

BAB II

LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Dalam suatu perusahaan peranan manajemen sumber daya manusia sangatlah penting. Karena tanpa sumber daya manusia suatu perusahaan tidak mungkin berjalan. Manajemen sumber daya manusia merupakan proses mendayagunakan manusia sebagai tenaga kerja secara manusiawi, agar potensi fisik dan psikis yang dimilikinya dapat berfungsi maksimal agar tercapainya tujuan perusahaan.

Menurut Hasibuan (2019:10), “Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat”. Sedangkan menurut Hamali, A. Y (2018:2), “Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu pendekatan yang strategis terhadap keterampilan, motivasi, pengembangan dan manajemen pengorganisasian sumber daya”. Selanjutnya menurut Ricardianto, P (2018:15), “Manajemen sumber daya manusia adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang

dimiliki oleh individual secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga (*goal*) Bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat maksimal”.

Berdasarkan definisi para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah komponen yang penting dalam kehidupan untuk menunjang kebutuhan manusia baik dalam organisasi maupun individual.

2. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Hamali, A. Y (2018:15), menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia mengandung empat tujuan sebagai berikut :

a. Tujuan sosial

Tujuan sosial manajemen sumber daya manusia adalah agar organisasi atau perusahaan bertanggung jawab secara sosial dan etis terhadap kebutuhan dan tantangan masyarakat dengan meminimalkan dampak negatifnya. Organisasi atau perusahaan bisnis diharapkan dapat meningkatkan kualitas masyarakat dan membantu memecahkan masalahmasalah sosial. Implikasi dari tujuan sosial MSDM di perusahaan adalah ditambahkannya tanggung jawab sosial ke dalam tujuan perusahaan atau yang dikenal dengan *Corporate Social Responsibility* (CSR) seperti program kesehatan lingkungan, proyek perbaikan lingkungan, program pelatihan dan

pengembangan (*Research & Development*), serta menyelenggarakan gerakan dan mesponsori berbagai kegiatan sosial. Perusahaan merupakan bagian integrasi dari kehidupan masyarakat. Perusahaan akan menjadi efektif selama menjalankan aktivitas yang dibutuhkan masyarakat. Kontribusi perusahaan terhadap masyarakat mengindikasikan bahwa faktor di luar organisasi akan berpengaruh terhadap aktivitas dan kemajuan organisasi. Masyarakat mengharapkan perusahaan bisnis untuk menyediakan produk dan jasa yang diperlukan dengan tingkat harga yang wajar, bermutu, dan pengiriman yang tepat waktu. Masyarakat mengharapkan perusahaan bisnis mematuhi nilai dan normal sosial. Masyarakat menginginkan setiap perusahaan bisnis dapat menyerap dan mendayagunakan sumber daya manusia yang ada, dan pada akhirnya masyarakat mengkehendaki agar setiap karyawan diperlakukan secara adil dan bijaksana.

b. Tujuan organisasional

Tujuan organisasional adalah sasaran formal yang dibuat untuk membantu organisasi untuk mencapai tujuannya. Divisi sumber daya manusia meningkatkan efektivitas organisasional dengan cara-cara sebagai berikut:

- 1) Menyediakan tenaga kerja yang terlatih dan bermotivasi tinggi.

- 2) Mendayagunakan tenaga kerja secara efisien dan efektif.
- 3) Mengembangkan kualitas kerja dengan membuka kesempatan bagi terwujudnya aktualisasi diri karyawan.
- 4) Menyediakan kesempatan kerja yang sama bagi setiap orang, lingkungan kerja sehat dan aman, serta memberikan perlindungan terhadap hak-hak karyawan.
- 5) Mensosialisasikan kebijakan sumber daya manusia kepada semua karyawan.

c. Tujuan fungsional

Tujuan fungsional adalah tujuan untuk mempertahankan kontribusi divisi sumber daya manusia pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Divisi sumber daya manusia harus meningkatkan pengelolaan sumber daya manusia dengan cara memberikan konsultasi yang baik. Divisi sumber daya manusia semakin dituntut untuk mampu menyediakan program-program rekrutmen dan pelatihan ketenagakerjaan. Divisi sumber daya manusia harus mampu berfungsi sebagai penguji realitas ketika para manajer lini mengajukan gagasan dan arah yang baru.

d. Tujuan individual

Tujuan individual adalah tujuan pribadi dari tiap anggota organisasi atau perusahaan yang hendak dicapai melalui aktivitasnya dalam organisasi. Karyawan akan keluar dari

perusahaan apabila tujuan pribadi dan tujuan organisasi tidak harmonis. Konflik antar tujuan organisasi dapat menyebabkan kinerja karyawan rendah, ketidakhadiran, bahkan sabotase. Perusahaan diharapkan bisa memuaskan kebutuhan para karyawan yang terkait dengan pekerjaan. Karyawan akan bekerja efektif apabila tujuan pribadinya dalam bekerja tercapai. Aktivitas sumber daya manusia haruslah terfokus pada pencapaian keharmonisan antara pengetahuan, kemampuan, kebutuhan, dan minat karyawan dengan persyaratan pekerjaan dan imbalan yang ditawarkan oleh perusahaan.

3. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Fungsi manajemen sumber daya manusia menurut Hamali

(2018:6) yaitu :

a. Perencanaan

Perencanaan adalah kegiatan memperkirakan tentang keadaan tenaga kerja, agar sesuai dengan kebutuhan organisasi secara efektif dan efisien, dalam membantu terwujudnya tujuan.

Perencanaan itu menetapkan program kekaryawanan ini meliputi pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, integrasi, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian karyawan.

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengatur karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bentuk bagan organisasi. Organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan. Organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif.

c. Pengarahan dan pengadaan

Pengarahan adalah kegiatan memberi petunjuk kepada karyawan, agar mau kerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan organisasi. Pengarahan dilakukan oleh pemimpin yang dengan kepemimpinannya akan memberi arahan kepada karyawan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik. Adapun pengadaan merupakan proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Pengadaan yang baik akan membantu terwujudnya tujuan.

d. Pengendalian

Pengendalian merupakan kegiatan mengendalikan karyawan agar mentaati peraturan organisasi dan bekerja sesuai dengan rencana. Bila terdapat penyimpangan diadakan tindakan perbaikan dan/atau penyempurnaan. Pengendalian karyawan

meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku kerja sama, dan menjaga situasi lingkungan kerja.

e. Pengembangan

Pengembangan merupakan proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan hendaknya sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa yang akan datang.

f. Kompensasi

Kompensasi merupakan pemberian balas jasa langsung berupa uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada organisasi. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak, adil diartikan sesuai dengan prestasi kerja, sedangkan layak diartikan dapat memenuhi kebutuhan primer.

g. Pengintegrasian

Pengintegrasian merupakan kegiatan untuk mempersatukan kepentingan organisasi dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan. Di satu pihak organisasi memperoleh keberhasilan/keuntungan, sedangkan dilain pihak karyawan dapat memenuhi kebutuhan dari hasil pekerjaannya. Pengintegrasian merupakan hal yang penting dan cukup sulit dalam manajemen sumber daya manusia, karena mempersatukan dua kepentingan yang berbeda.

h. Pemeliharaan

Pemeliharaan merupakan kegiatan pemeliharaan atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan berdasarkan kebutuhan sebagian besar karyawan, serta berpedoman kepada internal dan eksternal konsistensi.

i. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia yang penting dan merupakan kunci terwujudnya tujuan organisasi, karena tanpa adanya kedisiplinan maka sulit terwujudnya tujuan yang maksimal. Kedisiplinan merupakan keinginan dan kesadaran untuk menaati peraturan organisasi dan norma social.

j. Pemberhentian

Pemberhentian merupakan putusnya hubungan kerja seorang karyawan dari suatu organisasi. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan organisasi, berakhirnya kontrak kerja, pensiun, atau sebab lainnya. Penerapan fungsi manajemen dengan sebaikbaiknya dalam mengelola karyawan akan mempermudah mewujudkan tujuan dan keberhasilan organisasi.

2.1.2 Stress Kerja

1. Pengertian Stress Kerja

Menurut Nusran (2019:72), “Stress adalah suatu keadaan yang bersifat internal karena oleh tuntutan fisik (badan), lingkungan, dan situasi sosial yang berpotensi merusak dan tidak terkontrol. Keadaan ini dapat menghambat kegiatan aktivitas sehari-hari termasuk saat bekerja”. Didefinisikan pula oleh King *et al.*(2018:2) “Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan. Stres pada pekerjaan (*Job Stress*) adalah pengalaman stres yang berhubungan dengan pekerjaan”. Selanjutnya menurut Wahyun (2017:126), “Stress kerja adalah ketidakmampuan individu dalam memenuhi tuntutan-tuntutan pekerjaannya sehingga merasa tidak nyaman dan tidak senang. Perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan.”

Berdasarkan uraian tersebut, bahwa stres kerja adalah reaksi yang muncul ketika ketidakseimbangan psikis dan lingkungan yang menekan kondisi jiwa seseorang apabila terjadinya hambatan dan mengganggu aktivitas dalam bekerja.

2. Dimensi dan Indikator Stres Kerja

Menurut Robbins (2018:14-15), dimensi dan indikator stres kerja adalah sebagai berikut:

- a. Tuntutan tugas, merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seseorang seperti kondisi kerja, dan tata kerja letak fisik
- b. Tuntutan peran, berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam suatu organisasi
- c. Tuntutan antar pribadi, merupakan tekanan yang diciptakan oleh pegawai lain.
- d. Struktur organisasi, gambaran intansi yang diwarnai dengan struktur organisasi yang tidak jelas, kurangnya kejelasan mengenai jabatan, peran, wewenang, dan tanggung jawab
- e. Kepemimpinan organisasi memberikan gaya manajemen pada organisasi beberapa pihak didalamnya dapat membuat iklim organisasi yang melibatkan ketegangan, ketakutan dan kecemasan.

3. Dampak Stres Kerja

Menurut Tewel, *et al.*, (2017:145), ada dua dampak dari stres kerja yaitu dampak positif dan dampak negatif.

- a. Dampak positif stres kerja, adalah:
 - 1) Memiliki motivasi kerja yang tinggi.
 - 2) Memiliki ransangan dan tujuan untuk bekerja lebih keras dan timbulnya inspirasi untuk meningkatkan kehidupan yang lebih baik.

- 3) Memiliki kebutuhan berprestasi yang kuat sehingga lebih mudah untuk menyimpulkan target/tugas sebagai tantangan (*challenge*), bukan sebagai tekanan (*pressure*).
- 4) Memacu pegawai untuk dapat menyelesaikan pekerjaan sebaik-baiknya.

b. Dampak negatif stres kerja, adalah:

- 1) Menurunnya tingkat produktivitas pegawai yang bisa berdampak pada kurangnya keefektifitasan organisasi.
- 2) Penurunan tingkat kepuasan kerja dan tingkat kinerja.
- 3) Sulit untuk membuat keputusan, kurang konsentrasi, kurang perhatian, serta hambatan mental.
- 4) Meningkatnya ketidakhadiran dan perputaran pegawai.

4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Stress Kerja

Menurut Luthan *et al.*, (2018:26) faktor-faktor yang menyebabkan stress (*antecedent stress*) antara lain:

- a. *Stressor ekstraorganisasi*, mencakup perubahan sosial/teknologi, keluarga, relokasi kerja, kondisi ekonomi, ras dan kelas, perbedaan persepsi serta perbedaan kesempatan bagi pegawai atas penghargaan atau promosi.
- b. *Stressor organisasi*, mencakup kebijakan dan strategi administratif, struktur organisasi, kondisi kerja, tanggung jawab tanpa otoritas, ketidakmampuan menyuarkan keluhan, serta penghargaan yang tidak memadai.

- c. *Stressor* kelompok, mencakup kurangnya kohesivitas kelompok seperti pegawai tidak memiliki kebersamaan karena desain kerja, karena penyelia melarang atau membatasinya, serta kurangnya dukungan sosial pada individu.
- d. *Stressor* individu, mencakup disposisi individu seperti kepribadian, persepsi kontrol personal, ketidakberdayaan yang dipelajari, daya tahan psikologis, serta tingkat konflik intra individu yang berakar dari frustrasi.

Menurut Tewel, *et al.*, (2017:141-144) terdapat dua faktor yang menyebabkan stres kerja yaitu:

- a. Penyebab Stres dari Individu, yang mencakup:
 - 1) Konflik peran (*role conflict*), yang terjadi ketika seseorang dituntut untuk mengemban lebih dari satu peran.
 - 2) Beban kerja berlebihan (*overload*), yang terjadi manakala jumlah pekerjaan yang diberikan tidak sesuai dengan beban kerja sebenarnya.
 - 3) Kemenduaan peran (*role ambiguity*) adalah tidak adanya pengertian tentang hak dan kewajiban pegawai dalam mengerjakan suatu pekerjaan.
- b. Penyebab Stres pada Kelompok dan Organisasi, yang mencakup:
 - 1) Kurangnya kohesivitas antara anggota kelompok kerja.

- 2) Tidak adanya kesempatan kebersamaan antar pegawai karena desain kerja, kebijakan penyelia atau karena anggota kelompok yang ingin menyingkirkan pegawai lain.
- 3) Budaya organisasi.
- 4) Kurangnya kesempatan karier yang diberikan kepada pegawai.

2.1.3 Beban Kerja

1. Pengertian Beban Kerja

Menurut Vanchapo (2020:1), “Beban kerja merupakan sebuah proses atau kegiatan yang harus segera diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu. Apabila seorang pekerja mampu menyelesaikan dan menyesuaikan diri terhadap sejumlah tugas yang diberikan, maka hal tersebut tidak menjadi suatu beban kerja. Namun, jika pekerja tidak berhasil maka tugas dan kegiatan tersebut menjadi suatu beban kerja”. Selanjutnya menurut Hutabarat (2017:104), “Beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi dalam jangka waktu tertentu”. Kemudian menurut Koesomowidjojo (2017:21), “Beban kerja merupakan suatu proses dalam menetapkan jumlah jam kerja sumber daya manusia yang bekerja, digunakan, dan dibutuhkan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan untuk kurun waktu tertentu. Artinya beban kerja bukan hanya persoalan tugas atau pekerjaan saja, akan

tetapi melingkupi pengeralahan sumber daya dan penetapan jangka waktu pula.”

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan, bahwa beban kerja adalah sebuah proses yang dilakukan oleh seseorang dalam menyelesaikan tugas suatu pekerjaan yang dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu.

2. Dimensi dan Indikator Beban Kerja

Menurut Putra dalam Rolos *et al.*, (2018:21) ada beberapa dimensi beban kerja, diantaranya yaitu:

- a. Target yang harus dicapai Pandangan mengenai hasil kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu. Pandangan mengenai besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya.
- b. Kondisi pekerjaan Mencakup tentang bagaimana pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai kondisi pekerjaannya.
- c. Penggunaan waktu Kerja waktu yang digunakan dalam kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan produksi (waktu buku atau dasar, waktu lingkaran).
- d. Standar pekerjaan Kesan yang dimiliki oleh individu mengenai pekerjaannya, salah satu contohnya yaitu perasaan yang timbul mengenai beban kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

3. Tujuan dan Manfaat Analisis Beban Kerja

Tujuan adanya analisis beban kerja diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Penataan atau penyempurnaan struktur organisasi.
- b. Penilaian prestasi kerja jabatan dan prestasi kerja unit.
- c. Bahan penyempurnaan sistem dan prosedur kerja.
- d. Sarana peningkatan kinerja kelembagaan.
- e. Penyusunan daftar karyawan.
- f. Penyusunan rencana kebutuhan karyawan dari unit yang berlebihan ke unit yang kekurangan.
- g. Bahan penetapan kebijakan bagi pimpinan dalam rangka peningkatan pendayagunaan sumber daya manusia.

Manfaat analisis beban kerja dan tenaga kerja adalah untuk menetapkan jumlah karyawan yang diperlukan untuk melaksanakan sejumlah pekerjaan dalam waktu yang telah ditentukan. Dalam analisis tenaga kerja, minimal harus diperhatikan dua faktor yaitu diantaranya:

- a. Ketidakhadiran harus diketahui penyebabnya.
- b. Pergantian karyawan adalah kegiatan keluar masuknya karyawan dalam suatu perusahaan atau organisasi.

4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

Terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja pegawai seperti yang diungkapkan oleh Manuaba, bahwa beban kerja dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut:

- a. Faktor Eksternal yaitu beban yang berasal dari luar tubuh pekerja, seperti:
 - 1) Tugas-tugas yang dilakukan yang bersifat fisik seperti tata ruang, tempat kerja, alat dan sarana kerja, kondisi kerja, sikap kerja, sedangkan tugas-tugas yang bersifat mental seperti kompleksitas pekerjaan, tingkat kesulitan pekerjaan, tanggung jawab pekerjaan.
 - 2) Organisasi kerja seperti lamanya waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, kerja malam, sistem pengupahan, model struktur organisasi, pelimpahan tugas dan wewenang.
 - 3) Lingkungan kerja adalah lingkungan kerja fisik, lingkungan kimiawi, lingkungan kerja biologis dan lingkungan kerja psikologis.
- b. Faktor Internal yaitu faktor yang berasal dari dalam tubuh itu sendiri akibat reaksi beban kerja eksternal. Faktor internal meliputi faktor somatis (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan), faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan dan kepuasan).

2.1.4 Komunikasi

1. Pengertian Komunikasi

Menurut Sikula (2017:145), “Komunikasi adalah proses pemindahan informasi, pengertian, dan pemahaman dari seseorang, suatu tempat, atau sesuatu kepada sesuatu, tempat atau orang lain”. Selanjutnya menurut Hardjana (2016:15), “Komunikasi merupakan kegiatan dimana seseorang menyampaikan pesan melalui media tertentu kepada orang lain dan sesudah menerima pesan kemudian memberikan tanggapan kepada pengirim pesan”. Kemudian menurut Mulyana (2015:11), “Komunikasi adalah proses berbagi makna melalui perilaku verbal dan non verbal yang dilakukan oleh dua orang atau lebih”.

Dari beberapa definisi yang dikemukakan di atas, bahwa komunikasi merupakan suatu proses dimana komunikator menyampaikan pesan yang berupa pemikiran, ide dan gagasan kepada komunikan melalui media tertentu yang efisien untuk dapat memberikan pengertian atau makna sehingga komunikan memperoleh pengaruh yang sesuai dengan komunikator.

2. Dimensi dan Indikator Komunikasi

Menurut Effendy (2017:10) terdapat beberapa dimensi dan indikator yang dapat digunakan untuk mengetahui baik tidaknya komunikasi pada perusahaan, yaitu:

a. Komunikator

Kelancaran penyampaian informasi mempengaruhi keandalan informasi. Komunikator sangat berperan dalam menyampaikan pesan yang ingin diberikan kepada penerima pesan.

b. Pesan

Pesan harus diupayakan dibuat dengan bahasa yang mudah dimengerti atau diterjemahkan oleh penerima pesan, sehingga tidak menimbulkan kesalahan dalam penafsiran. Setiap kesalahan dalam penafsiran akan berakibat pada kekeliruan umpan balik dari yang diharapkan penerima pesan.

c. Media

Media komunikasi harus dipilih sesuai dengan maksud pemberi pesan agar isi pesan tidak mengalami perubahan, yang disebut dengan distorsi.

d. Komunikan

Pada perusahaan terdapat banyak desas-desus yang membicarakan berbagai hal mengenai kondisi perusahaan atau mengenai kebijakan yang telah ditetapkan perusahaan. Setiap desas-desus tersebut merupakan pendapat publik yang harus ditanggapi demi kemajuan perusahaan.

e. Efek

Efek komunikasi dapat terjadi antar personal maupun antar lembaga atau unit organisasi pada perusahaan. Efek komunikasi

berupa hambatan komunikasi harus dihilangkan agar penyampaian informasi dari satu pihak ke pihak yang lain tidak terganggu.

Menurut Handoko (2010:32), Indikator komunikasi agar efektif ada empat diantaranya :

a. Pemahaman

Merupakan suatu kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana yang disampaikan oleh komunikator. Dalam hal ini komunikasi dikatakan efektif apabila mampu memahami secara tepat. Sedangkan komunikator dikatakan efektif apabila berhasil menyampaikan pesan secara cermat.

b. Kesenangan.

Apabila proses komunikasi itu selain berhasil menyampaikan informasi, juga dapat berlangsung dalam suasana yang menyenangkan ke dua belah pihak. Sebenarnya tujuan berkomunikasi tidaklah sekedar transaksi pesan, akan tetapi dimaksudkan pula untuk saling interaksi secara menyenangkan untuk memupuk hubungan insani.

c. Pengaruh pada sikap

Apabila seorang komunikasi setelah menerima pesan kemudian sikapnya berubah sesuai dengan makna pesan itu. Tindakan mempengaruhi orang lain merupakan bagian dari

kehidupan sehari-hari di perkantoran. Dalam berbagai situasi kita berusaha mempengaruhi sikap orang lain dan berusaha agar orang lain bersikap positif sesuai keinginan kita.

d. Hubungan yang makin baik

Bahwa dalam proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal. Di perkantoran, seringkali terjadi komunikasi dilakukan bukan untuk menyampaikan informasi atau mempengaruhi sikap semata, tetapi kadang-kadang terdapat maksud implisit di sebaliknya, yakni untuk membina hubungan baik.

4. Tujuan Komunikasi

Setiap perusahaan memiliki tujuan yang harus dicapai sesuai dengan target yang diharapkan. Perusahaan harus memiliki tujuan yang spesifik. Adapun tujuan dari komunikasi adalah agar proses penyampaian informasi, ide dan gagasan dalam suatu organisasi dapat berjalan dengan baik atau dengan kata lain agar pengaliran informasi dapat disampaikan dengan jelas. Tujuan-tujuan dari komunikasi yang disebutkan Andre (2010:26) antara lain:

a. Agar komunikator dimengerti komunikan

Tujuan komunikasi yang pertama yaitu untuk memastikan informasi atau pesan dari komunikator dapat dimengerti oleh orang lain atau komunikan. Karena itu komunikator harus bisa menyampaikan pesan utama se jelas mungkin kepada komunikan.

b. Agar mengenal orang lain

Dengan adanya interaksi dan juga komunikasi maka setiap orang dapat saling mengenali dan memahami satu sama lain. Kemampuan mendengar, membaca, dan mengartikan pesan orang lain dengan baik adalah hal penting dalam aktivitas komunikasi.

c. Agar pendapat diterima orang lain

Komunikasi secara persuasif seringkali dilakukan untuk dapat menyampaikan gagasan maupun ide seseorang pada orang lain. Tujuannya yaitu agar ide dan gagasan tersebut diterima dengan baik.

d. Menggerakkan orang lain

Komunikasi dengan cara yang persuasif dapat membangun kesamaan persepsi dengan orang lain. Selanjutnya, kesamaan persepsi tersebut dapat digunakan untuk menggerakkan orang lain sesuai dengan keinginan kita.

Tujuan dari komunikasi ini tidak hanya menginginkan pengertian saja tetapi juga agar ide yang disampaikan berupa tugas dapat dilaksanakan dengan baik. Hal ini dapat berlangsung apabila komunikasi berlangsung dengan lancar atau informasi dan keterangan-keterangan yang dibutuhkan tersedia.

5. Manfaat Komunikasi

Manfaat komunikasi sebagai arah strategi perusahaan adalah sebagai berikut:

a. Sebagai Alat Kendali

Manfaat komunikasi yang pertama yaitu sebagai alat kendali atau alat kontrol. Dalam hal ini alat kendali berarti dengan komunikasi maka perilaku individu untuk dapat dikontrol dengan penyampaian aturan yang harus dipatuhi.

b. Sebagai Alat Motivasi

Komunikasi yang baik dan juga persuasif dapat meningkatkan motivasi seseorang dalam melakukan sesuatu. Menyampaikan informasi yang dapat diraih dalam kehidupan akan dapat membangun motivasi seseorang.

c. Sebagai Ungkapan Emosional

Berbagai perasaan yang ada di dalam diri seseorang dapat diungkapkan langsung kepada orang lain dengan cara berkomunikasi. Emosi ini dapat berupa perasaan senang, marah, kecewa, gembira, dan lain-lain.

6. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi

Menurut Handoko (2010:277), bahwa saluran komunikasi formal mempengaruhi efektifitas komunikasi dalam dua cara. Pertama, liputan saluran formal semakin melebar sesuai perkembangan dan pertumbuhan organisasi. Sebagai contoh,

komunikasi efektif biasanya semakin sulit dicapai dalam organisasi yang besar dengan cabang-cabang yang menyebar. Kedua, saluran komunikasi formal dapat menghambat aliran informasi antar tingkat-tingkat organisasi.

Agar suatu komunikasi dapat berjalan dengan efisien dan efektif maka diperlukan adanya tipe-tipe saluran yang mendasari komunikasi tersebut. Komunikasi dapat mengalir secara vertikal atau lateral. Lebih jauh, dimensi vertikal dapat dibagi menjadi aliran komunikasi ke bawah dan ke atas (Robbins dan Judge, 2015:225), dengan penjelasannya sebagai berikut:

a. Ke Bawah

Komunikasi yang mengalir dari satu tingkatan dalam kelompok atau organisasi ke tingkatan yang lebih rendah disebut komunikasi ke bawah. Komunikasi inilah yang digunakan oleh para pemimpin kelompok dan manajer untuk menetapkan tujuan, menyampaikan instruksi, menginformasikan kebijakan serta prosedur kepada pegawai, menunjukkan persoalan yang membutuhkan perhatian, dan menawarkan umpan balik mengenai kinerja. Tetapi, komunikasi ke bawah tidak harus dalam bentuk lisan atau kontak tatap muka.

b. Ke Atas

Komunikasi ke atas mengalir menuju tingkatan yang lebih tinggi dalam suatu kelompok atau organisasi. Komunikasi ini digunakan

untuk memberikan umpan balik kepada orang-orang yang memegang kekuasaan, memberi mereka informasi mengenai proses pencapaian tujuan, dan menyampaikan masalah-masalah terkini. Komunikasi ke atas membuat para manajer selalu mengerti apa yang dirasakan pegawai terkait pekerjaan mereka, rekan kerja mereka, dan organisasi secara umum. Para manajer juga memanfaatkan komunikasi ke atas untuk memperoleh ide-ide tentang bagaimana memperbaiki kinerja.

c. Lateral

Ketika komunikasi terjadi antar anggota dari kelompok kerja yang sama, di antara anggota dari kelompok kerja pada tingkatan yang sama, antarmanager pada tataran yang sama, atau di antara individu-individu yang setara secara horizontal, kita menyebutnya sebagai komunikasi lateral. Komunikasi horizontal seringkali dibutuhkan untuk menghemat waktu dan membantu koordinasi.

Menurut Busro (2018:212) ada dua faktor yang mempengaruhi komunikasi yaitu faktor dari pihak sender atau disebut pula komunikator, dan faktor dari pihak receiver atau komunikan. Kedua faktor tersebut terdiri dari kompetensi, sikap, pengetahuan, media saluran yang digunakan.

2.1.5 Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Menurut Kaswan (2017:278), “Kinerja pegawai mencerminkan perilaku pegawai di tempat kerja sebagai penerapan keterampilan, kemampuan, dan pengetahuan, yang memberikan kontribusi atau nilai terhadap tujuan organisasi”. Selanjutnya menurut Rismawati dan Mattalata (2018:2), “Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu perusahaan atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional”. Kemudian menurut Sutrisno (2018: 123) mengatakan “Kinerja karyawan adalah hasil kerja karyawan dilihat pada aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja dan kerjasama untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh organisasi”.

Berdasarkan uraian tersebut, bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja yang diraih melalui kontribusi karyawan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan.

2. Dimensi Kinerja

Menurut Mangkunegara (2017:75), menyebutkan indikator dari kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

a. Kualitas pekerjaan

Seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.

b. Kuantitas pekerjaan

Seberapa lama seseorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.

c. Pelaksanaan Tugas

Seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

d. Tanggung Jawab

Kesadaran akan kewajiban melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

3. Tujuan Pengukuran Kinerja

Penilaian kerja adalah proses organisasi dalam mengevaluasi pelaksanaan kerja karyawan. Dalam penilaian dinilai kontribusi karyawan kepada perusahaan selama periode tertentu. Umpan balik kinerja memungkinkan karyawan mengetahui seberapa baik bekerja jika dibandingkan dengan standar perusahaan. Kinerja karyawan pada dasarnya adalah hasil kerjakaryawan selama periode tertentu. Pemikiran tersebut dibandingkan dengan target/sasaran yang telah disepakati bersama. Tentunya dalam penilaian tetap mempertimbangkan berbagai keadaan dan perkembangan yang

mempengaruhi kinerja tersebut. Widodo (2015:145), menyebutkan bahwa penilaian kinerja terdiri dari 4 kriteria, yaitu :

- a. Relevan artinya ukurannya harus cocok dengan karakteristik pekerjaan yang dinilai.
- b. Bermakna artinya kriteria yang digunakan harus berhubungan dengan tujuan perusahaan/organisasi.
- c. Praktis artinya ukuran harus dapat secara efektif dan efisien dilakukan.
- d. Tidak bias artinya elemen yang diukur harus didasarkan karakteristik pekerjaannya bukan orangnya.

Sedangkan menurut Mangkunegara (2013:75), tujuan pokok sistem penilaian kinerja adalah menghasilkan informasi yang akurat dan sah tentang perilaku dan kinerja anggota-anggota organisasi. Semakin akurat dan sah informasi yang dihasilkan oleh sistem penilaian, semakin besar potensi nilainya bagi organisasi. Tujuan penilai kinerja digolongkan menjadi dua bagian besar yakni :

- a. Tujuan Evaluasi (*Evaluation*)

Tujuan dari pendekatan evaluasi adalah guna menilai kinerja masa lalu sebagai basis untuk pelaksanaan keputusan-keputusan personalia. Fokus dari pendekatan evaluasi dilihat dari telaah masa lalu, penilaian dan pemberian peringkat. Pendekatan evaluasi dapat dinilai dari kinerja dan telaah gaji serta penilaian kinerja dan kesempatan promosi. Penilaian kinerja dan telaah gaji

adalah keputusan-keputusan kompensasi yang mencakup bonus karyawan dan kenaikan-kenaikan gaji lainnya dimana informasi yang diperoleh akan melandasi keputusan-keputusan gaji, sedangkan penilaian kinerja dan kesempatan promosi adalah keputusan-keputusan yang bertalian dengan promosi, demosi, transfer dan pemberhentian. Informasi-informasi penilaian yang ada digunakan untuk menilai kesiapan karyawan untuk posisiposisi yang lebih tinggi.

b. Tujuan Pengembangan (*Development*)

Tujuan pendekatan pengembangan adalah untuk memotivasi dan mengarahkan kinerja individu dan upaya-upaya pengembangan karir. Fokus dari pendekatan pengembangan ini adalah perencanaan untuk konseling masa mendatang serta penetapan tujuan dan telaah. Tujuan pengembangan diantaranya adalah sebagai berikut:

- 1) Mengukuhkan dan menopang kinerja
- 2) Meningkatkan kinerja
- 3) Menentukan tujuan-tujuan progresi karir
- 4) Menentukan kebutuhan-kebutuhan pelatihan

4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Selanjutnya menurut Masram (2017:147), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan terdiri dari:

a. Efektivitas dan efisiensi

Bila suatu tujuan tertentu akhirnya bisa dicapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif tetapi apabila akibat-akibat yang tidak dicari kegiatan menilai yang penting dari hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan kepuasan walaupun efektif dinamakan tidak efisien.

b. Otoritas (wewenang)

Otoritas adalah sifat dari suatu komunikasi atau pemerintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki oleh seorang anggota organisasi kepada anggota lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja dengan kontribusinya.

c. Disiplin

Disiplin adalah taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku.

d. Inisiatif

Yaitu yang berkaitan dengan daya pikir dan kreatifitas dalam membentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

5. Karakteristik Kinerja

Karakteristik orang yang mempunyai kinerja tinggi adalah sebagai berikut Mangkunegara (2002:68) :

- a. Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi.
- b. Berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi.
- c. Memiliki tujuan yang realisis

- d. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuannya.
- e. Memanfaatkan umpan bali (*feedback*) yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya.
- f. Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah deprogram.

2.2 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti/ Tahun/Judul Penelitian	Variabel yang diteliti dan dimensinya	Metode dan Alat Analisa	Hasil Penelitian
1	Deni Candra P, Victor P, Sjendry L/ 2019/ Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Umum Percetakan Negara Republik Indonesia Cabang Manado <i>Jurnal EMBA</i>	Kepuasan Kerja : a. Kepuasan terhadap pekerjaannya sendiri b. Kepuasan terhadap pemberian gaji c. Kepuasan terhadap promosi d. Kepuasan terhadap atasan e. Kepuasan terhadap rekan kerja Motivasi Kerja : a. Kebutuhan fisiologis b. Kebutuhan rasa aman c. Kebutuhan sosial d. Kebutuhan penghargaan	Metode penelitian : Kuantitatif Alat analisa : Analisis Linier Berganda	Secara simultan pengaruh kepuasan kerja, motivasi kerja, dan disiplin kerja memiliki pengaruh signifikan. Secara parsial kepuasan kerja, motivasi kerja, dan disiplin memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

No	Nama Peneliti/ Tahun/Judul Penelitian	Variabel yang diteliti dan dimensinya	Metode dan Alat Analisa	Hasil Penelitian
	ISSN 2303-1174 Volume : 7 Nomor : 1 Tahun : 2019	e. Kebutuhan aktualisasi diri Disiplin Kerja : a. Taat terhadap aturan waktu b. Taat terhadap aturan perusahaan c. Taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan d. Taat terhadap aturan lainnya dalam pekerjaan Kinerja Karyawan : a. Kualitas kerja b. Kuantitas kerja c. Tanggung jawab d. Kerja sama e. Inisiatif		
2	Nurhasanah, Jufrizen, Zulaspan/ 2022/ Pengaruh Etika Kerja, Budaya Organisasi Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening	Etika Kerja : a. Bertanggung jawab b. Kerja yang positif c. Disiplin kerja d. Tekun e. Pendidikan Budaya Organisasi : a. Inovasi dan Pengambilan Resiko b. Perhatian c. Orientasi Hasil d. Orientasi Orang e. Orientasi Tim f. Keagresifan	Metode Penelitian : Kuantitatif dan kuesioner Alat Analisa : Analisis regresi linier berganda	Etika kerja, budaya organisasi, dan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Etika kerja, budaya organisasi, dan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Secara tidak langsung kepuasan kerja juga

No	Nama Peneliti/ Tahun/Judul Penelitian	Variabel yang diteliti dan dimensinya	Metode dan Alat Analisa	Hasil Penelitian
	<p><i>Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah</i> E-ISSN 2599-3410 Volume : 5 Nomor : 1 Tahun : 2022</p>	<p>g. Kemantapan</p> <p>Beban Kerja :</p> <ol style="list-style-type: none"> Target yang harus dicapai Kondisi pekerjaan Standar pekerjaan <p>Kinerja :</p> <ol style="list-style-type: none"> Kualitas kerja Kuantitas kerja Dapat tidaknya diandalkan Sikap <p>Kepuasan Kerja :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pekerjaan itu sendiri Gaji Promosi Supervisi Rekan kerja Kondisi kerja 		<p>memediasi hubungan antara variable budaya organisasi dengan variable kinerja dan kepuasan kerja secara tidak langsung memediasi hubungan antara variable beban kerja dengan variable kinerja.</p>
3	<p>I Gede Sudha, I Ketut Jati/ 2017/ Pengaruh Budaya Organisasi, Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai</p>	<p>Budaya Organisasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> Inisiatif individual Pengarahan Integrasi Dukungan manajemen Control Sistem imbalan Pola komunikasi Profesional Netral 	<p>Metode penelitian : Sampling dan survey</p> <p>Alat analisa : Analisis regresi linier berganda</p>	<p>Budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, variabel stress kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, variabel kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.</p>

No	Nama Peneliti/ Tahun/Judul Penelitian	Variabel yang diteliti dan dimensinya	Metode dan Alat Analisa	Hasil Penelitian
	<p><i>E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana</i> ISSN: 2302-8556 Volume : 18 Nomor : 2 Tahun : 2017</p>	<p>Stres Kerja :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Beban kerja yang berlebihan b. Frustrasi c. Tekanan dan desakan waktu d. Konflik antar pribadi dan kelompok e. Kualitas supervise yang jelek f. Kekuatan financial g. Masalah dengan anak h. Masalah perkawinan i. Masalah pribadi j. Perubahan di tempat tinggal k. Masalah fisik <p>Kepuasan Kerja :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pengawasan b. Rekan Kerja c. Upah d. Promosi e. Pekerjaan Itu Sendiri <p>Kinerja :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Kualitas kerja b. Kuantitas kerja c. Pengetahuan d. Penyesuaian Pekerjaan e. Keandalan Dalam Tugas f. Hubungan Kerja 		

No	Nama Peneliti/ Tahun/Judul Penelitian	Variabel yang diteliti dan dimensinya	Metode dan Alat Analisa	Hasil Penelitian
		g. Keselamatan Kerja		
4	<p>Imam Ghozali/ 2017/ Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja Dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar</p> <p><i>Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis</i> ISSN: 2442-4560 Volume : 3 Nomor : 1 Tahun : 2017</p>	<p>Motivasi Kerja :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Gaji yang diterima b. Penerimaan oleh kelompok c. Kondisi kerja d. Promosi yang diperoleh <p>Kepuasan Kerja :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Kesempatan untuk maju b. Keamanan bekerja c. Penghargaan atas pencapaian prestasi d. Fasilitas yang diterima <p>Kemampuan Kerja :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tingkat pendidikan formal yang dimiliki b. Pelatihan teknis yang pernah diikuti c. Kemampuan menguasai pekerjaan d. Petunjuk teknis pekerjaan <p>Kinerja :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Kualitas kerja b. Kuantitas kerja c. Ketangguhan 	<p>Metode penelitian : Observasi, kuesioner dan wawancara</p> <p>Alat analisa : Analisis regresi linier berganda</p>	<p>Secara parsial variabel motivasi kerja, kepuasan kerja, dan kemampuan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjar.</p>

No	Nama Peneliti/ Tahun/Judul Penelitian	Variabel yang diteliti dan dimensinya	Metode dan Alat Analisa	Hasil Penelitian
		d. Sikap		
5	<p>Nurmaidah Br Ginting/ 2018/ Pengaruh Disiplin Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Di PT Sekar Mulia Abadi Medan</p> <p><i>Asian Journal of Innovation and Entrepreneur ship</i> E-ISSN: 2477-0574 P-ISSN: 2477-3824 Volume : 3 Nomor :2 Tahun : 2018</p>	<p>Disiplin Kerja :</p> <p>a. Peraturan jam masuk, pulang dan jam istirahat.</p> <p>b. Peraturan dasar tentang berpakaian, dan tingkah laku dalam pekerjaan.</p> <p>c. Peraturan cara-cara melakukan pekerjaan dan berhubungan dengan unit kerja lain.</p> <p>d. Peraturan tentang apa yang boleh dan apa yang tidak boleh dilakukan oleh para pegawai selama dalam organisasi dan sebagainya.</p> <p>Komunikasi :</p> <p>a. Persepsi b. Ketepatan c. Kredibilitas d. Pengendalian e. Keharmonisan</p> <p>Kinerja Kerja :</p> <p>a. Efektivitas dan efisiensi</p>	<p>Metode Penelitian : Kuantitatif</p> <p>Alat Analisa : Analisis Regresi Linier Berganda</p>	<p>Disiplin kerja dan komunikasi secara simultan dan parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Lapangan Sekar Mulia Abadi</p>

No	Nama Peneliti/ Tahun/Judul Penelitian	Variabel yang diteliti dan dimensinya	Metode dan Alat Analisa	Hasil Penelitian
		<ul style="list-style-type: none"> b. Otoritas dan tanggung jawab c. Disiplin d. Inisiatif 		
6	<p>Lailan M, Sjahril E, Syaiful B/ 2022/ Pengaruh Kounikasi Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara</p> <p><i>Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah</i> E-ISSN : 2599-3410 P-ISSN : 2614-3259 Volume : 5 Nomor : 1 Tahun : 2022</p>	<p>Kinerja :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Kualitas kerja b. Kuantitas kerja c. Dapat tidaknya diandalkan d. Sikap <p>Komunikasi :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Kemudahan dalam memperoleh informasi b. Intensitas komunikasi c. Efektivitas komunikasi d. Tingkat pemahaman pesan e. Perubahan sikap <p>Beban kerja :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Beban waktu b. Beban usaha mental c. Beban tekanan psikologis <p>Kepuasan kerja :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Isi pekerjaan b. Supervisi c. Organisasi dan manajemen d. Kesempatan untuk maju 	<p>Metode penelitian : Kuantitatif</p> <p>Alat analisa : Analisis statistik</p>	<p>Komunikasi, beban kerja dan kepuasan kerja secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan komunikasi, beban kerja secara tidak langsung berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada Kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara.</p>

No	Nama Peneliti/ Tahun/Judul Penelitian	Variabel yang diteliti dan dimensinya	Metode dan Alat Analisa	Hasil Penelitian
		e. Gaji dan keuntungan dalam bidang finansial f. Rekan kerja g. Kondisi kerja		
7	Fajriana N, Suherna/ 2019/ Pengaruh Beban Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Mediasi Stres Kerja Dan Hubungan Rekan Kerja Karyawan Bank BJB KCU Rangkaian bitung <i>Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa</i> I-ISSN : 2599-0837 Volume : 3 Nomor : 1 Tahun : 2019	Beban kerja : a. Mendadak tidaknya pekerjaan b. Tingkat kesulitan pekerjaan c. Ketercukupan waktu Komunikasi : a. Kemudahan dalam memperoleh informasi b. Intensitas komunikasi c. Efektivitas komunikasi d. Tingkat pemahaman pesan e. Perubahan sikap Stres kerja : a. Subjektif kegelisahan b. Kekecewaan c. Perilaku mudah terkena kecelakaan d. Kurang dapat berkonsentrasi	Metode penelitian : Kuantitatif Alat analisa : Analisis SEM-PLS	Beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, komunikasi bersifat positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, beban kerja berpengaruh positif terhadap stress kerja, komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap hubungan rekan kerja, stress kerja positif dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan kerja, hubungan dari rekan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

No	Nama Peneliti/ Tahun/Judul Penelitian	Variabel yang diteliti dan dimensinya	Metode dan Alat Analisa	Hasil Penelitian
		<p>e. Produktivitas kerja rendah</p> <p>Rekan kerja :</p> <p>a. Kompetisi yang sehat</p> <p>b. Karyawan saling menghormati</p> <p>c. Karyawan saling bekerja sama dalam menyelesaikan masalah</p> <p>d. Suasana kekeluargaan yang ada</p> <p>Kepuasan kerja :</p> <p>a. Pekerjaan itu sendiri</p> <p>b. Gaji</p> <p>c. Kesempatan atau promosi</p> <p>d. Pengawasan (Supervisi)</p>		
8	Susy I, Qori Al Banin/ 2022/ Pengaruh Komunikasi Organisasi, Beban Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Perkebunan Nusantara IX Kaligua	<p>Kepuasan kerja :</p> <p>a. Kepribadian</p> <p>b. Nilai-nilai</p> <p>c. Situasi kerja</p> <p>d. Pengaruh sosial</p> <p>Komunikasi :</p> <p>a. <i>Supportiveness</i> partisipasi</p> <p>b. Pembuatan keputusan</p> <p>c. Keterbukaan</p> <p>d. Tujuan penampilan yang tinggi</p>	<p>Metode penelitian : Kuantitatif</p> <p>Alat analisa : Analisis regresi linier berganda</p>	<p>Komunikasi organisasi, beban kerja dan kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di PT Perkebunan Nusantara IX Kaligua</p>

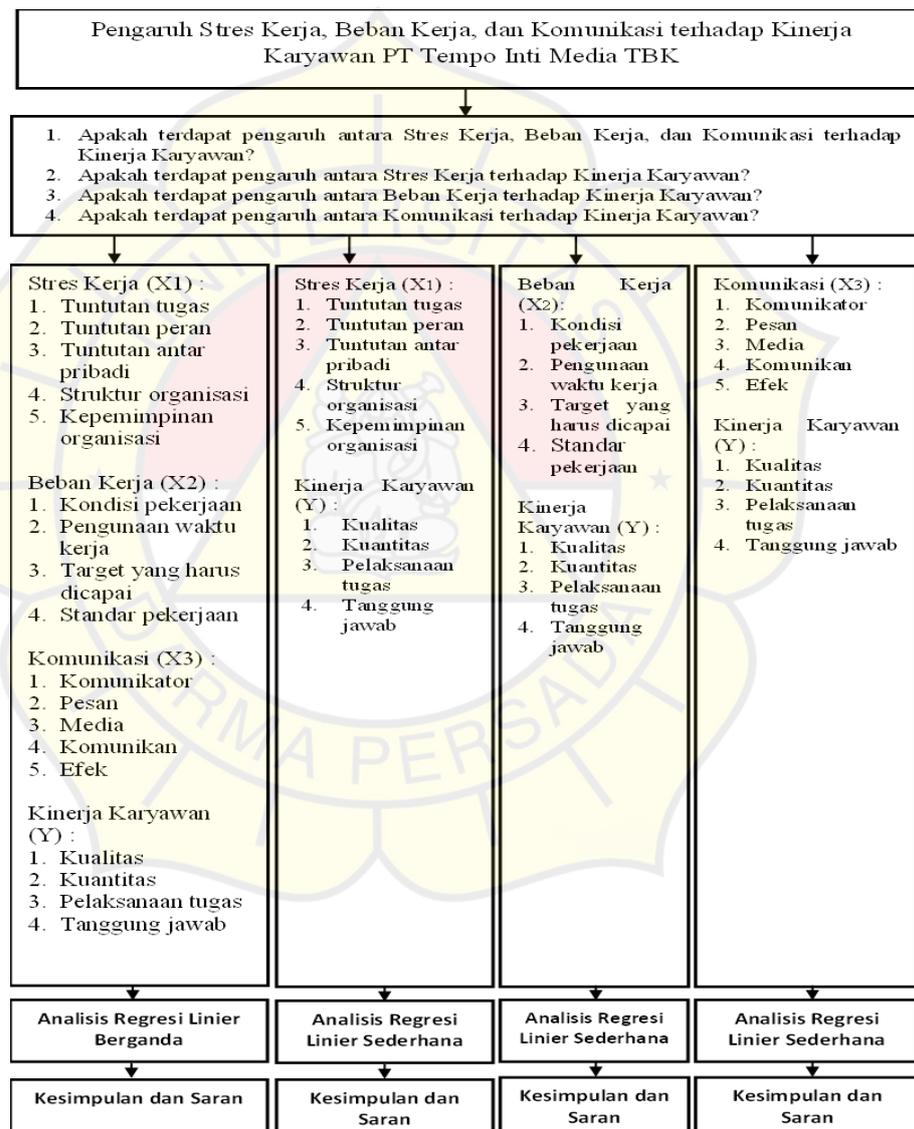
No	Nama Peneliti/ Tahun/Judul Penelitian	Variabel yang diteliti dan dimensinya	Metode dan Alat Analisa	Hasil Penelitian
	<p><i>Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis</i> I-ISSN : 2962-6331 Volume : 1 Nomor : 3 Tahun : 2022</p>	<p>Beban kerja : a. Faktor internal b. Faktor eksternal</p> <p>Kompensasi : a. Ikatan kerjasama b. Kepuasan kerja c. Pengadaan efektif d. Motivasi e. Stabilitas karyawan f. Disiplin g. Serikat buruh h. Pemerintah</p>		
9	<p>Edi Siregar, Vidya N/ 2022/ Pengaruh Kompensasi, Komunikas, Dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Pusaka Graha Teknik</p> <p><i>Jurnal Manajemen USNI</i> P-ISSN : 2528-7044 E-ISSN : 2809-5103 Volume : 6 Nomor : 2 Tahun : 2022</p>	<p>Kepuasan kerja : a. Hubungan kerja b. Tantangan kerja c. Perlindungan kerja</p> <p>Kompensasi : a. Kompensasi langsung b. Kompensasi tidak langsung</p> <p>Komunikasi : a. Komunikator b. Faktor dari pihak receiver</p> <p>Beban kerja : a. Beban waktu b. Beban usaha mental c. beban tekanan psikologis</p>	<p>Metode penelitian : Kuantitatif</p> <p>Alat analisa : Analisis regresi linier berganda</p>	<p>Secara simultan kompensasi, komunikasi, dan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, dan secara parsial kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja sedangkan komunikasi dan beban kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja</p>

No	Nama Peneliti/ Tahun/Judul Penelitian	Variabel yang diteliti dan dimensinya	Metode dan Alat Analisa	Hasil Penelitian
10	Aditthia P, Arief P, Rahayu P/ 2021/ Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Sebagai Intervening Pada PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Timur <i>Jurnal Ilmu Manajemen</i> P-ISSN : 2615-7284 E-ISSN : 2460-1012 Volume : 7 Nomor : 1 Tahun : 2021	Kinerja karyawan : a. Kualitas b. Kuantitas c. Ketepatan waktu Motivasi : a. Sumber motivasi dari dalam diri b. Sumber motivasi dari luar Beban kerja : a. Target yang harus dicapai b. Kondisi pekerjaan c. Standar pekerjaan d. Penggunaan waktu kerja Kepuasan kerja : a. Pekerjaan itu sendiri b. Gaji c. Kesempatan promosi d. Pengawasan e. Rekan kerja	Metode penelitian : Kuantitatif Alat analisa : Analisis SEM-PLS	Kepuasan kerja, beban kerja dan motivasi memiliki pengaruh secara langsung dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Sumber : Data diolah penulis pada tahun 2023

2.3 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan landasan teori dan hasil penelitian sebelumnya serta permasalahan yang telah dikemukakan, maka sebagai dasar untuk merumuskan hipotesis, berikut kerangka pemikiran teoritis yang dituangkan dalam model penelitian seperti ditunjukkan pada gambar berikut :



Sumber: Data diolah peneliti, tahun 2024

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis menurut Sugiyono (2019:99), adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dan didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Berdasarkan uraian dan hasil penelitian yang dikembangkan oleh para ahli dan peneliti terdahulu di atas, maka hipotesis simultan yang diambil oleh penulis dari penelitian ini adalah:

1. Apakah Stres Kerja (X_1), Beban Kerja (X_2), dan Komunikasi (X_3) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y)?

Ho₁ : Stres Kerja (X_1), Beban Kerja (X_2), dan Komunikasi (X_3) tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y).

Ha₁ : Stres Kerja (X_1), Beban Kerja (X_2), dan Komunikasi (X_3) berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y).

2. Apakah Stres Kerja (X_1) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y)?

Ho₂ : Stres Kerja (X_1) tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y).

Ha₂ : Stres Kerja (X_1) berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y).

3. Apakah Beban Kerja (X_2) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y)?

Ho₂ : Beban Kerja (X_2) tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y).

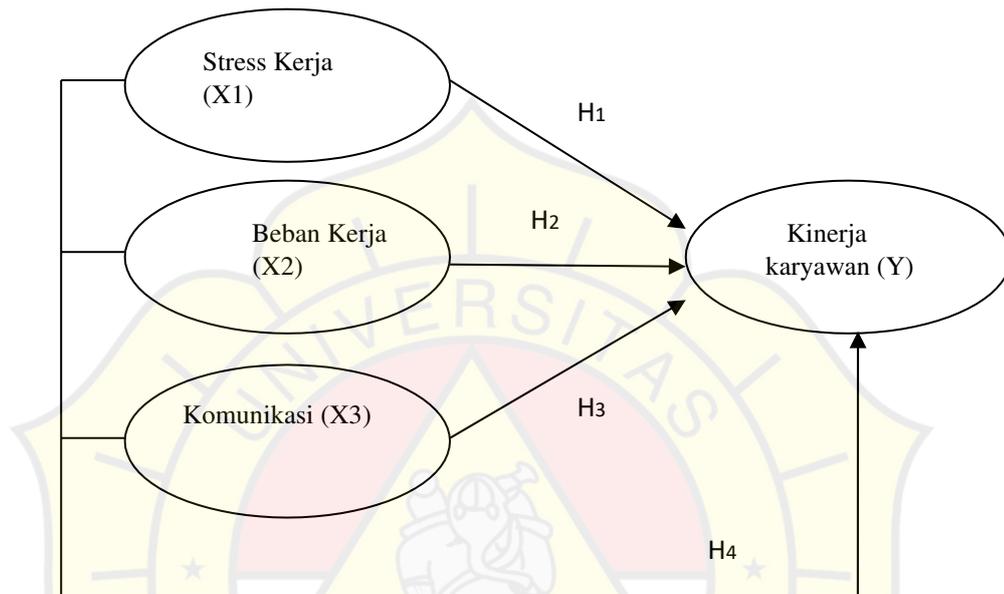
Ha₂ : Beban Kerja (X_2) berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y).

4. Apakah Komunikasi (X_3) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y)?

Ho₂ : Komunikasi (X_3) tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y).

Ha₂ : Komunikasi (X_3) berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y).

Dari hipotesa yang ditetapkan tersebut, dapat dijelaskan hubungan antara variabel stres kerja, beban kerja, dan komunikasi terhadap kinerja karyawan melalui gambar 2.3 sebagai berikut :



Sumber: Data diolah peneliti, tahun 2024

Gambar 2.2 Paradigma Penelitian

Pada gambar diatas menjelaskan mengenai hubungan antara variabel dimana terdapat tiga variabel independent yaitu stres kerja (X₁), beban kerja (X₂), komunikasi (X₃) dan satu variabel dependen yaitu kinerja (Y), dimana stres kerja (X₁) mempengaruhi kinerja (Y) secara parsial atau individu dengan rumusan persamaan regresi : $Y = a + bx$. Berikutnya stres kerja (X₁), beban kerja (X₂), dan komunikasi (X₃) mempengaruhi kinerja (Y) secara simultan dengan rumusan persamaan regresi : $Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3$