

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Umumnya sebuah perusahaan yang didirikan itu memiliki beberapa tujuan. Agar perusahaan sukses dalam mencapai tujuannya tersebut maka perusahaan harus mengelola sumber daya yang dimilikinya. Semua potensi sumber daya manusia tersebut berpengaruh terhadap upaya perusahaan dalam mencapai tujuan. Betapa pun majunya teknologi, perkembangan informasi, tersedianya modal dan memadainya bahan baku yang digunakan, jika tanpa sumber daya manusia akan sulit bagi perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Menghadapi persaingan dalam era globalisasi ini, Sumber Daya Manusia (SDM) memegang peranan yang sangat penting dalam suatu organisasi. Berhasil atau tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuan sangatlah bergantung pada kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, suatu organisasi dituntut untuk dapat menciptakan Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki produktivitas tinggi dalam rangka mencapai tujuannya. Organisasi harus dapat membangun dan meningkatkan prestasi Sumber Daya Manusia (SDM) dalam lingkungan kerja serta manajemen yang memadai untuk memaksimalkan kinerja Sumber Daya Manusia (SDM). Dengan adanya Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas dan memiliki keahlian pada bidangnya akan mendukung suatu organisasi dalam mencapai tujuannya.

Kinerja pegawai suatu perusahaan akan sangat berpengaruh kepada kesuksesan organisasinya. Kinerja pegawai yang baik itu didukung oleh pengelolaan manajemen perusahaan. Keberhasilan kinerja pegawai ditunjukkan dengan adanya hubungan timbal balik yang baik sehingga pegawai akan terus memberikan kinerja yang baik. Kinerja merupakan suatu aspek yang perlu diperhatikan perusahaan, karena dengan menurunnya kinerja pegawai akan berpengaruh kepada kinerja perusahaan.

Kinerja mengacu pada prestasi pegawai diukur berdasarkan standar yang ditetapkan instansi atau perusahaan. Menurut Bangun (2012:231) kinerja adalah hasil pekerjaan yang dicapai pegawai berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan yang telah diberikan. Kinerja pegawai merupakan cara kerja pegawai dalam suatu perusahaan selama periode tertentu. Suatu perusahaan yang dimana memiliki pegawai yang kinerjanya baik maka besar kemungkinan kinerja perusahaan tersebut juga baik, sehingga dalam hal ini terdapat hubungan yang sangat erat antara kinerja individu atau kelompok dengan kinerja perusahaan.

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah salah satunya adalah faktor stres dan komunikasi. Pegawai pada setiap perusahaan juga dapat merasakan adanya tekanan (stres). Dimana stres ini dapat dilihat dari emosi yang tidak stabil, agresif, tidak kooperatif, mudah cemas, dan tegang. Stres kerja berlebihan dapat mempengaruhi pegawai dalam menjalankan tugas-tugasnya. Stres kerja yang tidak ditangani dengan baik oleh pihak perusahaan diduga akan membuat pegawai bekerja tidak optimal.

Stres kerja adalah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami pegawai dalam menghadapi pekerjaan. Beban kerja berlebihan akan membuat pegawai merasa tertekan dengan pekerjaannya, mereka merasa pekerjaan yang dibebankan terlalu berat sehingga kuantitas kerja yang dihasilkan pegawai tidak maksimal.

Mangkunegara (2017:97) menyatakan bahwa stres kerja adalah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami pegawai dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini dapat menimbulkan emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, gugup, tekanan darah meningkat dan mengalami gangguan.

Komunikasi dapat diartikan sebagai suatu proses pertukaran informasi antara individu melalui sistem yang biasa (lazim) baik dengan simbol-simbol, sinyal-sinyal, maupun perilaku dan tindakan. Menurut Robbins (2007:311) mengatakan bahwa komunikasi mendorong disiplin kerja dengan menjelaskan pada pegawai apa yang harus diselesaikan, seberapa baik mereka melakukannya, dan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja jika tidak sejajar.

Komunikasi diperlukan agar pegawai mengetahui posisinya dalam organisasi. Komunikasi yang baik dalam suatu perusahaan akan mendukung pegawai dalam menjalankan tugasnya. Untuk mengoptimalkan peran komunikasi dalam perusahaan harus adanya pemahaman komunikasi yang baik antara pimpinan dan bawahan. Seorang pimpinan dalam perusahaan harus memberikan arahan kepada bawahannya dalam menjalankan tugas. Hal tersebut merupakan bagian dari komunikasi yang penting dalam mencapai tujuan perusahaan.

Puskesmas Kerasaan adalah salah satu puskesmas yang berada di wilayah Kabupaten Simalungun. Puskesmas Kerasaan merupakan Faskes Tingkat Pertama BPJS Kesehatan di Kabupaten Simalungun dengan jenis non rawat inap. Puskesmas Kerasaan merupakan fasilitas kesehatan yang didirikan dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat khususnya masyarakat desa di sekitarnya. Puskesmas Kerasaan mempunyai wilayah kerja dengan jumlah 7 desa, dengan luas wilayah 13.296 Ha dan terletak 800-1000 m diatas permukaan laut. Wilayah kerja Puskesmas Kerasaan berbatasan dengan Kecamatan Bandar di sebelah utara, Kecamatan Gunung Malela di sebelah selatan, Desa Nagori Purwosari disebelah barat dan Kecamatan Tanah Jawa disebelah Timur.

Berdasarkan prariset diketahui bahwa kinerja pegawai Puskesmas Kerasaan masih rendah. Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya pekerjaan yang tidak selesai tepat waktunya, sikap pegawai yang kurang ramah terhadap tamu, dan pegawai kurang cepat dan cekatan dalam melayani permintaan tamu. Pencapaian target pekerjaan yang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan juga menjadi indikasi rendahnya kinerja pegawai Puskesmas Kerasaan.

Fenomena yang terjadi pada Puskesmas Kerasaan adalah stres kerja dilihat dari beban kerja yang diberikan tidak sesuai dengan pekerjaan pegawai. Tingkat stres yang dialami pegawai Puskesmas Kerasaan berbeda-beda tergantung pada masing-masing level (jabatan) sesuai dengan beban kerja yang diterima. Tekanan dari atasan dan klien juga menambah beban pekerjaan pegawai. Tidak berimbangnya antara beban kerja dan imbalan yang diterima juga menjadi indikasi munculnya stress kerja, pegawai merasa pekerjaannya tidak dihargai oleh atasan.

Minimnya pemberian pekerjaan kepada pegawai juga sering menimbulkan kecemasan dan rasa takut akan diberhentikan dari pekerjaan mereka saat ini.

Faktor lain yang menjadi penyebab rendahnya kinerja adalah komunikasi sesama pegawai yang tidak berjalan dengan lancar sehingga seringkali menimbulkan kesalahpahaman. Terkadang berkomunikasi dengan nada bicara yang berbeda atau sedikit bernada tinggi dapat diartikan lain oleh orang lain, sehingga munculah kesalahpahaman tersebut. Rasa iri hati dan tidak suka antar pegawai menjadi masalah yang belum mendapatkan perhatian khusus oleh instansi, sementara hal tersebut justru yang mendasar terjadinya konflik. Sistem pembagian bonus atau upah lembur yang tidak sesuai juga sering memicu timbulnya konflik antar pegawai.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, stres dan komunikasi sangat mempengaruhi kinerja pegawai Puskesmas Kerasaan. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “Pengaruh Stres Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja pegawai Puskesmas Kerasaan”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Kinerja pegawai Puskesmas Kerasaan yang tidak stabil.
- b. Pegawai merasa beban kerja yang diberikan terlalu besar, keuntungan yang diterima tidak sesuai dengan beban kerja, penilaian dari pegawai yang

menganggap bahwa pimpinan setiap divisi selalu otoriter dan adanya persaingan yang tidak sehat antar sesama pegawai.

- c. Tingkat stres pegawai Puskesmas Kerasaan berbeda-beda tergantung pada masing-masing level (jabatan) sesuai dengan beban kerja yang diterima.
- d. Komunikasi sesama pegawai yang tidak berjalan dengan lancar sehingga seringkali menimbulkan kesalahpahaman.

1.3 Batasan dan Rumusan Masalah

1.3.1 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dipaparkan, untuk menghindari terjadinya pembahasan yang terlalu luas, maka penulis memfokuskan penelitian atau membatasi masalah. Berdasarkan hasil *prasurvey* yang menunjukkan bahwa stres kerja dan komunikasi menjadi dua faktor tertinggi penyebab rendahnya kinerja pegawai, maka peneliti membatasi masalah pada pengaruh stres dan komunikasi terhadap kinerja pegawai.

1.3.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

- a. Apakah ada pengaruh stress kerja terhadap kinerja pegawai Puskesmas Kerasaan?
- b. Apakah ada pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai Puskesmas Kerasaan?

- c. Apakah ada pengaruh stres kerja dan komunikasi terhadap kinerja pegawai Puskesmas Kerasaan?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai Puskesmas Kerasaan
- b. Mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai Puskesmas Kerasaan
- c. Mengetahui pengaruh stress kerja dan komunikasi terhadap kinerja pegawai Puskesmas Kerasaan

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

- a. Menambah pengetahuan dan wawasan mengenai permasalahan-permasalahan yang dihadapi organisasi seperti permasalahan mengenai kinerja pegawai.
- b. Dapat digunakan dalam kajian ilmiah bagi mahasiswa dan sebagai bahan penelitian serta bahan referensi selanjutnya dalam penelitian yang sama.
- c. Diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi organisasi untuk mengetahui sejauh mana pengaruh stres kerja dan komunikasi terhadap kinerja pegawai.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Uraian Teoritis

2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, ketrampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya (Sunyoto, 2012:1). Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang penting dalam suatu organisasi atau perusahaan. Sumber daya manusia harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi. Semua potensi sumber daya manusia tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan.

Manajemen sumber daya manusia adalah mengelola sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia melibatkan semua keputusan dan praktik manajemen yang mempengaruhi secara langsung sumber daya manusianya atau orang-orang yang bekerja bagi organisasi.

Manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pegawai, pengembangan pegawai, pengelolaan karir, evaluasi kinerja, kompensasi pegawai, dan hubungan ketenagakerjaan yang baik. Manajemen sumber daya manusia terdiri atas serangkaian keputusan yang terintegrasi.

Menurut Bangun (2012) manajemen sumber daya manusia merupakan suatu proses perencanaan, pengorganisasian, penyusunan staf, penggerakan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut Hasibuan (2014) manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Hasibuan (2014) fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia adalah sebagai berikut:

a. Perencanaan (*human resources planning*),

Yaitu merencanakan tenaga kerja agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dan efektif serta efisien dalam membantu mencapai suatu tujuan organisasi dan telah diterapkan.

b. Pengorganisasian (*organize*),

Yaitu kegiatan atau proses penyusunan struktur organisasi sesuai dengan tujuan-tujuan tertentu dari berbagai hubungan antara jabatan, personalia dan faktor-faktor fisik.

c. Pengarahan (*directing*),

Yaitu kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja pegawai dengan memberikan motivasi atau mengarahkan semua pegawai, agar mau bekerja sama dan efektif serta efisien dalam membantu tercapai suatu tujuan organisasi.

d. Pengendalian (*controlling*),

Yaitu proses pengaturan berbagai faktor dalam suatu perusahaan, agar pelaksanaan peraturan-peraturan dalam rencana.

e. Pengadaan (*procurement*),

Yaitu proses kegiatan untuk pemenuhan, penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan pegawai yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

f. Pengembangan (*development*),

Yaitu suatu proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral pegawai melalui pendidikan dan pelatihan.

g. Kompensasi (*compensation*),

Yaitu pemberian balas jasa langsung (*direct*) atau tidak langsung (*undirect*).

h. Pengintegrasian (*integration*),

Yaitu kegiatan untuk mempersatukan kepentingan organisasi dan kebutuhan pegawai, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menuntungkan.

i. Pemeliharaan (*maintenance*),

Yaitu kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas pegawai, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun.

j. Kedisiplinan,

Yaitu fungsi MSDM yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan, karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujudnya tujuan yang maksimal.

k. Pemberhentian (*separation*),

Yaitu putusya hubungan kerja seseorang dari suatu organisasi.

2.1.2 Stres Kerja

a. Pengertian Stres Kerja

Menurut Sunyoto (2012:61), stres merupakan sesuatu yang menyangkut interaksi antara simulasi dan respon. Jadi stres adalah konsekuensi setiap tindakan dan situasi lingkungan yang menimbulkan tuntutan psikologis dan fisik yang berlebihan pada seseorang.

Menurut Umam (2012:211), stres merupakan sebuah kondisi dinamis di mana seseorang dihadapkan pada konfrontasi antara kesempatan, hambatan, atau permintaan akan apa yang dia inginkan dan hasilnya dipersepsikan tidak pasti dan penting.

Menurut Robbins (2006) dalam Wahjono (2010:107), stres merupakan kondisi dinamik yang didalamnya individu menghadapi peluang, kendala, atau tuntutan yang terkait dengan apa yang sangat diinginkannya dan yang hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti tetapi penting.

Menurut Rivai dan Sagala (2011:1008), stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang pegawai.

Menurut Mangkunegara (2013:157), stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami pegawai dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini tampak dari *simptom*, antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah tinggi, dan mengalami gangguan pencernaan.

Sedangkan Rivai dan Mulyadi (2011:308), menyatakan bahwa stres kerja di dalam organisasi perusahaan menjadi gejala yang penting untuk diamati sejak timbulnya tuntutan untuk efisiensi di dalam pekerjaan. Karena stress kerja akan menimbulkan gejala yang dapat mengancam dan mengganggu pelaksanaan kerja perusahaan, seperti: mudah marah dan agresi, tidak dapat relaks, emosi yang tidak stabil, dan lain-lain.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan suatu respon dari situasi kerja yang mempengaruhi emosi dan proses berpikir seseorang sehingga merasa terganggu atau terbebani dalam bekerja. Stres kerja merupakan hal yang penting untuk diamati karena akan mengganggu fisiologis, psikologis, dan perilaku pegawai yang tentu juga akan mempengaruhi organisasi dalam mencapai tujuannya.

b. Faktor - faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja

Menurut Davis dalam Rivai dan Mulyadi (2011:311), faktor yang menjadi mempengaruhi stres kerja adalah:

- 1) Adanya tugas yang terlalu banyak yang tidak sesuai dengan kemampuan fisik dan waktu yang disediakan
- 2) Supervisor yang kurang pandai dalam memberikan bimbingan dan instruksi
- 3) Terbatasnya waktu dalam melakukan pekerjaan.
- 4) Kurang mendapat tanggung jawab yang memadai.
- 5) Ambiguitas peran berupa ketidakpastian definisi kerja dan apa yang diharapkan dari pekerjaannya.

- 6) Perbedaan nilai dengan perusahaan.
- 7) Frustrasi, dalam lingkungan kerja dikaitkan dengan faktor seperti promosi, ketidakjelasan tugas dan wewenang, serta ketidakpuasan gaji yang diterima.
- 8) Perubahan tipe pekerjaan, khususnya jika mutasi tidak sesuai dengan keahlian dan jenjang karir pegawai.
- 9) Konflik peran. Ada dua tipe umum konflik peran, yaitu konflik peran intersender di mana pegawai berhadapan dengan harapan organisasi terhadapnya yang tidak konsisten dan tidak sesuai, dan konflik peran intrasender yang kebanyakan terjadi pada pegawai atau manajer yang menduduki jabatan di dua struktur yang menyebabkan bawahannya harus memilih salah satu alternatif.

c. Penyebab, Konsekuensi dan Cara Mengatasi Stres Kerja

Menurut Suprihanto dalam Sunyoto (2012:63), ada beberapa penyebab stres, yaitu:

- 1) Penyebab fisik meliputi: kebisingan, kelelahan, penggeseran kerja, jetlag, suhu dan kelembapan. Hal-hal tersebut dapat menimbulkan stres bagi seseorang tergantung dari tingkat gangguannya.
- 2) Beban kerja yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan stres.
- 3) Sifat pekerjaan seperti: situasi baru dan asing dalam pekerjaan, ancaman, percepatan, ambiguitas, dan umpan balik.

- 4) Kebebasan yang diberikan kepada pegawai dapat menimbulkan ketidakpastian dan ketidakmampuan dalam bertindak sehingga dapat menjadi sumber stres.
- 5) Kesulitan yang dialami oleh pegawai baik di lingkungan keluarga maupun di lingkungan pekerjaan.

Berbagai hal dapat menimbulkan stres di lingkungan kerja. Pengaruh stres kerja ada yang menguntungkan dan ada yang merugikan bagi perusahaan. Namun pada taraf tertentu pengaruh yang menguntungkan perusahaan diharapkan akan memacu pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Tetapi pada umumnya stres kerja lebih banyak merugikan pegawai maupun perusahaan.

Menurut Wahjono (2010:112), ada tiga kategori umum sebagai konsekuensi dari stres yaitu:

- 1) Gejala Fisiologis

Gejala ini terkait dengan aspek kesehatan dan medis yang menunjukkan bahwa stres dapat menciptakan perubahan metabolisme, meningkatkan laju detak jantung dan pernafasan, meningkatkan tekanan darah, menimbulkan sakit kepala dan menyebabkan serangan jantung.

- 2) Gejala Psikologis

Stres dapat menyebabkan ketidakpuasan dengan pekerjaan. Di samping itu, stres juga muncul dalam bentuk keadaan psikologis lain seperti ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan, dan suka menunda-nunda.

- 3) Gangguan Perilaku.

Gejala stres yang terkait dengan perilaku mencakup perubahan produktivitas, absensi, tingkat keluar masuknya pegawai, perubahan kebiasaan makan, meningkatnya konsumsi rokok, bicara cepat, gelisah, dan adanya gangguan tidur.

Stres dalam pekerjaan dapat dicegah timbulnya dan dapat dihadapi tanpa memperoleh dampaknya yang negatif. Manajemen stres lebih daripada sekedar mengatasinya, yakni belajar menanggulangnya secara adaptif dan efektif. Manajemen mungkin akan berpikir untuk memberikan tugas yang menyertakan stres ringan bagi pegawai. Hal ini ditujukan untuk memberikan motivasi, namun sebaliknya, itu akan dirasakan sebagai tekanan bagi pegawai. Untuk itu, diperlukan adanya pendekatan yang tepat dalam mengelola stres. Menurut Umam (2012:217), ada dua tipe pendekatan yaitu:

- 1) Pendekatan Individual

Pegawai dapat berusaha sendiri untuk mengurangi level stresnya. Strategi yang bersifat individual yang cukup efektif, yaitu: pengelolaan waktu, latihan fisik, latihan relaksasi, dan dukungan sosial.

- 2) Pendekatan Organisasional

Beberapa penyebab stres adalah tuntutan dari tugas dan peran serta struktur organisasi yang semuanya dikendalikan oleh manajemen, sehingga faktor-faktor itu dapat diubah. Oleh karena itu, strategi-strategi yang mungkin digunakan oleh manajemen untuk mengurangi stres pegawainya adalah melalui seleksi dan penempatan, penetapan tujuan, pengambilan keputusan partisipatif, komunikasi organisasional, dan program kesejahteraan.

Menurut Lijian (2018: 475) stres dan bentuk reaksinya dapat diatasi melalui tiga pola sebagai berikut:

- 1) Pola sehat, yaitu pola terbaik menghadapi stres dengan kemampuan mengelola perilaku dan tindakan sehingga stres tidak menimbulkan gangguan, tetapi menjadi lebih sehat dan berkembang.
- 2) Pola harmonis, yaitu pola menghadapi stres dengan kemampuan mengelola waktu dan kegiatan secara harmonis dan tidak menimbulkan berbagai hambatan.
- 3) Pola patologis, yaitu pola menghadapi stres dengan dampak berbagai gangguan fisik maupun sosial – psikologis. Dalam pola ini, individu akan menghadapi berbagai tantangan tanpa memiliki kemampuan dan keterampilan mengelola tugas dan waktu.

d. Indikator Stres Kerja

Menurut Hani (2014: 201) dari beberapa penyebab stres kerja dapat dijadikan indikator sebagai berikut:

- 1) Beban kerja yang berlebihan
Kelebihan beban kerja terdiri dari dua jenis yaitu kualitatif dan kuantitatif. Kelebihan beban kerja kualitatif muncul ketika seseorang kurang memiliki kemampuan melaksanakan pekerjaan yang tidak ditetapkan atau standar kerja yang ditetapkan terlalu tinggi.
- 2) Tekanan dan desakan waktu

Tekanan atau desakan waktu memiliki konsekuensi serius bagi perusahaan maupun karyawan. Konsekuensi terhadap manusia seperti konsekuensinya meliputi pengurangan kualitas dan kuantitas kinerja pekerjaan sehingga dapat meningkatkan keluhan-keluhan pada karyawan.

3) Kualitas supervisi yang jelek

Pada dasarnya supervisi bertugas mengawasi kinerja karyawan tingkat bawah dalam suatu perusahaan apabila supervisi jelek, dapat mengakibatkan menurunnya kinerja perusahaan karena supervisi tersebut tidak dapat mengarahkan dan mengendalikan para karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan.

4) Iklim politis yang tidak aman

Tingkat perilaku konflik yang tinggi dalam organisasi dapat menjadi sumber stres. Hubungan yang buruk mungkin mencakup rasa saling percaya yang rendah, kurangnya rasa saling mendukung, dan kurangnya minat dalam mendengarkan dan berhadapan dengan masalah yang dihadapi.

5) Umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai

Sebagian besar orang ingin mengetahui seberapa baik mereka melakukan pekerjaan dan bagaimana manajemen memandang pekerjaan mereka, akan tetapi sering kali informasi mengenai evaluasi pekerjaan tersebut diberikan dengan cara yang terbatas atau bersifat otoriter. Sehingga hal ini dapat menjadi stressor.

6) Wewenang yang tidak mencukupi untuk melaksanakan tanggung jawab

Ketika seseorang memiliki tanggung jawab dan pengambilan keputusan sangat penting dan sangat berpengaruh terhadap perusahaan, akan tetapi pengambilan keputusan tersebut bukanlah bagian dari wewenangnya.

7) Kemenduaan peran

Kemenduaan peran dalam suatu pekerjaan menyebabkan ketidakjelasan peran dari masing – masing karyawan, selain itu menyebabkan terjadinya ketidakmerataan tugas, hal ini dapat menjadikan bertambahnya beban karyawan.

8) Frustrasi

Frustrasi adalah keadaan emosional, ketegangan pikiran dan perilaku yang tidak terkendalikan dari seseorang, bertindak aneh yang dapat membahayakan dirinya atau orang lain, frustrasi timbul akibat tidak tercapainya tujuan yang diinginkan.

9) Konflik antar pribadi maupun antar kelompok

Konflik yang terjadi baik antar pribadi ataupun antar kelompok dapat menimbulkan terjadinya kesenjangan antar karyawan dalam mencapai tujuan mereka.

10) Perbedaan antar nilai-nilai karyawan dan perusahaan

Nilai yang dianut seseorang mempengaruhi tingkah lakunya, sebab apapun yang dilakukannya dibimbing dan berpedoman pada nilai-nilai yang dianutnya, dalam perusahaan nilai yang dianut oleh seorang karyawan akan mempengaruhi tingkah lakunya apabila nilai-nilai yang dianut perusahaan bertolak belakang dengan yang dianutnya, hal ini akan menjadikan

kesenjangan yang dapat mengakibatkan stres pada diri karyawan, oleh sebab itu harus ada kesalahpahaman yang saling menguntungkan antara nilai yang dianut perusahaan dan karyawan.

11) Berbagai bentuk perubahan

Proses perubahan budaya organisasi bila dipicu oleh krisis tertentu yang mempertanyakan kemampuan pemimpin untuk mengatasinya, sehingga kemampuan pemimpin dapat menentukan kondisi karyawan. Pemimpin yang otokratis dan keras akan menciptakan stres kerja yang tinggi.

2.1.3 Komunikasi

a. Pengertian Komunikasi

Menurut Sopiah (2014:241), organisasi adalah merupakan kelompok orang yang bekerja dalam saling ketergantungan hanya melalui komunikasi. Komunikasi didefinisikan sebagai penyampaian atau pertukaran informasi dari si pengirim kepada si penerima, baik secara lisan maupun menggunakan alat komunikasi. Komunikasi merupakan sarana melalui mana orang mengklarifikasikan harapan mereka dan mengkoordinasikan pekerjaan, yang memungkinkan mereka mencapai tujuan organisasi dengan lebih efektif dan efisien.

Menurut Sofyandi dan Garniwa (2007:154), masalah komunikasi perlu sekali mendapat perhatian untuk diteliti, dipelajari, dipahami, dan dipecahkan oleh setiap orang, terlebih-lebih mereka yang terlibat dalam organisasi. Sebab komunikasi yang efektiflah yang dapat menjamin tercapainya tujuan organisasi.

Menurut Wibowo (2014:242), komunikasi merupakan proses penyampaian informasi dari satu pihak baik individu, kelompok, atau organisasi sebagai *sender* kepada pihak lain sebagai *receiver* untuk memahami dan terbuka peluang memberikan respon balik kepada *sender*.

Menurut Daryanto (2011:57), komunikasi dapat didefinisikan sebagai suatu proses pemberitahuan tentang sesuatu dan/atau berdialog dan/atau bermusyawarah kepada umum dan/atau komunitas tertentu, di mana si pembawa pesan menginginkan umpan balik (*feedback*) dari apa yang diberitahukan dan/atau didialogkan dan/atau dimusyawarahkan tersebut. Organisasi tidak mungkin berada tanpa komunikasi. Apabila tidak ada komunikasi, para pegawai tidak dapat mengetahui apa yang dilakukan rekan sekerjanya, pimpinan tidak dapat menerima masukan para penyelia tidak dapat memberikan intruksi, koordinasi kerja tidak mungkin dilakukan, dan organisasi akan runtuh karena ketiadaan komunikasi. Oleh karena itu, komunikasi dalam organisasi memiliki peranan yang sangat penting dalam mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian pesan atau informasi kepada orang atau kelompok baik secara lisan maupun melalui alat komunikasi dengan tujuan mendapatkan tanggapan dari penerima pesan. Komunikasi merupakan sesuatu hal yang penting bagi berlangsungnya organisasi. Tanpa adanya komunikasi maka aktivitas pada perusahaan tidak dapat berjalan lancar.

b. Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi

Menurut A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (2017:148-150) ada dua tinjauan faktor yang mempengaruhi komunikasi yaitu:

1) Faktor dari pihak pengirim atau komunikator, yaitu keterampilan, sikap, pengetahuan pengirim, media saluran yang digunakan.

a) Keterampilan Pengirim

Pengirim sebagai pengirim informasi, ide, berita, pesan perlu mengarah cara-cara penyampaian pikiran baik tertulis maupun lisan.

b) Sikap pengirim sangat mempengaruhi pada penerima

Pengirim yang menolak angkuh terhadap penerima dapat meminta informasi atau pesan yang dikirim ditolak oleh penerima. Begitu pula sikap pengirim yang ragu-ragu dapat menerima penerima menjadi tidak percaya terhadap informasi atau pesan yang disampaikan. Maka dari itu, pengirim harus berhasil meyakinkan penerima terhadap pesan yang diberikan kepadanya.

c) Pengetahuan Pengirim

Pengirim yang memiliki pengetahuan luas dan penguasaan materi yang disampaikan akan dapat disampaikan kepada penerima se jelas mungkin. Dengan demikian, penerima akan lebih mudah memahami pesan yang disampaikan oleh pengirim.

d) Media Saluran Komunikasi

Media atau saluran komunikasi sangat membantu dalam penyampaian ide, informasi atau pesan kepada penerima. Pengirim perlu menggunakan media komunikasi yang sesuai dan menarik perhatian penerima.

2) Faktor dari pihak penerima, yaitu keterampilan penerima, sikap penerima, pengetahuan penerima, dan media komunikasi.

a) Keterampilan Penerima

Keterampilan penerima dalam mendengarkan dan membaca pesan sangat penting. Pesan yang diberikan oleh pengirim akan dapat dimengerti dengan baik, jika penerima memiliki keterampilan mendengarkan dan membaca.

b) Penerima Sikap

Sikap penerima terhadap pengirim sangat mempengaruhi komunikasi yang tidak efektif. Misalnya, penerima memilih apriori, meremehkan, berprasangka buruk terhadap pengirim, maka komunikasi menjadi tidak efektif, dan pesan menjadi tidak berarti bagi penerima. Maka dari itu penerima haruslah menganggap positif terhadap pengirim, sedangkan pendidikan pengirim lebih rendah dibandingkan dengannya.

c) Penerima Pengetahuan

Penerima pengetahuan sangat bertanggung jawab dalam komunikasi, Penerima yang memiliki pengetahuan luas akan lebih mudah dalam menginterpretasikan ide atau pesan yang diterima oleh pengirim. Jika pengetahuan penerima kurang luas sangat memungkinkan pesan yang diterima menjadi kurang jelas atau kurang dipahami oleh penerima.

d) Media Komunikasi

Saluran komunikasi yang digunakan sangat berguna dalam penerimaan ide atau pesan. Media saluran komunikasi terdiri dari alat yang ada pada penerima sangat menentukan apakah pesan dapat diterima atau tidak untuknya. Jika alat penerima terganggu maka pesan yang diberikan oleh pengirim dapat menjadi kurang jelas bagi penerima.

c. Manfaat dan Fungsi Komunikasi

Menurut Daryanto (2011:149), manfaat penting komunikasi antara lain sebagai berikut:

1) Menyampaikan informasi (*to inform*)

Memberitahu atau menerangkan informasi atau hal-hal yang belum diketahui seseorang maupun publik terhadap apa yang terjadi kepada seseorang atau publik sehingga informasi-informasi yang diberikan dapat menambah pengetahuan atau wawasan. Misalnya, media massa melaporkan hal-hal luar biasa ataupun berita-berita aktual kepada publik menjadi mengetahui dan mengerti akan berita tersebut.

2) Mendidik (*to educate*)

Memberikan pendidikan dan pengetahuan yang bermanfaat, baik secara formal, nonformal, maupun informal sehingga mendorong pembentukan watak dan pendidikan keterampilan serta kemahiran yang diperlukan pada

semua bidang kehidupan. Misalnya, seorang guru yang mengajarkan ilmu pengetahuan kepada murid-muridnya.

3) Membujuk (*to persuade*)

Membujuk, memengaruhi, atau membentuk suatu opini seseorang maupun publik, meyakinkan tentang informasi yang diberikan sehingga benar-benar mengetahui situasi yang terjadi di lingkungannya. Misalnya, iklan TV yang mengiklankan produk, dengan gaya persuasinya membujuk atau memengaruhi pemirsanya untuk menggunakan produk tersebut.

4) Menghibur (*to entertain*)

Memberikan hiburan atau kesenangan sehingga seseorang ataupun publik memperoleh selingan dari kejenuhan yang dialaminya karena tekanan-tekanan, baik dari pekerjaan, pergaulan, maupun hal lain yang dialami dalam kehidupan sehari-hari. Misalnya, musik, komedi, tarian, dan olahraga.

Menurut Sopiah (2014:142), ada empat fungsi komunikasi, yaitu:

- 1) Komunikasi berfungsi sebagai pengendali perilaku anggota. Fungsi ini berjalan ketika pegawai diwajibkan untuk menyampaikan keluhan terkait dengan pelaksanaan tugas kewajiban pegawai itu dalam perusahaan.
- 2) Komunikasi berfungsi untuk membangkitkan motivasi pegawai. Fungsi ini berjalan ketika manajer ingin meningkatkan kinerja pegawai, misalnya manajer menjelaskan atau menginformasikan seberapa baik pegawai telah bekerja dan dengan cara bagaimana pegawai dapat meningkatkan kinerjanya.
- 3) Komunikasi berperan sebagai pengungkapan emosi. Fungsi ini berperan ketika kelompok kerja pegawai menjadi sumber pertama dalam interaksi

sosial. Komunikasi yang terjadi di dalam kelompok ini merupakan mekanisme fundamental di mana masing-masing anggota dapat menunjukkan kekecewaan ataupun rasa puas mereka.

- 4) Komunikasi berperan sebagai pertimbangan dalam mengambil keputusan di mana komunikasi memberikan informasi yang diperlukan individu dan kelompok untuk mengambil keputusan dengan penyajian data guna mengenali dan menilai berbagai alternatif keputusan.

d. Indikator Komunikasi

Pemberian perintah, laporan informasi, berita, target, dan menjalin hubungan yang harmonis dalam organisasi dapat dilakukan dengan komunikasi. Agar pelaksanaan komunikasi dilakukan dengan baik, maka harus disetujui persyaratan indikator yang diperlukan, yang dikemukakan oleh Hasibuan (2010:189) adalah sebagai berikut:

- 1) Ketepatan waktu penyampaian.
- 2) Menggunakan kata-kata dan kalimat yang mudah dipahami.
- 3) Penyampaian pesan dilakukan dengan tenang dan tidak emosional.
- 4) Pesan yang disampaikan jelas menghindari hambatan-hambatan komunikasi.
- 5) Komunikasi dilakukan dengan dua arah.
- 6) Penyampaian pesan lengkap.
- 7) Adanya respon yang timbul dari penerima pesan.

2.1.4 Kinerja

a. Pengertian Kinerja

Menurut Rivai dan Sagala (2013:549), kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kinerja pegawai merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Menurut Mangkunegara (2013:67), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Umam (2012:189), kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh individu sesuai dengan peran atau tugasnya dalam periode tertentu, yang dihubungkan dengan ukuran nilai atau standar tertentu dari organisasi tempat individu tersebut bekerja.

Menurut Noor (2013:270), kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil individu dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi, serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional. Kinerja sebagai sesuatu yang tampak, dimana individu relevan dengan tujuan organisasi. Kinerja yang baik merupakan salah satu sasaran organisasi dalam mencapai produktivitas kerja yang tinggi. Tercapainya kinerja yang baik tidak terlepas dari kualitas sumber daya manusia yang baik pula.

Menurut Wibowo (2013:4), arti penting kinerja adalah merupakan implementasi dari rencana yang telah disusun tersebut. Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, kompetensi,

motivasi, dan kepentingan. Bagaimana organisasi menghargai dan memperlakukan sumber daya manusianya akan mempengaruhi sikap dan perilakunya dalam menjalankan kinerja.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai oleh pegawai yang dikonfirmasi untuk mengetahui tingkat pencapaian dengan standar tertentu yang ditentukan organisasi tempat pegawai bekerja. Kinerja pegawai sangat penting bagi organisasi karena kinerja pegawai yang baik juga akan menunjukkan kinerja organisasinya.

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Mathis dan Jackson (2011:113), faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:

- 1) Kemampuan individual untuk melakukan pekerjaan tersebut.
- 2) Tingkat usaha yang dicurahkan
- 3) Dukungan organisasi

Menurut Prawirosentono dalam Sutrisno (2013:176), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:

- 1) Efektivitas dan efisiensi

Dalam hubungannya dengan kinerja organisasi, maka ukuran baik buruknya kinerja diukur oleh efektivitas dan efisiensi.

- 2) Otoritas dan tanggung jawab

Dalam organisasi yang baik, wewenang, dan tanggung jawab telah didelegasikan dengan baik tanpa adanya tumpang tindih tugas.

3) Disiplin

Secara umum, disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri pegawai terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan.

4) Inisiatif

Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

c. Manfaat dan Tujuan Kinerja

Menurut Hasibuan (2014:89), manfaat penilaian kinerja pegawai adalah:

- 1) Sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang digunakan untuk promosi, demosi, pemberhentian, dan penetapan besarnya balas jasa.
- 2) Untuk mengukur prestasi kerja yaitu sejauh mana perusahaan bisa sukses dalam pekerjaannya.
- 3) Sebagai dasar untuk mengevaluasi efektivitas seluruh kegiatan dalam perusahaan.
- 4) Sebagai dasar untuk mengevaluasi efektivitas seluruh kegiatan dalam perusahaan.
- 5) Sebagai dasar untuk mengevaluasi program latihan dan keefektifan jadwal kerja, metode kerja, struktur organisasi, gaya pengawasan, kondisi kerja, dan peralatan kerja.

- 6) Sebagai alat untuk meningkatkan motivasi kerja pegawai sehingga dapat dicapai tujuan untuk mendapatkan *performance* kerja yang bagus.
- 7) Sebagai alat untuk mendorong atau membiasakan para atasan untuk mengobservasi perilaku bawahannya supaya diketahui minat dan kebutuhan bawahan mereka tersebut.
- 8) Sebagai alat untuk bisa melihat kekurangan atau kelemahan-kelemahan dimasa lampau dan meningkatkan kemampuan pegawai selanjutnya.
- 9) Sebagai kriteria dalam menentukan seleksi dan penempatan pegawai.
- 10) Sebagai alat untuk mengidentifikasi kelemahan-kelemahan personil dan dengan demikian bisa sebagai lahan pertimbangan agar bisa diikutsertakan dalam program latihan kerja tambahan.
- 11) Sebagai alat untuk memperbaiki atau mengembangkan kecakapan pegawai.
Menurut Rivai dan Sagala (2013:551), tujuan penilaian kinerja adalah untuk:
 - 1) Mengetahui pengembangan, yang meliputi:
 - a) identifikasi kebutuhan pelatihan,
 - b) umpan balik kinerja,
 - c) menentukan transfer dan penugasan, dan
 - d) identifikasi kekuatan dan kelemahan pegawai.
 - 2) Pengambilan keputusan administratif, yang meliputi:
 - a) keputusan untuk menentukan gaji, promosi, mempertahankan atau memberhentikan pegawai,
 - b) pengakuan kinerja pegawai,
 - c) pemutusan hubungan kerja, dan

- d) mengidentifikasi yang buruk.
- 3) Keperluan usaha, yang meliputi:
 - a) perencanaan SDM,
 - b) menentukan kebutuhan pelatihan,
 - c) evaluasi pencapaian tujuan perusahaan,
 - d) informasi untuk identifikasi tujuan,
 - e) evaluasi terhadap sistem SDM, dan
 - f) penguatan terhadap kebutuhan pengembangan perusahaan.
- 4) Dokumentasi, meliputi:
 - a) kriteria untuk validitas penelitian,
 - b) dokumentasi keputusan-keputusan tentang SDM, dan
 - c) membantu untuk memenuhi persyaratan hukum.

d. Penilaian Kinerja

Menurut Irham (2013: 65) menyatakan bahwa: Penilaian kinerja yang dilakukan oleh pihak manajemen perusahaan baik para karyawan maupun manajer yang selama ini telah melakukan pekerjaannya. Irham (2013: 67) mengemukakan tahap penilaian terdiri dari tiga rinci, yaitu:

- 1) Perbandingan kinerja dengan target yang telah ditentukan sebelumnya.
- 2) Penentuan sebab timbulnya penyimpangan dari yang ditentukan dalam standar.
- 3) Penegakkan perilaku yang diinginkan dan tindakan yang digunakan untuk mencegah perilaku yang tidak diinginkan.

Untuk melakukan suatu evaluasi, diperlukan metode menilai yang memiliki tingkat dan analisis yang representatif. Menurut Griffin (2013: 68) bahwa, dua kategori dasar dari metode penilaian yang sering digunakan dalam organisasi adalah metode objektif dan metode pertimbangan.

- 1) Metode objektif adalah ketika seseorang dapat bekerja dan membuktikan kemampuannya, ia bekerja sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya. Bagi banyak pihak metode objektif bisa memberikan hasil yang tidak akurat atau mengandung bias karena bisa saja ada yang punya karyawan bagus, maka ia terlihat bisa digunakan dengan baik dan penuh semangat. Sedangkan ada juga karyawan yang tidak memiliki peluang dan karyawan tidak dapat membuktikan kemampuannya secara maksimal.
- 2) Metode pertimbangan adalah metode penilaian berdasarkan nilai rangking yang dimiliki oleh karyawan, jika ia memiliki nilai rangking yang tinggi maka berarti ia memiliki kualitas yang bagus, dan demikian pula sebaliknya.

e. Indikator Kinerja

Menurut Ruky (2013: 11), mengemukakan 5 dimensi yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam menilai kinerja, yaitu:

- 1) Kualitas, yaitu tingkat kesalahan, kerusakan, kecerdasan.
- 2) Kuantitas, yaitu jumlah pekerjaan yang dihasilkan.
- 3) Penggunaan waktu dalam bekerja, yaitu tingkat ketidakhadiran, keterlambatan, waktu kerja efektif atau jam kerja hilang.
- 4) Kerjasama dengan orang lain dalam bekerja.

- 5) Kedisiplinan dalam mengerjakan tugas atau bertanggungjawab atas pekerjaan yang diberikan oleh atasan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Sharine pada tahun 2016, membahas tentang pengaruh stres dan komunikasi terhadap kinerja karyawan PT. Kuliner Asia Yakin Abadi Medan. Dari hasil penelitian diketahui bahwa variabel stres dan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Kuliner Asia Yakin Abadi Medan.

Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Fauzi pada tahun 2017, membahas tentang pengaruh komunikasi dan stres kerja terhadap kinerja pegawai pada Rumah Sakit Citra Medika Tembung. Dari hasil penelitian diketahui bahwa variabel komunikasi dan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Rumah Sakit Citra Medika Tembung.

Penelitian yang dilakukan oleh Rezki Hamdani Rahman pada tahun 2020, membahas tentang pengaruh komunikasi, disiplin kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan (suatu penelitian pada karyawan non manajer di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sukapura Kabupaten Tasikmalaya). Dari hasil penelitian diketahui bahwa keseluruhan variabel berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan non manajer di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sukapura Kabupaten Tasikmalaya.

Penelitian yang dilakukan oleh Rita Anggraeni pada tahun 2022, membahas pengaruh motivasi, komunikasi dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan

(studi pada karyawan PT Taspen (Persero) KCU Bandung). Dari hasil penelitian diketahui bahwa keseluruhan variabel berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan PT Taspen (Persero) KCU Bandung.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Penelitian	Judul	Hasil
1	Sharine (2016)	Pengaruh Stres dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Kuliner Asia Yakin Abadi Medan	Dari hasil penelitian diketahui bahwa variabel stres dan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Kuliner Asia Yakin Abadi Medan
2	Muhammad Fauzi (2017)	Pengaruh Komunikasi dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Rumah Sakit Citra Medika Tembung	Dari hasil penelitian diketahui bahwa variabel komunikasi dan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Rumah Sakit Citra Medika Tembung
3	Rezki Hamdani Rahman (2020)	Pengaruh Komunikasi, Disiplin Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Suatu Penelitian Pada Karyawan Non Manajer di	Dari hasil penelitian diketahui bahwa keseluruhan variabel berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan non manajer di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sukapura Kabupaten Tasikmalaya
		Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sukapura Kabupaten Tasikmalaya)	

4	Rita Anggraeni (2022)	Pengaruh Motivasi, Komunikasi dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT Taspen (Persero) KCU Bandung)	Dari hasil penelitian diketahui bahwa keseluruhan variabel berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan PT Taspen (Persero) KCU Bandung
---	-----------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Sumber: Data diolah Peneliti, 2022

2.3 Kerangka Konseptual

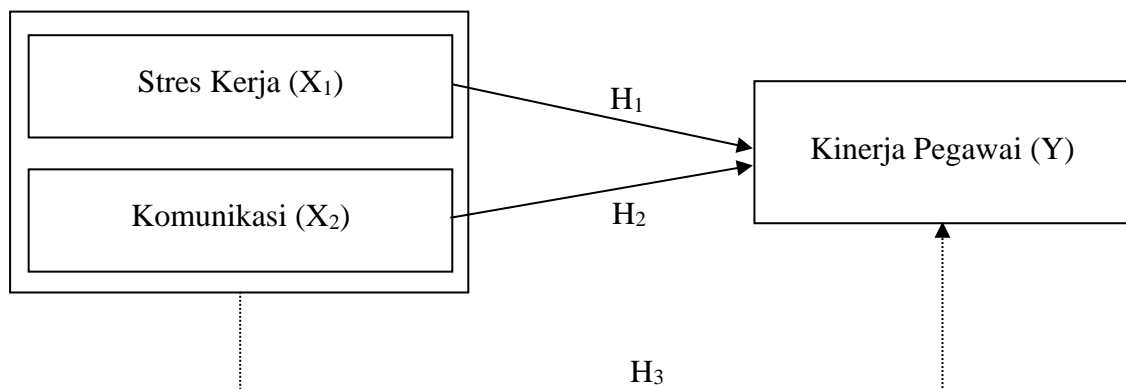
Kerangka konseptual bertujuan untuk membantu peneliti menguraikan dan memahami hubungan antara variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian. Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dalam penelitian ini dapat diketahui variabel yang akan digunakan terdiri dari stress kerja dan komunikasi sebagai variabel independen dan kinerja pegawai sebagai variabel dependen.

Banyak faktor yang akan mempengaruhi kinerja pegawai suatu perusahaan. Salah satunya adalah pengelolaan stres kerja yang baik agar pegawai dapat bekerja secara maksimal. Tetapi stres juga dapat memberikan dampak negatif terhadap perusahaan, karena stres kerja yang berlebihan akan mengganggu proses pelaksanaan kerja.

Komunikasi merupakan hal yang sangat penting, bukan hanya pada perusahaan tetapi dalam keseharian seseorang. Komunikasi yang baik akan mendukung kinerja perusahaan. Karena dengan adanya komunikasi yang efektif maka pegawai akan menghasilkan kinerja yang baik dan membantu tercapainya tujuan perusahaan.

Stres kerja dan komunikasi akan mempengaruhi kinerja pegawai suatu perusahaan. Stres kerja berdampak negatif terhadap kinerja perusahaan, begitu pula komunikasi yang tidak terjalin dengan baik. Dengan begitu perusahaan tidak dapat mencapai tujuannya jika perusahaan tidak menanggapi dan menangani masalah tersebut.

Kerangka konseptual dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1
Kerangka Konseptual

Keterangan

—→ = Pengaruh secara parsial

⋯→ = Pengaruh secara simultan

X = Variabel bebas atau independen

Y = Variabel terikat atau dependen

H = Hipotesis

2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban masalah atau pernyataan penelitian yang dikembangkan berdasarkan teori-teori yang perlu diuji melalui proses pemilihan, pengumpulan, dan analisis data. Berdasarkan latar belakang dan landasan teori, perumusan masalah serta penelitian terdahulu, maka penulis mengajukan hipotesis yang merupakan kesimpulan sementara bagaimana pengaruh dua variabel bebas terhadap satu variabel terikat dalam penulisan hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

- a. Stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Puskesmas Kerasaan.
- b. Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Puskesmas Kerasaan.
- c. Stres kerja dan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Puskesmas Kerasaan.