

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Koperasi adalah salah satu bentuk usaha berbadan hukum yang berdiri di Indonesia. Menurut undang-undang no 25 tahun 1992 pasal 1 ayat 1 tentang perkoperasian, koperasi indonesia adalah badan usaha yang beranggotakan orang-orang, seseorang, atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi, sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan asas kekeluargaan. Koperasi berperan positif dalam pelaksanaan pembangunan nasional di Indonesia, baik secara langsung maupun tidak langsung. Koperasi merupakan sarana peningkatan kemajuan ekonomi bagi anggotanya dan bagi masyarakat. Hal ini sesuai dengan tujuan koperasi, khususnya untuk memajukan kesejahteraan anggotanya dan masyarakat pada umumnya.

Menurut Undang-Undang Koperasi tahun 1967 No. 12 Tentang Pokok-Pokok Perkoperasian koperasi adalah organisasi ekonomi rakyat berwatak sosial, beranggotakan orang-orang atau badan-badan hukum koperasi yang merupakan tata susunan ekonomi sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan. Keberadaan beberapa koperasi telah dirasakan peran dan manfaatnya bagi masyarakat, walaupun derajat dan intensitasnya berbeda, setidaknya terdapat bentuk eksistensi koperasi bagi masyarakat. Koperasi dipandang sebagai lembaga yang menjalankan suatu kegiatan usaha tertentu, dan kegiatan usaha tersebut diperlukan oleh masyarakat. Kegiatan usaha dimaksud dapat berupa pelayanan kebutuhan keuangan atau perkreditan, atau kegiatan pemasaran atau kegiatan lain.

Sumber daya manusia merupakan aset penting suatu organisasi, karena dapat menentukan tercapai atau tidaknya tujuan organisasi manusia. (Purwanti dan Nurhayati, 2017). Menurut Hasibuan, (2017) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Oleh karena itu, langkah utama yang harus dilakukan perusahaan adalah melakukan upaya peningkatan kinerja karyawan oleh semua orang atau perusahaan tidak terkecuali lembaga pemerintahan. Menghadapi era persaingan usaha saat ini yang semakin ketat, kinerja yang dimiliki karyawan dituntut untuk terus meningkat, agar badan usaha tetap eksis maka harus berani menghadapinya yaitu menghadapi perubahan dan memenangkan persaingan (Abdullah, 2018).

Manajemen perlu mengetahui bagaimana cara kerja dari tenaga kerja yang mereka miliki (Mathis dkk, 2017). Setiap perusahaan berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawannya demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Karyawan sebagai salah satu komponen pokok sangat berperan dalam menentukan tujuan satu organisasi, yang pada hakekatnya merupakan pelaksana dari segala kebijakan, aturan maupun strategi yang telah ditetapkan dalam pencapaian tujuan tersebut (Lesitasari, 2020). Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan ketrampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan di kerjakan dan bagaimana mengerjakannya (Edison, 2017). Kasmir (2017:184) menyatakan kinerja karyawan yang baik dapat memberikan dampak yang positif untuk

perusahaan secara keseluruhan. Salah satunya adalah peningkatan penyelesaian tanggung jawab yang diberikan perusahaan kepada pekerja.

Berdasarkan hasil wawancara awal yang peneliti lakukan dengan KSP. Permata Utama Tabanan melalui bagian keuangan diperoleh informasi bahwa kinerja karyawan belum sesuai dengan yang diharapkan di mana tingkat persentase perkembangan kredit selama 5 tahun terakhir mengalami penurunan. Hal tersebut merupakan salah satu patokan bagi perusahaan untuk melakukan penilaian atau evaluasi terhadap karyawannya. Adapun sajian keadaan tentang perkembangan kredit dari tahun 2017 sampai tahun 2020 pada KSP. Permata Utama Tabanan adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Data Perkembangan Kredit
Pada KSP. Permata Utama Tabanan Periode 2017-2020

Tahun	Kredit (Rp)	Pertumbuhan	
		Rupiah (Rp)	Persentase (%)
2017	3.380.879.000	-	-
2017	3.384.468.000	3.589.000	0,11
2018	5.300.153.000	1.915.685.000	56,60
2019	6.945.339.000	1.645.186.000	31,04
2020	6.522.549.000	(422.790.000)	(6,08)

Sumber: KSP. Permata Utama Tabanan

Berdasarkan Tabel 1.1 tersebut terlihat bahwa terjadi ketidakstabilan pada tingkat persentase perkembangan kredit selama 5 tahun terakhir. Pada tahun 2017 persentase perkembangan kredit sebesar 0,11%, tahun 2018 meningkat sehingga mencapai 56,60%, tahun 2019 menurun sehingga mencapai 31,04% dan pada tahun 2020 menurun juga menjadi (6,08%). Penurunan persentase kredit cukup signifikan ditemukan pada tahun 2020 sebesar minus 6,08 %. Hal ini dikarenakan karyawan sebagai seorang kreditur tidak mampu untuk membayarkan kredit mereka kepada pihak KSP. Permata

Utama Tabanan, karena dana mereka lebih banyak dialokasikan untuk membiayai kebutuhan hidup.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kompetensi (Kusumasari dkk, 2020). Menurut Sutrisno (2017) kompetensi merupakan suatu kemampuan yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja serta penerapannya dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan di tempat kerja yang mengacu pada persyaratan kerja yang ditetapkan. Sedangkan menurut Anjani (2019) kompetensi adalah kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan (*knowledge*), keahlian (*skill*), dan sikap (*attitude*). Kompetensi merupakan karakteristik dasar perilaku individu yang berhubungan dengan kriteria acuan efektif dan atau kinerja unggul di dalam pekerjaan atau situasi. Kompetensi dapat menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara awal yang peneliti lakukan dengan KSP. Permata Utama Tabanan melalui bagian kekejawanan diperoleh informasi bahwa, fenomena menyangkut masalah kompetensi karyawan diketahui pada indikator sifat (*trait*). Hal ini tercermin dari hasil penagihan pembayaran kredit nasabah yang dilakukan oleh karyawan belum cukup konsisten dalam setiap bulannya, dikarenakan nasabah belum maksimal baik dalam melakukan pembayaran kredit maupun menabung, sehingga penagihan kredit dan tabungan yang dilakukan karyawan kepada nasabah tidak dapat memenuhi target bulanan secara konsisten.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Azmi, dkk (2019), Hermawan, dkk (2020), Kusumasari, dkk (2020) serta Liana (2020) yang menemukan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa semakin meingkat kompetensi maka kinerja karyawan juga semakin meningkat. Sedangkan Astuti (2018) menemukan bahwa kompetensi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa meningkatnya kompetensi tidak mampu mempengaruhi kinerja karyawan.

Faktor berikutnya yang dapat mempengaruhi kinerja adalah *work life balance* (Sayekti, 2019). Karyawan dapat menghasilkan kinerja yang baik apabila tercipta keseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan (Saina *et al*, 2017). Moore (2017) mengungkapkan bahwa *work life balance* adalah suatu situasi di mana karyawan merasa bahwa mereka dapat menyeimbangkan pekerjaan dan komitmen di luar pekerjaan. Keseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan setiap karyawan dapat mempengaruhi suasana hati, fokus pikiran dan tindakan dalam bekerja. Wambui *et al* (2017) menyebutkan bahwa keseimbangan kerja (*work life balance*) yang tidak memadai akan menimbulkan risiko besar bagi kesejahteraan karyawan, kinerja mereka serta kinerja organisasi. Sekarang ini mulai bermunculan berbagai organisasi yang memerhatikan keseimbangan kehidupan kerja dan kehidupan pribadi karyawannya. Hal ini dapat dilihat dari beberapa perusahaan sudah menyediakan fasilitas agar kehidupan pribadi karyawan masih tetap seimbang.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara awal yang peneliti lakukan dengan 5 orang karyawan pada KSP. Permata Utama Tabanan, fenomena menyangkut masalah *work life balance* diketahui pada indikator

keseimbangan kepuasan. Karyawan KSP. Permata Utama Tabanan mengeluhkan tentang beban kerja yang berat seiring dengan penambahan jumlah produk koperasi yang harus dipromosikan dengan target kerja yang telah ditentukan, namun pihak koperasi belum bisa merekrut karyawan baru di tengah kondisi pandemi, sedangkan gaji karyawan lama juga tidak dinaikkan sehingga karyawan merasa tidak puas dengan pekerjaan yang dijalankan dan dapat menurunkan kinerja karyawan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sayekti (2019), Ardiansyah dan Surjanti (2020), Lukmiati (2020) dan Saragih (2021) menunjukkan bahwa *work life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa semakin meningkat *work life balance* maka kinerja karyawan juga semakin meningkat. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Herlambang dan Murniningsih (2019) menunjukkan bahwa *worklife balance* berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa meningkatnya *work life balance* dapat menurunkan kinerja karyawan.

Faktor ketiga yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah komunikasi (Hasibuan, 2020). Gibson dan Ivan (2017:84) mengemukakan komunikasi adalah pengiriman informasi dan pemahaman, mengenai simbol verbal atau non verbal. Suatu organisasi dalam perusahaan didirikan agar bisa berjalan dengan lancar dan mencapai tujuan tertentu. Menurut Ginting, *et, al.*, (2019) komunikasi digunakan sebagai proses untuk menyampaikan suatu keterangan melalui seorang perantara kepada pihak yang menerima informasi baik secara langsung maupun tidak langsung agar mudah dipahami oleh penerima. Tujuan utama komunikasi adalah memperbaiki organisasi dalam membangun suatu hubungan yang baik agar tidak terjadi *misscommunication*

antara sesama rekan kerja maupun individual. Komunikasi yang baik memungkinkan orang dalam organisasi untuk mempertahankan hubungan kerja yang baik, terutama dalam membangun hubungan antara pimpinan dengan karyawan, pimpinan dengan pimpinan, karyawan dengan karyawan (Dewi dan Panuju, 2018).

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara awal yang peneliti lakukan dengan 5 orang karyawan pada KSP. Permata Utama Tabanan, fenomena menyangkut masalah komunikasi diketahui pada indikator tugas yang diberikan pimpinan sesuai dengan kemampuan karyawan. Target kerja dalam setiap tahunnya telah ditentukan oleh pimpinan berdasarkan hasil evaluasi penagihan yang didapat oleh karyawan. Namun karyawan beranggapan bahwa perbandingan target yang telah ditentukan pimpinan disetiap tahunnya melebihi dari kemampuan karyawan. Hal ini dilakukan oleh pimpinan untuk mengantisipasi biaya operasional yang mungkin muncul dalam situasi perekonomian yang belum cukup stabil dengan tidak memberhentikan karyawannya, sehingga tak jarang karyawan tidak dapat memenuhi target bulanan mereka yang dapat menimbulkan penurunan kinerja karyawan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fachrezi dan Khair (2020), Shinta dan Siagian (2020), Kartini (2021) dan Sari, dkk (2021) menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa semakin meningkat komunikasi maka kinerja karyawan juga semakin meningkat. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Hasibuan (2020) menyatakan bahwa komunikasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti meningkatnya komunikasi tidak mampu mempengaruhi kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dan fenomena yang terjadi, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kompetensi, *Work Life Balance* dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan pada KSP. Permata Utama Tabanan”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

- 1) Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada KSP. Permata Utama Tabanan?
- 2) Apakah *work life balance* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada KSP. Permata Utama Tabanan?
- 3) Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada KSP. Permata Utama Tabanan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan pada KSP. Permata Utama Tabanan.
- 2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *work life balance* terhadap kinerja karyawan pada KSP. Permata Utama Tabanan.
- 3) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada KSP. Permata Utama Tabanan.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, maka penelitian ini diharapkan akan memberi manfaat, antara lain sebagai berikut:

1) Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi mahasiswa dalam rangka membandingkan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan keadaan di masyarakat dan merupakan syarat untuk meraih gelar sarjana ekonomi program studi manajemen pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar.

2) Manfaat praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi dan bahan referensi baik pihak-pihak yang berkepentingan dalam mengambil kebijakan yang berkaitan dengan kompetensi, *work life balance* dan komunikasi terhadap kinerja karyawan pada KSP. Permata Utama Tabanan.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Penetapan Tujuan (*Goal Setting Theory*)

Goal setting theory merupakan salah satu bagian dari teori motivasi yang dikemukakan oleh Edwin Locke pada tahun 1978. *Goal setting theory* didasarkan pada bukti yang berasumsi bahwa sasaran (ide-ide akan masa depan; keadaan yang diinginkan) memainkan peran penting dalam bertindak. Teori penetapan tujuan yaitu model individual yang menginginkan untuk memiliki tujuan, memilih tujuan dan menjadi termotivasi untuk mencapai tujuan-tujuan (Mahennoko, 2017).

Menurut teori ini, salah satu dari karakteristik perilaku yang mempunyai tujuan yang umum diamati ialah bahwa perilaku tersebut terus berlangsung sampai perilaku itu mencapai penyelesaiannya, sekali seseorang mulai sesuatu (seperti suatu pekerjaan, sebuah proyek baru), ia terus mendesak sampai tujuan tercapai. Proses penetapan tujuan (*goal setting*) dapat dilakukan berdasarkan prakarsa sendiri/diwajibkan oleh organisasi sebagai satu kebijakan (Ramandei, 2017). *Goal setting theory* menjelaskan hubungan antara tujuan yang ditetapkan dengan prestasi kerja (kinerja). Konsep dasar teori ini adalah seseorang yang memahami tujuan (apa yang diharapkan organisasi kepadanya) akan mempengaruhi perilaku kerjanya.

Teori ini juga menyatakan bahwa perilaku individu diatur oleh ide (pemikiran) dan niat seseorang. Sasaran dapat dipandang sebagai tujuan atau tingkat kerja yang ingin dicapai oleh individu. Jika seorang individu berkomitmen untuk mencapai tujuannya, maka hal ini akan mempengaruhi

tindakannya dan mempengaruhi konsenkuensi kinerjanya. Teori ini juga menjelaskan bahwa penetapan tujuan yang menantang (sulit) dan dapat diukur hasilnya akan dapat meningkatkan prestasi kerja (kinerja), yang diikuti dengan kemampuan dan keterampilan kerja. Berdasarkan uraian di atas, maka diasumsikan bahwa untuk mencapai kinerja yang optimal harus ada kesesuaian tujuan individu dan organisasi. Dengan menggunakan pendekatan *goal setting theory*, kinerja karyawan yang baik dalam menyelenggarakan pelayanan publik diidentikkan sebagai tujuannya.

2.1.2 Kompetensi

1. Pengertian Kompetensi

Menurut Wibowo (2017:271) kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian, kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut. Dharma (2018:102) mengemukakan bahwa kompetensi adalah apa yang dibawa oleh seseorang ke dalam pekerjaannya dalam bentuk jenis dan tingkatan perilaku yang berbeda. Ini harus dibedakan dari atribut tertentu (pengetahuan, keahlian dan kepiawaian) yang dibutuhkan untuk melaksanakan berbagai tugas yang berhubungan dengan suatu pekerjaan.

Kompetensi merupakan salah satu komponen penting yang harus dimiliki oleh seorang karyawan agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik. Kompetensi diartikan sebagai pengetahuan, ketrampilan dan nilai-nilai dasar yang direfleksikan dalam kebiasaan berfikir dan bertindak. Arti lain dari kompetensi adalah spesifikasi dari pengetahuan, ketrampilan dan sikap yang

dimiliki seseorang serta penerapannya di dalam pekerjaan sesuai dengan standar kinerja yang dibutuhkan oleh perusahaan. Menurut Hasibuan (2017:203) kompetensi adalah segala sesuatu yang dimiliki oleh seseorang berupa pengetahuan keterampilan dan faktor-faktor internal individu lainnya untuk dapat mengerjakan sesuatu pekerjaan. Dengan kata lain, kompetensi adalah kemampuan melaksanakan tugas berdasarkan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki setiap individu (Tannady, 2017:389).

Menurut Sutrisno (2017) kompetensi merupakan suatu kemampuan yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja serta penerapannya dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan di tempat kerja yang mengacu pada persyaratan kerja yang ditetapkan. Sedangkan menurut Anjani (2019) kompetensi adalah kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan (*knowledge*), keahlian (*skill*), dan sikap (*attitude*).

Berdasarkan pengertian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi karyawan adalah suatu pernyataan tentang kinerja yang dipersyaratkan, ditetapkan dan disepakati dalam bentuk penguasaan pengetahuan, ketrampilan dan sikap bagi seorang karyawan sehingga layak disebut kompeten.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kompetensi

Kompetensi bukan merupakan kemampuan yang tidak dapat dipengaruhi. Kompetensi seseorang dapat ditumbuhkembangkan melalui suatu proses terhadap beberapa faktor yang mempengaruhinya (Darmadi, 2018:72). Menurut Wibowo (2017:102) terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kecakapan kompetensi seseorang yaitu sebagai berikut:

- a. Keyakinan dan nilai-nilai, yakni keyakinan orang tentang dirinya maupun terhadap orang lain akan sangat mempengaruhi perilaku. Apabila orang percaya bahwa mereka tidak kreatif dan inovatif, mereka tidak akan berusaha berpikir tentang cara baru atau berbeda dalam melakukan sesuatu.
- b. Keterampilan, yakni keterampilan memainkan peran di kebanyakan kompetensi.
- c. Pengalaman, yakni keahlian dari banyak kompetensi memerlukan pengalaman mengorganisasi orang, komunikasi di hadapan kelompok, menyelesaikan masalah, dan sebagainya.
- d. Karakteristik kepribadian yakni kepribadian termasuk banyak faktor yang antaranya sulit untuk berubah. Akan tetapi, kepribadian bukannya sesuatu yang tidak dapat berubah.
- e. Motivasi merupakan faktor dalam kompetensi yang dapat berubah. Dengan memberikan dorongan, apresiasi terhadap pekerjaan bawahan, memberikan pengakuan dan perhatian individual dari atasan dapat mempunyai pengaruh positif terhadap motivasi seseorang bawahan.
- f. Isu Emosional, yakni hambatan emosional dapat membatasi penguasaan kompetensi.
- g. Kemampuan intelektual, yakni kompetensi tergantung pada pemikiran kognitif seperti pemikiran konseptual dan pemikiran analitis.
- h. Budaya Organisasi memengaruhi kompetensi sumber daya manusia dalam beberapa kegiatan.

3. Indikator Kompetensi

Menurut Hutapea, dkk (2018:28) bahwa ada tiga komponen utama pembentuk kompetensi yaitu pengetahuan yang dimiliki seseorang,

keterampilan, dan perilaku individu, yang mana ketiga komponen tersebut dipengaruhi oleh konsep diri, sifat bawaan diri (*trait*), dan motif. Menurut Wibowo (2017:273) terdiri 5 (lima) indikator yang digunakan untuk mengukur kompetensi yaitu sebagai berikut:

a. Pengetahuan (*Knowledge*)

Pengetahuan merupakan informasi yang dimiliki oleh seseorang. Pengetahuan adalah komponen utama kompetensi yang mudah diperoleh dan mudah diidentifikasi.

b. Keterampilan (*Skill*)

Keterampilan merupakan kemampuan seseorang untuk melakukan suatu aktivitas atau pekerjaan. Keterampilan lebih sukar dimiliki daripada pengetahuan. Namun, seseorang yang memiliki keterampilan dengan sendirinya sudah memiliki pengetahuan atas pekerjaan yang mereka lakukan.

c. Konsep diri (*Self Concept*)

Konsep diri (*self-concept*) merupakan sikap atau nilai individu. Nilai individu mempunyai sifat reaktif yang dapat memprediksi apa yang akan dilakukan oleh seseorang dalam waktu singkat.

d. Sifat (*Trait*)

Ciri diri (*trait*) adalah karakter bawaan diri, misalnya reaksi yang konsisten terhadap sesuatu. Ciri diri ini merupakan karakteristik fisik, kognitif, dan sosial yang melekat secara permanen pada diri seseorang.

e. Motif (*Motives*)

Motif adalah sesuatu yang dipikirkan atau diinginkan seseorang secara konsisiten, yang dapat menghasilkan perbuatan.

2.1.3 *Work Life Balance*

1. *Pengertian Work Life Balance*

Menurut Valen (2017:10) mendefinisikan *worklife balance* sebagai pemenuhan harapan bagi peran terkait yang dinegosiasikan dan dibagi antara peran-peran yang terkait dalam pekerjaan dan keluarga. Adanya keseimbangan dan keselarasan dalam menjalankan segala hal dalam kehidupan, karyawan harus mampu mengatur antara banyaknya kegiatan yang dilakukan dan perannya dalam kehidupan sehingga terjadi keharmonian atau minimnya konflik yang terjadi, misalnya seorang karyawan yang setiap harinya bekerja dan pada akhir pekan karyawan dapat menyediakan waktunya untuk kepentingan keluarga dan secara bersamaan terdapat kepentingan umum atau lingkungan masyarakat, dengan demikian seorang karyawan dapat mengatur waktunya agar keterlibatan antara perannya berjalan dengan baik.

Menurut Mendis & Weerakkody (2017), *work life balance* merupakan pola kerja yang memungkinkan karyawan menggabungkan antara tanggung jawab karyawan di tempat kerja dengan tanggung jawab karyawan yang lain seperti merawat anak atau saudara yang sudah lanjut usia. Menurut Nur dan Kadarisman (2017:61) keseimbangan kehidupan kerja (*Work-life Balance*) adalah tingkat kepuasan yang berkaitan dengan peran ganda dalam kehidupan seseorang. *Work-life Balance* umumnya dikaitkan dengan keseimbangan, atau mempertahankan segala aspek yang ada di dalam kehidupan manusia. *Work life balance* didefinisikan sebagai pemenuhan harapan terkait peran yang dinegosiasikan dan dibagi antara individu dan mitra terkait peran mereka dalam domain pekerjaan dan keluarga.

Work life balance didefinisikan sebagai tingkat keterlibatan atau kesesuaian yang memuaskan antara berbagai peran dalam kehidupan seseorang. Meskipun definisi dan penjelasannya bervariasi, keseimbangan pekerjaan atau kehidupan umumnya dikaitkan dengan keseimbangan, atau keseluruhan rasa harmoni dalam kehidupan. Dalam hal ini, keseimbangan kehidupan kerja melibatkan pemeriksaan kemampuan seseorang untuk mengelola secara bersamaan tuntutan kehidupan yang multi-segi (Hudson, 2017:3).

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa *work life balance* adalah suatu tindakan seseorang untuk menyeimbangkan perannya dalam pekerjaan dan kehidupan pribadi.

2. Faktor-Faktor *Work Life Balance*

Menurut Fisher (2017) menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang memengaruhi *work-life balance* yaitu:

a. Karakteristik Kepribadian

Terdapat hubungan antara tipe *attachment* yang didapatkan individu ketika masih kecil dengan *work-life balance*. Individu yang memiliki *secure attachment* cenderung mengalami *positive spillover* dibandingkan individu yang memiliki *insecure attachment*.

b. Karakteristik Keluarga

Menjadi salah satu aspek penting yang dapat menentukan ada tidaknya konflik antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Misalnya konflik peran dan ambiguitas peran dalam keluarga dapat mempengaruhi *work-life balance*.

c. Karakteristik Pekerjaan

Meliputi pola kerja, beban kerja dan jumlah waktu yang digunakan untuk bekerja dapat memicu adanya konflik baik konflik dalam pekerjaan maupun konflik dalam kehidupan pribadi.

d. Sikap

Dimana dalam sikap terdapat komponen seperti pengetahuan, perasaan-perasaan dan kecenderungan untuk bertindak. Sikap dari masing-masing individu merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi *work-life balance*.

3. Indikator *Work Life Balance*

Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur *work life balance* menurut Asepta dan Maruno (2017) adalah sebagai berikut:

a. Keseimbangan waktu

Menyangkut jumlah waktu yang diberikan untuk bekerja dan berkegiatan di luar pekerjaan. Keseimbangan waktu adalah cara yang dapat anda lakukan untuk menyeimbangkan waktu anda untuk kegiatan belajar atau bekerja, bersenang-senang atau bersantai, dan beristirahat secara efektif. Jika dapat menyeimbangkan waktu diharapkan hasilnya adalah konsentrasi anda akan meningkat, organisasi waktu anda akan lebih baik, produktifitas akan meningkat dan yang terpenting tingkat stress anda akan berkurang.

b. Keseimbangan keterlibatan

Tingkat keterlibatan psikologis dan komitmen dalam bekerja atau di luar pekerjaan. Keseimbangan keterlibatan adalah karyawan dapat menikmati waktu dan terlibat secara fisik dan emosional dalam kegiatan sosialnya. Contohnya waktu karyawan dihabiskan selama 8 jam setiap harinya di

kantor dan tersisa 5 jam untuk keluarga, apabila selama 5 jam tersebut karyawan dapat menikmati waktu dan terlibat secara fisik dan emosional dalam kegiatan sosialnya, maka keseimbangan keterlibatan akan tercapai.

c. Keseimbangan kepuasan

Berhubungan dengan tingkat kepuasan kerja pada saat bekerja dan hal-hal di luar pekerjaan. Keseimbangan kepuasan adalah kepuasan dari diri sendiri yang timbul apabila karyawan menganggap apa yang dilakukannya selama ini cukup baik dan dapat mengakomodasi kebutuhan pekerjaan maupun keluarga. Hal ini dilihat dari kondisi yang ada pada keluarga, hubungan dengan teman-teman maupun rekan kerja, serta kualitas dan kuantitas yang diselesaikan.

2.1.4 Komunikasi

1. Pengertian Komunikasi

Menurut Handoko (2017:270), komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain. Sedangkan menurut David (2018:25) komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam organisasi, karena komunikasi berlaku sebagai rantai koordinasi antara karyawan dengan fungsi organisasi. Komunikasi merupakan pemindahan informasi dan pemahaman dari seseorang kepada seseorang. Gibson dan Ivan (2017:84) mengemukakan komunikasi adalah pengiriman informasi dan pemahaman, mengenai simbol verbal/non verbal.

Luthan (2017) memberikan pengertian yang secara langsung mengarah pada perubahan dan perkembangan organisasi yang hanya dapat terjadi melalui pengembangan sumber daya manusia di lingkungan masing-masing. Untuk mencapai tujuan organisasi maka diperlukan sebuah komunikasi yang baik, dimana terdapat jalinan pengertian dalam komunikasi tersebut sehingga

dapat dimengerti serta dilaksanakan antara pihak yang satu dengan pihak yang lain. Komunikasi ini sangat berperan dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuannya. Newstrom dan Davis (2017:151) mengemukakan bahwa apabila tidak ada komunikasi para karyawan tidak dapat mengetahui apa yang dilakukan rekan sekerjanya serta pimpinan tidak dapat menerima masukan informasi, dan tidak dapat memberikan instruksi. Robbins (2017) menyebutkan bahwa komunikasi membantu perkembangan motivasi dengan menjelaskan kepada para karyawan apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka bekerja, dan apa yang dapat dikerjakan untuk memperbaiki kinerja yang di bawah standar. Komunikasi merupakan salah faktor kompetensi paling penting yang harus dimiliki dan dikuasai oleh pimpinan dalam agar tercapai komunikasi yang efektif sehingga karyawan mampu melaksanakan tugas sesuai dengan bidang tugas masing-masing dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan.

Menurut Bastian (2017:37) mendefinisikan komunikasi adalah proses pengiriman dan penerimaan lambang-lambang antar pribadi atau kelompok dengan makna-makna yang dikaitkan dengan lambang tersebut. Lebih lanjut Bastian (2017:37) menambahkan, komunikasi adalah suatu proses melalui mana individu dalam hubungannya, dalam kelompok, dalam organisasi dan dalam masyarakat menciptakan, mengirimkan, dan menggunakan informasi untuk mengkoordinasi lingkungannya dan orang lain. Komunikasi yang baik merupakan kunci untuk membangun hubungan kerja. Komunikasi yang buruk dapat menyebabkan kesalah pahaman karena gagal menyampaikan pikiran dan perasaan satu sama lain. Komunikasi yang baik dapat digunakan sebagai alat untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan dan membangun tim kerja yang solid.

Berdasarkan pengertian komunikasi yang telah di uraikan diatas, dapat dinyatakan bahwa yang di maksud dengan komunikasi adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang kepada orang lain dengan tujuan untuk dapat saling mengerti dalam usaha pencapaian tujuan organisasi.

2. Fungsi-Fungsi Komunikasi

Menurut Rismi dan Donni (2017:117) komunikasi memiliki sejumlah fungsi yang strategis. Fungsi komunikasi antara lain adalah:

- a. Informasi berfungsi untuk mengumpulkan dan menyimpan data, fakta dan pesan, serta opini, sehingga orang dapat mengetahui keadaan yang terjadi.
- b. Sosialisasi komunikasi juga berfungsi sebagai alat sosialisasi yang memudahkan orang untuk berinteraksi antara yang satu dengan yang lainnya. Dengan komunikasi yang efektif maka proses sosialisasi yang terjadi akan semakin mudah.
- c. Motivasi komunikasi juga berfungsi sebagai motivasi yang mendorong seseorang untuk berperilaku tertentu. Dengan komunikasi yang baik maka seseorang akan termotivasi secara baik.
- d. Pendidikan komunikasi juga berfungsi sebagai media pendidikan, dimana individu akan tumbuh dan kembang melalui jejaring komunikasi yang dibangunnya.
- e. Kebudayaan komunikasi juga berfungsi untuk memajukan kebudayaan. Misalnya media komunikasi yang berbentuk media massa, dimana media masa menyebarluaskan beranekaragam produk kebudayaan sehingga kebudayaan semakin berkembang.
- f. Integrasi komunikasi menciptakan integrasi, artinya komunikasi mampu menjembatani perbedaan yang dimiliki oleh individu yang satu dengan yang lainnya.

g. Inovasi komunikasi juga mendorong lahirnya inovasi, dimana dalam hal ini, inovasi hadir karena adanya kebutuhan dan tuntunan dari manusia untuk menciptakan system komunikasi yang efektif.

Sedangkan menurut pendapat Robbins (2017:310-311) menyebutkan fungsi komunikasi adalah:

- a. Kendali komunikasi bertindak dalam beberapa cara dan setiap organisasi memiliki wewenang dan garis panduan formal yang harus dipatuhi oleh karyawan.
- b. Motivasi komunikasi membantu perkembangan motivasi, dengan menjelaskan, dan yang dilakukan dengan baik untuk memperbaiki kinerja.
- c. Pengungkapan emosi interaksi sosial dalam kelompok merupakan mekanisme fundamental dimana anggota menunjukkan kekecewaan dan rasa puas mereka.
- d. Informasi komunikasi memberikan informasi yang diperlukan individu dan kelompok untuk mengambil keputusan guna mengenai menilai pilihan-pilihan alternatif.

3. Indikator Komunikasi

Menurut Sedarmayanti (2020) indikator-indikator komunikasi yakni:

- a. Adanya diskusi pimpinan dengan karyawan mengenai masalah pekerjaan, artinya setiap masalah yang dihimpun oleh pimpinan selalu melibatkan karyawan dalam hal diskusi untuk penyelesaian.
- b. Adanya koordinasi dengan karyawan lainya dalam menyelesaikan masalah dalam pekerjaan, artinya setiap ditemukan permasalahan selalu melakukan koordinasi dengan karyawan.
- c. Adanya tegur sapa vertical antara karyawan dengan pimpinan artinya dalam keseharian dikantor pimpinan selalu melakukan tegur sapa kepada

bawahan setiap bertemu yang dapat menumpuk kebiasaan komunikasi sehingga apabila terjadi keluhan, permasalahan, dan ide positif maka tidak ada keengganan dalam penyampaianya.

- d. Kejelasan informasi mengenai pekerjaan yang diberikan oleh pimpinan, artinya informasi yang diberikan pimpinan jelas sehingga tugas yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pimpinan.
- e. Tugas yang diberikan pimpinan sesuai dengan kemampuan karyawan, artinya setiap tugas yang diberikan pimpinan sesuai dengan wewenang dan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan.

2.1.5 Kinerja Karyawan

1. Pengertian Kinerja Karyawan

Rivai dan Basri (2017:42) Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Kemudian menurut Hasibuan (2017) menyatakan kinerja merupakan perwujudan kerja yang dilakukan oleh karyawan yang biasanya dipakai sebagai dasar penilaian terhadap karyawan atau organisasi. Kinerja yang baik merupakan langkah untuk tercapainya tujuan organisasi. Sehingga perlu diupayakan usaha untuk meningkatkan kinerja

Sedangkan menurut Gibson, *et.al.*, (2017) menyatakan kinerja adalah catatan terhadap hasil produksi dan pekerjaan atau aktivitas tertentu dalam periode waktu tertentu. Beberapa factor yang berperan dalam kinerja antara lain adanya efektivitas keseimbangan antara pekerja dan lingkungan yang

berada didekatnya yang meliputi individu, sumberdaya, kejelasan kerja dan umpan balik.

Dari beberapa pengertian diatas menurut para ahli dapat disimpulkan kinerja karyawan adalah perwujudan fungsi dan kerja yang dilakukan karyawan dalam kurun waktu tertentu dengan memanfaatkan kemampuan berfikir dan teknologi untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

2. Faktor-Faktor Kinerja

Kinerja Menurut Gibson (2017:164) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sebagai berikut:

- a. Faktor individu, meliputi kemampuan, keterampilan, latar belakang keluarga pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang.
- b. Faktor psikologis, meliputi persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi, lingkungan kerja dan kepuasan kerja.
- c. Faktor organisasi, meliputi struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan dan imbalan.

3. Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Simamora (2017:260) indikator kinerja adalah sebagai berikut:

- a Kualitas kerja, yaitu kerapian, ketelitian, dan keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan. Dengan adanya kualitas kerja yang baik dapat menghindari tingkat kesalahan dalam penyelesaian suatu pekerjaan serta produktivitas kerja yang dihasilkan dapat bermanfaat bagi kemajuan perusahaan.
- b Kuantitas kerja, yaitu volume kerja yang dihasilkan dibawah kondisi normal. Kuantitas kerja menunjukkan banyaknya jenis pekerjaan yang dilakukan dalam satu waktu sehingga efisiensi dan efektivitas dapat terlaksanakan sesuai dengan tujuan perusahaan.

- c Tanggung jawab, yaitu menunjukkan seberapa besar karyawan dapat mempertanggung jawabannya hasil kerjanya, sarana dan prasarana yang digunakan serta perilaku kerjanya.
- d Inisiatif, yaitu menunjukkan seberapa besar kemampuan karyawan untuk menganalisis, menilai, menciptakan, berkeaktifitas dan membuat keputusan terhadap penyelesaian masalah yang dihadapinya.
- e Kerja sama, yaitu merupakan kesediaan karyawan untuk berpartisipasi dan bekerja sama dengan karyawan lain secara vertikal atau horizontal di dalam maupun diluar pekerjaan sehingga hasil pekerjaan semakin baik.
- f Ketaatan, yaitu merupakan kesediaan karyawan dalam mematuhi peraturan-peraturan yang melakukan pekerjaannya sesuai dengan instruksi yang diberikan kepada karyawan.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Dalam penelitian ini, peneliti juga menggunakan penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh peneliti lain sebagai pedoman/acuan yang menyebabkan peneliti tertarik untuk meneliti permasalahan tentang pengaruh kompetensi, *work life balance* dan komunikasi terhadap kinerja karyawan pada KSP. Permata Utama Tabanan. Adapun penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

2.2.1 Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan

1. Astuti (2018) meneliti Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan pada KSP Sendang Artha Mandiri di Kecamatan Wungu Kabupaten Madiun. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan karyawan pada KSP Sendang Artha Mandiri di Kecamatan Wungu Kabupaten Madiun. Perbedaan penelitian sebelumnya

dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari segi variabel yang digunakan yaitu kompetensi terhadap kinerja karyawan, lokasi penelitian, jumlah responden, tahun penelitian dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas kompetensi terhadap kinerja karyawan.

2. Azmi, dkk (2019) meneliti Pengaruh Motivasi, Kompetensi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Kelurahan di Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari segi variabel yang digunakan yaitu motivasi, kompetensi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan, lokasi penelitian, jumlah responden, tahun penelitian dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas kompetensi terhadap kinerja karyawan.
3. Kusumasari dan Lukiasuti (2020) meneliti Pengaruh Kompetensi, Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Kantor Pencarian Dan Pertolongan Semarang. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Kantor Pencarian Dan Pertolongan Semarang. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari segi variabel yang digunakan yaitu kompetensi, motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan, lokasi penelitian, jumlah responden, tahun penelitian dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan

persamaannya adalah sama-sama membahas kompetensi terhadap kinerja karyawan.

4. Hermawan, dkk (2020) meneliti Pengaruh Kompetensi, Insentif Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Lampung. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Lampung. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari segi variabel yang digunakan yaitu kompetensi, insentif dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan, lokasi penelitian, jumlah responden, tahun penelitian dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas kompetensi terhadap kinerja karyawan.
5. Liana (2020) meneliti Kompetensi Karyawan, Lingkungan Kerja, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Kesehatan Kota Batu. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Dinas Kesehatan Kota Batu. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari segi variabel yang digunakan yaitu kompetensi karyawan, lingkungan kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan, lokasi penelitian, jumlah responden, tahun penelitian dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas kompetensi terhadap kinerja karyawan.

2.2.2 Pengaruh *Work Life Balance* Terhadap Kinerja Karyawan

1. Herlambang dan Murniningsih (2019) meneliti Pengaruh *Worklife Balance* Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai

Variabel Intervening pada Serikat Pekerja Media dan Industri Kreatif Untuk Demokrasi (SINDIKASI). Alat analisis yang digunakan yaitu analisis jalur (*path analysis*) dengan bantuan program SPSS 25.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *worklife balance* berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari segi variabel yang digunakan yaitu *worklife balance* terhadap kinerja karyawan, lokasi penelitian, jumlah responden, tahun penelitian dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas *worklife balance* terhadap kinerja karyawan.

2. Sayekti (2019) meneliti Pengaruh Work Life Balance Dan *Work Engagement* Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Antam Tbk Kantor Pusat. Metode analisis menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan alat *Smart PLS v.3.0*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *work life balance* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari segi variabel yang digunakan yaitu *worklife balance* dan *work engagement* terhadap kinerja karyawan, lokasi penelitian, jumlah responden, tahun penelitian dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas *worklife balance* terhadap kinerja karyawan.
3. Ardiansyah dan Surjanti (2020) meneliti Pengaruh *work life balance* terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasi pada karyawan PT. Bhinneka Life Indonesia Cabang Surabaya. Metode analisis menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan

alat *SmartPLS v.3.0*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *work life balance* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari segi variabel yang digunakan yaitu *worklife balance* terhadap kinerja karyawan, lokasi penelitian, jumlah responden, tahun penelitian dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas *worklife balance* terhadap kinerja karyawan.

4. Lukmiati (2020) meneliti Pengaruh *Work Life Balance* terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Muara Tunggal. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan analisis regresi linier sederhana sebagai teknik analisa data. Hasil penelitian ini dapat menunjukkan bahwa *Work Life Balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari segi variabel yang digunakan yaitu *worklife balance* terhadap kinerja karyawan, lokasi penelitian, jumlah responden, tahun penelitian dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas *worklife balance* terhadap kinerja karyawan.
5. Saragih (2021) meneliti Pengaruh *Work Life Balance* terhadap Kinerja Karyawan Generasi X dan Y di Jakarta. Penelitian ini menggunakan SPSS 23 untuk melakukan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *work life balance* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari segi variabel yang digunakan yaitu *worklife balance* terhadap kinerja karyawan, lokasi penelitian, jumlah responden, tahun penelitian dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner.

Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas *worklife balance* terhadap kinerja karyawan.

2.2.3 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan

1. Fachrezi dan Khair (2020) meneliti Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanamu. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 42 orang. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi, motivasi dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanamu. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari segi variabel yang digunakan yaitu komunikasi, motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan, lokasi penelitian, jumlah responden, tahun penelitian dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas kompetensi terhadap kinerja karyawan.
2. Hasibuan (2020) meneliti Pengaruh Kompetensi Komunikasi, Kecerdasan Emosional Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. POS Pusat Batam. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 41 karyawan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. POS Pusat Batam. Sedangkan kompetensi komunikasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. POS Pusat Batam. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari segi variabel yang

digunakan yaitu kompetensi komunikasi, kecerdasan emosional dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan, lokasi penelitian, jumlah responden, tahun penelitian dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas kompetensi terhadap kinerja karyawan.

3. Shinta dan Siagian (2020) meneliti Pengaruh Komunikasi, Disiplin Kerja, dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Citra Mandiri Distribusindo. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 112 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi, disiplin kerja, dan insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Citra Mandiri Distribusindo. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari segi variabel yang digunakan yaitu komunikasi, disiplin kerja, dan insentif terhadap kinerja karyawan, lokasi penelitian, jumlah responden, tahun penelitian dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas kompetensi terhadap kinerja karyawan.
4. Kartini (2021) meneliti Pengaruh Komunikasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 50 karyawan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT XY. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari segi variabel yang digunakan yaitu komunikasi dan budaya organisasi terhadap kinerja

karyawan, lokasi penelitian, jumlah responden, tahun penelitian dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas kompetensi terhadap kinerja karyawan.

5. Sari, dkk (2021) meneliti Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan di Boom Futsal Palembang. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 30 orang karyawan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Boom Futsal Palembang. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari segi variabel yang digunakan yaitu komunikasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan, lokasi penelitian, jumlah responden, tahun penelitian dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas kompetensi terhadap kinerja karyawan.

