

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam berbagai bidang di era digitalisasi ini, sumber daya manusia masih merupakan faktor terpenting yang harus diperhatikan dalam suatu organisasi. Sumber daya manusia yang ada di dalam organisasi perlu mengembangkan potensi yang ada dalam dirinya, agar kualitas kinerja yang dihasilkan semakin kompeten dalam mengimplementasikan skill dan idenya. Sumber daya manusia yang berkualitas merupakan persyaratan mutlak yang berperan menentukan berhasil atau tidaknya organisasi dalam pencapaiannya.

Menurut Mila Badriyah (2015 : 15) sumber daya manusia merupakan asset organisasi yang sangat vital, sehingga peran dan fungsinya tidak dapat digantikan oleh sumber daya lainnya. Sumber daya manusia dapat diartikan sebagai semua manusia yang terlibat dalam suatu dalam mengupayakan terwujudnya tujuan organisasi tersebut. Pada suatu organisasi, manusia merupakan salah satu unsur terpenting untuk menjalankan roda organisasi.



Kesuksesan organisasi dapat dilihat dari kinerja yang dihasilkan pegawai.

Menurut Sinambela (2016 : 9) Manajemen sumber daya manusia adalah pengelolaan sumber daya manusia sebagai sumber daya atau asset yang utama, melalui penerapan fungsi manajemen maupun fungsi operasional sehingga tujuan organisasi yang telah diterapkan dapat tercapai dengan baik

Menurut Schermerhorn dalam Edision (2016 : 111) terdiri dari lima indicator yaitu:

Memiliki strategi yang jelas dan dikomunikasikan dengan baik, kepedulian kepada anggota dan lingkungan, mernagsang anggota untuk meningkatkan kompetensi, menjaga kekompakan anggota tim, dan menghargai perbedaan dan keyakinan.

Kenyataannya dalam memimpin organisasi banyak hal yang tidak sesuai dengan apa yang diinginkan dan tidak dapat terwujud. Pada kondisi tertentu seorang bawahan dapat menyelesaikan perintah atasan dengan baik, akan tetapi dalam kondisi lain mungkin tidak. Dalam kaitannya dengan hal tersebut maka kepemimpinan menjadi faktor yang dapat mempengaruhi seorang bawahan bersedia atau tidak bersedia dalam melakukan perintah yang diberikan.

Perintah dari atasan dalam frekuensi yang sering dapat menimbulkan bentuk ketidaksesuaian pekerjaan, seperti pembebanan pekerjaan yang terlalu berat kepada seorang bawahan. Awalnya stress muncul dalam bentuk kekecewaan, kejengkelan serta reaksi lain yang terjadi secara berkepanjangan

dan terus menerus. Stres yang dialami oleh pegawai inilah yang dapat menjadikan seorang pegawai menjadi kurang bersemangat dan dapat menurunkan kinerja yang dihasilkan.

Menurut Samuel Y. Warella, et al (2021: 17) menyatakan bahwa kinerja merupakan prestasi atau hasil kerja yang telah dicapai individu atau kelompok organisasi dalam suatu periode tertentu sesuai dengan peraturan yang berlaku dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Didalam organisasi diperlukan sosok seorang pemimpin untuk dapat mengelola dan mengatur organisasi. Menurut Bukman Lian (2017: 38), masyarakat bahwa kepemimpinan merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seorang pemimpin dalam mempengaruhi dan sebagai teladan bagi bawahan dalam mencapai tujuan organisasi.

Kepemimpinan sangat berpengaruh dan sangat penting karena memiliki peranan yang strategis dalam pencapaian tujuan perusahaan. Kepemimpinan yang kurang baik dalam manajerialnya dapat mengakibatkan kurang efektif pula bawahannya dalam bekerja sehingga kinerja yang dihasilkan tidak maksimal. Seorang pemimpin harus mampu memberikan wawasan, menumbuhkan sikap hormat, dan dapat mempengaruhi bawahannya untuk bertindak sesuai dengan visi, misi dan tujuan perusahaan.

Menurut Zaenal, et al (2017: 308), stress kerja ialah adanya kondisi ketidakseimbangan yang timbul Karena tuntutan lingkungan dan tanggapan setiap individu yang dalam menyikapinya berbeda dan dapat terjadi dalam

semua kondisi pekerjaan. Stres juga bias diartikan sebagai tekanan, ketegangan atau gangguan tidak menyenangkan yang berasal baik dari luar maupun dari dalam diri seorang. Adanya ketidakseimbangan antara lingkungan dan psikis akan menghambat dan mengganggu aktivitas dalam bekerja.

Dari fakta yang ditemukan dilapangan seringkali terdapat ketidaksesuaian antara tuntutan pekerjaan dengan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai, seperti pada Kantor Camat Medan Marelan yang bergerak dalam bidang Pelayanan masyarakat yang menurut peneliti menemukan fakta bahwa tuntutan pekerjaan sebagai salah satu penyebab terjadinya stress, seperti pekerjaan yang menumpuk, tugas-tugas yang harus diselesaikan dalam waktu singkat yang menyebabkan pegawai mengalami stress. Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada pegawai Kantor Camat Medan Marelan, didapati dimana tak jarang pegawai bekerja di luar jam kerja, karena tugas yang mendadak dan terburu-buru sampai mereka tidak menyelesaikan tugas dikarenakan tenggang waktu yang harus diselesaikan tepat waktu dan tugas yang menumpuk.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti mengambil judul, "Pengaruh Komunikasi Dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Medan Marelan".

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah diatas, maka dapat



diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Kepemimpinan yang kurang baik dalam skill manajerialnya dapat menyebabkan kinerja pegawai kurang maksimal
2. Ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dengan kemampuan yang dimiliki
3. Pembebanan pekerjaan yang terlalu berat menyebabkan stress pada pegawai
4. Tekanan atau tuntutan pekerjaan dalam menyelesaikan tugas tepat waktu
5. Banyaknya tugas-tugas dan masyarakat yang ingin dilayani
6. Kurangnya efektifitas pemimpin dan loyalitas pegawai

### **1.3 Batasan dan Rumusan Masalah**

#### **1.3.1 Batasan Masalah**

Untuk menghindari ruang lingkup permasalahan yang terlalu luas dan untuk memperjelas serta membatasi ruang lingkup permasalahan, maka penulis membatasi pada masalah "Pengaruh Komunikasi Dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Medan Marelan".

#### **1.3.2 Rumusan Masalah**



Berdasarkan masalah tersebut, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai Kantor Camat Medan Marelan
2. Bagaimana pengaruh stress kerja terhadap kinerja pegawai Kantor Camat Medan Marelan
3. Bagaimana Pengaruh Komunikasi Dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Medan Marelan

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dari peneliti ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Medan Marelan
2. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Medan Marelan
3. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Komunikasi Dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Medan Marelan

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan sumbangan pemikiran berupa saran atau masukan yang

bermanfaat di Kantor Camat Medan Marelan yang terkait pada hal-hal yang diteliti.

2. Sebagai beban referensi untuk penelitian yang berkaitan mengenai kinerja karyawan pada masa pendatang.
3. Dapat memperdalam pengetahuan penulis dalam bidang yang diteliti.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORITIS**

#### **2.1 Uraian Teoritis**

##### **2.1.1 Komunikasi**

Komunikasi merupakan salah satu factor yang dapat memengaruhi kinerja pegawai, karena komunikasi yang merencanakan, menginformasikan, membuat dan mengevaluasi sehingga dapat mencapai tujuan optimal.

##### **2.1.1.2 Penegertian Komunikasi**

#### **1. Pengertian Komunikasi**

Salah satu wujud keahlian sepatutnya dipunyai oleh seorang pemimpin dalam suatu organisasi ialah berkomunikasi secara efektif. Seorang pemimpin wajib bisa menyalurkan informasi yang dapat dipahami dengan jelas oleh para bawahan dan mereka dapat mengerjakan pekerjaan dengan baik dan benar. Jika seorang atasan tidak bisa berkomunikasi dengan baik dengan bawahannya tentang pekerjaannya, hal itu diperlukan untuk dilaksanakan sehingga dapat menghadapi suatu kegagalan dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Sebaliknya, jika karyawan sebagai bawahan menghadapi kesulitan dalam memperoleh informasi mengenai pekerjaan tersebut nantinya akan dilaksanakan. Oleh karenanya, komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam organisasi dalam mencapai tujuan.

Gatewood dan Taylor (Amirullah, 2015: 206) mendefenisikan komunikasi



sebagai suatu proses pemindahan informasi dan pengertian dari satu orang kepada orang lain. Informasi dan pengertian itu dapat dipindahkan dalam berbagai macam bentuk (seperti tulisan atau lisan), dan bentuk metode-metode yang digunakan untuk memindahkan informasi dan pengertian dapat berupa, berhadapan-hadapan, telepon, memo, atau laporan.

Menurut Keith Davis (Mangkunegara, 2017: 145), komunikasi adalah pemindahan informasi dan pemahaman dari seorang kepada orang lain. Berdasarkan pendapat para ahli, maka komunikasi dapat disimpulkan sebagai proses pemindahan suatu informasi, ide atau gagasan, pengertian dari seorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut. Dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud.

Komunikasi organisasi menurut Pace dan Faules (2010: 25) merupakan proses dari penciptaan makna pada interaksi yang diciptakan, memelihara dan juga mengubah organisasi. Komunikasi organisasi merupakan bentuk pertunjukan pada pesan diantara unit komunikasi yang menjadi bagian dari suatu organisasi tertentu. Organisasi sendiri terdiri dari bagian unit-unit komunikasi pada hubungan hierarkis diantara yang satu dengan yang lainnya dan juga berfungsi sebagai suatu lingkungan. (Mulyana, 2014: 31).

Sedangkan John Schermerhorn (2013: 65) mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah proses khusus melalui informasi yang mengalir dan dipertukarkan di antara orang-orang diseluruh organisasi. Informasi itu mengalir secara baik melalui suatu struktur yang formal maupun informal, dan

ia juga bergerak kebawah, keatas, dan dalam samping. Joseph Devito didalam bukunya Human Communication Mengemukakan bahwa didalam komunikasi organisasi pengiriman dan juga penerimaan pesan baik secara organisasi dalam kelompok ataupun informal organisasi.

Gholdaber mengungkapkan dalam bukunya Arni (2011: 67) Komunikasi organisasi didefenisikan merupakan bentuk dari suatu proses yang menciptakan dan saling bertukar pesan informasi pada suatu hubungan yang bergantung satu sama lain dalam mengatasi suatu lingkungan yang belum pasti ataupun lingkungan yang dapat saling berubah. Kemudian bila diperhatikan arti kata komunikasi organisasi, maka komunikasi organisasi merupakan komunikasi yang terjadi diantara orang-orang yang berada dalam suatu organisasi itu sendiri, dan juga antara orang-orang yang berada dalam organisasi dengan public luar, dengan maksud untuk mencapai satu tujuan.

Nurmasari dan Zulkifli (2015: 191) Komunikasi diartikan sebagai proses pemindahan dalam gagasan atau informasi seseorang ke orang lain. Komunikasi mempunyai pengertian tidak hanya berupa kata-kata yang disampaikan seseorang tapi mempunyai pengertian yang lebih luas seperti ekspresi wajah, intonasi, dan sebagainya.

Handoko (2003: 272) Komunikasi adalah pemindahan pengetahuan dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain. Pemindahan pengertian tersebut melibatkan dari sekedar kata-kata yang digunakan dalam percakapan, tetapi juga ekspresi wajah, intonasi, titik putus vocal dan

sebagainya.

Mulyana (2010: 4) Komunikasi adalah suatu pikiran, suatu makna, atau suatu pesan dianut secara sama. Komunikasi dikatakan efektif apabila komunikasi yang terjadi bersifat dua arah.

Purwanto (2006: 223) Komunikasi adalah suatu proses pertukaran informasi antar individu melalui suatu system yang biasa (lazim), baik dengan symbol-symbol, sinyal-sinyal, maupun perilaku atau tindakan.

## 2. Fungsi Komunikasi

Menurut Liliweri (ruliana, 2016: 34), ada dua fungsi komunikasi dalam sebuah organisasi, yaitu :

### a. Fungsi umum:

Komunikasi berfungsi untuk menyampaikan atau memberikan informasi kepada individu atau kelompok tentang bagaimana melaksanakan suatu pekerjaan sesuai dengan kompetensinya. Contoh : deskripsi pekerjaan (*job description*)

### b. Fungsi khusus :

- 1) Membuat para pegawai melibatkan diri ke dalam isu-isu organisasi lalu menerjemahkannya ke dalam tindakan tertentu dibawah sebuah komando atau perintah
- 2) Membuat para pegawai memiliki kemampuan untuk menangani dan mengambil keputusan-keputusan dalam suasana yang ambigu dan

tidak pasti.

### 2.2.4.3 Bentuk-bentuk Komunikasi

Komunikasi menurut para Amirullah (2015:209) pada dasarnya dapat dikelompokkan dalam bentuk-bentuk sebagai berikut :

#### a. Komunikasi lisan dan tertulis

Berdasarkan bentuk pesan yang disampaikan, komunikasi dapat berbentuk

lisan atau tertulis. Jenis ini paling banyak dipraktekkan sehari-hari khususnya dalam komunikasi antar pribadi. Pemilihan bentuk komunikasi lisan atau tertulis dipengaruhi oleh faktor-faktor waktu, kecepatan, biaya, ketrampilan individu dalam berkomunikasi, fasilitas yang tersedia untuk berkomunikasi.

Bentuk komunikasi lisan terbagi dalam jenis-jenis komunikasi sebagai berikut:

- 1) Perbincangan tak resmi, merupakan bentuk komunikasi yang paling dasar. Cocok untuk hubungan sehari-hari, pengarahan, tukar-menukar informasi, meninjau kemajuan, maupun untuk memelihara efektivitas hubungan pribadi.
- 2) Pembicaraan lewat telepon, panggilan telepon bermanfaat untuk pengecekan cepat atau pengiriman dan penerimaan informasi, instruksi atau data.

Bentuk komunikasi tertulis terbagi dalam jenis-jenis komunikasi sebagai berikut:

- 1) Memo, merupakan cara sederhana untuk membuat pimpinan selalu mendapat informasi, karena memo dapat dibaca kapan saja diinginkan.
- 2) Surat, surat ditujukan untuk individu dan sifatnya lebih resmi dibanding memo. Surat bermanfaat untuk pemberitahuan resmi, pernyataan resmi yang perlu diarsip, dan lain-lain.
- 3) Laporan, bersifat tidak pribadi dibanding surat, dan kerap kali bahkan lebih resmi. Laporan digunakan untuk menyampaikan informasi, analisis, dan rekomendasi kepada atasan atau sejawat. Laporan harus berisi fakta yang ditetapkan secara objektif dan cermat, bukan dugaan pendapat, kesan dan generalisasi subjektif.

#### **b. Komunikasi verbal dan non verbal**

Komunikasi verbal adalah komunikasi melalui kata-kata baik lisan maupun tertulis. Komunikasi non verbal adalah komunikasi yang menggunakan Bahasa badan atau tubuh, seperti gerakan tangan, jari, mata, kepala dan lain-lain. Alasan penggunaan jenis komunikasi ini biasanya berkaitan dengan masalah waktu dan situasi saat komunikasi terjadi. Sebagai contoh, jika orang yang berkomunikasi sama-sama sibuk, mereka akan saling memberi isyarat dengan gerakan badan saja atau komunikasi non verbal yang mereka gunakan.

#### **2.4.4 Proses Komunikasi**

Menurut Kotler (Hamali, 2016: 227) ada 7 proses komunikasi meliputi:

- a. Pengirim/komunikator
- b. Encoding/penyandian
- c. Message/pesan
- d. Media komunikasi
- e. Decoding/penerima kode
- f. Receiver/penerima
- g. Feedback/umpan balik

Keterangan:

- a. Pengirim/Komunikator adalah orang berinisiatif dan menyiapkan pesan untuk disampaikan.
- b. Encoding/penyandian adalah proses penerjemah informasi ke dalam simbol-simbol tertentu yang akan disampaikan kepada penerima informasi.
- c. Message/pesan adalah bentuk fisik dari proses encoding. Pesan merupakan keseluruhan dari apa yang disampaikan oleh komunikator.
- d. Media komunikasi adalah penyampaian informasi dari satu pihak ke pihak lain.
- e. Decoding/penerima kode adalah proses dimana penerima menerjemahkan atau mengartikan pesan yang diterima.
- f. Receiver/penerima adalah pihak yang menerima dan diharapkan mengerti pesan yang disampaikan oleh pengirim.



g. Feedback/umpan balik adalah reaksi pihak penerima terhadap komunikasi yang dikirimkan oleh pengirim.

#### **2.4.5 Komunikasi Organisasi**

Dalam organisasi, komunikasi merupakan cara bagi anggota organisasi untuk saling memahami dan saling mengerti. Menurut Goldhaber (Ruliana, 2016: 28) komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau selali berubah-ubah. Komunikasi organisasi terjadi dalam suatu sistem terbuka yang kompleks yang dipengaruhi oleh lingkungannya, baik internal maupun eksternal. Komunikasi organisasi juga melibatkan pesan dan saluran, tujuan, arah dan media. Mangkunegara (2017:211) menyarankan agar pola organisasi harus memberi kemungkinan komunikasi dalam empat arah yang berbeda-beda, yakni:

##### **a. Komunikasi ke bawah**

Komunikasi ke bawah dalam suatu organisasi berarti ia mengalir dari wewenang yang lebih tinggi ke wewenang yang lebih rendah atau komunikasi yang mengalir dari orang pada jenjang hirarki yang lebih tinggi ke jenjang yang lebih rendah. Bentuk yang paling umum adalah intruksi, memo resmi, pernyataan tentang kebijakan perusahaan, prosedur, pedoman kerja, dan pengumuman perusahaan.



### **b. Komunikasi ke atas**

Kebutuhan akan komunikasi ke bawah sama banyaknya dengan jumlah komunikasi ke atas. Pada situasi tertentu, komunikator berada dalam jenjang yang lebih rendah dalam organisasi dari pada penerima. Komunikasi ke atas yang efektif sulit untuk tercapai, terutama dalam organisasi besar. Alat komunikasi ke atas yang sering digunakan secara luas terdiri dari kotak saran, rapat kelompok, laporan pada penyedia, dan prosedur permohonan atau keluhan. Jika hal ini tidak ada maka orang akan mencari suatu cara apapun juga untuk menyesuaikan diri dengan saluran komunikasi ke atas yang tidak ada. Saluran komunikasi ke atas yang efektif penting karena saluran itu memberikan kesempatan bagi pegawai untuk berbicara.

### **c. Komunikasi horizontal**

Tersedianya arus komunikasi horizontal sering kali dilupakan dalam sebuah desain organisasi. Komunikasi horizontal sangat penting bagi koordinasi dan integrasi dari beraneka ragam fungsi keorganisasian. Komunikasi dari teman sejawat ke teman sejawat sering kali diperlukan untuk mengadakan koordinasi dan dapat juga memberikan kepuasan terhadap kebutuhan sosial.

### **d. Komunikasi diagonal**

Jenis komunikasi ini jarang sekali digunakan, namun komunikasi diagonal adalah penting dalam keadaan dimana para anggota tidak dapat berkomunikasi secara efektif lewat jalur lain.





### 2.4.6 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi

Mangkunegara (2017:148) menyatakan ada dua tinjauan faktor yang mempengaruhi komunikasi, yaitu faktor dari pihak komunikator, dan faktor dari pihak receiver atau komunikan.

a. Faktor dari pihak sender atau komunikator, yaitu ketrampilan, sikap, pengetahuan sender, media saluran yang digunakan.

#### 1) Keterampilan Komunikator

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

#### 2) Sikap Komunikator

Sikap sender sangat berpengaruh pada receiver. Sender yang bersikap angkuh terhadap receiver dapat mengakibatkan informasi atau pesan yang diberikan menjadi ditolak oleh receiver. Begitu pula sikap sender yang ragu-ragu dapat mengakibatkan receiver menjadi tidak percaya terhadap informasi atau pesan yang disampaikan. Maka dari itu, sender harus mampu bersikap menyakinkan receiver terhadap pesan yang diberikan kepadanya.

#### 3) Pengetahuan Komunikator

Sender yang mempunyai pengetahuan luas dan menguasai materi yang disampaikan akan dapat menginformasikannya kepada receiver sejals mungkin. Dengan demikian, receiver akan lebih mudah mengerti pesan yang disampaikan

oleh sender.

#### **4) Media saluran yang digunakan oleh Komunikator**

Media atau saluran komunikasi sangat membantu dalam penyampain ide informasi atau pesan kepada receiver. Semder perlu menggunakan media saluran komunikasi yang sesuai dan menarik perhatian receiver.

- c. Faktor dari pihak receiver, yaitu ketrampilan receiver, sikap receiver, pengetahuan receiver, dan media saluran komunikasi.

##### **1) Ketrampilan receiver**

Ketrampilan receiver dalam mendengarkan atau membaca pesan sangat penting. Pesan yang diberika oleh sender akan dapat dimengerti dengan baik, jika receiver mempunyai ketrampilan mendengarkan dan membaca.

##### **2) Sikap receiver**

Sikap receiver terhadap sender sangat mempengaruhi efektif tidaknya komunikasi. Misalnya, receiver bersikap meremehkan, berprasangka buruk terhadap sender, makan komunikasi menjadi tidak efektif, dan pesan menjadi tidak berarti bagi receiver. Makan dari itu receiver haruslah bersikap positif terhadap sender, sekalipun pendidikan sender lebih rendah dibandingkan dengannya.

##### **3) Pengetahuan receiver**

Pengetahuan receiver sangat berpengaruh pula dalam komunikasi. Receiver yang mempunyai pengetahuan yang luas akan lebih mudah dalam

menginterpretasikan ide atau pesan yang diterimanya dari sender. Jika pengetahuan receiver kurang luas sangat memungkinkan pesan yang diterimanya menjadi kurang jelas atau kurang dapat dimengerti oleh receiver.

#### **4) Media saluran komunikasi**

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

#### **2.4.7 Indikator Komunikasi**

Robbins dan Judge, (2012:7) Indikator komunikasi ada 3 yaitu komunikasi dengan atasan, komunikasi dengan bawahan dan komunikasi sesama rekan kerja.

##### **a. Komunikasi dengan atasan**

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

##### **b. Komunikasi dengan bawahan**

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

### c. Komunikasi dengan sesama rekan kerja

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

#### 2.2.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komunikasi

Terdapat berbagai factor yang mempengaruhi pola komunikasi dalam struktur organisasi, diantaranya yaitu (Sule dan Kurniawan, 2004: 303):

##### a. Jalur formal dari komunikasi

Yang dimaksud dengan jalur formal dalam komunikasi adalah penggunaan legitimasi formal dalam organisasi untuk melakukan komunikasi dalam organisasi. Pola komunikasi ini biasanya diawasi dan dikontrol oleh manajer atau pimpinan karena pesan dan informasi yang disampaikan biasanya memiliki tingkat kepentingan yang tinggi bagi manajer atau pimpinan dalam mengkondisikan dan mengarahkan anggotanya.

##### b. Otoritas dari hierarki organisasi

Perbedaan tingkatan-tingkatan manajemen dalam organisasi akan menentukan pola komunikasi yang dibangun. Para anggota dengan sendirinya akan beradaptasi dalam hal kepada siapa saya harus berkomunikasi, kepada siapa saya lebih leluasa untuk berkomunikasi, dan sebagainya.

##### c. Spesialis jabatan

Adanya spesialis jabatan yang menghasilkan beberapa departemen atau bagian yang berbeda dalam organisasi dapat menyebabkan pola komunikasi yang dibangun juga berbeda. Adapun mereka yang berkomunikasi diantara departemen yang berbeda cenderung lebih sulit dalam komunikasi kareneruang lingkup tugas yang berbeda, lingkungan departemen yang berbeda, dan sebagainya.

d. Kepemilikan akan informasi

Mereka yang berbeda dalam suatu bagian umumnya lebih mengetahui dan menguasai berbagai informasi terkait denganbagiannya, dibandingkan mereka yang berasal dari bagian produksi misalnya, maka perlu disadari bahwa orang harus diajak untuk berkomunikasi adalah orang yang mengetahui dan menguasai hal-hal terkait bagian produksi.

### 2.2.1 Penegertian Stres Kerja

Stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami selama proses pekerjaan. Beban kerja yang tidak sesuai dengan kemampuan yang dimiliki seseorang merupakan salah satu factor penyebab terjadinya stress. Beberapa pendapat mengenai stress kerja diantaranya.

Menurut Nindy, et al (2018: 5) menyatakan bahwa stress kerja merupakan suatu kondisi yang merefleksikan rasa tertekan, tegang yang mempengaruhi emosi dan proses berfikir seseorang karyawan untuk mengerjakan pekerjaan sehingga menghambat tujuan organisasi.

Menurut Robbins dan Judge (2013: 597), menyatakan bahwa stress kerja



merupakan sebuah kondisi dinamis dimana seorang individu dihadapkan pada suatu peluang, tuntutan atau sumber daya yang terkait dengan kondisi lingkungan, kondisi organisasi, dan pada diri seseorang.

Menurut Berdasarkan pendapat ahli di atas, disimpulkan bahwa stress kerja adalah kondisi ketegangan atau perasaan tertekan dari diri seseorang akibat tuntutan yang berlebihan sehingga menghambat tujuan organisasi.

### 2.2.2 Jenis-jenis Stres

Dinno Rilando (2019:2) mengkategorikan jenis stress menjadi dua, yaitu:

#### 1. Eustress

Jenis stress yang bersifat menantang namun masih bias dikendalikan. Eustress justru meningkatkan antusiasme, kreatifitas, motivasi dan aktivitas fisik. Tekanan atau stress yang dirasakan untuk bisa melakukan yang terbaik. Hasil dari respon terhadap stress yang bersifat sehat, positif, dan konstruktif (bersifat membangun). Hal tersebut termasuk kesejahteraan individu dan juga organisasi yang di asosiasikan dalam pertumbuhan, fleksibilitas, kemampuan adaptasi, dan tingkat performance yang tinggi.

#### 2. Distress

Stres yang dipandang atau dirasa terlalu sulit dan berat untuk diatasi. Stres tipe ini cenderung membuat individu merasa kesulitan dan tidak mampu untuk mengatasinya. Pada proses inilah stress harus dikendalikan. Jika ini dibiarkan berlarut-larut maka akan menimbulkan dampak negative pada diri sendiri. Hasil dari respon terhadap stress yang bersifat tidak sehat, negative, dan desdektrif

(bersifat merusak). Hal tersebut termasuk konsekuensi individu dan juga organisasi seperti penyakit kardiovaskular dan tingkat kehadiran (absenteeism) yang tinggi, yang di asosiasikan dengan keadaan sakit, penurunan dan kematian.

### 2.2.3 Sumber-sumber Stres Kerja

Terdapat beberapa sumber-sumber stress menurut Ivancevich dan Matterson dalam Suwanto dan Donni (2013:255) yaitu:

#### 1. Stres yang bersumber dari lingkungan fisik

Sumber stress ini mengacu pada kondisi fisik dalam lingkungan dimana pekerja harus beradaptasi untuk memelihara keseimbangan dirinya. Stres yang bersumber dari lingkungan fisik diantaranya adalah: tingkat kebisingan, tingkat permasalahan masyarakat dan keluasan tempat kerja.

#### 2. Stres yang bersumber dari tingkatan individu

Stres yang bersumber dari tingkatan individu adalah stress yang berkaitan dengan peran yang dimainkan dan tugas-tugas yang harus diselesaikan sehubungan dengan posisi seseorang dilingkungan kerjanya. Salah satu sumber stress dalam hal ini adalah:

##### a. Konflik peran (role conflict)

Kombinasi harapan dan tuntutan yang diberikan pada peran pegawai atau anggota lain dalam organisasi yang menimbulkan tekanan disebut tekanan

peran. Jika terdapat dua atau lebih tekanan peran, maka timbulah konflik. Konflik didalam lingkungan pekerjaan akan mengakibatkan ketidaknyamanan.

b. Peran yang rancu atau tidak jelas (role ambiguity)

Ketidak jelasan seseorang mengenai peran yang harus dilaksanakan, baik yang berkaitan dengan tugas harus ia lakukan maupun dengan tanggung jawab sehubungan dengan posisinya. Hal ini terjadi juga pada saat individu mengalami ketidakpastian mengenai tindakan apa untuk diambil dalam rangka memenuhi suatu pekerjaan.

c. Beban kerja berlebihan (work overload)

Beban kerja ini dapat bersifat kuantitatif maupun kualitatif. Disebut kuantitatif keterbatasan waktu untuk menyelesaikan pekerjaan yang diberikan. Disebut kualitatif jika seseorang menghayati kurangnya kemampuan dirinya untuk menyelesaikan pekerjaannya atau pekerjaan yang ia hadapi menuntut keahlian melebihi kemampuannya. Tingkat stress yang optimal menghadirkan keseimbangan dan tantangan, tanggung jawab dan rewards.

d. Tanggung jawab terhadap orang lain (responsibility for people)

Tanggung jawab disini dapat meliputi tanggung jawab terhadap orang lain atau hal-hal lain. Dalam banyak kasus, tanggung jawab terhadap orang lain lebih





potensial sebagai sumber stress karena tanggung jawab terhadap orang lain lebih potensial sebagai sumber stress.

e. Kesempatan untuk mengembangkan karir

Sumber stress yang dimaksud dalam kesempatan untuk mengembangkan karir adalah aspek-aspek sebagai hasil dari interaksi antara individu dengan lingkungan organisasi yang mempengaruhi persepsi seseorang terhadap kualitas dari pengembangan karir nya. Stres ini dapat terjadi jika pekerja merasakan kehilangan akan rasa aman terhadap pekerjaannya.

3. Stres yang bersumber dari kelompok dan organisasai

Stres disini bersumber dari hasil interaksi individu-individu dalam suatu kelompok yang disebabkan perbedaan-perbedaan di antara mereka, hak perbedaan social maupun psikologis. Stres yang bersumber dari kelompok, antara lain: hilangnya kekompakan kelompok (lack of cohesiveness), tidak adanya dukungan yang memadai (group support), konflik intra dan inter kelompok.

## 2.4 Indikator Stres Kerja

Menurut Robbins dan Judge (2013:597) mengatakan bahwa terdapat tiga dimensi dan indikator yaitu sebagai berikut:

### 1. Stres lingkungan

Ketidakpastian lingkungan mempengaruhi desain organisasi sehingga ketidakpastian menjadi beban tersendiri bagi karyawan terutama saat

perubahan organisasi berlangsung. Dimensi lingkungan adalah ketidakpastian ekonomi, ketidakpastian teknologi dan ketidakpastian politik menyebabkan stress kerja karena karyawan merasa tenaganya tidak lagi dibutuhkan.

## **2. Stres organisasi**

Dimensi organisasi berkaitan dengan situasi dimana karyawan mengalami tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan pribadi. Tuntutan tugas berkaitan dengan banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan membuat karyawan merasa kelelahan untuk menyelesaikan pekerjaannya. Tuntutan peran berkaitan dengan tekanan-tekanannya dialami karyawan ketika menyelesaikan pekerjaannya.

## **3. Stres individu**

Dimensi ini mengenai kehidupan pribadi masing-masing karyawan adalah masalah keluarga, masalah ekonomi pribadi dan kepribadian karyawan.

### **2.5 Dampak Stres Kerja**

Dampak stress kerja menurut Cox dalam Fauji, H (dalam Mawarni Bahri, 2019:33) membagi menjadi 5 efek dari stress kerja yaitu:

#### **1. Subyektif**

Berupa kekhawatiran atau ketakutan, agresi, apatis, rasa bosan, depresi, kelitahan, frustrasi, kehilangan kendali dan emosi, penghargaan diri yang rendah dan gugup serta kesepian.

#### **2. Perilaku**

Berupa mudah mendapat keceklakaan, kecanduan alcohol, penyalahgunaan obat, luapan emosional, makan atau merokok berlebihan, perilaku implusif, tertawa gugup.

### **3. Kognitif**

Berupa ketidakmampuan untuk membuat keputusan yang masuk akal, daya konsentrasi rendah, kurang perhatian, sangat sensitive terhadap kritik, hambatan mental.

#### **1. Fisiologis**

Berupa kandungan glukosa darah meningkat, denyut jantung dan tekanan darah meningkat, mulut kering, berkeringat, bola mata melebar dan demam.

#### **2. Organisasi**

Berupa angka absensi, omset, produktivitas rendah, terasing dan mitra kerja, serta komitmen organisasi dan loyalitas berkurang .

Berdasarkan uraian diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa stress kerja berpengaruh dan berdampak pada penurunan kualitas kinerja pegawai, maka diperlukan adanya upaya dalam penanganan stress kerja yang terjadi pada pegawai sehingga tidak menghambat proses kerja pada perusahaan tersebut.

#### **2.1.2.6 Upaya Mengatasi Stres**

Menurut Siagian dalam Nindy, et al (2018:6) beberapa langkah-langkah yang diambil untuk membantu para karyawan menghadapi stress yang dihadapinya

antara lain:

1. Merumuskan kebijakan manajemen dalam membantu para karyawan menghadapi berbagai stress.
- 2 Menyampaikan kebijaksanaan tersebut kepada seluruh karyawan sehingga mereka mengetahui sehingga mereka dapat meminta bantuan dan dalam bentuk apa jika mereka menghadapi stress.
- 3 Melatih para manajer dengan tujuan agar mereka peka terhadap timbulnya gejala-gejala stress dikalangan para bawahannya dan dapat mengambil langkah-langkah tertentu sebelum stress berdampak negative terhadap prestasi kerja pada bawahannya.
- 4 Melatih para karyawan mengenalkan menghilangkan sumber-sumber stress.
- 5 Terus membuka jalur komunikasi dengan para karyawan sehingga mereka benar-benar diikutsertakan dalam mengatasi stress yang dihadapinya
- 6 Memantau terus-menerus kegiatan organisasi sehingga kondisi yang menjadi sumber stress dapat diidentifikasi dan dihilangkan secara dini.
- 7 Menggunakan rancang bangun tugas dan tata ruang kerja sedemikian rupa sehingga berbagai sumber stress yang berasal dari kondisi kerja dapat dielakkan.
- 8 Menyediakan jasa bantuan bagi para karyawan apabila mereka sempat menghadapi stress.

Meskipun stress dapat berperan positif dalam perilaku seseorang dalam



pekerjannya, perlu selalu waspada agar jenis, bentuk, dan intensitas stress berada pada tingkat yang dapat diatasi, baik oleh karyawan secara mandiri maupun dengan bantuan organisasi

## 2.3 Kinerja

Kinerja merupakan aspek penting dalam sebuah organisasi yang ditunjukkan pegawai dan sangat membantu dalam perkembangan organisasi tersebut.

### 2.3.1 Pengertian Kinerja

Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang.

Beberapa pendapat ahli mengenai kinerja, diantaranya: Bukman Lian (2017:96) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja dari seseorang baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standard kerja yang telah ditentukan. Sutisna A.J dan Heryandi (2020:78) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil dari proses pekerjaan tertentu secara berencana pada waktu dan tempat dari karyawan serta organisasi bersangkutan.

Menurut Veithzal Rivai dalam Bukman Lian (2017:88) kinerja adalah suatu hasil dimana orang-orang dan sumber daya lain yang ada dalam organisasi secara bersama-sama membawa hasil akhir yang didasarkan pada tingkat mutu dan standar yang telah ditetapkan.

Berdasarkan definisi di atas, maka penulis menyimpulkan bahwa kinerja adalah pencapaian atau hasil dari proses kerja seseorang secara terencana sesuai

dengan tanggung jawab yang diberikan untuk mencapai tujuan.

### 2.3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

Munurut Gibson dalam Rismawati (2018:4) ada 3 faktor yang berpengaruh terhadap kinerja:

1. Faktor individu: kemampuan, keterampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat social dan demografi seseorang.
2. Faktor psikologis: persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi dan kepuasan kerja.
3. Faktor perusahaan : struktur perusahaan, desain pekerjaan, kepemimpinan, system penghargaan (reward system)

Fauzi dan Rusdi Hidayat N.A (2020:90), menyatakan factor-faktor yang memengaruhi kinerja adalah:

#### 1. Motivasi

Motivasi terdiri atas 3 faktor, yaitu:

- a. Motif: gaji cukup, kenyamanan kerja, rasa hormat, rasa takut dan cemas, fasilitas memadai, setia kawan, pemberlakuan kerja sesuai dengan aturan dan perlakukan dalam tenaga pemsaran.

- b. Harapan: kerja yang menyenangkan, rasa ikut memiliki, disiplin waktu pemberian penghargaan, sifat kepemimpinan dan pemenuhan prasyarat kerja.
- c. Insentif intrinsik (prestasi) dan ekstrinsik (gaji dan upah, tunjangan, antar pribadi dan promosi)

## **2. Kemampuan**

Kemampuan adalah suatu kapasitas kecakapan yang dimiliki dalam melaksanakan dan menyelesaikan suatu tugas pemasaran dan suatu tugas yang bervariasi untuk kebutuhan organisasi yang terdiri atas :

- a. Kemampuan analisis masalah
- b. Kemampuan mengeluarkan ide-ide yang kreatif
- c. Kemampuan berkomunikasi
- d. Kemampuan membuat perencanaan kerja
- e. Manajemen diri

### **2.3.3 Indikator Kinerja**

Dimensi dan indicator kinerja teori dari John Miner dalam Anwar Prabu Mangkunegara (2017:70) yaitu:

#### **1. Kualitas**

Kualitas adalah suatu yang terkait dengan proses pekerjaan sampai hasil kerja yang bisa diukur dari tingkat efisiensi seseorang dalam melakukan suatu

pekerjaan yang didukung oleh sumber daya lainnya. Indikator dari kualitas yaitu : kerapihan, ketelitian dan kehandalan.

## **2. Kuantitas Kerja**

Kuantitas yaitu suatu jumlah atau batas maksimal yang harus dicapai oleh pekerja dengan waktu yang telah ditentukan oleh pimpinan perusahaan. Indikator dan kuantitas yaitu : ketepatan waktu, hasil kerja dan kepuasan kerja.

## **3. Kerjasama**

Kerjasama merupakan sikap dan perilaku setiap karyawan yang menjalin hubungna kerjasama dengan pimpinan atau rekan kerja untuk menyelesaikan pekerjaan secara bersama-sama Indikator dan kerjasama yaitu : jalinan, kerjasama dan kekompakan.

## **4. Tanggung Jawab**

Tanggung jawab merupakan hal yang terkait dengan hasil pekerjaan yang telah diselesaikan yang harus dipertanggung jawabkan para karyawan apabila masih ada pekerjaan yang belum sesuai dengan harapan pimpinan. Indikator dari tanggung jawab yaitu : rasa tanggung jawab dalam mengambil keputusan dan memanfaatkan sarana dan prasarana.





## 5. Inisiatif

Inisiatif adalah segala bentuk gerakan dalam diri anggota untuk melakukan pekerjaan serta mengatasi masalah. Indikator dari inisiatif yaitu : kemandirian dan kemampuan dalam bekerja.

### 2.3.4 Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja dilakukan untuk memahami kemampuan pegawai dalam melakukan pekerjaannya, sehingga secara dini dapat mengetahui hambatan atau kendala yang dihadapi ketika melakukan pekerjaannya.

Menurut Simamora dalam Samuel Y. Warella, et al (2021:20), menyatakan bahwa penilaian kinerja adalah suatu proses dengannya suatu organisasi mengevaluasi pelaksanaan kerja individu. Kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan dapat memberikan umpan balik kepada karyawan tentang pelaksanaan kerja mereka serta memungkinkan perusahaan untuk mengetahui seberapa baik seorang karyawan bekerja jika dibandingkan dengan standar-standar organisasi.

Menurut Rivai dalam Samuel Y. Warella, et al (2021:23), tujuan dari penilaian kinerja pegawai pada dasarnya meliputi:

- a. Untuk mengetahui tingkatan prestasi pegawai selama ini.
- b. Pemberian imbalan yang serasi, misalnya untuk pemberian kenaikan gaji berkala, gaji pokok, kenaikan gaji istimewa, insentif

uang.

- c. Mendorong pertanggungjawaban dari pegawai.
- d. Untuk pembeda antar pegawai yang satu dengan yang lain.
- e. Meningkatkan motivasi kerja.

Di dalam penilaian kinerja tujuan tersebut memang penting mengingat untuk meningkatkan hasil kinerja pegawai harus adanya tujuan dari pemberian penilaian itu sendiri.

Menurut Robbins dalam Samuel Y. Warella, et al (2021:23), menyatakan tujuan penelitian penilaian kinerja dalam organisasi antara lain:

- a. Penilaian digunakan untuk mengambil keputusan personal, penilaian ini sangat membantu memberikan informasi tentang promosi, transfer ataupun pemberhentian pegawai.
- b. Penilaian dapat memberikan pelatihan dan pengembangan yang dibutuhkan oleh perusahaan.
- c. Penilaian dapat dijadikan sebagai bahan kriteria untuk program seleksi dan pengembangan sumber daya manusia.
- d. Penilaian kinerja digunakan untuk memenuhi feed back atau umpan balik terhadap para pekerja.

Sjafri dan Hubies dalam Samuel Y. Warella, et al (2021:24) menyatakan bahwa penilaian kinerja yang ditinjau dari perspektif manajemen sumber daya

alam adalah bermanfaat untuk perbaikan kinerja. Manfaat dari pelaksanaan penilaian kinerja yang berhasil dapat dilihat dari 3(tiga) kelompok, yaitu:

### 1. Bagi Organisasi

- a. Terjadi perbaikan kinerja di semua simpul organisasi karena komunikasi yang lebih efektif, peningkatan kebersamaan dan loyalitas, serta peningkatan kemampuan manajerial.
- b. Peningkatan segi pengawasan melekat.
- c. Kemampuan mengenali setiap yang timbul dalam kelompok untuk meningkatkan kinerja, dan perbaikan selanjutnya.
- d. Kejelasan dan ketetapan pengetahuan, keterampilan dari sikap pegawai sehingga organisasi dapat membuat rencana dari program pengembangan.
- e. Pegawai yang potensial menjadi lebih mudah terlihat, mudah diidentifikasi, mudah dikembangkan dan memungkinkan peningkatan tanggung jawab.

### 2. Bagi penilai

- a. Evaluasi kinerja memberi kesempatan kepada penilai untuk dapat mengidentifikasi ide atau wawasan baru untuk memperbaiki manajemen selanjutnya.
- b. Evaluasi kinerja berpeluang untuk mengembangkan system pengawasan,

baik untuk pekerjaan sendiri maupun pekerjaan pegawai bawahannya.

c. Meningkatkan kepuasan kerja baik dari para manajer maupun para pelaksananya.

d. Meningkatkan rasa harga diri yang kuat diantaranya manajer dan juga para pelaksananya karena telah berhasil mendekatkan ide dari pegawai dengan ide para manajernya.

### 3. Bagi Pegawai

a. Kesempatan untuk umpan balik mengenai kinerjanya.

b. Evaluasi kinerja bagi seorang pegawai merupakan penilaian secara keseluruhan dari suatu proses keseluruhan.

c. Dengan adanya umpan balik yang telah didokumentasikan, pegawai merasakan adanya perlindungan

Dari pernyataan diatas maka dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja dilaksanakan agar dapat mengetahui prestasi yang diraih oleh karyawannya. Penilaian yang dilakukan dengan baik dan benar dapat meningkatkan kinerja pegawai sehingga tujuan organisasi dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan dan dapat mempertimbangkan tingkat kinerja sekarang dan masa yang akan datang. Hasil dari penilaian kinerja dapat digunakan untuk pertimbangan dalam pembinaan pegawai.

## 2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini dapat dilihat pada



table 2.1 berikut ini

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No.	Penelitian dari tahun	Judul penelitan	Kesimpulan
1.	Sari Putri Agustini Prodi Manajemen Universitas Islam Sumatera Utara 2022	Pengaruh Kepemimpinan dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di PT. Pelita Kencana Mandiri	Kepemimpinan dan Stres Kerja Secara Bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja
2	Anggi Ramadani Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau Pekanbaru 2020	Pengaruh Komunikasi Kinerja Karyawan Pada PT. Indah Logistik Pekanbaru	Komunikasi dan Stres kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai sebesar 75%
3	Rudiansyah Prodi Manajemen Universitas Islam Sumatera Utara 2021	Pengaruh Kepemimpinan dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Graha Sucofindo Medan	Kepemimpinan dan Stress Kerja secara serentak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. Graha

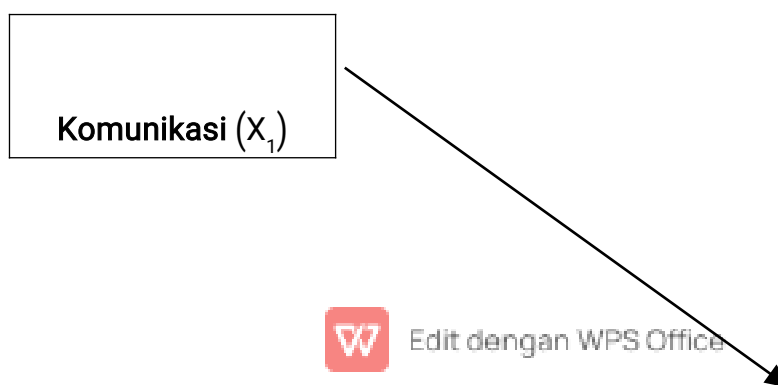
			Sucofindo Medan
4	Fahmi Yoga Pratama Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara 2018	Pengaruh Komunikasi dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Pada PT. Star Service Medan	Komunikasi dan Stres Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Star Service Medan
5	Nindy Puspita Sari Siti Rokhmi Fuadati e- Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen volume 7 No.8 Agustus 2018	Pengaruh kepemimpinan, Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan Educity Residence Apartement Surabaya	Kepemimpinan berpengaruh signifikan positif terhdadap kinerja pegawai, sedangkan beban kerja dan stress kerja berpengaruh signifikan negative terhadap kinerja pegawai

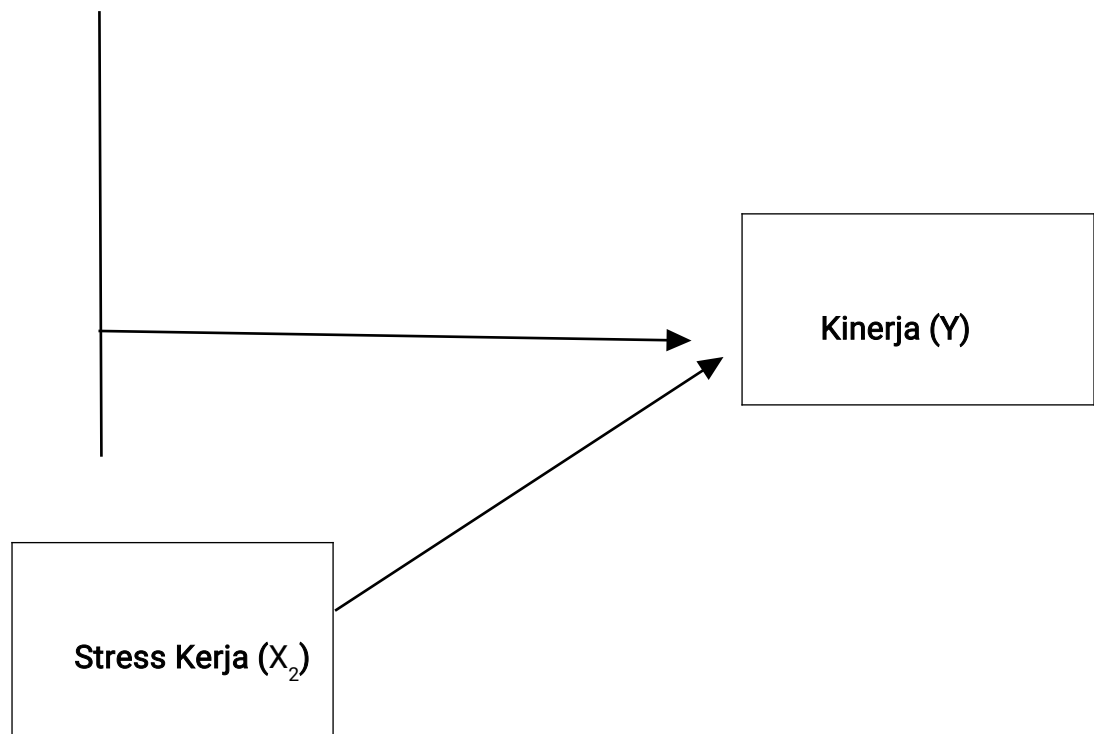
Dari hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa variable kepemimpinan dan stress kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap

kinerja pegawai

## 2.5 Kerangka Konseptual Penelitian

Kerangka konsep penelitian ini dapat dijelaskan pada gambar 2.1 sebagai berikut :





Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian

## 2.6 Hipotesis penelitian

Hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Komunikasi berpengaruh terhadap pengetahuan pegawai di Kantor Camat Medan Marelan.
2. Stres kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Kantor Camat Medan Marelan.
3. Komunikasi dan stress kerja berpengaruh terhadap pengetahuan dan kinerja pegawai di Kantor Camat Medan Marelan.