

**PENGARUH KOMUNIKASI KERJA, KONFLIK KERJA, DAN
STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PADA PT ELEGANCE AUTOMOBILE**

SKRIPSI

Oleh:

ELVINA NATANIA

20200500116

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA



FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA TANGERANG

2024

**PENGARUH KOMUNIKASI KERJA, KONFLIK KERJA, DAN
STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PADA PT ELEGANCE AUTOMOBILE**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar
Sarjana Pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis
Universitas Buddhi Dharma Tangerang
Jenjang Pendidikan Strata 1**

Oleh:

EIVINA NATANIA

20200500116



**FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA TANGERANG
2024**

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

TANGERANG

LEMBAR PERSETUJUAN USULAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Elvina Natania
NIM : 20200500116
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi Kerja, Konflik Kerja, dan Stres Kerja
Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Elegance Automobile.

Usulan skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dalam pembuatan Skripsi.

Tangerang, 14 September 2023

Menyetujui,
Pembimbing,

Mengetahui,
Ketua Program Studi,


Sugandha, S.E., M.M.
NIDN : 0405127605


Eso Hernawan, S.E., M.M.
NIDN : 0410067609

UBD

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

TANGERANG

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi Kerja, Konflik Kerja, dan Stres Kerja
Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Elegance Automobile.

Disusun oleh,

Nama Mahasiswa : Elvina Natania

NIM : 20200500116

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

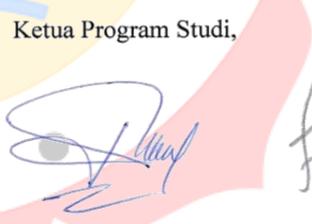
Skripsi ini kami setujui untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Universitas Buddhi Dharma sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar **Sarjana Manajemen (S.M.)**.

Tangerang, 1 Februari 2024

Menyetujui,
Pembimbing,

Mengetahui,
Ketua Program Studi,


Sugandha, S.E., M.M.
NIDN : 0405127605


Eso Hernawan, S.E., M.M.
NIDN : 0410067609

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

TANGERANG

REKOMENDASI KELAYAKAN MENGIKUTI SIDANG SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sugandha, S.E., M.M.

Kedudukan : Pembimbing

Menyatakan bahwa,

Nama Mahasiswa : Elvina Natania

NIM : 20200500116

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi Kerja, Konflik Kerja, dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Elegance Automobile.

Telah layak untuk mengikuti sidang skripsi.

Tangerang, 1 Februari 2024

Menyetujui,
Pembimbing,

Mengetahui,
Ketua Program Studi,


Sugandha, S.E., M.M.
NIDN : 0405127605


Eso Hernawan, S.E., M.M.
NIDN : 0410067609

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

TANGERANG

LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Elvina Natania
NIM : 20200500116
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi Kerja, Konflik Kerja, dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Elegance Automobile.

Telah dipertahankan dan dinyatakan **LULUS** pada Yudisium dalam Predikat **“DENGAN PUJIAN”** oleh Tim Penguji pada hari Kamis, tanggal 29 Februari 2024.

Nama Penguji

Tanda Tangan

Ketua Penguji : **Agus Kusnawan, S.E., M.M.**
NIDN : 0421107101

Penguji I : **Sonny Santosa, S.E., M.M.**
NIDN : 0428108409

Penguji II : **Rinitha Parameswari, S.Pd., M.Si**
NIDN : 0403128003

Dekan Fakultas Bisnis,

Rr. Dian Anggraeni, S.E., M.Si
NIDN : 0427047303

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya ilmiah saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana di Univerista Buddhi Dharma ataupun di Universitas lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan original. Penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dosen pembimbing.
3. Dalam karya tulis tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis dengan jelas dan dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Karya tulis, skripsi ini tidak terdapat (kebohongan) pemalsuan, seperti: buku, artikel, jurnal, data sekunder, data responden, pengolahan data, dan pemalsuan tanda tangan dosen atau Ketua Program Studi atau Dosen Fakultas tau Rektor Universitas Buddhi Dharma yang dibuktikan dengan keasliannya.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Buddhi Dharma.

Tangerang, 15 Februari 2024

Penulis



Elvina Natania

NIM: 20200500116

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

TANGERANG

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Dibuat oleh:

Nama : Elvina Natania

NIM : 20200500116

Jenjang Studi : Strata Satu (S1)

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak Universitas Buddhi Dharma, Hak Bebas Royalti Non - Eksklusif atas karya ilmiah saya yang berjudul "Pengaruh Komunikasi Kerja, Konflik Kerja, dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Elegance Automobile", beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini pihak Universitas Buddhi Dharma berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformat, mengelola dalam pangkalan data (database), mendistribusikan, dan menampilkan atau mempublikasikan di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencatumkan nama saya sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan Universitas Buddhi Dharma, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan penuh kesadaran tanpa paksaan dari pihak manapun.

Tangerang, 15 Februari 2024

Penulis,



Elvina Natania

NIM : 20200500116

PENGARUH KOMUNIKASI KERJA, KONFLIK KERJA, DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. ELEGANCE AUTOMOBILE

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh komunikasi kerja, konflik kerja, dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Elegance Automobile baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dan populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Elegance Automobile yang berjumlah 80 karyawan yang di mana semua populasi akan dijadikan sampel dalam penelitian ini. Alat analisis yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah menggunakan *Statistical Program for Social Science* atau yang disebut SPSS versi 18. Dalam analisis hasil dari penelitian, peneliti menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, pengujian model statistik, uji t dan uji f.

Dari hasil analisis data diperoleh persamaan analisis linear berganda $Y = (-0,22) + 0,336 X_1 + 0,278 X_2 + 0,414 X_3$. Hasil uji t disimpulkan bahwa komunikasi kerja secara parsial mempengaruhi kinerja karyawan yang dapat dilihat dari komunikasi kerja memiliki $t_{hitung} 3,479 > t_{tabel} 1,66488$ dan $sig 0,001 < 0,05$, konflik kerja secara parsial mempengaruhi kinerja karyawan yang dapat dilihat dari konflik kerja memiliki $t_{hitung} 2,272 > t_{tabel} 1,66488$ dan $sig 0,026 < 0,05$, dan stres kerja secara parsial mempengaruhi kinerja karyawan yang dapat dilihat dari stres kerja memiliki $t_{hitung} 3,909 > t_{tabel} 1,66488$ dan $sig 0,000$. Dan berdasarkan hasil uji f dengan membandingkan $F_{hitung} 39,199 > F_{tabel} 2,72$ dengan $sig 0,000 < 0,05$ yang artinya dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

Kata Kunci : Komunikasi Kerja, Konflik Kerja, Stres Kerja, Kinerja Karyawan

**THE INFLUENCE OF WORK COMMUNICATION, WORK CONFLICT AND
JOB STRESS ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT PT. AUTOMOBILE
ELEGANCE**

ABSTRACT

This research was conducted to determine the effect of work communication, work conflict, and work stress on employee performance at PT. Elegance Automobile both partially and simultaneously. This research is a quantitative descriptive research, and the population in this research is all employees of PT. Elegance Automobile, totaling 80 employees, the entire population will be used as samples in this research. The analytical tool used in conducting this research was the Statistical Program for Social Science or what is called SPSS version 18. In analyzing the results of the research, researchers used validity tests, reliability tests, classical assumption tests, statistical model tests, t tests and f tests.

From the results of data analysis, the multiple linear analysis equation $Y = (-0.22) + 0.336 X_1 + 0.278 X_2 + 0.414 X_3$ is obtained. The results of the t test concluded that work communication partially influences employee performance which can be seen from work communication having $t_{count} 3.479 > t_{table} 1.66488$ and $sig\ 0.001 < 0.05$, work conflict partially influences employee performance which can be seen from work conflict having $t_{count} 2.272 > t_{table} 1.66488$ and $sig\ 0.026 < 0.05$, and work stress partially affects employee performance which can be seen from work stress having $t_{count} 3.909 > t_{table} 1.66488$ and $sig\ 0.000$. And based on the results of the f test by comparing $F_{count} 39.199 > F_{table} 2.72$ with $sig\ 0.000 < 0.05$, which means it can be concluded that H_0 is rejected and H_a is accepted.

Keywords: Work Communication, Work Conflict, Work Stress, Employee Performance

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan kasih karunia-nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Komunikasi Kerja, Konflik Kerja, dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Elegance Automobile”**. Adapun tujuan dari pembuatan skripsi ini adalah untuk menyelesaikan program pendidikan Strata 1 (S1) jurusan Manajemen Fakultas Bisnis di Universitas Buddhi Dharma.

Dalam penelitian ini, peneliti juga mengalami beberapa kendala, tetapi berkat Tuhan Yang Maha Esa dan semua pihak yang telah memberikan arahan dan kelancaran baik secara langsung maupun tidak langsung, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan banyak terimakasih terutama kepada:

1. Ibu Dr. Limajatini, S.E., M.M., BKP. selaku Rektor Universitas Buddhi Dharma.
2. Ibu Rr. Dian Anggraeni, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma
3. Bapak Eso Hermawan, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Binis Universita Buddhi Dharma.
4. Bapak Sugandha, S.E., M.M selaku Dosen pembimbing dalam pembuatan skripsi ini yang telah memberikan bantuan dan meluangkan waktu, pikiran, serta memberikan arahan yang bermanfaat sampai terselesaikannya skripsi ini.

5. Seluruh dosen pengajar Universitas Buddhi Dharma yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat kepada peneliti.
6. Bapak Imanuel Djap selaku Direktur PT. Elegance Automobile yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian.
7. Papa, Mama, Ade, dan serta keluarga yang telah memberikan dukungan dan semangat atas kelancaran dalam penyusunan skripsi ini.
8. Teman – teman khususnya Aurellia, Gabriella, Natasha, Vicky, Sandi, Selvy, Tasya yang telah banyak membantu peneliti dalam memberikan saran, motivasi, dan informasi selama mengerjakan skripsi.
9. Seluruh teman – teman kantor peneliti yang telah banyak membantu dan memberikan semangat dalam penulisan skripsi ini khususnya (Cici Meilia, Kak Yuni, Kak Nurma, Kak Anjelly).
10. Seluruh teman – teman seperjuangan yang telah banyak membantu dan memberikam semangat dalam penulisan skripsi ini.
11. Semua pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Besar harapan peneliti, jika skripsi ini akan berguna bagi pihak lain sebagai tambahan ilmu pengetahuan. Peneliti juga menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan skripsi ini. Atas bantuan dan partisipasinya, peneliti ucapkan terimakasih.

Tangerang, September 2023

Elvina Natania

NIM : 20200500116



DAFTAR ISI

Halaman

JUDUL LUAR	
JUDUL DALAM	
LEMBAR PERSETUJUAN USULAN SKRIPSI	
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	
LEMBAR REKOMENDASI KELAYAKAN MENGIKUTI SIDANG	
LEMBAR PENGESAHAN	
SURAT PERNYATAAN	
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	
ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	7
F. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10

A.	Gambaran Umum Teori	10
1.	Pengertian Manajemen	10
2.	Manajemen Sumber Daya Manusia	11
3.	Komunikasi Kerja	14
4.	Konflik Kerja	23
5.	Stres Kerja	30
6.	Kinerja Karyawan	35
B.	Hasil Penelitian Terdahulu	39
C.	Kerangka Pemikiran	46
D.	Perumusan Hipotesa	46
BAB III METODE PENELITIAN		48
A.	Jenis Penelitian	48
B.	Objek Penelitian	49
1.	Sejarah Singkat PT. Elegance Automobile	49
2.	Visi dan Misi Perusahaan	50
3.	Struktur Organisasi PT. Elegance Automobile	51
4.	Uraian Tugas pada PT Elegance Automobile	51
C.	Jenis dan Sumber Data	55
D.	Populasi dan Sampel	56
1.	Populasi	56
2.	Sampel	56
E.	Teknik Pengumpulan Data	58
1.	Teknik Pengumpulan Data Primer	58
2.	Teknik Pengumpulan Data Sekunder	59
F.	Operasionalisasi Variabel Penelitian	59

G.	Teknik Analisis Data	63
1.	Analisis Statistik Deskriptif	63
2.	Frekuensi Data	64
3.	Uji Data Penelitian	64
4.	Uji Asumsi Klasik	67
5.	Uji Model Statistik	70
6.	Uji Hipotesis	74
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		78
A.	Deskripsi Data Hasil Penelitian	78
1.)	Deskripsi Data Responden.....	79
2.)	Deskripsi Variabel Independen.....	83
B.	Analisis Hasil Penelitian	123
1.)	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	123
2.)	Uji Asumsi Klasik.....	135
C.	Pengujian Hipotesis	139
1.)	Analisis Pengaruh Antar Variabel.....	139
2.)	Uji Regresi Linear Berganda	142
3.)	Uji Koefisien Korelasi.....	144
4.)	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	145
5.)	Uji T (Uji Secara Parsial)	146
6.)	Uji F (Uji Secara Simultan)	149
D.	Pembahasan.....	150
BAB V PENUTUP.....		152
A.	Kesimpulan.....	152
B.	Implikasi.....	154

C. Saran 155

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Penelitian Terdahulu	40
Tabel IV. 1 Hasil Statistik Deskriptif	78
Tabel IV. 2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	80
Tabel IV. 3 Data Responden Berdasarkan Umur	81
Tabel IV. 4 Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	82
Tabel IV. 5 Memahami Pesan Yang Disampaikan Atasan	83
Tabel IV. 6 Memahami Pesan Yang Disampaikan Rekan Kerja	84
Tabel IV. 7 Ketepatan Waktu	85
Tabel IV. 8 Ketepatan Informasi	86
Tabel IV. 9 Keyakinan	87
Tabel IV. 10 Kepercayaan	88
Tabel IV. 11 Mengendalikan Sikap	89
Tabel IV. 12 Mengendalikan Penyampaian Pesan	90
Tabel IV. 13 Terjalin Hubungan Yang Baik Dengan Atasan	91
Tabel IV. 14 Terjalin Hubungan Yang Baik Dengan Rekan Kerja	92
Tabel IV. 15 Adanya Miss Communication	93

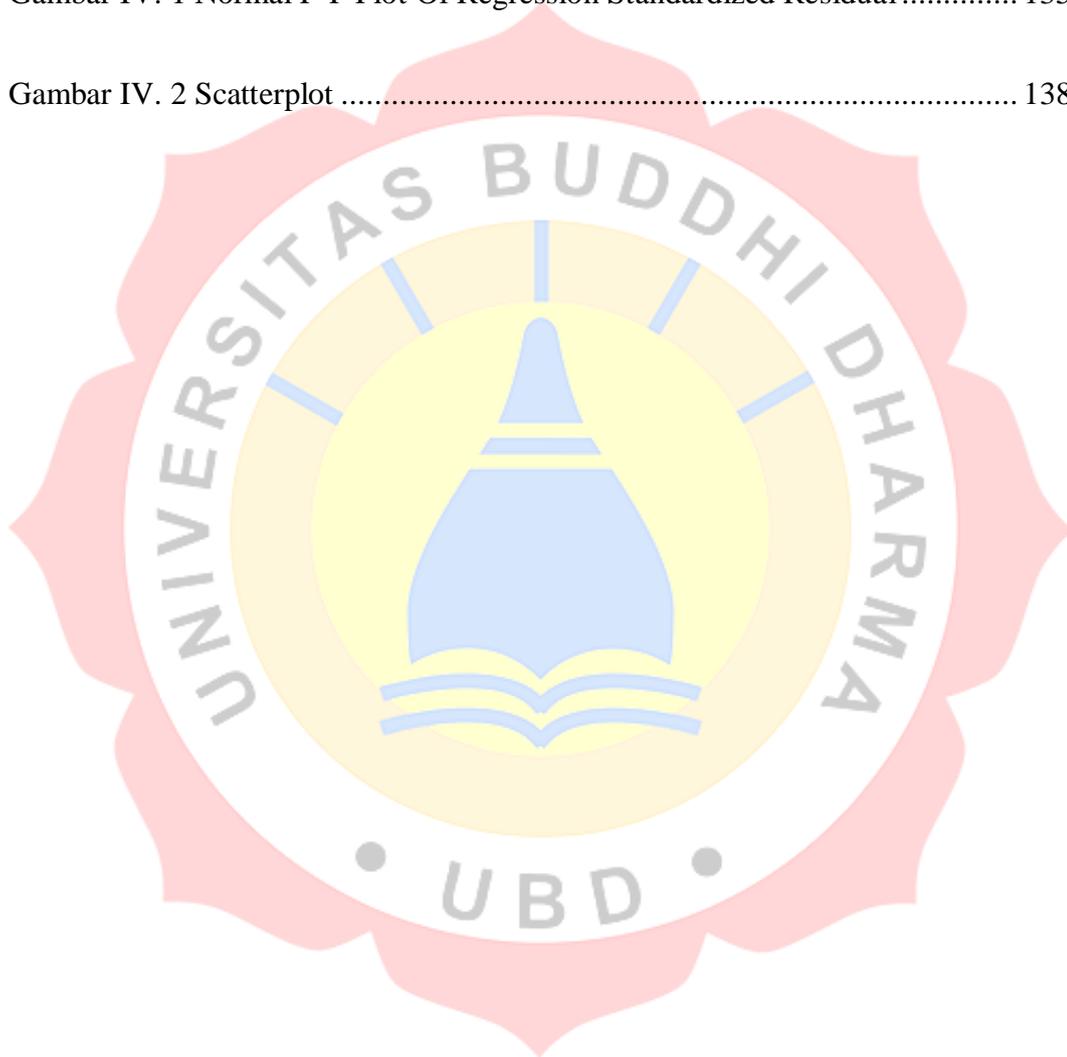
Tabel IV. 16 Adanya Perbedaan Tujuan	94
Tabel IV. 17 Adanya Perbedaan Persepsi	95
Tabel IV. 18 Adanya Ketergantungan Terhadap Karyawan Lain	96
Tabel IV. 19 Adanya Ketidaknyamanan Dalam Bekerja.....	97
Tabel IV. 20 Adanya Perbedaan Pendapat	98
Tabel IV. 21 Adanya Masalah Pribadi Yang Terbawa Ke Dunia Kerja.....	99
Tabel IV. 22 Adanya Tuntutan Tugas Yang Terlalu Berlebihan	100
Tabel IV. 23 Adanya Masalah Emosional	101
Tabel IV. 24 Adanya Perbedaan Dalam Menentukan Solusi Permasalahan	102
Tabel IV. 25 Beban Kerja Yang Berlebihan	103
Tabel IV. 26 Waktu Yang Diberikan Tidak Sesuai	104
Tabel IV. 27 Konflik Peran	105
Tabel IV. 28 Peran Yang Tidak Sesuai.....	106
Tabel IV. 29 Tekanan Rekan Kerja	107
Tabel IV. 30 Kurangnya Kerjasama Tim.....	108
Tabel IV. 31 Job Desk Yang Tidak Sesuai	109
Tabel IV. 32 Kurangnya Kejelasan Jabatan	110

Tabel IV. 33 Adanya Perbedaan Perlakuan Oleh Atasan	111
Tabel IV. 34 Kurangnya Apresiasi Yang Diberikan Oleh Atasan	112
Tabel IV. 35 Memiliki Kualitas Kerja Sesuai Keterampilan	113
Tabel IV. 36 Memiliki Ketelitian Dalam Bekerja	114
Tabel IV. 37 Menyelesaikan Pekerjaan Sesuai Target	115
Tabel IV. 38 Menyelesaikan Pekerjaan Sesuai Standar Perusahaan	116
Tabel IV. 39 Menyelesaikan Pekerjaan Dengan Tepat Waktu	117
Tabel IV. 40 Datang Tepat Waktu.....	118
Tabel IV. 41 Efektif Dan Efisien.....	119
Tabel IV. 42 Menghemat Biaya	120
Tabel IV. 43 Berkomitmen Dalam Bekerja	121
Tabel IV. 44 Bertanggung Jawab Dalam Bekerja	122
Tabel IV. 45 Case Processing Summary (X_1)	123
Tabel IV. 46 Reliability Statistics (X_1)	124
Tabel IV. 47 Item Total Statistics (X_1)	125
Tabel IV. 48 Case Processing Summary (X_2)	126
Tabel IV. 49 Reliability Statistics (X_2)	127

Tabel IV. 50 Item Total Statistics (X_2)	128
Tabel IV. 51 Case Processing Summary (X_3)	129
Tabel IV. 52 Reliability Statistics (X_3)	130
Tabel IV. 53 Item Total Statistics (X_3)	131
Tabel IV. 54 Case Processing Summary (Y)	132
Tabel IV. 55 Reliability Statistics (Y)	133
Tabel IV. 56 Item Total Statistics (Y)	134
Tabel IV. 57 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	136
Tabel IV. 58 Hasil Pengujian Multikorelasi.....	137
Tabel IV. 59 Correlations.....	139
Tabel IV. 60 Variables Entered/Removed ^a	141
Tabel IV. 61 Coefficients ^a	142
Tabel IV. 62 Model Summary.....	144
Tabel IV. 63 Coefficients ^a	146
Tabel IV. 64 ANOVA ^d	149

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Kerangka Pemikiran.....	46
Gambar III. 1 Struktur Organisasi	51
Gambar IV. 1 Normal P-P Plot Of Regression Standardized Residual	135
Gambar IV. 2 Scatterplot	138



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia disebut perusahaan merupakan faktor terpenting dalam melaksanakan aktifitas suatu perusahaan. Dengan adanya sumber daya manusia yang berkualitas di dalam suatu perusahaan, maka dapat meningkatkan citra dan nama baik dari perusahaan tersebut. Hal inilah yang membuat perusahaan bisa bertahan bahkan berkembang di era globalisasi saat ini. Tanpa adanya sumber daya manusia yang berkualitas perusahaan tidak akan dapat menjalankan aktifitasnya secara maksimal.

Dalam era globalisasi, persoalan sumber daya manusia menjadi perhatian maupun tumpuan bagi perusahaan untuk tetap dapat bertahan dan berkembang. Suatu perusahaan perlu adanya manajemen sumber daya manusia yang baik, karena sumber daya manusia adalah modal utama dalam merencanakan, mengorganisir, mengarahkan, dan menggerakkan semua elemen yang ada dalam suatu perusahaan. Oleh karena itu, dibutuhkan dorongan yang kuat dan keterampilan yang dapat mengoptimalkan kinerja karyawan untuk perusahaan. Kinerja karyawan tidak selalu mengalami peningkatan, terkadang kinerja karyawan juga mengalami penurunan. Hal ini dapat terjadi karena beberapa faktor, seperti masalah komunikasi kerja, konflik kerja, dan stres kerja yang terjadi di perusahaan.

Komunikasi kerja patut untuk diteliti dan dipahami oleh setiap orang, apalagi orang tersebut yang terlibat dalam suatu perusahaan. Komunikasi kerja merupakan suatu proses penyampaian informasi atau simbol-simbol baik secara lisan maupun verbal dari seorang komunikator kepada komunikan dengan tujuan tertentu. Informasi yang disampaikan dapat berupa pesan, ide ataupun gagasan. Komunikasi kerja merupakan sesuatu yang sangat penting bagi sebuah perusahaan, tanpa adanya komunikasi kerja perusahaan tidak akan beroperasi sebagaimana mestinya, karena dengan adanya komunikasi kerja, karyawan dapat bertukar pikiran, ide, ataupun gagasan, dan karyawan dapat mengetahui informasi penting yang berhubungan dengan aktifitas dari perusahaan tersebut. Dan dengan adanya komunikasi kerja yang baik antar sumber daya manusia diharapkan setiap karyawan dapat bekerja sama dalam menghadapi dan menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang terjadi di dalam perusahaan tersebut. Didalam suatu perusahaan masalah komunikasi kerja yang kurang baik sering saja terjadi dan dapat berpengaruh terhadap kinerja dari karyawan itu sendiri.

Di dalam kehidupan seseorang termasuk dalam dunia kerja tidak akan terhindar dengan namanya konflik. Konflik yang sering terjadi di suatu perusahaan biasanya timbul karena adanya kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan dan nilai persepsi. Konflik yang terjadi di dalam suatu perusahaan tidak bisa dihindari tetapi bisa diminimalisir. Konflik dapat berdampak baik atau tidak baik tergantung pada bagaimana

pimpinan bisa mengontrol terjadinya konflik. Dampak positif yang terjadi pada konflik dapat memicu karyawan untuk lebih produktif dan meningkatkan kinerja dari karyawan itu sendiri. Sedangkan dampak negatif pada konflik dapat menyebabkan tekanan terhadap individu atau kelompok yang lainnya sehingga dapat mengganggu dan menghambat kinerja karyawan dalam bekerja.

Selain konflik kerja, menurunnya kinerja karyawan juga dapat terjadi jika karyawan mengalami stres. Stres pada pekerjaan merupakan pengalaman stres yang berhubungan dengan pekerjaan. Stres kerja merupakan suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi proses berfikir, dan kondisi seorang karyawan. Stres kerja akan menimbulkan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, stres yang berlebihan mengakibatkan perubahan perilaku, psikologis dan emosional seorang karyawan sehingga mengganggu kinerjanya dan menyebabkan kualitas dan kuantitas hasil kerjanya kurang memuaskan.

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang diberikan setiap karyawan sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan itu sendiri sesuai dengan kewajibannya dalam suatu perusahaan. Dalam meningkatkan kinerja sumber daya manusia, suatu perusahaan harus memperhatikan faktor-faktor yang menjadi permasalahan bagi karyawan itu sendiri. Dan perlu melakukan penilaian terhadap kinerja dari karyawan itu sendiri.

Di perusahaan tempat peneliti melakukan penelitian beberapa masalah seringkali terjadi, misalnya kelalaian karyawan dalam melakukan pengiriman barang ke pelanggan sehingga barang yang diterima oleh pelanggan tidak sesuai dengan pesanan penjualan, sehingga harus segera diantisipasi oleh pihak manajemen dengan meningkatkan kinerja dari karyawan itu sendiri. Rendahnya kinerja karyawan dapat dilihat dari masih adanya karyawan yang sering datang terambatkan, dan tidak mentaati peraturan perusahaan, sehingga tidak dapat dipungkiri bahwa perusahaan pasti memiliki konflik dan stres kerja yang dialami oleh karyawannya. Tingkat kinerja karyawan merupakan salah satu hal yang terpenting dalam perusahaan untuk mencapai tujuan. Kurangnya komunikasi dapat berakibat buruk dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaan dari karyawan itu sendiri. Tidak sedikit karyawan yang tidak efektif dalam menyelesaikan pekerjaannya akibat kurangnya komunikasi antar rekan kerja dan menimbulkan konflik sehingga berpengaruh terhadap pekerjaan dan tanggung jawab dari karyawan itu sendiri. Begitu juga dengan stres kerja mayoritas karyawan yang mengalami stres kerja biasanya juga tidak efektif dalam menyelesaikan pekerjaannya. Sikap stres kerja yang dialami karyawan dapat menunda pekerjaannya dan merasa tidak senang dalam bekerja. Karyawan yang mempunyai tingkat kinerja yang tinggi akan memiliki sikap rajin dan penuh inovatif atau berperilaku positif terhadap pekerjaannya, sebaliknya jika karyawan dengan tingkat kinerja yang rendah maka prestasi kerja juga rendah dan berperilaku negatif terhadap

pekerjaannya seperti timbul rasa malas, tidak disiplin dalam bekerja, dan lain-lain.

Untuk meningkatkan kinerja karyawan, maka salah satu usaha yang dilakukan pihak manajemen adalah menghindari tingginya konflik dan stres kerja yang dialami oleh karyawan. Hal ini dilakukan melalui komunikasi secara langsung dengan karyawan berkaitan dengan konflik yang dihadapi dan stres kerja yang dialami. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui permasalahan karyawan berkaitan dengan pekerjaannya, sehingga dapat diberikan solusi pemecahan masalahnya. Mengarahkan karyawan agar melaksanakan fungsinya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya menurut hierarki struktur organisasi. Adanya perhatian dan ditemui permasalahan berkaitan dengan kurangnya komunikasi kerja, konflik kerja, dan stres kerja dalam usaha meningkatkan kinerja karyawan, maka sangat layak dalam penelitian ini untuk diteliti lebih jauh lagi.

Maka berdasarkan latar belakang masalah tersebut yang mendorong peneliti membuat penelitian dengan judul **“PENGARUH KOMUNIKASI KERJA, KONFLIK KERJA, DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT ELEGANCE AUTOMOBILE”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan tersebut, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Adanya komunikasi kerja yang kurang baik yang terjadi di PT. Elegance Automobile karena kesalahpahaman atau salah persepsi dalam proses komunikasi kerja antara atasan dengan bawahan atau sesama karyawan.
2. Adanya konflik kerja yang terjadi di PT. Elegance Automobile karena komunikasi kerja yang kurang baik antara atasan dengan bawahan maupun karyawan dengan karyawan, dan kurangnya kerja sama antara atasan dengan bawahan maupun sesama karyawan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.
3. Adanya stres kerja yang dialami oleh karyawan PT. Elegance Automobile dikarenakan tuntutan kerja yang terlalu berlebihan sehingga banyak pekerjaan yang menumpuk dan waktu yang diberikan dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan terlalu cepat.
4. Adanya penurunan kinerja karyawan yang di sebabkan komunikasi kerja, Konflik Kerja, dan Stres kerja di PT. Elegance Automobile.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan tersebut, maka peneliti merumuskan masalah yang akan dibahas dalam penulisan skripsi ini yaitu:

1. Apakah komunikasi kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. Elegance Automobile?
2. Apakah konflik kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. Elegance Automobile?

3. Apakah stres kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. Elegance Automobile?
4. Apakah komunikasi kerja, konflik kerja, dan stres kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan PT. Elegance Automobile?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial dari komunikasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Elegance Automobile.
2. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial dari konflik kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Elegance Automobile.
3. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial dari stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Elegance Automobile.
4. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan dari komunikasi kerja, konflik kerja, dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Elegance Automobile.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah penelitian ini dapat bermanfaat baik secara langsung maupun tidak langsung bagi pihak-pihak yang berkepentingan antara lain:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat dalam memperdalam pengetahuan peneliti tentang ruang lingkup dari sumber daya manusia, khususnya mengenai bagian komunikasi kerja, konflik kerja, stres kerja, dan kinerja karyawan. Dan penelitian yang dilakukan ini akan menjadi salah satu syarat kelulusan bagi peneliti untuk dapat menyelesaikan program sarjana dan memperoleh gelar sarjana jenjang pendidikan Strata Satu (S1) dalam Program Studi Manajemen pada Universitas Buddhi Dharma.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat memberikan masukan berupa saran-saran tentang komunikasi kerja, konflik kerja, dan stres kerja serta sebagai bahan pertimbangan perusahaan dalam mengambil keputusan dan perumusan kebijaksanaan kepada manajemen dibidang sumber daya manusia.

3. Bagi Pihak Lain

Dapat dimanfaatkan sebagai bahan pengetahuan serta sebagai perbandingan dan sumber referensi bagi pihak – pihak lain yang akan melakukan penelitian dengan bidang kajian yang sama.

F. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini, peneliti menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan

masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisi gambaran umum teori terkait variabel independen dan dependen, hasil penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan perumusan hipotesa.

BAB III METODE PENELITIAN

Berisi jenis penelitian, objek penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, operasionalisasi variable penelitian, teknis analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisi deskripsi data hasil penelitian variabel independen dan dependen, analisis hasil penelitian, pengujian hipotesis, dan pembahasan

BAB V PENUTUP

Berisi kesimpulan, implikasi, dan saran. Bagian akhir dari laporan penelitian ini memuat daftar pustaka, daftar riwayat hidup peneliti dan lampiran - lampiran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Gambaran Umum Teori

1. Pengertian Manajemen

Menurut (Yulianti & Santosa, 2021) menyatakan bahwa:

“Manajemen adalah suatu proses yang melibatkan sejumlah tindakan yang diambil untuk memilih dan mencapai tujuan tertentu dengan memanfaatkan sumber daya manusia dan sumber daya lain”.

Menurut Lucey dalam (Jhuji, 2020) menyatakan bahwa:

“Manajemen adalah suatu proses yang terdiri dari tindakan seperti perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan dengan menggunakan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.”.

Dari definisi-definisi yang telah dikemukakan di atas tentang manajemen, dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan sebuah proses untuk mencapai tujuan suatu perusahaan secara efektif dan efisien dengan menggunakan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Melalui proses tindakan seperti perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan.

2. Manajemen Sumber Daya Manusia

Di era globalisasi saat ini, sumber daya manusia merupakan komponen penting yang berpengaruh dalam sebuah kegiatan organisasi atau perusahaan (Enika Sinuraya, 2022). Di dalam sebuah perusahaan atau pun organisasi harus ada yang namanya manajemen sumber daya manusia yang bisa mempermudah dan membantu perusahaan atau pun organisasi agar lebih sistematis dan bisa mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Setia & Yusman, 2021).

a. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut (Santosa & Ariyanto, 2021) menyatakan bahwa:

“Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan pemanfaatan sejumlah individu secara efisien dan efektif sehingga dapat digunakan secara maksimal untuk mencapai visi dan misi perusahaan”.

Menurut (Aditya & Santosa, 2022) menyatakan bahwa:

“Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan suatu proses mengajar, mengukur, mengkompensasi, serta mengelola hubungan tenaga kerja, kesehatan serta kesejahteraan dan hal-hal yang berkaitan dengan keadilan”.

Dari definisi yang telah dijelaskan di atas tentang manajemen sumber daya manusia, dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan suatu proses pemanfaatan sumber daya manusia secara efisien dan efektif dalam melakukan suatu pekerjaan guna mewujudkan tujuan yang ingin dicapai.

b. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia diperlukan dalam suatu organisasi atau perusahaan untuk meningkatkan efektivitas sumber daya manusia dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Mengoptimalkan manfaat setiap pekerja dalam perusahaan atau organisasi adalah tujuan umum dari manajemen sumber daya manusia. Di sisi lain, tujuan khusus dari manajemen sumber daya manusia adalah membantu manajer lini atau manajer fungsional yang lain mengelola karyawan mereka dengan lebih baik.

Menurut (Ichsan et al., 2021) tujuan-tujuan manajemen sumber daya manusia terdiri dari empat tujuan, yaitu:

1. **Tujuan Organisasional**, difokuskan pada bagaimana manajemen sumber daya manusia berkontribusi pada kinerja perusahaan.
2. **Tujuan Fungsional**, difokuskan pada meningkatkan kontribusi manajemen sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
3. **Tujuan Sosial**, difokuskan untuk menanggapi kebutuhan dan tantangan masyarakat secara etis dan sosial dengan mengurangi dampak negatif terhadap perusahaan.
4. **Tujuan Personal**, difokuskan pada membantu karyawan mencapai tujuannya, minimal tujuan yang dapat meningkatkan kontribusi mereka terhadap perusahaan.

c. Fungsi-Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Untuk mencapai tujuan secara maksimal, para manajer harus bisa mengendalikan fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia yang ada. Fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia menurut para ahli yang satu dengan yang lainnya secara umum memiliki banyak kesamaan. Fungsi manajemen sumber daya manusia menurut Henry Fayol dan GR Terry dalam (Indayani & Andriani, 2018) mengemukakan bahwa ada empat fungsi manajemen sumber daya manusia yaitu:

1. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah tentang bagaimana suatu perusahaan menetapkan tujuan dan membuat rencana strategi untuk mengetahui bagaimana mencapai tujuan tersebut. Manajer yang bekerja dalam fungsi perencanaan harus melihat dan mempertimbangkan berbagai rencana alternatif sebelum membuat keputusan, karena ini adalah langkah awal yang dapat memengaruhi pertumbuhan perusahaan secara keseluruhan.

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah pengaturan sumber daya manusia dan sumber daya fisik yang dimiliki oleh perusahaan untuk melaksanakan rencana untuk mencapai tujuan. Pengorganisasian dapat memudahkan manajer untuk mengawasi dan menentukan

orang-orang yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas yang telah dibagi-bagi.

3. Pengarahan (*Actuating*)

Pengarahan adalah upaya untuk menciptakan suasana kerja yang dinamis dan sehat agar kinerja karyawan lebih efektif dan efisien. Melalui fungsi ini, manajer dapat membimbing dan memberikan motivasi kepada karyawan untuk bekerja secara efektif dan efisien, memberikan tugas dan penjelasan rutin tentang pekerjaan, dan memberikan penjelasan tentang semua kebijakan yang sudah ditetapkan.

4. Pengendalian (*Controlling*)

Pengendalian adalah upaya untuk menilai kinerja berdasarkan standar yang telah ditetapkan dan melakukan perbaikan jika diperlukan. Bentuk pengendalian atau pengawasan yang benar adalah pengawasan yang sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik perusahaan. Hal ini dilakukan dengan sedikit biaya dan memastikan kegiatan perbaikan. Untuk itu, sebelum pengawasan dilakukan, perusahaan harus menyiapkan rencana tata kelola..

3. Komunikasi Kerja

Komunikasi kerja sangat penting dalam kehidupan sehari-hari karena menghubungkan satu sama lain dan jelas bahwa di dalam suatu

organisasi atau perusahaan pasti ada karyawan dengan karakter dan sifat yang berbeda-beda. (Janamarta et al., 2022).

a. Pengertian Komunikasi Kerja

Komunikasi kerja ialah suatu proses penyampaian informasi, baik secara lisan maupun verbal dari dalam maupun luar organisasi atau perusahaan secara timbal balik. Komunikasi kerja yang efektif sangat dibutuhkan di dalam suatu organisasi atau Perusahaan untuk melakukan penyampaian pesan, intruksi-intruksi dan umpan balik dari para bawahan secara tepat dan efisien. Sekaligus memperbaiki apakah pesan yang disampaikan dapat dimengerti dan diterima dengan baik oleh para bawahannya. Berikut ini merupakan pengertian komunikasi kerja yang dikemukakan oleh beberapa para ahli agar memperoleh gambaran yang lebih detail mengenai komunikasi kerja:

Menurut (Janamarta & Lestari, 2021) menyatakan bahwa:

“Komunikasi kerja adalah proses yang terjadi di antara dua orang atau lebih, dan mencakup pertukaran pendapat, ide, dan pemahaman tentang informasi.”

Menurut (Limnata & Silaswara, 2022) mengemukakan bahwa:

“Komunikasi kerja adalah proses penerimaan dan pengiriman pesan berupa ide, informasi, dan pemahaman antar individu”.

Menurut (Patentius, 2022) menyatakan bahwa:

“Komunikasi kerja adalah hubungan antar individu yang terbentuk dengan disengaja yang bermaksud untuk memberikan informasi atau arahan tertentu”.

Dari definisi-definisi yang telah dijelaskan di atas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi kerja merupakan proses penerimaan dan pengiriman pesan berupa ide, informasi, dan pendapat yang biasanya dilakukan oleh dua orang atau lebih.

b. Jenis-Jenis Komunikasi Kerja

Ada berbagai jenis komunikasi kerja yang dapat diketahui antara lain menurut (Pohan & Fitria, 2021), hal tersebut dapat dijelaskan melalui penjelasan sebagai berikut:

1. Komunikasi Kerja Berdasarkan Penyampaian

Berdasarkan cara penyampaian informasi dapat dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu:

1.) Komunikasi Kerja Lisan (*Verbal*)

Komunikasi kerja lisan ialah komunikasi kerja yang terjadi secara langsung dan tidak dibatasi oleh jarak, dimana pihak yang satu dengan yang lainnya dapat bertatap muka. Komunikasi kerja lisan juga dapat terjadi secara tidak langsung akibat dibatasi oleh jarak, contohnya komunikasi kerja melalui telepon.

2.) Komunikasi Kerja Tertulis (*Non Verbal*)

Komunikasi kerja tertulis ialah komunikasi kerja yang dilakukan dengan cara menggunakan pesan tertulis untuk menyampaikan suatu informasi. Jenis komunikasi kerja tertulis biasanya disalurkan dalam bentuk surat, naskah, dan gambar.

2. Komunikasi Kerja Berdasarkan Prilaku

Berdasarkan prilaku komunikasi kerja dapat dibedakan menjadi 3 yaitu:

1.) Komunikasi Kerja Formal

Komunikasi kerja formal merupakan komunikasi kerja yang terjadi diantara perusahaan melalui saluran resmi yang dirancang dalam bagan organisasi terutama lembaga resmi pemerintah. Umumnya komunikasi kerja formal dilakukan dengan menggunakan tempat, tata bahasa yang terlihat lebih baku dan formal dibandingkan ketika melakukan komunikasi kerja non formal.

2.) Komunikasi Kerja Informal

Komunikasi kerja informal ialah komunikasi kerja yang berlangsung pada sebuah organisasi atau perusahaan tanpa mengikuti aturan yang berlaku serta tidak mendapatkan aturan resmi dan juga tidak berpengaruh terhadap kepentingan perusahaan yang bersangkutan.

3.) Komunikasi Kerja Non Formal

Komunikasi kerja non formal merupakan komunikasi kerja yang terjadi antara komunikasi kerja yang bersifat formal dan informal, yaitu komunikasi kerja yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas pekerjaan organisasi atau perusahaan dengan kegiatan yang bersifat pribadi anggota organisasi atau perusahaan tersebut.

3. Komunikasi Kerja Berdasarkan Kelangsungannya

Berdasarkan keberlangsungannya komunikasi kerja dapat dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu:

1.) Komunikasi Kerja Langsung

Komunikasi kerja langsung ialah komunikasi kerja yang dilakukan secara langsung tanpa adanya perantara pihak lain atau pihak ketiga serta tidak dibatasi oleh jarak maupun media Komunikasi kerja yang ada.

2.) Komunikasi Kerja Tidak Langsung

Komunikasi kerja tidak langsung terjadi ketika dilakukan melalui perantara, seperti pihak ketiga atau dengan bantuan alat komunikasi kerja lainnya.

4. Komunikasi Kerja Berdasarkan Ruang Lingkup

Berdasarkan ruang lingkup komunikasi kerja dibedakan menjadi 2 yaitu:

1.) Komunikasi Kerja Internal

Komunikasi kerja internal ialah komunikasi kerja yang terjadi di dalam suatu perusahaan ketika karyawan perusahaan bertukar informasi satu sama lain.

2.) Komunikasi Kerja Eksternal

Komunikasi kerja eksternal ialah komunikasi kerja yang terjadi saat perusahaan atau organisasi berkomunikasi kerja dengan pihak yang ada di luar perusahaan. Biasanya, komunikasi kerja eksternal dilakukan untuk mendapatkan bantuan kerja sama dari lingkup perusahaan atau organisasi lainnya.

5. Komunikasi Kerja Berdasarkan Jumlah Yang Berkomunikasi

Komunikasi kerja berdasarkan jumlah yang berkomunikasi dibedakan menjadi 2 macam yaitu :

1.) Komunikasi Kerja Perseorangan

Komunikasi kerja perseorangan merupakan komunikasi kerja yang terjadi dengan cara perseorangan atau individu antara pribadi dengan pribadi mengenai persoalan yang bersifat pribadi juga.

2.) Komunikasi Kerja Kelompok

Komunikasi kerja kelompok merupakan komunikasi kerja yang terjadi pada kelompok mengenai permasalahan-permasalahan yang menyangkut kepentingan kelompok.

6. Komunikasi Kerja Berdasarkan Ajaran Informasi

Komunikasi kerja berdasarkan ajaran informasi dibagi menjadi beberapa macam yaitu:

- 1.) Komunikasi kerja satu arah, yaitu komunikasi kerja yang berjalan satu pihak saja (*One Way Communication*).
- 2.) Komunikasi kerja dua arah, yaitu komunikasi kerja yang bersifat timbal balik (*Two Ways Communication*).
- 3.) Komunikasi kerja ke atas, yaitu komunikasi kerja yang terjadi dari bawahan terhadap atasan.
- 4.) Komunikasi kerja ke bawah, yaitu komunikasi yang terjadi dari atasan terhadap bawahan.

c. Hambatan Dalam Komunikasi Kerja

Di dalam proses komunikasi kerja, sudah dapat dipastikan akan menghadapi berbagai hambatan. Hambatan dalam proses komunikasi kerja pasti akan mempengaruhi seberapa efektif proses tersebut. Jenis hambatan ini lebih kompleks dalam proses komunikasi kerja massa karena komponennya yang lebih kompleks. Selain itu, perlu diperhatikan bahwa komunikasi kerja harus heterogen. Oleh karena itu, komunikator harus memahami setiap hambatan komunikasi kerja agar mereka dapat menghindarinya.

Menurut (Rismayanti, 2018) menyatakan bahwa hambatan-hambatan komunikasi kerja dalam organisasi antara lain:

1. Hambatan Teknis

Hambatan teknis yang terjadi dalam proses komunikasi kerja antara lain adalah kurangnya rencana atau prosedur kerja yang jelas, kurangnya informasi atau penjelasan yang disampaikan, kurangnya kemampuan membaca, dan pemilihan media atau saluran yang tidak tepat..

2. Hambatan Semantik

Penyampaian informasi yang efektif terhambat oleh masalah semantik. Untuk mencegah kesalahan komunikasi kerja seperti ini, seorang komunikator harus memilih kata-kata yang tepat sesuai dengan gaya Komunikasi kerjanya dan mempertimbangkan kemungkinan interpretasi kata-kata yang digunakannya.

3. Hambatan Manusiawi

Faktor-faktor seperti emosi dan prasangka pribadi seseorang, persepsi, kecakapan atau ketidakcakapan, kemampuan atau ketidakmampuan alat pancaindera seseorang, dan sebagainya dapat menyebabkan hal ini terjadi.

Hambatan manusiawi ini dibedakan menjadi dua yaitu:

- a. Hambatan yang berasal dari perbedaan individual manusia.
Perbedaan umur, perbedaan kondisi emosi, keterampilan mendengarkan, perbedaan status, pencairan dan penyaringan informasi.

- b. Hambatan yang ditimbulkan oleh iklim psikologis dalam organisasi atau perusahaan. Suasana iklim kerja dapat mempengaruhi sikap dan perilaku karyawan dan efektifitas Komunikasi kerja dalam suatu perusahaan atau organisasi

d. Indikator Komunikasi Kerja

Menurut Purwanto dalam (Dinda et al., 2021) menjelaskan bahwa dalam melakukan komunikasi kerja yang efektif ada beberapa indikator yang perlu dilakukan, diantaranya:

1. Persepsi

Komunikasi kerja harus dapat memprediksi apakah pesan yang akan disampaikan dapat diterima oleh penerimanya. Audiens, sebagai penerima pesan, akan mengantisipasi reaksi komunikator dan menyesuaikan pesan untuk menghindari kesalahpahaman.

2. Ketepatan

Sebagian besar audiens memiliki kerangka berpikir. Agar komunikasi kerja mencapai sasaran, seseorang harus mengekspresikan apa yang ada dalam kerangka berfikir mereka. Jika ini diabaikan, komunikasi kerja yang salah akan terjadi.

3. Kredibilitas

Komunikator harus yakin bahwa audiens dapat dipercaya, dan sebaliknya, komunikator harus yakin akan inti pesan dan maksudnya.

4. Pengendalian

Audiens berkomunikasi kerja memberikan reaksi atau tanggapan terhadap pesan yang disampaikan. Komunikator dapat tertawa, menangis, bertindak, mengubah pikiran, atau lemah lembut sesuai dengan intensitas reaksi audiens terhadap komunikator. Sebaliknya, reaksi audiens tergantung pada seberapa baik komunikator mengendalikan audiensnya selama komunikasi kerja.

5. Keharmonisan

Komunikator yang baik pasti dapat selalu menjaga hubungan yang baik dengan audiensnya agar komunikasi kerja berjalan lancar dan mencapai tujuannya.

4. Konflik Kerja

Konflik terjadi karena ketidakcocokan atau perbedaan dalam hal nilai, tujuan, status, dan lain-lain. Ketidakcocokan sering menyebabkan konflik. Proses di mana satu individu atau kelompok merasa tujuannya ditentang atau dipengaruhi secara negatif oleh pihak lain dikenal sebagai konflik kerja. Konflik yang terjadi di suatu perusahaan atau organisasi pada dasarnya bukanlah suatu hal yang buruk bagi perusahaan ataupun organisasi tersebut, konflik juga dapat berdampak positif maupun negatif. Banyak orang berpandangan bahwa konflik harus dihindari bahkan dihilangkan karena akan merugikan organisasi atau perusahaan. Sebaliknya, ada yang beranggapan bahwa konflik tidak selamanya

berdampak negatif dan akan merugikan suatu perusahaan atau organisasi

a. Pengertian Konflik Kerja

Menurut (Kusnawan et al., 2021, p. 234) mengemukakan bahwa:

“Konflik kerja adalah pertentangan atau perselisihan yang terjadi karena perbedaan antara apa yang diharapkan seseorang tentang dirinya sendiri, orang lain, dan organisasi”.

Menurut (Marcelrino; Tholok, 2022) menyatakan bahwa:

“Konflik kerja adalah ketidakcocokan diantara dua manusia atau kelompok di suatu perusahaan yang disebabkan adanya pembagian sumber daya, kegiatan kerja, dan pemikiran yang berbeda – beda”.

Menurut (Santosa & Prayoga, 2021) menyatakan bahwa:

“Konflik adalah proses yang dinamis dan keberadaannya lebih banyak berhubungan dengan persepsi dari orang atau pihak yang mengalami dan merasakannya”.

Dari definisi-definisi di atas mengenai pengertian konflik kerja, dapat disimpulkan bahwa konflik kerja merupakan pertentangan antara dua orang atau lebih dalam suatu organisasi atau perusahaan yang disebabkan karena adanya perbedaan status, tujuan, dan nilai yang berbeda-beda dan dapat berdampak negatif maupun positif bagi perusahaan atau organisasi.

b. Penyebab Konflik Kerja

Menurut (Sumampouw & Tarore, 2018) ada beberapa faktor penyebab terjadinya konflik yaitu:

1. Adanya saling bergantung adalah faktor pertama yang menyebabkan konflik. Ketergantungan pada pekerjaan atau organisasi adalah contohnya.
2. Faktor lain yang dapat menyebabkan konflik adalah perbedaan tujuan. Perbedaan tujuan antara kelompok yang tidak setuju dapat menyebabkan konflik.
3. Penyebab konflik adalah perbedaan persepsi tentang masalah. Dalam hal menghadapi suatu masalah, perbedaan persepsi yang ditimbulkan inilah yang menyebabkan munculnya konflik.
4. Salah paham juga dapat menyebabkan konflik. Misalnya, meskipun tindakan seseorang mungkin memiliki tujuan yang baik, tindakan tersebut dianggap merugikan oleh orang lain. Orang yang dirugikan mungkin merasa tidak enak, tidak simpatis, atau bahkan kebencian.
5. Jika seseorang memiliki perasaan yang terlalu sensitif, mereka mungkin menganggap tindakan mereka masuk akal, tetapi orang lain mungkin menganggapnya buruk. Oleh karena itu, dari sudut pandang hukum atau etika, tindakan ini tidak termasuk perbuatan yang salah. Namun, karena pihak lain terlalu

memperhatikan perasaannya, hal ini tetap dianggap merugikan, yang dapat menyebabkan konflik.

c. Jenis-Jenis Konflik Kerja

Menurut (Kusnawan et al., 2021, p. 236) ada beberapa jenis konflik kerja yaitu:

1. Konflik fungsional adalah konflik yang terjadi di antara kelompok. Namun, jika dikelola dengan baik, konflik fungsional dapat meningkatkan kinerja organisasi karena dapat mencari solusi untuk masalah organisasi dan menghasilkan keuntungan bagi individu, seperti peningkatan kinerja dan antusiasme karyawan.
2. Konflik Disfungsional adalah konflik yang terjadi di antara kelompok ketika salah satu pihak berdampak negatif pada pihak lain dan menghambat pencapaian tujuan organisasi.

d. Cara Penanganan Konflik Kerja

Menurut Rusdiana dalam jurnal (Nasrudin et al., 2021) menjelaskan bahwa penanganan konflik dapat dilakukan melalui beberapa pendekatan diantara lain:

1. Musyawarah

Musyawarah dilakukan agar pihak-pihak yang bertentangan dapat mencapai solusi terbaik untuk masalah mereka, bukan untuk mencapai kemenangan sepihak. Tujuan musyawarah

adalah agar masing-masing pihak mendapatkan hasil yang mereka inginkan sehingga tidak ada yang dikalahkan.

2. Campur tangan pihak ketiga

Jika pihak-pihak yang bertentangan tidak ingin berunding atau telah mencapai jalan buntu, campur tangan pihak ketiga diperlukan.

3. Konfrontasi

Konfrontasi dilakukan dengan meminta semua pihak yang bermasalah untuk berbicara secara langsung dalam pertemuan atau rapat, dengan pimpinan bertindak sebagai moderator. Ini dapat digunakan untuk menyelesaikan konflik dengan cara yang lebih rasional, di mana satu pihak harus menerima pendapat dan pendirian pihak lain berdasarkan alasan yang lebih masuk akal.

4. Tawar-menawar (*Bargaining*)

Tawar-menawar adalah cara untuk menyelesaikan konflik dengan cara yang menguntungkan kedua pihak. Inti dari proses ini adalah tidak mengharuskan pihak-pihak yang berkonflik untuk menyerahkan sesuatu yang dianggap penting bagi kelompoknya.

5. Kompromi

Untuk menyelesaikan konflik, pendekatan kompromi digunakan untuk mencari solusi yang dapat diterima oleh kedua belah pihak. Salah satu pihak harus bersedia mengakui dan memahami

kondisi pihak lain untuk mencapai kompromi. Tidak ada yang menang atau kalah, keduanya memberikan kelonggaran. Kedua belah pihak menerima manfaat, tetapi tidak sepenuhnya, dan kehilangan manfaat, tetapi tidak sepenuhnya.

e. Indikator Konflik Kerja

Menurut Fitriana dalam jurnal (Juartini, 2021) ada beberapa indikator dari konflik kerja antara lain:

1. Kesalahan Komunikasi Kerja

Jika seseorang atau lebih menerima informasi yang berbeda atau tidak sama dengan sumbernya, maka persepsi mereka tentang isi informasi tersebut berbeda.

2. Perbedaan tujuan

Jika seseorang atau lebih memiliki perbedaan dalam cara mereka melihat tujuan yang ingin dicapai, sehingga terjadi perbedaan dalam cara mereka melakukannya.

3. Perbedaan dalam penilaian

Ada kemungkinan konflik kerja jika anggota suatu organisasi memiliki pendapat yang berbeda satu sama lain, yang sering disebabkan oleh perbedaan sikap, nilai, dan persepsi.

4. Interdependensi aktivitas kerja

Apabila seseorang atau lebih orang bergantung satu sama lain untuk menyelesaikan tugas, itu disebut interdependensi kerja.

Apabila seseorang diberi tugas terlalu banyak, atau jika salah

satu karyawan harus menunggu atau menggantungkan pekerjaannya kepada karyawan lain, itu disebut konflik kerja.

5. Kesalahan dalam afeksi

Jika seseorang memperlakukan rekan kerjanya dengan cara yang membuatnya tidak nyaman, terutama dalam hal emosi.

Menurut Flippo dalam jurnal (Saputri et al., 2023) ada beberapa indicator dari konflik kerja antara lain:

1. Perbedaan pendapat

Semua orang memiliki perspektif yang berbeda tentang kata-kata, jadi wajar jika ada perbedaan pendapat di tempat kerja.

2. Ketegangan masalah pribadi

Kadang-kadang, masalah pribadi dibawa ke dunia kerja. Akibatnya, menciptakan suasana kerja yang tidak menyenangkan dan tegang.

3. Lelah secara mental dengan pekerjaan

Atasan kadang-kadang tidak peduli dengan kondisi karyawan mereka, yang menyebabkan banyak karyawan menjadi lelah mental dengan tanggung jawab dan tanggung jawab yang diberikan kepada mereka.

4. Konflik emosional

Jika tidak segera diselesaikan, masalah emosional yang hanya dapat diatasi oleh individu akan menimbulkan konflik di tempat kerja. lebih-lebih lagi jika dibiarkan berlarut-larut.

5. Perbedaan dalam menentukan solusi permasalahan

Jika menentukan penyebab ketidakselarasan tidak dapat dilakukan dengan cara yang sama, maka mencari solusi juga akan berbeda.

5. Stres Kerja

Stres yang terjadi pada karyawan dapat berdampak pada kinerja karyawan. Jika karyawan mengalami terlalu banyak stres, mereka akan mengalami kesulitan berpikir, masalah kesehatan dan mungkin ingin keluar dari perusahaan. Karena stres terbentuk pada manusia sebagai reaksi dan merupakan bagian dari kehidupan sehari-hari karena pekerjaan dan kesibukan yang terus meningkat. Oleh karena itu, stres merupakan kondisi yang wajar. Seseorang yang mengalami stres dapat mengalami perasaan tegang, gelisah, atau khawatir.

a. Pengertian Stres Kerja

Menurut (Christiandi & Hermawan, 2022) menyatakan bahwa:

“Stres kerja ialah salah satu situasi yang mungkin saja bisa dialami oleh manusia pada umumnya terlebih pada karyawan yang sedang bekerja dalam suatu organisasi atau perusahaan”.

Menurut (Kusnawan et al., 2021, p. 240) menyatakan bahwa:

“Stres kerja adalah kondisi yang terjadi di lingkungan kerja di mana pekerja harus menyelesaikan tugas yang lebih banyak daripada kemampuan yang dimiliki”.

Menurut (Santosa & Prayoga, 2021) menyatakan bahwa:

“Stres kerja adalah suatu keadaan yang menimbulkan ketidakseimbangan fisik dan mental, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi kerja seorang karyawan”.

Dari definisi di atas tentang stres kerja, dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan situasi tertekan yang bisa saja dialami oleh seseorang dalam melakukan pekerjaannya yang berlebihan.

b. Jenis-Jenis Stres Kerja

Menurut Berney dan Selye dalam buku (Asih, 2018) mengemukakan bahwa ada empat jenis stres kerja yaitu:

1. *Eustres (good stres)*

Merupakan jenis stres yang memiliki efek positif pada orang yang mengalaminya karena menimbulkan dorongan dan gairah. Contohnya seperti tantangan yang disebabkan oleh tanggung jawab yang meningkat, tekanan waktu, dan tugas berkualitas tinggi.

2. *Distres*

Merupakan stres yang memiliki dampak negatif pada orang yang mengalaminya, seperti: tuntutan yang tidak menyenangkan atau berlebihan yang menguras energi seseorang, membuatnya lebih mudah jatuh sakit.

3. *Hyperstres*

Merupakan stres yang sangat berdampak pada orang yang mengalaminya, meskipun dapat bersifat positif atau negatif. Namun, stres ini tetap membatasi kemampuan adaptasi orang tersebut. Stres yang disebabkan oleh serangan teroris adalah salah satu contohnya.

4. *Hypostres*

Merupakan stres yang muncul karena kurangnya stimulasi. Contohnya, stres karena bosan atau karena pekerjaan yang rutin.

c. **Penyebab Terjadinya Stres Kerja**

Stres kerja akan muncul apabila terdapat kesenjangan antara kemampuan individu dengan tuntutan-tuntutan dari pekerjaannya.

Menurut Sunyoto dalam (Onsardi, 2020), stres dapat disebabkan oleh beberapa faktor yaitu:

1. Penyebab fisik (kebisingan dan kelelahan)

Banyak orang mengalami stres karena kebisingan terus menerus. Namun, perlu diingat bahwa terlalu tegang juga menyebabkan stres. Kelelahan juga dapat menyebabkan stres karena tidak dapat bekerja. Stres dapat muncul ketika kemampuan bekerja menurun, yang mengakibatkan penurunan prestasi. Ini dapat terjadi tanpa disadari karena perubahan pola kerja yang terus menerus atau pergeseran prestasi. Ini karena karyawan sudah terbiasa dengan pola kerja lama dan kebiasaan lama. Perubahan waktu mempengaruhi irama tubuh, yang menyebabkan

kelelahan. Untuk itu, bagi mereka yang baru melakukan perjalanan jauh dengan perbedaan waktu yang signifikan, disarankan untuk beristirahat setidaknya satu hari sebelum melakukan aktivitas.

2. Suhu dan kelembapan

Bekerja di tempat dengan suhu terlalu tinggi dapat memengaruhi kinerja pekerja. Kelembapan yang rendah harus dapat menahan suhu tinggi.

3. Beban kerja

Terlalu banyak pekerjaan dapat menyebabkan stres dan ketegangan. Ini dapat terjadi karena tingkat keahlian yang terlalu tinggi atau volume kerja yang terlalu besar.

4. Sifat pekerjaan

Tempat yang baru dan asing. Stres dapat muncul ketika seseorang menghadapi situasi baru dan asing di tempat kerja atau perusahaan mereka. Selain itu, ancaman pribadi juga berdampak, karena seseorang merasa terancam kebebasannya karena atasan memiliki pengawasan yang terlalu ketat. Stres dapat berasal dari ketidakmampuan seseorang untuk mempertahankan fokus pada pekerjaan mereka. Selain itu, ketidakjelasan tentang tugas yang harus dilakukan akan membuat orang bingung dan tidak yakin untuk melakukannya. Standar kerja yang tidak jelas dapat membuat karyawan tidak

puas karena mereka tidak tahu bagaimana mereka bekerja, dan juga dapat digunakan untuk menekan karyawan.

5. Kebebasan

Kebebasan yang diberikan kepada karyawan tidak selalu merupakan hal yang menyenangkan bagi mereka. Ada beberapa karyawan yang merasa tidak yakin dan tidak dapat bertindak karena kebebasan ini. Hal itu mungkin menimbulkan stres bagi seseorang.

6. Kesulitan

Masalah rumah tangga, seperti ketidakcocokan suami istri, masalah keuangan dapat mempengaruhi prestasi kerja. Hal ini menimbulkan stres bagi seseorang.

d. Indikator Stres Kerja

Menurut Robbins dalam (Juartini, 2021) mengemukakan bahwa indikator stres kerja, yaitu:

1. Tuntutan tugas

Merupakan komponen yang berkaitan dengan pekerjaan seseorang, seperti kondisi tempat kerja, tata kerja lokasi.

2. Tuntutan peran

Berhubungan dengan tekanan yang diberikan kepada seseorang karena mereka bekerja dalam posisi tertentu di suatu organisasi atau perusahaan.

3. Tuntutan antar pribadi

Merupakan tekanan yang diciptakan oleh pegawai lain.

4. Struktur organisasi

Struktur organisasi perusahaan yang tidak jelas dan tidak jelas tentang jabatan, peran, wewenang, dan tanggung jawab.

5. Sikap Pimpinan

Merupakan perilaku seorang pimpinan kepada bawahannya, sikap pimpinan sangat mempengaruhi kinerja karyawannya.

6. Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan sangat penting dalam proses perkembangan di suatu perusahaan atau organisasi. Dimana, kinerja karyawan ini berhubungan dengan cara kerja sekelompok orang yang terorganisasi dengan tujuan tertentu. Jika sebuah perusahaan atau organisasi memiliki karyawan yang kinerjanya baik, kemungkinan besar kinerja perusahaan atau organisasi tersebut juga baik, karena ada hubungan yang kuat antara kinerja individu atau kelompok dengan kinerja perusahaan atau organisasi.

a. Pengertian Kinerja Karyawan

Menurut (Theorando & Kusnawan, 2021) mengemukakan bahwa:

“Kinerja merupakan hasil kerja seseorang, termasuk bagaimana proses kerja itu dilakukan”.

Menurut (Yonata & Sugandha, 2021) mengemukakan bahwa:

“Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Menurut (Belina & Andy, 2023) mengemukakan bahwa:

“Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditunjukkan oleh setiap karyawan sebagai prestasi kerja yang dilakukan oleh karyawan sesuai standar dengan akurasi, efektivitas, dan kecepatan yang telah ditetapkan oleh perusahaan atau organisasi”.

Menurut (Lie & Parameswari, 2023) mengemukakan bahwa:

“Kinerja merupakan hasil kerja seseorang, baik kualitas maupun kuantitas, dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya”.

Dari definisi-definisi di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil olah pikir dan tenaga secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya.

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Menurut Handoko dalam (Akbar, 2018) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu:

1. Motivasi

Adanya kebutuhan yang harus dipenuhi adalah pendorong utama untuk bekerja bagi manusia. Kebutuhan ini berkaitan dengan sifat alami manusia untuk mencapai hasil optimal dalam pekerjaan mereka.

2. Kepuasan kerja

Perasaan karyawan terhadap pekerjaan mereka dan hal-hal yang mereka hadapi di tempat kerja mereka ditunjukkan oleh kepuasan kerja mereka.

3. Tingkat stres

Stres adalah keadaan tertekan yang mempengaruhi emosi, cara berpikir, dan keadaan saat ini. Terlalu banyak stres dapat mengganggu kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungannya, yang dapat mengganggu pekerjaan mereka.

4. Kondisi pekerjaan

Kondisi pekerjaan yang dimaksud dapat mempengaruhi kinerja disini adalah tempat kerja, ventilasi, serta penyaluran dalam ruang kerja.

5. Sistem kompensasi

Pemberian kompensasi yang tepat dapat meningkatkan semangat karyawan untuk bekerja. Hal ini karena kompensasi merupakan tingkat balas jasa yang diterima oleh karyawan atas apa yang telah mereka lakukan untuk perusahaan.

6. Desain pekerjaan

Fungsi penetapan kegiatan kerja seseorang atau kelompok karyawan secara organisasional dikenal sebagai desain pekerjaan. Desain pekerjaan harus jelas supaya karyawan dapat

melakukan pekerjaan mereka dengan baik sesuai dengan tugas yang telah diberikan kepada mereka.

c. Karakteristik Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara dalam (Chairunnisah et al., 2021) menyatakan bahwa orang yang mempunyai kinerja tinggi memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Mempunyai komitmen yang tinggi.
2. Risiko yang dihadapi berani diambil dan ditanggung.
3. Tujuan yang realistis dimiliki.
4. Memperjuangkan tujuan untuk direalisasikan dan rencana kerja yang menyeluruh dimiliki.
5. Umpan balik dari seluruh kegiatan kerja yang dilakukan dapat dimanfaatkan.
6. Rencana yang telah diprogramkan dapat direalisasikan.

d. Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Bernardin & Russel dalam (Harahap & Tirtayasa, 2020) menyatakan bahwa ada beberapa indikator kinerja karyawan yaitu:

1. Kualitas Kerja

Tingkat di mana hasil aktivitas mendekati sempurna dalam arti bahwa mereka menyesuaikan dengan cara yang ideal dari

penampilan aktivitas dan memenuhi tujuan yang diharapkan dari aktivitas.

2. Kuantitas Kerja

Jumlah yang dihasilkan sebagai jumlah unit dan siklus aktifitas yang diselesaikan.

3. Ketepatan Waktu

Tingkat suatu aktifitas diselesaikan pada waktu awal yang diinginkan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktifitas lain.

4. Efektifitas

Tingkat penggunaan sumber daya manusia, organisasi dimaksimalkan dengan maksud menaikan keuntungan atau mengurangi kerugian dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

5. Komitmen Karyawan

Tingkat di mana seorang karyawan yang mampu menjalankan fungsi kerjanya dan tanggung jawabnya terhadap suatu organisasi atau perusahaan.

B. Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai sumber dasar untuk mencari perbandingan dan untuk memudahkan peneliti dalam menentukan langkah-langkah menyusun sebuah penelitian dari segi teori dan konsep secara

sistematis. Adapun hasil-hasil penelitian terlebih dahulu yang dikaji untuk sebagai acuan dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel II. 1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis dan Tahun	Judul Skripsi	Hasil Penelitian
1	(Marcelrino; Tholok, 2022)	Pengaruh Disiplin Kerja, Konflik Kerja, dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Gema Sangkakala Anugerah	Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa terjadi pengaruh antara disiplin kerja terhadap kinerja yang dapat dilihat dari Disiplin Kerja memiliki t_{hitung} 8,366 > t_{tabel} 2,00958 dan nilai probabilitas 0,000 < 0,05, tidak terdapat pengaruh antara konflik kerja terhadap kinerja dapat dilihat konflik kerja memiliki t_{hitung} - 2,490 < t_{tabel} 2,00958 dan nilai probabilitas 0,016 < 0,05, dan tidak terdapat pengaruh antara stress kerja terhadap kinerja dapat dilihat stress kerja memiliki t_{hitung}

			<p>$-1,025 < t_{tabel} 2,00958$ dan nilai probabilitas $0,310 > 0,05$. Dan berdasarkan hasil uji f dengan membandingkan $F_{hitung} 32,589 > F_{tabel} 2,79$ dengan tingkat probabilitas $0,000 < 0,05$ yang artinya bisa dikemukakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.</p> <p>berdasarkan uji f dalam penelitian ini menunjukkan bahwa disiplin kerja, konflik kerja, dan stres kerja berpengaruh secara simultan kepada kinerja karyawan PT. Gema Sangkakala Anugerah.</p>
2	(Hartanto & Wibowo, 2022)	Pengaruh Motivasi, Komunikasi, dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada Dian Bangsa School)	<p>Diketahui bahwa t_{hitung} motivasi (X_1) adalah 9,364 dari $t_{tabel} 1,664$, t_{hitung} komunikasi (X_2) adalah 3,922, t_{hitung} stress kerja (X_3) adalah 3,372, dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ artinya secara parsial berdampak signifikan antara motivasi, komunikasi dan</p>

		<p>stress kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada pegawai Dian Bangsa School. F_{hitung} model 1 ialah 384,130 dengan tingkat signifikan 0,000 dimana angka 0,000 kurang dari 0,05 dan juga F_{hitung} lebih dari F_{tabel} atau $384,130 > 2,72$. Model 2 ialah 211,961 dengan tingkat signifikan 0,000 dimana angka 0,000 kurang dari 0,05 dan juga $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $211,961 > 2,72$. Model 3 ialah 201,538 dengan tingkat signifikan 0,000 dimana angka 0,000 < 0,05 dan juga $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $201,538 > 2,72$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya bisa dikatakan bahwa motivasi, komunikasi dan stress kerja secara bersamaan atau simultan berdampak terhadap kepuasan kerja pegawai.</p>
--	--	--

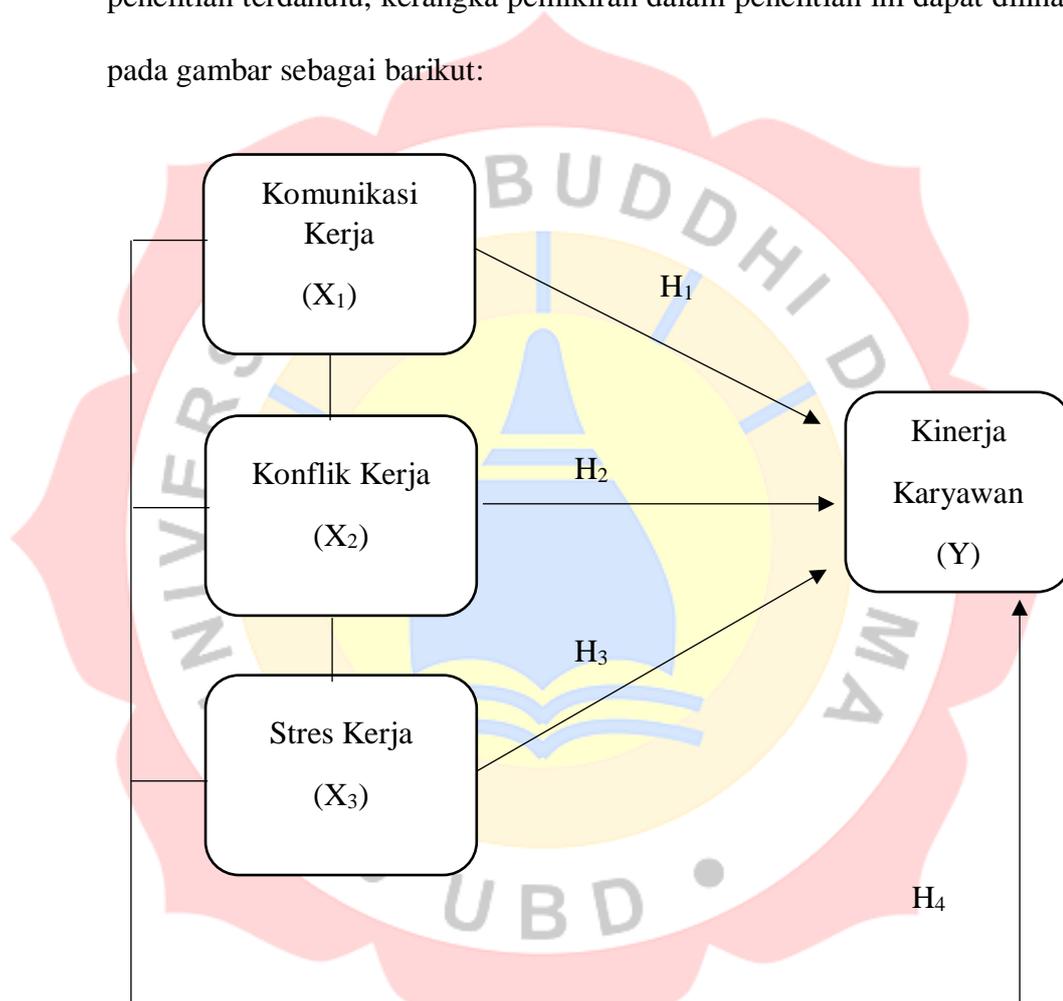
3	(Santosa & Prayoga, 2021)	Pengaruh Konflik Kerja, Lingkungan Kerja, dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Terang Dunia Internusa	Berdasarkan hasil uji hipotesis didapat F_{hitung} untuk model 1 adalah 17,026 dengan tingkat signifikansi 0.000 dimana angka $0,000 < 0,05$ dan juga $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $17,026 > 3,08$. Pada tabel distribusi t_{tabel} adalah 0,18074, t_{hitung} untuk Konflik kerja sebesar 2,661 $> 0,18074$, t_{hitung} untuk lingkungan kerja sebesar 2,757 $> 0,18074$, dan t_{hitung} untuk Stres kerja sebesar 3,386 $> 0,18074$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya konflik kerja, lingkungan kerja, dan stres kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Dari hasil penelitian ini mengungkap adanya hubungan positif dan sedang antara variabel Konflik Kerja, Lingkungan Kerja, dan
---	---------------------------	--	---

			Stres Kerja kepada Kepuasan Kerja Karyawan.
4	(Pudjo & Denny, 2021)	Pengaruh Lingkungan Kerja, Komunikasi, dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Rofina Indah Jaya	<p>Berdasarkan uji hipotesis, t_{hitung} lingkungan kerja adalah 10.527, t_{hitung} komunikasi adalah 5247, dan t_{hitung} stres kerja adalah 2993.</p> <p>t_{tabel} 1.66055 berasal dari tabel distribusi t dari persamaan.</p> <p>Diturunkan = $100 - 2$ dan taraf signifikansi 0, 0. Dengan kata lain, H_0 ditolak dan H_a diterima karena $t_{hitung} > t_{tabel}$, dan uji F memberikan nilai F_{hitung} sebesar 249.643, mana yang lebih besar Sebagai tabel. $F = 2,70$ dan taraf signifikansi 0,0 dan lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dari penelitian hasil di atas, terbukti bahwa lingkungan kerja, komunikasi dan stres kerja mempengaruhi kepuasan kerja karyawan</p>

5	(Sugandha, 2019)	Pengaruh Lingkungan Kerja, dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus di PT. Keong Nusantara Abadi)	<p>Berdasarkan Nilai t_{hitung} lingkungan kerja $11.004 > t_{tabel}$ 1,966 dan $.0.000 < 0.05$) dan nilai t_{hitung} stress kerja $4.398 > t_{tabel}$ 1,966 dan $.0.000 < 0.05$) sehingga menyatakan bahwa lingkungan kerja dan stress kerja berpengaruh positif secara parsial terhadap kinerja karyawan pada pada PT. Keong Nusantara Abadi</p> <p>Hasil uji F diperoleh hasil untuk Nilai F_{hitung} sebesar 142.861 dengan nilai signifikansi sebesar 0.000 sehingga nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $252.007 > 3.09$ atau tingkat signifikansi (sig) $0.000 < 0.05$, maka dapat disimpulkan berpengaruh secara simultan (bersama-sama) antara lingkungan kerja dan stress kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Keong Nusantara Abadi.</p>
---	------------------	--	--

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan alur pikir yang dijadikan sebagai skema pemikiran atau dasar-dasar pemikiran untuk memperkuat fokus yang melatarbelakangi penelitian ini. Maka berdasarkan landasan teori dan hasil penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



Gambar II. 1 Kerangka Pemikiran

D. Perumusan Hipotesa

Hipotesis merupakan hasil sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang biasanya berbentuk kalimat pernyataan, guna untuk menguji kebenaran dari penelitian (Rachel & Kusnawan, 2022). Berdasarkan

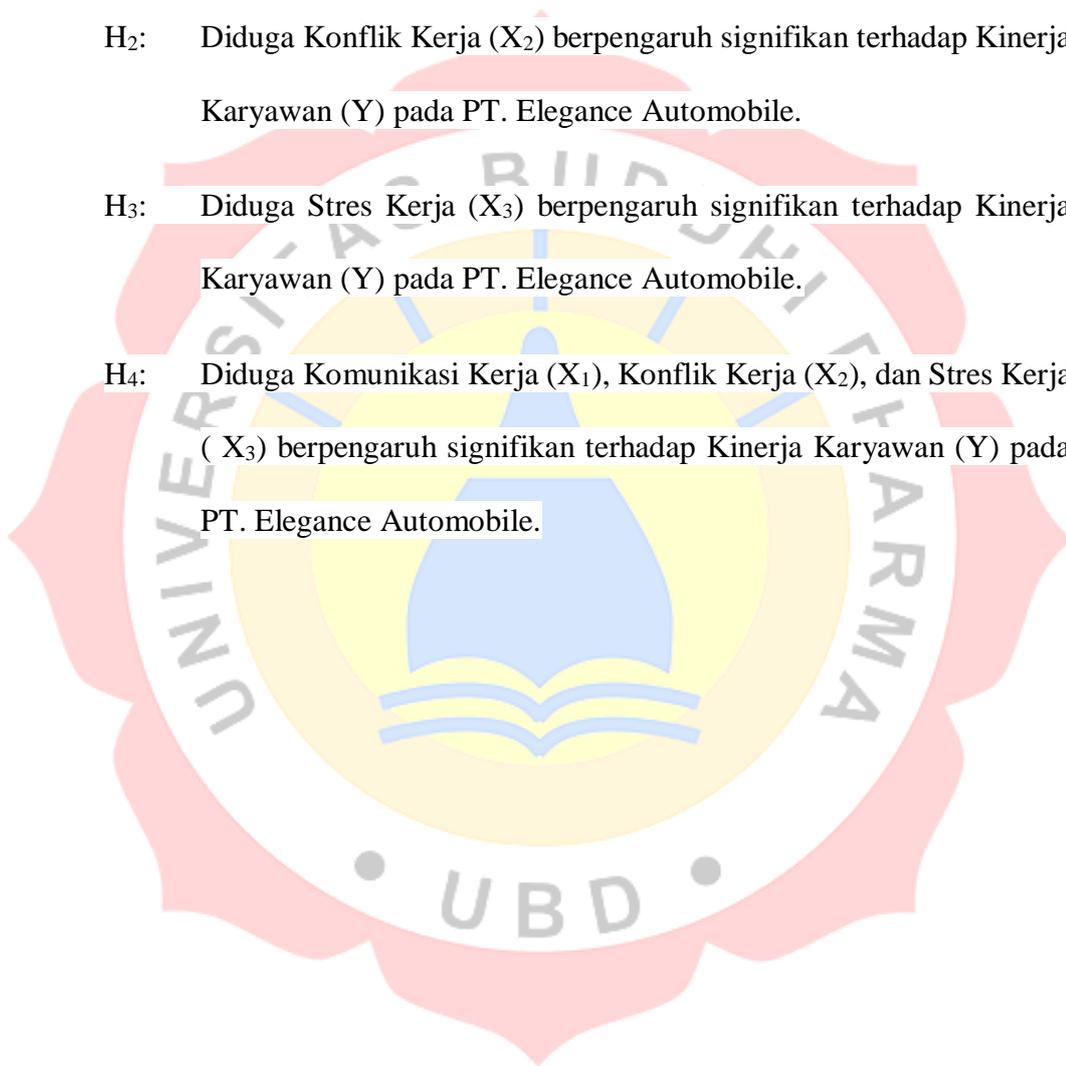
kerangka pemikiran yang menjadi dasar panduan penelitian, maka perumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₁: Diduga Komunikasi Kerja (X₁) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada PT. Elegance Automobile.

H₂: Diduga Konflik Kerja (X₂) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada PT. Elegance Automobile.

H₃: Diduga Stres Kerja (X₃) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada PT. Elegance Automobile.

H₄: Diduga Komunikasi Kerja (X₁), Konflik Kerja (X₂), dan Stres Kerja (X₃) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada PT. Elegance Automobile.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian mengenai pengaruh komunikasi kerja, konflik kerja, dan stres kerja terhadap kinerja karyawan, yaitu menggunakan metode penelitian pendekatan kuantitatif yang bersifat deskriptif. Menurut Sugiyono dalam jurnal (Wijaya & Santosa, 2022) Penelitian kuantitatif ialah penelitian yang mesti memenuhi standar ilmiah yang konkret atau empiris, objektif, terukur, rasional, dan metodis. Selain itu, penelitian ini memakai data numerik dan analisis statistik. Metode penelitian pendekatan kuantitatif juga merupakan metode yang menguji teori tertentu dengan cara meneliti pengaruh antar variabel, variabel tersebut diukur dengan instrumen penelitian sehingga data yang terdiri dari angka dapat dianalisis berdasarkan proses statistik. Data numerik (angka) tersebut diperoleh dari nilai yang didapat dari angket yang disebarkan kepada responden lalu data numerik (angka) tersebut diolah menggunakan program SPSS.

Sedangkan jenis penelitian yang bersifat deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan atau menjelaskan tentang suatu keadaan yang bersifat objektif yang menggunakan data berupa angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data serta hasil dari analisis data

tersebut. Deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan secara sistematis serta tepat sifatnya yang berkaitan oleh masalah yang hendak diteliti dan menerangkan hubungan bagaimana informasi dikumpulkan, dikelolah, serta dianalisa buat sesuatu pembuktian serta pengujian dalam menggapai suatu tujuan (Santosa & Prayoga, 2021).

B. Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di suatu perusahaan yang bergerak di bidang perdagangan suku cadang dan aksesoris mobil, yaitu PT. Elegance Automobile. Peneliti memilih karyawan yang bekerja pada PT. Elegance Automobile sebagai objek penelitian karena peneliti ingin mengkaji lebih dalam mengenai permasalahan yang dialami oleh karyawan di perusahaan tersebut. Sehingga dalam penelitian ini permasalahan-permasalahan yang ada dalam perusahaan sudah dirumuskan dengan baik yang kemudian diangkat menjadi suatu judul skripsi yaitu “Pengaruh Komunikasi Kerja, Konflik Kerja, dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT. Elegance Automobile.”

1. Sejarah Singkat PT. Elegance Automobile

PT. Elegance Automobile adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang aksesoris suku cadang dan sparepart mobil, yang memulai perjalanannya pada tahun 2010, didirikan dengan akta notaris Dr. Benny Djaja, S.H., S.E., M.M., M.Hum., M.Kn. PT. Elegance Automobile beralamat di Komp. Ruko Duta Garden Square Blok C 50, Kel.

Jurumudi Kec. Benda, Kota Tangerang-Banten. Bisnis ini dilatarbelakangi dari mimpi untuk menjadi pemimpin dunia dalam aksesoris otomotif, PT. Elegance Automobile menginvestasikan pikiran, waktu, tenaga dan banyak sumber daya lainnya dengan cara dan jumlah yang tak terhitung untuk memenuhi impian tersebut.

PT. Elegance Automobile mempunyai merek untuk produknya sendiri yakni dengan nama RWB, dan ORCA. Aksesoris suku cadang dan sparepart mobil yang dijual seperti wiper mobil, system alarm mobil, tv head unit mobil, frame mobil, mp3 player mobil, peredam mobil, speaker mobil, amplifier mobil, dan lain-lain. Selain itu juga menyediakan hampir semua merek dan tipe mobil seperti Toyota, Daihatsu, Nissan, Hyundai, Wuling, Suzuki, Chevrolet, Kia, Honda, dan lain-lain.

2. Visi dan Misi Perusahaan

Adapun visi dan misi perusahaan PT. Elegance Automobile sebagai berikut:

VISI

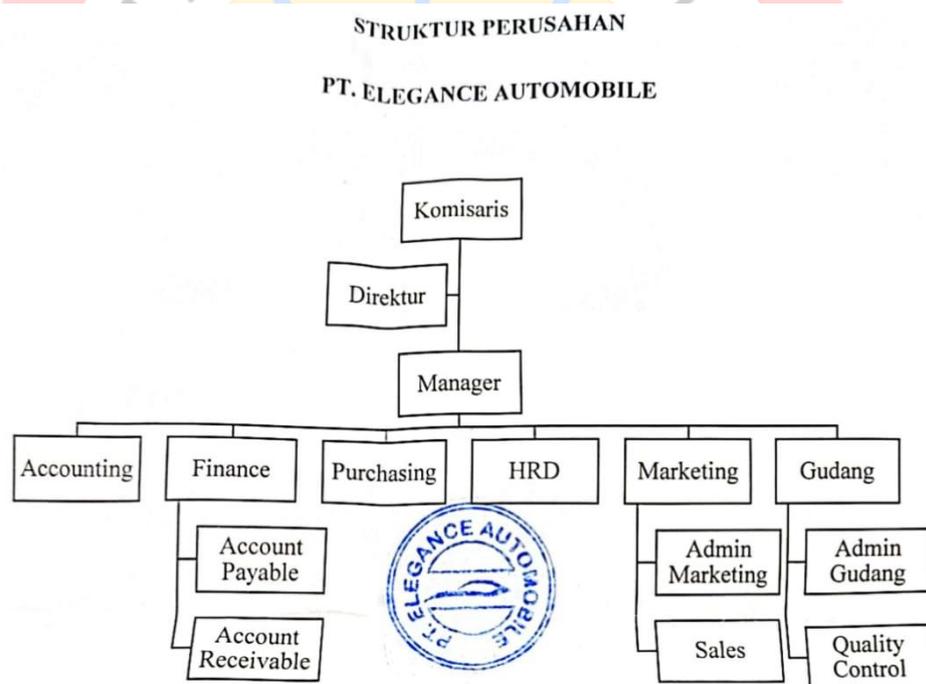
Menjadi perusahaan perdagangan suku cadang terbaik dan terlengkap yang dikelola secara professional.

MISI

1. Selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen dan berusaha untuk menjadi perusahaan penyedia suku cadang yang terdepan.
2. Menyediakan suku cadang lengkap, berkualitas dan layanan purna jual yang baik dengan menerapkan system garansi transaksi.

3. Struktur Organisasi PT. Elegance Automobile

Berikut struktur organisasi pada PT. Elegance Automobile, bisa dilihat pada gambar sebagai berikut:



Gambar III. 1 Struktur Organisasi

4. Uraian Tugas pada PT Elegance Automobile

Berdasarkan struktur organisasi PT. Elegance Automobile yang telah disusun di atas, maka uraian tugasnya antara lain sebagai berikut:

- a. Komisaris

1. Mengkaji sistem manajemen.
2. Memberikan nasihat atau masukan bagi perusahaan.
3. Mengawasi jalannya perusahaan secara berkala.
4. Mengevaluasi hasil yang diperoleh oleh perusahaan.

b. Direktur

1. Mengelola dan menyusun strategi bisnis untuk kemajuan perusahaan.
2. Mengevaluasi kinerja para karyawan dengan tujuan untuk meningkatkan atau mempertahankan performa kerjanya.
3. Memilih, menetapkan, dan mengawasi tugas karyawan, baik itu manajer maupun staff.
4. Menerapkan visi misi yang telah ditentukan oleh perusahaan.

c. Manager

1. Memimpin, mengarahkan, dan mengawasi staf untuk bekerja sama mencapai tujuan perusahaan.
2. Membangun kepercayaan antar anggota.
3. Meningkatkan kualitas perusahaan.
4. Mengevaluasi semua pekerjaan yang telah dilakukan semua anggota dalam tim.
5. Memecahkan masalah

d. Accounting

1. Membuat dan menyusun pembukuan perusahaan dari transaksi keuangan.

2. Melakukan posting jurnal operasional.
 3. Membuat laporan keuangan.
 4. Memasukkan, mengecek, dan melakukan verifikasi dokumen.
 5. Menyusun laporan pajak.
 6. Mengelola gaji karyawan.
 7. Melakukan rekonsiliasi dan penyesuaian data finansial.
- e. Finance Account Payable
1. Menerima dan memeriksa faktur pembelian dari supplier.
 2. Mencatat utang pembelian dari supplier.
 3. Mengatur jadwal dan melakukan pembayaran transaksi pembelian.
 4. Melakukan komunikasi kerja dan mempertahankan hubungan dengan supplier.
 5. Mengelola cash flow.
- f. Finance Account Receivable
1. Mencatat semua data piutang pelanggan.
 2. Melakukan penagihan kepada pelanggan.
 3. Menyiapkan daftar tagihan serta kelengkapannya.
 4. Membuat laporan piutang .
 5. Melakukan pengarsipan dokumen penagihan.
- g. Purchasing
1. Melakukan pembelian barang.
 2. Memastikan ketepatan waktu barang yang dipesan tiba.

3. Menerima dan mengecek kualitas barang yang diterima.
4. Mendokumentasikan invoice, faktur, purchase order atau work order.
5. Melakukan pelaporan atas pembelian yang dilakukan.

h. HRD

1. Melakukan rekrutmen dan seleksi karyawan baru.
2. Mengatur perihal kompensasi karyawan.
3. Menyusun kebijakan atau aturan kepegawaian untuk seluruh karyawan.
4. Melakukan pengembangan karyawan.
5. Menciptakan lingkungan kerja yang kondusif

i. Admin Marketing

1. Membuat laporan transaksi penjualan.
2. Menyusun laporan penjualan.
3. Mengelola database konsumen.
4. Melakukan promosi.
5. Mengelola proses penjualan.
6. Melakukan kegiatan administrasi dan pengarsipan.

j. Sales

1. Mengidentifikasi target pasar.
2. Melakukan penjualan.
3. Melakukan pemetaan penjualan.
4. Membuka peluang pasar baru.

5. Membangun komunikasi kerja dengan pelanggan.
 6. Menawarkan barang atau produk perusahaan kepada konsumen.
- k. Admin Gudang
1. Mengawasi bongkar muat barang.
 2. Mencatat barang yang masuk dan keluar dari gudang.
 3. Memeriksa dan melaporkan stok barang di gudang.
 4. Memastikan ketersediaan perlengkapan gudang.
 5. Membuat daftar absensi karyawan gudang.
 6. Mengklasifikasikan barang yang masuk dengan sesuai.
- l. Quality Control
1. Memantau dan menguji perkembangan semua produk atau barang yang dijual oleh perusahaan.
 2. Memverifikasi kualitas produk atau barang.
 3. Memastikan kualitas barang atau produk yang dijual sesuai dengan standar perusahaan.
 4. Membuat analisis catatan dan dokumentasi produk atau barang sebelumnya.
 5. Membuat pembukuan personal QC.

C. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan peneliti dalam menyusun penelitian ini adalah jenis dan sumber data primer dan sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan secara langsung oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitiannya secara khusus. Peneliti

memperoleh data tersebut dengan cara melakukan observasi, wawancara, dan menyebarkan kuesioner kepada responden.

Sedangkan data sekunder merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan secara tidak langsung oleh peneliti. Data ini digunakan untuk mendukung data primer, dimana data ini dapat diperoleh oleh peneliti melalui referensi dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku, jurnal, dan sumber-sumber lain yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan objek penelitian atau total kelompok subjek baik manusia, nilai, gejala, sampai fenomena yang merupakan sumber dari penelitian.

Menurut Sugiyono dalam (Fen & Kusnawan, 2022) menyatakan bahwa:

“Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek maupun subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditentukan kesimpulannya”

Maka dari pengertian populasi di atas, peneliti menentukan populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 80. Dimana jumlah tersebut merupakan jumlah karyawan pada PT. Elegance Automobile.

2. Sampel

Sampel terdiri dari sebagian jumlah dan karakteristik populasi. Jika populasi besar dan peneliti tidak dapat mempelajari semua yang ada padanya (misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, atau waktu), maka

peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut untuk mempelajari sebagian dari populasi tersebut (Fen & Kusnawan, 2022).

Menurut (Masturi et al., 2021) menyatakan bahwa:

“Teknik sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel dimana semua anggota populasi digunakan sebagai sampel”.

Menurut Sugiyono yang dikutip oleh (Cahyadi, 2022) menjelaskan bahwa ukuran sampel untuk penelitian, yaitu sebagai berikut:

- a) Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.
- b) Bila sampel dibagi dalam katagori (misalnya: pria-wanita, pegawai negeri-swasta dan lain-lain) maka jumlah anggota sampel setiap katagori minimal 30.
- c) Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti, misalnya variabel penelitiannya ada 5 (independen + dependen), maka jumlah anggota sampel = $10 \times 5 = 50$.
- d) Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 sampai dengan 20.

Maka berdasarkan pengertian sampel di atas, dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode sampel jenuh yang di mana seluruh populasi akan digunakan sebagai sampel yaitu sebanyak 80.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan untuk mengumpulkan data-data yang digunakan dalam penelitian. Dalam teknik pengumpulan data ini perlu langkah yang strategis dan sistematis agar mendapatkan data yang valid. Berikut ialah teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data primer dan data sekunder, antara lain:

1. Teknik Pengumpulan Data Primer

a. Observasi

Teknik observasi merupakan teknik yang dilakukan dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis mengenai permasalahan yang timbul pada objek penelitian.

b. Wawancara

Teknik wawancara merupakan teknik yang dilakukan dengan tatap muka langsung dan melakukan tanya jawab antara peneliti atau pengumpul data dengan responden atau narasumber atau sumber data.

c. Kuesioner

Teknik kuesioner merupakan teknik yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan atau pernyataan kepada orang lain yang berperan sebagai responden.

2. Teknik Pengumpulan Data Sekunder

Teknik pengumpulan data sekunder bisa dilakukan dengan peneliti atau peneliti mengambil sumber penelitian dari dokumen, studi pustaka, buku, dan hasil penelitian terdahulu.

F. Operasionalisasi Variabel Penelitian

Tabel III. 1 Operasional Variabel

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala
Komunikasi kerja (X_1)	1. Persepsi 2. Ketepatan 3. Kredibilitas 4. Pengendalian 5. Keharmonisan	1. Memahami pesan yang disampaikan atasan. 2. Memahami pesan yang disampaikan rekan kerja 3. Ketepatan waktu 4. Ketepatan informasi 5. Keyakinan 6. Kepercayaan 7. Mengendalikan sikap 8. Mengendalikan penyampaian pesan 9. Terjalin hubungan yang baik dengan atasan	Likert

		10. Terjalin hubungan yang baik dengan rekan kerja	
Sumber : Purwanto yang dikutip (Dinda et al., 2021)			
Konflik Kerja (X ₂)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesalahan komunikasi kerja 2. Perbedaan tujuan 3. Perbedaan dalam penilaian 4. Interdependensi aktivitas kerja 5. Kesalahan dalam afeksi 6. Perbedaan pendapat 7. Ketegangan masalah pribadi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya <i>miss communication</i> 2. Adanya perbedaan tujuan 3. Adanya perbedaan persepsi 4. Adanya ketergantungan terhadap karyawan lain 5. Adanya ketidaknyamanan dalam bekerja 6. Adanya perbedaan pendapat 7. Adanya masalah pribadi yang terbawa ke dunia kerja 	Likert

	8. Lelah secara mental dalam bekerja 9. Konflik emosional 10. Perbedaan dalam menentukan an solusi penyelesaian an masalah	8. Adanya tuntutan tugas yang terlalu berlebihan 9. Adanya masalah emosional 10. Adanya perbedaan dalam menentukan solusi permasalahan	
Sumber : Fitriana yang dikutip (Juartini, 2021) dan Flippo yang dikutip (Saputri et al., 2023)			
Stres Kerja (X ₃)	1. Tuntutan tugas 2. Tuntutan peran 3. Tuntutan antar pribadi	1. Beban kerja yang berlebihan 2. Waktu yang diberikan tidak sesuai 3. Konflik peran	Likert

	<p>4. Struktur organisasi</p> <p>5. Sikap pimpinan</p>	<p>4. Peran yang tidak sesuai</p> <p>5. Tekanan rekan kerja</p> <p>6. Kurangnya kerjasama tim</p> <p>7. Kurangnya kejelasan jabatan</p> <p>8. Jobdesk yang tidak sesuai</p> <p>9. Adanya perbedaan perlakuan oleh atasan</p> <p>10. Kurangnya apresiasi yang diberikan oleh atasan</p>	
Sumber : Robbins yang dikutip (Juartini, 2021)			
<p>Kinerja Karyawan (Y)</p>	<p>1. Kualitas kerja</p> <p>2. Kuantitas kerja</p> <p>3. Ketepatan waktu</p> <p>4. Efektivitas</p>	<p>1. Memiliki kualitas kerja sesuai keterampilan</p> <p>2. Memiliki ketelitian dalam bekerja</p>	<p>Likert</p>

	5. Komitmen karyawan	3. Menyelesaikan pekerjaan sesuai target 4. Menyelesaikan pekerjaan sesuai standar perusahaan 5. Menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu 6. Datang tepat waktu 7. Efektif dan efisien 8. Menghemat biaya 9. Berkomitmen dalam bekerja 10. Bertanggung jawab dalam bekerja	
Sumber : Bernardin & Russel yang dikutip (Harahap & Tirtayasa, 2020)			

G. Teknik Analisis Data

1. Analisis Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono dalam (Rachel & Kusnawan, 2022) menyatakan bahwa:

“Statistik Deskriptif merupakan teknik yang digunakan dalam menganalisis data dengan mendeskripsikan data yang terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk generalisasi”.

Statistik Deskriptif digunakan untuk menampilkan data mengenai objek yang diteliti, terkait data minimum, maksimum, rata-rata (mean) dan standar deviasi data, sebagai mana adanya tanpa ada maksud untuk menyimpulkan (Wijaya & Santosa, 2022).

2. Frekuensi Data

Dalam melakukan penelitian seringkali data yang sudah terkumpul kondisinya masih acak dan dalam jumlah yang banyak sehingga peneliti mengalami kesulitan dalam mengelolah data. Oleh karena itu data yang sudah terkumpul perlu ditata dengan cara mengelompokkan ke dalam kategori tertentu, dengan cara tersebut dapat memudahkan peneliti dalam mengelolah dan menganalisis data yang sudah terkumpul. (Rachel & Kusnawan, 2022).

3. Uji Data Penelitian

a. Uji Validitas

Menurut Sugiyono dalam (Lie & Parameswari, 2023) mengatakan bahwa:

“Uji validitas digunakan untuk mengukur keakuratan atau kevalidan suatu survei atau pernyataan dalam kuesioner”.

Uji validitas dilakukan untuk mengukur apakah data yang telah diperoleh setelah melakukan penelitian merupakan data yang valid atau sah dengan alat ukur yang digunakan dalam meneliti, yaitu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji validitas dengan membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk taraf signifikansi sebesar 0,5% ($\alpha = 0,05$) dengan *degree of freedom* (df) = $n-2$. Penentuan valid atau tidak validnya suatu instrumen dapat ditentukan sebagai berikut :

- a.) $r_{hitung} > r_{tabel} = \text{valid}$
- b.) $r_{hitung} < r_{tabel} = \text{valid}$

Dalam teknik pengujian validitas adalah dengan menggunakan koefisien korelasi *Pearson Product Moment*. Adapun rumus *Pearson Product Moment*, adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien validitas item yang dicari

X = Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item

Y = Skor total

$\sum x$ = Jumlah skor dalam distribusi X

$\sum y$ = Jumlah skor dalam distribusi Y

$\sum x^2$ = Jumlah Kuadrat dalam distribusi X

$\sum y^2$ = Jumlah Kuadrat dalam distribusi Y

N = Jumlah Responden

b. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono dalam (Rachel & Kusnawan, 2022) mengatakan bahwa :

“Reliabilitas dilakukan dengan maksud untuk dapat menguji dan memperlihatkan pengaruh dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen yang terdapat kesamaan data dalam waktu berbeda”.

Uji reliabilitas digunakan untuk melihat apakah alat ukur yang digunakan menunjukkan konsistensi dalam mengukur gejala yang sama. Untuk menguji keandalan kuesioner yang digunakan maka dilakukan analisis reliabilitas berdasarkan koefisien *Croanbach Alpha*. Koefisien *Croanbach Alpha* menafsirkan korelasi antara skala yang dibuat dengan semua skala indikator yang ada dengan keyakinan tingkat kendala.

Menurut Ghozali dalam (Pratiwi & Lubis, 2021) suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Croanbach Alpha* > 0,70. Adapun rumus *Croanbach Alpha*, adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} : Koefisien reabilitas instrument

k : Jumlah butir pertanyaan

$\sum S_i^2$: Jumlah varian butir

$\sum S_t^2$: Jumlah varian total

4. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan suatu uji kualitas data yang dilakukan sebelum dilakukannya pengujian regresi linear berganda (Lie & Parameswari, 2023). Uji asumsi klasik digunakan untuk memastikan persamaan regresi yang difungsikan tepat dan valid. Sebelum melakukan analisa statistik dan pengujian hipotesis, maka harus melakukan beberapa uji asumsi klasik yang bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi yang digunakan sudah terbebas dari penyimpangan asumsi dan memenuhi ketentuan untuk mendapatkan linier yang baik. Jika, hasil dari uji asumsi tidak sesuai dengan hipotesis maka akan timbul bermacam-macam reaksi. Oleh karena itu, melakukan uji asumsi terlebih dahulu adalah hal yang penting dalam penelitian kuantitatif.

a. Uji Normalitas

Sebelum melakukan analisis data ke dalam rumus statistik maka langkah awal yang harus dilakukan adalah melakukan uji normalitas

data. Uji Normalitas Data dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi, faktor bebas, variabel terikat atau keduanya memiliki distribusi yang normal atau tidak normal (Hartono & Parameswari, 2021). Uji normalitas data dapat dilakukan dengan beberapa metode, seperti metode *Kolmogrov-Smirnov* dalam software SPSS. Masing-masing metode uji normalitas tersebut memiliki kemampuan yang berbeda-beda dalam menyingkapi penyimpangan data terdistribusi normal atau tidak. Menurut (Santosa & Prayoga, 2021) dasar pengambilan keputusan pengujian normalitas melalui SPSS menggunakan acuan probabilitas, yaitu:

1. Bila nilai *sig.* lebih besar dari 0,05 maka residual dinyatakan berdistribusi normal.
2. Bila nilai *sig.* lebih kecil dari 0,05 maka residual dinyatakan tidak berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali dalam (Widana & Muliani, 2020) menyatakan bahwa:

“Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas atau tidak”.

Menurut (Hartono & Parameswari, 2021) menyatakan bahwa:

“Uji Multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi menemukan hubungan antara faktor bebas atau tidak”.

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah ada korelasi antara variabel bebas yang satu dengan variabel bebas yang lain dalam model regresi yang digunakan. Semakin kecil korelasi diantara variabel bebasnya maka semakin baik model regresi yang akan diperoleh. Cara untuk mengetahui apakah ada atau tidaknya gejala multikolinearitas yaitu dengan cara melihat nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* dan *Tolerance* :

1. Jika nilai *Tolerance* $> 0,10$ maka variabel-variabel bebas yang akan diuji tidak memiliki multikolinearitas.
2. Jika nilai *Tolerance* $< 0,10$ maka variabel-variabel bebas yang akan diuji memiliki multikolinearitas.
3. Jika nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* < 10 maka variabel-variabel bebas yang akan diuji tidak memiliki gejala multikolinearitas.
4. Jika nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* > 10 maka variabel-variabel bebas yang akan diuji memiliki gejala multikolinearitas.

c. Uji Heterokedastisitas

Menurut (Hartono & Parameswari, 2021) menyatakan bahwa:

“Uji Heterokedastisitas artinya untuk menguji apakah pada model regresi terdapat perbedaan antara residual persepsi yang satu dengan persepsi yang lain”.

Uji heterokedastisitas merupakan uji asumsi klasik yang harus dilakukan dalam analisis regresi. Terdapat dua cara untuk dapat menentukan ada atau tidaknya gejala heterokedastisitas pada suatu model regresi yaitu pertama dengan melihat grafik *scatterplot* dan yang kedua dengan melihat nilai prediksi variabel terikat (SRESID) dengan residual error (ZPRED). Penentuan kriteria terjadinya heterokedastisitas atau tidak dapat dilihat dari penyebaran data dengan syarat:

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka terjadi heterokedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

5. Uji Model Statistik

a. Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menentukan secara langsung pengaruh masing-masing variabel bebas yang digunakan secara parsial ataupun bersama-sama dan menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dan variabel independen

serta untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua atau lebih variabel (Aditya & Santosa, 2022). Adapun rumus dari regresi linear berganda yaitu:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

Keterangan:

α	= Konstanta
Y	= Kinerja Karyawan
X_1	= Komunikasi Kerja
X_2	= Konflik Kerja
X_3	= Stres Kerja
$\beta_1, \beta_2, \beta_3$	= Koefisien Regresi

b. Koefisien Korelasi

Uji koefisien Korelasi adalah salah satu strategi analisis statistik dalam memutuskan hubungan antara dua atau lebih variabel kuantitatif (Hartono & Parameswari, 2021). Koefisien korelasi merupakan analisis yang dilakukan berdasarkan data yang diolah dengan menggunakan statistik. Analisis koefisien korelasi bertujuan untuk mengetahui hubungan linear antara dua variabel atau lebih. Menurut Sugiyono yang dikutip oleh (Indrawan & Kaniawati Dewi, 2020) Koefisien korelasi product moment ialah teknik analisis korelasi yang bertujuan untuk mencari hubungan dan membuktikan hipotesis hubungan dua variabel bila data dari dua variabel atau

tersebut adalah sama. Dalam melakukan penelitian ini peneliti menggunakan persamaan koefisien korelasi product moment, rumus korelasi product moment ialah sebagai berikut:

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n\sum x^2 - (\sum x)^2)(n\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Ada beberapa ketentuan – ketentuan dalam melakukan analisis koefisien korelasi antar variabel yang diklasifikasikan menjadi 5 indikator, yaitu:

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

c. Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali yang dikutip oleh (Suhendra & Yakobus, 2021) mengatakan bahwa:

“Koefisien Determinasi (R^2) bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependent”.

Menurut (Hartono & Parameswari, 2021) mengatakan bahwa:

“Koefisien Determinasi R^2 digunakan untuk mengetahui nilai sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen”.

Rumus untuk mencari koefisien determinasi dengan tiga variabel independent, ialah sebagai berikut:

$$R^2 = \frac{(ryX_1)^2 + (ryX_2)^2 + (ryX_3)^2 - 2 \cdot (ryX_1) \cdot (ryX_2) \cdot (ryX_3) \cdot (rX_1X_2X_3)}{1 - (rX_1X_2X_3)^2}$$

Keterangan:

y = Kinerja karyawan

X_1 = Komunikasi kerja

X_2 = Konflik kerja

X_3 = Stres Kerja

Yang mana:

ryX_1 = Korelasi Product Moment antara X_1 dengan Y

ryX_2 = Korelasi Product Moment antara X_2 dengan Y

ryX_3 = Korelasi Product Moment antara X_3 dengan Y

$rX_1X_2X_3$ = Korelasi Product Moment antara $X_1X_2X_3$

Selanjutnya untuk menentukan besar kecilnya angka variabel X terhadap Y dapat ditentukan dengan rumus korelasi determinan sebagai berikut:

$$KD = R^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD = Nilai Koefisien Determinan

R = Nilai Koefisien Korelasi

Dengan kesimpulan :

1. Jika $R^2 = 0$, maka tidak ada sedikitpun persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independent terhadap variabel dependent.
2. Jika $R^2 = 1$, maka persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independent terhadap variabel dependent adalah sempurna.

6. Uji Hipotesis

a. Uji T (Parsial)

Menurut Sugiyono dalam (Suhendra & Yakobus, 2021) menyatakan bahwa:

“Uji T digunakan untuk menguji jawaban sementara terhadap rumusan masalah, yaitu yang menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih”.

Menurut Sujarweni dalam (Teowaldus & Parameswari, 2022) menyatakan bahwa:

“Uji t digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh suatu variabel bebas dipisahkan pada variabel terikat”.

Adapun rumus dari uji t ialah sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

n = Jumlah Responden

r = Koefisien Korelasi

r^2 = Koefisien Determinasi

t = Pengujian Hipotesis

Hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

$H_a : \beta > 0$, artinya ada hubungan positif antara X dan Y

$H_a : \beta < 0$, artinya ada hubungan negative antara X dan Y

$H_o : \beta = 0$, artinya tidak ada hubungan antara X dan Y

$H_o : \beta \neq 0$, artinya ada hubungan antara X dan Y

Car menguji H_o dapat menggunakan kriteria sebagai berikut:

1. Jika nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$ maka H_o ditolak dan H_a diterima, artinya variabel bebas (X) berpengaruh secara signifikansi terhadap variabel terkait (Y).
2. Jika nilai $t_{hitung} < \text{nilai } t_{tabel}$ maka H_o diterima dan H_a ditolak, artinya variabel bebas (X) tidak berpengaruh secara signifikansi terhadap variabel terkait (Y).

Untuk melakukan pengujian probalitas dapat menggunakan kriteria sebagai berikut:

1. Jika nilai probabilitas $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependent
2. Jika nilai probabilitas $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

b. Uji F (Simultan)

Menurut Sugiyono dalam (Suhendra & Yakobus, 2021) mengatakan bahwa:

“Uji F bertujuan untuk menguji apakah variabel bebas berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat”.

Menurut (Teowaldus & Parameswari, 2022) mengatakan bahwa:

“Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen dimasukkan dalam model berpengaruh secara simultan pada variabel dependen”.

Uji f dapat dilakukan dengan cara melakukan perbandingan besarnya nilai f_{hitung} dengan f_{tabel} , dengan cara sebagai berikut:

1. Menghitung nilai f_{hitung} yang didapatkan dari nilai pada kolom f pada tabel anova yang didapatkan dari output program SPSS.
2. Menghitung nilai f_{tabel} dengan tarif signifikansi tertentu.
3. Menggunakan kriteria hipotesis sebagai berikut:
 - a. Jika nilai $f_{hitung} < \text{nilai } f_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

- b. Jika nilai $f_{hitung} >$ nilai f_{tabel} , maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
4. Membuat keputusan apakah H_a atau H_0 yang diterima.

Adapun rumus uji f ialah sebagai berikut:

$$Fh = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Keterangan:

R = Koefisien Korelasi berganda yang telah ditentukan.

n = Jumlah anggota sampel.

k = Jumlah Variabel independen.

