

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

TELAAH PUSTAKA

2.1. Manajemen Sumber Daya Manusia

2.1.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian. Menurut **Hasibuan (2014)** mengatakan bahwa MSDM adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan persusahaan, karyawan dan masyarakat.

Dachnel kamars (2005) Mengemukakan bahwa manajemen adalah unjuk kerja dari pembentuk dan pencapaian hasil yang diinginkan melalui usaha-usaha kelompok yang menggunakan bakat manusia dan sumber-sumber lainnya.

a. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Sudah merupakan tugas manajemen SDM untuk mengelola manusia seefektif mungkin agar diperoleh suatu satuan SDM yang merasa puas dan memuaskan. Manajemen SDM merupakan bagian dari manajemen umum yang memfokuskan diri pada SDM. Adapun fungsi-fungsi manajemen SDM seperti halnya fungsi manajemen umum, yaitu:

- 1) Fungsi Manajerial
 - a) Perencanaan (*planning*)
 - b) Pengorganisasian (*organazing*)
 - c) Pengarahan (*directing*)

- d) Pengendalian (*controlling*)
- 2) Fungsi Operasional
 - a) Pengadaan tenaga kerja (SDM)
 - b) Pengembangan
 - c) Kompensasi
 - d) Pengintegrasian
 - e) Pemeliharaan
 - f) Pemutusan hubungan kerja

Fungsi-fungsi manajemen SDM mungkin akan dijumpai ada beberapa perbedaan dalam berbagai literatur, hal ini sebagai akibat sudut pandang, akan tetapi dasar pemikirannya relatif sama. Aspek lain dari Manajemen SDM adalah peranannya dalam pencapaian tujuan perusahaan secara terpadu. Manajemen SDM tidak hanya memperhatikan kepentingan perusahaan, tetapi juga memperhatikan kebutuhan karyawan dan pemilik tuntutan masyarakat luas. Peranan Manajemen SDM adalah mempertemukan atau memadukan ketiga kepentingan tersebut yaitu perusahaan, karyawan dan masyarakat luas, menuju tercapainya efektivitas, efisiensi, produktivitas dan kinerja perusahaan.

Berbagai kegiatan dalam rangka Manajemen SDM seperti dikemukakan di atas apabila telah terlaksana secara keseluruhan akan menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi perusahaan dan SDM yang ada pada perusahaan tersebut. Pelaksanaan berbagai fungsi Manajemen SDM sebenarnya bukan hanya dapat menciptakan SDM yang produktif mendukung

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.

tujuan perusahaan akan tetapi menciptakan suatu kondisi yang lebih baik sehingga dapat meningkatkan potensi dan motivasi SDM dalam berkarya. Pelaksanaan *job analysis*, perencanaan SDM, rekrutmen dan seleksi, penempatan dan pembinaan karir serta pendidikan dan pelatihan yang baik akan meningkatkan potensi SDM untuk berkarya karena telah mendapatkan bekal pengetahuan dan keterampilan dan ditempatkan pada kedudukan yang tepat (*the right man on the right place*). Sedangkan pelaksanaan fungsi-fungsi SDM lainnya seperti kompensasi, perlindungan, dan hubungan perburuhan yang baik akan dapat menimbulkan stimulus yang mendorong meningkatnya motivasi kerja SDM (Rivai :2009:16).

2.2. Kinerja

2.2.1. Pengertian Kinerja

Kinerja pada dasarnya merupakan perilaku nyata yang dihasilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Untuk mendapatkan kinerja yang baik dari seorang karyawan pada sebuah organisasi harus dapat memberikan sarana dan prasarana sebagai penunjang dalam penyelesaian pekerjaan. Istilah kinerja sendiri merupakan tujuan dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang).

Performance atau kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses (Nurlaila, 2010:71).Tika (2006) mendefinisikan kinerja sebagai hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang

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.



dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (**Mangkunegara, 2009:67**). Pendapat lain dari Menurut **Rivai, Basri, (2005:14)** bahwa kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang atau keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target, sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Kinerja merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan seperti standar hasil kerja, target/sasaran atau kriteria (**Robbins, 2006**). Sedangkan **Ilham (2008)** mendefinisikan kinerja karyawan sebagai kemampuan karyawan dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggungjawabnya.

Kinerja adalah pengukur kontribusi individu (karyawan) kepada organisasi tempat mereka bekerja. Kinerja yaitu suatu hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang karyawan yang diartikan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Kinerja adalah penilaian terhadap hasil kerja karyawan dengan jalan membandingkan hasil kerja dengan standar kerja yang diharapkan yang meliputi kualitas, kuantitas, waktu (efisien) dan tingkat manfaat (efektif) menjalankan tugas pokok dan fungsinya sebagai karyawan (**Nuraini 2013**).

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.

Berdasarkan beberapa pendapat yang telah dikemukakan oleh para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang telah dicapai oleh seorang baik secara kualitas maupun kuantitas sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dalam rangka mencapai tujuan organisasi pada suatu periode tertentu.

2.2.2. Faktor-faktor Mempengaruhi Kinerja

Menurut Mangkunegara (Dalam Yani, 2013:53) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja (prestasi kerja) adalah:

1) Faktor kemampuan (*ability*)

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (*IQ*) dan kemampuan reality (*knowledge + skill*). Artinya pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

2) Faktor motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seseorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja).

Sedangkan menurut **Mathis dan Jackson (2006)** menjelaskan faktor yang mempengaruhi kinerja, yaitu sebagai berikut:

- 1) Kemampuan individu untuk melakukan pekerjaan tersebut yaitu bakat, minat dan fakta keperibadian.
- 2) Tingkat usaha yang dicurahkan yaitu motivasi yang dimiliki, etika kerja, tingkat kehadiran dan rancangan tugas.
- 3) Dukungan organisasional yaitu pelatihan dan pengembangan, peralatan dan teknologi, standar kerja, manajemen dan rekan kerja.

Kinerja pegawai merupakan hasil sinergi dari sejumlah faktor. Faktor-faktor tersebut adalah faktor lingkungan internal organisasi, faktor lingkungan eksternal, dan faktor internal karyawan atau pegawai (**Wirawan, 2009:6**)

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.



Gambar 2.1 Pengaruh Lingkungan Internal dan Eksternal terhadap Prilaku kerja Pegawai
(Sumber : Wirawan, 2009)

2.2.3. Indikator-indikator Kinerja

Menurut **Prawirosentono (2008)** kinerja dapat di nilai dan di ukur dengan beberapa indikator yaitu:

- 1) Efektifitas yaitu bila tujuan kelompok dapat dicapai dengan kebutuhan yang direncanakan.
- 2) Tangung jawab merupakan bagian yang tak terpisahkan atau sebagai akibat kepemilikan wewenang.

- 3) Disiplin yaitu taat pada hukum dan aturan yang berlaku. Disiplin karyawan yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan perusahaan dimana dia bekerja.
- 4) Inisiatif berkaitan dengan daya fikir, kreatifitas dalam bentuk suatu ide yang berkaitan tujuan perusahaan. Sifat inisiatif sebaiknya mendapat perhatian atau tanggapan perusahaan dan atasan yang baik dengan perkataan lain inisiatif karyawan merupakan daya dorong kemajuan yang akhirnya akan mempengaruhi kinerja karyawan

2.3. Komunikasi

2.3.1. Pengertian Komunikasi

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah tangga, di tempat pekerjaan, di pasar, dalam masyarakat atau dimana saja manusia berada. Dengan adanya komunikasi yang baik suatu organisasi dapat berjalan lancar dan berhasil dan begitu pula sebaliknya, kurangnya atau tidak adanya komunikasi organisasi dapat macet atau berantakan (**Muhammad : 2009 : 1**). Komunikasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami. Komunikasi juga sebagai proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang kepada orang lain (**Rivai dan Mulyadi: 2009 : 336**).

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.



Komunikasi adalah proses penyampaian atau penerimaan pesan dari satu orang kepada orang lain, baik langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan maupun bahasa nonverbal. Orang yang melakukan komunikasi disebut komunikator. Orang yang diajak berkomunikasi disebut komunikan. Orang yang mampu berkomunikasi secara efektif disebut komunikatif. Orang yang komunikatif ialah orang yang mampu menyampaikan informasi atau pesan kepada orang lain, baik langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan, maupun bahasa nonverbal sehingga orang lain dapat menerima informasi (pesan) sesuai dengan harapan si pemberi informasi (pesan).

Komunikasi adalah proses dengan mana informasi dan arti atau makna ditransfer dari *sender* kepada *receiver* (Colquitt, LePine, dan Wesson : 2011:422). Kebanyakan pekerjaan yang dilakukan dalam suatu tim diselesaikan secara *interdependent*, saling bergantung dan menyangkut komunikasi di antara anggota. Karena itu efektivitas komunikasi memainkan peran penting dalam menentukan apakah dapat keuntungan atau kerugian dalam proses komunikasi.

Komunikasi menunjukkan pada proses dengan mana informasi dikirimkan dan dipahami diantara dua orang atau lebih (McShane dan VonGlinov,2010:270). Penekanan pada kata dipahami karena mengirimkan arti yang dimaksudkan *sender* adalah esensi komunikasi yang baik.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pada hakikatnya komunikasi merupakan proses penyampaian informasi dari satu pihak baik individual, kelompok atau organisasi sebagai *sender* kepada pihak lain sebagai *receiver* untuk memahami dan terbuka peluang memberikan respon balik kepada *sender*.

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.

2.3.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi

Faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi, yaitu faktor dari pihak *sender* atau disebut pula komunikator, dan faktor dari pihak *receiver* atau komunikan (Indrayani : 2013:88).

- 1) Faktor dari pihak sender atau komunikator, terdiri dari:
 - a) Keterampilan *Sender*
Sender sebagai pengirim informasi. ide, berita, pesan perlu menguasai cara-cara penyampaian pikiran baik secara tertulis maupun lisan.
 - b) Sikap *Sender*
 Sikap *sender* sangat berpengaruh pada *receiver*. *Sender* yang bersikap angkuh terhadap *receiver* dapat mengakibatkan informasi atau pesan yang diberikan menjadi ditolak oleh *receiver*. Begitu pula sikap *sender* yang ragu-ragu dapat mengakibatkan *receiver* menjadi tidak percaya terhadap informasi atau pesan yang disampaikan. Maka dari itu, *sender* harus bersikap meyakinkan *receiver* terhadap pesan yang diberikan kepadanya.
 - c) Pengetahuan *Sender*
Sender yang mempunyai pengetahuan luas dan menguasai materi yang disampaikan akan dapat menginformasikan pada *receiver* se jelas mungkin.
 - d) Media Saluran yang Digunakan oleh *Sender*

Media atau saluran komunikasi sangat membantu dalam penyampaian ide, informasi atau pesan kepada *receiver*. *Sender* perlu menggunakan media saluran komunikasi yang sesuai dan menarik perhatian *receiver*.

2) Faktor dari pihak *receiver*, terdiri dari:

a) Keterampilan *receiver*

Keterampilan *receiver* dalam mendengar dan membaca pesan sangat penting. Pesan yang *sender* akan dapat diberikan oleh mempunyai dimengerti dengan baik, jika *receiver* keterampilan mendengar dan membaca

b) Sikap *receiver*

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

c) Pengetahuan *receiver*

Pengetahuan *receiver* sangat berpengaruh pula dalam komunikasi. *Receiver* yang mempunyai pengetahuan yang luas akan lebih mudah dalam menginterpretasikan ide atau pesan yang diterimanya dari sender. Jika pengetahuan *receiver* kurang luas sangat memungkinkan pesan yang diterimanya menjadi kurang dapat mengerti oleh *receiver*

d) Media saluran komunikasi

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

2.3.3. Indikator-indikator Komunikasi

Ada beberapa indikator komunikasi efektif menurut **Suranto Aw dalam Imron (2007)** yaitu:

1) Pengertian

Pengertian adalah kemampuan memahami pesan yang di sampaikan komunikator. Tujuan komunikator adalah menyampaikan pesan kepada komunikan dan untuk sampai pada tujuan itu, maka seorang komunikator dan komunikan harus sama-sama mengerti fungsinya masing-masing.

2) Kesenangan

Kesenangan Adalah apabila proses komunikasi itu sudah dapat berlangsung dalam situasi yang sangat menyenangkan ke dua belah pihak. Dengan suasana yang nyaman dan *rilax*, maka akan timbul kesan yang menarik. Tingkat kesenangan dalam berkomunikasi berkaitan erat dengan perasaan terhadap orang yang berinteraksi dengan komunikan.

3) Pengaruh pada sikap

Tujuan berkomunikasi adalah memengaruhi sikap tindakan orang lain merupakan bagian dari kehidupan sehari-hari. Proses merubah dan merumuskan kembali sikap, atau pengaruh sikap berlangsung terus seumur hidup. Berkomunikasi dengan orang lain, Jika kemudian terjadi perubahan pada perilakunya, maka komunikasi yang terjadi adalah efektif. Dan jika tidak ada perubahan pada sikap seseorang maka komunikasi tersebut tidaklah efektif dan gagal mengubah sikap komunikan, namun komunikan akan tetap memahami maksud komunikator. dengan kata lain kegagalan dalam mengubah perilaku seseorang berbeda dengan kegagalan dalam meningkatkan pemahaman.

4) Hubungan yang makin baik

Efektifitas komunikasi memerlukan suasana psikologis yang positif dan penuh kepercayaan sehingga pesan yang di sampaikan komunikator berdampak positif. Proses komunikasi secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan.

5) Tindakan

Mendorong orang lain untuk melakukan tindakan yang sesuai dengan tujuan kita tidaklah mudah. Komunikasi akan efektif jika kedua belah pihak setelah berkomunikasi terdapat adanya sebuah tindakan. Dalam hal ini, tindakan yang di harapkan dari komunikasi yang efektif adalah komunikasi mengambil keputusan sesuatu tujuan komunikator saat memberikan stimuli.

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.

2.4. Stres Kerja

2.4.1. Pengertian Stres

Stres sebagai suatu istilah payung yang merangkumi tekanan, beban, konflik, kelelahan, ketegangan, panik, perasaan gemuruh, anxiety, kemurungan dan hilang daya. 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.

Stres merupakan perasaan tertekan yang dialami karyawan saat menghadapi pekerjaan. Hal ini dapat terlihat dari emosi yang tidak stabil, perasaan tidak tenang, tekanan darah meningkat serta mengalami gangguan pencernaan (Mangkunegara, 2009:179).

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

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.

Salah satu kondisi timbulnya stres disebabkan ketika seseorang melakukan sesuatu yang tidak sesuai dengan hati nuraninya namun hati nuraninya tidak sanggup untuk menolaknya, sehingga disini timbul pertentangan diri yang kuat atau kontra dengan batinnya. Misalnya perintah pimpinan yang menyuruh ia memalsukan sejumlah data-data keuangan, mencoret-coret nama seorang calon karyawan dan mengganti dengan nama calon karyawan lain yang sebenarnya tidak sesuai dengan hasil tes, mencampur bahan baku dengan sejumlah bahan lain agar keuntungan lebih tinggi, dan berbagai perintah lainnya.

Dalam kenyataannya jika seseorang mampu melewati masa-masa stres dan berhasil mencapai apa yang diinginkan maka artinya yang bersangkutan mampu mengendalikan stres. Sehingga dapat kita simpulkan bahwa stres pada prinsipnya harus dikendalikan bukan membiarkan larut dalam stres itu sendiri dan berbagai cita-cita dibiarkan berlalu atau dilupakan begitu saja. Dalam bagian selanjutnya kita akan membahas bagaimana teknik dan cara-cara yang dapat dilakukan untuk menghilangkan atau minimal bisa memperkecil tingkat stres (Fahmi, 2014:256).

Siagian (2008) Mengemukakan bahwa stres kerja merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang. Menurut **Stephen P. Robbins dalam Muchlas (2008:495)** stres didefinisikan sebagai kondisi yang dinamis di mana seseorang dikonfrontasikan, dengan kesempatan, hambatan, atau tuntutan yang berhubungan dengan apa yang diinginkannya dan untuk itu keberhasilannya yang dianggap penting ternyata tidak pasti.

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.

2.4.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja

Stres yang dialami oleh seseorang biasanya dibagi kepada 2 (dua) faktor yang menjadi penyebabnya, yaitu (Fahmi, 2014:257):

- 1) Stres karena tekanan dari dalam (*internal factor*)
- 2) Stres karena tekanan dari luar (*eksternal factor*)

Namun sering juga stres tersebut dialami oleh kedua faktor tersebut, yaitu disebabkan oleh faktor internal dan eksternal. Kondisi seperti ini biasanya membuat seseorang betul-betul berada dalam keadaan yang sangat tidak nyaman. Contohnya ketika di dalam keluarga ia merasa sangat tertekan dan tidak mampu menjadi dirinya sendiri karena setiap hari ia harus melaksanakan rutinitas kehidupan hasil dari perintah orang lain yang bersifat memaksa namun ia sendiri tidak kuasa untuk menolak. Ini kita sebut sebagai stres yang disebabkan oleh faktor internal.

Untuk contoh kasus faktor eksternal dapat kita sebut sebagai kondisi tekanan pekerjaan dari tempat dimana ia bekerja. Sering perintah pimpinan yang begitu memaksa agar bekerja sesuai target atau bahkan harus diatas target, sementara kemampuan seorang karyawan tidak sesuai target walaupun sebenarnya ia telah memaksa dengan sekuat tenaga namun itu tidak sanggup dilakukannya maka ini mampu menimbulkan stres.

Salah satu bentuk stres yang diakibatkan oleh faktor eksternal adalah stabilitas sosial politik yang tidak stabil yang melanda suatu negara. Kondisi sosial politik yang tidak stabil cenderung banyak organisasi bisa tumbuh dan berkembang dengan cepat. Negara Singapura dianggap sebagai salah satu pilihan

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.

investasi terbaik untuk kawasan Asian ini berdasarkan data dan berbagai survei. Kenyataan ini sangat beralasan jika kita lihat begitu banyak orang dari berbagai negara di dunia bahkan warga negara Indonesia sendiri menanamkan modalnya di negara singapura, seperti membeli apartemen dan berbagai kerjasama bisnis lainnya.

Di sisi lain kita semua mengetahui bahwa organisasi bisnis memang sangat memerlukan kondisi stabilitas sosial politik yang kondusif. Sehingga wajar jika beberapa negara dan provinsi di Indonesia walaupun kekayaan alamnya melimpah namun para investor akan berfikir panjang untuk menanamkan modalnya disana dengan alasan jika suatu saat terjadi kerusuhan dan berbagai bentuk tindakan demonstrasi lainnya.

2.4.3. Indikator-indikator Stres Kerja

Indikator-indikator stress kerja menurut **Robbins (2006)** antara lain adalah sebagai berikut:

- 1) Tuntutan tugas, merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seseorang seperti kondisi kerja, tata kerja letak fisik
- 2) Tuntutan peran, berhubungan dengan tekanan yang diberi pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam suatu organisasi.
- 3) Tuntutan antar pribadi, tekanan yang diciptakan oleh pegawai 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.

- 4) Struktur organisasi, gambaran instansi yang diwarnai dengan struktur organisasi yang tidak jelas, kurangnya kejelasan mengenai jabatan, peran, wewenang, dan tanggung jawab
- 5) Kepemimpinan organisasi memberikan gaya manajemen pada organisasi. Beberapa pihak didalamnya dapat membuat iklim organisasi yang melibatkan, ketegangan, ketakutan dan kecemasan.

2.4.4. Konsekuensi atau Dampak Stres Kerja

Pergerakan dari mekanisme pertahanan tubuh bukanlah satu-satunya konsekuensi yang mungkin timbul dari adanya kontak dengan sumber stres. Akibat dari stres bermacam-macam. Ada sebagian yang positif seperti meningkatkan motivasi, terangsang untuk bekerja lebih giat lagi atau mendapat inspirasi untuk hidup lebih baik lagi. Tetapi banyak diantaranya yang merusak dan berbahaya. Menurut Cox (**dalam Novitasari,2005: 50**) telah mengidentifikasi dampak stres kerja yang mungkin muncul. Kategori yang di susun Cox adalah:

- 1) Dampak Subjektif (*subjective effect*), Kekhawatiran, kelesuhan, kebosanan, depresi, kelelahan, frustrasi, kehilangan kesabaran, perasaan terkucil dan merasa kesepian.
- 2) Dampak Perilaku (*behavioral effect*), Akibat stres yang berdampak pada perilaku pekerja dalam bekerja di antaranya peledakan emosi dan perilaku impulsif (hidup mewah).

- 3) Dampak Kognitif, Ketidakmampuan mengambil keputusan yang sehat, daya konsentrasi menurun, kurang perhatian/rentang perhatian pendek, sangat peka terhadap kritik/kecaman dan hambatan mental.
- 4) Dampak Fisiologis (*Physiological effect*) Kecanduan glukosa darah meninggi, denyut jantung dan tekanan darah meningkat, mulut kering, berkeringat, bola mata melebar dan tubuh panas dingin.
- 5) Dampak Kesehatan (*Health effec*), Sakit kepala dan migrant, mimpi buruk, sulit tidur, gangguan psikosomatis.
- 6) Dampak Organisasi (*Organizational effect*), Produktivitas menurun/rendah, terasing dari mitra kerja, ketidakpuasan kerja, menurunnya kekuatan kerja dan loyalitas terhadap instansi.

Keenam jenis tersebut tidak mencakup seluruhnya, tetapi tidak terbatas. Ada dampak-dampak dimana ada kesepakatan universal dan untuk hal itu ada bukti ilmiah yang jelas. Kesemuanya hanya mewakili beberapa dampak potensial yang sering dikaitkan dengan stres. Akan tetapi, jangan diartikan bahwa stres selalu menyebabkan dampak seperti yang disebutkan diatas. Karena pada tingkat stres tertentu akan memberikan akibat positif, karena hal ini akan mendesak mereka untuk melakukan tugas lebih baik. Seperti yang dikemukakan oleh **Walker (2002)**, ketika tubuh mampu menggunakan stres yang dialami untuk membantu melewati sebuah hambatan dan meningkatkan performa, stres tersebut bersifat positif, sehat, dan menantang.

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.

2.5. Pandangan Islam Tentang Komunikasi dan Kinerja

2.5.1. Pandangan Islam Tentang Kinerja

Manusia adalah makhluk tuhan paling sempurna yang diciptakan oleh Allah SWT, dengan segala akal dan pikirannya, manusia harus berusaha mencari solusi hidup yaitu dengan bekerja keras mengharapkan ridho Allah SWT. Dengan bekerja kita akan mendapatkan balasan yang akan kita terima, apabila seseorang memposisikan pekerjaannya dalam dua konteks, yaitu kebaikan dunia dan kebaikan akhirat, maka hal itu disebut rezeki dan berkah dan hasil pekerjaan yang baik adalah yang dikerjakan dengan penuh tanggung jawab dan sesuai dengan ajaran-ajaran Rasulullah SAW.

Firman Allah dalam Al-Quran surah surah At-Taubah :105, yaitu :

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ
الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ١٠٥

Artinya :

Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan (Q.S At-Tawbah: 105)

Dari ayat diatas dapat disimpulkan bahwa menurut Islam, Allah melihat apa yang kita kerjakan dan kinerja dari setiap kegiatan didasarkan pada material tapi tidak kalah penting adalah bahwa itu adalah cara kita untuk mendekati diri kepada Sang Pencipta. Kinerja material hanya untuk memenuhi kebutuhan tubuh

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.

yang memfasilitasi ibadah kepada Allah. Allah juga menjelaskan juga tentang kinerja dalam surah Al-Baqarah : 110

وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ وَمَا تُقَدِّمُوا لِأَنفُسِكُمْ مِنْ خَيْرٍ □ تَجِدُوهُ عِنْدَ
اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ □ ۱۱۰

Artinya:

Dan dirikanlah shalat dan tunaikanlah zakat. Dan kebaikan apa saja yang kamu usahakan bagi dirimu, tentu kamu akan mendapat pahala nya pada sisi Allah. Sesungguhnya Alah Maha Melihat apa-apa yang kamu kerjakan (Q.S Al-Baqarah : 110)

Dari ayat di atas dapat di ambil kesimpulan bahwa apapun pekerjaan yang kita lakukan pada dasarnya diperhatikan oleh Allah, oleh karena itu seharusnya dalam bekerja kita menjunjung tinggi keseriusan dan motivasi untuk bekerja dengan baik agar bisa memberikan manfaat dari pekerjaan kita baik untuk diri sendiri ataupun untuk orang lain.

2.5.2. Pandangan Islam Tentang Komunikasi

Komunikasi merupakan hal utama dalam suatu kehidupan yang menyatukan berbagai umat dan membantu memberikan solusi atau sejenisnya dalam memberikan pemecahan masalah atau solusi. Dalam perspektif Islam, komunikasi merupakan bagian yang tak terpisahkan dalam kehidupan manusia karena segala gerak langkah kita selalu disertai dengan komunikasi. Dalam hal ini Allah memberikan gambaran tentang komunikasi dalam firmannya yang terdapat pada Q.S An Nisa: 9

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.

وَلْيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكَوْا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً □ ضِعْفًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ
وَلْيُفُوا قَوْلَ □ اِسْدِيدًا ٩

Artinya:

Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. Oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang benar (Q.S An Nisa: 9).

Dari ayat diatas dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan suatu pekerjaan hendaklah melakukan komunikasi dengan baik, dengan kata lain hendaklah berkata dengan lemah lembut, sopan serta jelas agar mudah dipahami bagi orang yang menerimanya. Allah juga menjelaskan dalam firmanNya yang terdapat pada Q.S Al-Baqarah: 263, Q.S Al-Ahzab:70 dan Q.S Muhammad: 21 , yaitu:

□ قَوْلٌ □ مَعْرُوفٌ □ وَمَعْقِرَةٌ خَيْرٌ □ مِّنْ صَدَقَةٍ □ يَتَّبِعُهَا أَذً □ يٰۤاَللّٰهُ
غَنِيٌّ حَلِيمٌ □ ٢٦٣

Artinya:

Perkataan yang baik dan pemberian maaf lebih baik dari sedekah yang diiringi dengan sesuatu yang menyakitkan (perasaan si penerima). Allah Maha Kaya lagi Maha Penyantun (Q.S Al-Baqarah: 236)

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَتَّقُوا اللَّهَ وَفُوْا قَوْلَ □ اِسْدِيدٌ □ ٧٠ ا

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.

Artinya:

Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan katakanlah perkataan yang benar (Q.S Al-Ahzab:70)

طَاعَةَ □ وَقَوْلٍ □ مَعْرُوفٍ □ فَإِذَا عَزَمَ الْأَمْرُ فَلَوْ صَدَقُوا اللَّهَ لَكَانَ

خَيْرٌ □ اللَّهُمَّ ۲۱

Artinya:

Taat dan mengucapkan perkataan yang baik (adalah lebih baik bagi mereka). Apabila telah tetap perintah perang (mereka tidak menyukainya). Tetapi jikalau mereka benar (imannya) terhadap Allah, niscaya yang demikian itu lebih baik bagi mereka (Q.S Muhammad: 21)

Dari ketiga ayat diatas dapat disimpulkan bahwa sesungguhnya komunikasi merupakan bentuk dari kehidupan manusia. Dalam proses komunikasi hendaklah kita memperhatikan etika-etika dengan baik agar komunikasi tersebut bisa berjalan dengan lancar dan efektif. Dengan harapan apa yang disampaikan mudah diterima dan mendapat respon yang baik pula. Etika-etika tersebut antara lain: dengan perkataan yang benar, mulia, lemah lembut, ringan dan mudah dimengerti.

2.6. Penelitian Terdahulu

No	Judul	Penulis/ Tahun	Publikasi	Variabel	Alat Analisis	Hasil Penelitian
----	-------	-------------------	-----------	----------	------------------	---------------------

Pengaruh Stres Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Perkebunan Minanga Ogan Baturaja	Noviansyah dan Zunaidah (2011)	Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya Vol.9 No.18 Desember 2011	X_1 : Stres kerja, X_2 : Motivasi kerja, Y : Kinerja Karyawan	Uji t, uji f dan Analisis Regresi Linier Berganda	Hasil analisis statistik menunjukkan stres kerja dan motivasi kerja secara bersama berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Perkebunan Minanga Ogan Baturaja. Pengaruh yang diberikan oleh variabel tersebut sehingga dinyatakan stres kerja dan motivasi berpengaruh secara simultan terhadap signifikan kinerja pegawai
Pengaruh Lingkungan Kerja, Komunikasi Dan	Arie Puspita Wardhani, Leonardo Budi	Journal Of Management, Volume 2 No.2 Maret	X_1 : Lingkungan kerja, X_2 : Komunikasi, X_3 :	Analisis Regresi Linier Berganda	Hasil analisis statistik menunjukkan lingkungan kerja, komunikasi dan

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.

	Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai (Studi kasus di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang)	Hasiolan, Maria Magdalena Minarsih (2016)	2016	Kepemimpinan, Y: Kinerja pegawai		kepemimpinan secara bersamaan berpengaruh terhadap kinerja pegawai (Studi kasus di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang)
3	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Borneo Laboratorium Inspeksi Dan Surveyor Service Di Samarinda	Riandy (2016)	eJournal Administrasi Bisnis, 2016, 4 (4): 1059-1072 ISSN 2355-5408, ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id © Copyright 2016	X ₁ :Stres Kerja, Y :Kinerja	Analisis Regresi Liner Sederhana, Uji Koefisien Kolerasi, Uji Koefisien Determinasi dan Uji t (Uji Parsial)	Hasil analisis statistik menunjukkan stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Pada PT. Borneo Laboratorium Inspeksi Dan Surveyor Service Di Samarinda bahwa stres kerja berpengaruh positif dan

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.



						signifikan
4	Pengaruh Motivasi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Lingkungan Sekretariat Daerah Propinsi Riau	Susi Hendrian i dan Fitri Hariyandi (2014)	JURNAL APLIKAS I BISNIS, Vol. 4 No. 2, April 2014	X ₁ : Motivasi, X ₂ : Komunikasi, Y: Kinerja Pegawai	Analisis Regresi Linier Berganda	Berdasarkan hasil yang dilakukan dalam penelitian ini, maka dapat diketahui bahwa secara simultan ada pengaruh yang signifikan dari variabel motivasi dan komunikasi terhadap kinerja pegawai dilingkungan Setda Provinsi Riau hal ini terbukti dari uji F yang mana fhitung sebesar 44.192 lebih besar dari > ftabel 3.11.

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.

5	Pengaruh Stres Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pdam Surabaya	Anggit Astianto Heru Suprihha di (2014)	Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol. 3 No. 7 (2014)	X ₁ : Stres Kerja, X ₂ : Beban Kerja, Y: Kinerja Karyawan	Analisis Regresi Liner Berganda	Hasil analisis statistik menunjukkan stres kerja dan beban kerja secara bersama berpengaruh terhadap kinerja karyawan Pdam Surabaya
---	------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------	---------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

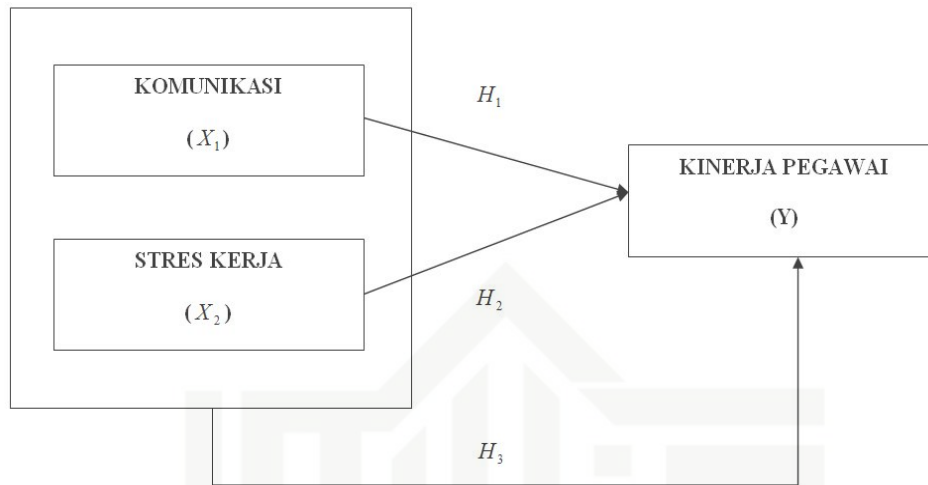
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

2.7. Kerangka Pemikiran

Mengingat pentingnya sumber daya manusia maka setiap lembaga pemerintahan harus memperhatikan tingkat kemampuan yang dimiliki oleh para pegawainya. Didalam suatu lembaga pemerintahan diperlukan adanya kinerja yang tinggi untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat. Agar kinerja pegawai bisa meningkat maka sebuah lembaga perlu memperhatikan tingkat kinerja setiap pegawainya. Karena komunikasi dan stres kerja dalam sebuah lembaga pemerintahan sangat mempengaruhi kinerja pegawai dalam melakukan pekerjaannya.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2.2 Hubungan antara komunikasi dan stress kerja terhadap kinerja pegawai

Keterangan:

X_1 = Komunikasi

X_2 = Stres kerja

Y = Kinerja pegawai

H_1 = Pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai

H_2 = Pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai

H_3 = pengaruh komunikasi dan stres kerja terhadap 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.

2.8. Konsep Operasional Variabel

Variabel	Definisi variable	Indikator	Skala
Kinerja pegawai (Y)	kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang atau keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama (Rivai, Basri, 2005:14) .	<ol style="list-style-type: none"> 1. Efektifitas 2. Tangung jawab 3. Disiplin 4. Inisiatif (Prawirosentono 2008)	Likert
Komunikasi (X_1)	Komunikasi adalah pertukaran informasi antara <i>sender</i> dan <i>receiver</i> , dan menarik kesimpulan sebagai persepsi tentang makna sesuatu antara individual yang terlibat. Juga dikatakan sebagai pertukaran interpersonal dari informasi dan pengertian (Kreitner dan Kinicki, 2010: 402) .	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengertian 2. Kesenangan 3. Pengaruh pada sikap 4. Hubungan yang makin baik 5. Tindakan (Suranto Aw dalam Imron 2007)	Likert
Stres Kerja (X_2)	Stres merupakan perasaan tertekan yang dialami karyawan saat menghadapi pekerjaan. Hal ini dapat terlihat dari emosi yang tidak stabil, perasaan tidak tenang, tekanan darah meningkat serta mengalami gangguan pencernaan (Mangkunegara, 2009:179) .	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tuntutan tugas 2. Tuntutan peran 3. Tuntutan antar pribadi 4. Struktur organisasi 5. Kepemimpinan Organisasi (Robbins 2006) .	Likert

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.

2.10. Hipotesis

Berdasarkan masalah yang dikemukakan diatas dan kemudian dengan memperhatikan teori-teori yang ada, maka penulis dapat mengemukakan hipotesis sebagai dugaan sementara penelitian :

1. Komunikasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai

Komunikasi dalam perusahaan merupakan penentu keberhasilan dalam pencapaian tujuan, dengan komunikasi akan terjadi hubungan timbal balik dari tiap-tiap orang dalam perusahaan baik berupa perintah, saran, pendapat maupun kritik (**Endang, 2010**). Suatu hubungan kerja yang baik antara atasan dengan bawahan dianggap sebagai pemicu tumbuh dan meningkatnya kinerja karyawan. Hal ini tidak bisa dipungkiri bahwa komunikasi yang paling berperan (**Suranto, 2005**).

Hali ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Fauzan (2016) yang menyatakan komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Komunikasi yang baik dan dapat dimengerti oleh komunikasi sangat mempengaruhi kinerja karyawan.

H1: Diduga terdapat pengaruh secara parsial antara komunikasi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kesehatan Provinsi Riau

Diduga terdapat pengaruh secara parsial antara stres kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kesehatan Provinsi Riau

2. Stres kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai

Stres merupakan kondisi dinamis dimana seseorang individu dihadapkan dengan kesempatan, keterbatasan atau tuntutan sesuai dengan harapan dari hasil

yang ingin dicapai dalam kondisi penting dan tidak menentu. Stres dapat berdampak paling dominan terhadap kinerja karyawan **(Mundar,2008)**.

Hubungan stres dengan kinerja tampak jelas bahwa stres yang terlalu rendah atau terlalu tinggi dapat menyebabkan kinerja yang rendah (tidak optimum). Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Eka (2016) yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

H2: Diduga terdapat pengaruh secara parsial antara stres kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kesehatan Provinsi Riau.

3. Komunikasi dan stres kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai

Komunikasi dan stres kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Komunikasi yang baik akan mampu meningkatkan kinerja pegawai dan stres kerja tidak terlalu besar memudahkan menyelesaikan pekerjaan dan mempermudah untuk mencapai tujuan organisasi. Karena kelangsungan hidup suatu organisasi tergantung pada kinerja pegawai.

H3: Diduga terdapat pengaruh secara simultan antara 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.