

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Review Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu

Dalam hal ini, peneliti wajib melakukan review penelitian terdahulu karena sangat penting bagi penelitian saat ini. Adapun manfaat review penelitian terdahulu ini adalah untuk mengetahui dan mengidentifikasi apa hasil dan perbedaan penelitian saat ini dan penelitian sebelumnya, berikut adalah review penelitian terdahulu yang digunakan dalam penelitian ini.

Pada penelitian Meliana Rifka Fitricia (2021) yang berjudul “Pengaruh Profesionalisme Kerja, Knowledge Management, Pemberdayaan Dan Penggunaan Sosial Media Terhadap Kinerja Karyawan Pada Saat Work From Home” menggunakan metode analisa kuantitatif dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme kerja dan penggunaan sosial media berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada saat Work From Home (WFH), sedangkan knowledge management dan pemberdayaan tidak berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada saat Work From Home (WFH).

Pada penelitian Vira Afrianti (2021) yang berjudul “Pengaruh Budaya Organisasi, Perilaku Kepemimpinan, Pengambilan Keputusan Dan Profesionalisme Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Radio Republik Indonesia Kota Padang” menggunakan metode analisis kuantitatif dengan hasil penelitian budaya organisasi, perilaku kepemimpinan, pengambilan keputusan dan profesionalisme kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pada penelitian Wynne Hestia (2021) yang berjudul “Pengaruh Lingkungan Kerja, Komunikasi, Dan Beban Kerja Selama Work From Home Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Krona Indonesia)” menggunakan metode penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif dengan hasil penelitian secara parsial, lingkungan kerja dan beban kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, namun komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Secara simultan, lingkungan kerja, komunikasi, dan

beban kerja selama Work From Home (WFH) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Krona Indonesia.

Pada penelitian Irene Melati Carlita (2021) yang berjudul “Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Customer Care Yang Menerapkan Work From Home Dibidang Kesehatan” menggunakan metode pendekatan kuantitatif dan menggunakan causal explanatory dengan hasil penelitian secara simultan variabel lingkungan fisik dan lingkungan non fisik para karyawan selama Work From Home (WFH) berpengaruh terhadap kinerja karyawan customer care dalam melayani keluhan dan memberikan informasi kepada kosumen.

Pada penelitian Anita Novialumi (2019) yang berjudul “Pengaruh Media Sosial Terhadap Kinerja Karyawan” menggunakan metode analisis statistic deskriptif dan statistic inferensial dengan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa media sosial memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Definisi Profesionalisme Kerja

Makna profesional mengacu pada orang yang menyanggah profesi atau sebutan tentang penampilan seseorang dalam mewujudkan unjuk kerja sesuai dengan profesinya. Penyandang dan penampilan profesional ini telah mendapat pengakuan, baik secara formal maupun informal. Pengakuan secara formal diberikan oleh suatu badan atau lembaga yang mempunyai kewenangan untuk itu, yaitu pemerintah dan/atau organisasi profesi. Adapun secara informal pengakuan itu diberikan oleh masyarakat luas dan para pengguna jasa suatu profesi.

Profesionalisme adalah sebutan yang mengacu kepada sikap mental dalam bentuk komitmen dari para anggota suatu profesi untuk senantiasa mewujudkan dan meningkatkan kualitas profesionalnya.

Sementara itu, profesionalitas adalah suatu sebutan terhadap kualitas sikap para anggota suatu profesi terhadap profesinya serta derajat pengetahuan dan keahlian yang mereka miliki untuk dapat melakukan tugas-tugasnya. Dengan demikian, sebutan profesionalitas lebih gambarkan suatu keadaan derajat keprofesian seseorang dilihat dari sikap, pengetahuan, dan keahlian yang diperlukan untuk melaksanakan tugasnya.

Profesi dan profesional adalah dua kata yang mirip tetapi mempunyai makna yang berbeda. Profesi berasal dari kata *profession*, sementara profesional berasal dari kata *professional*, yang mempunyai batasan bervariasi tergantung dari konteks yang ingin diungkapkan. Batasan mengenai profesi dan profesional ditandaskan oleh Page & Thomas (1979) (dalam Muhammad Anwar H.M, 2018), seperti kutipan berikut ini:

"... profession, evaluative term describing the most prestigious occupations which may be termed professions if they carry out an essential social service, are founded on systematic knowledge, require lengthy academic and practical training, have high autonomy, a code of ethics, and generate in service growth Teaching should be judged as a profession on these criteria."

2.2.2 Indikator Profesionalisme Kerja

Hall, (1986) (dalam Bayuaji Budihargo, 2017) menyatakan bahwa sikap profesionalisme adalah sikap seseorang terhadap pekerjaannya, yang dinilai melalui lima dimensi sebagai berikut:

1. Pengabdian pada profesi. Profesionalisme adalah suatu pandangan yang dicerminkan oleh dedikasi seseorang dalam menggunakan pengetahuan dan kecakapan yang dimiliki. Sikap ini berkaitan dengan keteguhan tekad individu untuk tetap melaksanakan pekerjaan meskipun imbalan instrinsik berkurang. Sikap pada dimensi ini merupakan ekspresi diri total terhadap pekerjaannya.
2. Kewajiban sosial. Dimensi ini menjelaskan manfaat yang diperoleh, baik oleh masyarakat dengan adanya suatu pekerjaan maupun bagi yang profesional.
3. Kemandirian. Dimensi ini menyatakan bahwa profesional harus mampu membuat keputusan sendiri tanpa tekanan pihak lain. Rasa kemandirian berasal dari kebebasan melakukan apa yang terbaik menurut pekerja yang bersangkutan dalam situasi khusus.
4. Keyakinan terhadap profesi. Keyakinan bahwa yang paling berhak dalam menilai kinerja profesional adalah bukan pihak yang tidak mempunyai kompetensi dalam bidang ilmu dan pekerjaan mereka.
5. Hubungan dengan sesama profesi. Profesionalitas mensyaratkan adanya ikatan profesi baik dalam organisasi formal maupun kelompok kolega informal

sebagai sumber utama ide utama pekerjaan. Melalui ikatan profesi ini para profesional membangun kesadaran terhadap profesinya (Ariyani, 2008) (dalam Bayuaji Budihargo, 2017).

2.2.3 Tujuan Profesionalisme Kerja

Profesionalisasi adalah proses atau perjalanan waktu yang membuat seseorang atau kelompok orang menjadi profesional. Dengan demikian seorang profesional jelas harus memiliki profesi tertentu yang diperoleh melalui sebuah proses pendidikan maupun pelatihan yang khusus, dan disamping itu pula ada unsur semangat pengabdian (panggilan profesi) didalam melaksanakan suatu kegiatan kerja. Hal ini perlu ditekankan benar untuk membedakannya dengan kerja biasa yang semata bertujuan untuk mencari nafkah kekayaan materiil. Profesionalisme dalam suatu profesi dapat dijabarkan menjadi tiga yaitu:

1. Kerja seorang profesional yang beritikad untuk merealisasikan kebajikan demi tegaknya kehormatan profesi yang digeluti, dan oleh karenanya tidak terlalu mementingkan atau mengharapkan imbalan upah materiil.
2. Kerja seorang professional berlandaskan oleh kemahiran teknis yang berkualitas tinggi yang dicapai melalui proses pendidikan dan atau pelatihan yang panjang eksklusif dan berat.
3. Kerja seorang profesional yang diukur dengan kualitas teknis dan kualitas moral harus menundukkan diri pada sebuah mekanisme control berupa kode etik yang dikembangkan dan disepakati bersama didalam sebuah organisasi profesi.

Ketiga profesionalisme kerja tersebut mencoba menempatkan kaum profesional (kelompok sosial berkeahlian) untuk tetap mempertahankan idealisme yang menyatakan bahwa keahlian profesi yang dikuasai bukanlah komoditas yang hendak diperjual-belikan sekedar untuk memperoleh nafiah, melainkan suatu kebajikan yang hendak diabdikan demi kesejahteraan umat manusia. Kalau didalam pengamalan profesi yang diberikan ternyata ada semacam imbalan maka hal itu semata hanya sekedar “tanda kehormatan” demi tegaknya kehormatan profesi, yang jelas akan berbeda nilainya dengan pemberian upah yang hanya pantas diterimakan bagi para pekerja upahan saja.

2.2.4 Definisi Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja amat penting dalam menunjang produktivitas atau kinerja pegawai. Tepatnya, lingkungan kerja tidak dapat dimungkiri berpengaruh terhadap kepuasan kerja yang pada gilirannya berpengaruh pula terhadap produktivitas karyawan. Lingkungan kerja harus dirancang sedemikian rupa sehingga meningkatkan arus kerja, mengurangi gerak fisik berulang-ulang, menyesuaikan penerangan (lighting), memungkinkan karyawan bekerja secara pribadi, menggunakan warna yang menyenangkan, menyediakan tempat untuk beristirahat/rehat, memudahkan tim bekerja sama, merancang kembali, menyesuaikan, mengganti peralatan, bagian-bagian atau tempat kerja, dan menyediakan perabot kantor yang bisa diatur (Bernardin dan Russel, 2013) (dalam Kaswan, 2019). Dengan kata lain, lingkungan kerja harus ditata agar tercipta keadaan sehat, aman, bersih, suasana nyaman dan menyenangkan yang dapat mengurangi tekanan fisik dan mental, serta meningkatkan produktivitas dan kualitas kehidupan kerja (Werther dan Davis, 1985) (dalam Kaswan, 2019).

Tidak dapat dimungkiri bahwa lingkungan kerja yang teduh dan menyejukkan akan memberi inspirasi pikiran dan energi yang deras. Mudah bagi kita untuk menerima lingkungan apa adanya karena kita begitu erat terbungkus di dalamnya. Namun, pentingnya lingkungan sering diabaikan karena kita menjalani kehidupan yang mandiri. Selain itu, lingkungan memiliki dampak yang lebih besar pada kreativitas daripada yang diterima secara umum. Lingkungan dapat memengaruhi suasana hati dan keseluruhan cara memandang hidup. Lingkungan memberi rangsangan kuat pada perasaan, ide, wawasan terhadap orang yang kita temui, atau kejadian yang kita alami.

2.2.5 Indikator Lingkungan Kerja

Telah umum diakui baik oleh para pakar maupun oleh para praktisi manajemen bahwa kondisi fisik tempat kerja yang menyenangkan diperlukan dan memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan produktivitas kerja. Kondisi fisik yang menyenangkan sangat berperan dalam pemeliharaan kesehatan dan keselamatan kerja bahkan dalam mencegah terjadinya kejenuhan dan kebosanan. Hal-hal yang dimaksud dengan kondisi fisik yang menyenangkan itu antara lain:

1. Ventilasi yang baik, yang memungkinkan masuknya udara segar ke tempat pekerjaan.
2. Penerangan yang cukup, penting dalam pencegahan kecelakaan.
3. Adanya tata ruang yang rapi dan perabot yang tersusun baik sehingga menimbulkan rasa estetika.
4. Lingkungan kerja yang bersih yang menimbulkan rasa senang berada di tempat pekerjaan dalam waktu yang cukup lama.
5. Lingkungan kerja yang bebas dari polusi udara, untuk mempermudah pemeliharaan kesehatan karyawan.

Kesemuanya itu penting mendapat perhatian karena para karyawan dan anggota organisasi lainnya menggunakan paling sedikit sepertiga waktunya di tempat kerja (Siagian, 2002:23) (dalam Kaswan, 2019).

2.2.6 Tujuan Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja amat penting dalam menunjang produktivitas atau kinerja pegawai. Tepatnya, lingkungan kerja tidak dapat dimungkiri berpengaruh terhadap kepuasan kerja yang pada gilirannya berpengaruh pula terhadap produktivitas karyawan. Lingkungan kerja harus dirancang sedemikian rupa sehingga meningkatkan arus kerja, mengurangi gerak fisik berulang-ulang, menyesuaikan penerangan (lighting), memungkinkan karyawan bekerja secara pribadi, menggunakan warna yang menyenangkan, menyediakan tempat untuk beristirahat/rehat, memudahkan tim bekerja sama, merancang kembali, menyesuaikan, mengganti peralatan, bagian-bagian atau tempat kerja, menyediakan perabot kantor yang bisa diatur.

2.2.7 Definisi Sosial Media

Media sosial kini telah menjadi bagian penting dalam kehidupan manusia. Seiring semakin terjangkaunya harga komputer dan gawai, penetrasi media sosial semakin menguat. Media sosial memungkinkan audiens berperan sebagai produsen dan konsumen pesan yang terdistribusikan secara masif kepada audiens. Beragam aplikasi media sosial, seperti Facebook, Instagram, dan Twitter digunakan secara luas, dengan berbagai motif, mulai dari motif pertemanan, motif

hiburan, motif mencari informasi, motif membangun solidaritas dan bahkan juga digunakan untuk motif ekonomi. Tiga media sosial ini menjadi aplikasi media sosial yang populer di Indonesia.

Media sosial adalah menjadi wujud nyata dari media baru, yang disebut Dennis McQuail (2010: 141) (dalam Fajar Junaedi, 2019) menimbulkan adaptasi publikasi dan peran-peran audiens. Pada komunikasi massa yang menggunakan *platform* media cetak dan media penyiaran, audiens hanya sebagai konsumen pesan yang melakukan *encoding* pesan yang mereka terima dari institusi media. Pada era media sosial, audiens bukan hanya melakukan *encoding* pesan, namun juga memproduksi pesan yang tersebar secara masif layaknya komunikasi massa.

Media sosial memungkinkan para penggunanya memproduksi, menyebarkan, dan mengonsumsi pesan yang bersifat masif. Media sosial tidak lagi menjadi komunikasi antarpribadi yang bermedia (*mediated communication*), namun lebih bisa ditempatkan sebagai komunikasi massa. Bedanya dengan komunikasi massa di era konvensional adalah jika pada masa komunikasi massa di era konvensional (cetak dan penyiaran), produksi pesan harus dilakukan oleh institusi media. Produksi koran harus dilakukan di penerbitan koran dan dicetak dengan alat cetak dalam skala produksi besar. Demikian pula, penyiaran di radio dan televisi membutuhkan studio dan pemancar. Pada era media sosial, untuk menyebarkan pesan secara masif kepada audiens, pengguna media sosial tidak perlu memiliki mesin cetak seperti pada produksi koran maupun pemancar yang tinggi seperti di stasiun radio dan televisi. Cukup dengan gawai atau komputer yang terkoneksi internet, pesan bisa diproduksi dan disebarkan kepada audiens.

2.2.8 Indikator Sosial Media

Menurut Chris Heuer pendiri Social Media Club dan inovator media baru yang dimuat dalam buku Engage (Solis, 2010:263) (dalam Fajar Junaedi, 2019) bahwa terdapat 4 indikator dalam menggunakan Media Sosial, yaitu:

1. *Context* (konteks)

“*How we frame our stories*”, yaitu bagaimana kita merangkai sebuah kata-kata dengan memperhatikan tata bahasa, bentuk, ataupun isi pesan menjadi suatu cerita atau informasi yang menarik dan dapat dimengerti oleh khalayak.

2. *Communication* (komunikasi)

“The practice of our sharing story as well as listening, responding, and growing”, yaitu bagaimana cara kita menyampaikan sebuah cerita atau informasi kepada orang lain dengan tujuan untuk memberikan pemahaman, mengubah sikap, pendapat, atau perilaku agar sesuai dengan apa yang kita harapkan.

3. *Collaboration* (kolaborasi)

“Working together to make things better and more efficient and effective”, yaitu Bagaimana dua pihak atau lebih dapat bekerja sama dengan menyatukan persepsi, saling berbagi pengalaman, pengetahuan, dan kemampuan masing-masing untuk membuat hal lebih baik dan lebih efisien dan efektif.

4. *Connection* (koneksi)

“The relationships we forge and maintain”, yaitu bagaimana membina suatu hubungan yang terjalin dan memeliharanya agar tetap berkelanjutan sehingga pengguna merasa lebih dekat dengan perusahaan pengguna media social.

2.2.9 Tujuan Sosial Media

Media sosial, kemudian tidak hanya dimanfaatkan untuk tujuan hiburan atau komunikasi antarpersonal. Organisasi bisnis bahkan sudah memanfaatkan medium ini sejak tahun-tahun awal kemunculannya. Perusahaan-perusahaan dan organisasi bisnis, berhasil melakukan personalisasi entitas bisnisnya ke dalam suatu platform media sosial, sehingga para pelanggan dapat memanfaatkan jalur komunikasi tersebut, seolah-olah mereka berbicara antarindividu.

Hari ini, tidak ada institusi perbankan yang tidak memiliki platform di perangkat mobile. Juga tidak ada industri media yang tidak memiliki aplikasi di sana. Industri telekomunikasi, manufaktur, konsumen, jasa, memanfaatkan media sosial untuk berbagai keperluan.

Semua perjalanan ke luar kota, baik untuk urusan dinas maupun liburan, baik untuk urusan hotel maupun menu makanan, baik individual maupun rombongan, sudah dapat diselesaikan hanya dengan menyentuh layar ponsel.

Terdapat suatu fenomena menarik dalam periode waktu di mana media sosial mulai merambah dari penggunaan individu ke arah penggunaan untuk kepentingan organisasi atau korporasi ini.

2.2.10 Definisi Kinerja Karyawan

Menurut Sinambela (2012) (dalam Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, dkk. 2019) sangatlah sulit untuk menetapkan suatu definisi kinerja yang dapat memberikan pengertian yang komprehensif. Penggunaan kata kinerja sendiripun kadang-kadang disamaartikan dengan prestasi kerja, efektivitas kerja, hasil kerja, pencapaian tujuan, produktivitas kerja, dan berbagai istilah lainnya. Sesungguhnya sekalipun ada persamaan pengertian kinerja dengan berbagai istilah tersebut, akan tetapi terdapat perbedaan pengertian dasarnya maupun prosesnya.

Menurut Amstrong dan Baron (1998) (dalam Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, dkk. 2019), *performance* sering diartikan sebagai turunan dari terjemahan Bahasa Inggris sebagai kinerja. Kinerja sering diartikan sebagai hasil kerja atau prestasi kerja, meskipun sesungguhnya kinerja bermakna lebih luas, sebab kinerja bukan saja berbicara hasil kerja, akan tetapi juga termasuk di dalamnya proses berlangsungnya. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang berhubungan signifikan dengan pencapaian tujuan strategis organisasi, kepuasan pelanggan, dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Selain penggunaan terminologi *performance management*, terkadang beberapa organisasi swasta menggunakan istilah *managing employee performance* yang disingkat dengan MEP.

Sinambela, dkk. (2011) (dalam Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, dkk. 2019), mengemukakan bahwa kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah perlu, karena menggunakan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai pada melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Untuk itu dibutuhkan penentuan kriteria yang terukur dan ditetapkan secara bersama-sama yang dijadikan menjadi acuan.

Berdasarkan etimologinya, asal kata kinerja menurut istilah adalah *performance*. *Performance* menurut istilah "to perform" yang memiliki beberapa masukan: (1) memasukkan, menjalankan, melaksanakan; (2) memenuhi atau menjalankan kewajiban suatu nazar; (3) mendeskripsikan suatu karakter pada suatu permainan; (4) menggambarkannya menggunakan bunyi atau indera musik;

(5) melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab; (6) melakukan suatu aktivitas pada suatu permainan; (7) memainkan musik; (8) melakukan sesuatu yang diperlukan seorang atau mesin (Haynes, pada Sinambela, 2012) (dalam Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, dkk. 2019).

Tidaklah seluruh masukan tadi relevan menggunakan kinerja, hanya empat saja, yakni: (1) melakukan, (2) memenuhi atau menjalankan suatu, (3) melaksanakan suatu tanggung jawab, dan (4) melakukan sesuatu yang diperlukan seorang. Dari masukan tadi bisa diartikan bahwa kinerja adalah: aplikasi suatu pekerjaan dan penyempurnaan pekerjaan itu sinkron menggunakan tanggung jawabnya sebagai akibatnya bisa mencapai output sinkron yang diperlukan. Definisi ini memberitahuakan bahwa kinerja lebih ditekankan dalam proses, pada mana selama aplikasi tadi dilakukan penyempurnaan-penyempurnaan sebagai akibatnya pencapaian output pekerjaan atau kinerja bisa dioptimalkan.

Kinerja individu didefinisikan menjadi kemampuan individu untuk melakukan sesuatu menggunakan keahlian tertentu. Senada menggunakan pendapat tersebut, Stephen Robbins (1996) (dalam Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, dkk. 2019) mengemukakan bahwa kinerja diartikan sebagai hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan individu dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan bersama. Kedua konsep di atas menunjukkan bahwa kinerja seseorang sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugasnya. Untuk mengetahui hal itu diperlukan penentuan kriteria pencapaiannya yang ditetapkan secara bersama-sama.

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai 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 dan etika (Prawirosentono, 1999) (dalam Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, dkk. 2019). Rumusan di atas menjelaskan bahwa kinerja adalah tingkat keberhasilan seseorang atau lembaga dalam melaksanakan pekerjaannya. Dari definisi di atas, terdapat setidaknya empat elemen, yaitu: (1) Hasil kerja yang dicapai secara individual atau secara institusi, yang berarti bahwa kinerja tersebut adalah "hasil

akhir" yang diperoleh secara sendiri-sendiri atau berkelompok. (2) Dalam melaksanakan tugas, orang atau lembaga diberikan wewenang dan tanggung jawab, yang berarti orang atau lembaga diberikan hak dan kekuasaan untuk bertindak sehingga pekerjaannya dapat dilakukan dengan baik.

Meskipun demikian, orang atau lembaga tersebut tetap harus dalam kendali, yakni mempertanggungjawabkan pekerjaannya kepada pemberi hak dan wewenang, sehingga dia tidak akan menyalahgunakan hak dan wewenangnya tersebut. (3) Pekerjaan haruslah dilakukan secara legal, yang berarti dalam melaksanakan tugas-tugas individu atau lembaga tentu saja harus mengikuti aturan yang telah ditetapkan, dan (4) Pekerjaan tidaklah bertentangan dengan moral atau etika, artinya selain mengikuti aturan yang telah ditetapkan, tentu saja pekerjaan tersebut haruslah sesuai dengan moral dan etika yang berlaku umum.

2.2.11 Indikator Kinerja Karyawan

Hasil kinerja yang dilakukan perusahaan akan menimbulkan berbagai bentuk kepuasan dan ketidakpuasan bagi karyawan. Di samping itu hasilnya terkadang akan menimbulkan konflik antar karyawan dengan karyawan atau karyawan dengan manajemen. Yang lebih menyakitkan lagi bahwa kinerja yang dihasilkan tidak menunjukkan hasil yang sebenarnya. Seharusnya kinerja yang dilakukan perusahaan akan memberikan suasana yang kondusif dan memotivasi karyawan lebih kuat lagi. Oleh karena itu, dalam melakukan penilaian kinerja perlu dilakukan dengan suatu alat ukur atau teknik yang baik dan benar sesuai dengan kondisi perusahaan sehingga dapat meminimalkan hal-hal yang bersifat negatif bagi karyawan.

Teknik yang tepat diperlukan atau harus digunakan ketika melakukan evaluasi kinerja agar hasil pengukuran juga menghasilkan hasil yang tepat dan benar. Tidak hanya itu, memberikan gambaran tentang kinerja aktual dan keseluruhan perusahaan, termasuk kinerja individu dan organisasi, melalui mekanisme teknologi pengukuran yang baik.

Untuk mengukur kinerja karyawan, beberapa indikator kriteria kinerja dapat digunakan, yaitu: kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas biaya,

kebutuhan pemantauan, dan hubungan interpersonal. Indikator tersebut akan menjadi tolak ukur untuk mengukur kinerja karyawan.

Interpretasi dari masing-masing dimensi di atas adalah sebagai berikut:

1. Kualitas (mutu)

Pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan melihat kualitas (mutu) pekerjaan yang dihasilkan melalui proses tertentu. Dengan kata lain, kualitas adalah seberapa dekat proses atau hasil suatu kegiatan dengan penyelesaian yang sempurna. Semakin sempurna produk, semakin baik kinerjanya, dan sebaliknya semakin rendah kualitas produk, semakin rendah kinerjanya. Dalam praktiknya, dapat dilihat bahwa kualitas pekerjaan memiliki beberapa nilai.

2. Kuantitas (jumlah)

Untuk mengukur kinerja juga dapat dilakukan dengan melihat kuantitas (jumlah) dari seseorang yang dihasilkan. Dengan kata lain, kuantitas produksi yang dihasilkan dapat ditampilkan dalam satuan moneter, kuantitas unit, atau jumlah siklus yang kuantitasnya telah ditentukan untuk dicapai. Biasanya untuk pekerjaan tertentu diharapkan adalah jumlah yang sesuai dengan target atau melebihi dari target yang telah ditetapkan.

3. Waktu (jangka waktu)

Untuk jenis pekerjaan tertentu diberikan batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Artinya ada pekerjaan batas waktu minimal dan maksimal yang harus dipenuhi (misalnya 30 menit). Jika melanggar atau tidak memenuhi ketentuan waktu tersebut, maka dapat dianggap kinerjanya kurang baik, demikian pula sebaliknya. Dalam arti yang lebih luas ketepatan waktu merupakan di mana kegiatan tersebut dapat diselesaikan, atau suatu hasil produksi dapat dicapai dengan batas waktu yang telah ditetapkan sebelumnya. Untuk jenis tertentu makin cepat suatu pekerjaan terselesaikan, makin baik kinerjanya demikian pula sebaliknya makin lambat penyelesaian suatu pekerjaan, maka kinerjanya menjadi kurang baik.

4. Penekanan biaya

Biaya yang dikeluarkan untuk setiap aktivitas perusahaan sudah dianggarkan sebelum aktivitas dijalankan. Artinya dengan biaya yang sudah dianggarkan tersebut merupakan sebagai acuan agar tidak melebihi dari yang

sudah dianggarkan. Jika pengeluaran biaya melebihi anggaran yang telah ditetapkan maka akan terjadi pemborosan, sehingga kinerjanya dianggap kurang baik demikian pula sebaliknya.

Oleh karena itu, perlakukan efektivitas biaya di seluruh bidang pekerjaan yang memiliki anggaran biaya. Biaya yang dikeluarkan biasanya untuk biaya tetap, biaya variabel atau biaya semi variabel. Biaya ini berkaitan untuk pengeluaran bagi sumber daya, seperti biaya produksi, teknologi, bahan baku atau biaya lainnya.

5. Pengawasan

Hampir seluruh jenis pekerjaan perlu melakukan dan memerlukan pengawasan terhadap pekerjaan yang sedang berjalan. Pada dasarnya tidak baik atau sebaliknya. Oleh karena itu, setiap aktivitas pekerjaan memerlukan pengawasan sehingga tidak melenceng dari ditetapkan. Dengan adanya pengawasan maka setiap pekerjaan akan menghasilkan kinerja yang baik.

Dengan melakukan pengawasan karyawan akan merasa lebih akan memudahkan untuk melakukan koreksi dan melakukan perbaikan bertanggung jawab atas pekerjaannya dan jika terjadi penyimpangan mengendalikan aktivitas karyawan agar tidak meleset dari yang sudah secepatnya. Artinya pengawasan sangat diperlukan dalam direncanakan atau ditetapkan.

Suatu pekerjaan tanpa dilakukan pengawasan akan kinerja seseorang. Yang pasti tanpa pengawasan maka hasil kerja sudah dapat dipastikan akan memberikan hasil yang tidak baik bahkan lebih buruk dari yang diperkirakan.

6. Hubungan antar karyawan

Penilaian kinerja sering kali dikaitkan dengan kerja sama atau kerukunan antar karyawan dan antar pimpinan. Hubungan ini sering kali juga dikatakan sebagai hubungan antar perseorangan. Dalam hubungan ini diukur apakah seorang karyawan mampu untuk mengembangkan perasaan saling menghargai, niat baik dan kerja sama antara karyawan yang satu dengan karyawan yang lain. Hubungan antarperseorangan akan menciptakan suasana yang nyaman dan kerja sama yang memungkinkan satu sama lain saling mendukung untuk menghasilkan aktivitas pekerjaan yang lebih baik. Hubungan antar karyawan ini merupakan perilaku kerja yang dihasilkan seorang karyawan.

2.2.12 Tujuan Kinerja Karyawan

Menurut Sinambela (2016) (dalam Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, dkk. 2019), kinerja merupakan kegiatan pengolahan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Tujuan adalah tentang arah secara umum, sifatnya luas, tanpa batasan waktu dan tidak berkaitan dengan prestasi tertentu dalam jangka waktu tertentu. Tujuan merupakan sebuah aspirasi. Kinerja merupakan tanggung jawab setiap individu terhadap pekerjaan, membantu mendefinisikan harapan kinerja, mengusahakan kerangka kerja bagi supervisor dan pekerja saling berkomunikasi. Tujuan kinerja adalah menyesuaikan harapan kinerja individual dengan tujuan organisasi.

Menurut Sheila J. Costello (1994) (dalam Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, dkk. 2019), tujuan mengalir dari atas ke bawah, sedangkan tanggung jawab bergerak dari bawah ke atas. Diawali dengan membangun visi dan misi organisasi yang ditetapkan oleh pimpinan tingkat atas. Visi dan misi tersebut kemudian diturunkan kepada tujuan jangka panjang organisasi, selanjutnya tujuan jangka panjang tersebut ditindaklanjuti dengan tujuan tahunan. Tujuan tahunan ditindaklanjuti oleh tujuan divisi, bagian, seksi dan pada akhirnya oleh seluruh pegawai secara berjenjang mulai dari pimpinan atas hingga pegawai.

Misalnya jika diimplementasikan pada organisasi suatu universitas, tentunya diawali dengan pengajuan dan penetapan: Visi–Misi–Tujuan–Sasaran Universitas; Tujuan-Fakultas; Tujuan-Jurusan; Tujuan-Program Studi. Selanjutnya Tujuan Organisasi tersebut diimplementasikan menjadi tujuan masing-masing anggota organisasi atau universitas tersebut mulai dari rektor hingga pegawai yang paling rendah. Tujuan di atas memberikan inspirasi untuk menetapkan tujuan di bawahnya. Sementara itu, tanggung jawab dilakukan secara berjenjang dari bawah ke atas.

2.3 Hubungan Antara Variabel Penelitian

2.3.1 Hubungan Profesionalisme Kerja Dengan Kinerja Karyawan

Profesionalisme merupakan sebutan yang mengacu pada perilaku mental pada bentuk komitmen menurut para anggota suatu profesi yang membuat senantiasa mewujudkan dan menaikkan kualitas profesionalnya.

Sementara itu, profesionalitas adalah suatu sebutan terhadap kualitas sikap para anggota suatu profesi terhadap profesinya serta derajat pengetahuan dan keahlian yang mereka miliki untuk dapat melakukan tugas-tugasnya. Dengan demikian, sebutan profesionalitas lebih menggambarkan suatu keadaan derajat keprofesionalitas seseorang dilihat dari sikap, pengetahuan, dan keahlian yang diperlukan untuk melaksanakan tugasnya.

2.3.2 Hubungan Lingkungan Kerja Dengan Kinerja Karyawan

Lingkungan kerja amat penting dalam menunjang produktivitas atau kinerja pegawai. Tepatnya, lingkungan kerja tidak dapat dimungkiri berpengaruh terhadap kepuasan kerja yang pada gilirannya berpengaruh pula terhadap produktivitas karyawan. Lingkungan kerja harus dirancang sedemikian rupa sehingga meningkatkan arus kerja, mengurangi gerak fisik berulang-ulang, menyesuaikan penerangan (lighting), memungkinkan karyawan bekerja secara pribadi, menggunakan warna yang menyenangkan, menyediakan tempat untuk beristirahat/rehat, memudahkan tim bekerja sama, merancang kembali, menyesuaikan, mengganti peralatan, bagian-bagian atau tempat kerja, dan menyediakan perabot kantor yang bisa diatur (Bernardin dan Russel, 2013) (dalam Kaswan, 2019). Dengan kata lain, lingkungan kerja harus ditata agar tercipta keadaan sehat, aman, bersih, suasana nyaman dan menyenangkan yang dapat mengurangi tekanan fisik dan mental, serta meningkatkan produktivitas dan kualitas kehidupan kerja (Werther dan Davis, 1985) (dalam Kaswan, 2019).

2.3.3 Hubungan Penggunaan Sosial Media Dengan Kinerja Karyawan

Media sosial, kemudian tidak hanya dimanfaatkan untuk tujuan hiburan atau komunikasi antarpersonal. Organisasi bisnis bahkan sudah memanfaatkan medium ini sejak tahun-tahun awal kemunculannya. Perusahaan-perusahaan dan organisasi bisnis, berhasil melakukan personalisasi entitas bisnisnya ke dalam suatu platform media sosial, sehingga para pelanggan dapat memanfaatkan jalur komunikasi tersebut, seolah-olah mereka berbicara antarindividu.

Hari ini, tidak ada institusi perbankan yang tidak memiliki platform di perangkat mobile. Juga tidak ada industri media yang tidak memiliki aplikasi di

sana. Industri telekomunikasi, manufaktur, konsumen, jasa, memanfaatkan media sosia untuk berbagai keperluan.

2.4 Pengembangan Hipotesis

2.4.1 Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Profesionalisme adalah sebutan yang mengacu kepada sikap mental dalam bentuk komitmen dari para anggota suatu profesi untuk senantiasa mewujudkan dan meningkatkan kualitas profesionalnya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Meliana Rifka Fitricia (2021) yang berjudul “Pengaruh Profesionalisme Kerja, Knowledge Anagement, Pemberdayaan Dan Penggunaan Sosial Media Terhadap Kinerja Karyawan Pada Saat Work From Home” dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh profesionalisme kerja terhadap kinerja karyawan pada saat Work From Home (WFH) di Bank Syariah BAS, Bank Madina Syariah dan Bank Muamalat Kota Yogyakarta. Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan variabel berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Vira Afrianti (2021) tentang “Pengaruh Budaya Organisasi, Perilaku Kepemimpinan, Pengambilan Keputusan Dan Profesionalisme Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Radio Republik Indonesia Kota Padang” dengan hasil kesimpulan yang menyatakan bahwa profesionalisme kerja mempengaruhi kinerja karyawan pada Kantor Radio Republik Indonesia Kota Padang. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan variable berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan.

Jadi, persamaan penelitian Meliana Rifka Fitricia (2021) dan Vira Afrianti (2021) dengan penelitian saat ini adalah penggunaan variabel independen dan dependen yang sama, sedangkan perbedaannya adalah pada objek penelitian yang dilakukan yaitu pada penelitian Meliana Rifka Fitricia (2021) berada di Bank Syariah BAS, Bank Madina Syariah dan Bank Muamalat Kota Yogyakarta dan pada penelitian Vira Afrianti (2021) bearada di Kantor Radio Republik Indonesia Kota Padang.

Maka dirumuskan hipotesis H₁: Terdapat pengaruh secara parsial profesionalisme kerja terhadap kinerja karyawan.

2.4.2 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Lingkungan kerja amat penting dalam menunjang produktivitas atau kinerja pegawai. Tepatnya, lingkungan kerja tidak dapat dimungkiri berpengaruh terhadap kepuasan kerja yang pada gilirannya berpengaruh pula terhadap produktivitas karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wynne Hestia (2021) yang berjudul “Pengaruh Lingkungan Kerja, Komunikasi, Dan Beban Kerja Selama Work From Home Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Krona Indonesia)” menyimpulkan bahwa lingkungan kerja selama Work From Home (WFH) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Krona Indonesia. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan variable berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Irene Melati Carlita (2021) tentang “Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Customer Care Yang Menerapkan Work From Home Dibidang Kesehatan” dengan hasil kesimpulan yang menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan customer care dalam melayani keluhan dan memberikan informasi kepada kosumen. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan variable berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan.

Jadi, persamaan penelitian Wynne Hestia (2021) dan Irene Melati Carlita (2021) dengan penelitian saat ini adalah penggunaan variabel independen dan dependen yang sama, sedangkan perbedaanya adalah pada objek penelitian yang dilakukan yaitu pada penelitian Wynne Hestia (2021) berada di Krona Indonesia dan pada penelitian Irene Melati Carlita (2021) berada di Bidang Kesehatan X.

Maka dirumuskan hipotesis H₂: Terdapat pengaruh secara parsial lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

2.4.3 Pengaruh Penggunaan Sosial Media Terhadap Kinerja Karyawan

Media sosial adalah menjadi wujud nyata dari media baru, yang disebut Dennis McQuail (2010: 141) (dalam Fajar Junaedi, 2019) menimbulkan adaptasi publikasi dan peran-peran audiens. Pada komunikasi massa yang menggunakan platform media cetak dan media penyiaran, audiens hanya sebagai konsumen pesan yang melakukan encoding pesan yang mereka terima dari institusi media. Pada era media sosial, audiens bukan hanya melakukan encoding pesan, namun juga memproduksi pesan yang tersebar secara masif layaknya komunikasi massa.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Meliana Rifka Fitricia (2021) yang berjudul “Pengaruh Profesionalisme Kerja, Knowledge Management, Pemberdayaan Dan Penggunaan Sosial Media Terhadap Kinerja Karyawan Pada Saat Work From Home” menyimpulkan bahwa penggunaan sosial media berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada saat Work From Home (WFH) di Bank Syariah BAS, Bank Madina Syariah dan Bank Muamalat Kota Yogyakarta. Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan variable berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian Meliana Rifka Fitricia (2021) dengan penelitian saat ini adalah penggunaan variabel independen dan dependen yang sama, sedangkan perbedaannya dalah pada objek penelitian dilakukan di Bank Syariah BAS, Bank Madina Syariah dan Bank Muamalat Kota Yogyakarta.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Anita Novialumi (2019) tentang “Pengaruh Media Sosial Terhadap Kinerja Karyawan” dengan hasil kesimpulan yang menyatakan bahwa penggunaan sosial media mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan PT. X yang berguna untuk menghasilkan kinerja yang lebih baik. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan variable berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan.

Jadi, persamaan penelitian Meliana Rifka Fitricia (2021) dan Anita Novialumi (2019) dengan penelitian saat ini adalah penggunaan variabel independen dan dependen yang sama, sedangkan perbedaannya adalah pada objek penelitian yang dilakukan yaitu pada penelitian Meliana Rifka Fitricia (2021)

berada di Bank Syariah BAS, Bank Madina Syariah dan Bank Muamalat Kota Yogyakarta dan pada penelitian Anita Novialumi (2019) berada di PT X.

Maka dirumuskan hipotesis H₃: Terdapat pengaruh secara parsial penggunaan sosial media terhadap kinerja karyawan.

2.5 Kerangka Konseptual Penelitian

Dalam penelitian ini, terdapat kerangka konseptual untuk melihat adanya pengaruh profesionalisme kerja, lingkungan kerja dan penggunaan sosial media terhadap kinerja karyawan pada saat Work From Home (WFH) selama pandemi Covid-19. Dalam penelitian ini akan dipaparkan tentang adanya keterkaitan antara profesionalisme kerja dengan kinerja karyawan pada saat Work From Home (WFH), lingkungan kerja dengan kinerja karyawan pada saat Work From Home (WFH), dan adanya pengaruh penggunaan sosial media dengan kinerja karyawan pada saat Work From Home (WFH). Maka dari itu, kerangka konseptual penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 2. 1, yaitu:

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual Penelitian

