

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Dalam menghadapi persaingan bisnis di era globalisasi, banyak organisasi melakukan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam upaya untuk mencapai tujuannya. Instansi sangat tergantung pada baik dan buruknya sumber daya manusia yang dimilikinya, oleh karena itu pelaksanaan suatu pengembangan sumber daya manusia dimaksudkan agar pegawai dapat meningkatkan kinerjanya sehingga mereka dapat lebih produktif dalam melaksanakan pekerjaannya. Sehubungan dengan hal tersebut maka wajarlah apabila permasalahan yang menyangkut tentang pengembangan sumber daya manusia mendapat penanganan dan pemikiran yang lebih serius. Sumber daya manusia merupakan faktor penting penentu kesuksesan instansi dalam mencapai tujuannya, karena berhasil atau tidaknya instansi dalam mencapai tujuan sangat tergantung pada kemampuan SDM atau pegawainya dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan. Kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas-tugasnya dapat dilihat melalui kinerjanya, sehingga kinerja pegawai menjadi hal yang sangat penting bagi keberhasilan instansi. (Hasibuan, 2022:75)

Kota Padangsidimpuan merupakan salah satu kota yang terletak di bagian barat Provinsi Sumatera Utara, sebelah selatan Kota Sibolga, dengan luas wilayah sebesar 159,28 kilometer persegi. Kota Padangsidimpuan pernah menjadi Ibukota Residen Tapanuli. Salah satu bidang penting dalam BPKPD adalah Bidang Barang

Milik Daerah (BMD), yang mengelola aset-aset milik pemerintah daerah. Terbentuknya Dinas Pendapatan Daerah Kota Padangsidempuan. (Arief, 2017:24)

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Apabila kinerja Pegawai rendah, maka output yang dihasilkan pun tidak memuaskan dan akan mempengaruhi pencapaian sebuah instansi. Keterlibatan pegawai merupakan keadaan psikologis dimana Pegawai merasa berkepentingan dalam keberhasilan instansi dan termotivasi untuk meningkatkan kinerja ke tingkat yang melebihi *job requirement*. Untuk mengungkapkan fenomena tentang kinerja pegawai di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Pendapatan Daerah Kota Padangsidempuan Pada Bidang Barang Milik Daerah, peneliti melakukan prasurvei dengan melakukan wawancara dengan pimpinan Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kota Padangsidempuan Pada Bidang Barang Milik Daerah dan beberapa pegawai lainnya. Dari hasil wawancara tersebut bahwasannya kinerja pegawai belum sepenuhnya sesuai harapan instansi, karena masih ada pegawai yang tidak peduli dengan pekerjaan, masih ada pegawai yang datang terlambat dan pulang sebelum jam kantor.

Belum optimalnya kinerja pegawai di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Pendapatan Daerah Kota Padangsidempuan Pada Bidang Barang Milik Daerah, salah satunya disebabkan karena loyalitas kerja pegawai yang belum baik. Loyalitas kerja pegawai dibutuhkan oleh setiap instansi, namun loyalitas pegawai tidak muncul dengan sendirinya tetapi diperlukan peran pemimpin dan pengendali manajemen yang baik untuk menciptakan loyalitas kerja. Karena loyalitas bukan

hanya sekedar kesetiaan fisik yang tercermin dari seberapa lama seseorang bekerja pada instansi melainkan dari beberapa besar pikiran, gagasan, serta dedikasinya tercurah di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kota Padangsidimpuan pada Bidang Barang Milik Daerah mempunyai loyalitas kerja masih kurang baik, hal ini ditunjukkan dari sikap mereka dimana tiap akhir bulan, masih ada pekerjaan yang belum selesai, sedangkan mereka cenderung bermalas-malasan yang membuat hasil kerja menurun. Loyalitas kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk menjaga kinerja instansi secara efektif dan efisien. Pegawai yang tidak loyal cenderung menunjukkan sikap yang kurang bersemangat dalam bekerja, hal ini akan mempengaruhi kinerja instansi. (Afandi, 2018:54)

Penelitian terdahulu yang menyatakan hubungan atau pengaruh loyalitas kerja terhadap kinerja pegawai, diantaranya penelitian terdahulu dari A.A Istri Ngurah Dyah Prami et al, (2022) menyatakan bahwa loyalitas kerja terbukti berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja. Hasil penelitian dari Riri Tasi et al, (2021) menyatakan bahwa loyalitas kerja terbukti berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja. Hasil penelitian dari Rayhan Demas Hafiyyan et al, (2023) menyatakan bahwa loyalitas kerja terbukti berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja. Hasil penelitian dari Vinca Regina Letsoin, et.al (2020) menyatakan bahwa loyalitas kerja terbukti berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja. Hasil penelitian dari Rizky Fauzan (2023) menyatakan bahwa loyalitas kerja terbukti berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja.

Selain loyalitas kerja, faktor komunikasi kerja yang kurang baik juga dapat menurunkan kinerja pegawai. Komunikasi memiliki hubungan yang erat dengan kinerja. Jika komunikasi dapat berjalan dengan baik, maka akan berpengaruh terhadap kinerja. Karena pada dasarnya komunikasi dibutuhkan pada setiap kegiatan yang ada, sehingga dengan adanya komunikasi yang baik maka dapat memacu para pegawai untuk dapat meningkatkan kinerja dan semangat kerja mereka masing-masing (Robbins dan Judge, 2019:45). Kenyataan yang ada di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kota Padangsidimpuan pada Bidang Barang Milik Daerah saat ini, komunikasi belum berjalan sesuai dengan harapan karena perbedaan penafsiran yang tidak jelas dalam penyampaian atau penerimaan pesan antar pegawai. Sehingga muncul ada miskomunikasi dan tidak jarang pula menimbulkan konflik.

Penelitian terdahulu yang menyatakan hubungan atau pengaruh komunikasi kerja terhadap kinerja pegawai, diantaranya penelitian terdahulu dari Riri Tasi et al, (2021) menunjukkan bahwa komunikasi kerja terhadap kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian dari Muhammad Andi Prayogi et al, (2019) menunjukkan bahwa komunikasi kerja terhadap kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Selain loyalitas dan komunikasi kerja, faktor lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai adalah stres kerja. Menurut Robbins & Judge (2019:595) stres kerja adalah kondisi dinamis dimana individu dihadapkan kepada kesempatan, permintaan, atau sumber yang berkaitan dengan apa yang individu

inginkan dan dimana yang hasilnya adalah merasa sama-sama tidak pasti dan penting. Stres yang dibiarkan begitu saja tanpa penanganan yang serius dari pihak instansi pada jangka pendek dapat membuat pegawai menjadi tertekan, tidak termotivasi, dan frustrasi dapat menyebabkan pegawai bekerja tidak optimal sehingga kinerjanya pun akan terganggu. Fenomena berkaitan dengan stres kerja diantaranya tuntutan tugas dan tekanan untuk menjalankan pekerjaan dengan baik dan benar, jika pegawai kurang teliti dalam bekerja maka atasan akan menegur dan bahkan diberikan peringatan, beban kerja yang tidak sesuai dengan kompetensi yang dimiliki pegawai, target kerja yang cukup tinggi yang dibebankan atasan kepada bawahan, koordinasi antara sesama rekan kerja yang masih perlu peningkatan.

Penelitian terdahulu yang menyatakan hubungan atau pengaruh komunikasi kerja terhadap kinerja pegawai, diantaranya penelitian terdahulu dari Anggita Nurjannah, et.al (2022) menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian dari I Ketut Aryanta, et.al (2019) menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja. Hasil penelitian dari Nopran Syahputra, et.al (2022) menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja.

Berdasarkan pada uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : Pengaruh Loyalitas Kerja, Komunikasi Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Pendapatan Daerah Kota Padangsidimpuan Pada Bidang Barang Milik Daerah.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

1. Masih ada pegawai yang tidak peduli dengan pekerjaan,
2. Masih ada pegawai yang datang terlambat dan pulang sebelum jam kantor.
3. Masih ada pegawai yang cenderung menunjukkan sikap yang kurang bersemangat dalam bekerja.
4. Masih ada miskomunikasi yang tidak jarang menyebabkan konflik antar pegawai.
5. Masih ada ketidakpedulian antar pegawai dengan rekan kerjanya yang membuat pegawai kurang aktif dalam meningkatkan pekerjaannya.
6. Masih ada target kerja yang cukup tinggi yang dibebankan atasan kepada bawahan.
7. Masih kurangnya koordinasi antara sesama rekan kerja dalam bekerja.

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

### **1.3.1. Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini penulis mencoba untuk membatasi permasalahan agar tidak terjadi kesalahpahaman dan pelebaran dalam pembahasan nantinya. Oleh karena itu penulis membatasinya hanya pada pengaruh loyalitas kerja, komunikasi kerja dan stres kerja terhadap kinerja pegawai. Penelitian ini di fokuskan pada pegawai di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kota Padangsidimpuan pada Bidang Barang Milik Daerah.

### **1.3.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada identifikasi masalah, maka sangat perlu merumuskan masalah pada penelitian ini, yang merupakan pokok permasalahan yang harus di

jawab. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apakah ada pengaruh loyalitas kerja terhadap kinerja pegawai di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kota Padangsidempuan pada Bidang Barang Milik Daerah.
2. Apakah ada pengaruh komunikasi kerja terhadap kinerja pegawai di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kota Padangsidempuan pada Bidang Barang Milik Daerah.
3. Apakah ada pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kota Padangsidempuan pada Bidang Barang Milik Daerah.

#### 1.4. Tujuan Penelitian

Dalam suatu penelitian yang dilakukan, tujuan penelitian merupakan hal-hal yang sangat penting bila diuraikan terlebih dahulu untuk memudahkan penelitian yang akan dilakukan. Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh loyalitas kerja kinerja pegawai di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kota Padangsidempuan pada Bidang Barang Milik Daerah.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi kerja terhadap kinerja pegawai di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kota Padangsidempuan pada Bidang Barang Milik Daerah.

3. **Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai di Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kota Padangsidimpuan pada Bidang Barang Milik Daerah.**

#### 1.5. Manfaat penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat baik secara teoritis dan praktis bagi berbagai pihak antara lain :

##### 1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan terutama dalam implementasi teoritik peningkatan kinerja pegawai.

##### 2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan bermanfaat dan memberikan kontribusi praktis kepada berbagai pihak antara lain :

- a. **Untuk Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kota Padangsidimpuan pada Bidang Barang Milik Daerah.**

Peneliti ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi bagi instansi, mengenai faktor-faktor yang dapat meningkatkan kinerja pegawai.

- b. **Untuk Pegawai**

Peneliti ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan informasi bagi pegawai agar selalu berupaya berkomitmen dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya dalam bekerja, serta menambah wawasan dan pengetahuan pegawai tentang bagaimana mengoptimalkan kinerja dalam upaya meningkatkan kinerjanya

c. Untuk Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah perbendaharaan dan memperkaya informasi empirik dalam hal-hal yang diteliti, atau dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian sejenis dimasa yang akan datang.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1. Uraian Teoritis**

##### **2.1.1. Kinerja**

###### **2.1.1.1. Pengertian Kinerja**

Kinerja merupakan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Dengan asumsi bahwa kinerja telah dijadikan sebagai cerminan dari kemampuan suatu instansi terkait dengan pengelolaan dan pengalokasian sumber dayanya pada bidang-bidang tertentu. (Afandi, 2020:32)

Menurut Nurjaya (2021:87) menyatakan bahwa kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja instansi adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan instansi.

Menurut Putri (2020:90) 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.

Menurut Afandi (2018:83) Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu instansi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab.

Menurut Kasmir (2016:182) menyatakan kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu.

Menurut Robbins dan Judge (2019:120) kinerja didefinisikan sebagai perilaku dari individu dalam organisasi yang berkontribusi terhadap pekerjaan yang ditugaskan untuk mendukung tujuan organisasi dan menghindari tindakan yang dapat merusak organisasi.

Dari beberapa pendapat di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja pegawai ialah hasil kerja seseorang dari periode ke periode dengan tugas dan tujuan masing-masing individu dengan kelompok organisasi yang membuat seseorang dapat meningkatkan hasil kerjanya.

#### **2.1.1.2. Penilaian Kinerja**

Menurut Nur'aini Fajar Df (2017:15) penilaian kinerja pegawai adalah proses pengamatan (*observasi*) terhadap pelaksanaan pekerjaan yang dilaksanakan oleh seorang Pegawai, hasil pengamatan tersebut dilakukan sebagai bentuk penilaian yang berguna untuk menetapkan sebuah kesimpulan mengenai keberhasilan atau kegagalan seorang dalam bekerja. Penilaian kinerja Pegawai merupakan salah satu dari rangkaian fungsi manajemen sumber daya manusia. Setelah Pegawai diterima menjadi calon pegawai, ada yang langsung bekerja atau masuk kepelatihan terlebih dulu. Selama bekerja Pegawai tersebut akan dinilai

perilaku dan hasil kerjanya atau dengan kata lain kinerjanya. Penilaian kinerja meliputi beberapa hal, sesuai dengan yang telah ditetapkan instansi sebelumnya. Masing-masing instansi memiliki standar dan kriteria tertentu untuk menilai kinerja pegawainya. Dalam praktiknya penilaian kinerja antara satu instansi dengan instansi lainnya relatif tidak jauh berbeda. ada beberapa hal yang perlu diketahui yaitu :

1. Mengukur kemampuan pegawai apakah sesuai kemampuan dengan target yang telah ditetapkan.
2. Memperhatikan faktor lingkungan, karena sekalipun Pegawai mampu, tetapi lingkungan dalam dan luar tidak mendukung maka kecil kemungkinan kinerja akan meningkat.
3. Dalam melakukan penilaian kinerja harus benar-benar dilakukan secara objektif dan adil, sehingga hasil yang diperoleh sesuai dengan yang diharapkan.

#### **2.1.1.3. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja**

Kinerja dalam suatu organisasi memiliki standart kerja yang berbeda tergantung dari kebijakan instansinya. Faktor yang mempengaruhi kinerja dikembangkan beragam dengan sudut pandang masing-masing. Menurut Prawirosento dalam Sutrisno (2016:9) faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut :

1. Efektivitas dan Efisiensi

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

tujuan, dikatakan efisien bila hal itu memuaskan sebagai pendorong mencapai tujuan, terlepas dari apakah efektif atau tidak.

## 2. Otoritas dan Tanggung Jawab

Dalam organisasi yang baik wewenang dan tanggung jawab telah didelegasikan dengan baik, tanpa adanya tumpang-tindih tugas. Masing masing pegawai yang ada dalam organisasi mengetahui apa yang menjadi haknya dan tanggung jawab dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap orang dalam suatu organisasi akan mendukung kinerja pegawai tersebut.

## 3. Displin Secara umum

Displin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat pada diri pegawai terhadap peraturan dan ketetapan instansi. Displin meliputi ketaatan dan hormat terhadap perjanjian yang dibuat antara instansi dan pegawai.

## 4. Inisiatif

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

### **2.1.1.4. Tujuan dan Manfaat Kinerja**

Tujuan dan manfaat kinerja menurut Mangkunegara (2015:94), adalah sebagai berikut :

- 1) Meningkatkan dan saling pengertian antara Pegawai tentang persyaratan kerja.
- 2) Mencatat dan mengakui hasil kerja Pegawai, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang lebih baik atau sekurang-kurangnya berprestasi sama dengan prestasi yang terdahulu.

- 3) Memberikan peluang kepada Pegawai untuk mendiskusikan keinginan dan aspirasinya dan meningkatkan kepedulian terhadap karier atau terhadap pekerjaannya sekarang.
- 4) Mendefinisikan atau merumuskan kembali sasaran masa depan, sehingga Pegawai termotivasi untuk berprestasi sesuai dengan potensinya.

#### **2.1.1.5. Indikator Kinerja**

Indikator untuk mengukur kinerja pegawai secara individu ada lima indikator, yaitu Robbins dan Judge (2019:260) :

1. Kualitas

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

2. Kuantitas

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

3. Kerjasama

Kerjasama adalah suatu usaha bersama antara individu atau kelompok sosial untuk mencapai tujuan bersama. Kerja sama dilakukan sejak manusia berinteraksi dengan sesamanya.

4. Pengetahuan tentang pekerjaan

Merupakan pemahaman tentang serangkaian tanggung jawab khusus untuk pekerjaan, serta kapasitas berkelanjutan untuk tetap mengikuti perubahan fungsi pekerjaan.

## 5. Kemandirian

Merupakan tingkat seorang pegawai yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya komitmen kerja.

### **2.1.2. Loyalitas Kerja**

#### **2.1.2.1. Pengertian Loyalitas Kerja**

Loyalitas merupakan cerminan pada sikap pegawai yang mencurahkan kemampuan dan keahlian yang dimiliki, melaksanakan tugas dengan tanggung jawab, jujur dalam bekerja, hubungan kerja yang baik dengan atasan, kerja sama yang baik dengan rekan kerja, disiplin, menjaga citra instansi dan adanya kesetiaan untuk bekerja dalam waktu yang lebih panjang. Tekad dan kesanggupan seorang pegawai kepada instansi atau instansi untuk mentaati, melaksanakan dan mengamalkan sesuatu yang dipatuhi dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab dalam bekerja. (Hasibuan, 2020:21)

Menurut Riyanti (2017:6) mengatakan bahwa loyalitas kerja pegawai adalah tekad dan kemampuan untuk mengikuti dengan penuh kesadaran, tanggung jawab, tekad dan kemampuan yang harus ditunjukkan dalam sikap dan perilaku sehari-hari, dan dalam pelaksanaan tugas. Pendapat ini dimaknai bahwa loyalitas pegawai terhadap pekerjaan timbul secara internal serta loyalitas terhadap instansi tempatnya bekerja karena tanggung jawab dan kemampuannya.

Menurut Hasibuan (2021:210) menyatakan bahwa loyalitas kerja pegawai adalah keragaman peran dan anggota dalam menggunakan pikiran dan waktunya untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut Suhendi (2017:260) mengatakan bahwa loyalitas kerja pegawai ditunjukkan dengan adanya komitmen pegawai terhadap instansi, komitmen organisasi dapat dibentuk oleh beberapa faktor baik dari organisasi maupun individu.

Menurut Kadarwati (2017:108) mengatakan bahwa loyalitas kerja pegawai terhadap pekerjaan adalah aktivitas fisik, psikologis, dan sosial yang menyebabkan individu memilih sikap untuk mengikuti aturan tekad untuk melakukan dan mempraktikkan sesuatu yang dipahami sebagai sesuatu yang bermakna, penuh pengetahuan dan tanggung jawab serta persepsi pribadi terhadap upaya pencapaian tujuan organisasi pemerintahan berdasarkan keahliannya untuk meningkatkan efektivitas organisasi pemerintahan dan disertai dengan dedikasi yang konsisten dan kuat.

Menurut Fathoni (2016:169) loyalitas yaitu perilaku yang dimiliki oleh pegawai untuk membela instansi dan tidak merugikan instansi.

Dari definisi diatas dapat diartikan bahwa loyalitas kerja pegawai adalah suatu keadaan dan aktivitas yang menyangkut fisik, psikis dan sosial yang menyebabkan individu mempunyai perasaan memiliki yang kuat, dan tanggung jawab serta kesediaan untuk memberikan sumbangan terhadap upaya pencapaian tujuan organisasi.

### **2.1.2.2. Dimensi Loyalitas Kerja**

Menurut Saydam, G (2016:484) menyatakan bahwa dimensi loyalitas yaitu:

1) Ketaatan atau kepatuhan

Ketaatan atau kepatuhan yaitu kesanggupan seorang Pegawai untuk menaati segala peraturan yang ada didalam organisasi dan sanggup untuk tidak melanggar peraturan yang telah ditentukan. Ciri-ciri undangan dan ketentuan yang berlaku, menaati peraturan organisasi dengan baik, dan selalu memberikan layanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya.

2) Bertanggung jawab

Tanggung jawab dapat diartikan kesanggupan Pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan tepat waktu serta berani mengambil resiko untuk tindakan yang telah dilakukan.

3) Pengabdian

Pengabdian yaitu sumbangan pemikiran dan tenaga secara ikhlas kepada instansi.

4) Kejujuran

Kejujuran yaitu keselarasan antara yang terucap atau perbuatan dengan kenyataan. Ciri-ciri kejujuran itu sendiri selalu melakukan tugas dengan ikhlas, tidak menyalahgunakan wewenang yang ada padanya, dan selalu melaporkan hasil pekerjaan kepada atasannya dengan apa adanya.

### **2.1.2.3. Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Kerja**

Menurut Chaerudin (2020:79) menguraikan bagaimana loyalitas kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya yaitu :

1. Faktor keamanan

Meliputi masa jabatan seorang pegawai, kecukupan gaji, keselamatan kerja, dan jaminan sosial.

2. Faktor kenyamanan

Meliputi kondisi lingkungan kerja yang baik, hubungan pertemanan yang ramah, fasilitas yang memadai, sistem kerja manusiawi, dan kepemimpinan yang dapat memotivasi.

3. Faktor tantangan

Meliputi kejelasan jenjang karir yang dapat dirasakan oleh seluruh pegawai.

### **2.1.2.4. Aspek Loyalitas Kerja**

Loyalitas kerja tidak terbentuk begitu saja dalam instansi, tetapi ada aspek-aspek yang terdapat didalamnya yang mewujudkan loyalitas kerja. Masing- masing aspek merupakan bagian dari manajemen instansi yang berkaitan dengan Pegawai maupun instansi. Aspek-aspek loyalitas kerja yang terdapat pada individu yang menitik beratkan pada pelaksanaan kerja yang dilakukan Pegawai antara lain :

- 1) Taat pada peraturan

Setiap kebijakan yang diterapkan dalam instansi untuk mempelancar dan mengatur jalannya pelaksanaan tugas oleh manajemen instansi ditaati dan dilaksanakan dengan baik. Keadaan ini akan menimbulkan kedisiplinan yang menguntungkan organisasi baik intern maupun ekstren.

2) Tanggung jawab pada instansi

Karakteristik pekerjaan dan pelaksanaan tugasnya mempunyai konsekuensi yang dibebankan Pegawai. Kesanggupan Pegawai untuk melaksanakan tugas sebaik-baiknya dan kesadaran akan setiap resiko pelaksanaan tugasnya akan memberikan pengertian tentang keberanian dan kesadaran tanggung jawab terhadap resiko yang telah dilaksanakan.

3) Kemauan untuk bekerja sama

Bekerja sama untuk orang-orang dalam suatu kelompok akan memungkinkan instansi dapat mencapai tujuan yang tidak mungkin dicapai oleh orang-orang secara individual.

4) Rasa memiliki

Adanya rasa ikut memiliki Pegawai terhadap instansi akan membuat Pegawai memiliki sikap ikut menjaga dan bertanggung jawab terhadap instansi sehingga pada akhirnya akan menimbulkan loyalitas demi tercapainya tujuan instansi.

5) Hubungan antar pribadi

Pegawai yang mempunyai loyalitas kerja tinggi mereka akan mempunyai sikap fleksibel kearah tata hubungan antar pribadi. Hubungan antar pribadi ini meliputi, hubungan sosial diantara Pegawai, hubungan yang harmonis antara atasan dengan Pegawai, situasi kerja, dan sugesti dari teman kerja.

6) Kesukaan terhadap pekerjaan

Instansi harus dapat menghadapi kenyataan bahwa Pegawainya tiap hari datang untuk bekerja sama sebagai manusia seutuhnya dalam hal melakukan

pekerjaan yang akan dilakukan dengan senang hati .

Apabila Pegawai memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap perusahaan, taat pada segala peraturan yang ada pada instansi, dorongan yang tinggi untuk tetap menjadi anggota instansi, dan memiliki sikap kerja yang positif pada instansi maka Pegawai tersebut akan memiliki loyalitas kerja yang tinggi sesuai dengan harapan instansi.

#### **2.1.2.5. Manfaat Loyalitas Kerja**

Manfaat Loyalitas Menurut Runtu (2014:28) adalah :

- 1) Meningkatkan kualitas dan kuantitas produktivitas.
- 2) Menciptakan sikap komitmen dan kerja sama yang lebih menguntungkan.
- 3) Memenuhi kebutuhan kerja sama yang lebih menguntungkan.
- 4) Memenuhi kebutuhan perencanaan sumber daya manusia.
- 5) Membantu Pegawai dalam peningkatan kesetiaan terhadap instansi.

#### **2.1.2.6. Tujuan Loyalitas Kerja**

Adapun Tujuan dari loyalitas kerja Menurut Fathoni (2016:122) adalah :

1. Loyalitas dapat meningkatkan produktivitas kerja pada posisi jabatannya yang sekarang jika tingkat kinerja naik, maka berakibat peningkatan produktivitas.
2. Peningkatan kualitas dan kuantitas, dimana tenaga kerja yang loyalitas tinggi akan lebih baik akan sedikit berbuat kesalahan dalam pekerjaannya.
3. Dalam perencanaan sumber daya manusia loyalitas yang baik bisa menjadikan tenaga kerja untuk bekerja lebih lama dimasa yang akan datang.

4. Apabila instansi menyelenggarakan program pelatihan yang tepat maka iklim dan suasana organisasi akan lebih baik. Dengan iklim kerja yang sehat, maka loyalitas akan mempengaruhi semangat kerja.
5. Loyalitas dapat membantu menghindari stress akibat kerja. Loyalitas meningkatkan komitmen yang berpengaruh kepada kinerja Pegawai.
6. Loyalitas sebenarnya member keuntungan kedua belah pihak yaitu instansi dan tenaga kerja itu sendiri. Bagi tenaga kerja akan mengembangkan integritas dan menghargai pekerjaan.

#### **2.1.2.7. Indikator Loyalitas Kerja**

Menurut Fathoni (2016:122) mengemukakan bahwa indikator yang mengenai loyalitas kerja yaitu :

- 1) Taat pada peraturan.
- 2) Tanggung jawab terhadap instansi.
- 3) Kemauan untuk bekerja sama.
- 4) Rasa memiliki terhadap instansi.
- 5) Hubungan antar pribadi.

#### **2.1.3. Komunikasi Kerja**

##### **2.1.3.1. Pengertian Komunikasi Kerja**

Komunikasi merupakan proses interaksi individu secara perorangan, kelompok, dalam organisasi dan masyarakat yang merespon dan menciptakan pesan untuk beradaptasi dengan lingkungan satu sama lain. Penyampaian pesan terhadap individu yang berbeda, secara lisan serta tidak serentak menggunakan

perangkat, guna mengungkapkan maupun mengubah keyakinan, pemikiran, ataupun karakter. Pesan yang sebelumnya dikirim ke penerima akan memuat respon terhadap pesan yang diterima. (Sutrisno, 2020:17)

Menurut Ami (2016:4) komunikasi adalah pertukaran pesan verbal maupun non verbal antara pengirim dengan penerima pesan untuk mengubah tingkah laku.

Menurut Sutrisno (2017:17) komunikasi merupakan suatu konsep yang multi makna. Makna komunikasi dapat dibedakan berdasarkan komunikasi sebagai proses sosial komunikasi pada makna ini ada dalam konteks ilmu sosial.

Menurut Robbins (2016:67) komunikasi membantu perkembangan motivasi dengan menjelaskan kepada para pegawai apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka bekerja, dan apa yang dapat dikerjakan untuk memperbaiki kinerja yang di bawah standar.

Menurut Wasiman (2018:21) komunikasi yaitu cara yang efektif untuk berbagi atau memberikan informasi kepada pihak ketiga. Umpan balik diterima ketika penerima memahami makna pesan yang disampaikan pengirim. Dengan komunikasi yang baik pesan yang ditujukan kepada penerima dapat tersampaikan sehingga penerima pesan akan memberikan tanggapan. Dalam hal ini dapat diungkapkan bahwa komunikasi terus berlanjut dan berjalan efektif.

Menurut Mangkunegara (2017:145) Komunikasi adalah pemindahan informasi dan pemahaman dari seseorang kepada orang lain.

Berlandaskan gagasan yang termuat diatas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah tindakan penyampaian pesan di dalamnya terjadi pertukaran

pandangan, pikiran, emosi dan saran yang terjadi antara dua orang atau lebih dari dua orang.

### **2.1.3.2. Prinsip Komunikasi Yang Efektif**

Komunikasi yang efektif sangatlah penting bagi organisasi, karna akan menentukan tepat tidaknya komunikasi yang dilakukan. Melalui komunikasi yang mendalam dan tepat, diharapkan makna yang tersimpan dibalik apa yang disampaikan komunikator dapat disampaikan secara efektif. Prinsip dasar yang harus diperhatikan dalam berkomunikasi adalah *REACH* (*respect, empathy, audible, clarity, humble*) karena komunikasi pada dasarnya adalah upaya bagaimana kita meraih perhatian, cinta kasih, minat, kepedulian, simpati, maupun respon positif dari orang lain. (Mangkunegara, 2017:148)

#### 1) Menghargai (*Respect*)

Rasa hormat serta saling menghargai merupakan prinsip yang pertama dalam berkomunikasi dengan orang lain karena setiap orang ingin dihargai dan dianggap penting.

#### 2) Empati (*Empathy*)

Empati diartikan sebagai kemampuan untuk menempatkan diri pada situasi atau kondisi yang dihadapi oleh orang lain.

#### 3) Memahami (*Audible*)

Memahami atau *audible* dapat didengarkan atau dimengerti dengan baik berarti pesan yang disampaikan dapat diterima oleh penerima pesan.

4) Jelas (*Clarity*)

Maksudnya yaitu kejelasan dari pesan itu sendiri sehingga tidak menimbulkan berbagai penafsiran yang berlainan.

5) Rendah Hati (*Humble*)

Yaitu unsur yang terkait dengan membangun rasa menghargai orang lain.

### **2.1.3.3. Bentuk Komunikasi**

1) Komunikasi Vertikal

Komunikasi vertikal dapat berupa komunikasi dari pimpinan ke pegawai ke pegawai maupun dari pegawai ke pimpinan. Komunikasi pimpinan ke pegawai dimaksudkan untuk memberikan pengertian atau wewenang kepada Pegawai untuk melakukan suatu pekerjaan yang harus dilaksanakan dalam kedudukannya sebagai anggota organisasi. Komunikasi pegawai ke pimpinan dapat berupa laporan, usulan-usulan, saran, keluhan-keluhan, serta gagasan dan pendapat.

2) Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal dilakukan antara sesama pegawai dan staf lainnya. Komunikasi horizontal pada umumnya bersifat pemberian informasi yang berhubungan dengan pelaksanaan kebijaksanaan pimpinan sehingga tidak mengandung unsur perintah.

### **2.1.3.4. Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi**

Mangkunegara (2017:148) ada dua faktor yang mempengaruhi komunikasi, yaitu faktor dari pihak sender atau komunikator, meliputi :

1. Keterampilan sender, sender sebagai pengirim informasi, ide, berita, pesan perlu menguasai cara-cara penyampaian pihak baik secara tertulis maupun lisan.
2. Sikap sender, sikap sender sangat berpengaruh terhadap receiver dapat mengakibatkan informasi atau pesan yang diberikan menjadi tolak oleh receiver, dan sebaliknya.
3. Pengetahuan sender, sender yang mempunyai pengetahuan luas dan menguasai materi yang disampaikan akan dapat menginformasikannya kepada receiver sejelas mungkin.
4. Media saluran yang digunakan sender, media atau saluran komunikasi membantu dalam penyampaian ide, informasi atau pesan kepada *receiver*.

#### **2.1.3.5. Fungsi Komunikasi**

Menurut Sutrisno (2015:43), Komunikasi memberi peluang bagi kita untuk melakukan sesuatu yang penting dalam kehidupan, oleh sebab itu komunikasi mempunyai fungsi dalam kehidupan seseorang, maka fungsi-fungsi komunikasi sebagai berikut :

##### 1) Pertumbuhan individu

Kita berkembang dan tumbuh melalui komunikasi dengan lingkungan. makin banyak pengalaman kita peroleh, makin berkembang kita sebagai manusia.

##### 2) Belajar

Erat hubungannya dengan pertumbuhan adalah proses belajar. Dalam hubungan ini, belajar berarti pengumpulan informasi sedangkan pertumbuhan mencakup kepribadian secara keseluruhan.

3) Kesadaran diri

Kita sadar akan diri kita terutama dalam berkomunikasi. Kita mendapatkan informasi dari orang lain tentang diri kita.

4) Integrasi dan lingkungan

Kita semua ada dalam suatu dunia yang terdiri dari manusia, ide, ruang/tempat, dan benda-benda. Dunia yang dimaksud adalah lingkungan perseptual sering pula disebut kerangka acuan. Untuk itu dalam dunia perseptual, kita harus mengubah pikiran dan tingkah laku kita secara terus menerus.

#### **2.1.3.6. Tujuan Komunikasi**

Suatu pesan yang disampaikan seorang kepada orang lain dengan tujuan agar pesan tersebut dapat dimengerti, memperkuat dan mampu mengubah orang-orang lain. Menurut Effendy Onong Uchjana (2015:29), ada empat tujuan komunikasi, yaitu:

1) Perubahan sikap (*attitude change*)

Supaya yang disampaikan dapat dimengerti, seseorang komunikator harus dapat menjelaskan kepada komunikan dengan sebaik-baiknya dan tuntas sehingga dapat mengikuti apa yang dimaksud oleh pembicara atau penyampai pesan.

2) Perubahan pendapat (*opinion change*)

Memahami orang sebagai komunikator harus mengetahui benar aspirasi masyarakat tentang apa yang diinginkannya dan tidak berkomunikasi dengan kemauan sendiri.

### 3) Perubahan perilaku (behaviour change)

Supaya gagasan dapat diterima orang lain, komunikator harus berusaha agar gagasan dapat diterima oleh orang lain dengan menggunakan pendekatan yang persuasif bukan dengan memaksa kehendak. Perubahan sosial (social change) Menggerakkan orang lain untuk melakukan sesuatu, menggerakkan sesuatu itu dapat berupa kegiatan yang lebih baik banyak mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu yang kita kehendaki.

#### **2.1.3.7. Proses Komunikasi**

Nurzaman (2014:182) proses komunikasi adalah proses timbal balik antara komunikator sebagai pengirim pesan dan komunikasi sebagai penerima pesan dan yang menciptakan pengertian dan penerimaan yang sama, serta menghasilkan suatu tindakan yang sama untuk mencapai tujuan. Tahap-tahap komunikasi sebagai berikut :

##### 1) Tahap ideasi/gagasan

Tahap ideasi/gagasan yaitu proses penciptaan gagasan atau informasi yang dilakukan oleh komunikator.

##### 2) Tahap Encoding

Gagasan atau informasi dibentuk menjadi symbol atau sandi yang dirancang atau dikirim kepada komunikan dan pemilihan saluran dan media komunikasi yang akan digunakan.

##### 3) Tahap Pengiriman

Pengiriman pesan dapat dilakukan dengan berbicara, menulis, menggambar, dan bertindak. Media komunikasi yang digunakan sebagai saluran dapat

berbentuk lisan (telepon, temu langsung), atau mengalir kesamping

4) Tahap Penerimaan

Penerimaan pesan ini dapat melalui proses mendengarkan, membaca atau mengamati bergantung pada saluran komunikasi yang digunakan.

5) Tahap Decoding

Pesan-pesan yang diterima kemudia diinterpretasikan, dibaca, diartikan, dan diuraikan secara langsung atau tidak langsung melalui proses berfikir.

6) Tahap Respon

Dalam tahapan ini, respon komunikasi dapat berbentuk usaha melengkapi informasi, menerima informasi tambahan dan melakukan tindakan- tindakan lain.

### **2.1.3.8. Indikator Komunikasi Kerja**

Menurut Mangkunegara (2017:71) mengatakan bahwa ada 5 indikator mengenai komunikasi kerja yaitu :

1) Kemudahan dalam memperoleh informasi

Kinerja yang baik dari seseorang dapat tercipta apabila terdapat kemudahan dalam suatu proses komunikasi maka terwujud kelancaran dalam pemindahan ide, gagasan maupun pengertian dari seseorang keorang lain.

2) Intensitas komunikasi

Apabila banyaknya terjadi percakapan yang baik, maka proses komunikasi menjadi semakin lancar. Intensitas komunikasi sangat diperlukan guna kelancaran dalam proses komunikasi dalam suatu organisasi.

3) Efektivitas komunikasi

Efektivitas komunikasi mengandung pengertian bahwa komunikasi yang bersifat arus langsung, artinya proses komunikasi yang dilakukan secara langsung dengan adanya frekuensi tatap muka untuk memudahkan orang lain mengetahui apa yang disampaikan komunikator.

4) Tingkat pemahaman pesan

Seseorang dapat memahami apa yang ingin disampaikan oleh seseorang komunikator kepada penerima juga tergantung pada tingkat pemahaman seseorang. Adanya komunikasi yang baik dan benar dapat lebih memudahkan seseorang atau penerima mengerti dan memahami pesan yang disampaikan.

5) Perubahan sikap

Setelah seseorang memahami pesan yang disampaikan oleh seseorang komunikator kepada penerima pesan, maka akan terjadi perubahan sikap yang dilakukan dengan apa yang dikomunikasikan.

#### **2.1.4. Stres Kerja**

##### **2.1.4.1. Pengertian Stres Kerja**

Stres kerja merupakan dampak negatif yang signifikan terhadap kinerja artinya semakin banyak stres yang berkurang, semakin besar pula semakin meningkatkan kinerja pegawai. Stres kerja adalah diukur berdasarkan kondisi kerja, peran, faktor interpersonal, pengembangan karir dan struktur organisasi. Stres kerja dapat memiliki perasaan stres yang dihadapi pegawai di tempat kerja. Pekerjaan ini dapat dilihat melalui sindrom stres, termasuk perasaan tidak stabil, kesehatan yang buruk, seperti kesepian, sulit tidur, merokok berlebihan,

ketidakmampuan untuk beristirahat, kecemasan, stres, kecemasan, tekanan darah tinggi dan masalah pencernaan. Maka dengan itu stres kerja suatu kondisi dinamis di mana seorang individu dihadapkan pada peluang, tuntutan, atau sumber daya yang dihasratkan oleh individu itu dan yang hasilnya dipandang tidak pasti dan penting. (Irham Fahmi, 2016:214)

Menurut Supriadi (2021:59) stres kerja adalah serangkaian respon yang diberikan individu ketika mendapat tekanan yang bukan hanya berperan dalam merusak kinerja tetapi juga dapat membantu atau fungsional dalam kinerja.

Menurut Irham Fahmi (2016:214) mendefinisikan bahwa stres adalah suatu keadaan yang menekan diri dan jiwa seseorang di luar batas kemampuannya, sehingga jika terus dibiarkan tanpa ada solusi maka ini akan berdampak pada kesehatannya. Stres tidak timbul begitu saja namun sebab-sebab stres timbul umumnya diikuti oleh faktor peristiwa yang mempengaruhi kejiwaan seseorang, dan peristiwa itu terjadi di luar dari kemampuannya sehingga kondisi tersebut telah menekan jiwanya.

Menurut Limbong (2018:44) stres kerja diartikan sebagai ketidakmampuan seorang pegawai dalam menghadapi ancaman tertentu yang mengakibatkan serangkaian respon dan adaptasi.

Menurut Supriyadi (2021:59) stres kerja adalah serangkaian respon yang diberikan individu ketika mendapat tekanan yang bukan hanya berperan dalam merusak kinerja tetapi juga dapat membantu atau fungsional dalam kinerja.

Menurut Hasibuan (2021:62) stres kerja merupakan ketegangan yang memberi dampak ketidakseimbangan psikologis seorang pegawai yang berpengaruh terhadap emosi, cara berpikir, serta kondisi diri pribadi.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa stress kerja merupakan suatu keadaan ataupun kondisi tegang yang tidak menyenangkan karena adanya kesenjangan antara fisik dan mental seseorang sehingga pegawai tersebut merasa terbebani. Dengan kata lain, stress kerja ialah salah satu situasi yang mungkin saja dapat dialami oleh manusia pada umumnya terlebih pada pegawai yang sedang bekerja dalam suatu instansi. Stress kerja dilansir menjadi suatu permasalahan yang cukup penting untuk ditinjau dalam upaya mencapai tujuan dan sasaran instansi karena kondisi tersebut berpengaruh pada produktivitas kerja pegawai yang bersangkutan.

#### **2.1.4.2. Indikator Penyebab Stres Kerja**

Stres diimplikasikan sebagai faktor penyebab dari absen, kecelakaan kerja, masalah psikologis, tuntutan kompensasi, produktivitas yang rendah, tindakan pencurian di tempat kerja, kinerja yang tidak maksimal, dan tingkat keluar masuk pekerjaan yang tinggi. Yang jelas, stres berdampak langsung secara menyeluruh. Stres kerja adalah salah satu masalah umum yang dihadapi pegawai dengan frekuensi yang meningkat. Robbins dan Judge (2015:54) membagi indikasi stres kerja dibagi menjadi tiga kelompok yakni :

##### **1. Indikasi Fisik/Fisiologis**

Gejala ini ditunjukkan dengan meningkatnya detak jantung, meningkatkan tekanan darah, serangan jantung, sakit kepala serta secara fisik akan mudah Lelah.

## 2. Indikasi Psikis/Psikologis

Gejala ini ditandai dengan ketidakpuasan dalam bekerja, seseorang cepat tersinggung, mengalami kecemasan, lelah secara mental, mengalami kebosanan dan ketegangan.

## 3. Indikasi Perilaku

Seseorang yang mengalami gejala perilaku ditandai dengan gelisah, tidak hadir, menghindari pekerjaan, merokok dengan berlebihan, perilaku makan yang tidak seperti biasanya serta melakukan sabotase.

### **2.1.4.3. Sumber – Sumber Stres**

Stres bisa bersumber dari lingkungan, organisasi, individu dan perbedaan individu yang mengakibatkan seseorang mengalami gejala stres yaitu :

#### 1. Gejala Fisiologis

- a. Sakit kepala
- b. Tekanan darah tinggi
- c. Sakit Jantung

#### 2. Gejala Psikologis

- a. Kecemasan
- b. Depresi
- c. Menurunnya tingkat kepuasan

#### 3. Gejala Perilaku

- a. Produktivitas
- b. Kemahiran
- c. Perputaran Pegawai

#### **2.1.4.4. Dampak Stres Kerja**

Tidak selalu atau selamanya stres selalu berdampak negatif (*Distres*) bagi pekerjaan, ada juga stres yang berdampak positif (*Eustres*). *Distres*, yaitu hasil dari respon terhadap stres yang bersifat tidak sehat, negatif, dan destruktif (bersifat merusak). Ketika seseorang mengalami distres, orang tersebut akan cenderung bereaksi secara berlebihan, bingung, dan tidak dapat berperforma secara maksimal. Di sisi lain *eustres*, yaitu hasil dari respon terhadap stres yang bersifat sehat, positif, dan konstruktif (bersifat membangun). Ketika tubuh mampu menggunakan stres yang dialami untuk membantu melewati sebuah hambatan dan meningkatkan performa, stres tersebut bersifat positif, sehat, dan menantang.

#### **2.1.4.5. Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja**

Faktor penyebab stres adalah beban kerja dan rotasi shift kerja akan secara langsung meningkatkan terganggunya kebutuhan dan jadwal sehari-hari seseorang mereka lebih sering terpapar dengan kewajiban untuk mengontrol kebutuhan dan masa kerja dengan masa kerja yang sedikit lebih rentan mengalami stres dibandingkan masa kerja yang lebih lama yang sudah bisa beradaptasi. Menurut Triatna (2015:139) Faktor penyebab stres adalah faktor pekerjaan, faktor non-pekerjaan, dan faktor dari pribadi seseorang.

Ada beberapa faktor penyebab stres yang berkaitan dengan individu yaitu kondisi organisasi, tuntutan sosial dan keluarga, dan karakteristik kepribadian. Dari sisi organisasi, yang menjadi sumber stres adalah :

1. Pekerjaan itu sendiri (*Intrinsic to the job*) yaitu beban pekerjaan yang terlalu sedikit atau terlalu berat, kondisi lingkungan fisik yang jelek, tekanan waktu.
2. Peran dalam (*Role in the organization*) yaitu apakah pegawai merasakan *conflict role*, *role of ambiguity*, besarnya tanggungjawab, partisipasi dalam organisasi, dan pengambilan keputusan.
3. Perkembangan karir (*Career development*) yaitu apakah pegawai merasakan *overpromotion*, *underpromotion*, kurangnya rasa aman dalam pekerjaan.
4. Hubungan dalam organisasi (*Relations within the organization*) yaitu sejauh mana hubungan yang kurang baik antara pegawai - pimpinan, pegawai-pegawai, atau antar pimpinan sendiri.
5. Keberadaan organisasi (*Being in the organization*) meliputi konsultasi yang kurang efektif, hambatan dalam perilaku, dan politik dalam organisasi.
6. Hubungan organisasi dengan pihak luar (*Organization Interface with the outside*) bagaimana kesesuaian antara tuntutan keluarga vs tuntutan organisasi dan antara minat pribadi vs kebijakan organisasi.

#### **2.1.4.6. Indikator Stres Kerja**

Menurut Hasibuan (2021:62) stres kerja memiliki 5 indikator, antara lain :

1. Beban Kerja

Pekerja merasakan tugasnya di luar kemampuan dalam melaksanakan pekerjaannya. Diukur dari persepsi responden mengenai beban kerja yang dirasa berlebih daripada kemampuan.

## 2. Sikap Pemimpin

Pola perilaku seorang pemimpin ketika mempengaruhi anggota kelompok. Diukur dari persepsi responden mengenai pemimpin yang dirasa kurang adil dalam memberikan tugas kepada pegawai.

## 3. Waktu Kerja

Waktu yang digunakan untuk melakukan suatu pekerjaan dalam periode tertentu. Diukur dari persepsi responden mengenai ketidaksesuaian waktu kerja.

## 4. Konflik

Percekcokan, perselisihan, atau pertentangan yang melibatkan dua orang atau lebih. Diukur dari persepsi responden mengenai konflik sesama rekan kerja maupun atasan dengan bawahan.

## 5. Komunikasi

Proses penyampaian pesan secara verbal maupun non verbal yang dilakukan oleh dua orang atau lebih.

## 2.2. Penelitian Terdahulu

Untuk menunjang penelitian ini, penelitian menggunakan penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini :

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	A.A. Istri Ngurah Dyah Prami, et.al (2022)	<i>The Influence of Job Satisfaction and Loyalty on Employee Performance at PT. Cendana Indopearls Buleleng - Bali</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai</li><li>- Loyalitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai</li></ul>

2.	Riri Tasi, et.al (2021)	<i>The Influence Of Comunnication And Loyalty On Employee Performance</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai</li> <li>- Loyalitas Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai</li> </ul>
3.	Rayhan Demas Hafiyyan, et.al (2023)	<i>The influence of employee loyalty and work environment on employee work productivity at cv. Umega bahtera sanjaya</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Loyalitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai</li> <li>- Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai</li> </ul>
4.	Muhammad Andi Prayogi, et.al (2019)	<i>The Influence of Communication and Work Discipline to Employee Performance</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Komunikasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai</li> <li>- Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai</li> </ul>
5	Anggita Nurjannah, et.al (2022)	<i>Effect of work stres and work motivation on employee performance</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja Pegawai</li> <li>- Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Pegawai</li> </ul>
6	R Achmad Drajat Aji Sujai, et.al (2022)	<i>Effect of work motivation and work stres on employee performance during pandemics</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai</li> <li>- Stres kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai</li> </ul>
7	Vinca Regina Letsoin, et.al (2020)	<i>The Influence of Employee Involvement, Work Loyalty and Teamwork on Employee Performance</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Keterlibatan pegawai berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai</li> <li>- Loyalitas kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai</li> <li>- Kerjasama tim berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai</li> </ul>
8	Rizky Fauzan (2023)	<i>The Effect of Emotional Intelligence and Financial Compensation on Work Motivation and Employee Performance</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Loyalitas kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai</li> <li>- Kompensasi keuangan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai</li> </ul>

			- <i>Pengalaman kerja positif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai</i>
9	I Ketut Aryanta, et.al (2019)	<i>Influence of Motivation on Job Stres, Job Satisfaction and Job Performance at Alam Puri Villa Art Museum and Resort Denpasar</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivasi kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai</li> <li>- Stres kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja</li> <li>- Kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai</li> </ul>
10	Nopran Syaputra, et.al (2022)	<i>The Influence of Motivation, Job Satisfaction and Job Stress on Employee Performance at PT. Agung Automall Bengkulu</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivasi berpengaruh <b>positif dan</b> signifikan terhadap kinerja pegawai</li> <li>- Kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai</li> <li>- Stres kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai</li> </ul>

Sumber : Diolah Penulis, 2025.

### 2.3. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan gambaran tentang hubungan antar variabel yang akan diteliti, yang akan disusun dari berbagai teori yang telah dideteskikan Sugiyono (2022:44). Kerangka konseptual menggambarkan hubungan dari variabel indenpenden, dalam hal ini adalah loyalitas kerja ( $X_1$ ), komunikasi kerja ( $X_2$ ), dan stres kerja ( $X_3$ ) terhadap variabel dependen yaitu kinerja (Y) yang dilakukan oleh pegawai.

#### 2.3.1. Pengaruh Loyalitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

Loyalitas dapat diartikan dengan kesetiaan, pengabdian, dan kepercayaan yang diberikan atau ditujukan kepada seseorang atau lembaga yang di dalamnya terdapat rasa cinta dan tanggung jawab untuk berusaha memberikan pelayanan dan perilaku yang terbaik, loyalitas kerja adalah usaha Pegawai dalam membela

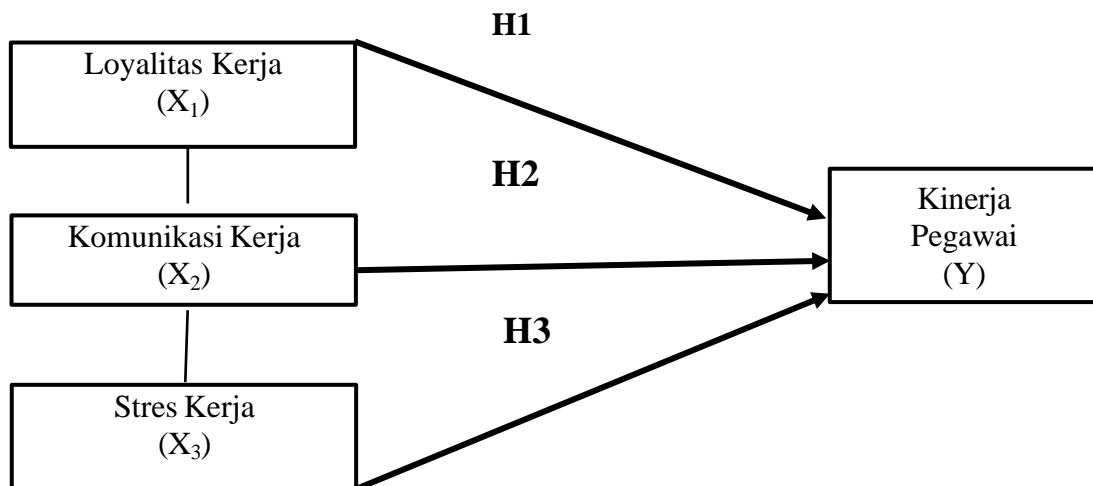
instansi, dengan menunjukkan bahwa Pegawai tersebut berperan aktif terhadap perusahaannya. Loyalitas kerja dituntut digunakan dalam situasi-situasi tugas yang membutuhkan tingkat pengetahuan dan keterampilan yang biasanya didasarkan pada pengalaman. Dengan pengelolaan Loyalitas Kerja secara lebih baik, akan dapat meminimalisasi hambatan yang akan dihadapi oleh Pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Loyalitas Kerja sangat berperan penting dalam mengelola tugas-tugas dengan baik sehingga dapat mencapai kinerja yang diharapkan oleh instansi. Menurut penelitian yang dilakukan oleh A.A Istri Ngurah Dyah Prami et al, (2022), Riri Tasi et al, (2021), Rayhan Demas Hafiyyan et al, (2023), Vinca Regina Letsoin, et.al (2020), Rizky Fauzan (2023) yang menyatakan bahwa loyalitas kerja terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

### **2.3.2. Pengaruh Komunikasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai**

Semakin lama orang bekerja pada suatu organisasi, semakin kuat komunikasi. Tetapi kecakapan akan selalu meningkat dengan meningkatnya komunikasi kerja. Dengan adanya komunikasi kerja akan memberikan dampak bagi kemampuan pegawai dalam menyelesaikan dan mengerjakan suatu tugas dan tanggung jawab. Hasil penelitian ini di dukung oleh penelitian Riri Tasi et al, (2021), Muhammad Andi Prayogi et al, (2019) yang menunjukkan bahwa komunikasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

### 2.3.3. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

Stres kerja yang dialami oleh pegawai tentunya akan merugikan organisasi yang bersangkutan karena kinerja yang dihasilkan menurun dan pada akhirnya menyebabkan kerugian besar bagi instansi, oleh karena itu instansi harus pintar-pintar menjadikan pegawai lebih solid tentunya dengan team work yang bagus akan menunjang kinerja pegawai yang bagus.. Hasil penelitian ini di dukung oleh penelitian Anggita Nurjannah, et.al (2022) menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian dari I Ketut Aryanta, et.al (2019) menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja. Hasil penelitian dari Nopran Syahputra, et.al (2022) menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja.



Gambar 2.1. Kerangka Konseptual

## **2.4. Hipotesis**

Menurut Sugiyono (2022:64) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori. Hipotesis dirumuskan atas dasar kerangka pikir yang merupakan jawaban sementara atas masalah yang dirumuskan. Berdasarkan rumusan masalah yang diteliti, maka dapat dirumuskan suatu hipotesis penelitian yaitu :

1. Loyalitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Badan Pengelola Keuangan dan Pendapatan Daerah Kota Padangsidimpuan pada Bidang Pengelolaan Barang Milik Daerah.
2. Komunikasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Badan Pengelola Keuangan dan Pendapatan Daerah Kota Padangsidimpuan pada Bidang Pengelolaan Barang Milik Daerah.
3. Stres kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai di Badan Pengelola Keuangan dan Pendapatan Daerah Kota Padangsidimpuan pada Bidang Pengelolaan Barang Milik Daerah.