

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia merupakan aset yang paling penting dan harus dimiliki oleh setiap perusahaan karena kemajuan suatu perusahaan tergantung pada sumber daya manusianya. Haryonto (2014) menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah faktor sentral dalam suatu organisasi. Hal ini disebabkan karena sumber daya manusia merupakan satu-satunya unsur organisasi yang memiliki, akal, perasaan, keinginan, kebutuhan, pengetahuan, motivasi dan sebagainya. Jadi manusia merupakan aset dalam semua kegiatan perusahaan atau lembaga pendidikan, serta merupakan faktor dominan dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi.

Persaingan sumber daya manusia di era globalisasi sendiri sudah semakin ketat, oleh karena itu sumber daya manusia dituntut untuk terus mengembangkan potensi diri secara lebih aktif. Keberadaan sumber daya manusia dalam perusahaan menjadi ujung tombak perusahaan agar dapat mencapai tujuan yang telah direncanakan atau ditetapkan perusahaan. Oleh karena itu perusahaan dituntut harus mengetahui bagaimana cara mengelola sumber daya manusia agar dapat mempertahankan keberlangsungan perusahaan. Hal mendasar yang perlu diperhatikan oleh perusahaan yaitu mengenai karyawan, karena kinerja karyawan sangat mempengaruhi perkembangan suatu perusahaan. Perusahaan saat ini membutuhkan kinerja karyawan yang maksimal agar tujuan perusahaan dapat tercapai.

Bagi pimpinan perusahaan, kinerja karyawan menjadi sangat penting

karena kinerja merupakan tolak ukur bagi keberhasilan dalam mengelola perusahaan yang di pimpinnya. Pentingnya kinerja karyawan karena dari kinerja dapat di mulai keberhasilan seseorang dalam melaksanakan tugas selama satu periode sesuai dengan target dari atasnya (Heidrahman,2010). Kinerja merupakan sikap, nilai, moral, serta alasan internal dan eksternal yang mendorong seseorang untuk bekerja atau bertindak dalam propesinya (Hasibuan, 2010). Pengaruh kinerja karyawan sangat besar dalam menentukan berkembangnya sebuah perusahaan.

Rendahnya kinerja karyawan bukan hanya kesalahan pegawai semata, organisasi tidak hanya melihat dari aspek kesalahan atau pelanggaran yang dilakukan pegawai saja, melainkan juga harus dilihat dari cara manajemen menanggapi keluhan yang disampaikan oleh para pegawai, sebab tanpa menyeimbangkan kedua belah pihak, perusahaan memandang tujuan perusahaan sebagai sesuatu yang sangat penting untuk dicapai, sementara disisi lain karyawan memandang perhatian terhadap keluhannya sebagai sesuatu yang penting pula, maka apa yang menjadi sasaran perusahaan secara keseluruhan, dalam hal ini adalah kinerja karyawan.

Untuk meningkatkan kinerja karyawan melayani konsumen dibutuhkan loyalitas dan kesungguhan karyawan dalam pekerja. Ukuran kinerja ini dapat dilihat berdasarkan sikap efisiensi dan efektifitas yang dicapai oleh perusahaan istilah merupakan suatu istilah yang di kutif dari bahasa inggris, yaitu performence yang berarti perfomasi menurut Suprayento, (2008:129). Kinerja merupakan tindakan tindakan atau pelaksa tugas yang telah diselesaikan oleh seseorang dalam kurun waktu tertentu

dan dapat diukur.

Kinerja diartikan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan dengan didasarkan kemampuan dan pengalaman dalam bekerja atau kinerja merupakan tingkat kemampuan dan pemahaman seseorang berdasarkan tugas (pekerjaan) yang diberikan yang terlihat dari hasil pekerjaan tersebut. Kualitas kerja meliputi ketelitian, keterampilan, dan ketetapan kerja dalam bekerja atau standar mutu yang telah ditetapkan. Kuantitas kerja berkaitan dengan hasil jumlah volume kerja yang dapat diselesaikan karyawan dalam kondisi normal. Kemampuan dari untuk mencapai tujuan adalah suatu daya yang dapat dilakukan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya, memiliki luar biasa tinggi untuk mencurahkan sejumlah besar waktu dan usaha untuk mencapai suatu standar yang tinggi. Hubungan rekan kerja dan pelanggan yaitu kemampuan dan keinginan untuk bekerja dengan rekan kerja, atasan, dan pelanggan. Kinerja salah menjadi salah satu hal yang diperhatikan dalam mencapai tujuan suatu perusahaan hal ini sering kali disebabkan karena situasi lingkungan kerja yang tidak kondusif yang berdampak dengan jumlah karyawan itu sendiri.

Dibidang pariwisata, kinerja menjadi point penting dalam melayani tamu karena tamu merupakan nafas akar bisnis tersebut tetap bergerak dan berjalan. Kinerja karyawan merupakan jawaban dari berhasil tidaknya tujuan perusahaan telah ditetapkan. Manajemen kadang-kadang hanya mengetahui hasil kinerja karyawan pada laporan akhir periode yang di capai karyawan. Hal ini akan mengakibatkan menyebabkan tanda-tanda adanya kinerja yang merosot (Namawi, 2011). Kinerja merupakan hasil kerja secara

kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Husman, 2015).

Menurut Dessler dalam Sastro (2015:25). Kinerja adalah keseluruhan pelaksanaan aktifitas jasmaniah dan rohaniah yang dilakukan oleh manusia untuk mencapai tujuan tertentu atau mengandung maksud tertentu, terutama yang berhubungan kelangsungan hidupnya. Kinerja adalah penilaian terhadap hasil kerja karyawan dengan jalan membandingkan hasil kerja dengan standar kerja yang diharapkan yang meliputi kualitas, kuantitas, waktu (efisien) dan tingkat manfaat (efektif) menjalankan tugas pokok dan fungsi karyawan. Kinerja perusahaan yang rendah akan membuat perusahaan tersebut kesulitan dalam bersaing dan mencapai tujuannya. Berdasarkan data yang digunakan di atas maka dapat dijelaskan hasil penjualan sebagaimana Tabel 1.1 berikut:

**Tabel 1.1**  
**Hasil Penjualan D'TUKAD Adventure Club Bali**

No	Bulan	Target	Realisasi	capaian %
1	Januari	982.508.029	923.557.547	94%
2	Februari	982.508.029	943.207.707	96%
3	Maret	963.135.261	770.508.208	80%
4	April	982.508.209	884.257.388	90%
5	Mei	982.508.209	884.257.388	90%
6	Juni	963.135.261	703.088.740	73%
<b>Rata-rata</b>				86%

Sumber: D'TUKAD Adventure Club Bali

Tabel 1.1 menunjukkan penjualan di bulan januari mengalami kenaikan sebesar 94% dan di bulan Febuari mengalami kenaikan sebesar 96 %

selanjutnya di bulan maret mengalami penurunan kembali dan di bulan april dan mei mengalami penurunan lagi sebesar 90% dan di bulan juni terjadi penurunan yang sangat drastis sebesar 73%. Dari tabel diatas dapat disimpulkan jumlah target penjualan bulan juni belum maksimal.

Beban kerja seseorang sudah ditentukan dalam bentuk standar kerja perusahaan menurut jenis pekerjaannya. Apabila sebagian besar karyawan kerja sesuai dengan standar perusahaan, maka tidak menjadi masalah. Sebaliknya, jika karyawan bekerja di bawah standar maka beban kerja yang di emban berlebihan. Sementara jika karyawan bekerja di atas standar, dapat berarti estimasi standar yang di tetapkan lebih rendah dibandingkan kapasitas karyawan sendiri mengingat kerja manusia bersifat mental dan fisik, maka semasih mempunyai tingkat pembebanan yang berbeda-beda dan suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian Tugasnya yang harus diselesaikan pada batas waktu tertentu. Beban kerja dapat dibedakan lebih lanjut ke dalam beban kerja berlebihan/terlalu sedikit “kuantitatif”, yang timbul sebagai akibat dari tugas-tugas yang terlalau banyak/sedikit diberikan kepada tenaga kerja untuk diselesaikan dalam waktu tertentu, dan beban kerja berlebihan/terlalu sedikit “kualitatif”, yaitu jika orang merasa tidak mampu untuk melakukan suatu tugas, atau tugas tidak menggunakan keterampilan dan/atau posisi dari tenaga kerja (Martini, 2015). Tingkat pembebanan yang terlalu tinggi memungkinkan pemakaian energi yang lebih terjadi overstres, sebaliknya intensitas pembebanan yang terlalu rendah memungkinkan rasa bosan dan kejenuhan atau understress (Anggita Astianto 2014). Beban kerja merupakan salah satu aspek yang harus

diperhatikan oleh setiap organisasi, karena beban kerja salah satu yang dapat meningkatkan kinerja pegawai. Teknis analisis beban kerja (workload analysis) merupakan penggunaan rasio atau pedoman staf standar untuk menentukan kebutuhan personalia. Analisis beban kerja mengidentifikasi baik jumlah pegawai maupun jenis pegawai yang diperlukan dalam mencapai tujuan organisasi menurut Astianto (2014).

Suminah (2015) mengemukakan bahwa beban aktivitas suatu organisasi atau beban kerja masing-masing pejabat atau pegawai hendaknya merata sehingga dapat dihindarkan adanya suatu organisasi yang telah banyak aktivitasnya dan ada suatu organisasi terlalu sedikit aktivitasnya demikian pula dapat dihindarkan adanya pejabat atau pegawai yang terlalu bertumpuk-tumpuk tugasnya dan ada pejabat atau pegawai yang sedikit beban kerjanya. Di dalam D'Tukad Adventure Club Bali permasalahan yang terjadi yaitu tidak dapatnya menyelesaikan tugas tepat waktu yang membuat karyawan menjadi beban kerja.

Hasil pengamatan pada perusahaan Pada tahun 2021 nampak terindikasi bahwa perusahaan mengharuskan karyawan bekerja pada bidang tugas yang sama untuk waktu yang panjang akan mudah membuat karyawan merasa bosan. Kebanyakan karyawan mengeluh terhadap rutinitas kerja yang monoton setiap harinya, pada suatu waktu pasti akan sampai pada titik kejenuhan, yang dapat mengakibatkan karyawan tidak dapat dengan maksimal mengeluarkan kemampuan yang dimiliki untuk kemajuan perusahaan. Karena tahu posisi mereka tidak akan berubah, bisa menyebabkan karyawan tidak lagi punya minat dan kemauan untuk

mengembangkan diri.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Setiawan (2016) menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, dan hal tersebut sesuai dengan penelitian Surjawanto (2016) berdasarkan analisis regresi linier berganda, hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel beban kerja mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Stres kerja merupakan suatu kondisi keadaan seseorang mengalami ketegangan karena adanya kondisi keadaan seseorang mengalami ketegangan karena adanya kondisi keadaan seseorang mengalami ketegangan karena adanya kondisi yang mempengaruhinya, kondisi tersebut dapat diperoleh dari dalam diri seseorang maupun lingkungan diluar diri seseorang. Stres kerja yang tinggi, karyawan dituntut untuk menghadapi beban kerja yang dimana bila beban kerja tersebut melebihi kemampuannya, tentu akan menyebabkan kelelahan dan berdampak pada penurunan kinerja. Di bidang pariwisata, beban kerja karyawan mengacu pada bagaimana menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugasnya (Milan, 2020). Menurut Melindasari (2015) Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan ketidak seimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan. Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah ketegangan dan yang menyebabkan menciptakan adanya ketidak seimbangan kondisi fisik, dan psikis pada karyawan yang bersumber dari individu maupun organisasi sehingga berpengaruh pada fisik, psikologis, perilaku karyawan.

Di sisi lain karena adanya permasalahan yang timbul D' Tukad Adventure Club Bali tersebut menimbulkan stres kerja pada karyawan, hal tersebut ditandai dengan mudah marah serta didalam pekerjaannya menjadi terhambat.

Lestari dan Mujiati (2018) mengatakan bahwa faktor stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Observasi yang dilakukan di perusahaan mendapatkan hasil bahwa stres juga memicu karyawan untuk meninggalkan perusahaan tersebut, karyawan sering dihadapkan dengan berbagai masalah pekerjaan dalam perusahaan sehingga memungkinkan untuk terkena stres, permasalahan yang sering terjadi adalah selisih barang, pekerjaan datang sekaligus dengan fasilitas yang minim namun pekerjaan harus dilakukan dengan cepat, dan ketidakjelasan apa yang menjadi tanggung jawab pekerjaan. Stres yang berkepanjangan dapat menyebabkan karyawan lelah dan merasa ingin tidak nyaman sehingga mempengaruhi kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian dari titik (2016) menunjukan bahwa adanya pengaruh positif antara stres kerja terhadap kinerja karyawan. Sintya dan Artha (2016) menunjukan bahwa stres kerja dan beban kerja memiliki pengaruh negative terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil penelitian dari Titik (2016) dan Tri Wartono (2017) menunjukan bahwa adanya positif antara stres kerja terhadap kinerja karyawan.

Komunikasi merupakan sistem aliran yang menghubungkan dan membangkitkan kinerja antar bagian dalam organisasi sehingga menghasilkan sinergi (Pamuja,2010:12).Sehubungan hal tersebut maka

dalam organisasi diperlukan adanya hubungan yang harmonis antara sesama rekan kerja maupun bersama pemimpinnya demi tercapai tujuan organisasi baik, hubungan vertikal merupakan hubungan komunikasi yang terjadi antara pimpinan dengan bawahan sehingga terjadi hubungan yang harmonis dan mengurangi terjadinya konflik dalam suatu organisasi. Sedangkan hubungan horizontal merupakan hubungan komunikasi yang terjadi antara bawahan dengan bawahan atau karyawan yang satu dengan karyawan lainnya, Komunikasi adalah merupakan alat untuk membentuk identitas dan juga mengubah mekanisme. Identitas yang baik dibentuk ketika secara sosial dalam kehidupan seseorang berinteraksi dengan orang lain. Seseorang mendapat pandangan serta reaksi orang lain dalam interaksi sosial dan sebaliknya, memperlihatkan rasa identitas dengan cara mengekspresikan dari respon orang lain (Milan, 2020). Komunikasi dalam suatu merupakan faktor yang sangat penting dalam menjalankan interaksi antara satu dengan yang lainnya. Apabila tidak ada komunikasi antara seluruh individu dalam suatu organisasi tidak dapat mengetahui apa yang harus mereka lakukan untuk organisasinya.

Berkaitan dengan hal itu, informasi yang didapatkan penulis dari D'TUKAD Adventure Club Bali terjadi komunikasi yang berkaitan dengan kinerja karyawan adalah pada Tabel 1.2 berikut.

**Tabel 1.2**  
**Jenis komunikasi, Frekuensi Komunikasi**  
**D'TUKAD Adventure Club Bali Tahun 2021**

No	Jenis Komunikasi	Frekuensi Komunikasi	Keterangan
1	Pimpinan dengan staf (karyawan)	24 kali	- Rapat bulanan Manager dengan staf karyawan dua bulan dua kali per tahunnya.
2	Karyawan dengan karyawan	35 kali	- Peningkatan mutu kinerja kerja karyawan

Sumber: D'TUKAD Adventure Club Bali (2021)

Tabel 1.2 dapat dijelaskan bahwa pertemuan antara pemimpin dengan staf (karyawan) pada tahun 2021 adalah sebanyak 24 kali, sedangkan pertemuan karyawan dengan karyawan adalah sebanyak 35 kali dengan peningkatan kinerja karyawan yang berhubungan dengan *customer*. Namun menurut informasi dari manajemen perusahaan, dari sekian banyak pertemuan tersebut tidak semuanya bisa dihadiri oleh seluruh karyawan karena adanya karyawan yang sedang berhalangan untuk tidak bisa mengikuti pertemuan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara kepada beberapa karyawan Di dalam D'Tukad Adventure Club Bali bahwa karyawan enggan menyampaikan langsung kepada atasan tentang masalah-masalah yang dihadapi dalam bekerja, interaksi antara karyawa, pimpinan dan antar karyawan kurang yang mengakibatkan pekerjaan menjadi kurang maksimal.

Berdasarkan hasil penelitian dari Adnyana (2013) dan Darmana (2014) menunjukkan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja

karyawan. Kinerja karyawan juga dapat dipengaruhi oleh stres kerja dan beban kerja. Sedangkan hasil penelitian dari Yuyun (2016) dan Mulialestari (2017) menjelaskan bahwa komunikasi berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan D'Tukad Adventure Club Bali.

D'TUKAD Adventure Club Bali merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pariwisata. Manajemen memperhatikan bagaimana pentingnya komunikasi yang baik, stres kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan dan menanggulangi beban kerja dalam meningkatkan beban kerja karyawan D'TUKAD Adventure Club Bali. Berdasarkan uraian latar belakang dan permasalahan di atas maka perlu diteliti lebih lanjut bagaimana stres kerja dan beban kerja hubungannya terhadap kinerja karyawan. Hal ini juga melatar belakangi penulis dalam menyusun laporan tugas akhir yang kemudian penulisan mengambil judul penelitian "pengaruh komunikasi, stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan pada D'TUKAD Adventure Club Bali"

Dari fenomena dan uraian masalah di atas maka peneliti tertarik mengangkat penelitian berjudul "**Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada D'TUKAD Adventure Club Bali**".

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

- 1) Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada D'TUKAD Adventure Club Bali?

- 2) Apakah Stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada D'TUKAD Adventure Club Bali?
- 3) Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan D'TUKAD Adventure Club Bali?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan yang ingin diketahui dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada D'TUKAD Adventure Club Bali
- 2) Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada D'TUKAD Adventure Club Bali
- 3) Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada D'TUKAD Adventure Club Bali

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

- 1) Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan pengaruh komunikasi, stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan.

- 2) Kegunaan Praktis

Penelitian ini sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan yang mampu memberikan informasi bagi penelitian selanjutnya dan kepada pihak-pihak terkait seperti perusahaan, untuk mengetahui hubungan komunikasi, stres kerja dan beban terhadap

kinerja karyawan yakni:

a) Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian lebih lanjut bagi peneliti dan menambah wawasan dan mempraktekkan teori yang selama ini diperoleh di bangku kuliah dengan keadaan dan permasalahan yang ada dilapangan.

b) Bagi Perusahaan

Diharapkan dengan adanya penelitian ini pimpinan perusahaan dapat menerapkan komunikasi, stres kerja dan beban kerja yang baik agar dapat meningkatkan kinerja karyawan.

c) Bagi Universitas Mahasaraswati Denpasar

Disini diharapkan agar hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dan sebagai tambahan bacaan di perpustakaan atau sebagai referensi bagi mahasiswa/mahasiswi dimana yang akan dan sebagai bahan acuan didalam penelitian-penelitian lebih lanjut yang mengenai permasalahan yang sama dan tambahan bacaan di perpustakaan

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 *Path Goal Theory*

*Path Goal Theory* paling tepat dideskripsikan sebagai suatu proses pemimpin memilih suatu gaya kepemimpinan tertentu berdasarkan kebutuhan pekerja dan lingkungan kerja, sehingga pemimpin dapat membawa pekerja menuju tujuan yang diharapkan ((Darmaji, 2015). Menurut (Gomez, 2015) mengatakan bahwa *path goal theory* adalah suatu teori dimana suatu pekerjaan pemimpin untuk membantu pengikutnya dalam mencapai sasaran dan mempersiapkan kebutuhan arahan dan dukungan.

Darmaji (2015), mengatakan, model *path-goal* menganjurkan bahwa kepemimpinan terdiri dari dua fungsi dasar yaitu:

- 1) Memberi kejelasan alur, maksudnya seorang pemimpin harus mampu membantu bawahannya dalam memahami bagaimana cara kerja yang diperlukan di dalam menyelesaikan tugasnya.
- 2) Meningkatkan jumlah hasil (*reward*), bawahannya dengan memberi dukungan dan perhatian terhadap kebutuhan pribadi mereka. Darmaji (2015) mengidentifikasi empat tipe dari perilaku model *path goal* yang dapat memberikan motivasi bawahannya, yaitu:
- 3) Kepemimpinan pengarah (*directive leadership*), yaitu pemimpin memberitahukan kepada bawahan apa yang diharapkan dari mereka, memberitahukan jadwal kerja yang harus disesuaikan dan standar kerja, serta memberikan bimbingan/arahan secara spesifik tentang cara-cara

menyelesaikan tugas tersebut, termasuk di dalamnya aspek perencanaan, organisasi, koordinasi dan pengawasan.

- 4) Kepemimpinan pendukung (*supportive leadership*), yaitu pemimpin bersifat ramah dan menunjukkan kepedulian akan kebutuhan bawahan. Ia juga memperlakukan semua bawahan sama dan menunjukkan tentang keberadaan mereka, status, dan kebutuhan-kebutuhan pribadi, sebagai usaha untuk mengembangkan hubungan interpersonal yang menyenangkan di antara anggota kelompok. Kepemimpinan pendukung (*supportive*) memberikan pengaruh yang besar terhadap kinerja bawahan pada saat mereka sedang mengalami frustrasi dan kekecewaan.
- 5) Kepemimpinan partisipatif (*participative leadership*), yaitu pemimpin partisipatif berkonsultasi dengan bawahan dan menggunakan saran-saran dan ide mereka sebelum mengambil suatu keputusan. Kepemimpinan partisipatif dapat meningkatkan motivasi kerja bawahan.
- 6) Kepemimpinan berorientasi prestasi (*achievement-oriented leadership*), yaitu gaya kepemimpinan dimana pemimpin menetapkan tujuan yang menantang dan mengharapkan bawahan untuk berprestasi semaksimal mungkin serta terus menerus mencari pengembangan prestasi dalam proses pencapaian tujuan tersebut.

### **2.1.2 Kinerja Karyawan**

#### **1) Pengertian Kinerja Karyawan**

Kinerja dalam suatu organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan, para atasan atau manager sering tidak memperhatikan kecuali sudah hamat buruk atau

segala sesuatu jadi serta salah. Terlalu sering manager tidak mengetahui betapa buruknya kinerja telah merosot sehingga perusahaan/instansi menghadapi krisis yang serius kesan-kesan buruk organisasi yang mendalam berakibat dan menyebabkan tanda-tanda peringatan adanya kinerja yang merosot.

Menurut Namawi (2011:127) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dan melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Humar (2011:104) kinerja adalah pelaksanaan fungsi-fungsi yang ditiutut dari seorang atau suatu perbuatan, suatu prestasi, suatu pameran keretampilan. Atau kinerja adalah suatu kondisi yang harus diketahui dan di konfirmasikan kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapai suatu instansi di hubungkan dengan visi yang diempan suatu organisasi perusahaan serta mengetahui dampak positif yang negatif yang dimiliki. Menurut Manullang (2009:98) kinerja dalah menilai seseorang/telah bekerja dibandingkan dengan target yang ditentukan.

Menurut Nitisamito (2010:23) (kinetik energi kerja) menunjukkan pelaksanaan atau pencapaian dari suatu tugas. Menurut Martoyo (2009:110), kinerja dapat diartika sebagai prentasi kerja, pelaksanaan kerja atau unjuk kerja sebagai hasil dari suatu proses dalam periode kinerja organisasi mempertanyakan apakah tujuan organisasi telah sesuai dengan kondisi atau faktor ekonomi, politik dan budaya yang ada, apakah struktur dengan kebijakannya mendukung kinerja yang

digunakan, apakah memiliki kepemimpinan, modal, dan infrastruktur dalam mencapai misalnya, apakah budaya, kebijakan dan sistem kerjanya mendukung pencapaian kerja yang diinginkan, dan apakah organisasi tersebut menciptakan dan memelihara kebijakn-kebijakan seleksi, pelatihan, dan sumber daya.

Kinerja individu dapat dicermati dari apa yang dilakukan individu dalam kerjanya (Umur, 2011:112). Kemampuan seseorang berbeda satu dengan yang lain. Ukuran kerja tidak sama pada setiap orang tergantung dari kemampuan dan keterampilan intelektualnya. Jadi pada akikat kinerja adalah ekspresi untuk memenuhi kebutuhan atau dorongan dan motivasi tertentu. Artinya, kinerja seseorang di pengaruhi atau ditentukan oleh berbagai faktor yang bersifat internal dan external.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja: adalah penilaian/ hasil kerja,serta fungsi-fungsi kerja yang dianut secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan/ karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikannya.

## **2) Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan**

Menurut Heidjrahman (2010:82) apapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu tenaga kerja yaitu

- a) Kemampuan pimpinan dalam mengkomunikasikan tugas yang diberikan kepada karyawan.
- b) Motivasi pimpinan kepada karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dengan pemberian penghargaan baik finansial maupun nonfinansia

- c) Dukungan yang diterima dari teman sekerja dengan komunikasi yang baik yang saling membantu dalam menyelesaikan masalah yang di hadapi
- d) Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan dengan kemampuan yang dimiliki masing-masing karyawan
- e) Hubungan karyawan dengan organisasi sangat baik karena adanya komunikasi dalam pelaksanaan tugas dengan baik.

### **3) Penilaian Kinerja Karyawan**

Penilaian kerja (performance operasional) pada dasarnya merupakan faktor kunci mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, kurang adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Penilaian kinerja sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan, melalui penilaian tersebut akan dapat diketahui bagaimana kinerja karyawan sesungguhnya.

Menurut Sedannayanti (2011:101) penilaian kinerja adalah suatu evaluasi yang dilakukan secara periodik dan sistematis tentang prestasi kerja, termasuk potensi pengembangannya. Suasta (2011:138) menilai kinerja adalah proses yang dipakai oleh organisasi untuk mengevaluasi pelaksanaan kinerja individu karyawan.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis dapat menarik suatu kesimpulan bahwa penilaian kinerja adalah suatu proses pengevaluasian serta suatu gambaran deskripsi yang secara periodik dan sistematis tentang tenaga kerja.

#### 4) Tujuan Penilaian Kinerja Karyawan

Secara teoritis tujuan penilaian dikategorikan sebagai suatu yang bersifat yang evaluation dan development yang bersifat evaluation harus menyelesaikan:

- a) Hasil penilaian digunakan sebagai dasar pemberian kompensasi
- b) Hasil penilaian sebagai dasar evaluasi sistem seleksi
- c) Perentase nilai yang dicapai individu
- d) Kelemahan-kelemahan individu yang menghambat kinerja
- e) Perentase yang dikembangkan

#### 5) Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Wibowo (2013: 7) indikator kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

- a) Kuantitas Pekerjaan

Kuantitas merupakan segala bentuk satuan ukuran yang terkait dengan jumlah hasil kerja dan dinyatakan dalam ukuran angka atau yang dapat dipadankan dengan angka.

- b) Kualitas Pekerjaan

Kemampuan yang dimiliki karyawan yang lebih berorientasi pada intelegensi dan daya pikir, serta mempunyai keterampilan (*Skill*), kemampuan dan penguasaan teknis operasional di bidang tertentu yaitu kemampuan yang terbentuk dari sejumlah kompetensi yang dimiliki seorang karyawan yang mencakup loyalitas, kedisiplinan, kerjasama dan tanggung jawab.

c) Efektifitas Kerja

Sebagai salah satu kemampuan / keadaan berhasilnya suatu pekerjaan yang dilakukan oleh manusia untuk memberikan kegunaan yang diharapkan

d) Semangat Kerja

Keinginan diri untuk bekerja dengan sungguh-sungguh untuk mencapai hasil yang diharapkan. Semangat kerja bisa timbul dari dalam diri sendiri maupun dari lingkungan sekitar.

e) Pemanfaatan Waktu

Pemanfaatan waktu adalah cara memanfaatkan waktu dengan baik dimana seseorang mampu menyelesaikan sesuatu dengan lebih cepat dan bekerja lebih cerdas.

### **2.1.3 Beban Kerja**

1) Pengertian Beban kerja

Menurut Menpen (2008), pengertian beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Sedangkan menurut Komarussin (2012:235), analisa beban kerja adalah proses untuk menetapkan jumlah jam kerja orang yang digunakan atau dibutuhkan untuk merampungkan suatu pekerjaan dalam waktu tertentu, atau dengan kata lain analisis beban kerja bertujuan untuk menentukan beberapa jumlah personalia dan beberapa jumlah tanggung jawab atau beban kerja yang tepat dilimpahkan kepada seseorang petugas.

Menurut Simamora (2010:57) analisis beban kerja adalah

mengidentifikasi baik jumlah karyawan maupun kualifikasi karyawan yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi. Berdasarkan pendapat beberapa ahli maka yang dimaksud dengan beban kerja dalam penelitian ini adalah menurut Menpan (1997), pengertian beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu.

## 2) Faktor-faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

Beban kerja dipengaruhi oleh 2 faktor, yaitu faktor eksternal dan faktor internal, Menurut Manuaba (2000:2) faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja antara lain:

- a) Faktor eksternal, yaitu beban yang berasal dari luar tubuh pekerja, seperti: Tugas-tugas yang bersifat fisik, seperti stasiun kerja, tata ruang, tempat kerja, alat dan sarana kerja, kondisi kerja, sikap kerja, dan tugas-tugas yang bersifat psikologis, seperti kompleksitas pekerjaan, tingkat kesulitan, tanggung jawab pekerjaan.
- b) Organisasi kerja seperti lamanya waktu kerja, waktu istirahat, shift kerja, kerja malam, system pengumpahan, modal struktur organisas, pelimpahan tugas dan wewenang.
- c) Lingkungan kerja adalah lingkungan kerja fisik, lingkungan kimiawi, lingkungan kerja biologis dan lingkungan kerja psikologis. b. Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh itu sendiri akibat dari reaksi beban kerja eksternal. Faktor internal meliputi faktor somatic (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi,

dankondisi kesehatan) dan faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, dan kepusan)

### 3) Indikator Beban Kerja

Dalam penelitian ini indikator beban kerja yang digunakan mengadopsi dari indikator beban kerja yang dikemukakan oleh Putra (2013:22), yang meliputi antara lain:

#### a) Target Yang Harus Dicapai

Pandangan individu mengenai besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya, misalnya untuk mendesain, mencetak, dan finising. Pandangan mengenai hasil kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

#### b) Kondisi pekerjaan

Mencakup tentang bagaimana pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai kondisi pekerjaannya, misalnya mengambil keputusan dengan cepat pada saat pekerjaan barang dan kerusakan pada mesin produksi, serta mengatasi kejadian yang tidak terduga seperti melakukan pekerjaan ekstra diluar waktu yang telah ditentukan.

#### c) Standar pekerjaan

Kesan yang dimiliki oleh individu mengenai pekerjaannya, misalnya perasaan yang timbul mengenai beban kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

### 4) Efek Beban Kerja

Menurut Manuabe, (2000:4) beban kerja yang terlalu berlebihan akan menimbulkan efek berupa kelelahan baik fisik maupun mental dan

reaksi-reaksi emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan, dan mudah marah. Sedangkan pada beban kerja yang terlalu sedikit dimana pekerjaan yang terjadi karena pengurangan gerak akan menimbulkan kebosanan dan monoton. Kebosanan dalam kerja rutin sehari-hari karena tugas atau pekerjaan yang terlalu sedikit mengakibatkan kurangnya perhatian pada pekerjaan sehingga secara potensial membahayakan dan menurunkan kinerja karyawan. Bertambahnya target yang harus dicapai perusahaan, bertambah pula beban karyawannya, menurut Setyawan dan Kuswati (2007:109) apabila beban kerja terus menerus bertambah tanpa adanya pembagian beban kerja yang sesuai maka kinerja karyawan akan menurun.

#### **2.1.4 Stres Kerja**

##### **1) Pengertian Stres Kerja**

Menurut Martoyo, (2014:213). Stres kerja sebagai perasaan tegang, gelisah atau khawatir, semua perasaan merupakan manifestasi dari pengalaman stres, suatu terprogram yang kompleks mempersiapkan acuan yang dapat menimbulkan hasil yang positif maupun negatif. Stres kerja adalah keadaan kondisi fisik dan psikologis seseorang yang ditunjukkan melalui sikap atau perilaku seperti kecemasan, ketegangan, gelisah, yang disebabkan oleh suatu permasalahan yang mengganggu pikiran seseorang yang tidak dapat diselesaikannya sendiri, (Saksono, 2016:267). Arep (2010:316) stres kerja adalah perasaan seseorang yang tegang, gelisah dan semua perasaan merupakan manifestasi yang kompleks untuk mempersepsikan acuan yang dapat diselesaikan

sendiri. Jadi, dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah keadaan kondisi fisik dan psikologis seseorang yang ditunjukkan melalui sikap atau perilaku seperti kecemasan, ketegangan, gelisah, yang disebabkan oleh suatu permasalahan yang mengganggu pikiran seseorang yang tidak dapat diselesaikannya sendiri. Menurut Martoyo (2014:201) stres kerja sebagai suatu tanggapan adaptif, ditengahi oleh perdebatan individual dan atau proses psikologi, yaitu suatu konsekuensi dari setiap kegiatan (lingkungan), situasi, atau kejadian eksternal yang memberikan tuntutan psikologis atau fisik yang berlebihan terhadap seseorang”.

Menurut Namawi (2011:203) mengemukakan bahwa stres dikonseptualisasikan dari beberapa titik pandang, yaitu:

a) Stres sebagai stimulus

Stres sebagai stimulus merupakan pendekatan yang menitikberatkan pada lingkungan. Definisi stimulus memandang stres sebagai suatu kekuatan yang menekan individu untuk memberikan tanggapan terhadap stresor. Pendekatan ini memandang stres sebagai konsekuensi dari interaksi antara stimulus lingkungan dengan respon individu.

b) Stres sebagai tanggapan (respon)

Stres sebagai tanggapan (respon) merupakan tanggapan fisiologis atau psikologis seseorang terhadap lingkungan penekan (stressor), di mana penekan adalah kejadian eksteren atau situasi yang secara potensial mengganggu.

c) Stres sebagai stimulus, respon

Stres sebagai pendekatan stimulus, respon merupakan konsekuensi dari interaksi antara stimulus lingkungan dengan respon individu. Stres dipandang tidak sekedar stimulus atau respon, melainkan stres merupakan hasil interaksi unik antara kondisi stimulus lingkungan dan kecenderungan individu untuk memberikan tanggapan.

## 2) Indikator Stres Kerja

Menurut Hasibuan (2014:204), indikator stres kerja meliputi:

- a) Beban kerja adalah suatu yang dirasakan berada diluar kemampuan pekerja untuk melakukan pekerjaannya.
- b) Kualitas pengawasan adalah kualitas pengawasan kerja rendah akan memberikan tekanan pada pekerja. Karena saat melakukan pekerjaan jika tidak diawasi dengan benar bisa terjadi hal berbahaya.
- c) Pengembangan karir adalah setiap orang pasti punya harapan ketika mulai bekerja di suatu perusahaan atau organisasi. Namun cita-cita dan perkembangan karir banyak sekali yang tidak terlaksanakan.
- d) Konflik kerja adalah perselisihan antar pegawai dan menimbulkan perpecahan dalam suatu organisasi tersebut. Konflik jika tidak segera diatasi maka berakibat yang buruk.
- e) Otoritas kerja adalah otoritas yang kurang memadai yang menyangkut dengan tanggung jawab kerja. Dengan tanggung jawab kerja yang kurang akan memberikan tekanan pada karyawan.

## 3) Penyebab stres kerja

Menurut Mahalini (2021) menyebutkan beberapa penyebab stres kerja adalah:

a) *On the job*

1. Beban kerja yang berlebihan
2. Tekanan atau desakan waktu
3. Kualitas atau desakan waktu
4. Iklim politis yang tidak nyaman
5. Umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memandai
6. Wewenang yang tidak mencukupi, untuk melaksanakan tanggung jawab
7. Kemenduan peranan
8. Frustrasi
9. Konflik antara pribadi dan kelompok
10. Perdebatan antara nilai-nilai perubahan dan karyawan
11. Berbagai bentuk perubahan

b) *Of the job*

1. Kekawatiran finansial
2. Masalah yang bersangkutan dengan anak
3. Masalah fisik
4. Masalah-masalah perekonomian
5. Perubahan yang terjadi di tempat tinggal
6. Masalah pribadi lainnya misalnya kematian sanak saudara

## 4) Gejala Stres kerja

Stres kerja yang terjadi pada seseorang ditandai adanya gejala-gejala yang mendahuluinya. Menurut Wahyudi (2017:157) mengemukakan bahwa terjadi tiga gejala stres kerja yaitu:

a) Gejala fisik

Gejala fisik antara lain pernafasan semakin cepat, mulu dan kerongkongan menjadi kering, kedua tangan basah kering, otot menjadi tegang badan terasa lelah, kepala menjadi sakit/tegang dan perasaan gelisah.

b) Gejala perilaku

Gejala perilaku antara lain tidak termotivasi, lekas marah, sering salah paham, perasaan khawatir, sedih, tidak berdaya, gelisah, gagal dalam menjalankan pekerjaan, tidak mampu mengatasi masalah yang dihadapi, menarik diri dari pergaulan orang lain.

c) Gejala ditempat kerja

Gejala-gejala ditempat kerja antara lain kepuasan kerja menurut, rendahnya prestasi kerja, hilangnya vitalitas dan semangat kerja, tidak komunikatif.

### **2.1.5 Komunikasi**

1) Pengertian Komunikasi

Menurut Cangara (2010:215) Komunikasi merupakan alat untuk membentuk identitas dan juga mengubah mekanism. Identitas yang baik dibentuk ketika secara sosial dalam kehidupan seseorang berinteraksi dengan orang lain. Seseorang mendapat pandangan serta reaksi orang lain dalam interaksi sosial dan sebaiknya, memperlihatkan rasa identitas dengan cara mengekspresikan dari respon orang lain. Salah satu kelebihan konseptualisasi komunikasi sebagai transaksi, bahwa komunikasi tersebut tidak membatasi pada komunikasi yang disengaja atau respon yang tidak diamati. Artinya komunikasi terjadi apakah para

pelakunya mengerjakan atau tidak, dan bahkan meskipun menghasilkan respon yang tidak diamati. Berdiam diri, mengabaikan orang lain, bahkan meninggalkan ruangan semuanya bentuk-bentuk komunikasi, semuanya mengirimkan sejenis pesan. Komunikasi persuatif dipandang sebagai salah satu cara komunikasi yang efektif karena terjadi kontak pribadi (*personal contact*) yang memungkinkan komunikasi mengetahui, memahami dan merangsang komunikasi secara lengkap, kondisi fisik dan mentalnya, suasana lingkungan pada saat terjadi komunikasi serta tanggapan komunikasi secara langsung.

Dalam komunikasi dianggap berlangsung bila seseorang telah menafsirkan perilaku orang lain. Baik perilaku verbal maupun nonverbalnya (Stephen, 2009: 15315). Kemampuan komunikasi merupakan salah satu kompetensi yang harus dimiliki dan dikuasai oleh pimpinan perusahaan (Pamuju, 2010:134).

Dari pendapat tersebut diatas, maka dapat ditarik suatu kesimpulan uraian keenam pendapat di atas, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa komunikasi adalah sebagai proses penyampaian berita dari komunikator kepada komunikasi khususnya.

## 2) Indikator Komunikasi

Menurut Effendy (2014) indikator-indikator dari komunikasi adalah sebagai berikut:

- a) Pengiriman pesan (*encoder*) dan penerima pesan (*decoder*)  
 Pengiriman pesan (*encoder*) adalah pengirim mengkodekan informasi yang akan disampaikan ke dalam simbol atau isyarat,

sedangkan penerima pesan (*decoder*) adalah proses dimana penerima menafsirkan pesan dan menterjemahkan menjadi informasi yang berarti baginya.

b) Pesan (*message*)

Pesan merupakan setiap pemberitahuan, kata, atau komunikasi baik lisan maupun tertulis, yang dikirimkan dari satu orang ke orang lain. Pesan menjadi inti dari setiap proses komunikasi yang terjalin.

c) Media atau saluran komunikasi (*channel*)

Saluran (*channel*) media di mana pesan disampaikan kepada komunikan. dalam komunikasi antar pribadi (tatap muka) saluran dapat berupa udara yang mengalirkan getaran nada/suara. Penerima atau komunikasi (*receiver*) adalah pihak yang menerima pesan dari pihak lain.

d) Umpan balik atau (*feedback*)

Umpan balik (*feedback*) adalah tanggapan yang diberikan oleh seorang komunikan (penerima pesan) ketika seorang komunikator (pemberi pesan) sedang menyampaikan pesannya.

3) Unsur Pokok Komunikasi

Sesuai dengan yang dikemukakan Flippo, (2011: 236): pokok komunikasi dapat digambarkan memiliki unsur pokok pengirim isyarat, media pengirim isyarat, penerima. Pokok pengiriman komunikasi dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Komunikator, yaitu seseorang atau sekelompok orang yang menyampaikan pikirannya atau perasaannya kepada orang lain.

2. Pesan, yaitu lambang yang membawakan pikiran atau perasaan komunikator.
  3. Komunikas, yaitu seseorang atau sekumlah orang yang menjadi sasaran komunikator saat menyampaikan pesan.
  4. Media, yaitu sarana untuk menyalurkan pesan-pesan yang disampaikan oleh komunikasi ke komunikan.
  5. Efek, yaitu tanggapan responden, atau reaksi dari komunikan ketika ia menerima pesan dari komunikator, atau efek adalah akibat dari proses komunikasi.
- 4) Bentuk-Bentuk Komunikasi

Menurut Muhammad (2010: 95) pada dasarnya ada dua bentuk dasar komunikasi yang lazim digunakan dalam organisasi, yaitu komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal.

a) Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan simbol-simbol atau kata-kata, baik yang dinyatakan secara oral atau lisan maupun secara tulisan. Komunikasi verbal dapat dibedakan atas komunikasi lisan dan komunikasi tulisan. Komunikasi lisan dapat didefinisikan sebagai suatu proses di mana seorang pembicara berinteraksi secara lisan dengan pendengar untuk mempengaruhi tingkah laku penerima. Sedangkan komunikasi tulisan adalah apabila keputusan yang akan disampaikan oleh pimpinan itu disandikan dalam simbol-simbol yang dituliskan pada kertas atau pada tempat lain yang bisa dibaca, kemudian dikirimkan pada karyawan yang

dimaksudkan.

b) Komunikasi nonverbal

Komunikasi nonverbal adalah penciptaan dan pertukaran pesan dengan tidak menggunakan kata-kata seperti komunikasi yang menggunakan gerakan tubuh, sikap tubuh, vokal yang bukan kata-kata, kontak mata, ekspresi muka, kedekatan jarak, dan sentuhan.

5) Fungsi Komunikasi

Menurut seperti Robbins dan Judge (2015: 5) mengatakan bahwa komunikasi memiliki 4 fungsi yakni:

a) Kontrol

Komunikasi dengan cara-cara tertentu bertindak untuk mengontrol perilaku anggota. Organisasi memiliki hierarki otoritas dan garis panduan formal yang wajib ditaati oleh karyawan.

b) Motivasi

Komunikasi menjaga motivasi dengan cara menjelaskan kepada para karyawan mengenai apa yang harus dilakukan, seberapa baik pekerjaan mereka, dan apa yang dapat dilakukan untuk memperbaiki kinerja sekiranya hasilnya kurang baik.

c) Ekspresi emosional

Bagi banyak karyawan, kelompok kerja mereka adalah sumber utama interaksi sosial. Komunikasi yang terjadi dalam kelompok merupakan sebuah mekanisme fundamental yang melaluinya para anggota menunjukkan rasa frustrasi dan rasa puas mereka.

d) Informasi

Komunikasi memberikan informasi yang dibutuhkan oleh individu dan

kelompok untuk mengambil keputusan dengan cara menyampaikan data untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi pilihan-pilihan alternatif yang ada.

6) Faktor-faktor yang ada dalam komunikasi

Menurut Prakosa (2011:217) dalam komunikasi ada beberapa faktor-faktor adalah sebagai berikut adalah:

- a) Mengkomunikasikan kemenangan
- b) Membandingkan antara kata-kata perbuatan
- c) Komitmen untuk melakukan komunikasi dua arah
- d) Menitik beratkan pada komunikasi secara tatap muka
- e) Mengkomunikasikan pembagaan tanggung jawab
- f) Mempertimbangkan baik dan buruk
- g) Mengetahui siapa pengguna, klien, dan audien
- h) Memiliki strategi komunikasi

7) Media Komunikasi

Media adalah alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima. Media dapat di bedakan atas dua macam, yaitu media cetak dan media elektronik (Cangara, 2010:23). Fasilitas komunikasi yang digunakan sering digunakan. Di antaranya: modem, multiplexer, concentrator, pemroses depan, bridge, gateway, network card. Istilah yang sering digunakan dalam alat komunikasi, adalah

- a) Kabel: twisted-pair, co-axial, gantian optik, UTP,
- b) Software adalah sistem pengoprasian rangkaian (NOS), Alat proses adalah alat input/output,2

- c) Topologi penghantaran adalah Bintang, cincin,
- d) Teknologi/protocol adalah ethernet, token ring ( Martoyo, 2009: 124)'

#### 8) Tujuan Komunikasi

Adapun tujuan persuasi adalah sebagai berikut:

- a) Mengubah atau menetralisasi pendapat-pendapat yang berifat menentang atau permusuhan.
- b) Mengkristalisasi pendapat-pendapat yang masih bersifat tersembunyi.
- c) Mengerahkan pembentukan pendapat yang menguntungkan atau mendukung suatu pendapat (prakosa, 2011:127),

#### 9) Teknik komunikasi persuasif

Ada beberapa teknik dalam melakukan komunikasi persuasif diantaranya:

- a) Teknik Asosiasi adalah penyajian pesan komunikasi dengan cara menumpangkannya pada suatu objek atau peristiwa yang sedang menarik perhatian khalayak.
- b) Teknik Integrasi adalah kemampuan komunikator untuk menyatukan dari secara komunikatif dengan komunikan
- c) Teknik Ganjaran (pay of technique) adalah kegiatan untuk mempengaruhi orang lain dengan cara mengimingiming hal yang menguntungkan atau menjanjikan harapan.
- d) Teknik tataan, yang dimaksud dengan taan disini sebagai terjemahan dari icing adalah upaya menyusun pesan komunikasi sedemikian

rupa sehingga enak didengar atau dibaca serta termotifasi untuk melakukan sebagaimana diserahkan oleh pesan tersebut.

- e) Teknik Red Herring, dalam hubungan dengan komunikasi persuasif, teknik red herring adalah seni seorang komunikator untuk mahir kemenangan dalam perdebatan dengan menolak argumentasi yang lemah untuk kemudian mengalihkan sedikit demi sedikit ke aspek yang dikuasanya guna dijadikan senjata ampuh dalam menyerang (Sestropoetro, 2011:39).

#### 10) Kegiatan-kegiatan Komunikasi

Komunikasi persuasif dipandang sebagai salah satu cara komunikasi yang efektif karena terjadi kontak pribadi (personal contact) yang memungkinkan komunikator mengetahui, memahami dan merangsang komunikasi secara lengkap, kondisi fisik dan mentalnya, suasana lingkungan pada saat terjadinya komunikasi serta tanggapan komunikan secara langsung ( Martoyo 2009 : 33). Untuk mengetahui, memahami dan menguasai komunikasi dan situasi komunikasi yang lengkap sebagai komunikator persuasif dapat melakukan kegiatan-kegiatan sebagai berikut: (Sastropoetro, 2011:39),

- a) Mengontrol sikap kata dan kalimat yang diucapkan
- b) Mengulangi kata-kata yang penting di sertai penjelasan
- c) Menetapkan pengucapan dengan bantuan mimik dan gerakan tangan
- d) Mengatur intonasi sebaik-baiknya disertai penjelasan
- e) Mengatur rasio dan perasaan;

## 2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Hasil penelitian-penelitian sebelumnya diperlukan untuk membantu, menjawab masalah dalam penelitian ini. Hasil penelitian sebelumnya digunakan sebagai rujukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Ni Made Ermayanti (2020) melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Stres Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada The Laguna Resort & SPA Nusa Dua Bali” Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi  $0,010 > 0,05$ . Beban kerja juga berpengaruh negatif dan signifikan  $0,000 > 0,05$ . Pimpinan perusahaan selanjutnya mempertahankan modal stres kerja dan beban kerja yang terbukti dapat memberikan hasil yang produktif bagi perusahaan. Selain ini, modal tersebut dapat meningkatkan kinerja perusahaan.
- 2) I Gede Aditya Rama (2019) melakukan penelitian berjudul “Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Indofood Indulgence Cabang Bali” Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda yaitu  $Y = 26,538 - 0,193 X_1 - 0,320 X_2$ . Berdasarkan uji t nilai koefisien regresi  $X_1$  atau stres kerja adalah sebesar  $-4,423$  sig  $0,000$  pada taraf signifikansi 5% ini berarti stres kerja ( $X_1$ ) berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan ( $Y$ ) pada PT. Indofood Indulgence Cabang Bali. Sedangkan, uji t nilai koefisien regresi  $X_2$  atau beban kerja adalah sebesar  $-15,619$  sig  $0,00$  pada taraf signifikansi 5% ini berarti bahwa kerja ( $X_2$ ) berpengaruh negative terhadap kinerja karyawan ( $Y$ )

pada PT. Indofoof Indulgence Cabang Bali. Hal tersebut berarti apabila semakin tinggi stres dan beban kerja karyawan maka kinerja karyawan akan semakin rendah begitu pula sebaliknya semakin rendah stres kerja dan beban kerja maka semakin tinggi kinerja karyawan.

- 3) Sang Ayu Made Milan (2020), melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Komunikasi, Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Clandys Sejahtera Abadi Pertokoan Udayana Denpasar” Berdasarkan rumusan masalah dan pembahasan hasil penelitian maka kesimpulan yang di hasilkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Clandys Sejahtera Abadi Pertokoan Udayana Denpasar. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji T hitungan sebesar 0,608 serta signifikansi untuk T-hitung pada variabel komunikasi ( $X_1$ )  $0,000 < 0,05$  hal ini berarti  $H_0$  ditolak maka  $H_a$  diterima, dan dapat dirumuskan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara komunikasi ( $X_1$ ) terhadap kinerja karyawan ( $Y$ ) pada PT. Clandy sejahtera Abadi Pertokoan Udayana Denpasar. 2) stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Clandys Sejahtera Abadi Pertokoan Udayana Denpasar. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji T hitung sebesar -0,277 setra signifikansi untuk T-hitung pada variabel stres kerja ( $X_2$ )  $0,049 < 0,05$  hal ini berarti  $H_0$  ditolak maka  $H_a$  diterima dan dapat dirumuskan bahwa ada pengaruh negatif dan signifikan anatara stres kerja ( $X_1$ ) terhadap kinerja karyawan ( $Y$ ) pada PT. Clandys Sejahtera Abadi Pertokoan Udayana Denpasar. 3)

lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Clandys Sejahtera Abadi Pertokoan Udayana Denpasar hal ini dapat dilihat dari hasil uji T hitung sebesar 0,364 serta signifikansi untuk T-hitung pada variabel lingkungan kerja ( $X_3$ )  $0,008 < 0,05$  hal ini berarti  $H_0$  ditolak dengan  $H_a$  di terima dan dapat dirumuskan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara lingkungan kerja ( $X_3$ ) terhadap kinerja karyawan (Y) pada PT. Clandys Sejahtera Abadi Pertokoan Udayana Denpasar.

- 4) Ni Putu Ulantini (2017), melakukan penelitian berjudul “Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Mahogany Mumbul Bali” Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) dari analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan  $Y = 28.892 - 0,098 X_1 + 0,099 X_2$  ini menunjukkan bahwa pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan adalah negatif dan beban kerja terhadap kinerja karyawan pada hotel Mahogany Mumbul Bali positif, (2) dari hasil koefisien korelasi berganda adalah 0,691 berarti secara simultan stres kerja dan beban kerja mempunyai hubungan positif dan sangat tinggi terhadap kinerja karyawan pada Hotel Mahogy Mumbul Bali. (3) dari hasil analisis determinasi berganda diperoleh koefisien determinasi adalah 47,7% berarti besarnya variasi pengaruh antara stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan pada hotel Mahogany Mumbul Bali adalah 47,7% sedangkan sisanya 52,3 % dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini. (4) dari hasil analisis F test diperoleh nilai signifikansi  $F_{hitung} = 0,040 < 0,05$ , ini berarti bahwa stres kerja dan

beban kerja secara silmutan mempunyai hubungan yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada hotel Mahogany Mumbul Bali. (5) hasil uji t-test stres kerja diperoleh nilai signifikan sebesar  $0,3 < 48$ , maka dapat disimpulkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Sementara hasil uji t-test beban kerja di peroleh signifikansi sebesar  $0,030 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

- 5) Komalasari, dkk (2020) melakukan penelitian berjudul “Analisis Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Cv. Kujang Marinas Utama Sukabumi” Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pada analisis stres kerja terhadap kinerja karyawan.
- 6) Ahmad, dkk (2019) melakukan penelitian berjudul “Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Fif Group Manado” Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan stres kerja, beban kerja, dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. FIF Group Manado. Selanjutnya, stres kerja dan beban kerja secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. FIF Group Manado, sedangkan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. FIF Group Manado. Pimpinan PT. FIF Group Manado perlu memperhatikan dan meningkatkan lingkungan kerja yang ada agar kinerja mereka dapat lebih optimal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan stres

kerja, beban kerja, dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. FIF Group Manado. Selanjutnya, stres kerja dan beban kerja secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. FIF Group Manado, sedangkan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. FIF Group Manado. Pimpinan PT. FIF Group Manado perlu memperhatikan dan meningkatkan lingkungan kerja yang ada agar kinerja mereka dapat lebih optimal.

- 7) Arfani, dkk (2018) melakukan penelitian berjudul “Pengaruh Stres Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt Sucofindo Cabang Bandung” Hasil penelitian menunjukkan bahwa Stres Kerja berada pada posisi angka 72,2% dengan kategori baik, Beban Kerja berada pada posisi 72,9% dengan kategori baik dan Kinerja Karyawan berada pada posisi 71,5% dengan kategori baik. Secara simultan menunjukkan bahwa Stres Kerja dan Beban Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan sebesar 62%. Serta secara parsial menunjukkan bahwa variabel Stres Kerja berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Kinerja Karyawan sebesar 27,11%, Beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan sebesar 35,07%.
- 8) Putro (2016) melakukan penelitian berjudul “Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt Budi Sehat Di Surakarta” Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh negative signifikan beban kerja terhadap kinerja karyawan PT. Budi Sehat di Surakarta. Hal ini dibuktikan dengan p-value 0,005, ada pengaruh negative signifikan

stres kerja terhadap kinerja karyawan PT. Budi Sehat di Surakarta. Hal ini dibuktikan dengan p-value 0,032 dan ada pengaruh beban kerja dan stres kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan PT. Budi Sehat di Surakarta. Hal ini dibuktikan dengan hasil Fhitung sebesar 11.745 dan nilai signifikansi (p-value) sebesar 0,000.

- 9) Lukito, dkk (2018) melakukan penelitian berjudul “Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja, Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Sinarmas Distribusi Nusantara Semarang” Hasil analisis regresi dari Beban Kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, dengan nilai koefisien regresi sebesar -0,203 yang berarti peningkatan pada beban kerja akan diikuti oleh penurunan pada kinerja karyawan. Lingkungan Kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,680 yang berarti peningkatan pada lingkungan kerja akan diikuti oleh peningkatan pada kinerja karyawan. Stres Kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, dengan nilai koefisien regresi sebesar - 0,201 yang berarti peningkatan stress kerja akan diikuti oleh penurunan pada kinerja karyawan.
- 10) Novianti (2017) melakukan penelitian berjudul “Pengaruh Disiplin Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada De Bakker Bakery Denpasar” Dari hasil analisis ditemukan bahwa disiplin kerja dan komunikasi secara bersamaan memiliki dampak positif dan dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Dan berdasarkan hasil uji t, variabel disiplin dan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kinerja karyawan pada De Bakker Bakery Denpasar.

- 11) Fitriawati (2020) melakukan penelitian berjudul “Analisis Pengaruh Komunikasi, Kepribadian Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Lembaga Penyiaran Publik Tvri Sumut Medan” Hasil dari penelitian ini menunjukkan secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara komunikasi, kepribadian dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Lembaga Penyiaran Publik TVRI SUMUT Medan. Secara simultan menunjukkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara komunikasi, kepribadian dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Lembaga Penyiaran Publik TVRI SUMUT Medan.
- 12) Nisa (2018) melakukan penelitian berjudul “Pengaruh Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan” Hasil penelitian menunjukkan bahwa Komunikasi memiliki pengaruh signifikan positif terhadap Kinerja karyawan, Lingkungan Kerja memiliki pengaruh signifikan positif terhadap Kinerja karyawan, Secara simultan (bersama-sama) Komunikasi dan Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan, Komunikasi memiliki pengaruh dominan terhadap kinerja karyawan dibandingkan lingkungan kerja.
- 13) Shinta (2020), melakukan penelitian berjudul “Pengaruh Komunikasi, Disiplin Kerja, Dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Citra Mandiri Distribusindo” Hasil menunjukkan baik secara parsial maupun simultan variabel komunikasi, disiplin kerja dan insentif berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Citra Mandiri Distribusindo. Implikasi

dari hasil penelitian ini adalah bahwa untuk meningkatkan kinerja karyawan PT. Citra Mandiri Distribusindo dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas komunikasi, meningkatkan disiplin dan insentif yang lebih baik.

- 14) Katidjan (2017) melakukan penelitian berjudul “Pengaruh Kompensasi, Pengembangan Karir Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan” Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompensasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, pengembangan karir tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, dan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan hasil uji secara simultan menunjukkan bahwa kompensasi, pengembangan karir, dan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Api Metra Palma (Medco Agro) kantor pusat Jakarta.