

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Kinerja Karyawan**

##### **2.1.1 Definisi Kinerja Karyawan**

Kinerja karyawan merupakan sesuatu yang memiliki peranan penting dalam hal produktivitas dan kesuksesan suatu kegiatan organisasi dikarenakan keefisienan pegawai sangatlah penting untuk perkembangan suatu kegiatan tempat kerja (Sharma et al., 2016). Berdasarkan dari pernyataan tersebut, menunjukkan bahwa kinerja karyawan sangatlah luar biasa dampaknya dan sangat perlu untuk adanya penetapan metode evaluasi serta keterlibatan dalam mengembangkan usaha baik dari sisi yang baik maupun kurang baik agar dapat mengurangi adanya hambatan-hambatan manajemen dengan sangat lancar (Sharma et al., 2016). Ketika suatu organisasi memperoleh sudut pandang yang baik dalam kesuksesan para pegawai maka bisa digunakan untuk mengevaluasi apakah perencanaan dalam hal perencanaan pembuatan bisa diadopsi dan dilakukan ketika terjadinya suatu peristiwa yang mengakibatkan krisis. Kinerja karyawan dianggap sebuah perwujudan dari kewajiban yang dikaitkan melalui daftar pertemuan dan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai dalam melakukan kewajibannya dengan sungguh-sungguh (Iqbal et al., 2015).

Setiap organisasi tentu tidak memiliki kesamaan satu sama lain, sehingga organisasi memiliki keyakinan yang tidak sama juga dalam kebutuhan strategi

dalam hal memimpin dengan tepat dan dapat memberikan dorongan akan kinerja karyawan (Iqbal et al., 2015). Pada kinerja karyawan ini, pemimpin harus memiliki kemampuan yang imajinatif karena salah satu hal tersebut bisa dijadikan dalih penyebab terjadinya kegagalan yang terjadi di tempat kerja dalam hal mencapai ketentuan sebelumnya yang secara langsung memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan makin rendah. Kinerja adalah keterangan akibat yang didapatkan dalam suatu kegiatan yang memiliki peran dalam beberapa waktu (Bernardin, 2013:222)

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu memperlihatkan kinerja karyawan sifatnya sangatlah perlu diterapkan dalam menjelaskan dibalik organisasi sukses (Mangkunegara, 2016). Kemudian, organisasi juga perlu memperhatikan kesesuaian pelaksanaan skala kinerja untuk meraih target yang telah ditentukan. Penulis penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa atasan yang memiliki sifat transformasional serta penetapan lokasi kerja memiliki hubungan yang sifatnya positif dengan kinerja karyawan. Mangkunegara (2016) menyebutkan jika atasan yang memiliki tipe transformasional ini dianggap penting dalam meningkatkan kemampuannya, mendorong para karyawan untuk bekerja secara inventif juga mampu untuk menangani kejadian-kejadian yang terjadi di organisasi dalam menggapai keinginan.

Hal ini juga sesuai dengan pendapat dari Edwin (2015) yang memberikan pendapat jika penyuluhan dan melakukan kegiatan yang berguna untuk meningkatkan kemampuan dapat memberikan kemungkinan bahwa pegawai bisa mendapatkan kemampuan serta wawasan yang lebih luas dalam mengembangkan

kinerja. Pengaruh yang terdapat di kinerja juga dihubungkan dengan penyuluhan dan meningkatkan kemampuan pegawai. Sehingga, penyuluhan diciptakan oleh organisasi sesuai dengan yang diinginkan organisasi agar mampu menaikkan kemampuan dari kinerja organisasi. Penyuluhan juga memberikan dampak yang mampu menaikkan efektifitas kegiatan dari para pegawai dan memenuhi kebutuhan dalam kegiatan organisasi yang mampu melahirkan antusiasme organisasi dan kestabilan dalam perekonomian. Pelaksanaan dalam penyuluhan ini wajib untuk dilaksanakan secara teratur dan menyesuaikan strategi yang dimiliki oleh setiap organisasi.

Colquitt dan J. Wesson (2013:38-42) mengungkapkan jika kinerja karyawan adalah watak dan keikutsertaan para pegawai di organisasi dalam meraih tujuan organisasi. Siljanen (2010) berpendapat jika kinerja karyawan dari adanya keterkaitan dengan perilaku pegawai yang sudah ditetapkan oleh interaksi upaya dan daya pegawai, disebabkan mewakili kemampuan daya yang dimiliki pegawai dalam mencapai tujuan organisasi dan hasil yang diperoleh berasal dari pegawai yang melakukan semua pekerjaan di organisasi (Kianto et al., 2016).

Menurut Robescu dan Iancu (2016) motivasi merupakan kunci awal dari kinerja karyawan. Motivasi sendiri mencakup batasan dan tipe aktivitas yang memiliki arah untuk mencapai keinginannya. Tetapi, kinerja dan motivasi dianggap sebagai satu kesatuan yang saling berhubungan tentang pengurusan kewajiban. Kinerja karyawan belum tentu bisa naik walaupun motivasi yang diberikan sudah cukup maksimal jika kewajiban yang diberikan sifatnya ketat. Kebalikannya, ketika tingkatan pada motivasi dapat memberikan penurunan pada kognisi di mana

pegawai merasa khawatir akan kegagalan yang berujung pada penurunan pada produktivitas (Robescu & Lancu, 2016). Pada setiap organisasi, kinerja karyawan mempunyai indikator yang berbeda baik pada tahap penyelesaian masalah semacam SDM atau SDA yang dipakai, cahaya yang masuk ke organisasi, dan suasana ketenangan sesuai atau belum.

Berdasarkan dari pengertian kinerja karyawan di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan memiliki peran yang sangat penting di dalam suksesnya suatu organisasi karena tingginya produktivitas yang dimiliki oleh organisasi akan meningkatkan kinerja karyawan. Sistem kinerja karyawan juga dikaitkan dengan pelatihan dan motivasi yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan yang dimiliki karyawan dalam menangani setiap permasalahan yang terdapat di organisasi.

Sehingga dengan meningkatnya kemampuan yang dimiliki karyawan, tentunya akan memudahkan organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Kinerja karyawan juga memiliki dampak pada hal keuangan di mana mampu meningkatkan keuntungan dan meminimalisir terjadinya kerugian. Ketika karyawan berhasil dalam menyelesaikan suatu masalah akan berdampak pada pekerjaan seperti kegiatan yang dilakukan, kemampuan dalam bekerja, dan otonomi kerja.

### **2.1.2 Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan**

Menurut Mahmudi (2013), kinerja karyawan tentu memiliki beberapa faktor pendukung di antaranya:

1. Faktor dari diri sendiri: bakat, wawasan yang luas, tanggung jawab yang dimiliki.
2. Faktor dari atasan: nilai pemberian intensitas dan antusiasme terhadap karyawan.
3. Faktor dari kelompok: nilai antusiasme yang diberikan dan adanya keyakinan yang terjalin di suatu kelompok.
4. Faktor dari program: program, fasilitas, kegiatan pendukung yang diberikan organisasi kepada karyawan.
5. Faktor dari kondisi: adanya perubahan kondisi baik dari dalam maupun luar lingkup organisasi.

### **2.1.3 Tujuan Kinerja Karyawan**

Rivai (2012) mengemukakan bahwa terdapat tujuan dari kinerja karyawan, yaitu:

1. Membedakan kemampuan antara pegawai yang satu dengan yang lain.
2. Memperbaiki komunikasi yang terjadi antara pegawai dengan atasan lewat rapat akan penilaian pegawai.
3. Memberikan sarana berupa pelatihan, naik posisi, dan sebagai pengambilan keputusan dalam pemindahan kerja pegawai.
4. Mengembangkan semangat kerja para pegawai.
5. Mengembangkan nilai kinerja pegawai.
6. Sarana untuk dijadikan sebagai penilaian dalam memberikan bonus kepada pegawai.

7. Meningkatkan rasa kesadaran karyawan akan kewajibannya.

## **2.2 Manajemen Krisis**

### **2.2.1 Krisis**

Krisis berasal dari bahasa ‘Yunani’ yaitu krisis ‘krisis’ yang berarti “keputusan.”. Krisis juga memiliki kata lain dalam Bahasa China yaitu ‘wei-ji’ yang memiliki makna “bahaya” dan “peluang” Nova, F. (2011). Menurut Bundy, Pfarrer, Short, dan Combs (2017) mengartikan bahwa krisis adalah peristiwa perilaku yang sifatnya sosial didirikan sama manusia yang berkecimpung dan segmen yang lebih besar dibandingkan penyebab lain. Krisis merupakan masalah internal yang terjadi di dalam sedangkan bencana merupakan masalah yang timbul dari eksternal yang tidak dapat diperkirakan yang memungkinkan organisasi mempunyai sedikit kemampuan dalam mengendalikan dan yang gagal untuk ditanggapi.

Menurut Laura Mazur dan John White (1998) mengungkapkan berdasarkan penyebab terjadinya krisis, berikut beberapa jenis krisis:

1. Krisis Teknologi

Banyak organisasi yang saat ini sudah mulai banyak memakai kemampuan dari teknologi yang hingga saat ini terus berkembang dan ketika pemanfaatannya mengalami kegagalan akan memberikan pengaruh yang cukup besar kepada masyarakat.

2. Krisis Perpecahan

Jenis krisis ini dapat muncul adanya pengaruh dari ancaman organisasi.

### 3. Krisis Gagalnya Pengelolaan

Krisis yang muncul dikarenakan penyelewengan dominasi dari anggota-anggota yang dikasih tugas khusus.

### 4. Krisis Kriminal

Krisis yang muncul dikarenakan anggota sekutu yang tertata.

### 5. Krisis yang disebabkan ultimatum yang disebabkan oleh pembubaran, koalisi, dan penyerangan.

Ketika organisasi mengalami krisis tentu terdapat beberapa ciri-ciri yang dapat diketahui, yaitu: (Kasali;2005:89)

1. Fasilitas dan Sarana: organisasi mengalami pemadaman listrik, fasilitas tidak sesuai dengan kebutuhan seperti kendaraan, dan kebersihan, organisasi mengalami penurunan pada produksi hingga titik terendah.
2. Sumber Daya Manusia: tidak sungguh-sungguh, sering tidak masuk atau absen, tidak ada semangat kerja, pengunduran diri.
3. Produk Andalan: penyesuaian yang ada seperti pengembalian barang rusak atau cacat.
4. Permasalahan: selalu ada di organisasi hingga membuat munculnya perasaan yang tidak nyaman ketika bekerja.
5. Daya: -.
6. Tingkat demonstrasi yang dilakukan oleh pegawai cukup sering terjadi, meningkatnya rasa kekhawatiran akan pemecatan dan ketakutan.

7. Hukum yang selalu ketat dan muncul dalam kondisi apapun.
8. Finansial yang kurang baik dengan banyaknya tagihan yang tidak dapat dibayar tepat waktu.

### **2.2.2 Definisi Manajemen Krisis**

Manajemen krisis sudah dijadikan untuk ketetapan dalam persiapan permulaan dalam performa organisasi dan tanggapan yang cepat bekerja kepada kepemimpinan. Pada manajemen informasi sudah berhadapan dengan krisis yang terjadi pada sektor bisnis disebabkan pengumpulan sumber informasi yang kurang baik (Christensen, dkk., 2016). Tentu, hal ini menyebabkan munculnya kondisi kritis dalam menaungi kualitas organisasi. Pengelolaan krisis ditujukan supaya mengembangkan kemampuan karyawan lewat peringatan, tindakan mengurangi dampak bencana, dan masa dari perputaran produk (Christensen et al., 2016).

Mengatur sebuah krisis merupakan pernyataan yang dipakai dengan teknik yang rasional dan berpola saat penetapan rencana, penentuan, pengujian, penyelesaian, pemeriksaan, dan menginformasikan mengenai peringatan yang berhubungan melalui ketentuan melalui teknik yang memberikan kemungkinan kepada organisasi dalam meminimalisirkan resiko serta menumbuhkan harapan (Crandall, Parner, & Spillan, 2013). Menumbuhkan manajemen krisis bukan saja dari nilai organisasi, melainkan bisa meminimalisir terjadinya kesusahan dalam hal finansial (Jundt et al., 2015). Menurut, Mehr dan Jahanian (2016) mengemukakan bahwa manajemen krisis adalah tata cara yang perlu ditinjau dalam mengatasi suatu krisis yang mengarah agar memperkecil kemungkinan terjadinya pengaruh yang tidak baik dari adanya krisis pada pemimpin maupun organisasi.

William et al., (2017) memberikan argumen jika manajemen krisis merupakan aktivitas yang dilakukan dalam meningkatkan serta melaksanakan strategi bisnis yang bisa dipakai dengan gampang ketika krisis terjadi di organisasi. Krisis yang terjadi antara lain bencana alam, teror, pemadaman listrik, *cyber bullying* yang terjadi di internet. Bundy et al (2017) memberikan pernyataan jika manajemen krisis memudahkan organisasi ketika berhadapan dengan berbagai bencana yang tidak dapat diprediksi mampu memberikan pengaruh terhadap fluensi organisasi. Sehingga, dapat diketahui jika krisis bisa melanda organisasi yang diakibatkan dari faktor-faktor seperti insiden yang dipandang menjadi peringatan menjanjikan.

### **2.2.3 Tujuan Crisis Management**

Manajemen krisis memiliki tujuan dalam memanifestasikan pengertian bagi semua pemimpin serta pengarahan mengenai maksud dari ultimatum dan cara yang tepat untuk digunakan ketika menyelesaikan krisis yang terjadi (Bundy et al., 2017). Sehingga bisa disimpulkan bahwa manajemen krisis memberikan arahan agar karyawan memahmi maksud dari ultimatum yang terjadi dan mampu menyelesaikan masalah tersebut dengan cara yang rasional dan pola yang sudah tertata sesuai dengan ketentuan di organisasi.

### **2.2.4 Dimensi Manajemen Krisis**

Berikut merupakan tahap-tahap yang terdapat pada *crisis management*:

1. Membentuk sebuah persiapan dini dalam menghadapi krisis yang terjadi secara tidak terduga.

Organisasi melakukan persiapan dan pencegahan yang diperlukan untuk menghadapi krisis. Pencegahan yang dilakukan seperti teknik dalam meminimalisir resiko sedangkan persiapan organisasi antara lain melakukan pembentukan kelompok untuk mengangani krisis manajemen yang diberi pelatihan agar mampu mengatasi krisis yang terjadi tiba-tiba (Bundy et al.: 2017).

2. Implementasi persiapan manajemen krisis, daya tanggap, dan koordinasi dengan pihak-pihak yang memiliki posisi dalam meminimalisir pengaruh krisis (mekanisme respon)

Organisasi harus memiliki kemampuan tanggap yang cepat dalam menanggapi terjadinya krisis untuk memberitahukan akan tindakan ketika krisis melanda organisasi (Crandall et al.: 2013).

3. Melakukan aksi penyembuhan sesudah krisis terjadi.

Organisasi perlu memperhatikan *preparedness* dan pelatihan kepada para pegawai agar dapat melakukan penyesuaian dengan lebih dan mampu mengelola sistem yang terdapat di organisasi jika terjadi kejadian alam secara tiba-tiba (Jaques; 2007).

#### **2.2.4.1 Crisis Preparedness**

Pada umumnya, kesiagaan sering dihubungkan dengan suatu hal yang penting dalam mencapai kesuksesan dalam mengelola suatu kejadian yang sifatnya krisis (Drennan et al., 2014; Lerbinger, 2012). Kesiagaan sendiri bisa dikembangkan lagi dengan adanya keterlibatan dalam pelatihan yang tujuannya ke manajemen krisis yang efektif (McConnell dan Drennan, 2006). Pelatihan memiliki pengaruh akan

tanggapan anggota yang mengikuti latihan tersebut mengenai kedua *crisis management* serta pelaku yang ikut pelatihan ini (Perry, 2004). Latihan yang dilakukan secara bersama-sama dapat memberikan pengaruh yang positif terhadap tanggapan akan nilai pelatihan yang diberikan (Berlin dan Carlstrom; 2014). Pelaku ekonomi seperti pengusaha dan masyarakat sangatlah penting pada kondisi darurat dalam memberikan pelayanan serta ketersediaan barang yang dianggap sangat berguna ketika terjadinya krisis (Sutton J, Tierney K; 2006).

Kesiagaan yang telah dimiliki oleh pebisnis dengan memberikan latihan kepada para pegawainya dan menyusun perencanaan dalam persiapan menghadapi terjadinya bencana (OSHA; 2004). Kegiatan persiapan yang dimiliki oleh pebisnis adalah memiliki ide dalam peningkatan evaluasi pada kondisi darurat dan memberikan layanan informasi yang nantinya akan dijelaskan secara detail mengenai pentingnya pegawai dalam kondisi tanggap darurat (Sutton J, Tierney K.; 2015). Kesiagaan yang sifat memiliki berkelanjutan bertindak dalam menghindari terjadi sesuatu yang berkaitan dengan inventaris dan fasilitas serta bertujuan untuk memberikan keamanan pada kegiatan organisasi yang berjalan pada saat belum atau sudah terjadinya kejadian alam. Perencanaan dan hubungan berkelanjutan sifatnya wajib memberikan perlindungan kepada organisasi akan segala sesuatu ancaman dan mampu membentuk suatu strategi agar dapat berjalan pulih seperti dahulu kala (Nicoll, S. R., & Owens, R. W.; 2013). Pemimpin dan pegawai wajib untuk berhati-hati akan situasi darurat dan memahami kebijakan yang telah disepakati bersama supaya bisa membantu satu sama lain dalam melakukan pencegahan terhadap suasana kerja yang dapat muncul seketika.

Perencanaan mempunyai pengaruh yang baik seperti menurunkan level, rasa takut yang berlebihan, dan kecemasan yang selalu muncul ketika berhadapan dengan krisis. Kemudian, kesiagaan juga mampu mengakrabkan diri dengan kebijakan dalam mengikuti rencana yang telah dibuat (OSHA: 2004). Berdasarkan penemuan dari Staupo-Delgado dan Kruke (2018), memperlihatkan jika kesiagaan krisis adalah salah satu faktor terpenting dalam menciptakan perencanaan ke depannya. Hal ini ditunjukkan dengan kesiagaan berasal dari beberapa komponen yang sifatnya cakup, berkelanjutan, dan bertanggung jawab akan keputusannya. Kata cakup di sini memiliki makna jika kesiagaan dalam menghadapi krisis sangatlah membutuhkan berbagai pemeriksaan yang dilakukan secara berkala yang bertujuan memajukan kemampuan organisasi dalam menghadapi krisis. Inti dari pendapat tersebut ialah kesiapan krisis berkaitan dengan cara yang dilakukan oleh organisasi dalam merancang kesiapannya untuk ke depannya.

Organisasi sendiri perlu memberikan penyuluhan kepada para pegawainya dikarenakan organisasi sangat butuh memenuhi krisis dengan berbagai berbagai aktivitas. Kegiatan ini perlu dilakukan sebelum terjadinya krisis pada organisasi walaupun terdapat ancaman dalam menjalankan penyuluhan disebabkan oleh wujud dari krisis yang tidak dapat diduga yaitu organisasi akan merasa kesulitan dalam memberikan penyuluhan (Mc Connell & Drennan, 2006).

Pada *crisis management*, terdapat istilah *Crisis Preparedness* yaitu krisis yang fokusnya pada latihan dan kegiatan yang mampu mendukung karyawan dalam belajar akan mengatur tempat kerja dan simulasi nyata mereka. Pada krisis ini memiliki tujuan yang berguna dalam meminimalisir terjadinya kerugian yang

diketahui (Selart & Johansen, 2013:100). Sehingga, pengertian *crisis preparedness* adalah kegiatan yang meminimalisir terjadinya tingkat stress dari kejadian yang tidak dapat diprediksi kapan datangnya dan berguna untuk memajukan daya yang organisasi dalam sebuah organisasi (Rousaki & Alcott, 2007:30). *Crisis Preparedness* sifatnya sangatlah penting dikarenakan dalam melakukan pengembangan terhadap *crisis management* dapat memberikan bantuan yang memudahkan dalam melakukan identifikasi terhadap berbagai macam kemungkinan terjadinya bencana yang terjadinya tidak terduga sewaktu melakukan perencanaan dan menjalankan tanggung jawabnya serta komunikasi ketika menyusun rencana untuk menghadapi peristiwa tersebut.

Dalam keberhasilan akan persiapan mengarah kepada *crisis preparedness* organisasi memiliki kebutuhan akan sistem adaptasi yang baik dan komunikasi dalam mempersiapkan untuk mempekerjakan karyawan. Komunikasi yang baik adalah komunikasi yang memberikan dampak baik yang memiliki moral dan motivasi kepada karyawan ketika terjadinya krisis. Organisasi juga perlu untuk meningkatkan komunikasi dalam hal berpesan ke pegawai jika krisis itu dapat diketahui dan dapat diatur organisasi yang memiliki kemampuan yang baik serta mampu menurunkan rasa kekhawatiran yang dialami pegawai karena perubahan sistem adaptasi yang belum adanya kepastian dikarenakan adanya krisis (Selart & Johansen, 2013: 100-104)

Pada bagian *crisis preparedness* terdapat aktivitas seperti membentuk suatu rencana untuk ke depannya, melakukan penyimpanan, dan pelatihan dengan cara konservatif. Ketiga faktor tersebut sifatnya sangat diperlukan karena mampu

memberikan pengaruh terhadap organisasi agar mampu menanggapi akan jalannya kegiatan organisasi akan terjadinya krisis di ke depannya, tetapi juga untuk melakukan pencegahan terhadap krisis yang kemungkinan tetap memberikan pengaruh akan rusaknya pada kualitas organisasi. (Jacques; 2007).

Kesiapan krisis pada organisasi ini sendiri memiliki tiga kelompok yaitu: (Jacques; 2007):

1. Teknik persiapan rencana

Organisasi melakukan pembentukan suatu persiapan untuk ke depannya, kewajiban dan membentuk suatu tim atau kelompok.

2. Proses dan dasar

Kegiatan untuk memantau prasarana yang terdapat di organisasi, perangkat, memanfaatkan tenaga dari manusia dan alam, dan pengarsipan. Aktivitas tersebut adalah dasar yang menuntun organisasi pada keefektifan dalam tata kelolanya. Kegiatan proses dan dasar ini ialah salah satu faktor terpenting dalam menjaga keamanan organisasi.

3. Penyuluhan dan penataran

Kegiatan utama yang dilakukan dalam menjelaskan penyuluhan, penataran, dan menjalankan rekayasa dalam menghadapi krisis dan respon yang tepat. Setiap organisasi pada umumnya mempunyai berbagai persiapan pada kondisi yang serius.

#### **2.2.4.2 Crisis Prevention**

Pencegahan merupakan sebuah tindakan yang menciptakan perilaku antisipasi terhadap suatu tindakan dengan tujuan memberhentikan suatu tindakan yang merugikan organisasi ataupun masyarakat. Aktivitas pada pencegahan sangat berhubungan dengan awal mula terjadinya tindakan pelanggaran (Pop; 2017). *Preventing* adalah perilaku di mana awalnya bertindak kemudian memberhentikan segala faktor yang menyebabkan munculnya kecurigaan jika hal tersebut memiliki arah terjadinya melanggar segala kebijakan budi pekerti sosial (Pop, 2017). Hal ini juga menunjukkan beberapa faktor yang mempengaruhi terjadinya tindakan melanggar kebijakan dan mencari jalan keluar dalam menyelesaikannya di mana perlu banyak sumber dalam memantau agar tidak terjadi kekacauan (Pop, 2017).

Pada *crisis management*, pengertian manajemen pencegahan menurut Eisner et al., (2019) adalah manfaat dari peringatan yang dikeluarkan dari awal yang perlu untuk dilakukannya suatu kegiatan penilaian dalam menguasai dalam penyampaian data kepada orang yang akan disampaikan. Kehandalan dalam menggambarkan dan menandai permasalahan berulah dianggap tindakan pertama dalam mengatur krisis. Pencegahan ini merupakan kelompok kedua untuk mendiskusikan tahap-tahap sebelum terjadinya krisis tata kelola di organisasi. Pada penelitian terdahulu menjelaskan jika pada kehandalan mengatur karyawan yang mengalami rasa cemas, menghambat pegawai dari situasi berbahaya, khususnya waktu krisis mewujudkan adanya ancaman teror atau peristiwa kebakaran (Eisner, et al., 2019). Pada krisis ini memiliki kemampuan dalam mengenali, mengutamakan permasalahan, dan menciptakan suatu sistem yang mampu mengatur krisis untuk ke

depannya (Pangkar, 2016). Tujuan dari manajemen pencegahan yaitu teknik berpikir yang teratur, lengkap, dan menyeluruh mengenai potensi risiko dan terdapat peluang supaya bisa mencapai manajemen yang efektif (Luburic, R., 2021).

Berikut terdapat 3 tahapan yang terdapat pada *crisis prevention*:

1. Teguran awal dan mengamati

Pada tahap ini, memiliki beberapa sarana yang dapat menunjang segala aktivitas serta menolong terbentuknya teguran awal dan sebagai sarana mengamati aktivitas mengelola laporan yang didapatkan seperti aturan penjualan, proses hukum yang berlaku saat ini, keamanan dalam mengakses informasi (Jacques, 2007).

2. Tantangan dan pengelolaan risiko dalam penerapan.

Pada fase ini, berisikan kegiatan menganalisis, mengutamakan, dan mempraktikkan rancangan yang baik agar dapat digunakan ketika harus menghadapi dan mengatasi suatu kejadian di kedepannya. Tahap ini memiliki karakter yang saling berhubungan dengan teguran awal serta memantau. Permasalahan dan tata kelola dalam risiko adalah pengetahuan yang berisikan cara yang dapat menolong organisasi ketika melakukan analisis akan masalah yang terjadi di awal serta menurunkan angka permasalahan yang dapat menimbulkan krisis (Jacques, 2007).

3. Menanggapi situasi darurat

Fase ini berisikan kegiatan menganalisis, pengarsipan, dan penyuluhan. Menganalisis serta penyuluhan ini berisikan sudut pandang situasi penting dan krisis, misal bagaimana tanggapan organisasi ketika terdapat atau menghadapi kejadian-kejadian yang tidak dapat di duga (Jacques, 2007).

Pada pencegahan sendiri sering dikaitkan dengan adanya sistem peringatan dini, manajemen risiko, pendugaan, dan respon terhadap kondisi darurat. Smith (2005) mengungkapkan agar organisasi dapat efektif, maka manajemen krisis wajib dan berdasarkan pengertian yang isinya terdapat tindakan yang sudah direncanakan mampu menangkai terjadinya krisis jika terjadi di organisasi tersebut. Dalam mencapai manajemen pencegahan sendiri, terdapat istilah “cara berpikir yang didasarkan pada risiko” yang konsepnya untuk menciptakan keterlibatan yang sesuai dengan perencanaan pada kualitas metode organisasi terutama pada peletakkan jabatan para karyawan ketika terjadi transformasi dan penangkalan dalam manajemen (Luburic dan Perovi, 2020).

### **2.3 Penelitian Terdahulu**

Pada penelitian terdahulu merupakan salah satu acuan dalam pembuatan penelitian ini, sehingga mampu membantu dalam mendapatkan ilmu serta teori yang dipakai dalam penelitian ini. Berikut merupakan hasil dari beberapa penelitian terdahulu yang sudah dilakukan untuk menguji *crisis management* berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Pada jurnal pertama yang berjudul “*The Impact of Crisis Management on Employee’s Performance in the Yemeni Oil and Gas Industry*” yang dibuat oleh

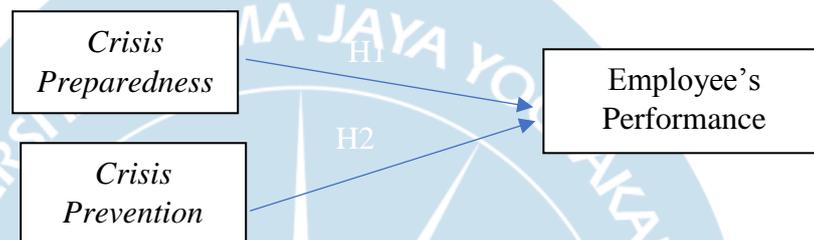
Ghadah Mansoor Al-Ariki dan Mohammed Saleh Al-Abed pada tahun 2021 ini memiliki empat poin variabel yang diteliti yaitu *Crisis Management*, *Crisis Preparedness*, *Crisis Prevention*, dan *Employee's Performance*. Berdasarkan dari jurnal tersebut, terdapat tiga poin temuan penelitian yang berisikan manajemen krisis memiliki pengaruh signifikan yang terhadap kinerja karyawan, *crisis preparedness* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, dan *crisis prevention* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pada jurnal kedua yang berjudul "*Crisis Management in Hotel Business – Insights from Croatia*" yang dibuat oleh Ivana Bilić, Smiljana Pivčević, dan Ana Čevra pada tahun 2017 ini terdapat tiga poin variabel yang diteliti yaitu *Manager Perceive*, *Crisis*, dan *Crisis Management*. Berdasarkan dari tiga poin tersebut, terdapat empat temuan penelitian yaitu:

1. Manajer hotel menganggap mereka memainkan peran kunci dalam pengembangan dan implementasi protokol dan prosedur dalam manajemen krisis
2. Karyawan tidak cukup terlatih untuk mereka, kegiatan dan protokol yang memadai juga tidak dikembangkan
3. Tidak ada perbedaan yang signifikan secara statistik dalam persiapan untuk situasi krisis antara dua jenis bisnis hotel.
4. Tidak ada yang signifikan secara statistik perbedaan frekuensi situasi krisis antara hotel-hotel dengan ukuran yang berbeda.

## 2.4 Kerangka Penelitian

Hubungan antara *Crisis Management* yang terdiri dari *Crisis Preparedness* (H1) dan *Crisis Prevention* (H2) yang berpengaruh *positive* secara signifikan terhadap kinerja karyawan yang dapat digambarkan dalam kerangka penelitian berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Penelitian

## 2.5 Pengembangan Hipotesis

### 2.5.1 Pengaruh *Crisis Preparedness* terhadap *Employee's Performance*

*Crisis Preparedness* merupakan krisis yang fokusnya pada latihan dan kegiatan yang mampu mendukung karyawan dalam belajar akan mengatur tempat kerja dan simulasi nyata mereka. Pada krisis ini memiliki tujuan yang berguna dalam meminimalisir terjadinya kerugian yang diketahui (Selart & Johansen, 2013:100). Menurut Alariki, G., & Al-Abed, M. S. (2021), *crisis preparedness* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *employee's performance*. Hal ini didasarkan dari pendapat Sharma et al., (2016) yang mengungkapkan jika kesuksesan suatu perusahaan gas dan minyak memiliki ketergantungan terhadap tenaga karyawan dalam menyempurnakan keterlibatan pegawai dengan efektif sesuai perencanaan yang telah ditetapkan perusahaan. Sehingga, hal ini juga

memberikan bukti jika *crisis preparedness* adalah faktor yang memadai dalam hal mengelola kemampuan para pegawai (De Wolf, 2013).

Dari teori pada penelitian terdahulu, maka didapatkan hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah:

**H1: *Crisis Preparedness* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *Employee's Performance*.**

### **2.5.2 Pengaruh *Crisis Prevention* terhadap *Employee's Performance***

Menurut Eisner et al., (2019) *crisis prevention* adalah manfaat dari peringatan yang dikeluarkan dari awal yang perlu untuk dilakukannya penilaian dalam menguasai dalam penyampaian informasi kepada orang yang akan disampaikan. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Alariki, G., & Al-Abed, M. S. (2021), memperlihatkan bahwa *crisis prevention* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *employee's performance*. Hasil tersebut juga sama dengan pendapat dari Pangkar (2016) yang menjelaskan bahwa *crisis prevention* mempunyai daya untuk mencari, mengutamakan permasalahan yang terjadi, dan memiliki pendekatan yang mampu menata krisis selanjutnya. Coombs (2014) juga berpendapat jika pencegahan diaplikasikan sebelum terjadinya krisis, artinya organisasi tersebut memiliki pemahaman jika ingin mengembangkan kinerja pegawai ketika terjadi krisis tidak bisa dilakukan secara mendadak.

Dari teori pada penelitian terdahulu, maka didapatkan hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah:

**H2: *Crisis Prevention* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *Employee's Performance***

