

1. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia adalah bagian penting dari sebuah perusahaan. Jika sumber daya manusianya baik, perusahaan akan dapat mencapai tujuannya. Dilansir dari Badan Pusat Statistik Indonesia pada tahun 2022, tingkat pengangguran di Indonesia jika dilihat dari tingkat pendidikan terakhirnya di dominasi oleh lulusan SMK dengan presentasi sebesar 10,38% (Februari, 2022). Banyaknya tenaga kerja yang ada saat ini menentukan bahwasannya Indonesia memang kekurangan lapangan pekerjaan yang tidak sebanding dengan kebutuhan perusahaan akan permintaan lowongan pekerjaan itu sendiri. Oleh karena itu Pemerintah terus menerus membuat kebijakan-kebijakan yang dimaksudkan untuk mencegahnya banyak pengangguran, salah satunya yaitu kebijakan Outsourcing atau biasa disebut tenaga alih daya.

Menurut Kebijakan PP No. 35 Tahun 2021 Pasal 20, perusahaan alih daya harus berbentuk badan hukum. Mereka juga harus memenuhi perizinan berusaha yang dikeluarkan pemerintah pusat. Perundang-undangan mengenai standar, norma, prosedur, dan kriteria perizinan berusaha ditetapkan oleh pemerintah pusat dan mencakup syarat dan tata cara dalam memperoleh perizinan berusaha. Persyaratan dan prosedur perizinan berusaha dilaksanakan sesuai dengan perundang-undangan ini. Pasal 64 UU Ketenagakerjaan menyatakan bahwa perusahaan dapat menyerahkan sebagian pekerjaan kepada perusahaan lain melalui perjanjian pemborongan pekerjaan atau melalui perjanjian tertulis untuk menyediakan jasa karyawan. Dengan menggunakan sistem outsourcing, perusahaan dapat menghemat lebih banyak uang untuk produksi. Dengan kata lain, karyawan akan menerima gaji yang lebih rendah tanpa kompensasi tambahan dari perusahaan.

Kinerja karyawan adalah salah satu cara untuk mengetahui apakah suatu perusahaan memenuhi kriteria sumber daya manusia yang berkualitas. Kinerja didefinisikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan selama melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawabnya (Mangkunegara, 2017). Kinerja karyawan memiliki peran yang sangat penting dalam keberhasilan sebuah perusahaan. Untuk menilai kinerja karyawan dengan tingkat predikat nilai yang sangat tinggi, perusahaan menggunakan sumber daya manusia yang berkualitas tinggi. Hal ini mendorong perusahaan untuk mempekerjakan karyawan dengan efisien. Selain faktor kinerja karyawan, perusahaan juga harus mempertimbangkan fasilitas atau lingkungan yang mendukung kinerja karyawan agar karyawan dapat bekerja dengan nyaman sehingga tujuan perusahaan akan tercapai (Rabbani, 2020).

Lingkungan kerja adalah tempat di mana pekerja dapat melakukan kegiatan sehari-hari mereka. Ada dua jenis lingkungan kerja sendiri: lingkungan kerja fisik (Physical Work Environment) dan lingkungan kerja bukan fisik (Non-Physical Work Environment). Lingkungan kerja fisik adalah segala sesuatu yang ada di tempat kerja dan dapat memengaruhi pekerjaan karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Namun, lingkungan kerja bukan fisik melibatkan hubungan kerja dengan atasan, rekan kerja, dan bawahan (Handayani, 2015).

Indikator lingkungan kerja fisik termasuk pencahayaan, kebisingan, keamanan, pewarnaan, dan suhu yang secara langsung memengaruhi kualitas kinerja pekerja (Triastuti & Sulaiman, 2018). Oleh karena itu, lingkungan kerja yang baik diperlukan agar karyawan memiliki performa tinggi yang salah satunya diwujudkan melalui pencapaian target pekerjaan yang sesuai dengan waktu sehingga akan mendukung terciptanya hasil kinerja karyawan yang memuaskan dan efisien. Sedangkan lingkungan kerja yang tidak kondusif dapat memicu beberapa masalah seperti penurunan performa kinerja karyawan selama kurun waktu tertentu dan rasa ketidakamanan karyawan (*job insecurity*) yang tinggi.

Job insecurity atau biasa disebut ketidakamanan bekerja merupakan suatu perasaan tidak aman, gelisah, khawatir dan bingung yang dialami oleh para pekerjanya. *Job insecurity* ini mulai dikenal sejak beberapa perusahaan memutuskan mempekerjakan karyawannya dengan sistem kontrak yang dipicu karena adanya perombakan perusahaan yang disebabkan oleh Pemutusan Hubungan Kerja (PHK), restrukturisasi organisasi dan penyatuan organisasi. Sementara itu, ada dua alasan yang menjadi penyebab dari *job insecurity* atau ketidakamanan kerja yaitu perubahan organisasi dan tekanan psikologis (Mauno dkk., 2014). Ketidakamanan dalam bekerja yang dipicu oleh perubahan organisasi salah satunya seperti PHK, perombakan organisasi dan merger. Sedangkan ketidakamanan kerja yang disebabkan oleh tekanan psikologis diantaranya yaitu kelelahan berlebihan (*burnout*) dan menurunnya semangat kinerja karyawan. *Burnout Syndrom* merupakan keadaan beban kerja yang dirasa terlalu berat atau berlebihan (Sitepu, 2013).

PT. Pegadaian merupakan perusahaan milik BUMN yang bergerak pada sektor keuangan Indonesia yang bergerak pada tiga lini bisnis perusahaan yaitu pembiayaan, emas, dan aneka jasa. Pelayanan yang diberikan ada berbagai macam seperti: KCA, Kreasi, Krasida, Penjualan logam mulia, tabungan emas, tabungan haji, kredit pembelian kendaraan. Selain itu PT Pegadaian juga menyediakan pelayanan jasa pembayaran tagihan listrik, telepon air, tv berlangganan (*internet finance*), pulsa handphone dan listrik, pengiriman uang kedalam dan luar negeri, tiket kereta, dsb. Perusahaan pasti menginginkan hasil yang maksimal dalam mencapai target perusahaan. Perusahaan yang berjalan efektif dan efisien diperoleh dari pengelolaan sumber daya manusia, hal ini yang paling mempengaruhi kinerja perusahaan. Pada perusahaan yang memberikan pelayanan baik jasa maupun permodalan tentu dituntut untuk bekerja secara maksimal demi mencapai target dan kemajuan perusahaan sangat bergantung pada kinerja karyawan.

Masalah yang mempengaruhi kinerja karyawan sangatlah banyak dan ini merupakan tantangan bagi perusahaan dalam mengelola sumber daya manusia karena keberhasilan suatu perusahaan itu bergantung pada sumber daya manusia yang berkualitas. Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah lingkungan kerja dan *job insecurity* pada karyawan PT Pegadaian (Persero) Cabang Pematang yang memiliki pencapaian target yang telah ditetapkan. Hal tersebut menjadikan karyawan harus bekerja secara maksimal mungkin bahkan harus meluangkan waktu diluar jam kerjanya untuk mendapatkan nasabah demi tercapainya target dan menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu. Mereka akan mendapat *reward* apabila target tercapai namun mereka juga akan kehilangan beberapa waktu untuk beristirahat. Sehingga memberikan tekanan yang beresiko meningkatkan *burnout* atau kelelahan fisik, mental serta emosional bagi karyawan PT Pegadaian (Persero) Cabang Pematang itu sendiri.

Selain itu, beberapa karyawan cenderung merasa tidak aman mengenai posisi dan kinerja mereka dikarenakan mereka merasa tidak berdaya dan terintimidasi oleh kelanjutan posisinya jika mereka mempertahankan pekerjaan tersebut, akibatnya karyawan akan mempertimbangkan berapa lama pekerjaannya akan bertahan di perusahaan itu sendiri. Karyawan yang mengalami ketidakamanan kerja ini cenderung khawatir tentang masa depan mereka karena mereka masih menentukan apakah status pekerjaan mereka saat ini akan dipertahankan atau tidak. Perasaan ini membuat karyawan untuk memutuskan bagaimana mempersiapkan pekerjaan dan masa depannya. Perasaan tidak menentu terhadap pekerjaannya membuat karyawan lebih rentan untuk mengalami *Burnout*. Dimana energi atau motivasi karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya menjadi berkurang atau melemah. Namun, kelemahan dari kondisi ini justru terletak pada para karyawan yang cenderung menutup diri dari apa yang sebenarnya sedang mereka rasakan, mereka justru membiarkan orang-orang

disekitarnya tidak tau apa-apa sehingga akibatnya mereka dan lingkungannya tidak mampu mencoba menjawab kesulitannya.

1.1 Penelitian Prasurvey

Tujuan dari adanya pra survey yaitu untuk meninjau serta melihat situasi dan hasil observasi peneliti kepada karyawan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Pemalang sebagai sampelnya. Data yang diperoleh dari kegiatan observasi dan angket kemudian diolah dan dianalisis agar mendapatkan gambaran nyata dan utuh kondisi karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Pemalang saat ini.

Tabel 1.1
Prasurvey

No.	Pertanyaan	Responden 1	Responden 2	Responden 3	Responden 4
1.	Bagaimana cara pemimpin ditempat saudara bekerja memperlakukan kondisi lingkungan kerja para karyawannya ?	Pemimpin di perusahaan tempat saya bekerja sangat baik dan selalu mendorong kerja sama.	Memberikan umpan balik yang konstruktif.	Pemimpin mampu mendengarkan dan mampu menghargai masukan para karyawannya .	Diadakan rapat setiap pagi sebelum memulai pekerjaan guna mencari solusi kepada karyawan yang memiliki masalah pada bidangnya masing-masing.
2.	Bagaimana cara saudara menjaga komunikasi yang baik dengan rekan kerja saudara?	Menggunakan komunikasi non-verbal yang efektif juga gestur yang menarik.	Dengan memberikan laporan kepada rekan dan bersama-sama mencari atau memutuskan suatu hal.	Dengan cara menjadi pendengar yang baik dan mampu terbuka terhadap rekan kerja lainnya.	Dengan adanya rapat maka setiap komunikasi menjadi baik terhadap rekan kerja
3.	Adakah kemungkinan yang membuat anda merasa stress ditempat kerja saudara?	Penghargaan berupa pengakuan dan apresiasi dapat meningkatkan kepuasan kerja saya.	Berupa ucapan terima kasih dan tidak berdampak apapun terhadap pekerjaan.	Dampaknya dapat memberikan motivasi yang meningkat serta membuat kepercayaan diri menurun.	Dampaknya karyawan merasa dihargai dan lebih semangat dalam menjalankan tugasnya.
4.	Bagaimana dampak dari penghargaan berupa pengakuan	Promosi menjadikan ancaman dalam peningkatan	Kemungkinan kenaikan upah sangat sedikit dan dianjurkan	Jenjang karir menyediakan kita sebagai para pekerja menjadi	Menjadikan saya lebih baik lagi dalam melaksanakan

	atau apresiasi dari pihak atasan maupun rekan kerja dalam memengaruhi pekerjaan saudara?	kemampuan pada job desk baru.	untuk mencari pekerjaan baru.	semangat dan memiliki motivasi.	n tugas yang diberikan.
5.	Bagaimana cara saudara mengatasi kekhawatiran serta stress jika sewaktu-waktu kontrak kerja saudara selesai dan tidak diperpanjang lagi?	Memanfaatkan jaringan profesional untuk mencari pekerjaan baru.	Berusaha untuk menenangkan diri dan berfikir positif. Selanjutnya mencari pekerjaan baru.	Kelola emosi, harus membuat rencana yang terarah dan mampu menggunakan sdm yang ada.	Mencari pendapat dari orang yang lebih berpengalaman.
6.	Apakah saudara mampu menyelesaikan pekerjaan secara profesional?	Untuk pekerjaan sesuai dengan keterampilan saya dan sayapun mampu melakukannya.	Masih perlu adaptasi untuk bekerja secara profesional.	Mampu, karena saya sudah dapat beradaptasi dengan pekerjaan.	Karena saya diterima maka saya sudah mampu melakukan tuntutan yang diberikan.
7.	Bagaimana saudara menyelesaikan pekerjaan saudara dengan standar resmi yang ada pada perusahaan?	Mempertahankan kedisiplinan dalam bekerja sesuai dengan SOP perusahaan.	Mengerjaka dengan pelan namun selesai.	Dengan memahami kebijakan dan prosedur perusahaan.	Mengerjakan dengan sepenuh hati agar pekerjaan selesai sesuai standar perusahaan.
8.	Bagaimana perusahaan saudara dalam melaksanakan pekerjaan di lingkungan tempat	Kepuasan saat menyesuaikan pekerjaan yang sudah ditentukan.	Netral, ada saatnya bekerja sibuk dan bekerja santai.	Natural, profesional dalam bekerja.	Perasaan nyaman karena lingkungan kerja yang nyaman dan rekan yang ramah.

	saudara bekerja?				
9.	Apa saudara merasa ada tuntutan berlebih didalam lingkungan tempat saudara bekerja yang melebihi kemampuan yang saudara miliki sebagai karyawan?	Standar perusahaan dalam menargetkan pekerjaan terlalu tinggi.	Saya dituntut untuk menjadi problem solving. Sementara saya masih ragu untuk menyelesaikan problem tersebut.	Tidak, seseorang memiliki kemampuan yang berbeda-beda.	Semua perusahaan selalu ada tuntutan, tetapi saya bekerja secara maksimal.

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2023

1.2 Research Gap

Tabel 1.2
Research Gap

No.	Judul	Peneliti	Hasil Penelitian
1.	Dampak Perubahan Lingkungan Kerja Non Fisik Masa Pandemi Covid-19 bagi Karyawan Toserba Barokah Kota Kediri	(Restin M. & Rino S., 2020)	Lingkungan kerja non fisik berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
2.	Pengaruh <i>Job Insecurity</i> , <i>Job Satisfaction</i> , dan Lingkungan Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> Karyawan	(Novi et al., 2021)	<i>Job insecurity</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> .
3.	Peran <i>Burnout</i> sebagai Mediasi pada Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	(Ryani et al., 2022)	<i>Burnout</i> berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

4.	Investigating the Impact of <i>Job Insecurity</i> and <i>Burnout</i> towards <i>Employee Performance</i> in Mitsubishi Pontianak: The Mediating Role of Work Engagement	(Tifinny et al., 2023)	<i>Job insecurity</i> dan <i>Burnout</i> berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan
----	---	------------------------	---

Sumber: Dalam penelitian terdahulu yang digunakan dalam penelitian ini, 2023

Adanya berbagai macam perbedaan dari hasil penelitian yang dilakukan membuat penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dengan menerapkan penelitian terhadap kinerja karyawan PT. Pegadaian (Persero) CP Pematang Jaya yang lebih merujuk pada karyawan dengan menggunakan variabel *Job Insecurity*, Lingkungan kerja non fisik, kinerja karyawan dan *Burnout* sebagai variabel moderasi.

Berdasarkan latar belakang yang sudah dibahas serta penentuan variabel yang akan diteliti dan sudah memiliki referensi penelitian terdahulu dengan adanya *research gap*, maka dibutuhkan penelitian terbaru mengenai variabel yang sudah ditentukan serta pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. Selain itu didapat hasil pertanyaan sebagai berikut: (i) apakah *job insecurity* dapat mempengaruhi kinerja karyawan?. (ii) apakah lingkungan kerja non fisik dapat mempengaruhi kinerja karyawan?. (iii) apakah lingkungan kerja non fisik dapat mempengaruhi *burnout*?. (iv) apakah *job insecurity* dapat mempengaruhi *burnout*?. (v) apakah *burnout* mempengaruhi kinerja karyawan?.

2. KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori keseimbangan. Menurut (Wexley dan Yukl dalam Sinambela, 2016) kinerja merupakan implementasi dari teori keseimbangan. Menurutnya, seseorang akan menunjukkan prestasi yang optimal bila dirinya mendapatkan manfaat (*Benefit*) dan terdapat adanya rangsangan (*Inducement*) dalam pekerjaannya secara adil dan masuk akal (*Reasonable*). Menurut teori ini, puas atau tidaknya karyawan merupakan hasil dari perbandingan yang mereka lakukan antara *input-outcome* dirinya dengan perbandingan *input-outcome* karyawan lain. Jadi apabila perbandingan tersebut dirasakan seimbang maka karyawan tersebut akan merasa puas. Sebaliknya, apabila tidak seimbang maka dapat menyebabkan ketidakpuasan. Kinerja organisasi atau perusahaan sangat dipengaruhi oleh kinerja individu, oleh sebab itu apabila kinerja organisasi atau perusahaan ingin diperbaiki tentunya kinerja individu perlu diperhatikan (Prawirosentono dalam Sinambela, 2016).

Teori pendukung penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori pertukaran sosial (*social exchange theory*). Teori ini dikembangkan oleh John W. Thiabut, Harold H. Kelley, George C. Homans, Richard Emerson dan Peter M., yang menyatakan bahwa karyawan yang telah memahami perusahaannya mampu memenuhi kebutuhan mereka, maka mereka akan meningkatkan kinerja dan menunjukkan sikap perilaku yang diinginkan

oleh perusahaan. Karyawan memberikan keuntungan kepada perusahaan dengan memperbaiki kinerja dan menunjukkan sikap serta perilaku yang positif.

Job Insecurity

Menurut (Halungunan, 2015) *Job Insecurity* merupakan suatu pandangan subjektif seseorang tentang situasi atau peristiwa yang menjadi ancaman mengenai pekerjaan dimana tempat mereka bekerja. *Job Insecurity* membuat para karyawan merasa terancam dan khawatir serta semakin gelisah dengan perubahan situasi lingkungan pada perusahaan yang mempengaruhi kondisi kerja, hubungan jangka panjang, dan balas jasa yang mereka terima dari perusahaan (Greenhalgh dan Rosenblatt, 2014: 2-3).

Job insecurity digambarkan sebagai cerminan derajat pekerja yang merasa pekerjaan mereka terancam dan tidak berdaya untuk melakukan apa pun untuk mengatasi hal tersebut (Ashford et al., 2016). Keadaan tersebut dipicu oleh banyaknya pekerjaan dengan stress karyawan outsourcing yang diterapkan perusahaan. Semakin banyak perusahaan yang memakai sistem outsourcing maka semakin banyak tingkat job insecurity yang dialami oleh karyawan.

Faktor- faktor *job insecurity* sebagai berikut (Suhartono et al., 2014:3).

1. Kondisi pekerjaan diartikan sebagai semua yang ada disekitar individu yang dimaksud, baik itu berinteraksi langsung maupun tidak langsung dengan pekerja yang bersangkutan. Hal ini meliputi lingkungan kerja beban kerja (kuantitatif dan kualitatif), dan pekerjaan berisiko tinggi.
2. Konflik peran. Masalah lain yang muncul yaitu ketidakjelasan peran karyawan dalam bekerja sehingga karyawan tidak paham mengenai apa yang diharapkan oleh manajemen dari mereka.
3. Pengembangan karir. Ketidakjelasan jenjang karir, penilaian prestasi kerja, seringkali menimbulkan suatu kecemasan terhadap keberlangsungan pekerjaan, rasa bosan dan demotivasi sehingga karyawan tidak lagi menjadi produktif.

Selain itu, terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi *job insecurity* berada pada tingkatan yang berbeda (Greenhalgh & Rosenblatt, 2015).

1. Kondisi lingkungan dan organisasional, misalnya komunikasi dan perubahan organisasional. Perubahan organisasional yang terjadi antara lain dengan dilakukannya *down-sizing*, restrukturisasi, dan merger oleh perusahaan.
2. Karakteristik individual dan jabatan, antara lain umur, jenis kelamin, status sosial ekonomi, pendidikan, posisi pada perusahaan dan pengalaman kerja sebelumnya.
3. Karakteristik personal karyawan misalnya *locus of control*, *self-esteem* dan rasa kebersamaan.

Dari pernyataan diatas maka dapat diketahui bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi *job insecurity* yaitu kondisi lingkungan dan organisasional, karakteristik individual dan jabatan, serta karakteristik personal karyawan. Sedangkan menurut Suhartono, faktor-faktor yang mempengaruhi *job insecurity* yaitu kondisi pekerjaan, konflik peran dan pengembangan karir.

Terdapat indikator *job insecurity* menurut (Halungunan, 2015) dengan mengembangkan pengukuran dari konsep-konsep *job insecurity* yaitu:

- a. Arti pekerjaan bagi individu. Hal-hal seperti gaji, jabatan, promosi, dan lingkungan kerja yang nyaman dapat mempengaruhi tingkat keamanan dan kenyamanan seseorang dalam bekerja.

- b. Tingkat ancaman yang dirasakan karyawan mengenai aspek-aspek pekerjaannya seperti kemungkinan mendapatkan promosi, mempertahankan tingkat upah yang sekarang atau memperoleh kenaikan upah.
- c. Tingkat ancaman kemungkinan terjadinya peristiwa-peristiwa yang secara negatif mempengaruhi keseluruhan kerja individu, misalnya dipecat atau di pindah tugaskan ke kantor cabang lain.
- d. Tingkat kepentingan-kepentingan yang dirasakan individu mengenai potensi setiap peristiwa seperti tingkat kekhawatiran individu untuk tidak mendapatkan promosi atau menjadi karyawan tetap dalam perusahaan tersebut.
- e. Ketidakberdayaan (*powerlessness*) atau ketidakmampuan individu untuk mencegah munculnya ancaman yang berpengaruh terhadap aspek-aspek pekerjaan yang teridentifikasi.

Lingkungan Kerja Non Fisik

Lingkungan kerja diartikan sebagai sesuatu yang berada di sekitar karyawan yang dapat mempengaruhi karyawan dalam melakukan pekerjaannya, baik yang bersifat fisik maupun psikis (Suparyadi, 2015:391). Pendapat lain mengenai lingkungan kerja adalah segala macam hal di sekitar karyawan ketika karyawan menjalankan pekerjaan, prosedur kerja serta peraturan kerja secara individu maupun kelompok (Mangkunegara, 2017). Hal ini sejalan dengan pemikiran (Sedarmayanti, 2018:40) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja diperjelas sebagai seluruh alat atau bahan yang digunakan dalam bekerja.

Hal-hal yang berkaitan dengan lingkungan kerja (George, 2017:163), yaitu:

- a. Upah yang layak
- b. Kesempatan untuk maju atau promosi
- c. Pengakuan sebagai individu
- d. Keamanan kerja
- e. Tempat kerja yang baik
- f. Penerimaan oleh kelompok
- g. Perlakuan yang wajar
- h. Pengakuan atas prestasi.

Lingkungan kerja memiliki peran yang cukup berpengaruh dengan kinerja karyawan karena lingkungan kerja yang aman dan nyaman akan memicu rasa semangat karyawan untuk mencapai segala target yang sudah ditentukan oleh perusahaan. Selain itu pemenuhan akan lingkungan kerja yang baik tentunya akan membuat karyawan senang dalam bekerja dan menikmati pekerjaannya (Pranowo, 2016).

Adapun lingkungan kerja terbagi ke dalam 2 jenis, yaitu lingkungan kerja fisik (*Physical Working Environment*) dan lingkungan kerja non fisik (*Non – Physical Work Environment*). Lingkungan kerja fisik yaitu semua komponen berbentuk atau memiliki bentuk fisik serta dapat memengaruhi tugas karyawan secara langsung maupun tidak langsung. Sedangkan lingkungan kerja bukan fisik adalah sebuah hubungan kerja yang dapat berhubungan dengan atasan maupun rekan kerja serta bawahannya (Handayani, 2015).

Lingkungan kerja non fisik memang tidak melaksanakan proses produksi secara langsung dalam perusahaan, namun meskipun begitu lingkungan kerja non fisik berpengaruh langsung terhadap karyawan dalam melaksanakan proses produksi tersebut. Lingkungan kerja memiliki potensi untuk mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya karena menunjukkan kekuatan-kekuatan utama didalam maupun diluar organisasi tersebut (Sutrisno, 2020).

Indikator lingkungan kerja non fisik sebagai berikut (Suwatno, 2011):

- a. Hubungan antar rekan kerja, dalam hal ini hubungan yang dibangun harmonis antar rekan kerja akan memberikan kondisi psikis yang positif.
- b. Standar kerja, yang mencakup persyaratan tugas, fungsi dan perilaku yang ditetapkan oleh pemimpin sebagai sasaran atau target yang harus dicapai oleh para karyawan. Semakin tinggi standar kerja yang ditetapkan maka kondisi psikis karyawan akan semakin buruk.
- c. Prosedur kerja merupakan rangkaian peraturan kerja dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Tingkat kesulitan prosedur kerja juga akan mempengaruhi kondisi psikis karyawan.
- d. Kejelasan tugas merupakan indikasi sejauh mana pekerjaan menuntut penyelesaian secara utuh dan dapat dikenali karyawan. Semakin baik kejelasan tugasnya maka semakin baik pula kondisi psikis dari karyawan.
- e. Sistem penghargaan atau *reward* merupakan sebuah program yang digunakan untuk menghargai pencapaian sasaran atau proyek oleh karyawan. Sistem penghargaan yang tidak adil justru akan membuat psikis karyawan buruk.

Lingkungan kerja yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah lingkungan kerja non fisik karena perubahan lingkungan yang dilakukan di PT. Pegadaian (Persero) CP Pemalang terkait dengan kondisi non fisik. Tidak ada perubahan dalam temperatur, kelembaban, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanis, bau tidak sedap, warna, meja, kursi dan lingkungan fisik lainnya.

Beberapa penelitian terdahulu membuktikan bahwa lingkungan kerja berdampak pada kondisi karyawan meliputi *turnover intention* dan kepuasan kerja (Sutrisno, 2020), komitmen karyawan (Turahma & Atira, 2019), kinerja karyawan (Arianto & Kurniawan, 2020). Peningkatan kinerja karyawan harus diupayakan, salah satunya dengan memperhatikan lingkungan kerja (Hamdiyah, Haryono & Fathoni, 2016).

Lingkungan kerja bersifat signifikan apabila lingkungan kerja itu baik maka kesehatan kerja, inovasi, kenyamanan, ketenangan, komitmen dan kebanggaan terhadap perusahaan yang nanti pada akhirnya dapat memberikan peningkatan pada kinerja karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan itu sendiri. Manfaat lingkungan kerja adalah meningkatkan semangat kerja, yang pada gilirannya meningkatkan produktivitas. Selain itu, hubungan yang baik antara rekan kerja dalam suatu lingkungan akan memastikan bahwa tugas dilakukan dengan tepat waktu (Pandi Afandi, 2016:57).

Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan perusahaan kepadanya, istilah kinerja karyawan berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang) (Ruliana, 2015:153).

Kinerja karyawan merupakan suatu proses sistematis untuk meningkatkan kinerja karyawan organisasi dengan mengembangkan kinerja individu dan tim. Proses ini disebut sebagai wahana untuk mendapatkan hasil baik dengan cara memahami dan mengelola kinerja karyawan dalam sebuah struktur kerja yang telah disepakati sebelumnya dengan memenuhi tujuan dan standar serta persyaratan kompetensi yang terencana. Tujuan umum dari kinerja karyawan ini yaitu mengembangkan kapasitas manusia agar dapat memenuhi atau melampaui harapan untuk mewujudkan potensi pada diri mereka sepenuhnya sehingga bermanfaat bagi dirinya dan organisasi (Amstrong, dikutip dari Wibowo, (2016):229).

a. Penilaian Kinerja Karyawan

Penilaian kinerja karyawan merupakan sebuah sistem formal untuk mengkaji dan mengevaluasi kinerja seorang karyawan baik individu maupun kelompok. Sistem penilaian kinerja karyawan ini tersusun oleh sejumlah unsur dan memerlukan standar kerjanya sebagai tolok ukur untuk mengukur kinerja karyawan agar efektifitas standar yang digunakan hendaknya dapat terikat dengan hasil yang diharapkan dari sebuah pekerjaan. Standar kinerja karyawan hendaknya diberitahukan kepada karyawan sebelum proses evaluasi berjalan. Standar kinerja tersebut yaitu rating yang digunakan untuk menilai kinerja agar bermanfaat maka harus mudah digunakan, andal serta mencatat perilaku kritis yang menentukannya. Ukuran yang digunakan harus sama untuk membandingkan standar yang sama sehingga memperoleh kesimpulan dan reliabilitas dalam penilaian kinerja karyawan dapat meningkat (Marwansyah, 2016:228).

b. Tantangan Penilaian Kinerja Karyawan

Sebuah perusahaan jika akan mengadakan penilaian kinerja karyawan tentunya akan mendapatkan sebuah tantangan yang sulit bahkan tantangan tersebut dapat merusak sebuah organisasi itu sendiri apabila tidak tepat dalam mengatasi dan mengambil keputusannya. Adapun tantangan penilaian kinerja karyawan itu sendiri termasuk metode penilaian kinerja karyawan, penyelia (penilai), Karyawan yang dinilai serta waktu (Mulyadi, 2016:187).

c. Strategi Keberhasilan Pengukuran Kinerja Karyawan

Melalui pengukuran kinerja karyawan dapat dilakukan proses penilaian terhadap pencapaian tujuan yang telah ditetapkan serta pengukuran kinerja karyawan harus memberi penilaian yang obyektif dalam pengambilan keputusan organisasi. Strategi kunci dalam menerapkan sistem pengukuran kinerja karyawan agar mencapai tujuan yang ditetapkan dalam perencanaan strategik (Sedarmayanti, 2017:223), yaitu :

1) Melibatkan Pimpinan

Agar tujuan dari penilaian kinerja karyawan berhasil maka pimpinan harus dilibatkan dalam prosesnya agar komitmen manajemen tertinggi terhadap pengembangan dan penggunaan pengukuran kinerja karyawan ini maksimal.

2) Merasa Penting

Dorongan untuk maju kearah peningkatan kinerja karyawan secara umum merupakan sebuah akibat dari kejadian yang tidak menyenangkan yang dapat terjadi berulang seperti kondisi yang mengancam sebuah eksistensi perusahaan.

3) Keselarasan Dengan Arah Strategik

Sistem pengukuran kinerja karyawan akan berhasil apabila strategik perusahaan dan pengukuran kinerja karyawan bisnis berkaitan, yaitu selaras dengan tujuan perusahaan secara keseluruhan.

4) Kerangka Kerja Konseptual

Sistem pengukuran kinerja karyawan sebaiknya menjadi bagian integral dalam keseluruhan proses manajemen dan secara langsung dapat mendukung sebuah pencapaian perusahaan yang mendasar. Kerangka kerja konseptual dalam mengorganisasikan sistem pengukuran termasuk dalam penggunaan beberapa hal seperti ukuran penyeimbangan, sistem matriks, penentuan target atau sasaran, *brenchmarking* dan penentuan tujuan.

Setelah penetapan standar dari setiap indikator kinerja karyawan yang berkaitan, tahap selanjutnya yaitu menetapkan standar pencapaian kinerja karyawan dari setiap indikator yang telah ditetapkan. Penetapan standar ini berkaitan dengan rencana strategik yang sudah dirumuskan. Hal ini harus dilakukan pada setiap periode ukuran standar yang disesuaikan dengan kebutuhan laporan dan pengukuran yang akan dilakukan. Pencapaian dan kesuksesan perusahaan ditetapkan berdasarkan kemampuan pemimpin, inovasi, perilaku, ide dan bisa mendorong perusahaan dalam memperoleh tujuan yang telah terencana (Hasibuan S. M. et al., 2018).

Pemimpin memiliki peranan penting dalam pengelolaan kedisiplinan pada diri karyawan agar karyawan memiliki kesadaran dalam menjalankan sebuah proses. Kesadaran yang tinggi dalam diri karyawan dapat memunculkan gairah untuk bekerja dan memicu peningkatan kinerja karyawan (Jufrizen, 2018).

Adapun indikator kinerja karyawan menurut (Kaiyamin et al., 2020) yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan (Quality of work)
2. Komunikasi (Comunication)
3. Kecepatan
4. Kapabilitas atau kelihaiian

Burnout

Burnout merupakan suatu kondisi kelelahan fisik, mental dan emosional yang disebabkan karena stress yang dialami oleh seseorang dalam jangka waktu lama serta melibatkan perasaan emosional yang tinggi (Rosyid, 2016). Seseorang akan mengalami burnout ketika dirinya telah bekerja keras, merasa tidak berdaya dan tidak ada harapan, memiliki kesedihan yang mendalam, merasa malu, sehingga hasilnya membuat dirinya memiliki perasaan kelelahan dan tidak nyaman yang berdampak pada meningkatnya rasa kesal. Apabila hal ini terjadi dalam jangka waktu yang lama maka seseorang tersebut akan merasa kelelahan yang berlebih karena telah berusaha keras memberikan sesuatu secara maksimal namun tidak mendapat hasil yang maksimal juga. Burnout disebabkan karena stress yang individu alami dalam waktu lama serta intensitas yang sering, diperlihatkan dengan kelelahan fisik, mental, emosional dan rendahnya timbal balik terhadap diri sendiri yang membuat individu merasa diacuhkan dari lingkungan kerjanya. Mereka merasakan adanya tekanan dalam memberi hasil untuk perusahaan tempatnya bekerja. Karyawan yang mengalami burnout akan kekurangan energi dan tidak tertarik dengan pekerjaannya (Li et al., 2021).

Seseorang yang memiliki harapan yang tidak sesuai dengan kenyataannya akan lebih rentan mengalami burnout karena kondisi emosional yang sudah tidak stabil serta stress yang diderita secara berkepanjangan membuat mereka kehilangan minat untuk menjalankan pekerjaannya. Karyawan akan menemukan berbagai kesalahan dan masalah-masalah dalam berbagai aspek seperti lingkungan kerja mereka, hubungan antar rekan kerjanya sehingga karyawan tersebut akan bereaksi secara negatif terhadap saran yang ditujukan pada dirinya (Rajan et al., 2018).

Adapun indikator burnout menurut (Adjeng et al., 2013) yaitu sebagai berikut:

1. Kelelahan fisik
2. Kelelahan emosional
3. Kelelahan mental
4. Depresionalisasi

Berdasarkan beberapa penjabaran tersebut dapat disimpulkan bahwa Burnout adalah suatu kondisi psikologis seseorang yang mengalami kelelahan secara berlebihan dalam jangka waktu panjang yang ditandai dengan menurunnya kinerjanya.

2.2 Penelitian Terdahulu

- a) Penelitian (Khoirul et al., 2017) dengan judul Pengaruh Fasilitas Kerja, Lingkungan Kerja Non Fisik dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan menghasilkan kesimpulan bahwa Lingkungan kerja non fisik berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
- b) Penelitian (Ryani et al., 2022) dengan judul Peran *Burnout* Sebagai Mediasi Pada Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan menghasilkan kesimpulan bahwa Stress Kerja dan Kinerja Karyawan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Burnout*.
- c) Penelitian (Alice et al., 2021) dengan judul penelitian *Job Insecurity* dan Kinerja Tugas: *Burnout* sebagai mediator menunjukkan hasil penelitian bahwa *Job Insecurity* memiliki hubungan yang negatif terhadap Kinerja Tugas dan *Burnout* juga ditemukan dapat memediasi hubungan tersebut.
- d) Penelitian (Soeltan et al., 2020) berjudul Bagaimanakah Beban Kerja dan Stress Kerja mempengaruhi Kinerja Karyawan dengan *Burnout* Sebagai Variabel Mediasi dengan hasil Beban Kerja dan Stress Kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Burnout* pada PT Ratu Magenta.
- e) Penelitian (Rahma, 2020) dengan judul Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, *Burnout*, Kecerdasan Emosional (EQ) Terhadap Kinerja Karyawan Bank Syariah dan Variabel Motivasi Sebagai Moderating (Studi Kasus Bank BRI Syariah Kantor Cabang Semarang) menunjukkan hasil bahwa *Burnout* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
- f) Penelitian (Shella et al., 2021) dengan judul Peran Dukungan Sosial dan *Job Insecurity* Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Hotel di Tengah Pandemi Covid-19 menunjukkan hasil bahwa dukungan sosial dan *job insecurity* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

2.3 Pengembangan Hipotesis

a) Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Penelitian (Dewi F. et al., 2018) menyatakan bahwa lingkungan kerja non fisik berdampak positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Serta penelitian (N. Lilis et al., 2019) mengungkapkan bahwa lingkungan kerja non fisik berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini membuat lingkungan kerja non fisik yang tidak nyaman dapat menjadi sebuah masalah bagi perusahaan. Jika perusahaan tidak memiliki jalan tengah untuk permasalahan lingkungan kerja non fisik yang membuat karyawan nyaman maka perusahaan akan mendapatkan banyak kerugian akibat sikap karyawan satu dengan karyawan lainnya. Hasil penelitian (Sugiarti, 2020) mempertegas hipotesis diatas bahwa lingkungan kerja non fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

H1 = Lingkungan Kerja Non Fisik berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Karyawan

b) Pengaruh *Job Insecurity* terhadap Kinerja Karyawan

Job insecurity diartikan sebagai suatu perasaan tidak aman, gelisah, khawatir dan bingung yang dirasakan oleh para pekerjanya. Penelitian yang dilakukan oleh

(Siska et al., 2020) dengan judul Pengaruh *Job Insecurity* dan *Work Family conflict* Terhadap Kinerja Karyawan dengan *Self Efficacy* sebagai Variabel Moderasi menunjukkan bahwa adanya pengaruh negatif signifikan antara *Job Insecurity* terhadap kinerja karyawan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nuri A., 2019) dengan judul Pengaruh *Job Insecurity* Terhadap Kinerja Karyawan *Outsourcing Business Support* Melalui Motivasi sebagai Variabel Intervening Pada PT. Telekomunikasi Selular Cabang Medan dengan hasil bahwa *Job Insecurity* berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan.

H2 = *Job Insecurity* berpengaruh negatif signifikan terhadap Kinerja Karyawan

c) Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Burnout

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Ardiman et al., 2021) dengan judul Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik dan Burnout di Kalangan Pekerja dan Pemilik Bisnis Terhadap Kinerja UMKM Di Kota Jambi menunjukkan hasil bahwa lingkungan kerja non fisik berpengaruh positif signifikan terhadap burnout. Serta pada penelitian (Sugiarto et al., 2020) yang berjudul Hubungan Lingkungan kerja dan Konsep Diri dengan Burnout pada Anggota Bridge Mobile Kepolisian Daerah Sumatera Utara menunjukkan hasil bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap burnout. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Tetty Flora, 2022) dengan judul Pengaruh Lingkungan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Burnout Pada Karyawan PT. Nipsea Paint and Chemical Banjarmasin yang menunjukkan hasil bahwa lingkungan kerja berdampak positif signifikan dengan burnout.

H3 = Lingkungan Kerja berpengaruh positif signifikan terhadap Burnout

d) Pengaruh Job Insecurity Terhadap Burnout

Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh (P Bayuardi, 2021) dengan judul Pengaruh Beban Kerja, Stress Kerja dan Job Insecurity Terhadap Burnout menunjukkan bahwa Job insecurity berpengaruh positif signifikan terhadap burnout. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Asroni et al., 2020) dengan judul Hubungan antara Job Insecurity dengan Burnout pada karyawan outsourcing Fifgroup Cabang Padang dengan hasil yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif signifikan antara job insecurity dengan burnout. Penelitian dari (Devika et al., 2021) dengan judul Pengaruh Budaya Organisasi dan Job Insecurity Terhadap Burnout Karyawan Millennial Pada CV. Mapan juga mempertegas hasil penelitian diatas bahwa Job insecurity memiliki dampak positif signifikan terhadap Burnout.

H4 = Job Insecurity berpengaruh positif signifikan terhadap Burnout

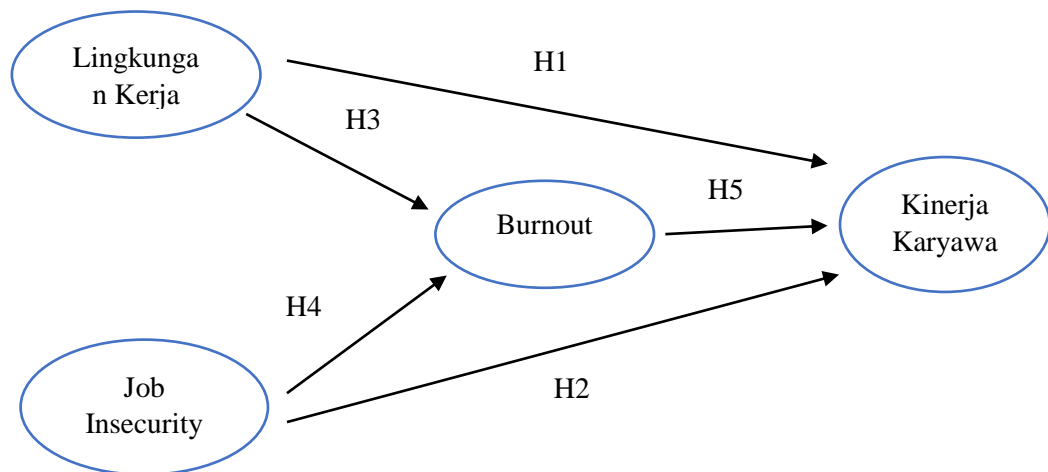
e) Pengaruh Burnout Terhadap Kinerja Karyawan

Penelitian mengenai burnout dan kinerja karyawan sudah banyak dari berbagai sumber, salah satunya yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Endri et al., 2015) yang berjudul Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Motivasi dan Burnout Terhadap Kinerja Karyawan Outsourcing RRI Mataram dengan hasil bahwa Burnout berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini dipertegas dengan penelitian yang dilakukan oleh (Jesslyn et al., 2020) dengan judul Pengaruh Burnout dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Moderasi pada Perawat RSUD DR Moewardi Surakarta dan

mendapat hasil bahwa Burnout berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan. Serta penelitian yang dilakukan oleh (Qirona et al., 2022) dengan judul Pengaruh Burnout Terhadap Kinerja Karyawan di Mediasi dengan Semangat Kerja Karyawan Pada Staff BPBD Kota Surabaya membuktikan bahwa burnout memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan.

H5 = Burnout berpengaruh negatif signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

2.4 Kerangka Pemikiran



Sumber: (Sugiarti, 2020), (Siska et al., 2020), (Ardiman et al., 2021), (Devika et al., 2021), (Endri et al., 2015)

3.1 Metode Penelitian

3.1.1 Definisi Konsep

Fenomena yang diambil dari penelitian ini diperoleh dari pra survey yang dilakukan di lingkungan sekitar dengan hasil yang menunjukkan bahwa terdapat

beberapa keluhan dari karyawan mengenai kondisi lingkungan kerja non fisik dan *burnout* yang ada di perusahaan tempatnya bekerja. Hal ini selaras dengan berita yang didapatkan di internet.

3.1.2 Variabel Eksogen (Variabel Bebas)

Variabel eksogen atau yang biasa disebut variabel independen adalah variabel yang memengaruhi variabel dependen pada model SEM, variabel ini ditunjukkan dengan anak panah yang berasal dari variabel tersebut menuju variabel endogen yang total dipengaruhi oleh variabel lain (Santoso, 2014:9). Dalam penelitian ini variabel eksogen yang diambil adalah *job insecurity* dan lingkungan kerja.

3.1.3 Variabel Endogen (Variabel Terkait)

Variabel endogen adalah variabel dependen yang dipengaruhi oleh variabel independen. Pada penelitian menggunakan model SEM, variabel eksogen ditunjukkan dengan adanya anak panah menuju ke variabel tersebut sehingga variabel endogen bersifat mempengaruhi dan dipengaruhi variabel lainnya (Santoso, 2014:9). Variabel endogen yang terdapat dalam penelitian ini yaitu kinerja karyawan.

3.1.4 Variabel Intervening

Variabel intervening yaitu variabel yang memengaruhi hubungan dependen dan independen yang menjadi hubungan langsung atau tidak langsung yang dapat diamati atau diukur (Moh. Drajat, 2003). Dalam penelitian ini variabel intervening yang diambil adalah *Burnout*.

3.2 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan definisi yang menguraikan variabel secara operasional berdasarkan karakteristik yang diamati serta yang memungkinkan bagi peneliti untuk melakukan observasi atau pengukuran secara cermat terhadap suatu objek atau fenomena (Nurdin, 2019). Definisi operasional pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Indikator Variabel Penelitian

No.	Definisi Operasional Variabel	Indikator	Skala
1.	Lingkungan kerja merupakan kehidupan sosial, psikologi dan fisik dalam perusahaan yang berpengaruh terhadap pekerja dalam melaksanakan tugasnya (Komarudin, 2016:231).	1. Hubungan antar rekan kerja. 2. Standar kerja 3. Prosedur kerja 4. Kejelasan tugas 5. <i>Reward</i> atau sistem penghargaan Sumber: (Suwatno: 2011).	Skala Likert 1-5
2.	<i>Job insecurity</i> merupakan cerminan derajat kepada karyawan yang merasakan pekerjaan mereka terancam dan merasakan ketidakberdayaan untuk melakukan segalanya tentang itu (Ashford et al., 2016).	1. Arti pekerjaan bagi individu 2. Tingkat ancaman yang dirasakan karyawan mengenai aspek-aspek pekerjaan 3. Tingkat ancaman kemungkinan terjadinya peristiwa-peristiwa yang secara negatif	Skala Likert 1-5

		memengaruhi keseluruhan kerja individu 4. Ketidakberdayaan (<i>powerlessness</i>) atau ketidakmampuan individu untuk mencegah munculnya ancaman yang terindifikasi Sumber: (Halungunan, 2015).	
3.	Kinerja adalah hasil kerja yang diimplementasikan dengan kualitas maupun kuantitas yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang dilimpahkan kepadanya (Mangkunegara, 2017).	1. Kualitas Pelayanan (<i>Quality of Work</i>) 2. Komunikasi 3. Kecepatan 4. Kapabilitas atau kelihaihan Sumber: (Kariyamin et al., 2020).	Skala Likert 1-5
4.	<i>Burnout</i> merupakan suatu kondisi kelelahan fisik, mental dan emosional yang disebabkan karena stress yang dialami oleh seseorang dalam jangka waktu lama serta melibatkan perasaan emosional yang tinggi (Rosyid, 2016).	1. Kelelahan Fisik 2. Kelelahan emosional 3. Kelelahan mental 4. Depersonalisasi Sumber: (Adjeng et al., 2013)	Skala Likert 1-5

Sumber: Data Primer yang diolah, 2023

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi yaitu daerah umum yang terdiri dari objek dan subjek dengan kualitas dan kuantitas yang mampu memberikan jawaban serta pandangan tertentu yang akan dipilih oleh peneliti untuk dipelajari lalu diambil kesimpulan (Sugiyono, 2015). Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) CP Pemalang dengan populasi berjumlah 100 orang.

Tabel 3.2

No.	Bagian / Departement	Populasi
1.	Pegadaian Konvensional	89
2.	Pegadaian Syariah	11
	Jumlah	100

Sumber: Data Primer, 2023

3.3.2 Sampel

Sampel merupakan jumlah dari bagian dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2015). Metode yang akan digunakan dalam menentukan sampel dalam penelitian ini yaitu sampling jenuh atau biasa disebut dengan istilah sensus karena keseluruhan anggota populasi di jadikan sampel dengan alasan dapat memberikan data yang fleksibel dan cukup memuaskan. Metode penelitian menggunakan sampel jenuh juga memberikan kemudahan bagi peneliti karena peneliti akan mendapatkan jawaban dari setiap responden untuk di jadikan sampel

(Fuad Mas'ud, 2004). Sampling jenuh yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Sampling jenuh ini sering digunakan bila jumlah populasi relatif kecil atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan relatif kecil.

3.4 Sumber Data

Sumber data primer merupakan data yang telah dikumpulkan sendiri oleh perorangan atau organisasi dengan secara langsung dari objek yang diteliti serta digunakan untuk kepentingan studi berupa wawancara, penyebaran kuesioner dan observasi (Helmi, 2021). Dalam penelitian ini menggunakan data primer melalui cara menyebar kuesioner secara langsung kepada pihak yang terkait dengan penelitian dengan membagikan kuesionernya langsung.

3.5 Metode Pengumpulan Data

3.5.1 Daftar Pustaka

Pada penelitian ini penulis memperoleh studi pustakanya dari buku-buku literatur dan penelitian terdahulu serta jurnal-jurnal dengan tema konteks yang berkaitan dengan variabel pada penelitian ini. Ada beberapa aspek pada penelitian ini yaitu, Keabsahan atau biasa disebut kemutakhiran yang merupakan sebuah konsep pembaruan yang dipakai untuk menjadi pedoman penulis. Relevansi merupakan kesesuaian antar teori yang diberikan dengan berbagai permasalahan yang diteliti, dan Keaslian yaitu unsur asli dari sumber-sumber referensi yang didapat saat proses penelitian (Sugiyono, 2011).

3.5.2 Kuesioner

Kuesioner yaitu sebuah teknik untuk mengumpulkan data yang dilakukan dengan memberikan pertanyaan maupun pernyataan secara tertulis untuk selanjutnya diisi sesuai dengan pemikiran dan pengalaman responden. Angket penelitian dalam kuesioner telah disiapkan berbagai jawaban tertentu. Isi dalam kuesioner berupa identitas responden dan pernyataan mengenai indikator dalam variabel penelitian. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala pengukuran Likert. Skala pengukuran Likert merupakan skala yang dipakai untuk mengukur sikap, pendapat serta persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial yang ada pada penelitian (Sugiyono, 2015).

3.6 Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode penelitian *The Structural Equation Model* dari software statistik AMOS dengan model serta pengkajian hipotesis. Untuk menguji H1 sampai H5 dalam penelitian ini penulis menggunakan Model persamaan structural SEM merupakan gabungan dari metode statistik yang terpisah yaitu analisis faktor dan model persamaan simultan. AMOS menjadi software statistik yang dapat diaandalkan untuk variabel yang bersifat laten atau tidak dapat diukur secara langsung namun dapat diukur melalui indikatornya (Imam Ghazali, 2015).

Tata cara penggunaan AMOS yaitu dengan menginput data yang akan diberikan merupakan data observasi individual. Langkahnya dengan menginput data yang sudah diobservasi dalam format Microsoft Excel, teknik estimasi yang digunakan merupakan data *Maximum Likelihood Method (Default Program AMOS)*. SEM disebut dengan *Path Analysis atau Confirmatory Factor Analysis*. Tool SEM merupakan alat analisis yang mampu menjawab masalah yang bersifat korelasi,

regresif dan mengidentifikasi dimensi sebuah konsep (*dimensional*) karena hal ini SEM dikatakan sebagai kombinasi antara analisis faktor dan analisis regresi berganda (Waluyo, 2019).

