.5 Penelitian Terdahulu

Berikut penulis paparkan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian penulis lakukan

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

Nama,	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
-------	------------------	------------------

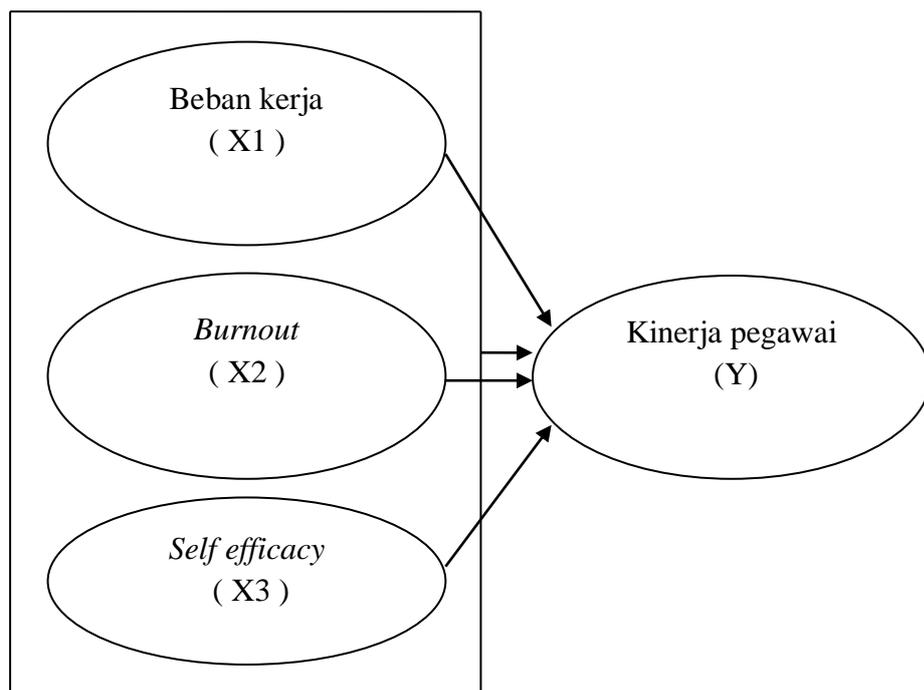
Tahun		
Noviawati, 2016	Pengaruh <i>Self Efficacy</i> Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Karyawan Divisi Finance Dan Divisi Human Resource PT. Coca-Cola Distribution Indonesia, Surabaya)	Hasil penelitian menunjukkan <i>Self efficacy</i> memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap motivasi kerja karyawan

Nama, Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Paramitadewi, 2017	Pengaruh Beban Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Tabanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. 2. Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.
Fitria, 2018	Pengaruh Burnout Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bmt El-Munawar Medan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>burnout</i> berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
Apriana (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)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Beban kerja, <i>burnout</i>, beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai 2. Beban kerja dan <i>burnout</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan
Hakim (2022)	Pengaruh Beban Kerja Dan <i>Self Efficacy</i> Terhadap Kinerja Guru Saat Pandemi Covid-19 Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening	<ol style="list-style-type: none"> 1. Beban kerja, <i>self efficacy</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja guru 2. beban kerja, <i>self efficacy</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja
Jannah (2020)	Pengaruh Beban Kerja Dan	lingkungan kerja

	Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Perumda Air Minum Tirta Dhaha Kota Kediri)	berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
--	---	---

2.2 Kerangka Konseptual

Secara ringkas kerangka berpikir dari penelitian ini dapat dilihat pada paradigma penelitian pada gambar dibawah ini.



Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual

2.3 Hipotesis

Dari kerangka pemikiran yang telah dijelaskan diatas maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

- H1 : Diduga beban kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai bagian Satlantas Polres Rokan Hulu.
- H2 : Diduga *burnout* berpengaruh terhadap kinerja pegawai bagian Satlantas Polres Rokan Hulu.
- H3 : Diduga *self efficacy* berpengaruh terhadap kinerja pegawai bagian Satlantas Polres Rokan Hulu.
- H4 : Diduga beban kerja, *burnout* dan *self efficacy* berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai bagian Satlantas Polres Rokan Hulu.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian analisis deskriptif yaitu metode yang berusaha mengumpulkan data sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, menyajikan serta menganalisisnya sehingga dapat memberikan gambaran yang cukup jelas atas objek yang diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya. Lokasi penelitian adalah di bagian Satlantas Polres Rokan Hulu.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2017:21). Populasi dalam

penelitian ini adalah pegawai bagian Satlantas Polres Rokan Hulu lu yang berjumlah 66 orang pegawai.

3.2.2 Sampel

Teknik penentuan sampel dilakukan dengan sampling jenuh (sensus). Menurut Sugiyono (2017:74) bahwa sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 100 orang atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil sehingga dapat ditarik kesimpulan umum. Pada penelitian ini jumlah sampel sebanyak 65 orang pegawai arenakan 1 orang adalah peneliti.

3.3 Jenis dan Sumber Data

1. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua yaitu:
 - a. Data kualitatif yaitu data yang diperoleh dari dalam bentuk informasi baik lisan maupun tertulis.
 - b. Data kuantitatif yaitu data yang diperoleh dalam bentuk angka-angka dan masih perlu dianalisis kembali.
2. Sumber data di peroleh dari:
 - a. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari para responden yang terpilih berupa kuesioner.
 - b. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen, serta bahan kepustakaan yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Untuk menghimpun data yang diperlukan, maka dipergunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Notoatmodjo (2017:131), metode observasi (pengamat) adalah suatu hasil perbuatan jiwa secara aktif dan penuh perhatian untuk menyadari adanya rangsangan.

1. Metode Kuesioner

Kuesioner adalah teknik mengumpulkan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk di jawab.

2. Penelitian kepustakaan

Penelitian kepustakaan untuk memperoleh data sekunder yaitu dengan mempelajari berbagai literatur, buku-buku penunjang referensi, peraturan-peraturan dan sumber lain yang berhubungan dengan objek penelitian yang akan dibahas guna mendapatkan landasan teori dan sebagai dasar melakukan penelitian.

3.5 Defenisi Operasional Variabel Penelitian

Adapun variabel dalam penelitian ini dapat diidentifikasi seperti terlihat pada Tabel 3.1

Tabel 3. 1
Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Konsep	Skala
----------	--------	-------

Beban kerja (X1)	Menurut Munandar (2011:12), beban kerja merupakan keadaan dimana pekerja dihadapkan pada tugas yang harus diselesaikan pada waktu tertentu baik secara kualitatif maupun kuantitatif.	Skala likert
Burnout (X2)	Keadaan tekanan psikologis seorang karyawan setelah berada dipekerjaan itu untuk jangka waktu tertentu.	Skala likert
Self efficacy (X3)	Mawanti (2017: 42) mendefinisikan efikasi diri sebagai kepercayaan diri yang tinggi akan kemampuan diri untuk menggunakan kemampuan kontrol dirinya (<i>self-control</i>).	Skala likert
Kinerja pegawai (Y)	Menurut Sedarmayanti (2017:260) Kinerja adalah hasil kerja yang dapat di capai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.	Skala likert

3.6 Instrumen Penelitian

Dalam operasionalisasi variabel ini semua variabel diukur oleh instrument pengukur dalam bentuk kuesioner yang memenuhi pernyataan-pernyataan tipe skala *likert*. Skala *likert* menurut Sugiyono (2017:86) yaitu “Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”.

Tabel 3.2
Penilaian Skor Terhadap Jawaban Kuesioner

No	Jawaban	Bobot Nilai
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Ragu- Ragu (RG)	3
4	Kurang Setuju (KS)	2

5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
---	---------------------------	---

Sumber: Sugiyono (20017:87).

Instrumen dalam penelitian ini diuji dengan uji instrumen terdiri dari:

3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas Instrument adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kebenaran suatu instrumen. Untuk menguji validitas instrumen dapat digunakan cara analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap-tiap item jawaban dengan skor total item jawaban.

Dengan taraf signifikan sebesar 5% atau 0,05, maka apabila nilai r lebih besar dari nilai kritis (r_{tabel}) berarti item tersebut dikatakan valid. Dalam penelitian ini nilai r dihitung dengan bantuan program SPSS for Windows versi 18.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Menunjuk pada satu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Untuk menguji reliabilitas dapat digunakan rumus alpha Cronbach's diukur berdasarkan skala Alpha Cronbach's 0 sampai dengan 1. Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai Alpha > dari 0.60.

3.7 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik analisa dibagi menjadi lima (5) tahap yaitu:

3.7.1 Deskriptif Kuantitatif

Tujuan metode analisis dengan TCR adalah menjelaskan tentang bentuk gambaran data penelitian berdasarkan teori-teori yang mendukung pemecahan masalah yang ada untuk memperoleh suatu kesimpulan. Masing-masing

kategori jawaban dari deskriptif variabel, maka dapat dihitung dengan menggunakan rumus:

$$TCR = \frac{Rs}{N} \times 100 \%$$

Dimana:

TCR = Tingkat Capaian Responden

Rs = Rata-rata skor jawaban responden

N = Nilai skor jawaban maksimum

Tabel 3.3
Pedoman kriteria TCR

Nilai TCR	Keterangan
90% - 100%	Sangat baik
70% - 89.99%	Baik
65% - 79.99%	Cukup baik
55% - 64.99%	Kurang baik
0% - 54.99%	Tidak baik

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

3.7.2.1 Normalitas data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data yang akan digunakan dalam model regresi berdistribusi normal (Ghozali, 2017:110). Untuk mengetahui data yang digunakan dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak dapat dilakukan dengan menggunakan grafik. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal (45°), dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik

histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas (Ghozali, 2017:112).

3.7.2.2 Uji Multikolinearitas.

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas.

3.7.2.3 Uji Heteroskedastisitas.

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terdapat ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Konsekuensinya adanya heteroskedastisitas dalam model regresi adalah penaksir yang diperoleh tidak efisien, baik dalam sampel kecil atau besar. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Salah satu cara yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya gejala heteroskedastisitas adalah dengan melihat pada grafik *scatter plot*.

3.7.3 Analisis regresi linear berganda

Adapun perhitungan persamaan regresi berganda ditunjukkan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y : Kinerja pegawai
 α : konstanta dari persamaan regresi
 β : koefisien regresi dari variabel independen ke-i
 X_1 : Beban kerja
 X_2 : *Burnout*
 X_3 : *Self efficacy*

e : error term, (residual/prediction error)

3.7.4 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen menerangkan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol (0) dan satu (1).

3.7.5 Pengujian Hipotesis

3.7.5.1 Uji-t

Dengan menggunakan uji parsial (uji-t), untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian hipotesis dengan uji-t untuk membandingkan nilai p dengan α pada taraf nyata 95% dan $\alpha = 0,05$.

Adapun untuk melakukan pengujian hipotesis dalam penelitian ini digunakan bantuan program SPSS for Windows versi 17.

Ho diterima jika : $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau signifikan $> 0,05$

Ho ditolak jika : $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau signifikan $< 0,05$

Adapun uji hipotesis dapat dirumuskan dalam bentuk nol atau penolakan dengan hipotesis alternatif atau penerimaan.

H_a : diterima bila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai sig \leq Level signifikan (5%)

artinya ada pengaruh yang signifikan beban kerja, *burnout* dan *self efficacy* berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai bagian Satlantas Polres Rokan Hulu.

H₀ : diterima bila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau nilai sig \geq Level signifikan (5%) artinya tidak ada pengaruh yang signifikan beban kerja, *burnout* dan *self efficacy* berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai bagian Satlantas Polres Rokan Hulu.

3.7.5.2 Uji-F

Uji-F digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen) secara simultan.

Dasar pengambilan keputusan adalah dengan menggunakan kriteria pengujian signifikan yaitu :

H₀ diterima jika : $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau signifikan 0,05

H_a diterima jika : $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau signifikan 0,05

Kriteria pengujian yang digunakan yaitu:

H₀ Ditolak : Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, artinya variabel beban kerja, *burnout* dan *self efficacy* berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai bagian Satlantas Polres Rokan Hulu.

H₀ Diterima : Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$, artinya variabel beban kerja, *burnout* dan *self efficacy* berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai bagian Satlantas Polres Rokan Hulu.