

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Manajemen Sumber Daya Manusia menurut Hasibuan (2019) adalah ilmu dan seni untuk mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien untuk membantu mewujudkan tujuan perusahaan, karyawan, dan juga masyarakat. Oleh karena itu manajer harus menjamin bahwa perusahaan atau suatu organisasi memiliki tenaga kerja yang tepat di tempat yang tepat, dan pada saat yang tepat, yang memiliki kemampuan untuk menyelesaikan tugas-tugas yang akan menolong perusahaan tersebut mencapai sarana-sarana secara keseluruhan secara efektif dan efisien.

Persaingan dalam mendapatkan sumber daya manusia semakin ketat di era globalisasi, sehingga mereka harus aktif mengembangkan potensi diri. Sumber daya manusia adalah kunci sukses perusahaan dalam mencapai tujuannya, dan pengelolaan yang baik penting untuk kelangsungan perusahaan. Fokus utama haruslah pada karyawan karena kinerja mereka berdampak signifikan pada perkembangan perusahaan. Menurut Johnson (2020), perusahaan yang unggul dalam pengelolaan sumber daya manusia memiliki keunggulan kompetitif berkelanjutan melalui pengembangan keterampilan dan peningkatan kesejahteraan karyawan. Untuk mencapai tujuan perusahaan, kinerja maksimal dari karyawan sangat diperlukan.

Menurut Nurjaya (2021) kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil

dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. Putri (2020) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil-hasil fungsi pekerjaan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi pada periode waktu tertentu yang merefleksikan seberapa baik seseorang atau kelompok tersebut memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan dalam usaha pencapaian tujuan organisasi. Lilyana (2021) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang telah dicapai dengan menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan dalam jangka waktu tertentu.

Aziz (2019) menyatakan bahwa Kinerja merupakan gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Endang (2019) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil yang dicapai oleh seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan. Arisanti (2019) menyatakan bahwa kinerja merupakan kesediaan seseorang atau suatu kelompok untuk melakukan kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Menurut Nurhandayani (2022) dalam suatu instansi kinerja pegawai menentukan dalam keberhasilan instansi tersebut. Kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugastugas yang diberikan untuk mencapai target kerja. Untuk meningkatkan kinerja karyawan melayani konsumen di butuhkan loyalitas dan kesungguhan karyawan dalam bekerja. Ukuran kinerja ini dapat dilihat berdasarkan tingkat efisiensi dan efektivitas yang dicapai oleh perusahaan. Istilah kinerja

merupakan suatu istilah yang dikutip dari Bahasa Inggris, yaitu performance yang berarti performansi.

Banyak perusahaan yang mengalami pasang surutnya kinerja karyawan. Seseorang dapat dikatakan mempunyai kinerja baik, manakala mereka dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik, artinya mencapai sasaran dengan atau menurut standar yang ditentukan dengan penilaian kinerja. Dengan kata lain ini akan mendorong karyawan untuk bersaing memperoleh penghargaan, bonus atau dipromosikan kejabatan yang lebih baik. Kinerja yang baik dan tinggi dapat membantu perusahaan memperoleh keuntungan (Nurhandayani, 2022).

Dalam pengelolaan sebuah organisasi atau perusahaan, diperlukan tata kelola atau manajerial yang baik. Pengetahuan dasar manajemen perlu dipahami dan diterapkan dengan baik oleh manajer sehingga akan sangat membantu dalam melaksanakan tugas-tugasnya dalam upaya mencapai tujuan organisasi (Silaen, 2021). Manajemen yang baik adalah kunci kesejahteraan masyarakat yang terdiri dari berbagai macam organisasi. Salah satu aspek kunci dalam manajemen adalah bagaimana manajer dapat mengenali peran dan pentingnya para pihak yang akan menunjang pencapaian tujuan perusahaan.

Kinerja karyawan yang baik dapat memberikan dampak yang baik bagi perusahaan secara keseluruhan. Dampak positifnya adalah peningkatan penyelesaian tanggung jawab yang diberikan perusahaan bagi karyawan (Silaen, 2021). Kinerja merupakan hasil yang di produksi oleh fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan-kegiatan pada pekerjaan tertentu selama periode waktu tertentu, yang memperlihatkan kualitas dan kuantitas dari pekerjaan tersebut.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja adalah komunikasi. Komunikasi dalam organisasi menjadi sistem aliran yang menghubungkan dan membangkitkan efektivitas antara bagian dalam organisasi sehingga menghasilkan sinergi (Majid, 2021). Komunikasi merupakan suatu proses yang melibatkan pemberian informasi dari satu individu kepada individu lainnya, bisa dilakukan secara langsung melalui tatap muka, atau menggunakan beragam media pendukung seperti surat, telepon, email, Skype, SMS, dan media komunikasi lainnya (Ginting, 2019). Dalam konteks organisasi, Marpaung (2020) menegaskan bahwa komunikasi memegang peranan penting sebagai alat untuk merencanakan dan menyusun ide, memfasilitasi koordinasi, serta menciptakan kenyamanan dalam lingkungan kerja.

Komunikasi yang dipimpin dengan baik mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pelaksanaan tugas serta membangun kerjasama yang solid di antara anggota organisasi. Selain itu, Ahmad (2019) menyatakan bahwa komunikasi tidak hanya sekadar mentransfer informasi, tetapi juga melibatkan proses interpretasi di mana pesan yang disampaikan oleh pelaku komunikasi harus dipahami oleh penerima sesuai dengan maknanya. Proses interpretasi ini melibatkan penggunaan simbol-simbol, baik dalam bentuk verbal maupun non-verbal, dan memungkinkan terjadinya dialog serta pemahaman yang mendalam di antara individu-individu yang terlibat. Dengan demikian, komunikasi bukan hanya sekadar alat untuk menyampaikan pesan, tetapi juga merupakan fondasi dalam membangun hubungan yang harmonis dan produktif di berbagai konteks, baik personal maupun profesional.

Sehubungan hal tersebut maka dalam organisasi diperlukan adanya hubungan yang harmonis antara sesama rekan kerja maupun bersama pimpinannya 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 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 (Rianto, 2020)

Faktor kedua yang mempengaruhi kinerja adalah kompetensi. Kompetensi merupakan salah satu upaya dapat meningkatkan kinerja, karena pengembangan pegawai berbasis kompetensi merupakan wujud perhatian dan pengakuan perusahaan atau pimpinan kepada pegawai yang menunjukkan kemampuan kerja, kerajinan, dan kepatuhan serta disiplin kerja. Berdasarkan hal tersebut jika kompetensi ditingkatkan maka kinerja pegawai meningkat pula (Triastuti D. A., 2019). Sinaga (2019) menyatakan bahwa kompetensi adalah suatu kemampuan yang dimiliki oleh seorang individu yang memiliki jua dan itu teraplikasi dari hasil kreativitas dan inovasi yang dihasilkan.

Wibowo (2019) mengemukakan bahwa kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas

keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan itu tersebut. Kompetensi adalah karakter sikap dan perilaku, atau kemauan dan kemampuan individual yang relatif stabil ketika menghadapi situasi dan tempat kerja yang terbentuk dari sinergi antara watak, konsep diri, motivasi internal, serta kapasitas pengetahuan konseptual.

Kompetensi merupakan salah satu komponen penting yang harus dimiliki individu agar pelaksanaan tugas pekerjaan dapat berjalan dengan baik. Menurut Sutrisno (2019) kompetensi sebagai 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. Menurut Triastuti (2019) kompetensi lebih didefinisikan sebagai karakteristik yang mendasari seseorang yang berkaitan dengan efektivitas kerja individu dalam pekerjaannya. Sedangkan Rusvitawati (2019) menjelaskan bahwa kompetensi terdiri dari sejumlah perilaku kunci yang dibutuhkan untuk melaksanakan peran tertentu untuk menghasilkan prestasi atau kinerja yang memuaskan.

Selain beban kerja yang tinggi, karyawan juga dituntut memiliki kompetensi yang baik di dibidangnya, dimana bila kompetensi tersebut tepat dibidangnya maka beban kerja yang dipikul akan semakin rendah dan kualitas kerja akan semakin tinggi. Di bidang pariwisata, beban kerja karyawan mengacu pada bagaimana menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugasnya. Beban kerja biasanya akan menjadi masalah saat beban kerja meningkat melebihi batasan kemampuannya seiring meningkatnya kedatangan tamu.

Karyawan akan mengalami kelelahan dan hal ini akan berdampak pada kinerja karyawan tersebut.

Disamping itu, kompetensi yang tepat dapat memengaruhi kinerja karyawan dalam menjalani tugas-tugas yang dibebankan, sehingga beban kerja yang dipikul oleh setiap karyawan akan semakin rendah dan kinerja karyawan akan semakin baik, tingkat kompetensi dapat dilihat dari Pendidikan terakhir karyawan. Dengan kata lain kompetensi adalah kemampuan seseorang untuk memadukan pengetahuan, kemampuan, sikap prilaki, keterampilan dan pengalaman dalam proses berpikir dan bertindak pada kondisi dan situasi tertentu, untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik.

Adapun faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu beban kerja. Menurut Young (2019) beban kerja dapat diartikan sebagai jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh seorang individu atau kelompok dalam periode waktu tertentu. Ini mencakup semua tugas, tanggung jawab, dan aktivitas yang harus dilakukan dalam lingkungan kerja. Beban kerja dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk tingkat kompleksitas tugas, tingkat keterampilan individu, sumber daya yang tersedia, serta faktor-faktor eksternal seperti deadline atau tekanan waktu.

Sedangkan menurut Richardsen (2019) beban kerja adalah konsep multidimensional yang mencakup berbagai aspek dari pekerjaan yang harus diselesaikan oleh individu atau kelompok. Ini mencakup tidak hanya jumlah tugas yang harus dilakukan, tetapi juga kompleksitas tugas, tanggung jawab yang melekat pada pekerjaan, waktu yang tersedia untuk menyelesaikan tugas,

dan tingkat konsentrasi atau fokus yang diperlukan. Dengan demikian, beban kerja tidak hanya terkait dengan jumlah pekerjaan, tetapi juga dengan sifat pekerjaan tersebut.

Menurut Rohman (2021), beban kerja merujuk pada sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam rentang waktu tertentu. Pentingnya seimbangnya pemberian beban kerja dengan kompetensi dan kemampuan karyawan ditegaskan, karena ketidakseimbangan ini dapat mengganggu kinerja karyawan dan berpotensi menimbulkan masalah di masa mendatang. Yuliana Fransiska (2020) menambahkan bahwa beban kerja dapat menjadi penyebab ketegangan pada individu, terutama ketika tuntutan pekerjaan terlalu tinggi, baik dalam hal keahlian yang diminta, kecepatan, maupun volume kerja. Intensitas beban kerja yang ekstrem, baik terlalu besar maupun terlalu rendah, memiliki potensi untuk menciptakan stres atau kebosanan.

Sementara menurut Dwinati (2019), beban kerja merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi. Ketidaksesuaian antara kemampuan individu dengan tuntutan pekerjaan bisa menghasilkan rasa bosan atau kelelahan yang berlebihan. Dengan demikian, beban kerja mencakup beragam aktivitas fisik, mental, dan sosial yang harus diselesaikan dalam batas waktu yang ditentukan oleh suatu unit dalam perusahaan.

Beban kerja seseorang sudah ditentukan dalam bentuk standar kerja perusahaan menurut jenis pekerjaannya. Apabila sebagian besar karyawan

bekerja sesuai dengan standar perusahaan, maka tidak menjadi masalah. Sebaliknya, jika karyawan bekerja di bawah standar maka beban kerja yang diemban berlebih. Sementara jika karyawan bekerja di atas standar, dapat berarti estimasi standar yang ditetapkan lebih rendah dibanding kapasitas karyawan sendiri. Mengingat kerja manusia bersifat mental dan fisik, maka masing-masing mempunyai tingkat pembebanan yang berbeda-beda. Tingkat pembebanan yang terlalu tinggi memungkinkan pemakaian energi yang berlebihan dan terjadi *overstress*, sebaliknya intensitas pembebanan yang terlalu rendah memungkinkan rasa bosan dan kejenuhan atau *understress* (Wahyuningtyas, 2021). Berdasarkan pengertian-pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu.

Para ahli seperti Nurjaya (2021), Putri (2020), dan Lilyana (2021) telah mengemukakan definisi dan indikator kinerja karyawan, namun kajian mengenai bagaimana komunikasi yang efektif dan kompetensi yang memadai dapat secara simultan mempengaruhi kinerja karyawan di sektor pariwisata masih minim. Silaen (2021) menekankan pentingnya manajemen yang baik dalam mencapai tujuan organisasi, tetapi penelitian yang membahas integrasi antara manajemen komunikasi dan pengembangan kompetensi dalam pengelolaan beban kerja untuk meningkatkan kinerja karyawan belum banyak ditemukan.

Kalapa Resort Cangu telah dibangun sejak 2015 dan membuka pintunya untuk menyambut tamu pertama dengan memulai hanya dengan 9 villa

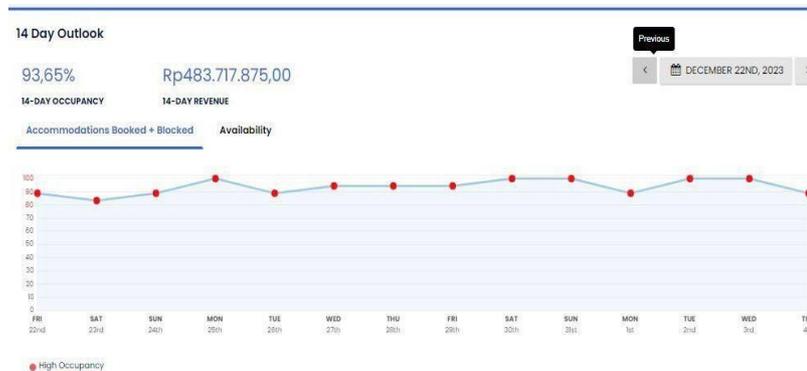
mewah & 9 bungalow pada tahun 2015. Tepat setelah pembukaan, Kalapa Resort Cangu terus mendapatkan keuntungan besar reputasi dan terdaftar sebagai perbincangan di kota, bintang baru yang sedang naik daun, dan pemain baru yang mengguncang bisnis perhotelan.

Bakat telah menciptakan dampak besar pada layanan pelanggan tingkat tinggi yang diberikan kepada tamu, mitra, dan tim yang berharga. Kalapa Resort Yoga & Retreat telah terpilih sebagai resort nomor satu berdasarkan pengalaman dan ulasan semua tamu organik dari semua platform. Kalapa Resort Yoga & Retreat, tim kami yang berbakat telah memberikan layanan pelanggan yang luar biasa dari awal perjalanan hingga akhir.

Salah satu permasalahan utama yang di hadapi Kalapa Resort Cangu saat ini adalah mengenai kinerja karyawan. Kalapa Resort Cangu selalu di tuntut untuk memaksimalkan kinerja karyawan dengan cara dilihat dari pencapaian target dan realisasi kepuasan tamu, meskipun hasil kerja sudah sesuai dengan target namun masih terjadinya masalah yang sering timbul dengan pencapaian tersebut dimana pencapaian target masih naik turun karena kinerja karyawan berpengaruh kepada guest coment yang tertera di booking.com, traveloka dan lainnya.

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa rata-rata realisasi pencapaian target hunian kamar Di Villa Kalapa Resort Cangu sebesar 93,65%, dengan di lihat pada bulan desember 2023, mencapai Rp 483.717.875,00. Hal ini

mengindikasikan hasil masih berfluktuatif yang menandakan bahwa hasil kinerja karyawan belum maksimal.



**Gambar 1. 1**  
**Presentase Tingkat Hunian Kamar Kalapa Resort Canggung**

Selanjutnya salah satu indikator untuk mengetahui kinerja karyawan dapat dilihat dari tingkat absensi karyawan pada Canggung disajikan pada Tabel 1.1. Adapun data absensi karyawan pada Kalapa Resort Canggung dapat Berdasarkan Tabel 1.1, terlihat bahwa total kehadiran karyawan di Kalapa Resort Canggung selama tahun 2023 menunjukkan bahwa rata-rata tingkat absensi pegawai mencapai 14,19%. Data ini memberikan gambaran tentang fluktuasi tingkat absensi sepanjang tahun, dari bulan Januari hingga Desember. Pada bulan Januari, persentase absensi adalah yang terendah, yaitu 1,74%, menunjukkan bahwa mayoritas karyawan hadir dan jumlah ketidakhadiran sangat minimal. Sebaliknya, bulan Juni mencatat tingkat absensi tertinggi dengan persentase mencapai 27,27%, yang menunjukkan masalah serius dalam kehadiran karyawan selama bulan tersebut.

**Tabel 1. 1**  
**Rekap Absensi Karyawan Kalapa Resort Canggü 2023**

Bulan	Jumlah pegawai (orang)	Jumlah hari kerja (hari)	Jumlah hari kerja seharusnya (hari)	Jumlah hari hadir	Jumlah hari tidak hadir	Persentase absensi (%)
1	2	3	4=2x3	5	6=4-5	7= (5:4) x 100%
Januari	35	16	576	566	10	1,74%
Februari	36	23	828	813	15	1,81%
Maret	36	17	612	522	90	14,71%
April	36	20	720	622	98	13,61%
Mei	36	18	648	550	98	15,12%
Juni	36	22	792	576	216	27,27%
Juli	36	21	756	654	102	13,49%
Agustus	36	18	648	563	85	13,12%
September	36	21	756	595	161	21,30%
Oktober	36	22	792	665	127	16,04%
November	36	22	792	700	92	11,62%
Desember	36	21	756	587	169	22,35%
<b>Rata-rata</b>						<b>14,19%</b>

Sumber: Kalapa Resort Canggü (2024)

Menurut Kasmir (2019) apabila absensi 0 sampai 3 persen dianggap baik, di atas 3 persen sampai 10 persen dianggap tinggi, diatas 10 persen dianggap tidak wajar maka sangat perlu mendapatkan perhatian serius dari perusahaan. Tingkat (persentase) absensi pegawai yang tidak wajar dikarenakan masih banyak pegawai yang ijin bekerja karena alasan upacara adat dan lain sebagainya, serta banyak pegawai yang datang terlambat dan pulang lebih awal.

Kehadiran yang lebih tinggi tidak selalu berbanding lurus dengan peningkatan kinerja secara langsung. Namun, ketidakhadiran yang tinggi dapat mengganggu operasional dan pencapaian target hunian kamar. Fluktuasi dalam pencapaian target hunian kamar kemungkinan besar disebabkan oleh ketidakhadiran karyawan yang tinggi, menunjukkan bahwa diperlukan manajemen absensi yang lebih baik untuk meningkatkan stabilitas kinerja.

Ahadi (2019) mengatakan bahwa ketepatan waktu merupakan suatu pemanfaatan informasi oleh pihak yang berkepentingan, sebelum informasi kehilangan kemampuan sebagai dasar pengambilan keputusan. Sebuah informasi bisa tidak relevan jika informasi tersebut tidak tepat waktu. Ketepatan waktu tidak dapat menjamin sebuah informasi itu relevan, akan tetapi informasi yang relevan tidak akan bisa tercapai tanpa tepat waktu. Oleh sebab itu, informasi mengenai kondisi perusahaan yang sebenarnya harus bisa sampai ke pemakai laporan keuangan dengan cepat dan tepat waktu.

Ketidaktepatan waktu bekerja dapat memiliki dampak yang signifikan terhadap individu dan organisasi. Individu yang seringkali tidak mematuhi waktu kerja cenderung mengalami penurunan produktivitas dan kinerja karena tugas-tugas yang seharusnya diselesaikan dalam waktu tertentu menjadi terlambat atau tidak terselesaikan sama sekali. Hal ini dapat menyebabkan frustrasi dan kekecewaan baik bagi individu tersebut maupun bagi rekan kerja yang tergantung pada hasil kerja tersebut. Selain itu, ketidaktepatan waktu kerja juga dapat menciptakan lingkungan kerja yang tidak efisien dan tidak teratur, mengganggu alur kerja tim, dan menghambat pencapaian tujuan perusahaan. Secara keseluruhan, dampak dari ketidaktepatan waktu bekerja meliputi penurunan produktivitas, ketidakpuasan kerja, serta gangguan dalam pencapaian tujuan organisasi.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan 10 karyawan di Kalapa Resort Canggü, ditemukan bahwa terdapat masalah komunikasi yang kurang antara atasan dan karyawan, yang berdampak langsung pada kinerja dan motivasi karyawan. Karyawan sering kali merasa tidak didengarkan atau tidak

mendapatkan umpan balik yang jelas tentang kinerja mereka. Hal ini menyebabkan ketidakjelasan dalam harapan kerja dan tujuan yang ingin dicapai. Kurangnya komunikasi yang efektif juga membuat karyawan merasa kurang dihargai dan diabaikan, yang pada gilirannya mengurangi motivasi dan semangat kerja mereka.

Selain itu, beban kerja yang tinggi dan tuntutan kerja yang berlebihan selama musim ramai menambah tekanan yang signifikan pada karyawan. Beban kerja yang berlebihan ini sering kali tidak diimbangi dengan dukungan yang memadai dari manajemen, baik dalam bentuk tambahan sumber daya atau pengelolaan stres yang efektif. Tuntutan kerja yang tinggi tanpa dukungan yang memadai dapat menyebabkan kelelahan dan burnout, yang selanjutnya menurunkan produktivitas dan meningkatkan tingkat ketidakhadiran.

Kedua masalah ini saling berkaitan. Komunikasi yang buruk dapat memperburuk beban kerja yang tinggi karena karyawan tidak mendapatkan instruksi yang jelas atau bantuan yang mereka butuhkan untuk menyelesaikan tugas-tugas mereka. Di sisi lain, beban kerja yang tinggi dapat mengurangi waktu dan kesempatan untuk komunikasi yang efektif antara atasan dan karyawan. Oleh karena itu, memperbaiki komunikasi antara atasan dan karyawan serta mengelola beban kerja dengan lebih baik adalah langkah penting dalam meningkatkan kinerja dan kesejahteraan karyawan di Kalapa Resort Cangu.

Meskipun telah banyak penelitian yang mengkaji tentang manajemen sumber daya manusia, kinerja karyawan, komunikasi organisasi, kompetensi,

dan beban kerja, terdapat beberapa celah yang belum terjelajahi secara mendalam dalam konteks perusahaan pariwisata seperti Kalapa Resort Canggü. Penelitian yang ada lebih banyak berfokus pada aspek kinerja secara umum tanpa mempertimbangkan sinergi antara komunikasi, kompetensi, dan beban kerja sebagai variabel yang saling mempengaruhi.

Penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang beragam mengenai pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan. Elviana (2023) dan Rantung (2023) menemukan bahwa komunikasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sementara Sari (2023) dan Elviana (2023) melaporkan pengaruh negatif. Ketidakkonsistenan ini menunjukkan adanya faktor-faktor kontekstual yang mungkin mempengaruhi hasil tersebut. Dalam industri pariwisata, khususnya pada resort, dinamika komunikasi dapat berbeda dari sector lain, sehingga perlu dilakukan kajian lebih mendalam untuk memahami pengaruh komunikasi dalam konteks spesifik ini. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengeksplorasi bagaimana komunikasi dapat dioptimalkan untuk meningkatkan kinerja karyawan di lingkungan resort yang memiliki karakteristik unik.

Selain itu, meskipun kompetensi dan beban kerja telah diakui sebagai faktor penting dalam meningkatkan kinerja, keterkaitan langsung antara ketiganya dalam lingkungan kerja spesifik seperti resort pariwisata masih kurang dipahami. Triastuti (2019) dan Sinaga (2019) menyoroti pentingnya kompetensi, namun belum ada penelitian yang secara eksplisit menghubungkan kompetensi dan beban kerja dengan kinerja karyawan di sector ini.

Young (2019) dan Richardsen (2019) membahas beban kerja secara umum, sementara Wahyuningtyas (2021) mencatat dampak beban kerja berlebihan atau terlalu rendah terhadap stres, namun penelitian yang fokus pada sektor pariwisata masih terbatas. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang lebih komprehensif untuk mengidentifikasi bagaimana kombinasi komunikasi, kompetensi, dan beban kerja mempengaruhi kinerja karyawan di resort, serta mengembangkan strategi yang tepat untuk meningkatkan kinerja dalam konteks pariwisata.

Kalapa Resort Cangu, sebuah perusahaan di bidang pariwisata, menyadari betapa pentingnya komunikasi yang baik dan kompetensi dalam meningkatkan kinerja karyawan serta menangani beban kerja di dalam perusahaan. Dengan latar belakang dan masalah tersebut, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk memahami hubungan antara komunikasi dan kompetensi dengan kinerja karyawan. Hal ini juga menjadi dasar bagi penulis dalam menyusun proposal penelitian dengan judul "Pengaruh Komunikasi, Kompetensi, dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Kalapa Resort Cangu."

Dari fenomena dan uraian masalah di atas maka peneliti tertarik mengangkat penelitian berjudul "Pengaruh Komunikasi, Kompetensi, dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kalapa Resort Cangu".

## **1.2 Rumusan Masalah**

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

- 1) Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Kalapa Resort Cangu?
- 2) Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Kalapa Resort Cangu?
- 3) Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Kalapa Resort Cangu?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

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

- 1) Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada Kalapa Resort Cangu
- 2) Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan pada Kalapa Resort Cangu
- 3) Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada Kalapa Resort Cangu

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

#### **1) Kegunaan Teoritis**

##### **a) Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya tentang pengaruh komunikasi, kompetensi, dan beban kerja terhadap kinerja karyawan.

b) Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan memberikan panduan bagi manajer dan profesional SDM dalam meningkatkan kinerja karyawan dengan memahami pengaruh komunikasi, kompetensi, dan beban kerja.

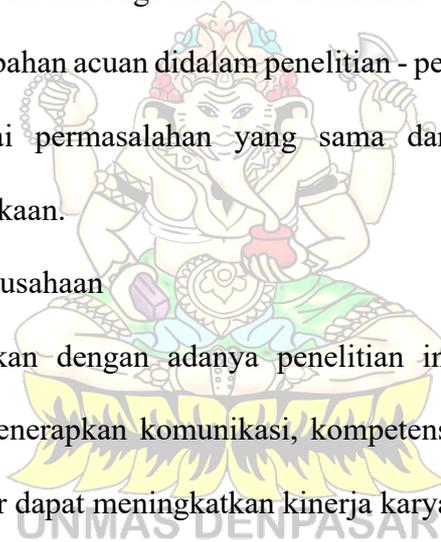
**2) Kegunaan Praktis**

a) Bagi Universitas Mahasaraswati Denpasar

Disini diharapkan agar hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan refrensi dan sebagai tambahan bacaan di perpustakaan atau sebagai refrensi 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.

b) Bagi Perusahaan

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



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 *Managerial Performance Theory*

(Katz, 1979) menyatakan bahwa terdapat tiga macam keterampilan manajerial yang harus dikuasai oleh seorang pemimpin: keterampilan konseptual, keterampilan teknis, dan keterampilan hubungan manusia. Pertama, keterampilan konseptual adalah kemampuan untuk memandang dan memahami suatu persoalan, isu, atau organisasi secara keseluruhan, serta mengkoordinasikan dan memadukan semua bagian yang saling terkait untuk kepentingan atau kegiatan organisasi. Keterampilan ini meliputi pemahaman dan kecakapan dalam menjalankan fungsi-fungsi manajerial, seperti perencanaan, pengorganisasian, pendelegasian, pengontrolan, evaluasi, dan pemecahan masalah. Seorang manajer dengan keterampilan konseptual yang baik akan mampu berpikir jauh ke depan dan menjelaskan kemampuan individu dalam organisasi dalam berbagai fungsi manajerial, termasuk pengambilan keputusan, penyelesaian konflik dan masalah kompleks, serta penyusunan strategi dan kebijakan.

Kedua, keterampilan teknis adalah kemampuan untuk mengaplikasikan pengetahuan, metode, atau teknik spesifik dalam bidang spesialisasi tertentu. Keterampilan ini mencakup pemahaman dan kecakapan dalam melakukan aktivitas pekerjaan yang berhubungan dengan bidang

khusus atau pekerjaan tertentu. Dalam konteks Kalapa Resort Canggü, kompetensi karyawan termasuk dalam keterampilan teknikal ini.

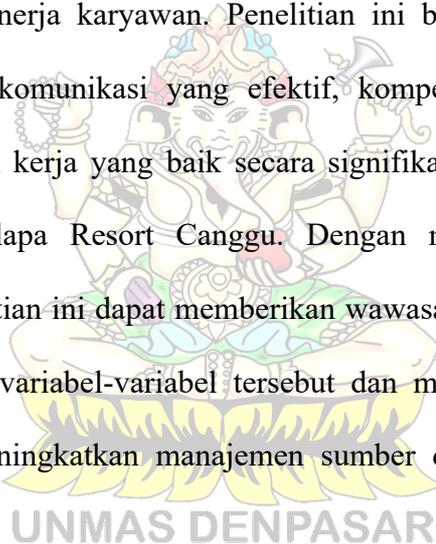
Karyawan yang memiliki kompetensi teknis yang tinggi akan mampu menyelesaikan tugas-tugas spesifik dengan efisien dan efektif, yang pada gilirannya akan meningkatkan kinerja keseluruhan organisasi. Keterampilan teknikal biasanya berhubungan dengan keahlian tangan atau fisik, serta beberapa keahlian non-fisik yang bersifat teknis, seperti keahlian akuntansi atau penjualan.

Ketiga, keterampilan hubungan manusia atau keterampilan sosial melibatkan kemampuan untuk mengelola diri sendiri dan bersosialisasi dengan orang lain berdasarkan nilai-nilai yang dianut dalam kehidupan seseorang. Keterampilan ini mencakup pola pikir (mindset), sistem kepercayaan (belief system), kematangan emosi (emotional maturity), dan kepercayaan diri (self-confidence). Dalam konteks manajemen, keterampilan sosial mencakup kemampuan untuk memimpin, memotivasi, mengelola konflik, berkomunikasi secara efektif, bekerjasama, menumbuhkan partisipasi, dan memberdayakan rekan kerja serta bawahan. Komunikasi yang efektif, yang merupakan bagian dari keterampilan sosial, sangat penting dalam lingkungan kerja kolaboratif seperti di Kalapa Resort Canggü.

Walaupun ketiga keterampilan ini penting bagi seorang manajer, arti pentingnya relatif tergantung pada tingkatan manajer dalam organisasi. Keterampilan teknis merupakan yang paling penting bagi manajer lini pertama atau supervisor, sementara keterampilan konseptual menjadi semakin

penting seiring dengan tingginya posisi manajerial. Keterampilan sosial atau soft skills penting bagi semua manajer pada setiap jenjang. Dengan memahami dan menerapkan ketiga keterampilan ini, manajer di Kalapa Resort Cangu dapat meningkatkan kinerja karyawan dan, pada akhirnya, mencapai tujuan organisasi secara lebih efektif dan efisien.

Dalam penelitian ini, grand theory yang diadaptasi dari teori keterampilan manajerial Katz dan Starrat memberikan kerangka kerja untuk menganalisis bagaimana komunikasi, kompetensi, dan beban kerja mempengaruhi kinerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis bahwa komunikasi yang efektif, kompetensi yang tinggi, dan manajemen beban kerja yang baik secara signifikan meningkatkan kinerja karyawan di Kalapa Resort Cangu. Dengan menggunakan teori ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan komprehensif tentang hubungan antara variabel-variabel tersebut dan memberikan rekomendasi praktis untuk meningkatkan manajemen sumber daya manusia di sektor pariwisata.



## **2.1.2 Kinerja Karyawan**

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

Adhari (2020) menyatakan bahwa kinerja karyawan adalah hasil yang diproduksi oleh fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan-kegiatan pada pekerjaan tertentu selama periode waktu tertentu, yang memperlihatkan kualitas dan kuantitas dari pekerjaan tersebut. Sinaga (2019) menambahkan bahwa kinerja merupakan hasil fungsi pekerjaan atau kegiatan seseorang

dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu.

Menurut (Rerung, 2019) kinerja karyawan adalah perilaku yang dihasilkan pada tugas yang dapat diamati dan dievaluasi, dimana kinerja karyawan adalah kontribusi yang dibuat oleh seorang individu dalam pencapaian tujuan organisasi. (Hamdiyah, 2019) menekankan bahwa kinerja karyawan merupakan prestasi kerja yang mencerminkan perbandingan antara hasil kerja dengan standar yang telah ditetapkan. Untuk mencapai kinerja karyawan yang optimal, perlu dilakukan pengelolaan sumber daya manusia yang berkaitan dengan kompensasi, lingkungan kerja, dan kepemimpinan.

Kinerja atau performance merupakan tindakan menampilkan atau melaksanakan suatu kegiatan. Oleh karena itu, performance sering juga diartikan sebagai penampilan kerja atau perilaku kerja (Asnawi, 2019). Kasmir (2019) mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam pemenuhan tugas dan tanggung jawab yang diberikan selama periode waktu tertentu.

Berdasarkan berbagai pendapat, kinerja karyawan dapat didefinisikan sebagai hasil kerja yang dihasilkan dari pelaksanaan fungsi atau tugas tertentu dalam suatu periode waktu tertentu, yang menunjukkan kualitas dan kuantitas kerja. Kinerja ini mencakup perilaku yang dapat diamati dan dinilai, serta kontribusi individu dalam mencapai tujuan organisasi. Faktor-faktor seperti kompensasi, lingkungan kerja, dan

kepemimpinan berperan penting dalam mengoptimalkan kinerja. Selain itu, kinerja juga dipahami sebagai penampilan atau perilaku kerja yang merefleksikan perbandingan antara hasil kerja dengan standar yang telah ditetapkan, mencerminkan upaya individu dalam memenuhi tugas dan tanggung jawabnya.

## 2) Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Menurut Adhari (2020) menyebutkan bahwa faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut:

### 1. Kemampuan mereka

Merupakan kemampuan yang diperoleh secara formal, misalnya pendidikan yang diperoleh dibangku sekolah atau diperguruan tinggi dapat mempengaruhi secara langsung kinerja karyawan itu sendiri

### 2. Motivasi

Motivasi (materiil dan non materiil) yang diberikan secara langsung kepada setiap individu karyawan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasannya. Jadi sifatnya khusus memberikan pujian penghargaan, bonus, piagam, dan lain sebagainya. Motivasi yang diberikan hanya merupakan fasilitas –fasilitas yang mendukung serta menunjang gairah kerja/kelancaran tugas, sehingga kinerja karyawan lebih meningkat dalam melakukan pekerjaan.

### 3. Dukungan yang diterima

Fasilitas – fasilitas yang mendukung dalam pelaksanaan pekerjaan yang diperlukan dalam pencapaian kinerja secara tidak langsung fasilitas –

fasilitas yang terpenuhi tersebut dapat membantu kinerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya tersebut

4. Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan

Dengan keberadaan pekerjaan yang perusahaan berikan kepada karyawan sehingga dapat ikut mempengaruhi kinerja karyawan, karena karyawan akan merasa puas dan akan timbul kecintaan karyawan terhadap perusahaan dan pekerjaannya, maka kinerja mereka akan baik pula

5. Hubungan mereka dengan organisasi

Hubungan tempat kerja karyawan juga akan mempengaruhi kinerja karyawan secara tidak langsung karena hubungan mereka dengan organisasi kerja yang nyaman dan hubungan yang harmonis antara karyawan yang satu dengan yang lainnya maka akan timbul semangat kerja karyawan yang akhirnya akan mempengaruhi kinerja karyawan.

Faktor faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai menurut Kasmir (2019) yaitu: keterampilan dan pengetahuan khusus,

1. Pengetahuan

Kumpulan informasi dan pemahaman yang dimiliki seseorang tentang suatu subjek atau bidang tertentu.

2. Desain Pekerjaan

Proses merancang tugas-tugas, tanggung jawab, dan struktur pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi dengan efektif.

### 3. Kepribadian

Kumpulan karakteristik psikologis yang membuat seseorang unik, termasuk sikap, emosi, dan perilaku.

### 4. Motivasi Kerja

Faktor-faktor internal dan eksternal yang mendorong seseorang untuk mencapai tujuan, melakukan pekerjaan, dan mencapai kepuasan dalam pekerjaan mereka.

### 5. Kepemimpinan

Proses mempengaruhi dan memandu individu atau kelompok dalam pencapaian tujuan dan visi tertentu.

### 6. Gaya Manajemen

Pendekatan atau pola perilaku yang digunakan oleh seorang manajer dalam mengelola orang, sumber daya, dan kegiatan dalam organisasi.

### 7. Budaya Organisasi

Norma-norma, nilai-nilai, keyakinan, dan perilaku bersama yang ada dalam suatu organisasi.

### 8. Kepuasan Kerja

Tingkat kesenangan atau kepuasan yang dirasakan oleh individu terhadap pekerjaan mereka dan lingkungan kerja mereka.

### 9. Iklim Kerja

Suasana psikologis yang mencerminkan pandangan, keyakinan, dan sikap kolektif dalam organisasi terhadap pekerjaan dan lingkungan kerja.

#### 10. Loyalitas

Kesetiaan atau komitmen seseorang terhadap organisasi tempat mereka bekerja, yang tercermin dalam perilaku mereka.

#### 11. Komitmen

Tingkat keterlibatan dan dedikasi seseorang terhadap organisasi atau tujuan tertentu yang mereka dukung.

#### 12. Disiplin Pekerjaan

Kepatuhan terhadap aturan, prosedur, dan ekspektasi yang ada dalam organisasi atau lingkungan kerja tertentu.

### 3) Indikator – Indikator Kinerja Karyawan

Silaen (2021) Menyatakan bahwa indikator variabel yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan yaitu :

#### 1. Kuantitas

Kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan dan persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan merupakan ukuran dari kualitas kerja.

#### 2. Kualitas

Jumlah yang dinyatakan dalam unit dan siklus aktifitas yang diselesaikan adalah jumlah yang dihasilkan yang dinyatakan dalam kuantitas.

#### 3. Ketepatan waktu

Menyelesaikan aktifitas dengan tepat waktu dan memaksimalkan waktu yang ada dengan aktifitas lain.

#### 4. Efektifitas

Menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya dengan cara memaksimalkan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, bahan baku) yang ada.

#### 5. Komitmen

Tingkat di mana seorang karyawan yang dapat menjalankan fungsi kerjanya dan tanggung jawabnya.

Ada beberapa indikator kinerja menurut Kasmir (2019) yaitu:

#### 1. Kualitas (Mutu)

Pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan melihat kualitas (mutu) pekerjaan yang dihasilkan oleh suatu proses tertentu.

#### 2. Kuantitas

Untuk mengukur kinerja, juga bisa dilakukan dengan cara melihat dari kuantitas (jumlah) yang dihasilkan seseorang.

#### 3. Waktu

Untuk jenis pekerjaan tertentu, ada batas waktu penyelesaian pekerjaan. Jika terjadi pelanggaran atau ketidakpatuhan terhadap tenggat waktu, dapat diasumsikan bahwa kinerjanya tidak baik dan sebaliknya.

#### 4. Ketepatan waktu

Kegiatan dapat diselesaikan atau hasil produksi dapat dicapai dalam jangka waktu yang ditentukan.

### 2.1.3 Komunikasi

#### 1) Pengertian Komunikasi

Menurut Elviana (2023) komunikasi ialah proses penyampaian pesan dengan maksud memperoleh pengertian (persepsi) yang sama. Proses komunikasi terdiri dari 4 unsur penting yang terdiri dari pengirim pesan, pesan atau berita, media, cara penyampaian pesan, dan penerima (Rantung, 2023). Menurut Mortensen (2020), komunikasi merupakan suatu proses yang terjadi ketika pesan-pesan disampaikan dan diterima antara individu atau kelompok menggunakan simbol-simbol yang dapat dipahami oleh semua pihak yang terlibat. Proses ini tidak hanya mencakup pengiriman informasi secara verbal maupun non-verbal, tetapi juga melibatkan pemahaman dan interpretasi pesan oleh penerima.

Menurut West (2019), komunikasi adalah suatu proses interaksi sosial yang melibatkan pengiriman, penerimaan, dan pemahaman pesan melalui berbagai saluran komunikasi yang tersedia. Proses komunikasi ini tidak hanya mencakup transmisi informasi secara verbal dan non-verbal, tetapi juga melibatkan upaya untuk memahami konteks dan makna di balik pesan yang disampaikan.

Menurut DeVito (2019), komunikasi adalah proses kompleks di mana pesan-pesan dikirim dengan tujuan mencapai pemahaman dan pengaruh di antara pihak-pihak yang terlibat dalam interaksi tersebut. Proses ini melibatkan berbagai elemen seperti pengkodean pesan, pengiriman melalui berbagai saluran komunikasi, serta upaya pemahaman dan interpretasi pesan oleh penerima. Komunikasi bukan sekadar aktifitas

pengiriman informasi, tetapi juga melibatkan aspek-aspek seperti empati, interaksi, dan adaptasi terhadap konteks serta audiens yang berbeda.

Menurut Moriarty (2019), komunikasi adalah proses kompleks di mana terjadi pertukaran pesan dan pemahaman antara pengirim dan penerima melalui berbagai kode dan saluran komunikasi yang tersedia. Proses ini melibatkan tidak hanya pengiriman informasi secara verbal dan non-verbal, tetapi juga interpretasi pesan oleh penerima dengan mempertimbangkan konteks dan situasi komunikasi yang sedang berlangsung. Dengan demikian, komunikasi tidak hanya sekadar aktifitas pengiriman pesan, tetapi juga mencakup aspek-aspek seperti persepsi, interpretasi, dan respons yang kompleks.

Menurut Ginting (2019), komunikasi adalah suatu proses kompleks di mana informasi disampaikan dari satu individu kepada individu lainnya. Proses ini dapat terjadi melalui interaksi langsung seperti tatap muka, atau menggunakan berbagai media pendukung seperti surat, telepon, email, Skype, SMS, dan media komunikasi digital lainnya. Komunikasi tidak hanya terbatas pada pengiriman informasi, tetapi juga melibatkan aspek-aspek seperti pengkodean pesan, pengiriman melalui saluran komunikasi yang sesuai, serta pemahaman dan interpretasi pesan oleh penerima.

Berdasarkan pendapat para ahli, komunikasi adalah proses yang kompleks yang mencakup penyampaian, penerimaan, dan interpretasi pesan melalui berbagai saluran, baik verbal maupun non-verbal. Proses ini melibatkan elemen-elemen seperti pengirim pesan, media, dan penerima,

serta bertujuan untuk mencapai pemahaman dan persepsi yang sama. Komunikasi tidak hanya sebatas pengiriman informasi, melainkan juga memerlukan pengkodean, pemahaman konteks, serta respons yang tepat. Dengan demikian, komunikasi bersifat dinamis dan melibatkan aspek empati, interaksi, serta adaptasi terhadap situasi dan audiens yang berbeda.

## 2) Faktor – faktor yang Mempengaruhi Komunikasi

Menurut Cutlip (2019) ada sebagian faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi diantaranya:

### 1. Kredibilitas

Kredibilitas (credibility) berkaitan dengan hubungan saling percaya antara komunikator dan komunikan. Komunikator perlu memiliki kredibilitas dimata komunikan, misalnya dalam hal tingkat keahliannya dalam bidang yang bersangkutan dengan pesan/ informasi yang disampaikan.

### 2. Konteks

Konteks (context) berkaitan dengan situasi dan kondisi dimana komunikasi berlangsung. Konteks disini terdiri dari aspek yang bersifat fisik (iklim, cuaca); aspek Psikologis; aspek sosial; dan aspek waktu. Agar komunikasi dapat berjalan dengan baik, komunikator harus memperhatikan situasi dan kondisi dimana komunikan berada.

### 3. Konten

Konten (content) berkaitan dengan isi pesan yang disampaikan komunikator kepada komunikan. Isi pesan/ informasi disesuaikan dengan kebutuhan komunikan, misalnya pesan/ informasi mengenai

kesehatan janin diberikan kepada ibu-ibu, bukan kepada anak remaja. komunikasi yang efektif akan dapat dicapai jika konten yang disampaikan komunikator mengandung informasi/ pesan yang berarti/ penting untuk diketahui oleh komunikan.

#### 4. Kejelasan

Kejelasan (clarity) dari pesan/ informasi yang disampaikan komunikator sangat penting. Untuk menghindari kesalahpahaman komunikan dalam menangkap isi pesan/ informasi yang disampaikan komunikator. Kejelasan disini mencakup kejelasan isi pesan, kejelasan tujuan yang akan dicapai, kejelasan kata-kata (verbal) yang digunakan, dan kejelasan bahasa tubuh (non verbal) yang digunakan.

#### 5. Kesenambungan dan Konsistensi

Kesenambungan dan konsistensi (continuity and consistency) pesan/ informasi yang disampaikan diperlukan agar komunikasi berhasil dilakukan. Pesan perlu disampaikan secara terus menerus dan konsisten. Pesan yang disampaikan sebelumnya dengan pesan selanjutnya tidak saling bertentangan. Contohnya informasi mengenai program KB 'dua anak saja cukup' dari pemerintah, perlu disiarkan terus menerus melalui berbagai media, agar pesan tersebut tertanam dan dapat mempengaruhi perilaku masyarakat.

#### 6. Kemampuan Komunikasi

Kemampuan Komunikan (capability of audience) berkaitan dengan tingkat pengetahuan, dan kemampuan penerima pesan dalam memahami pesan yang disampaikan. Komikator harus memperhatikan

audiensnya, menggunakan bahasa (baik verbal maupun non verbal) yang sesuai dan dipahami oleh audiens.

#### 7. Saluran Distribusi

Saluran distribusi (channels of distribution) berkaitan dengan sarana/media penyampaian pesan. Sebaiknya komunikator menggunakan media yang sesuai dan tepat sasaran. Misalnya dengan menggunakan media yang telah umum digunakan komunikan. Dengan begitu, komunikasi tidak bingung dan komunikasi dapat berjalan dengan baik.

Menurut Chandra (2023), ada 4 faktor yang mempengaruhi komunikasi, yaitu:

##### 1. Pengetahuan

Membantu individu dalam menentukan diksi yang tepat dalam penyampaian informasi, sehingga pesan dapat diterima dengan jelas oleh penerima.

##### 2. Persepsi

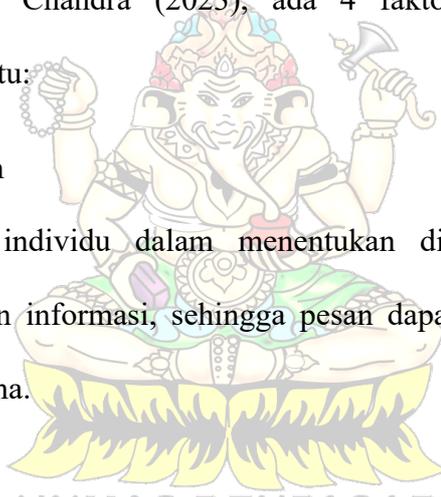
Cara seseorang memahami informasi yang diterima berdasarkan pemahamannya sendiri, yang dapat mempengaruhi interpretasi pesan.

##### 3. Lingkungan

Suasana yang nyaman dan kondusif dapat mendukung komunikasi yang efektif.

##### 4. Emosi

Perasaan yang positif atau negatif dapat mempengaruhi cara pesan disampaikan dan diterima, mempengaruhi keseluruhan proses komunikasi.



UNMAS DENPASAR

### 3) Indikator – Indikator Komunikasi

Menurut penjelasan dalam Permatasari (2019), Robbins (1996) mengidentifikasi indikator variabel komunikasi meliputi:

1. Komunikasi dengan atasan

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

2. Komunikasi dengan bawahan

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

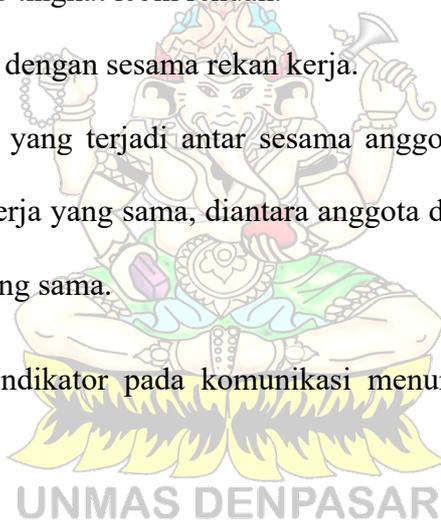
3. Komunikasi dengan sesama rekan kerja.

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

Ada 5 Indikator pada komunikasi menurut Joseph dan Fauziah (2019), yaitu:

1. Keterbukaan

Menjadi pemicu dari kesediaan individu untuk berani membuka diri dan bisa memberikan informasinya secara jelas kepada orang lain. Keterbukaan berkaitan dengan sikap jujur, bisa memberikan respon yang positif, dan bertanggung jawab atas apa yang dibicarakan oleh setiap individu.



## 2. Empati

Menjadi suatu perasaan yang emosional agar individu dapat merasakan sesuai apa yang dirasakan oleh orang lain dengan atau tanpanya kehilangan akan kesadaran pada identitasnya.

## 3. Sikap Mendukung

Merupakan tingkah laku dari setiap individu untuk mengekspresikan sikap seseorang agar bisa memahami orang lain dibandingkan hanya mengevaluasi atau menilai saja dari sikap seseorang tersebut.

## 4. Sikap Positif

Merupakan sikap keterbukaan diri dan mampu berperan lebih aktif lagi dalam memberikan masukan-masukan kepada setiap orang lain dengan cara yang baik dan bijaksana.

## 5. Kesetaraan

Merupakan sikap dalam memperlakukan setiap orang secara sama atau setara tanpa membedakan budaya dari setiap orang.

### 2.1.4 Kompetensi

UNMAS DENPASAR

#### 1) Pengertian Kompetensi

Menurut Rahmat (2019), kompetensi merupakan karakteristik seseorang yang terkait dengan kinerja efektif atau unggul di tempat kerja. Hal ini mencakup karakteristik dasar yang mendalam dan melekat pada kepribadian seseorang, yang dapat digunakan untuk memprediksi berbagai situasi pekerjaan tertentu. Kompetensi memiliki hubungan kausal dengan perilaku dan kinerja, karena dapat memprediksi dan menyebabkan perilaku serta kinerja tertentu.

Rachmaniza (2020) juga menekankan bahwa kompetensi adalah karakteristik yang mendasari efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya. Kompetensi ini memiliki hubungan sebab-akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan, yang mencerminkan efektivitas atau kinerja superior di tempat kerja atau dalam situasi tertentu. Sinaga (2019) menambahkan bahwa kompetensi adalah kemampuan yang dimiliki oleh individu, yang teraplikasi dari hasil kreativitas dan inovasi yang dihasilkan.

Gultom (2019) berpendapat bahwa kompetensi adalah kemampuan seseorang untuk mencapai tingkat kinerja yang memuaskan di tempat kerja, termasuk kemampuan untuk mentransfer dan mengaplikasikan keterampilan dan pengetahuan dalam situasi baru untuk meningkatkan manfaat yang disepakati.

Fauzi (2019) menambahkan bahwa kompetensi adalah performa yang mengarah pada pencapaian tujuan secara tuntas menuju kondisi yang diinginkan, serta merupakan komponen penting dalam menciptakan etos kerja tinggi untuk mengoptimalkan kinerja karyawan.

Armaniah (2019) mengemukakan bahwa kompetensi merupakan motif yang mendorong seseorang untuk menggunakan kinerja utama dalam pekerjaannya. Kompetensi ini mencakup dimensi perilaku, keahlian, atau keunggulan, serta melibatkan keterampilan, pengetahuan, dan perilaku yang baik. Rahayu (2022) Mendefinisikan kompetensi sebagai kemampuan yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan, serta didukung oleh sikap kerja yang diperlukan untuk melaksanakan tugas di tempat kerja.

Berdasarkan berbagai pendapat, kompetensi dapat didefinisikan sebagai karakteristik mendasar individu yang berhubungan langsung dengan kinerja efektif di tempat kerja. Kompetensi mencakup keterampilan, pengetahuan, perilaku, dan sikap kerja yang memungkinkan individu mencapai performa yang unggul serta memprediksi kinerja dalam berbagai situasi. Selain itu, kompetensi melibatkan motivasi dan dimensi perilaku yang mengarahkan individu untuk bekerja secara efektif dan menciptakan etos kerja yang tinggi.

## 2) Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kompetensi

Dalam Aisyah (2021) terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kompetensi yaitu:

1. Keyakinan dan Nilai Keyakinan dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang mengenai dirinya atau orang lain mempengaruhi perilakunya. Perilaku ini mempengaruhi keyakinan seseorang terhadap kompetensi yang dimilikinya. Ketika orang percaya bahwa mereka kreatif dan inovatif, mereka tidak akan mencoba menemukan cara baru atau berbeda dalam melakukan sesuatu.
2. Keterampilan Keterampilan mempengaruhi kompetensi individu karena keterampilan dan kompetensinya terkait satu sama lain dalam bidang tertentu.
3. Pengalaman Untuk dapat menguasai berbagai kompetensi membutuhkan pengalaman dalam memimpin orang, komunikasi kelompok, pemecahan masalah, dan sebagainya.

4. Kepribadian Kepribadian seseorang bisa berubah seiring berjalannya waktu. Oleh sebab itu, kepribadian bisa mempengaruhi kemampuan seseorang seperti menciptakan kolerasi dan memecahkan masalah.
5. Motivasi Motivasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kompetensi. Dorongan yang diberikan oleh atasan kepada bawahannya melalui penghargaan, dukungan, pengakuan dan perhatian kepada bawahannya dapat memotivasi bawahan untuk meningkatkan keterampilannya.
6. Isu Emosional Masalah emosional dapat membatasi kemampuan seseorang untuk mengelola kompetensi. Masalah emosional diungkapkan, seperti takut melakukan kesalahan, merasa tidak populer atau tidak termasuk dalam suatu kelompok. Ini dapat menghambat motivasi dan inisiatif, membuat pengembangan keterampilan menjadi sulit.
7. Kemampuan Intelektual Kemampuan intelektual meliputi kemampuan berpikir secara konseptual dan berpikir analitis. Kemampuan tersebut dapat mempengaruhi kemampuan seseorang untuk memahami kompetensi.
8. Budaya Organisasi Keterampilan seseorang dalam berbagai fungsi yang berhubungan dengan efisiensi, motivasi kerja, dan hubungan antar karyawan, seperti rekrutmen dan seleksi karyawan, sistem penghargaan, filosofi organisasi adalah hal yang dapat mempengaruhi budaya organisasi.

Menurut Wibowo (2019) faktor-faktor yang mempengaruhi kompetensi adalah sebagai berikut :

1. Kepercayaan dan Nilai

Kepercayaan dan nilai mempengaruhi kompetensi seseorang yang tercermin dari sikap dan perilakunya. Orang yang tidak kreatif cenderung sulit menemukan sesuatu yang baru.

2. Keahlian dan Keterampilan

Keahlian dan keterampilan sangat penting bagi kompetensi dalam perusahaan. Keahlian bisa dilatih, dipraktikkan, dan dikembangkan untuk meningkatkan kecakapan.

3. Pengalaman

Pengalaman dalam bidang pekerjaan meningkatkan kompetensi. Lebih banyak pengalaman berarti lebih banyak pengetahuan yang bisa dikembangkan.

4. Karakteristik Personal

Kepribadian seseorang mempengaruhi kompetensinya. Sifat-sifat seperti pemarah atau penyabar, rajin atau malas, dapat meningkatkan atau menghambat kompetensi.

5. Motivasi

Motivasi berpengaruh pada hasil kerja. Dorongan dan apresiasi dapat meningkatkan kompetensi seseorang dalam bidang tertentu.

#### 6. Isu-isu Emosional

Isu emosional seperti ketakutan, rasa malu, atau kurang percaya diri dapat menghambat kompetensi. Lingkungan kerja yang positif dan rekan kerja yang sesuai membantu mengatasi hambatan ini.

#### 7. Kapasitas intelektual

Kemampuan berpikir mempengaruhi penguasaan kompetensi. Perbedaan tingkat kemampuan berpikir berdampak pada pengambilan keputusan dan penyelesaian konflik di perusahaan.

### 3) Indikator – Indikator Kompetensi

Kompetensi adalah kemampuan yang dibutuhkan untuk melaksanakan atau menyelesaikan suatu pekerjaan, yang didasari oleh pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja. Menurut Wibowo (2019), indikator-indikator dari kompetensi meliputi:

#### 1. Pengetahuan

Pengetahuan adalah tingkat pemahaman karyawan tentang tugas, peran, dan tanggung jawab mereka, termasuk penguasaan informasi teknis, prosedur operasional, dan kebijakan perusahaan.

#### 2. Keterampilan

Keterampilan mencakup kemampuan praktis dan teknis karyawan untuk melaksanakan tugas dengan efektif, termasuk penggunaan alat, teknologi, komunikasi, dan manajemen.

### 3. Sikap Prilaku

Sikap perilaku merujuk pada cara karyawan berperilaku dan berinteraksi di tempat kerja, mencakup etika kerja, kepatuhan, kerjasama, dan sikap proaktif dalam menyelesaikan masalah.

Indikator Kompetensi Indikator kompetensi menurut Hutapea (2020) sebagai berikut:

#### 1. Pengetahuan (Knowledge)

Kesadaran dalam bidang kognitif, misalnya responden karyawan mengetahui cara melakukan identifikasi belajar dan bagaimana melakukan pembelajaran yang baik sesuai dengan kebutuhan yang ada dengan efektif dan efisien di perusahaan.

#### 2. Keterampilan (Skill)

Sesuatu yang dimiliki oleh individu yang melakukan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Misalnya, kemampuan karyawan dalam memilih metode kerja yang dianggap lebih efektif dan efisien.

#### 3. Sikap (attitude)

Perasaan (senang-tidak senang, suka-tidak suka) atau reaksi terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar. Misalnya, reaksi terhadap krisis ekonomi, perasaan terhadap kenaikan gaji dan sebagainya.

## 2.1.5 Beban kerja

### 1) Pengertian Beban Kerja

Beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu (Norawati, 2021). Berdasarkan Permendagri No. 12/2008, beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Ketika kemampuan pekerja lebih tinggi daripada tuntutan pekerjaan, kondisi ini dapat menimbulkan perasaan bosan pada pekerja tersebut.

Menurut Soelton (2019), beban kerja adalah perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. Beban kerja ini harus sesuai atau seimbang dengan kemampuan fisik serta keterbatasan orang yang menerima beban tersebut.

Juru (2022) mendefinisikan beban kerja sebagai suatu kondisi kerja dengan uraian tugas yang harus diselesaikan dalam batas waktu tertentu. Beban kerja merupakan proses yang dilakukan seseorang dalam menyelesaikan tugas-tugas pekerjaan atau kelompok jabatan dalam keadaan normal dalam jangka waktu tertentu (Nabawi, 2019).

Berdasarkan berbagai pendapat, beban kerja adalah sejumlah aktivitas atau tugas yang harus diselesaikan oleh individu atau unit organisasi dalam waktu tertentu. Beban kerja mencerminkan volume pekerjaan yang dikalikan dengan norma waktu, menunjukkan seberapa

besar tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi oleh pekerja. Beban kerja yang tidak seimbang dengan kemampuan pekerja dapat menimbulkan dampak seperti kebosanan atau kelelahan, sehingga penting untuk memastikan kesesuaian antara tuntutan pekerjaan dan kapasitas fisik serta keterbatasan individu.

## 2) Faktor – faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

Menurut Nabawi (2019) menyatakan beban kerja dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut:

### 1. Tugas

Tugas yang dilaksanakan yang bersifat fisik seperti tata ruang pekerjaan, tempat pekerjaan, alat dan sarana kantor, kondisi pekerjaan, dan lain lain, sedangkan tugas yang bersifat mental seperti kompleksitas di dalam pekerjaan, tingkat kesulitan suatu pekerjaan yang dilakukan, tanggung jawab suatu pekerjaan yang dilakukan.

### 2. Organisasi kerja

Organisasi kerja seperti lama waktu suatu pekerjaan, waktu istirahat suatu pekerjaan, kerja digilir, pelemparan tugas dan kewenangan.

### 3. Lingkungan kerja

Lingkungan kerja bisa memberikan beban tambahan kepada karyawan, ini sebagai berikut Lingkungan Kerja Fisik, Lingkungan pekerjaan psikologis dan lingkungan pekerjaan biologis.

(Harini, 2019) menyatakan bahwa beban kerja dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut:

1. Faktor eksternal yaitu beban yang berasal dari luar tubuh pekerja, seperti; tugas-tugas yang dilakukan yang bersifat fisik, lamanya waktu bekerja, dan lingkungan kerja.
2. Faktor internal yakni faktor yang berasal dari dalam tubuh itu sendiri akibat dari reaksi beban kerja eksternal. Misalnya adalah kondisi kesehatan tubuh, umur, dan lain-lain.

### 3) Indikator – Indikator Beban Kerja

Beban kerja adalah kegiatan yang dilakukan oleh individu untuk menyelesaikan tugas-tugas dari suatu pekerjaan atau kelompok jabatan tertentu dalam kondisi normal atau rutin selama periode waktu tertentu. Permatasari (2019), indikator-indikator beban kerja meliputi:

1. Target yang harus dicapai

Pandangan individu mengenai besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya. Pandangan mengenai hasil kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

2. Kondisi pekerjaan

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

### 3. Standar pekerjaan

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

Adapun Indikator beban kerja menurut Munandar (2019) ada 5 yaitu:

1. Beban kerja fisik yaitu beban kerja yang berdampak pada gangguan kesehatan seperti pada sistem faal tubuh, jantung, pernapasan serta alat indera pada tubuh seseorang yang disebabkan oleh kondisi pekerjaan.
2. Beban Kerja fisik fisiologis adalah kerja yang memerlukan energi fisik otot manusia sebagai sumber tenaganya dan konsumsi energi merupakan faktor utama yang dijadikan tolak ukur penentu berat atau ringannya suatu pekerjaan.
3. Biomekanika merupakan kekuatan fisik manusia yang mencakup kekuatan atau daya fisik manusia ketika bekerja dan mempelajari bagaimana cara kerja serta peralatan harus dirancang agar sesuai dengan kemampuan fisik manusia ketika melakukan aktivitas kerja tersebut.
4. Beban Mental merupakan beban kerja yang timbul saat karyawan melakukan aktivitas mental/psikis di lingkungan kerjanya.
5. Beban Waktu merupakan beban kerja yang timbul saat karyawan dituntut untuk menyelesaikan tugas-tugasnya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan

## 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) *Exploring the Impact of Communication on Employee Performance* (Hee, 2019). Penelitian ini menggunakan survei dengan responden sebanyak 120 orang dan data kuantitatif sebagai alat analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi ke bawah (DC) dan horizontal (HC) memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan, memberikan wawasan penting untuk pengembangan properti perusahaan dan meningkatkan kinerja pegawai. Penelitian ini berbeda dengan penelitian saat ini yang tidak hanya mempertimbangkan komunikasi tetapi juga kompetensi dan beban kerja dalam konteks Kalapa Resort Canggur Badung. Penelitian ini memiliki kesamaan dalam penggunaan data kuantitatif dan analisis regresi linier berganda. Kedua penelitian ini menggunakan variabel komunikasi sebagai faktor utama, meskipun penelitian saat ini menambahkan variabel tambahan seperti kompetensi dan beban kerja.
- 2) *The Effect of Competence and Work Discipline on Employee Performance with Work Motivation as a Mediating Variable* (Pratama, 2023) Penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif dengan SmartPLS 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Namun, kompetensi tidak berpengaruh pada kinerja melalui motivasi kerja. Penelitian ini berbeda dengan penelitian saat ini yang tidak menggunakan motivasi kerja sebagai

variabel mediasi. Penelitian ini memiliki kesamaan dalam meneliti pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan. Metode penelitian menggunakan SmartPLS 3.0 berbeda dengan metode regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian saat ini.

- 3) *The Effect of Competence, Experience, and Placement on Employee Performance Bppsdm Ministry of Agriculture Jakarta with Motivation as Mediation Variable* (Apriansyah, 2022). Penelitian ini menggunakan model persamaan struktural-parsial terkecil persegi (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi, pengalaman, dan penempatan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Penelitian saat ini berbeda dengan tidak memasukkan variabel pengalaman dan penempatan serta tidak menggunakan motivasi sebagai variabel mediasi. Penelitian ini memiliki kesamaan dalam meneliti pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan. Perbedaan terletak pada variabel pengalaman dan penempatan yang tidak diteliti dalam penelitian saat ini.
- 4) *Influence of Competence, Compensation, and Motivation on Employee Performance with Job Satisfaction as Intervening Variable in the Environment of Indonesian Professional Certification Authority* (Efendi, 2021). Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif dengan Structural Equation Model (SEM) dan Pendekatan Analisis Jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi dan motivasi berhubungan positif dengan kepuasan kerja, sementara kompensasi tidak signifikan; kepuasan kerja memengaruhi kinerja pegawai secara langsung, tetapi kompetensi dan motivasi tidak signifikan. Penelitian ini berbeda dengan penelitian saat ini

yang tidak mempertimbangkan kompensasi dan kepuasan kerja sebagai variabel. Penelitian ini memiliki kesamaan dalam meneliti pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan. Metode SEM berbeda dengan metode regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian saat ini.

- 5) *Exploring the Effectiveness of Communication and Work Environment on Employee Performance at PDAM Makassar (A Study in Service Area IV)* (Sabar, 2023). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi dan lingkungan kerja yang efektif berdampak positif pada peningkatan kinerja pegawai di PDAM Makassar. Penelitian ini berbeda dengan penelitian saat ini yang menggunakan metode kuantitatif dan fokus pada komunikasi, kompetensi, dan beban kerja. Penelitian ini memiliki kesamaan dalam meneliti pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan. Perbedaan utama terletak pada metode penelitian yang digunakan, dengan penelitian saat ini menggunakan metode kuantitatif.
- 6) *Pengaruh Kompetensi dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan* (Firmansyah, 2022). Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi dan beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT Madusari Mas. Penelitian saat ini memiliki kesamaan dalam variabel yang digunakan, namun dilakukan pada lokasi dan konteks yang berbeda yaitu Kalapa Resort Canggu Badung. Penelitian ini memiliki kesamaan dalam penggunaan variabel kompetensi dan beban kerja serta metode analisis regresi linier berganda. Lokasi dan konteks penelitian menjadi perbedaan utama antara kedua studi ini.

- 7) Pengaruh Komunikasi, Kompetensi, dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Suriatama Mitra Perwita Medan (Fitriano, 2020). Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi dan beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT Madusari Mas. Penelitian saat ini memiliki kesamaan dalam variabel yang digunakan, namun dilakukan pada lokasi dan konteks yang berbeda yaitu Kalapa Resort Cangu Badung. Penelitian ini memiliki kesamaan dalam penggunaan variabel kompetensi dan beban kerja serta metode analisis regresi linier berganda. Lokasi dan konteks penelitian menjadi perbedaan utama antara kedua studi ini.
- 8) Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada KUD Karangploso Kabupaten Malang) (Akbar, 2020). Penelitian ini menggunakan analisis korelasi, analisis regresi linier sederhana, uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, dan uji t dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara komunikasi dan kinerja karyawan. Penelitian ini berbeda dengan penelitian saat ini yang menunjukkan bahwa komunikasi memiliki pengaruh signifikan pada kinerja karyawan di Kalapa Resort Cangu Badung. Penelitian ini memiliki kesamaan dalam meneliti pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan serta menggunakan metode kuantitatif dan analisis regresi linier. Perbedaan terletak pada hasil penelitian yang bertentangan dengan temuan saat ini.
- 9) Pengaruh Komunikasi dan Kerjasama Tim terhadap Kinerja Karyawan Inews Jakarta (Najati, 2022). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif

dengan kuesioner sebagai instrumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, sementara kerjasama tim berpengaruh signifikan. Penelitian ini berbeda dengan penelitian saat ini yang tidak memasukkan variabel kerjasama tim, melainkan fokus pada beban kerja. Penelitian ini memiliki kesamaan dalam meneliti pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan serta menggunakan metode kuantitatif. Variabel kerjasama tim yang digunakan dalam penelitian ini tidak termasuk dalam penelitian saat ini, menjadi perbedaan utama.

10) *Effects of Communication, Competency, and Workload on Employee Performance at Puri Saron Hotel in Denpasar, Bali* (Idayanti, 2020).

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi, kompetensi, dan beban kerja berpengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan di Puri Saron Hotel di Bali, dengan kontribusi total 91,2%. Penelitian ini serupa dengan penelitian saat ini, tetapi dilakukan di lokasi yang berbeda yaitu Kalapa Resort Cangu Badung. Penelitian ini memiliki kesamaan dalam variabel yang digunakan serta metode analisis regresi linier berganda. Lokasi penelitian menjadi perbedaan utama antara kedua studi ini.

11) *Pengaruh Stres Kerja, Konflik Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan* (Muhamad Ekhsan, 2021). Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh stres kerja, konflik kerja, dan kompensasi terhadap kinerja karyawan di PT. Cabinindo Putra. Menggunakan metode observasi

dan kuesioner, penelitian ini menemukan bahwa stres kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, menunjukkan bahwa tingkat stres yang dikelola dengan baik dapat meningkatkan kinerja. Sebaliknya, konflik kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja, yang berarti konflik yang tidak terkelola dengan baik dapat menurunkan kinerja. Selain itu, kompensasi yang baik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, menunjukkan bahwa penghargaan yang tepat dapat meningkatkan produktivitas. Perbedaan utama dengan penelitian di Kalapa Resort Canggü adalah bahwa penelitian ini fokus pada stres kerja, konflik kerja, dan kompensasi, sementara penelitian di Kalapa Resort Canggü fokus pada komunikasi, kompetensi, dan beban kerja sebagai faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Penelitian ini memiliki kesamaan dalam penggunaan data kuantitatif dan analisis regresi linier berganda.

12) *Stress and Its Impact on Employee Performance* (Ahmad, 2019). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk meneliti pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, yang berarti peningkatan stres kerja cenderung menurunkan kinerja. Perbedaan utama dengan penelitian di Kalapa Resort Canggü adalah bahwa penelitian ini hanya fokus pada stres kerja sebagai variabel independen, sedangkan penelitian di Kalapa Resort Canggü juga meneliti komunikasi, kompetensi, dan beban kerja sebagai variabel independen yang mempengaruhi kinerja

karyawan. Penelitian ini memiliki kesamaan dalam penggunaan data kuantitatif dan analisis regresi linier berganda.

13) *The Effect of Work Conflict on Employee Performance in the Capital Investment and Integrated Service (PTSP) of Gorontalo District* (Asi, 2019). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh konflik kerja terhadap kinerja pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Gorontalo. Berdasarkan analisis data yang dilakukan, penelitian ini menyimpulkan bahwa konflik kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Ini menunjukkan bahwa tingkat konflik yang stabil dan terkelola dapat berkontribusi pada peningkatan kinerja, meskipun konflik sering terjadi karena ketidakpuasan terhadap sistem penghargaan. Penelitian ini berbeda dengan penelitian di Kalapa Resort Cangu karena fokusnya pada konflik kerja, sementara penelitian di Kalapa Resort Cangu memfokuskan pada komunikasi, kompetensi, dan beban kerja. Penelitian ini memiliki kesamaan dalam penggunaan data kuantitatif dan analisis regresi linier berganda.

14) *The Relationship Between Workload And Work Environment On Employee Performance At PT. Allianz Life Insurance Indonesia CRM Division in The Pandemic Period Of Covid-19* (Mangani, 2020). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan divisi CRM selama masa pandemi Covid-19. Menggunakan uji statistik Spearman Rank Correlation, penelitian ini menemukan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara beban kerja dan kinerja karyawan. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa thitung

(3,368) lebih besar dari ttabel (2,034) dengan nilai korelasi Spearman Rank sebesar 0,0506, yang menunjukkan hubungan yang cukup kuat dan positif. Ini berarti bahwa meskipun beban kerja meningkat, kinerja karyawan juga meningkat, asalkan beban kerja tersebut dikelola dengan baik. Perbedaan utama dengan penelitian di Kalapa Resort Canggü adalah fokus penelitian. Penelitian Mangani berfokus pada beban kerja dan lingkungan kerja selama masa pandemi, sedangkan penelitian di Kalapa Resort Canggü juga meneliti pengaruh komunikasi dan kompetensi terhadap kinerja karyawan, serta menggunakan regresi linier berganda sebagai teknik analisisnya. Penelitian di Kalapa Resort Canggü menghipotesiskan bahwa komunikasi, kompetensi, dan beban kerja semuanya memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini memiliki kesamaan dalam meneliti pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan.

- 15) *The Effect of Work Stress, Work Load and Work Environment on Job Satisfaction and Its Implication on The Employee Performance of Aceh Investment And One Stop Services Agency* (Munandar, 2019). Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif untuk meneliti pengaruh stres kerja, beban kerja, dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja serta kinerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Beban kerja dan lingkungan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Selain itu, kepuasan kerja memediasi pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan, namun tidak memediasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja. Penelitian ini

berbeda dengan penelitian di Kalapa Resort Cangu karena mencakup kepuasan kerja sebagai variabel mediasi, sementara penelitian di Kalapa Resort Cangu tidak menggunakan variabel mediasi dan fokus pada komunikasi, kompetensi, serta beban kerja. Penelitian ini memiliki kesamaan dalam meneliti pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan serta menggunakan analisis regresi linier berganda.

