



Kompetensi dan *burnout* terhadap kinerja karyawan dengan mediasi kualitas kerja

Arif Hirmawan^{*}, Paulus Wardoyo, Adijati Utaminingsih
Program Magister Manajemen, Universitas Semarang, Semarang, Indonesia

Info Artikel

Sejarah Artikel:
Diterima: 11-09-2022
Disetujui: 19-12-2022
Dipublikasikan: 21-12-2022

Keywords:

burnout; kinerja karyawan;
kompetensi; kualitas kerja;
Smart PLS

Abstrak

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi dan *job burnout* terhadap kinerja karyawan dengan kualitas kerja sebagai variabel *intervening* pada Kantor Jasa Penilai Publik Munir, Wisnu, Heru dan Rekan dengan jumlah responden sebanyak 111 orang. Pengumpulan data melalui kuesioner yang disebar secara *online* dengan menggunakan Skala Likert rentang 10 (1 s/d 10) dan analisis data menggunakan model persamaan *Structural Equation Modelling*, yaitu *Partial Least Square* (PLS) dengan alat analisis Smart PLS versi 3.2.9. Hasil terhadap analisis data diperoleh bahwa kompetensi dan *job burnout* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kerja, kompetensi dan *job burnout* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan sedangkan kompetensi dan *job burnout* yang dimediasi oleh kualitas kerja memberi pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Competence and burnout on employee performance with work quality mediation

Abstract

This study is a quantitative study with the aim of analyzing the effect of competence and work fatigue on employee performance with work quality as an intervening variable at the Public Appraisal Service Office of Munir, Wisnu, Heru and Partners with a total of 111 respondents. Collecting data through questionnaires distributed online using a Likert Scale ranging from 10 (1 to 10) and data analysis using the Structural Equation Modeling, namely Partial Least Square (PLS) with Smart PLS analysis tools version 3.2.9. The results of data analysis show that competence and job burnout partially have a positive and significant effect on work quality, competence and job burnout partially have a positive and significant effect on employee performance, while competence and job burnout mediated by work quality have a positive and significant effect on performance employee.

✉Alamat korespondensi: * hirmawan.coco@gmail.com

PENDAHULUAN

Sumberdaya manusia merupakan aset perusahaan yang unik dan sangat vital, karena keberadaannya dalam perusahaan tidak dapat digantikan oleh sumberdaya lain meskipun terkadang beberapa peran sumberdaya manusia telah digantikan oleh teknologi yang modern. Teknologi modern, fasilitas pendukung kerja dengan investasi modal yang banyak, tanpa dukungan sumberdaya manusia dengan keterampilan profesional, pengetahuan yang memadai serta dilandasi oleh sikap atau perilaku yang baik dari karyawan maka tidak menutup kemungkinan semua peran menjadi tidak berarti sehingga akan menyebabkan terganggunya pencapaian target sebagai hasil akhir suatu perusahaan mengenai kinerja karyawan. Pencapaian pelaksanaan tugas dan tanggungjawab yang diselesaikan dengan baik dan benar, sesuai dengan aturan yang berlaku yang dicapai oleh karyawan baik secara kuantitas maupun kualitas merupakan implementasi dari kinerja karyawan.

Salah satu perusahaan profesi di bidang jasa penilai yaitu Kantor Jasa Penilai Publik Munir Wisnu Heru & Rekan perusahaan yang bergerak dibidang jasa dengan visi “Menjadi konsultan penilai independen terbaik dalam memberikan opini tentang nilai aset, bisnis, *services & advisory* lainnya dan menjadi konsultan dengan pelayanan prima cepat dan akurat”, tentu harus didukung oleh kinerja yang baik dari seluruh karyawan. Setiap pekerjaan harus dapat diselesaikan secara efektif dan efisien baik secara individu maupun sebagai tim guna mewujudkan tujuan organisasi dengan pencapaian kualitas kerja serta kinerja yang optimal untuk menghasilkan produk akhir yaitu sebuah laporan penilaian yang kredibel dan akuntabel.

Dari total jumlah pekerjaan yang masuk dan ditangani perusahaan, semua potensi pekerjaan tidak dapat diselesaikan seluruhnya menjelang periode akhir tahun atau waktu yang disepakati antara pemberi tugas dan pemberi jasa. Hal ini menyebabkan pencapaian target perusahaan pada kurun waktu tahun 2019 hingga tahun 2021 terjadi penurunan produksi. Pencapaian hasil kinerja secara kualitas dan kuantitas mustahil akan terwujud tanpa dukungan dari sumberdaya manusia yang berkompeten dibidang pekerjaan yang ditangani serta dukungan moral karyawan. Kinerja dapat menurun disebabkan karena sikap, pengetahuan dan keterampilan yang rendah serta tingginya tingkat kejenuhan atau kelelahan (*burnout*) baik secara jasmani maupun rohani yang dikhawatirkan menjadi titik awal munculnya permasalahan dalam perusahaan seperti kepenatan dalam bekerja, timbulnya konflik antar karyawan dan lain sebagainya, sehingga situasi lingkungan kerja menjadi kurang nyaman.

Berdasarkan permasalahan penurunan produktifitas diatas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk: (1) menganalisis pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan. (2) menganalisis pengaruh *job burnout* terhadap kinerja karyawan. (3) menganalisis pengaruh kompetensi terhadap kualitas kerja. (4) menganalisis pengaruh *job burnout* terhadap kualitas kerja. (5) menganalisis pengaruh kualitas kerja terhadap kinerja karyawan.

Beberapa penelitian terdahulu yang dapat dijadikan sebagai *research gap* dan sebagai pendukung didalam penelitian ini mengenai hasil yang tidak konsisten adalah penelitian (Rantesalu, Mus, & Arifin, 2017) yang menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan sedangkan penelitian (Supiyanto, 2015) menyatakan bahwa kompetensi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Penelitian (Prentice, Chen, & King, 2013) menyatakan bahwa *burnout* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, sedangkan penelitian (Harjanti, 2019) *burnout* tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Sehingga pengembangan hipotesis yang dilandasi penelitian terdahulu adalah:

Pengaruh kompetensi terhadap kualitas kerja

Ketrampilan, kemampuan dan pengetahuan pegawai erat kaitannya dengan kualitas kerja karyawan. Terus berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi seiring dengan perkembangan zaman sangat berpengaruh pada kompetensi sumber daya manusia untuk terus beradaptasi. Oleh karena itu hipotesis yang diambil adalah sebagai berikut:

H1: Kompetensi berpengaruh terhadap kualitas kerja.

Pengaruh *job burnout* terhadap kualitas kerja

Burnout adalah sindrom psikologis yang dapat disebabkan oleh kelelahan secara fisik, mental, atau emosional, yang menyebabkan karyawan dapat terganggu dalam melakukan pekerjaan sehingga terjadi penurunan kualitas kerja pegawai tersebut. Hal ini harus segera dilakukan upaya untuk mengembalikan performa pegawai mengingat karyawan dapat mengalami atau masuk dalam fase *burnout*. Oleh karena itu hipotesis yang diambil adalah sebagai berikut:

H2: *Job burnout* berpengaruh terhadap kualitas kerja.

Pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan

Dalam suatu organisasi, kompetensi karyawan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan. Untuk mewujudkan tujuan tersebut diperlukan sumberdaya manusia yang handal dan berdedikasi. Hal tersebut dipengaruhi oleh kompetensi individu karyawan. Oleh karena itu hipotesis yang diambil adalah sebagai berikut:

H3: Kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh *Job Burnout* terhadap kinerja karyawan

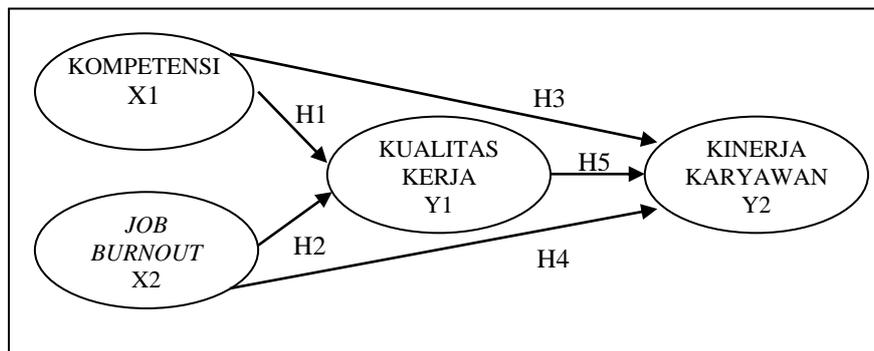
Setiap karyawan bisa mengalami atau masuk dalam fase *burnout*. Namun, kondisi ini lebih banyak terjadi pada orang yang sering memaksa diri untuk terus bekerja, kurang mendapatkan apresiasi pekerjaan dari atasan maupun perusahaan seperti kompensasi yang dirasa kurang, memiliki beban kerja yang berat, atau memiliki pekerjaan yang monoton. Oleh karena itu hipotesis yang diambil adalah sebagai berikut:

H4: *Job burnout* berpengaruh terhadap kinerja karyawan

Pengaruh kualitas kerja terhadap kinerja karyawan

Kualitas kerja adalah merupakan suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi dalam menangani suatu pekerjaan yang dilakukan dalam mencapai tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna. Hal ini menyebabkan antara perusahaan yang satu dengan perusahaan yang lain akan bersaing dalam hal meningkatkan kualitas, baik segi kualitas peningkatan sumber daya manusia maupun kualitas produk yang dihasilkan. Oleh karena itu hipotesis yang diambil adalah sebagai berikut:

H5: Kualitas kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.



Gambar 1. Kerangka pemikiran teoritis

Gambar 1. kerangka pemikiran teoritis merupakan pengembangan di dalam penelitian ini yang bersumber dari penelitian terdahulu. Maka dapat dibuat kerangka pemikiran teoritis yang mempunyai 2 (dua) variabel bebas yaitu kompetensi dan *job burnout*, kemudian kualitas kerja sebagai variabel intervening dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan jenis data adalah data primer yang diperoleh dari jumlah populasi yang dijadikan sampel. Dengan metode sensus, maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sama dengan jumlah populasi karyawan. Penyebaran dan mengumpulkan data dilakukan secara *online* dengan platform *Goggle Form* yang berisi pernyataan-pertanyaan dengan waktu yang akan ditentukan. Analisis deskriptif dilakukan pada data karakteristik responden yang meliputi jenis kelamin, usia, dan lama bekerja dengan menggunakan nilai minimal, nilai maksimal, nilai rerata, dan nilai standar deviasi. Berdasarkan pada jawaban responden akan diperoleh satu kecenderungan atas jawaban yang dipilih dengan variabel penelitian variabel-variabel dalam penelitian ini adalah kompetensi (X_1) dan *Job Burnout* (X_2) sebagai variabel independen, kualitas kerja (Y_1) sebagai variabel intervening dan kinerja karyawan (Y_2) sebagai variabel dependen.

Pengumpulan data dalam penelitian ini melalui kuesioner yang disusun dengan memberikan pertanyaan terkait dengan variabel penelitian. Preston and Colman (2000) menyarankan tingkatan jumlah titik yang disarankan adalah 7 kemudian 9 dan 10. Kriteria pernyataan menyediakan alternatif pilihan jawaban yang disusun berdasarkan Skala Likert dengan rentang 10 (skala 1 s.d 10) yang menggambarkan tingkat pilihan jawaban responden. Dengan menggunakan teknik pemodelan persamaan struktural (*Structural Equation Modelling*) berbasis *variance* atau *component based* SEM, (Hair Jr, Matthews, Matthews, & Sarstedt, 2017) menjelaskan PLS merupakan pendekatan alternatif yang bergeser dari pendekatan SEM berbasis kovarian menjadi berbasis varian. SEM yang berbasis kovarian umumnya menguji kausalitas atau teori sedangkan PLS lebih bersifat *predictive* model. PLS-SEM bertujuan untuk menguji hubungan prediktif antar konstruk dengan melihat apakah ada hubungan atau pengaruh antar konstruk tersebut. Penelitian ini menggunakan alat analisis Smart PLS Versi 3.2.9.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden sebanyak 111 orang dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 87 orang atau 78,38% lebih dominan dibandingkan jenis kelamin perempuan sebanyak 24 orang atau 21,62%. Sebaran distribusi usia responden dengan usia yang paling rendah adalah 22 tahun dan yang paling tinggi adalah 56 tahun. Jenjang pendidikan SMA/ sederajat sebanyak 19 orang atau 17,12%, Diploma 3 (D3) sebanyak 14 orang atau 12,61%, gelar Strata (S1) sebanyak 71 orang atau 63,96%, dan Strata (S2) sebanyak 7 orang atau 6,31%. Dominasi jenjang pendidikan adalah karyawan dengan jenjang pendidikan S1 sebanyak 63,96% dengan masa kerja di profesi penilaian yang paling rendah adalah 1 tahun dan yang paling lama adalah 30 tahun.

Analisis Deskripsi Variabel Penelitian

Pada Tabel 1 indikator variabel, perhitungan variabel kompetensi tertinggi adalah pada X1.1 dengan rata rata skor 9,234 yaitu karyawan sangat konsisten untuk menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Hal ini berarti bahwa karyawan memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan yang ditangani sebagai pencapaian target kerja. Perhitungan variabel *job burnout* tertinggi adalah pada X2.4 dengan rata rata skor 8,261 yaitu karyawan tidak perlu dipuji atas pekerjaan yang telah diselesaikannya karena hal tersebut sudah menjadi tanggungjawab setiap karyawan.

Perhitungan variabel kualitas kerja tertinggi adalah pada Y1.2 dengan rata rata skor 8,928 yaitu karyawan memiliki inisiatif menyelesaikan pekerjaan dengan atau tanpa arahan dari pimpinan. Perhitungan variabel kinerja karyawan tertinggi adalah pada Y2.4 dengan rata rata skor 8,901 yaitu karyawan memiliki kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan tanpa bantuan orang lain.

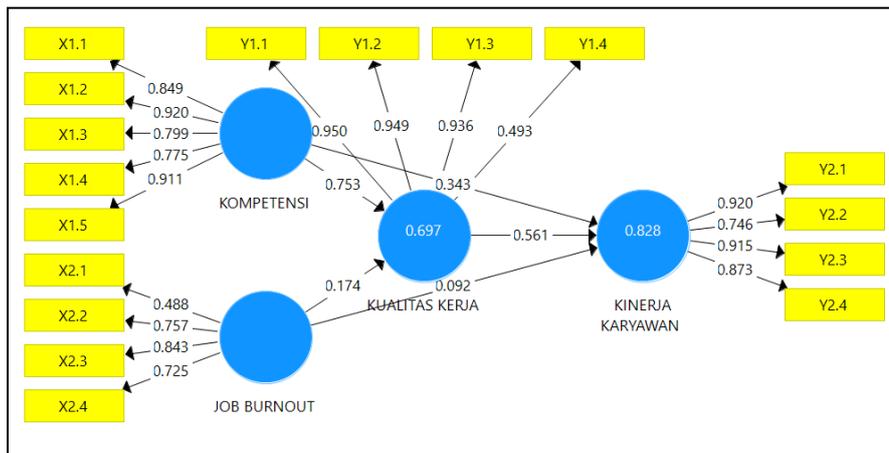
Tabel 1. Indikator Variabel

	No.	Mean	Median	Min	Max	Standard Deviation
X1.1	1.000	9.234	10.000	5.000	10.000	1.065
X1.2	2.000	9.144	10.000	5.000	10.000	1.073
X1.3	3.000	8.856	9.000	5.000	10.000	1.222
X1.4	4.000	8.883	9.000	2.000	10.000	1.279
X1.5	5.000	9.117	9.000	5.000	10.000	1.046
X2.1	6.000	6.928	7.000	1.000	10.000	2.492
X2.2	7.000	6.703	7.000	1.000	10.000	2.455
X2.3	8.000	7.144	8.000	1.000	10.000	2.701
X2.4	9.000	8.261	9.000	1.000	10.000	2.233
Y1.1	10.000	8.622	9.000	5.000	10.000	1.316
Y1.2	11.000	8.928	9.000	5.000	10.000	1.257
Y1.3	12.000	8.559	9.000	5.000	10.000	1.380
Y1.4	13.000	7.523	8.000	1.000	10.000	2.180
Y2.1	14.000	8.568	9.000	5.000	10.000	1.386
Y2.2	15.000	8.468	9.000	1.000	10.000	1.760
Y2.3	16.000	8.829	9.000	5.000	10.000	1.161
Y2.4	17.000	8.901	9.000	4.000	10.000	1.266

Sumber: Data primer diolah 2022

Uji Validitas

Pengujian validitas menunjukkan ketelitian serta ketepatan kuesioner yang diberikan kepada responden. Validitas konvergen digunakan untuk membuktikan bahwa pertanyaan setiap variabel laten pada penelitian ini dapat dipahami dan dimengerti seperti apa yang dimaksudkan peneliti. Validitas konvergen ini dapat diterima jika nilai *loading factor* $\geq 0,50$ (Hair et al., 1998). Gambar uji validitas konvergen disajikan sebagaimana berikut ini:



Sumber: Data primer diolah 2022

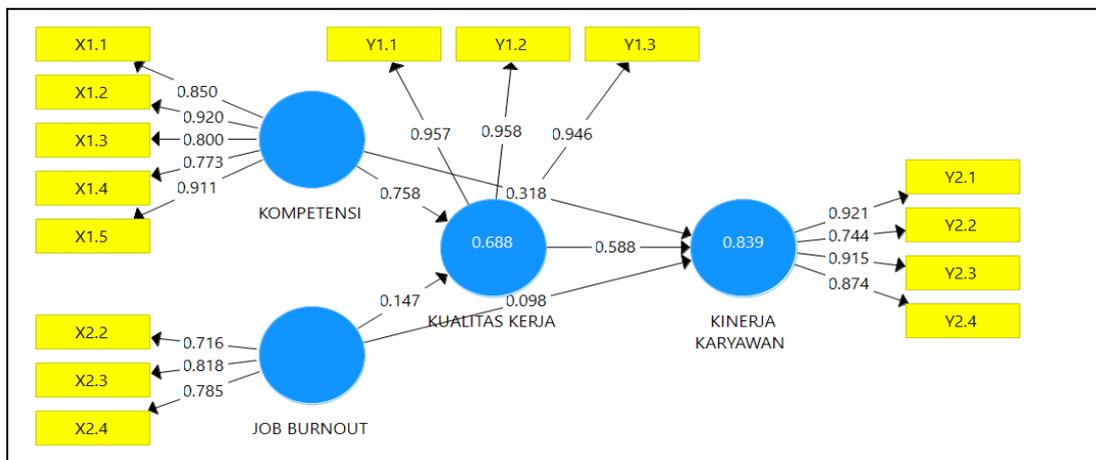
Gambar 2. Outer Model Awal

Tabel 2. Outer Loading Awal

	Job burnout	Kinerja karyawan	Kompetensi	Kualitas kerja
X1.1			0.849	
X1.2			0.920	
X1.3			0.799	
X1.4			0.775	
X1.5			0.911	
X2.1	0.488			
X2.2	0.757			
X2.3	0.843			
X2.4	0.725			
Y1.1				0.950
Y1.2				0.949
Y1.3				0.936
Y1.4				0.493
Y2.1		0.920		
Y2.2		0.746		
Y2.3		0.915		
Y2.4		0.873		

Sumber: Data primer diolah 2022

Pada Tabel 2. outer loading awal, hasil uji validitas menunjukkan bahwa pertanyaan-pertanyaan variabel kompetensi, *job burnout*, kualitas kerja dan kinerja karyawan secara prinsip sudah sangat valid. Namun masih terdapat beberapa indikator seperti variabel *job burnout* (X2.1) dan variabel kinerja karyawan (Y2.4) karena kedua indikator tersebut dibawah nilai *loading factor*, maka dilakukan perbaikan dengan menghilangkan kedua indikator tersebut dengan tujuan agar mendapatkan nilai konstruk yang ingin diukur dan menghasilkan *outer model* kedua dengan hasil:



Sumber: Data primer diolah 2022

Gambar 3. Outer Model Setelah Perbaikan

Tabel 3. Outer Loading Setelah Perbaikan

	<i>Job burnout</i>	Kinerja karyawan	Kompetensi	Kualitas kerja
X1.1			0.850	
X1.2			0.920	
X1.3			0.800	
X1.4			0.773	
X1.5			0.911	
X2.2	0.716			
X2.3	0.818			
X2.4	0.785			
Y1.1				0.957
Y1.2				0.958
Y1.3				0.946
Y1.4		0.921		
Y2.1		0.744		
Y2.2		0.915		
Y2.3		0.874		

Sumber: Data primer diolah 2022

Tabel 3. *outer loading* setelah diperbaiki menunjukkan hasil uji validitas adalah valid, yakni dibuktikan dengan nilai atau hasil *outer loading* diatas *loading factor* 0,50 (*outer loading* > 0,50)

Uji validitas diskriminan digunakan untuk membuktikan bahwa pernyataan pertanyaan pada setiap variabel laten tidak dikacaukan oleh responden yang menjawab kuesioner berdasarkan pernyataan pertanyaan variabel laten lainnya. Validitas diskriminan terpenuhi jika *average variance extracted* (AVE) dari varian rata-rata yang diekstraksi harus lebih tinggi dari korelasi yang melibatkan variabel laten tersebut (Kock & Lynn, 2012).

Tabel 4. Uji Validitas Diskriminan

	<i>Job Burnout</i>	Kinerja Karyawan	Kompetensi	Kualitas Kerja
<i>Job Burnout</i>	0.774			
Kinerja Karyawan	0.495	0.867		
Kompetensi	0.406	0.838	0.853	
Kualitas Kerja	0.455	0.892	0.818	0.954

Sumber: data primer diolah 2022

Tabel 5 *construct reliability and validity* merupakan kriteria *validity* dan *reliability* suatu konstruk. Pengujian reabilitas menunjukkan seberapa besar suatu instrumen tersebut dapat dipercaya. Dengan menggunakan metode *Composite Reliability*, suatu instrument penelitian dikatakan realibel apabila nilai CR > 0,7. *R-square* merupakan suatu nilai yang memperlihatkan seberapa besar variabel independen

(eksogen) mempengaruhi variabel dependen (endogen). Nilai *R-square* digunakan untuk menilai seberapa besar pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen. Berdasarkan pengolahan data, maka diperoleh hasil sebagaimana berikut:

Tabel 5. *Construct Reliability and Validity*

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>rho_A</i>	<i>Composite Reliability</i>	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
<i>Job Burnout</i>	0.683	0.704	0.817	0.599
Kinerja Karyawan	0.887	0.899	0.923	0.751
Kompetensi	0.905	0.913	0.930	0.727
Kualitas Kerja	0.950	0.951	0.968	0.909

Sumber: data primer diolah 2022

Tabel 6 nilai R-Square dari hasil perhitungan menunjukkan hasil bahwa pengaruh variabel kompetensi dan *job burnout* terhadap kualitas kerja sebesar 0,688 atau 68,8% dan besarnya pengaruh variabel kompetensi dan *job burnout* terhadap kinerja karyawan adalah sebesar 0,839 atau 83,9%. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 6. Nilai R Square

	R Square	R Square Adjusted
KINERJA KARYAWAN	0.839	0.835
KUALITAS KERJA	0.688	0.682

Sumber: data primer diolah 2022

Pengujian hipotesis yang dilakukan dengan membandingkan nilai t-tabel dengan t statistik atau t hitung. Hipotesis diterima jika t-hitung > dari t-tabel 1,96. Hasil dari proses *Bootstrapping* Smart PLS adalah sebagaimana berikut:

Tabel 7. Hasil Uji Hipotesis Variabel

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
<i>Job Burnout</i> → Kinerja Karyawan	0.098	0.095	0.039	2.488	0.007
<i>Job Burnout</i> → Kualitas Kerja	0.147	0.148	0.062	2.367	0.009
Kompetensi → Kinerja Karyawan	0.318	0.318	0.106	2.996	0.001
Kompetensi → Kualitas Kerja	0.758	0.758	0.053	14.188	0.000
Kualitas Kerja → Kinerja Karyawan	0.588	0.586	0.106	5.521	0.000

Sumber: data primer diolah 2022

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan bahwa pengaruh seluruh variabel memiliki nilai hasil t-hitung > 1,96 (untuk nilai signifikansi 5%) dan nilai p value < 0,05 artinya bahwa seluruh hipotesis diterima H₁, H₂, H₃, H₄, H₅, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

H₁ (diterima), sependapat dengan (Huang, Aimin, & Smith, 2019) bahwa kompetensi profesional karyawan dalam hi-tech industri adalah kombinasi dari pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman dan membutuhkan akumulasi jangka panjang melalui pembelajaran organisasi bahwa itu adalah yang paling berharga menciptakan nilai kerja dan memberikan layanan berkualitas. H₂ (diterima) = *job burnout* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kerja, sependapat dengan (Isoard-Gauthier, Ginoux, Gerber, & Sarrazin, 2019) yang menyatakan bahwa stress dan tingkat kelelahan yang tinggi dapat memicu seseorang menjadi tidak optimal dalam bekerja sehingga berdampak pada kualitas pekerjaan. H₃ (diterima) = kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini sependapat dengan (Swanson, Kim, Lee, Yang, & Lee, 2020) yang menyatakan bahwa kompetensi pemimpin sangat penting untuk mempromosikan berbagi pengetahuan dan meningkatkan kinerja karyawan yang memiliki efek langsung pada loyalitas serta kualitas karyawan. H₄ (diterima) = *job burnout* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sependapat dengan (Marques, Alves, Queirós, Norton, & Henriques, 2018) yang menyatakan bahwa kelelahan emosional yang tinggi berpengaruh terhadap aktifitas kinerja perawat. H₅ (diterima) = kualitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sependapat dengan (Poetri, Mantikei, & Kristiana, 2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

Hasil Uji Intervening

Dasar yang digunakan dalam menguji hipotesis ini adalah nilai yang terdapat pada *output result for inner weight, estimate for path coefficients* yang merupakan nilai koefisien jalur atau nilai besarnya hubungan pengaruh konstruk laten yang dilakukan dengan pengolahan bootstrapping.

Tabel 8. Hasil Uji Hipotesis Variabel Intervening

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics	P Values
Job Burnout → Kualitas Kerja → Kinerja Karyawan	0.087	0.088	0.042	2.040	0.021
Kompetensi → Kualitas Kerja → Kinerja Karyawan	0.446	0.442	0.078	5.718	0.000

Sumber: data primer diolah 2022

Tabel 8 hasil uji hipotesis variabel intervening menunjukkan bahwa variabel kompetensi dan *job burnout* yang dimediasi oleh kualitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan hasil sebagaimana berikut:

1. Pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh kualitas kerja, diperoleh hasil t-hitung $5,718 > 1,96$ (untuk nilai signifikansi 5%) dan nilai p value sebesar $0,000 < 0,05$.
2. Pengaruh *job burnout* terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh kualitas kerja, diperoleh hasil t-hitung $2,040 > 1,96$ (untuk nilai signifikansi 5%) dan nilai p value sebesar $0,021 < 0,05$.

PENUTUP

Penelitian ini merupakan jawaban terkait permasalahan yang terjadi pada Kantor Jasa Penilai Publik Munir Wisnu Heru dan Rekan dimana tingkat kompetensi dan kondisi atau penanganan *job burnout* telah mampu diakomodir oleh perusahaan yang terbukti dengan evaluasi kinerja karyawan menunjukkan hasil yang sangat baik yang dibuktikan bahwa seluruh variabel berpengaruh positif dan signifikan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka implikasi kebijakan manajerial yang bisa dilakukan bagi perusahaan adalah dengan melihat indikator variabel kompetensi yang paling rendah pada pernyataan $X_{1.4}$ terkait pengetahuan menggunakan perangkat kerja perlu dilakukan praktek atau pelatihan yang lebih intensif dan pada indikator variabel *job burnout* pada pernyataan $X_{2.2}$ mengenai emosional karyawan apabila pekerjaan yang ditangani tidak dapat diselesaikan tepat waktu yaitu diperlukan upaya manajemen serta peran seluruh karyawan sebagai bentuk kepedulian dengan memberi bantuan serta motivasi baik intrinsik maupun ekstrinsik yang diharapkan mampu meredam tingkat emosional karyawan dan terhindar dari kejenuhan dalam melakukan pekerjaan serta menghindari (*over load*) penumpukan beban pekerjaan yang ditangani oleh karyawan. Keterbatasan di dalam penelitian ini, dilakukan pada masa pandemi Covid-19 yang tidak mungkin dilakukan secara tatap muka dengan sebaran responden berada di seluruh wilayah Indonesia. Hal ini menjadi tantangan bagi peneliti untuk mengkaji setiap jawaban atas pertanyaan yang diberikan. Disarankan pada penelitian yang akan datang, dilakukan kembali pada industri jasa yang lain dengan memperluas cakupan responden dan menambah variabel yang relevan yang belum dilakukan dalam penelitian ini dengan harapan mampu menjelaskan dan kemungkinan memiliki pengaruh terhadap variabel kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hair Jr, J. F., Matthews, L. M., Matthews, R. L., & Sarstedt, M. (2017). PLS-SEM or CB-SEM: updated guidelines on which method to use. *International Journal of Multivariate Data Analysis*, 1(2), 107-123.
- Harjanti, D. (2019). Burnout and employee performance in hospitality industry: the role of social capital. *Jurnal Teknik Industri*, 21(1), 15-24.
- Huang, Y., Aimin, Y., & Smith, R. (2019). Methodology for the development of knowledge management on organizational performance based on employees' professional competence. *Revista de Cercetare Si Interventie Sociala*, 64, 85-96.

- Isoard-Gauthier, S., Ginoux, C., Gerber, M., & Sarrazin, P. (2019). The stress–burnout relationship: Examining the moderating effect of physical activity and intrinsic motivation for off-job physical activity. *Workplace health & safety*, 67(7), 350-360.
- Kock, N., & Lynn, G. (2012). Lateral collinearity and misleading results in variance-based SEM: An illustration and recommendations. *Journal of the Association for information Systems*, 13(7).
- Marques, M., Alves, E., Queirós, C., Norton, P., & Henriques, A. (2018). The effect of profession on burnout in hospital staff. *Occupational Medicine*, 68(3), 207-210.
- Maslach, C., & Leiter, M. (2006). Burnout. *Stress and quality of working life: current perspectives in occupational health*, 37, 42-49.
- Poetri, R. I., Mantikei, B., & Kristiana, T. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor BPPRD Palangka Raya. *Journal of Environment and Management*, 1(3), 179-186.
- Prentice, C., Chen, P.-J., & King, B. (2013). Employee performance outcomes and burnout following the presentation-of-self in customer-service contexts. *International Journal of Hospitality Management*, 35, 225-236.
- Rantesalu, A., Mus, A. R., & Arifin, Z. (2017). The effect of competence, motivation and organizational culture on employee performance: the mediating role of organizational commitment.
- Supiyanto, Y. (2015). Pengaruh kompensasi, kompetensi dan komitmen organisasional terhadap kepuasan dan kinerja. *Jurnal Economia*, 11(2), 118-131.
- Swanson, E., Kim, S., Lee, S.-M., Yang, J.-J., & Lee, Y.-K. (2020). The effect of leader competencies on knowledge sharing and job performance: Social capital theory. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 42, 88-96.