

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Kinerja apabila dikaitkan dengan *performance* sebagai kata benda (noun), maka pengertian *performance* atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika (Rivai, Basri, Sagala & Murni, 2005). Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai. Kinerja pegawai adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi. (Mathis dan Jackson, 2002). Menurut Sinambela (2012) kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu.

Menurut Bernardin & Russell, (1993) (dalam Brown & Lent 2005) “*performance is defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during time period.* Kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu tertentu. Pengertian kinerja lainnya dikemukakan oleh Wirawan (2009) yang berpendapat bahwa kinerja pegawai adalah keluaran yang dihasilkan oleh

fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Pekerjaan adalah aktivitas menyelesaikan sesuatu atau membuat sesuatu yang hanya memerlukan tenaga dan keterampilan tertentu seperti yang dilakukan oleh pekerja kasar atau *blue collar worket*. Professional adalah pekerjaan yang untuk menyelesaikannya memerlukan penguasaan dan penerapan teori ilmu pengetahuan yang dipelajari dari lembaga pendidikan tinggi seperti yang dilakukan oleh professional atau *white collar worker*.

Mangkunegara (2013) mengemukakan pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, penulis menarik kesimpulan bahwa kinerja merupakan kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja (*output*) individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Aspek-Aspek Kinerja

Ukuran secara kualitas dan kuantitas yang menunjukkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan adalah merupakan sesuatu yang dapat dihitung serta digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat bahwa kinerja setiap hari dalam perusahaan dan perorangan terus mengalami peningkatan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Gomes (2003) mengemukakan bahwa enam aspek dari kinerja:

- a) *Quantity of work* : Jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan.
- b) *Quality of work* : kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya.
- c) *Job Knowledge* : Luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya.
- d) *Creativeness* : Keaslian gagasan-gagasan yang dimunculkan dari tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.
- e) *Cooperation* : kesiediaan untuk bekerja sama dengan orang lain (sesama anggota organisasi).
- f) *Dependability* : Kesadaran dan dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja tepat pada waktunya.

- g) *Initiative* : Semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawabnya.
- h) *Personal Qualities* : Menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramahan, dan integritas pribadi.

Selain itu Mathis dan Jackson,(2002) mengemukakan bahwa kinerja dapat diukur melalui beberapa aspek-aspek yaitu:

- a) Kuantitas *output*
- b) Kualitas *output*
- c) Jangka waktu *output*
- d) Kehadiran di tempat kerja
- e) Sikap kooperatif

Ada enam aspek untuk menilai kinerja menurut Bernardin & Russell, (1993) (dalam Brown & Lent 2005) yaitu:

- a) Kualitas: merupakan tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau tujuan yang diharapkan.
- b) Kuantitas: merupakan jumlah yang dihasilkan misalnya : jumlah rupiah, jumlah unit, jumlah siklus kegiatan yang diselesaikan.
- c) Ketepatan waktu: merupakan tingkat sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki dengan memperhatikan koordinasi output lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan yang lain.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d) Efektivitas biaya: yaitu tingkat sejauh mana penerapan sumber daya manusia, keuangan, teknologi, material dimaksimalkan untuk mencapai hasil tertinggi/pengurangan kerugian dari setiap unit pengguna sumber daya.
- e) Kebutuhan akan pengawasan: merupakan tingkat sejauh mana seorang pekerja dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seorang supervisor untuk mencegah tindakan yang kurang diinginkan.
- f) Hubungan antara peribadi: merupakan tingkat sejauh mana pegawai memelihara harga diri, nama baik dan kerja sama di antara rekan kerja dan bawahan

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai dapat diukur dari berbagai indikator yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, komitmen kerja, jangka waktu *output*, kehadiran di tempat kerja, sikap kooperatif, kebutuhan akan pengawasan, hubungan antara peribadi. Berdasarkan kesimpulan tersebut maka kinerja pegawai dalam penelitian ini akan diukur dengan teori menurut Bernardin & Russell, (1993) (dalam Brown & Lent 2005) yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, kebutuhan akan pengawasan dan hubungan antara pribadi, sedangkan efektivitas biaya tidak digunakan karena peneliti ingin mengukur kinerja pegawai (SDM). Efektifitas biaya tidak digunakan karena Efektifitas biaya lebih mengarah ke pencapaian hasil atau pengurangan kerugian dari setiap unit penggunaan sumber daya keuangan, teknologi, material dan bahan baku.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



3. Faktor-Faktor Mempengaruhi Kinerja

Menurut Wirawan (2009) kinerja memiliki beberapa faktor-faktor yaitu:

- a) Faktor internal pegawai, yaitu faktor-faktor dari dalam diri pegawai yang merupakan faktor bawaan dari lahir (misalnya bakat, sifat pribadi, serta keadaan fisik dan kejiwaan) dan faktor yang diperoleh ketika berkembang (misalnya pengetahuan, keterampilan, etos kerja dan pengalaman kerja).
- b) Faktor lingkungan internal organisasi, yaitu dukungan dari organisasi tempat pegawai bekerja (misalnya dukungan teknologi, sumber daya yang dimiliki oleh organisasi, sistem manajemen dan kompensasi, strategi organisasi dan iklim kerja dalam organisasi).
- c) Faktor lingkungan eksternal organisasi, meliputi keadaan, kejadian, atau situasi yang terjadi di lingkungan sekitar organisasi yang mempengaruhi kinerja pegawai (misalnya inflasi).

Selanjutnya, Wirawan (2009) menyatakan bahwa faktor-faktor internal pegawai bersinergi dengan faktor-faktor lingkungan internal dan eksternal organisasi kemudian mempengaruhi perilaku kerja pegawai. Perilaku kerja ini selanjutnya mempengaruhi kinerja pegawai. Semakin baik perilaku kerja (misalnya semakin tinggi motivasi pegawai) maka kinerja pegawai tersebut akan semakin baik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kemudian Timpe (2000) mengemukakan dua faktor yang mempengaruhi kinerja:

- a) Faktor internal yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang seperti kemampuan intelektual, kemampuan komunikasi interpersonal, kecepatan persepsi terhadap beban kerja, penalaran, dan tipe pekerja keras.
- b) Faktor eksternal, yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan, seperti perilaku, sikap, dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja dan iklim organisasi.

Mangkunegara (2013) menyimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah:

- a) Faktor kemampuan: Secara psikologis, kemampuan (*Ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (*IQ*) dan kemampuan *reality*. Artinya, pegawai yang memiliki *IQ* rata-rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan keterampilan dalam mengerjakan pekerjaannya sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai prestasi kerja yang diharapkan. Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.
- b) Faktor motivasi: Motivasi diartikan suatu sikap (*attitude*) pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja (*situation*) dilingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap positif (*pro*) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya. Situasi kerja yang dimaksud mencakup antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja



Mathis dan Jackson (2002) juga mengemukakan beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu:

- a) Kemampuan individu: kemampuan nyata yang diperoleh melalui belajar dan kemampuan potensial kemampuan yang terkandung dalam diri individu.
- b) Motivasi: dorongan kehendak yang menyebabkan seseorang melakukan suatu perbuatan untuk mencapai tujuan tertentu.
- c) Dukungan yang diterima: mampu membuat individu merasa tenang, diperhatikan, timbul rasa percaya diri dan kompeten.
- d) Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan: pembuktian seseorang di dalam lingkungan sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya.
- e) Hubungan mereka dengan organisasi: hubungan ini diperlukan guna tercapainya tujuan kinerja yang baik dengan organisasi yang ada.

Berbagai teori faktor-faktor kinerja diatas, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor kinerja dipengaruhi oleh: faktor internal dan faktor eksternal. faktor internal berasal dari dalam diri individu tersebut sedangkan faktor eksternal berasal dari lingkungan tempat individu tersebut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



B. Persepsi Terhadap Beban Kerja

1. Pengertian Persepsi Terhadap Beban Kerja

Menurut Rakhmat (2011) persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi ialah memberikan makna pada stimulus inderawi (*sensory stimuli*). Persepsi melibatkan kognisi tingkat tinggi dalam penginterpretasian terhadap informasi sensorik. Persepsi mengacu pada interpretasi hal-hal yang kita indera. Kejadian-kejadian sensorik tersebut diproses sesuai pengetahuan kita tentang dunia, sesuai budaya, pengharapan, bahkan sesuai dengan orang yang bersama kita saat ini. Hal-hal tersebut memberikan makna terhadap pengalaman sensorik sederhana. (Solso, Maclin & Maclin 2008)

Menurut Blake, Woodworth dan Marquis (dalam Walgito, 2002) persepsi merupakan suatu proses yang dilalui oleh proses penginderaan, yaitu merupakan suatu proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera atau juga disebut proses sensoris. Namun proses itu tidak berhenti begitu saja, pada umumnya stimulus tersebut diteruskan oleh syaraf ke otak sebagai pusat susunan syaf dan proses selanjutnya merupakan proses persepsi. Hasil proses persepsi ini merupakan pendapat atau keyakinan individu mengenai objek sikap dan berkaitan dengan segi kognitif. Afeksi akan mengiringi hasil kognitif terhadap objek sikap sebagai aspek evaluatif yang dapat bersifat positif dan negatif.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut DeVito (1997) persepsi adalah proses dengan mana kita menjadi sadar akan banyaknya stimulus yang mempengaruhi indra kita. Persepsi mempengaruhi rangsangan (stimulus) atau pesan apa yang kita serap dan apa makna yang kita berikan kepada mereka ketika mereka mencapai kesadaran. Dengan demikian, persepsi adalah proses bagaimana seorang individu memilih, mengorganisi dan menginterpretasi informasi dipengaruhi oleh pengetahuan, pengalaman, cakrawala, keyakinan, dan proses belajar dan akan mengiringi hasil kognitif terhadap objek sikap sebagai aspek evaluasi yang dapat bersifat positif dan negatif.

Menurut Menpan (2004) beban kerja adalah sekumpulan kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja yang dirasakan oleh seorang pekerja dapat menjadi faktor penekan yang menghasilkan kondisi-kondisi tertentu, sehingga menuntut manusia memberikan energi atau perhatian yang lebih, sedangkan menurut PERMENDAGRI NO.12/2008 beban kerja merupakan besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau suatu unit organisasi di suatu perusahaan. Besaran pekerjaan tersebut meliputi norma waktu merupakan waktu yang dipergunakan pegawai dalam menyelesaikan tugas atau tanggung jawabnya, volume kerja merupakan target pelaksanaan tugas yang dikerjakan pegawai untuk memperoleh hasil kinerja, dan jam kerja efektif merupakan alat ukur dalam melakukan analisis beban.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Nurmiyanto (2003) beban kerja bisa berupa beban fisik dan mental. Beban fisik dapat dilihat dari seberapa banyak karyawan menggunakan kekuatan fisiknya, sedangkan beban kerja mental dapat dilihat dari seberapa besar aktivitas mental yang dibutuhkan untuk mengingat hal-hal yang diperlukan.

Beban kerja berlebihan dan beban kerja terlalu sedikit merupakan pembangkit stres. Beban kerja dapat dibedakan lebih lanjut ke dalam beban kerja berlebihan atau terlalu sedikit “kuantitatif”, yang timbul sebagai akibat dari tugas-tugas yang terlalu banyak atau sedikit diberikan kepada tenaga kerja untuk diselesaikan dalam waktu tertentu, dan beban kerja berlebih atau terlalu sedikit “kualitatif”, yaitu jika orang merasa tidak mampu untuk melakukan tugasnya, atau tugas tidak menggunakan keterampilan atau potensi dari tenaga kerja. Munandar, (2001)

Jadi berdasarkan pendapat para ahli di atas beban kerja merupakan sekumpulan tugas atau pekerjaan yang di tanggung oleh karyawan atau tenaga kerja yang harus di selesaikan pada rentang atau batas waktu tertentu.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya mengenai persepsi terhadap beban kerja maka dapat disimpulkan bahwa persepsi terhadap beban kerja adalah bagaimana individu menginterpretasikan tentang stimulus berupa tugas atau pekerjaan yang diterima dalam rentang atau batas waktu tertentu. Tugas-tugas tersebut berkaitan dengan persyaratan suatu jabatan atau posisi yang diduduki.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Aspek-Aspek Persepsi Terhadap Beban Kerja

Menurut Blake, Woodworth dan Marquis (dalam Walgito, 2002) mengemukakan dua aspek dalam persepsi. Kedua aspek tersebut yaitu:

a) Aspek kognisi

Merupakan suatu proses diterimanya stimulus oleh alat indera yang kemudian diteruskan ke otak untuk memberikan makna terhadap stimulus tersebut. Aspek kognisi berhubungan dengan pengetahuan, pengenalan, dan penghargaan individu terhadap stimulus tertentu yang dipengaruhi pengalaman masa lalu individu. Aspek mencakup tentang bagaimana pandangan individu mengenai objek yang dipersepsi.

b) Aspek afeksi

Merupakan suatu perasaan dan kesan individu mengenai stimulus, aspek afeksi berhubungan dengan penilaian individu berdasarkan perasaan atau emosi mengenai stimulus tertentu dan kejadian-kejadian yang dialami dalam lingkungan sosial. Aspek mencakup tentang bagaimana perasaan dan kesan individu mengenai objek yang dipersepsikan, apabila positif atau negatif.

Berdasarkan pengertian mengenai beban kerja menurut Tarwaka (2011) dan Munandar (2001) dapat disimpulkan bahwa terdapat tiga aspek beban kerja. Ketiga aspek tersebut adalah:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a) Aspek beban mental

Beban mental merupakan beban yang dirasakan melalui aktivitas mental yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaannya. Beban kerja mental dapat dilihat dari seberapa besarnya aktivitas mental yang dibutuhkan untuk mengingat hal-hal yang diperlukan, konsentrasi, mendeteksi permasalahan, mengatasi kejadian yang tak terduga dan membuat keputusan dengan cepat yang berkaitan dengan pekerjaan dan sejauhmana tingkat keahlian dan prestasi kerja yang dimiliki oleh individu.

b) Aspek beban fisik

Merupakan beban yang dirasakan melalui kekuatan fisik yang dimiliki individu. Beban fisik dapat dilihat dari banyaknya kekuatan fisik yang mereka gunakan. Dalam hal ini kondisi kesehatan pegawai harus tetap dalam keadaan sehat saat melakukan pekerjaan, selain istirahat yang cukup juga dengan dukungan sarana tempat kerja yang nyaman dan memadai.

c) Aspek waktu

Menunjukkan jumlah waktu yang tersedia dalam perencanaan, pelaksanaan dan monitoring tugas atau kerja. waktu merupakan aspek dalam terbentuknya beban kerja yaitu hasil yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu.

Berdasarkan aspek-aspek persepsi yang telah dijelaskan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa aspek persepsi terhadap beban kerja menjadi dua yaitu:

a) Aspek Kognisi

Aspek kognisi mencakup tentang bagaimana pandangan dan penilaian yang dimiliki oleh individu mengenai aktivitas mental, kekuatan fisik dan waktu. Pandangan individu mengenai besarnya aktivitas mental yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaannya misalnya perlunya konsentrasi untuk mengingat pengerjaan tugas, mengatasi permasalahan atau kejadian yang tak terduga dan mengambil keputusan dengan cepat pada saat pengerjaan tugas. Pandangan individu mengenai besarnya kekuatan fisik yang harus mereka gunakan. Dan pandangan mengenai hasil kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

b) Aspek Afeksi

Aspek afektif mencakup tentang bagaimana perasaan dan kesan yang dimiliki oleh individu mengenai aktivitas mental, kekuatan fisik dan waktu. Perasaan yang dimiliki individu akibat dari besarnya aktivitas mental yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaannya misalnya perlunya konsentrasi untuk mengingat pengerjaan tugas, mengatasi permasalahan atau kejadian yang tak terduga dan mengambil keputusan dengan cepat pada saat pengerjaan tugas. Perasaan yang timbul akibat besarnya kekuatan fisik yang harus mereka gunakan. Dan perasaan yang timbul mengenai hasil kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi terhadap Beban Kerja.

Persepsi tidak muncul begitu saja, ada beberapa faktor yang melatar belakangi munculnya persepsi. Faktor-faktor tersebut menyebabkan orang dapat memiliki interpretasi yang berbeda-beda mengenai suatu stimulus yang sama.

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi menurut Walgito (2002) adalah:

- a) Faktor internal mencakup apa yang ada dalam diri individu, seperti perasaan, pengalaman, kemampuan berpikir, kerangka acuan, dan lain-lain,
- b) Faktor eksternal yang dapat mempengaruhi proses persepsi adalah faktor stimulus itu sendiri dan faktor lingkungan di mana persepsi itu berlangsung. Kedua faktor eksternal ini berinteraksi dengan faktor internal pada saat individu mempersepsi suatu objek persepsi.

Selain itu Robbins (2006) juga berpendapat mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi adalah:

- a) Pelaku persepsi: Penafsiran individu ketika memandang suatu objek dan mencoba menafsirkan apa yang dilihatnya sangat dipengaruhi oleh karakteristik pribadi individu atau pelaku persepsi tersebut.
- b) Objek atau target yang dipersepsikan : Karakteristik-karakteristik dari target yang diamati dapat mempengaruhi apa yang dipersepsikan. Selain itu, hubungan suatu target dengan latar belakangnya mempengaruhi persepsi karena target tidak dipandang dalam keadaan terisolasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c) Konteks situasi: Unsur-unsur lingkungan sekitar mempengaruhi persepsi. Waktu dimana suatu objek atau peristiwa dilihat dapat mempengaruhi perhatian, seperti juga lokasi, cahaya, panas, dan faktor situasional lainnya

Menurut Tarwaka (2004), faktor yang mempengaruhi beban kerja Adalah:

- a) Faktor Internal beban kerja adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh individu itu sendiri, sebagai akibat adanya reaksi dari beban kerja eksternal. Reaksi tersebut dikenal dengan *strain*. Secara ringkas faktor internal meliputi, faktor somatis, yaitu jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, kondisi kesehatan, status gizi dan faktor psikis, yaitu motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, kepuasan, dan lain sebagainya.
- b) Faktor eksternal beban kerja adalah beban kerja yang berasal dari luar tubuh pekerja. Aspek beban kerja eksternal sering disebut sebagai *stressor*. Yang termasuk beban kerja eksternal adalah tugas-tugas (*tasks*), Organisasi kerja, Lingkungan kerja

Berdasarkan penjelasan dari kedua faktor tersebut maka dapat disimpulkan bahwa, faktor yang mempengaruhi persepsi terhadap beban kerja adalah faktor internal dan faktor eksternal. faktor internal berasal dari dalam diri individu berupa: perasaan, pengalaman, kemampuan berpikir, kerangka acuan, somatis dan psikis. Sedangkan faktor eksternal berasal dari luar individu berupa: stimulus itu sendiri, lingkungan, tugas-tugas (*tasks*), dan Organisasi kerja.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Komunikasi Interpersonal

1. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Kata komunikasi atau *communication* dalam bahasa Inggris berasal dari kata Latin *communis* yang berarti “sama” *communico, communication, atau communicare* yang berarti “membuat sama” (*make to common*). Secara sederhana komunikasi dapat terjadi apabila ada kesamaan antara penyampaian pesan dan orang yang menerima pesan. Oleh sebab itu, komunikasi bergantung pada kemampuan kita untuk dapat memahami satu dengan yang lainnya (*communication depends on our ability to understand one another*). Komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun non verbal. (Mulyana, 2007)

Menurut Effendy (2004), pada hakekatnya komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara komunikator dengan komunikan, komunikasi jenis ini dianggap paling efektif dalam upaya mengubah sikap, pendapat atau perilaku seseorang, karena sifatnya yang dialogis berupa percakapan. Kemudian Widjaja (2000) mengemukakan bahwa komunikasi interpersonal melibatkan paling sedikit dua orang yang mempunyai sifat, nilai-nilai, pendapat, sikap, perilaku yang khas dan berbeda-beda.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

De Vito (2013) mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai proses pengiriman dan penerimaan pesan di antara dua orang atau lebih, formal maupun informal. Komunikasi interpersonal dimengerti sebagai umpan balik yang saling berkaitan satu sama lain dengan tujuan untuk membantu seseorang meningkatkan efektivitas pribadi dan efektivitas antara pribadi. Komunikasi interpersonal mengharuskan pelaku untuk bertatap muka antara dua orang atau lebih dengan membawakan pesan verbal maupun non verbal sehingga masing-masing bisa memahami satu sama lain dan berinteraksi secara efektif.

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan antara seseorang dengan orang lain dalam suatu organisasi. Komunikasi interpersonal ini bisa dilakukan antara individu dalam suatu bagian, antar bagian dalam organisasi, antarbawahan, antar pimpinan, maupun antara pimpinan dan bawahan. (Sule dan Saefullah, 2005)

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa Komunikasi interpersonal adalah transaksi antara seseorang dengan lingkungannya dalam bentuk verbal seperti komunikasi langsung maupun non verbal yang perlu ditumbuhkan dan ditingkatkan dengan memperbaiki hubungan dan kerjasama antara berbagai pihak yang juga berfungsi untuk memperoleh informasi, berbagi pengetahuan dan pengalaman dengan orang lain dimana pertukaran makna ini dilakukan secara timbal balik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Aspek-Aspek Komunikasi Interpersonal

Menurut Widjaja (2000) aspek-aspek komunikasi interpersonal adalah:

- a) Keterbukaan: menunjukkan paling tidak dua aspek tentang komunikasi interpersonal. Aspek pertama yaitu, bahwa kita harus terbuka pada orang-orang yang berinteraksi dengan kita. Aspek kedua dari keterbukaan merujuk pada kemauan kita untuk memberikan tanggapan terhadap orang lain dengan jujur dan terus terang.
- b) Empati: kemampuan seseorang untuk menempatkan dirinya pada peranan atau posisi orang lain. Karena dalam empati, seseorang tidak melakukan penilaian terhadap perilaku orang lain tetapi sebaliknya harus dapat mengetahui perasaan, kesukaan, nilai, sikap dan perilaku orang lain.
- c) Perilaku Sportif: komunikasi interpersonal akan efektif bila dalam diri seseorang ada perilaku sportif, artinya seseorang dalam menghadapi suatu masalah tidak bersikap bertahan (defensif).

Menurut Widjaya (2000), keterbukaan dan empati tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak sportif.

Menurut De Vito (2013) aspek-aspek komunikasi interpersonal yaitu:

- a) Keterbukaan (*Openness*); kesediaan komunikator untuk bereaksi secara terbuka dan jujur terhadap stimulus yang datang, serta mengakui perasaan dan pikiran yang dilontarkan, dan bertanggung jawab atasnya.

- b) Empati (*Empaty*); kemampuan komunikator untuk mengetahui apa yang sedang dirasakan orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain itu, melalui kaca mata orang tersebut, dengan empati akan membuat seseorang lebih mamapu menyesuaikan komunikasinya.
- c) Sikap Mendukung (*Supportiveness*); komunikasi yang terbuka dan empatik tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung. Memperhatikan sikap mendukung dengan bersikap deskriptif, bukan evaluatif, spontan , bukan strategik, dan profesional, bukan sangat yakin.
- d) Sikap positif (*Positivness*); komunikasi interpersonal terbina jika seseorang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri. Orang yang merasa positif terhadap diri sendiri mengisyaratkan perasaan ini kepada orang lain, yang selanjutnya juga akan merefleksikan perasaan positif ini.
- e) Kesetaraan (*Equality*); kesetaraan adalah pengakuan bahwa kedua pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan bahwa masing-masing pihak mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan.

Dari berbagai macam teori diatas, maka dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek yang dapat menentukan komunikasi interpersonal yang efektif didalam suatu organisasi adalah konsep diri, kemampuan emosi, pengalaman keterampilan, pengungkapan diri, keterbukaan, empati , sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Faktor-faktor Komunikasi Interpersonal

Dalam Rakhmat (2011) disebutkan terdapat tiga faktor komunikasi interpersonal, antara lain:

- a) Percaya (*trust*) : seseorang yang percaya akan meningkatkan komunikasi interpersonal karena membuka saluran komunikasi, memperjelas pikiran dan penerimaan informasi serta memperluas komunikasi untuk mencapai maksudnya.
- b) Sikap sportif : sikap sportif adalah sikap yang mengurangi sikap dependensi. Sikap dependensi adalah bila seseorang tidak jujur, tidak menerima dan tidak empati. Komunikasi dependensi terjadi karena faktor personal dan faktor situasional.
- c) Sikap terbuka: sikap terbuka sangat besar pengaruhnya untuk menimbulkan komunikasi interpersonal yang efektif. Orang yang terbuka dia akan menilai pesan secara objektif, selalu berorientasi pada isi, bersifat profesional dan bersedia mengubah kepercayaannya. Mencari pengertian pesan yang tidak sesuai dengan kepercayaannya.

Dari beberapa faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal, tiga faktor tersebut harus dipenuhi dalam komunikasi antara individu dalam sebuah organisasi atau lingkungan kerja. Dengan adanya sikap percaya, sikap sportif, dan sikap terbuka itu semua akan menimbulkan komunikasi yang baik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Kerangka Pemikiran

Rumah Sakit Efarina Etaham merupakan salah satu rumah sakit swasta yang telah berdiri cukup lama di wilayah Pangkalan Kerinci. Rumah sakit ini memiliki 270 pegawai medis dan pegawai non medis. Setiap pegawai memiliki tuntutan pelayanan sesuai dengan profesi yang mereka miliki. Kualitas pelayanan di setiap rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kinerja pegawainya. Kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti persepsi terhadap beban kerja dan kompetensi interpersonal. Beberapa penelitian terdahulu melihat karakteristik individu dan lingkungan kerja dapat meningkatkan kualitas pelayanan, tidak terlepas dari peran sumber daya manusianya.

Kinerja pegawai merupakan catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu tertentu Menurut Bernardin & Russell, (1993) (dalam Brown & Lent 2005). Kinerja suatu organisasi sangat ditentukan oleh kinerja para pegawai yang bekerja di dalamnya. Keberhasilan suatu organisasi dalam mengimplementasikan kebijakan dan strategi untuk mencapai tujuannya tergantung kepada para pegawai yang melaksanakan berbagai aktivitas dalam organisasi tersebut. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kinerja suatu organisasi dibutuhkan peningkatan kinerja dari para pegawainya. Kinerja pegawai dapat dipengaruhi oleh faktor dari dalam diri individu itu sendiri berupa persepsi terhadap beban kerja dan komunikasi interpersonal.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Beban kerja merupakan sekumpulan tugas atau pekerjaan yang di tanggung oleh pegawai atau tenaga kerja yang harus di selesaikan pada rentang atau batas waktu tertentu. Robbins (2006) menyatakan bahwa positif negatifnya beban kerja merupakan masalah persepsi. Persepsi terhadap beban kerja merupakan bagaimana seorang individu menginterpretasikan tentang stimulus berupa tugas atau pekerjaan yang diterima. Tugas-tugas tersebut berkaitan dengan persyaratan suatu jabatan atau posisi yang diduduki.

Setiap pegawai memiliki pandangan dan perasaan yang berbeda-beda mengenai pekerjaannya. Pandangan dan perasaan tersebut dipengaruhi oleh beban kerja yang dirasakannya yaitu pekerjaan yang menuntut individu memberikan energi atau perhatian (konsentrasi) yang lebih yang harus dikerjakan dan diselesaikan dalam waktu tertentu. Pandangan dan perasaan tersebut dapat bersifat positif maupun negatif. Persepsi terhadap beban kerja berkaitan dengan kinerja, dimana suatu pekerjaan akan menjadi beban bila memiliki beban mental dan beban fisik yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu. Hal tersebut akan mengganggu produktivitas kerja dan akhirnya akan berdampak buruk bagi kinerjanya. Semakin banyak tugas yang harus dikerjakan oleh pekerja itu berarti semakin berat beban kerja yang disandangnya dan semakin tidak optimal hasil yang didapatkannya.

Persepsi beban kerja dapat berupa persepsi beban fisik maupun persepsi beban mental (Munandar, 2001). Persepsi beban kerja fisik dapat dilihat dari

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



bagaimana pegawai memberikan pandangan atau penilaian tentang seberapa banyak pegawai menggunakan kekuatan fisiknya, memberikan pelayanan kepada pasien seperti mempersiapkan obat-obatan, mempersiapkan makanan pasien, mempersiapkan laporan radiologi dan laboratorium. Apabila pegawai memiliki persepsi terhadap beban fisiknya rendah atau tidak sesuai dengan kemampuan fisiknya maka kinerja pegawai akan rendah, sebaliknya apabila pegawai memiliki persepsi terhadap beban fisiknya tinggi atau sudah sesuai dengan kemampuan fisiknya maka kinerja pegawai akan tinggi. Persepsi beban kerja mental dapat dilihat dari bagaimana pegawai memberikan pandangan atau penilaian tentang seberapa besar aktivitas mental dalam bekerja seperti mengingat hal-hal detail mengenai jadwal, obat-obatan dan perlakuan tertentu pada setiap pasien, konsentrasi dalam melakukan perawatan dan pengobatan, mendeteksi permasalahan pada keluhan pasien, mengatasi kejadian yang tak terduga dan membuat keputusan dengan cepat yang berkaitan dengan pekerjaan dan sejauhmana tingkat keahlian dan prestasi kerja yang dimiliki individu. Apabila pegawai memiliki persepsi terhadap beban kerja mentalnya terlalu berat atau tidak sesuai dengan aktivitas mentalnya maka kinerja pegawai akan rendah, sebaliknya apabila pegawai memiliki persepsi terhadap beban kerja mentalnya rendah atau sudah sesuai dengan kemampuan mentalnya maka kinerja pegawai akan tinggi.

Selain persepsi terhadap beban kerja, komunikasi interpersonal juga termasuk menjadi salah satu faktor kinerja pegawai. Komunikasi interpersonal

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



memiliki hubungan yang signifikan dengan kinerja. Hal tersebut terlihat dari teori yang dikemukakan oleh Tampe (2000) yang membagi faktor-faktor kinerja menjadi dua, salah satunya adalah faktor individu meliputi komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal merupakan suatu bidang yang sangat penting dalam manajemen organisasi, yang pada hakikatnya komunikasi berperan penting dalam menjalin kerjasama antara sesama pegawai dan pimpinan, untuk mencapai tujuan. Baik buruknya suatu komunikasi akan berpengaruh terhadap hasil kerja pegawai dan tujuan yang diharapkan oleh organisasi. Komunikasi antara pegawai juga berpengaruh terhadap kinerja (Usman, 2013). Jika komunikasi sesama pegawai dan atasan tidak terjalin dengan baik maka penyampaian pesan berupa tugas-tugas, pemberian saran dan pemecahan masalah dalam pekerjaan tidak akan dapat terselesaikan dengan baik. Selain itu, Komunikasi dengan pasien dan keluarga pasien juga penting untuk diperhatikan misalnya, dalam pemberian penanganan kepada pasien, penjelasan akan penyakit yang di derita pasien, dan penjelasan terhadap obat-obat yang diberikan kepada pasien.

Komunikasi interpersonal terdiri dari keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan (De Vito, 2013). Apabila sesama pegawai dan atasan dapat saling terbuka dalam mengungkapkan ide atau gagasan bahkan permasalahan secara bebas (tidak ditutup-tutupi) dan terbuka tanpa rasa takut atau malu, maka akan terjalin komunikasi interpersonal yang baik. Kondisi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



empati dapat terwujud bila pimpinan bersedia memberikan perhatian kepada pegawai dan dapat mengetahui apa yang sedang dialami oleh pegawai dan empati bisa terwujud hanya bila pegawai dapat menciptakan saling kerjasama, dapat menyelesaikan konflik secara damai serta menghindari evaluasi. Empati juga penting untuk menumbuhkan sikap percaya pada diri sendiri. Sikap mendukung berperan dalam menumbuhkan motivasi dan kegairahan kerja karyawan. Sikap mendukung dapat terwujud dalam organisasi, bila pimpinan bersedia menghargai ide-ide atau pendapat pegawai dan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh ketika berkomunikasi dengan pegawai. Selain itu diharapkan juga sesama pegawai dapat memberikan *support* dan masukan dalam menyelesaikan pekerjaan. Pegawai yang memiliki sikap dan perhatian yang positif terhadap diri sendiri. Kemudian sikap dan rasa perhatian yang positif tadi dikomunikasikan kepada orang lain, maka akan membawa dampak positif dan berkembang menjadi perhatian yang baik pula dari orang lain. Kesetaraan akan dapat terwujud bila didukung oleh adanya kerja sama pimpinan dan pegawai dalam memecahkan persoalan-persoalan yang terjadi di dalam pekerjaan mereka. Pimpinan dan pegawai menyadari bahwa mereka sama-sama berharga dan bernilai. Pimpinan dapat memandang bahwa konflik yang terjadi adalah sebagai sarana untuk memahami perbedaan dan bukan untuk saling menjatuhkan.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, dilihat bahwa persepsi terhadap beban kerja dan komunikasi interpersonal dapat berhubungan dengan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



kinerja. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di rumah sakit efarina etaham, karna kinerja pegawai di instansi ini belum berjalan secara optimal. Maka peneliti ingin meneliti ketiga variabel tersebut dalam sebuah penelitian yang menghubungkan antara persepsi terhadap beban kerja dan komunikasi interpersonal dengan kinerja pegawai di Rumah Sakit Efarina Etaham Pangkalan Kerinci.

E. Hipotesis

Berdasarkan teori-teori yang telah dikemukakan maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian tentang:

1. Terdapat hubungan persepsi terhadap beban kerja dan komunikasi interpersonal dengan kinerja pegawai Rumah Sakit Efarina Etaham Pangkalan Kerinci.
2. Terdapat hubungan persepsi terhadap beban kerja dengan kinerja pegawai Rumah Sakit Efarina Etaham Pangkalan Kerinci.
3. Terdapat hubungan komunikasi interpersonal dengan kinerja pegawai Rumah Saki Efarina Etaham Pangkalan Kerinci.

