

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Keberadaan Sumber Daya Manusia di dalam suatu perusahaan merupakan faktor yang sangat penting dalam perusahaan. Keberhasilan dan kegagalan sebuah perusahaan sering kali ditentukan oleh peran penting dari sumber daya manusia yang dimiliki. Salah satu peran penting sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan adalah mensinergikan sumber daya lainnya yang dimiliki perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Dalam menghadapi persaingan di era global perusahaan dituntut untuk bekerja lebih efisien dan efektif. Persaingan yang semakin ketat menyebabkan perusahaan dituntut untuk mampu meningkatkan daya saing dalam rangka menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Perusahaan merupakan salah satu organisasi yang menghimpun orang-orang yang biasa disebut dengan karyawan untuk menjalankan kegiatan rumah tangga produksi perusahaan.

Hampir di semua perusahaan mempunyai tujuan yaitu memaksimalkan keuntungan dan nilai bagi perusahaan. Kemampuan karyawan tercermin dari kinerja, kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal. Kinerja karyawan tersebut merupakan salah satu modal bagi perusahaan untuk mencapai tujuannya. Sehingga kinerja karyawan adalah hal yang patut diperhatikan oleh pemimpin perusahaan. Sumber daya manusia merupakan aset terpenting perusahaan karena perannya sebagai subyek pelaksana kebijakan dan kegiatan operasional perusahaan. Pendidikan formal masih belum memadai untuk mencapai kemampuan yang profesional.

Karyawan merupakan unsur terpenting dalam menentukan maju mundurnya suatu perusahaan. Untuk mencapai tujuan perusahaan diperlukan karyawan yang sesuai dengan persyaratan dalam perusahaan, dan juga harus mampu menjalankan tugas-tugas yang telah ditentukan oleh perusahaan. Setiap perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawannya, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai. Kemampuan karyawan tercermin dari kinerja, kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal. Kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal, yaitu kinerja yang sesuai standar organisasi dan mendukung tercapainya tujuan organisasi. Menurut Nurlaila dalam Meriati (2020) bahwa kinerja karyawan merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses yang dinilai dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang ditentukan oleh pihak organisasi.

Organisasi yang baik adalah organisasi yang berusaha meningkatkan kemampuan sumber daya manusianya, karena hal tersebut merupakan faktor kunci untuk meningkatkan kinerja karyawan. Perusahaan dapat mengambil peran dalam peningkatan kinerja tenaga kerja dengan cara melakukan evaluasi dan serangkaian perbaikan yang dapat memperbaiki kualitas dan karyawan sehingga perusahaan tumbuh, berkembang dan unggul dalam persaingan dunia usaha. Permasalahan mengenai kinerja merupakan permasalahan yang akan selalu dihadapi oleh pihak manajemen perusahaan, karena itu manajemen perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan tersebut akan membuat manajemen perusahaan dapat mengambil berbagai kebijakan yang diperlukan, sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawannya agar

sesuai dengan harapan perusahaan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya yaitu faktor stres kerja, motivasi dan komunikasi. Faktor-faktor tersebut berpengaruh terhadap karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya, sehingga hasil akhirnya adalah kinerja karyawan itu sendiri, apakah akan semakin baik atau semakin buruk. Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolak ukur yang telah ditetapkan oleh organisasi. Oleh karena itu, jika tanpa tujuan dan target yang ditetapkan dalam pengukuran, maka kinerja pada seseorang atau kinerja organisasi tidak mungkin dapat diketahui bila tidak ada tolak ukur keberhasilannya (Uguy, dkk. 2018).

Studi penelitian ini dilaksanakan pada LPD Sedesa Adat Sumerta yang terletak di Jalan Pandu Tanjung Bungkak No. 40, Sumerta Kelod, Kecamatan Denpasar Timur, Kota Denpasar. Kinerja karyawan yang tinggi sangatlah diharapkan oleh LPD Sedesa Adat Sumerta. Dalam persaingan yang semakin ketat seperti sekarang ini, LPD (Lembaga Perkreditan Desa) harus mampu menanggapi tuntutan nasabah yang terus berubah sesuai dengan kebutuhannya. Kepercayaan dari para nasabah bisa terbentuk karena peran serta kinerja karyawan yang ada di dalamnya. Hal ini karena jika kinerja dari karyawan baik dan memuaskan, maka para nasabah akan selalu percaya dan loyal. Berikut disajikan data target dan realisasi dana tabungan, kredit dan deposito LPD Sedesa Adat Sumerta (LPD Desa Pakraman Pagan, LPD Desa Pakraman Sumerta dan LPD Desa Adat Tanjung Bungkak) tahun 2021.

**Tabel 1.1**  
**Target dan Realisasi Dana Tabungan, Kredit dan Deposito LPD Desa Pakraman Pagan, LPD Desa Pakraman Sumerta dan LPD Desa Adat Tanjung Bungkal Tahun 2021**

<b>Bulan</b>	<b>Target</b>	<b>Realisasi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Januari	1,701,825,371	1,851,345,186	108,8
Februari	1,792,067,539	1,741,181,110	97,2
Maret	2,910,946,831	2,890,103,973	99,3
April	2,585,337,743	2,711,034,538	104,9
Mei	1,778,014,428	1,525,935,883	85,8
Juni	1,644,808,321	1,584,360,389	96,3
Juli	1,723,026,234	1,623,417,105	94,2
Agustus	1,989,937,122	2,167,245,392	108,9
September	2,126,135,032	1,989,262,400	93,6
Oktober	2,031,328,463	2,468,875,130	121,5
Nopember	2,384,573,125	2,299,049,863	96,4
Desember	2,274,992,975	2,056,507,296	90,4
<b>Total Rata-rata</b>	<b>24,942,993,184</b>	<b>24,908,318,265</b>	<b>99,9</b>

Sumber: LPD Sedesa Adat Sumerta (2022)

Berdasarkan Tabel 1.1, LPD Sedesa Adat Sumerta yang terdiri dari LPD Desa Pakraman Pagan, LPD Desa Pakraman Sumerta dan LPD Desa Adat Tanjung Bungkal mampu merealisasikan target sebesar 99,9% dari total target yang ditetapkan sebesar Rp. 24,942,993,184. Pencapaian realisasi dengan rata-rata sebesar 99,9% masih dikatakan belum maksimal, karena kinerja yang efektif adalah ketika terdapatnya kesamaan antara target dan realisasi atau dengan kata lain capaian realisasi mencapai angka 100% atau melebihi. Menurunnya keinginan karyawan untuk mencapai prestasi kerja, kurangnya ketepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan, tidak disiplin dalam menaati peraturan, serta kurang kompaknya karyawan dalam bekerja sama saat menyelesaikan tugas menjadi penyebab belum tercapainya realisasi yang ditargetkan.

Mengingat pentingnya kinerja karyawan, maka perlu diperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu salah satunya stres kerja. Stres kerja merupakan sesuatu yang menyangkut interaksi antar individu dan lingkungan yaitu interaksi antara stimulasi dan respons. Jadi stres adalah konsekuensi setiap tindakan dan situasi lingkungan yang menimbulkan tuntutan psikologis dan fisik yang berlebihan pada seseorang (Sunyoto, 2019).

Berdasarkan hasil wawancara terhadap beberapa karyawan terdapat fenomena yang berkaitan dengan stres kerja pada LPD Sedesa Adat Sumerta, di mana karyawan merasa beban kerja yang diberikan dirasa berlebihan. Sikap pemimpin yang kurang adil dalam memberikan tugas, serta adanya konflik dengan rekan kerja. Hal ini diperkuat oleh penelitian dari Massie (2018), Sandiartha (2020), Andy, dkk. (2019), dan Putri (2020) yang mengatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun berbeda dengan penelitian dari Arfani, dkk (2018) yang menyatakan stress kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Motivasi merupakan faktor selanjutnya yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut Kadarisman (2018) bahwa pemberian motivasi dapat meningkatkan gairah dan lingkungan kerja, sehingga kinerja karyawan menjadi lebih baik. Motivasi juga merupakan suatu emosional yang ada pada diri seseorang, yang dapat dikembangkan sendiri atau juga dorongan dari orang lain yang dapat mempengaruhi hasil kerja seseorang tersebut. Karyawan yang memiliki motivasi dalam bekerja akan membantu hasil kinerja dari karyawan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap beberapa karyawan terdapat fenomena yang berkaitan dengan motivasi pada LPD Sedesa Adat Sumerta, di mana karyawan mengatakan bahwa gaji yang diterimanya saat ini mengalami penurunan/pemotongan. Adanya penurunan dan pemotongan tersebut menyebabkan karyawan tidak termotivasi dalam melaksanakan tugas. Selain itu terdapat hubungan yang tidak harmonis pada beberapa karyawan, sehingga dapat menurunkan motivasi karyawan untuk lebih semangat dalam bekerja. Hal ini diperkuat oleh penelitian dari Widhianingrum (2019), Astuti dkk, (2018), Sudarso (2020), dan Ma'ruf (2020) yang mengatakan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun berbeda dengan penelitian dari Syawal (2018) yang menyatakan motivasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Selain stres kerja dan motivasi, komunikasi merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja karyawan. Menurut Usman (2020) menyatakan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian atau penerima pesan dari satu orang kepada orang lain, baik langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan maupun non verbal. Komunikasi yang kurang antara karyawan dengan pimpinan atau karyawan dengan karyawan lainnya akan menyebabkan kesulitan untuk menyampaikan informasi-informasi yang dapat mendorong kemajuan perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap beberapa karyawan terdapat fenomena yang berkaitan dengan komunikasi pada LPD Sedesa Adat Sumerta, di mana karyawan mengatakan jika komunikasinya dengan pimpinan kurang rutin dilakukan, seperti komunikasi dalam memberikan semangat saat bekerja.

Selain itu terkadang terdapat komunikasi yang tidak lancar antar sesama karyawan yang disebabkan oleh konflik. Hal ini diperkuat oleh penelitian dari Soviani (2018), Sukarja (2019), Wandu (2019), dan Wirawan (2021) yang mengatakan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun berbeda dengan penelitian dari Lustono (2019) yang menyatakan komunikasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan penjabaran latar belakang di atas, maka peneliti ingin melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Stres Kerja, Motivasi dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan pada LPD Sedesa Adat Sumerta”.

## **1.2 Rumusan Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka pokok masalah dalam penelitian ini dapat di rumuskan sebagai berikut:

- 1) Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada LPD Sedesa Adat Sumerta?
- 2) Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada LPD Sedesa Adat Sumerta?
- 3) Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada LPD Sedesa Adat Sumerta?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada LPD Sedesa Adat Sumerta.
- 2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada LPD Sedesa Adat Sumerta.
- 3) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada LPD Sedesa Adat Sumerta.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### 1) Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan *goal setting theory* dengan membuktikan pengaruh stres kerja, motivasi dan komunikasi terhadap kinerja karyawan yang diuji secara empiris.

##### 2) Manfaat praktis

Hasil penelitian ini digunakan untuk memberikan saran dan masukan kepada pihak manajemen LPD Sedesa Adat Sumerta dalam rangka upaya meningkatkan kinerja karyawan melalui stres kerja, motivasi dan komunikasi sehingga dapat digunakan sebagai landasan dalam pengembangan penelitian SDM di masa-masa yang akan datang.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 *Goal Setting Theory***

Penelitian ini menggunakan *grand theory* yaitu *goal setting theory*, dikemukakan oleh Locke dalam Yunus (2018) yang mengatakan adanya hubungan yang tidak terpisahkan antara penetapan tujuan dan kinerja. *Goal-setting theory* menekankan pada pentingnya hubungan antara tujuan yang ditetapkan dan kinerja yang dihasilkan. Konsep dasarnya yaitu seseorang yang mampu memahami tujuan yang diharapkan oleh organisasi, maka pemahaman tersebut akan mempengaruhi perilaku kerjanya.

Prinsip dasarnya adalah kalau seseorang melihat bahwa *performance* yang tinggi itu merupakan jalur (*path*) untuk memuaskan *needs (goal)* tertentu, maka ia akan berhak mengikuti jalur tersebut sebagai fungsi dari *level of needs* yang bersangkutan (*facilitating process*). Dalam penelitian ini, *goal setting theory* berkaitan pada kinerja karyawan. Kinerja merupakan hal yang mendasar bagi suatu perusahaan untuk dapat mencapai tujuan yang ditetapkan. Berdasarkan pendekatan *goal setting theory*, kinerja yang baik merupakan tujuan yang ingin dicapai, sedangkan variabel stres kerja, motivasi dan komunikasi sebagai faktor penentu.

#### **2.2 Kinerja Karyawan**

##### **2.2.1 Pengertian Kinerja Karyawan**

Setiap manusia mempunyai potensi untuk bertindak dalam berbagai bentuk aktivitas. Kemampuan bertindak itu dapat diperoleh manusia baik

secara alami atau dipelajari. Walaupun manusia mempunyai potensi untuk berperilaku tertentu tetapi perilaku itu hanya diaktualisasi pada saat – saat tertentu saja. Potensi untuk berperilaku tertentu disebut *ability*, sedangkan ekspresi dari potensi ini dikenal sebagai *performance* (Brahmasari dalam Wirayanti, 2021)

Hasibuan dan Sutiadi dalam Wirayanti (2021) mengemukakan bahwa kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas – tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Baron dan Greenberg dalam Wirayanti (2021) mengemukakan bahwa kinerja pada individu juga disebut *job performance, work outcomes, task performance*.

Robbins dalam Wirayanti (2021) mengemukakan bahwa istilah lain dari kinerja adalah *human output* yang dapat diukur dari produktivitas, absensi, *turnover*, dan kepuasan. Cash dan Fischer dalam Wirayanti (2021) mengemukakan bahwa kinerja sering disebut dengan *performance* atau *result* yang diartikan dengan apa yang telah dihasilkan oleh individu karyawan. Kinerja itu dipengaruhi oleh kinerja organisasi itu sendiri yang meliputi pengembangan organisasi, rencana kompensasi, sistem komunikasi, gaya manajerial, struktur organisasi, kebijakan dan prosedur organisasi. Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu yang diukur melalui hasil kerja, perilaku kerja, dan sifat pribadi yang berhubungan dengan pekerjaan (Wirawan dalam Wirayanti, 2021). Istilah kinerja juga digunakan untuk menunjukkan keluaran hasil perusahaan atau organisasi, alat, fungsi-

fungsi manajemen (seperti produksi, pemasaran, keuangan) atau keluaran dari seorang pegawai.

Dari beberapa definisi di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melakukan tugas atau pekerjaannya berdasarkan kemampuan kerja baik secara kualitas maupun kuantitas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

### 2.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Terdapat beberapa pendapat yang mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut Sugiyono dalam Wirayanti (2021) kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

a) Kualitas Pekerjaan (*Quality of Work*)

Merupakan tingkat baik atau buruknya sesuatu pekerjaan yang diterima bagi seorang karyawan yang dapat dilihat dari segi ketelitian dan kerapihan kerja, keterampilan dan kecakapan.

b) Kuantitas Pekerjaan (*Quantity of Work*)

Merupakan seberapa besarnya beban kerja atau sejumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh seorang karyawan.

c) Pengetahuan Pekerjaan (*Job Knowledge*)

Merupakan proses penempatan seorang karyawan yang sesuai dengan *background* pendidikan atau keahlian dalam suatu pekerjaan. Hal ini ditinjau dari kemampuan karyawan dalam memahami hal-hal yang berkaitan dengan tugas yang mereka lakukan.

d) Kerjasama Tim (*Teamwork*)

Kerjasama tidak hanya sebatas secara vertikal ataupun kerjasama antar karyawan, tetapi kerjasama secara *horizontal* merupakan faktor penting dalam suatu kehidupan organisasi yaitu dimana antar pimpinan organisasi dengan para karyawannya terjalin suatu hubungan yang kondusif dan timbal balik yang saling menguntungkan.

e) Kreatifitas (*Creativity*)

Merupakan kemampuan seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan cara atau inisiatif sendiri yang dianggap mampu secara efektif dan efisien serta mampu menciptakan perubahan-perubahan baru guna perbaikan dan kemajuan organisasi.

f) Inovasi (*Inovation*)

Kemampuan menciptakan perubahan-perubahan baru guna perbaikan dan kemajuan organisasi.

g) Inisiatif (*initiative*)

Meliputi beberapa aspek seperti kemampuan untuk mengambil langkah yang tepat dalam menghadapi kesulitan, kemampuan untuk melakukan sesuatu pekerjaan tanpa bantuan, kemampuan untuk mengambil tahapan pertama dalam kegiatan.

Pendapat lain dikemukakan oleh Mahmudi dalam Santa (2018), yaitu:

a) Faktor personal (Individu)

Meliputi pengetahuan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.

b) Faktor kepemimpinan

Meliputi kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan, dan dukungan yang diberikan pimpinan atau *team leader*.

c) Faktor team

Meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, keserataan dan kekompakan anggota tim.

d) Faktor sistem

Meliputi sistem kerja, fasilitas kerja, atau infrastruktur yang diberikan organisasi, proses organisasi dan kultur kerja dalam organisasi.

Sedangkan menurut Pasolong dalam Wirayanti (2021), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

- a) Kemampuan, yaitu kemampuan dalam suatu bidang yang dipengaruhi oleh bakat, intelegensi (kecerdasan) yang mencukupi dan minat.
- b) Kemauan, yaitu kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi.
- c) Energi, yaitu sumber kekuatan dari dalam diri seseorang.
- d) Teknologi, yaitu penerapan pengetahuan yang ada untuk mempermudah dalam melakukan pekerjaan.
- e) Kompensasi, yaitu sesuatu yang diterima oleh pegawai sebagai balas jasa atas kinerja dan bermanfaat baginya.
- f) Kejelasan tujuan, yaitu tujuan yang harus dicapai oleh karyawan. Tujuan ini harus jelas agar pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dapat terarah dan berjalan lebih efektif dan efisien.

g) Keamanan yaitu kebutuhan manusia yang *fundamental*, karena pada umumnya seseorang yang merasa aman dalam melakukan pekerjaannya, akan berpengaruh kepada kinerjanya.

Dari pendapat-pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa umumnya faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu:

- a) Faktor individu, meliputi kemampuan, kreatifitas, inovasi, inisiatif, kemauan, kepercayaan diri, motivasi serta komitmen individu.
- b) Faktor organisasi, meliputi kejelasan tujuan, kompensasi yang diberikan, kepemimpinan, fasilitas kerja, atau infrastruktur yang diberikan organisasi, proses organisasi dan kultur kerja dalam organisasi
- c) Faktor sosial, meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, keserataan dan kekompakan anggota tim, serta keamanan.

### 2.2.3 Indikator Kinerja Karyawan

Adapun mengenai indikator yang menjadi ukuran kinerja menurut Mathis, *et al.* dalam Rahayuli (2019) adalah sebagai berikut:

#### a) Kuantitas

Merupakan jumlah yang dihasilkan, dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan karyawan, dan jumlah aktivitas yang dihasilkan.

#### b) Kualitas

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap ketrampilan dan kemampuan karyawan.

c) Ketepatan waktu

Ketepatan waktu diukur dari persepsi karyawan terhadap suatu aktivitas yang diselesaikan di awal waktu sampai menjadi *output*.

d) Kehadiran

Kehadiran karyawan di perusahaan baik dalam masuk kerja, pulang kerja, izin, maupun tanpa keterangan yang seluruhnya mempengaruhi kinerja karyawan itu.

e) Kemampuan bekerja sama

Kemampuan bekerja sama adalah kemampuan seseorang tenaga kerja untuk bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas dan pekerjaan yang telah ditetapkan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.

## 2.3 Stres Kerja

### 2.3.1 Pengertian Stres Kerja

Pengertian stres adalah kondisi dinamik yang di dalamnya individu menghadapi peluang, kendala (*constraints*) atau tuntutan (*demands*) yang terkait dengan apa yang sangat diinginkannya dan yang hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti tetapi penting. Secara lebih khusus, stres terkait dengan kendala dan tuntutan. Kendala adalah kekuatan yang mencegah individu dari melakukan apa yang sangat diinginkan sedangkan tuntutan adalah hilangnya sesuatu yang sangat diinginkan.

Stres kerja merupakan segala kondisi pekerjaan yang dipersepsikan karyawan sebagai suatu tuntutan dan dapat menimbulkan stres kerja. Waluyo (2019), juga mendukung pernyataan ini dengan mengemukakan penyebab

stres kerja yang paling utama ialah kondisi dan situasi pekerjaan, kemudian dari bidang pekerjaannya, job requirement seperti status pekerjaan dan karir yang tidak jelas, serta dari faktor hubungan interpersonalnya.

Stres yang bersifat positif disebut *eustress* sedangkan stres yang berlebihan dan bersifat merugikan disebut "*distress*". Stres kerja merupakan suatu keadaan atau kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang (Wartono, 2019).

Berdasarkan pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan suatu keadaan yang muncul dari diri seorang karyawan yang diakibatkan adanya tuntutan pekerjaan serta ketidaksesuaian antara harapan dan hasil yang diterima.

### **2.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja**

Hasibuan (2018:204) menyebutkan faktor yang mempengaruhi stres kerja antara lain:

- a) Beban kerja yang dirasakan terlalu berat
- b) Waktu kerja yang mendesak
- c) Kualitas pengawasan kerja yang rendah
- d) Iklim kerja yang tidak sehat
- e) Otoritas kerja yang tidak memadai yang berhubungan dengan
- f) tanggung jawab
- g) Konflik kerja
- h) Perbedaan nilai antara karyawan dengan pemimpin yang frustrasi dalam kerja.

### 2.3.3 Indikator Stres Kerja

Menurut Hasibuan (2018:204), adapun yang menjadi indikator stres kerja adalah sebagai berikut:

a) Beban kerja

Diukur dari persepsi responden mengenai beban kerja yang dirasakan berlebihan.

b) Sikap pemimpin

Diukur dari persepsi responden mengenai sikap pemimpin yang kurang adil dalam memberikan tugas.

c) Waktu kerja

Diukur dari persepsi responden mengenai waktu kerja yang dirasakan berlebihan.

d) Konflik

Diukur dari persepsi responden mengenai konflik antara karyawan dengan pimpinan.

e) Komunikasi

Diukur dari persepsi responden mengenai komunikasi yang kurang baik antara karyawan.

## 2.4 Motivasi

### 2.4.1 Pengertian Motivasi

Istilah motivasi berasal dari bahasa latin, yakni *movere* yang berarti “menggerakkan”. Motivasi adalah suatu kekuatan potensial yang ada di dalam diri seorang manusia, yang dapat dikembangkan sendiri atau dikembangkan oleh sejumlah ke kuatan luar yang pada intinya berkisar sekitar imbalan

moneter dan non moneter, yang dapat mempengaruhi hasil kinerjanya secara positif atau negatif, hal mana tergantung pada situasi dan kondisi yang dihadapi orang yang bersangkutan. (Winardi dalam Astuti, 2021).

Menurut Hasibuan dalam Astuti (2021), motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, dan terintegrasi dalam segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Motivasi merupakan pemberian motif atau penimbulan motif sehingga pengertian motivasi kerja adalah suatu yang menimbulkan semangat atau dorongan kerja. (As'ad dalam Astuti, 2021). Peningkatan motivasi kerja karyawan dapat juga dilakukan melalui pemberian insentif di mana dengan insentif yang cukup karyawan akan termotivasi untuk melakukan sesuatu karena mereka mengerti tindakan tersebut mempunyai arti bagi mereka.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa motivasi adalah dorongan yang menggerakkan seseorang baik karena faktor dari dalam dirinya ataupun faktor luar, dapat berupa imbalan atas hasil kerjanya, serta situasi dan kondisi yang dihadapi yang akan mempengaruhi kinerja seseorang.

#### **2.4.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi**

Adapun yang merupakan faktor-faktor motivasi menurut Hasibuan dalam Astuti (2021) yang disebut faktor intrinsik meliputi :

a) Tanggung jawab (*Responsibility*)

Setiap orang ingin diikutsertakan dan ingin diakui sebagai orang yang berpotensi, dan pengakuan ini akan menimbulkan rasa percaya diri dan siap memikul tanggung jawab yang lebih besar.

b) Prestasi yang diraih (*Achievement*)

Setiap orang menginginkan keberhasilan dalam setiap kegiatan. Pencapaian prestasi dalam melakukan suatu pekerjaan akan menggerakkan yang bersangkutan untuk melakukan tugas-tugas berikutnya.

c) Pengakuan orang lain (*Recognition*)

Pengakuan terhadap prestasi merupakan alat motivasi yang cukup ampuh, bahkan bisa melebihi kepuasan yang bersumber dari kompensasi.

d) Pekerjaan itu sendiri (*The work it self*)

Pekerjaan itu sendiri merupakan faktor motivasi bagi karyawan untuk berforma tinggi. Pekerjaan atau tugas yang memberikan perasaan telah mencapai sesuatu, tugas itu cukup menarik, tugas yang memberikan tantangan bagi karyawan, merupakan faktor motivasi, karena keberadaannya sangat menentukan bagi motivasi untuk berforma tinggi.

e) Kemungkinan pengembangan (*The possibility of growth*)

Karyawan hendaknya diberi kesempatan untuk meningkatkan kemampuannya misalnya melalui pelatihan-pelatihan, kursus dan juga melanjutkan jenjang pendidikannya. Hal ini memberikan kesempatan kepada karyawan untuk tumbuh dan berkembang sesuai dengan rencana karirnya yang akan mendorongnya lebih giat dalam bekerja.

f) Kemajuan (*Advancement*)

Peluang untuk maju merupakan pengembangan potensi diri seorang karyawan dalam melakukan pekerjaan, karena setiap karyawan

menginginkan adanya promosi kejenjang yang lebih tinggi, mendapatkan peluang untuk meningkatkan pengalaman dalam bekerja.

### 2.4.3 Indikator Motivasi

Indikator motivasi menurut Sedarmayanti dalam Astuti (2021), yaitu antara lain sebagai berikut:

#### a) Gaji

Bagi karyawan, gaji merupakan faktor penting untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri dan keluarganya. Gaji selain berfungsi memenuhi kebutuhan pokok bagi setiap karyawan juga dimaksudkan untuk menjadi daya dorong bagi karyawan agar dapat bekerja dengan penuh semangat.

#### b) Supervisi

Supervisi yang efektif akan membantu peningkatan produktivitas pekerja melalui penyelenggaraan kerja yang baik, juga pemberian petunjuk-petunjuk yang nyata sesuai standar kerja, dan perlengkapan pembekalan yang memadai serta dukungan-dukungan lainnya.

#### c) Hubungan kerja

Untuk dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik, haruslah didukung oleh suasana kerja atau hubungan kerja yang harmonis yaitu terciptanya hubungan yang akrab, penuh kekeluargaan dan saling mendukung baik hubungan antara sesama karyawan atau antara karyawan dengan atasan.

d) Kondisi kerja

Kondisi kerja yang nyaman, aman dan tenang serta didukung oleh peralatan yang memadai tentu akan membuat karyawan betah untuk bekerja.

## 2.5 Komunikasi

### 2.5.1 Pengertian Komunikasi

Gatewood dan Taylor dalam Amirullah (2019) mendefinisikan komunikasi sebagai suatu proses pemindahan informasi dan pengertian (maksud) dari satu orang kepada orang lain. Informasi dan pengertian itu dapat dipindahkan dalam berbagai macam bentuk (seperti tulisan atau lisan), dan metode-metode yang digunakan untuk memindahkan informasi dan pengertian dapat berupa, berhadap-hadapan, telepon, memo, atau laporan. Menurut Davis dalam Mangkunegara (2018), komunikasi adalah pemindahan informasi dan pemahaman dari seorang kepada orang lain.

Berdasarkan pendapat para ahli, maka komunikasi dapat disimpulkan sebagai proses pemindahan suatu informasi, ide atau gagasan, pengertian dari seorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut. Dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud.

### 2.5.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi

Menurut Mangkunegara (2018) ada dua tinjauan faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi, yaitu:

1) Keterampilan *sender*

*Sender* sebagai pengirim informasi, ide, berita, pesan perlu menguasai cara-cara penyampaian pikiran baik secara tertulis maupun lisan.

2) Sikap *sender*

Sikap *sender* sangat berpengaruh pada *receiver*. *Sender* yang bersikap angkuh terhadap *receiver* dapat mengakibatkan informasi atau pesan yang diberikan menjadi ditolak oleh *receiver*. Sikap *sender* yang ragu-ragu juga dapat mengakibatkan *receiver* menjadi tidak percaya terhadap informasi atau pesan yang disampaikan. *Sender* harus mampu bersikap meyakinkan terhadap pesan yang diberikan kepadanya.

3) Pengetahuan *sender*

*Sender* yang mempunyai pengetahuan luas dan menguasai materi yang disampaikan akan dapat menginformasi kepada *receiver* se jelas mungkin, sehingga *receiver* akan lebih mudah mengerti pesan yang disampaikan oleh *sender*. Media saluran yang digunakan oleh *sender*. Media atau saluran komunikasi sangat membantu dalam penyampaian ide, informasi atau pesan kepada *receiver*. *Sender* perlu menggunakan media saluran komunikasi yang sesuai dan menarik perhatian *receiver*.

4) Keterampilan *receiver*

Keterampilan *receiver* dalam mendengar dan membaca pesan sangat penting. Pesan yang diberikan oleh *sender* akan dapat dimengerti dengan baik, jika *receiver* mempunyai keterampilan mendengar dan membaca.

5) Sikap *receiver*

Sikap *receiver* terhadap *sender* sangat memengaruhi efektif tidaknya komunikasi. Contohnya, sikap *receiver* yang apriori, meremehkan, buruk sangka terhadap *sender*, maka komunikasi menjadi tidak efektif dan pesan menjadi tidak berarti bagi *receiver*.

6) Pengetahuan *receiver*

Pengetahuan *receiver* sangat berpengaruh pula dalam komunikasi. *Receiver* yang mempunyai pengetahuan yang luas akan mudah dalam menginterpretasikan ide atau pesan yang diterimanya dari *sender*. Jika pengetahuan *receiver* kurang luas sangat memungkinkan pesan yang diterimanya menjadi kurang jelas atau kurang dapat dimengerti oleh *receiver*.

7) Media saluran komunikasi

Media saluran komunikasi yang digunakan sangat berpengaruh dalam penerimaan ide atau pesan. Media saluran komunikasi berupa alat indera yang ada pada *receiver* sangat menentukan apakah pesan dapat diterima atau tidak untuknya. Jika alat indera *receiver* terganggu maka pesan yang diberikan oleh *sender* dapat menjadi kurang jelas bagi *receiver*.

### 2.5.3 Indikator Komunikasi

Robbins dan Judge dalam Arifin (2019) Indikator komunikasi ada 3 yaitu komunikasi dengan atasan, komunikasi dengan bawahan dan komunikasi sesama rekan kerja.

a) Komunikasi dengan atasan

Komunikasi yang mengalir dalam tingkatan yang lebih tinggi dalam suatu kelompok atau organisasi.

b) Komunikasi dengan bawahan

Komunikasi yang mengalir dari satu tingkatan dalam kelompok atau organisasi ke tingkatan lebih rendah.

c) Komunikasi dengan sesama rekan kerja

Komunikasi yang terjadi antar sesama anggota atau rekan kerja dari kelompok kerja yang sama, diantara anggota dari kelompok kerja pada tingkatan sama.

## 2.6 Hasil Penelitian Sebelumnya

Untuk memperkuat hasil penelitian yang dilakukan maka dalam melaksanakan penelitian harus didukung dan diperkuat oleh penelitian terdahulu yang berfungsi sebagai referensi dan membandingkan hasil penelitian dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya, berikut ringkasan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh peneliti selama melaksanakan penelitian.

### 2.6.1 Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan

1. Penelitian dari Massie tahun 2018, dengan judul pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada kantor Pengelola It Center Manado. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 32 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
2. Penelitian dari Sandiartha tahun 2020, dengan judul pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan dimediasi oleh kepuasan kerja karyawan Koperasi Graha Canti Semawang-Sanur. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 42 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis

jalur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

3. Penelitian dari Putri tahun 2020, dengan judul pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan (studi pada PT Lestari Busana Anggun Mahkota Di Bagian Produksi). Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 224 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Hasil dari penelitian ini adalah stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
4. Penelitian dari Andy, dkk tahun 2019, dengan judul pengaruh stres kerja dan komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT Capella Patria Utama (bergerak di bidang distributor sparepart mobil dan sepeda motor). Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 30 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini adalah stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
5. Penelitian dari Arfani, dkk tahun 2018, dengan judul pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Sucofindo Cabang Bandung. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 53 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini adalah stres kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

### **2.6.2 Pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan**

1. Penelitian dari Ma'ruf tahun 2020, dengan judul pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Nirha Jaya Teknik Makassar. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 83 responden. Teknik analisis yang

- digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Hasil dari penelitian ini adalah motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
2. Penelitian dari Widhianingrum tahun 2019, dengan judul pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan BRI Syariah Magetan. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 50 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
  3. Penelitian dari Astuti, dkk tahun 2018, dengan judul pengaruh motivasi dan beban kerja terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 32 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
  4. Penelitian dari Sudarso tahun 2020, dengan judul pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Pamulang Kota Tangerang Selatan. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 84 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
  5. Penelitian dari Syawal tahun 2018, dengan judul pengaruh motivasi, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan pada CV. Mega Jasa. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak

100 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan

### **2.6.3 Pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan**

1. Penelitian dari Soviani tahun 2018, dengan judul pengaruh gaya kepemimpinan dan komunikasi terhadap kepuasan kerja pegawai pada Badan Penanaman Modal Dan Promosi Provinsi Sumatera Utara. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 60 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
2. Penelitian dari Sukarja tahun 2019, dengan judul pengaruh kepemimpinan dan komunikasi terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai Dinas Pendidikan Provinsi Riau. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 128 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis jalur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
3. Penelitian dari Wirawan tahun 2021, dengan judul pengaruh komunikasi, motivasi dan lingkungan, kerja fisik terhadap kepuasan kerja pegawai Sekretariat Daerah Kota Denpasar. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 80 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

4. Penelitian dari Wandu tahun 2019, dengan judul pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Banten. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 83 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
5. Penelitian dari Lustono tahun 2019, dengan judul pengaruh komunikasi, kompetensi, dan kedisiplinan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan (BAPERLITBANG) Banjarnegara. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 52 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

