

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 I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam menghadapi persaingan era globalisasi perusahaan dituntut untuk bekerja lebih efisien dan efektif. Persaingan yang semakin ketat menyebabkan perusahaan dituntut untuk mampu meningkatkan daya saing dalam rangka menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Untuk memperoleh kontribusi yang optimal, perusahaan harus dapat memperlakukan sumber daya manusia sebagai layaknya faktor produksi lainnya yang dimiliki perusahaan. Oleh karena wajib dilindungi dan dipelihara sehingga mampu memberikan kontribusi bagi perusahaan. Dengan kemajuan teknologi serta penerapan metode yang baik, tidak akan ada manfaat jika perusahaan tidak memperhatikan sumber daya manusia. Perkembangan dunia bisnis dan organisasi tidak dapat dipisahkan dari perkembangan kualitas sumber daya manusia. Perusahaan yang ingin meningkatkan kinerja harus mempunyai komitmen terhadap perkembangan kualitas sumber daya manusia, apalagi saat ini negara sedang mengalami krisis disemua sektor.

Sumber daya manusia mempunyai peranan penting baik secara perorangan ataupun kelompok dalam organisasi. Dan sumber daya manusia merupakan salah satu penggerak utama atas kelancaran jalannya kegiatan usaha, bahkan maju mundurnya perusahaan ditentukan oleh keberadaan sumber daya manusianya. Untuk itu setiap perusahaan perlu memperhatikan dan mengatur keberadaan pegawainya sebagai usaha meningkatkan kinerja yang baik. Apabila individu

dalam perusahaan yaitu sumber daya manusianya dapat berjalan efektif maka perusahaan tetap berjalan efektif (**Ghonyah dan Masurip,2011:119**).

Sebuah organisasi yang berkeinginan membangun kualitas kinerja yang baik tidak akan tercapai tanpa adanya dukungan dari kinerja para pegawainya. Sehingga merencanakan pengembangan kualitas para pegawai artinya organisasi tersebut berusaha membangun dan menciptakan suatu kekuatan yang bersinergi dalam satu kerangka yaitu organisasi manajemen yang berkinerja (**Fahmi, 2013:39**). Kinerja adalah penampilan kerja secara kualitas dan kuantitas yang disuguhkan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja pegawai dapat dilihat dari segi kecakapan, keterampilan, pengetahuan dan kesungguhan pegawai yang bersangkutan. Karena kelangsungan hidup suatu organisasi tergantung salah satu di antaranya kinerja pegawainya dalam melaksanakan pekerjaan, karena pegawai merupakan unsur penting yang harus mendapatkan perhatian. Pencapaian tujuan organisasi menjadi kurang efektif apabila kinerja pegawai tidak maksimal dan hal ini akan menimbulkan pemborosan bagi organisasi itu sendiri (**Yani, 2013: 49**).

Dalam sebuah organisasi atau dunia pekerjaan tidak hanya kinerja yang penting dan dibutuhkan tetapi juga harus memiliki komunikasi yang baik dalam bekerja. Komunikasi dalam organisasi atau perusahaan dapat menentukan efektif atau tidaknya penyampaian pesan atau perintah antar anggota organisasi, baik antara atasan dengan bawahan, bawahan dengan atasan, maupun antar anggota yang jabatannya setaraf (**Indrayani, 2013:85**). Untuk berkinerja secara efektif, kelompok perlu menjaga beberapa kontrol atas anggota, merangsang anggota

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.

untuk melakukan, memberi kesempatan ekspresi emosi, dan membuat pilihan keputusan. Hampir setiap interaksi komunikasi yang terjadi dalam kelompok atau organisasi melakukan satu atau lebih fungsi tersebut (**Wibowo, 2013:242**). Hasil penelitian seorang pakar komunikasi menyimpulkan bahwa sekitar 75%-90% waktu kerja digunakan pimpinan atau manajer untuk berkomunikasi. Jika dua orang atau lebih bekerja sama maka perlu adanya komunikasi antar mereka. Makin baik komunikasi mereka, makin baik pula kemungkinan kerja sama mereka. Komunikasi yang efektif menuntut rasa saling menghormati, percaya, terbuka, dan tanggung jawab (**Usman, 2013:469**).

Selain dari kinerja dan komunikasi pegawai dalam bekerja ada satu faktor yang harus diperhatikan dalam dunia pekerjaan yaitu stres kerja. Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan. Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan. Sebagai hasilnya, pada diri para karyawan berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka. Orang-orang yang mengalami stres bisa menjadi *nervous* dan merasakan kekhawatiran kronis. Mereka sering menjadi mudah marah dan agresif, tidak dapat rileks, atau menunjukkan sikap yang tidak kooperatif (**Rivai, Sagala. 2009: 1008**).

Stres kerja bisa terjadi karena faktor internal dan eksternal, faktor internal adalah faktor yang menyebabkan stres karena tekanan dari dalam contohnya dalam lingkungan kantor seorang pegawai mendapat tekanan pekerjaan 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.



pimpinan yang mengharuskannya menyelesaikan pekerjaan lebih cepat, sedangkan faktor eksternal adalah faktor yang menyebabkan stres dikarenakan tekanan dari luar sebagai contoh seorang pegawai yang telah memiliki banyak pekerjaan di kantor memiliki masalah dengan keluarganya.

Tingkat kinerja seorang pegawai atau karyawan dapat berubah seiring pertimbangan yang tepat dan penerapan yang terarah dari Komunikasi Organisasi dan penanganan Stres Kerja yang optimal dari pihak manajemen satu instansi atau perusahaan. Karena setiap pegawai atau karyawan yang bekerja di kantor atau perusahaan pembuatan barang atau jasa pasti akan berinteraksi dengan pegawai atau karyawan lainnya dan merasakan kejenuhan atau bahkan stres ketika menyelesaikan setiap tugas dan tanggung jawabnya yang ada setiap hari dengan cara yang sama.

Menurut Kayrudin (48thn), Dinas Kesehatan Provinsi Riau adalah suatu instansi pemerintah dalam unsur pelaksana otonomi daerah dalam bidang kesehatan dan dipimpin langsung oleh seorang Kepala Dinas dan berkedudukan di bawah naungan Walikota serta bertanggung jawab langsung pada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Tugas pokok Dinas Kesehatan Provinsi Riau adalah melaksanakan urusan pemerintah daerah sesuai dengan asas otonomi serta kewajiban membantu masyarakat dalam bidang kesehatan di lingkup daerah terutama di Provinsi Riau sendiri. Untuk itu para pegawai Dinas kesehatan Provinsi Riau diharuskan memiliki komunikasi yang bagus baik itu sesama pegawai ataupun dengan masyarakat, selain itu para pegawai juga dituntut untuk tidak stres dalam menangani setiap pekerjaan yang diberikan kepadanya agar

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.



tingkat kinerja pegawai semakin baik serta masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang optimal. Komunikasi dan stres pada pegawai bisa berdampak pada tingkat pelayanan, kinerja pegawai dan kehadiran di Dinas Kesehatan Provinsi Riau.

Tabel 1.1: Jumlah pegawai Dinas Kesehatan Provinsi riau pada tahun 2013-2016

No.	Tahun	Jumlah Pegawai Dinas Kesehatan provinsi Riau
1	2013	219
2	2014	218
3	2015	199
4	2016	197

Sumber : Dinas Kesehatan Provinsi Riau. Pekanbaru 2016

Dari Tabel 1.1 diatas dapat dijelaskan bahwa jumlah pegawai mengalami penurunan dari tahun 2013 hingga tahun 2016. Pada tahun 2013 jumlah pegawai pegawai sebanyak 219 sedangkan pada tahun 2016 jumlah karyawan mengalami penurunan menjadi 197. Ini menunjukkan bahwa jumlah pegawai yang keluar dari Dinas Kesehatan Provinsi Riau semakin meningkat. Hal ini membuktikan adanya komunikasi dan hubungan kurang baik antara pegawainya sehingga akan mempengaruhi kinerja pegawai.

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.

Tabel 1.2: Data absensi pegawai Dinas Kesehatan Provinsi Riau pada tahun 2013-2016

No	Tahun	Jumlah Pegawai (orang)	Hari kerja yang hilang (Alpa pegawai selama setahun)	Jumlah hari kerja	Rata-rata pegawai tidak hadir (Alpa pertahun)	Persentase absensi
1	2013	219	4380	252	20	7,9 %
2	2014	218	5232	252	24	9,5 %
3	2015	199	5970	252	30	11,9 %
4	2016	197	7524	252	38	15,0 %

Sumber : Dinas Kesehatan Provinsi Riau. Pekanbaru 2016

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat pada tahun 2013 kehadiran Pegawai Dinas Kesehatan Provinsi Riau sebanyak 219 orang selama setahun dengan jumlah kerja 252 hari, rata-rata pegawai yang tidak hadir adalah 20 orang dengan persentase absensi sebesar 7,9%, pada tahun 2014 hingga 2016 kehadiran pegawai Dinas Kesehatan Provinsi Riau mengalami penurunan dari 218 menjadi 197 orang dengan jumlah kerja 252 hari, persentase absensi dari tahun 2014-2016 adalah sebesar 15,0%.

Menurunnya kinerja pegawai akan berdampak buruk pada perusahaan atau instansi. Hal ini bisa dilihat dari tabel diatas dari tahun ke tahun mengalami peningkatan pegawai yang tidak hadir (Alpa), Oleh karena itu Dinas Kesehatan Provinsi Riau Pekanbaru harus bisa mengatasi permasalahan tersebut. Salah satu penyebab turunnya kinerja pegawai adalah karena komunikasi yang kurang baik dan stres kerja yang semakin meningkat, hal ini bisa dilihat masih banyak pegawai yang keluar diwaktu jam kerja karna kurang kenyamana dan kurang besosialisai

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.

antara sesama pegawai dan tingkat emosi pegawai yang tinggi sehingga menyebabkan ketidak seimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi eos, proses berpikir seseorang pegawai.

Tabel 1.3: Data Penyerapan Anggaran Dinas Kesehatan Provinsi Riau pada tahun 2013-2016

NO	Tahun	Anggaran	Realisasi	Persentase
1	2013	205.725.251.762	187.997.271.819	91%
2	2014	235.225.148.683	170.888.033.577	73%
3	2015	190.107.358.652	128.738.443.390	68%
4	2016	120.731.710.485	112.511.909.308	93%

Sumber : Dinas Kesehatan Provinsi Riau. Pekanbaru 2016

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwaasannya anggaran yang ada tidak digunakan dengan maksimal untuk kepuasan kerja pegawai dan kebutuhan instansi. Sehingga kepuasan pegawai tidak dipenuhi dan mengakibatkan stres kerja dan kinerja yang menurun dari pegawai.

Dengan adanya stres kerja berpengaruh pada hubungan yang kurang baik secara vertikal. Yang mana tuntutan tugas seorang pegawai tidak sesuai dengan anggaran yang dikeluarkan. Dan ini mengakibatkan menurunnya kinerja pegawai.

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.

Tabel 1.4: Data Penilaian Kinerja Pegawai Pada Dinas Kesehatan Provinsi Riau Tahun 2013-2016

Tahun	Penilaian Kinerja		Jumlah Pegawai
	Persentase Sangat Baik	Persentase baik	
2013	10,2%	89,8%	219
2014	7,79%	87,43%	218
2015	12,56%	87,43%	199
2016	5,07%	94,92%	197

Sumber : Dinas Kesehatan Provinsi Riau. Pekanbaru

Dari tabel 4 menjelaskan bahwa persentase penilaian kinerja pegawai pada Dinas Kesehatan Provinsi Riau dapat disimpulkan bahwa persentase penilaian kinerja yang mendapatkan penilaian baik dalam empat tahun terakhir mengalami fluktuasi (turun naik). Pada tahun 2016 sangat baik 5,07% dan tahun 2015 dengan 12,56%. Hal ini menunjukkan terjadinya penurunan kinerja pegawai. Ini disebabkan karena komunikasi yang kurang baik antara pimpinan dengan pegawai dan pegawai dengan pegawai dan ini juga menyebabkan stres yang makin meningkat dan menyebabkan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi serta jalan pikir seseorang.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh dengan mengambil judul : **“Pengaruh Komunikasi dan Stres Kerja Terhadap kinerja Pegawai pada Dinas Kesehatan Provinsi 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.

1.2. Perumusan Masalah

Adapun perumusan masalah dari latar belakang diatas adalah sebagai berikut :

- a. Apakah komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kesehatan Provinsi Riau?
- b. Apakah stres berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kesehatan Provinsi Riau?
- c. Apakah komunikasi, dan stres kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kesehatan Provinsi Riau?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kesehatan Provinsi Riau
- b. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kesehatan Provinsi Riau
- c. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi dan stres kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kesehatan Provinsi Riau

1.4. Manfaat PenelitianManfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

- a. Peneliti

Untuk menambah ilmu pengetahuan, pengalaman, pengenalan dan pengamatan sebuah sistem informasi pada perusahaan tersebut sehingga penulis melakukan penelitian untuk menyelesaikan skripsi

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. Perusahaan

Dengan diketahui proses pengaruh komunikasi dan stres kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kesehatan Provinsi Riau, maka dapat dijadikan sebagai bahan informasi bagi Dinas Kesehatan Provinsi Riau untuk lebih mengetahui keinginan dan harapan pegawai guna untuk meningkatkan kinerja pegawai.

c. Akademik

Memberikan kontribusi bagi ilmu manajemen sumber daya manusia, bagi pengembangan penelitian di bidang kajian sumber daya manusia serta penelitian selanjutnya.

1.5. Sistematika Penulisan

Sebagai gambaran umum tentang isi penulisan proposal ini, maka penulisan menyusunnya dalam enam bab, dan setiap babnya akan terdiri dari beberapa sub bab, kemudian antara bab yang satu dengan yang lainnya akan saling berhubungan dan merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan.

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan diuraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai landasan teori yang berhubungan dengan penelitian ini yaitu: komunikasi, stres kerja, dan

kinerja. Selain itu pada bab ini juga menguraikan tentang penelitian terdahulu, hubungan antar variabel, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Berisi tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan dan analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini akan menguraikan tentang : sejarah singkat perusahaan, struktur perusahaan dan aktivitas perusahaan.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Yakni merupakan bab pembahasan di mana penulis akan mengemukakan tentang komunikasi dan stres kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kesehatan Provinsi Riau.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Yakni merupakan bab penutup dari pembahasn skripsi ini, dimana penulis akan mengemukakan beberapa kesimpulan dari pembahasan serta saran-saran yang dapat disumbangkan.