

ABSTRAK

Kinerja merupakan hasil kerja yang dihasilkan dari fungsi karyawan tertentu baik kualitas maupun kuantitas. Setiap perusahaan akan mengharapkan anggota karyawannya memiliki kinerja yang baik. Berdasarkan penelitian sebelumnya pada dunia perbankan terdapat fenomena penurunan kinerja dan kesehatan karyawannya. Terdapat beberapa faktor yang mengakibatkan penurunan kinerja tersebut, seperti *job demand* dan *burnout*. Dalam penelitian ini akan melihat bagaimana pengaruh *job demand* terhadap kinerja jika dimediasi oleh *burnout*. Objek penelitian dilakukan pada Tim Sales di PT Bank Permata, Tbk. Bandung. Teknik analisis yang digunakan adalah Uji *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *job demand* tidak berpengaruh negatif sebesar 0,49 terhadap kinerja. Namun jika *job demand* dimediasi oleh *burnout*, maka akan berpengaruh negatif sebesar -0,38 terhadap kinerja.

Kata kunci : *job demand*, *burnout*, kinerja.

ABSTRACT

Performance is the output from employee's functional, it can be quantity or quality. Every company will expect all of the employees has a good performance. Based on previous research in banking sector showed a phenomenon for performance and healthy reduction. It has many factors that can affecting that situation, such as job demand and burnout. The aim of this research was to know how job demand can be affecting to performance through burnout as mediating variable. The research object was Sales Team in PT Bank Permata, Tbk. Bandung. The analysis technique used was Sturctural Equation Modeling (SEM). The result showed that job demand has positve effect on performance (0,49). But, if job demand was mediated by burnout, it has negative effect on performance (-0,38).

Keywords : job demand, burnout, performance.

DAFTAR ISI

JUDUL PENELITIAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN.....	12
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	12
2.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	13
2.3 Definisi <i>Job Demand</i>	15
2.4 Jenis <i>Job Demand</i>	16

2.5 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi <i>Job Demand</i>	17
2.6 Stres Kerja.....	18
2.7 Model Stres Kerja.....	21
2.8 Definisi <i>Burnout</i>	23
2.9 Faktor – Faktor Penyebab <i>Burnout</i>	23
2.10 Biaya Akibat <i>Burnout</i>	27
2.11 Dimensi <i>Burnout</i>	27
2.12 Definisi Kinerja.....	29
2.13 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	30
2.14 Karakter – Karakter Individu dengan Kinerja Tinggi.....	34
2.15 Langkah – Langkah Peningkatan Kinerja.....	35

BAB III RERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS DAN MODEL PENELITIAN.....41

3.1 Rerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	41
3.1.1 Pengaruh <i>Job Demand</i> terhadap <i>Burnout</i>	41
3.1.2 Pengaruh <i>Burnout</i> terhadap Kinerja.....	41
3.1.3 Pengaruh <i>Job Demand</i> terhadap Kinerja.....	42
3.2 Penelitian Terdahulu.....	42
3.3 Model Penelitian.....	44

BAB IV OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....45

4.1 Objek Penelitian.....	45
---------------------------	----

4.2 Profil Perusahaan.....	45
4.3 Visi dan <i>Brand Promise</i>	47
4.4 Struktur Organisasi Perusahaan.....	48
4.5 Jenis Penelitian.....	49
4.6 Teknik Pengambilan Sampel dan Pengumpulan Data.....	50
4.7 Pengukuran dan Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	50
4.8 Teknik Analisis Data.....	54
4.8.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	54
4.8.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	55
4.8.3 Uji <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	56
4.8.4 Langkah – Langkah Metode SEM.....	58
4.8.5 Uji Kecocokan Model (<i>Goodness-of-fit</i>).....	61
4.8.6 Uji Hipotesis.....	63
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	65
5.1 Hasil.....	65
5.1.1 Uji Validitas.....	65
5.1.2 Uji Reliabilitas.....	69
5.1.3 Analisis Statistik Deskriptif.....	70
5.1.4 Uji Kecocokan Model (<i>Goodness-of-fit</i>).....	72
5.1.5 Uji Hipotesis.....	74
5.1.5.1 Evaluasi Model Struktural dan Koefisien Determinasi.....	74
5.1.5.2 Pengaruh Langsung.....	77

5.1.5.3 Pengaruh Tidak Langsung.....	78
5.2 Pembahasan.....	78
5.2.1 Kondisi <i>Job Demand</i> pada Tim Sales PT Bank Permata, Tbk. Bandung.....	78
5.2.2 Kondisi <i>Burnout</i> pada Tim Sales PT Bank Permata, Tbk. Bandung.....	79
5.2.3 Kondisi Kinerja pada Tim Sales PT Bank Permata,Tbk. Bandung.....	79
5.2.4 Pengaruh <i>Job Demand</i> terhadap <i>Burnout</i> pada Tim Sales PT Bank Permata, Tbk. Bandung.....	80
5.2.5 Pengaruh <i>Burnout</i> terhadap Kinerja pada Tim Sales PT Bank Permata, Tbk. Bandung.....	82
5.2.6 Pengaruh <i>Job Demand</i> terhadap Kinerja pada Tim Sales PT Bank Permata, Tbk. Bandung.....	84
5.2.7 Pengaruh <i>Job Demand</i> terhadap Kinerja pada Tim Sales PT Bank Permata, Tbk. Bandung dengan Dimediasi oleh <i>Burnout</i>	85
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	87
6.1 Kesimpulan.....	87
6.2 Saran.....	89
DAFTAR KEPUSTAKAAN.....	92
LAMPIRAN.....	95

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Skema Penilaian Kinerja Kuantitatif.....	5
Tabel 1.2 Skema Penilaian Kinerja Kualitatif.....	6
Tabel 1.3 ESAU <i>Rating</i>	6
Tabel 1.4 Data Kinerja Tim <i>Sales</i> Semester Dua 2014.....	7
Tabel 1.5 Persentase Kinerja Tim <i>Sales</i> Semester Dua 2014.....	7
Tabel 1.6 Hasil Pra Penelitian.....	8
Tabel 3.1 Penelitian Terdahulu.....	43
Tabel 4.1 Operasionalisasi Variabel.....	51
Tabel 4.2 <i>Goodness-of-fit Absolute</i>	62
Tabel 4.3 <i>Goodness-of-fit Incremental</i>	62
Tabel 4.4 <i>Goodness-of-fit Parsimony</i>	63
Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Job Demand</i>	66
Tabel 5.2 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Burnout</i>	66
Tabel 5.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja.....	67
Tabel 5.4 Hasil Uji Reliabilitas <i>Job Demand</i>	69
Tabel 5.5 Hasil Uji Reliabilitas <i>Burnout</i>	69
Tabel 5.6 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja.....	70
Tabel 5.7 Interpretasi Skor <i>Job Demand</i>	71
Tabel 5.8 Interpretasi Skor <i>Burnout</i>	71
Tabel 5.9 Interpretasi Skor Kinerja.....	72
Tabel 5.10 Hasil <i>Goodness-of-fit Absolute</i>	73

Tabel 5.11 Hasil <i>Goodness-of-fit Incremental</i>	73
Tabel 5.12 Hasil <i>Goodness-of-fit Parsimony</i>	73
Tabel 5.13 Persamaan Struktural.....	74
Tabel 5.14 Koefisien Jalur (Pengaruh Langsung).....	77
Tabel 5.15 Nilai t Statistik Uji Pengaruh Tidak Langsung.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Persentase Kinerja Tim <i>Sales</i> Semester Dua 2014.....	7
Gambar 2.1 Model Stres Kerja.....	22
Gambar 2.2 Dimensi <i>Burnout</i>	29
Gambar 3.1 Model Penelitian.....	44
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Cabang PT Bank Permata, Tbk.....	49
Gambar 5.1 Koefisien Jalur Validitas.....	68
Gambar 5.2 Nilai t Statistik Model Struktural.....	76