



**PENGARUH BEBAN KERJA, MOTIVASI KERJA DAN  
KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
SELAMA PANDEMI COVID-19 PADA PT. POS  
INDONESIA (PERSERO)  
CABANG PEKANBARU**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**SINDI AVI NURMALITA**  
NIM. 11671202220



**UIN SUSKA RIAU**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU**

**2022**

**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.



**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

NAMA : Sindi Avi Nurmalita  
 NIM : 11671202220  
 KONSENTRASI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
 PROGRAM STUDI : S1 MANAJEMEN  
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
 SEMESTER : XII (DUA BELAS)  
 JUDUL : Pengaruh Beban Kerja, Motivasi Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru  
 TANGGAL UJIAN : 14 JUNI 2022

**Disetujui Oleh :**

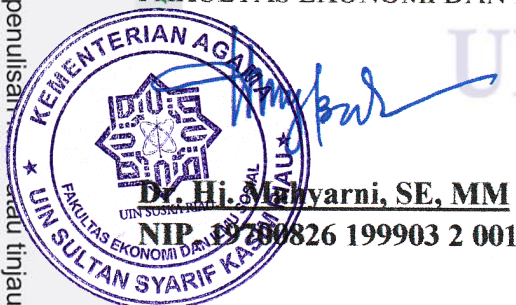
**DOSEN PEMBIMBING**

**Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM**  
**NIP. 19700826 199903 2 001**

**Mengetahui :**

DEKAN  
 FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

KETUA PRODI  
 S1 MANAJEMEN



**Astuti Meflinda, SE, MM**  
**NIP. 19720513 200701 2 018**

- 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 jurnal atau tinjauan satu 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.

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

: Sindi Avi Nurmalita  
: 11671202220  
: Manajemen  
: Ekonomi Dan Ilmu Sosial  
: Pengaruh Beban Kerja, Motivasi Kerja dan Komunikasi  
Terhadap Kinerja Karyawan Selama Pandemi Covid-19 Pada  
PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru  
: 14 Juni 2022

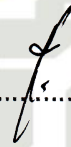
### Tim Penguji

Ketua  
Henni Indrayani, SE, MM

Sekretaris  
Zulhaida, SE, MM

Penguji I  
Dr. Muhammad April, SH, M.HUM

Penguji II  
Irien Violinda Anggriani, SE, M.Si



UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Milik UIN Suska Riau
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.



**SURAT PERNYATAAN**

© Hakcipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Sindi Avi Nurmalita  
 NIM : 11671202220  
 Tgl. Lahir : Madiun, 02 Juni 1997  
 Jurusan : Ekonomi Dan Ilmu Sosial  
 Prodi : S1 Manajemen  
 Judul Skripsi : Pengaruh Beban Kerja, Motivasi Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Selama Pandemi Covid-19 Pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru

Menyatakan dengan sebenar- benarnya bahwa :

1. Penulis Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya menyatakan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 01 Juli 2022  
 Yang membuat pernyataan



Sindi Avi Nurmalita  
 11671202220

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip 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.

**PENGARUH BEBAN KERJA, MOTIVASI KERJA DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN SELAMA PANDEMI COVID-19 PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG PEKANBARU**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

**OLEH**

**SINDI AVI NURMALITA**  
**NIM. 11671202220**



**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**PEKANBARU**

**2022**


**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.

## ABSTRAK

### PENGARUH BEBAN KERJA, MOTIVASI KERJA DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN SELAMA PANDEMI COVID-19 PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG PEKANBARU

Oleh :

**SINDI AVI NURMALITA**  
**NIM. 11671202220**

Kinerja merupakan perilaku seseorang yang berkaitan dengan hasil kerja yang didapat dan dipengaruhi oleh berbagai factor salah satunya adalah beban kerja, motivasi kerja dan komunikasi. Penelitian bertujuan Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja, Motivasi Kerja, dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan Selama Pandemi COVID-19 pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Pekanbaru berjumlah 154 orang. Pengambilan sampel menggunakan simple random sampling. Jadi sampel dalam penelitian ini sebanyak 61 orang karyawan. Data yang digunakan berasal dari angket, adapun metode analisa yang digunakan adalah model regresi linier berganda (*multiple linear regression*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Secara parsial dan simultan variable Beban Kerja, Motivasi Kerja, dan Komunikasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan selama Pandemi COVID-19 pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru. Kontribusi pengaruhnya sebesar 51.5% sedangkan sisanya sebesar 48.5 % (1- 0.515 atau 100% - 51.5%) dijelaskan oleh Variabel-variabel lain diluar variabel yang ada.

**Kata Kunci : Beban Kerja, Motivasi Kerja, Komunikasi, Kinerja**

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.

## ABSTRACT

### **EFFECT OF WORKLOAD, WORK MOTIVATION AND COMMUNICATION ON EMPLOYEE PERFORMANCE DURING COVID-19 PANDEMIC AT PT. POS INDONESIA (PERSERO) PEKANBARU BRANCH**

**by :**

**SINDI AVI NURMALITA**  
**NIM. 11671202220**

*Performance is a person's behavior related to work results obtained and is influenced by various factors, one of which is workload, work motivation and communication. This study aims to determine the effect of workload, work motivation, and communication on employee performance during the COVID-19 pandemic at PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru Branch. This type of research is quantitative. The population in this study were all employees at PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru Branch totaled 154 people. Sampling using simple random sampling. So the sample in this study were 61 employees. The data used comes from a questionnaire, while the analysis method used is multiple linear regression model. The results showed that partially and simultaneously the variables of Workload, Work Motivation, and Communication together had a significant effect on Employee Performance During the COVID-19 Pandemic at PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru Branch. The contribution of the effect is 51.5% while the remaining 48.5% (1- 0.515 or 100% - 51.5%) is explained by other variables outside of the existing variables.*

**Keywords: Workload, Work Motivation, Communication, Performance**

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.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga saya sebagai penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Beban Kerja, Motivasi Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Selama Pandemi Covid-19 pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru” yang disusun sebagai syarat Akademis dalam penyelesaian Program Studi Manajemen (S1), Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Saya sebagai penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, serta do’a dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini saya sebagai penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Mahyarni, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau sekaligus sebagai dosen konsultasi dan sekaligus dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, membuka pikiran peneliti, memberi motivasi, bimbingan, arahan, saran-saran kepada peneliti sehingga peneliti berhasil menyelesaikan skripsi.
3. Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. Mahmuzar, M. Hum selaku Wakil Dekan II dan Ibu Dr. Julina, SE, M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim 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.

4. Ibu Astuti Meflinda, SE, MM selaku ketua prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

5. Bapak Fakhurrozi, SE, MM selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

6. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat kepada peneliti selama masa perkuliahan.

7. Seluruh karyawan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Uiniversitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan bantuan selama perkuliahan baik secara langsung maupun tidak langsung.

8. Kepada pimpinan dan Pegawai Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah banyak memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini terutama bantuan data primer maupun sekunder.

9. Untuk yang tersayang dan teristimewa keluargaku, Ayahanda Sujoko tercinta dan Ibunda Sumarsih tercinta yang telah memberikan dukungan secara moril maupun materil serta doa yang tulus demi penyelesaian skripsi ini.

Peneliti berharap semoga Allah Subhanahu wata'ala memberikan balasan untuk semua pihak yang telah terkait dalam membantu peneliti menyelesaikan penelitian ini dan semoga keberkahan selalu dilimpahkan kepada kita semua.

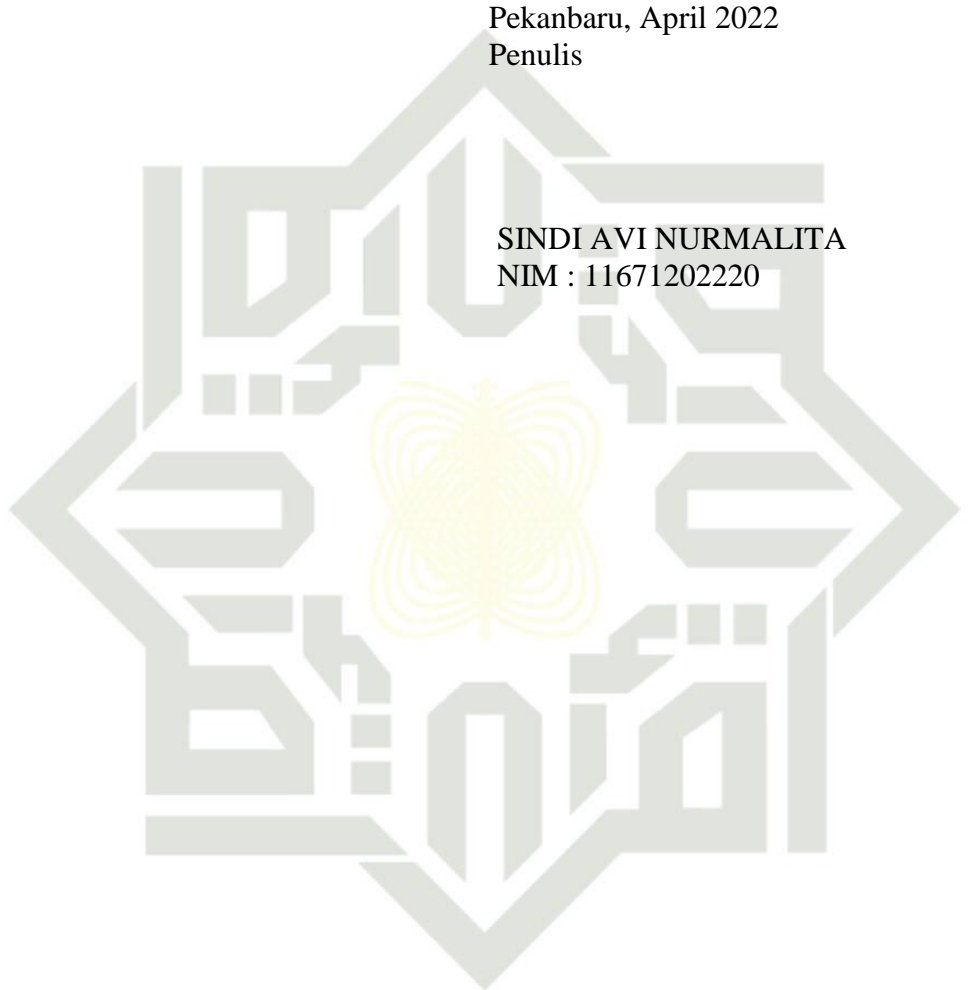
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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.

Akhirnya semoga skripsi ini dapat berguna serta dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan pengetahuan. Aamiin yarabbal, aalamiin  
Wassalamu`alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Pekanbaru, April 2022  
Penulis

SINDI AVI NURMALITA  
NIM : 11671202220



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.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	13
1.3 Tujuan Penelitian .....	14
1.4 Manfaat Penelitian .....	15
1.5 Sistematika Penulisan .....	15
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b>	
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia .....	17
2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	17
2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	18
2.2 Kinerja.....	20
2.2.1 Pengertian Kinerja.....	20
2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja .....	21
2.2.3 Indikator Kinerja .....	24
2.2.4 Penilaian Kinerja.....	26
2.3 Beban Kerja.....	27
2.3.1 Pengertian Beban Kerja.....	27
2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja .....	27
2.3.3 Indikator Beban Kerja.....	29
2.4 Motivasi Kerja.....	30
2.4.1 Pengertian Motivasi Kerja.....	30
2.4.2 Jenis-jenis Motivasi.....	33
2.4.3 Tujuan Motivasi .....	33
2.4.4 Fungsi Motivasi.....	34
2.4.5 Faktor-faktor Motivasi .....	34
2.4.6 Teori-teori Motivasi .....	35
2.4.7 Indikator Motivasi Kerja.....	39
2.5 Komunikasi .....	41
2.5.1 Pengertian Komunikasi .....	41
2.5.2 Prinsip Komunikasi Yang Efektif .....	42
2.5.3 Bentuk Komunikasi.....	43
2.5.4 Tujuan dan Manfaat Komunikasi.....	44
2.5.5 Indikator Komunikasi.....	45
2.6 Pandangan Islam .....	46
2.6.1 Pandangan Islam Tentang Kinerja.....	46
2.6.2 Pandangan Islam Tentang Beban Kerja .....	47

**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.

2.6.3 Pandangan Islam Tentang Motivasi Kerja .....	48
2.6.4 Pandangan Islam Tentang Komunikasi.....	48
2.7 Penelitian Terdahulu .....	49
2.8 Kerangka Berpikir dan Pengembangan Hipotesis.....	53
2.9 Konsep Operational Variabel .....	57
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian .....	59
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	59
3.3 Populasi dan Sampel .....	60
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	61
3.5 Teknik Analisis Data .....	62
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
4.1 Sejarah Singkat PT. Pos Indonesia.....	68
4.2 Visi dan Misi PT. Pos Indonesia .....	69
4.3 Struktur Organisasi Kantor Pos Pekanbaru .....	70
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
5.1 Deskripsi Karakteristik Responden .....	72
5.2 Deskripsi Variabel .....	69
5.2.1 Variabel Disiplin Kerja (X1).....	69
5.2.2 Variabel Komitmen (X2) .....	70
5.2.3 Variabel Kepuasan Kerja (Y) .....	72
5.3 Deskriptif Statistik.....	75
5.4 Uji Kualitas Data .....	76
5.5 Uji Asumsi Klasik .....	81
5.6 Pengujian Hipotesis.....	85
5.7 Pembahasan .....	91
<b>BAB VI PENUTUP</b>	
6.1 Kesimpulan .....	95
6.2 Saran .....	96

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

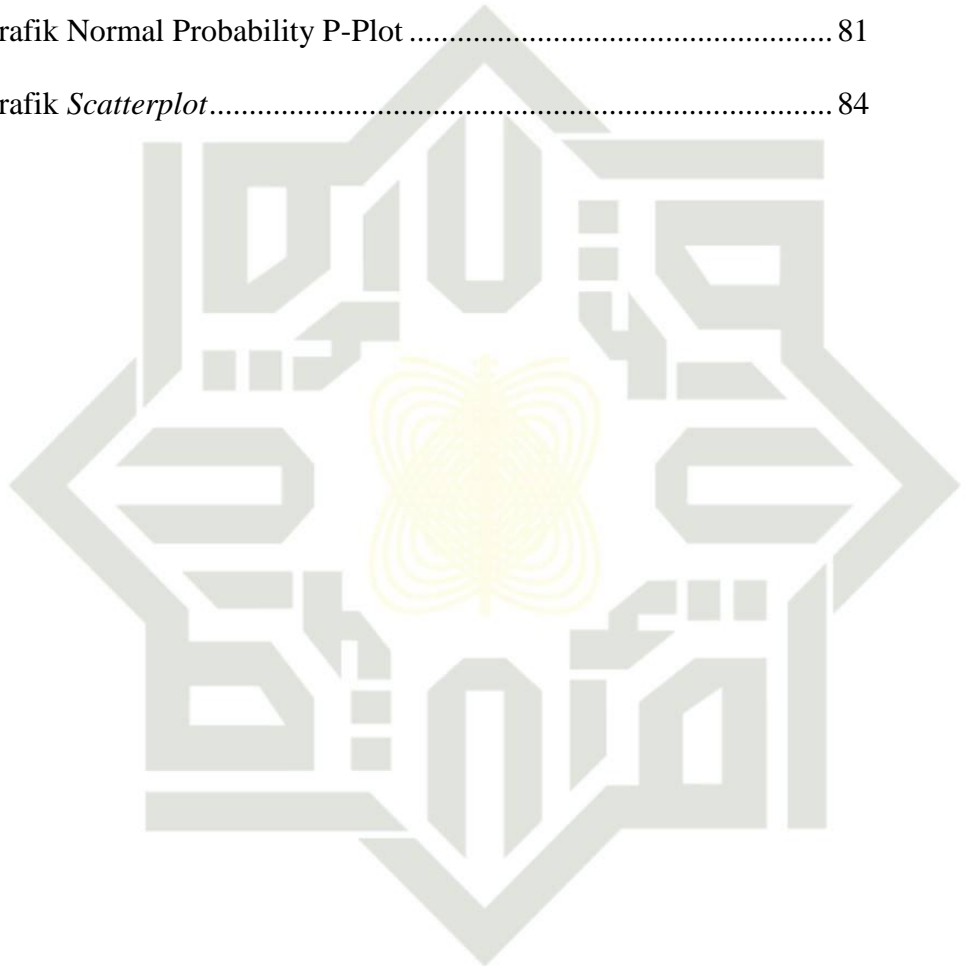
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

**DAFTAR TABEL**

	Halaman
Tabel 1.1 Hasil Pra Survei Mengenai Beban Kerja pada PT. POS Indonesia ...	3
Tabel 1.2 Hasil Pra Survei Mengenai Motivasi Kerja pada PT. POS Indonesia	4
Tabel 1.3 Jumlah Karyawan dan Data Kehadiran Karyawan PT. PosIndonesia (persero) Cabang Pekanbaru Tahun 2019 .....	7
Tabel 1.4 Rekapitulasi Jumlah Komplain Pelanggan tahun 2018-2019 .....	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	49
Tabel 2.2 Konsep Operasional Variabel .....	57
Tabel 5.1 Klasifikasi Responden Menurut Tingkat Usia .....	72
Tabel 5.2 Klasifikasi Responden Menurut Jenis Kelamin .....	74
Tabel 5.3 Jumlah Pegawai Berdasarkan Pendidikan.....	75
Tabel 5.4 Deskripsi Statistik. ....	75
Tabel 5.5 Validitas Item.....	77
Tabel 5.6 Hasil Uji Validitas Beban Kerja, Motivasi Kerja, Komunikasi dan Kinerja.....	78
Tabel 5.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	80
Tabel 5.8 Uji Autokorelasi.....	82
Tabel 5.9 Uji Multikolinieritas Coefficients <sup>a</sup> .....	83
Tabel 5.10 Rekapitulasi hasil Analisis regresi linear berganda .....	85
Tabel 5.11 Hasil Pegujian Hipotesis Untuk Uji Simultan Dengan F- Test.....	87
Tabel 5.12 Hasil Pegujian Hipotesis Untuk Uji Parsial Dengan T- Test.....	88
Tabel 5.13 Hasil Pengujian Untuk Uji Koefisien Determinasi (R Square) .....	90

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	57
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Pos Wilayah Pekanbaru .....	70
Gambar 5.1 Grafik Normal Probability P-Plot .....	81
Gambar 5.2 Grafik <i>Scatterplot</i> .....	84



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.

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 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang Masalah

Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari manajemen keorganisasian yang memfokuskan diri pada unsur sumber daya manusia. Tugas manajemen sumber daya manusia adalah mengelola unsur manusia secara baik agar diperoleh tenaga kerja yang puas akan pekerjaannya. Didalam organisasi, manusia merupakan salah satu unsur penting, karena manusia merupakan penggerak dan penentu jalanya kegiatan atau aktivitas perusahaan dalam mencapai tujuan baik untuk memperoleh keuntungan maupun untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Berhasil atau tidaknya perusahaan dan dalam mempertahankan perusahaan dan dalam meningkatkan produktivitas dan efisiensi secara maksimal.

Bagi organisasi yang memberikan pelayanan kepada publik, tentu saja kinerja karyawan ini dapat dilihat bagaimana organisasi tersebut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru yang terletak di jalan sudirman dan merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang jasa kurir, logistik, dan transaksi keuangan, dan merupakan bagian integral dari pembangunan nasional, yaitu mempercepat pembangunan melalui pembangunan jaringan komunikasi antar daerah. Memiliki banyak cabang di Indonesia dan memiliki banyak pegawai. Untuk itu diperlukan karyawan yang berkompeten diberbagai

bidangnya. Hal ini disebabkan karena tugas jasa pelayanan pos dan produk-produk pelayanan lainnya yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) sangat kompleks. Tentunya setiap karyawan dituntut untuk dapat bekerja sesuai tugas pokok dan fungsinya dengan baik sehingga mampu menghadapi persaingan usaha yang semakin ketat dengan munculnya pesaing-pesaing dibidang yang sama.

Beban kerja seseorang sudah ditentukan dalam bentuk standar kerja perusahaan menurut jenis pekerjaannya. Beban kerja karyawan dapat terjadi dalam tiga kondisi. Pertama, beban kerja sesuai standar. Kedua, beban kerja yang diatas standar Ketiga, beban kerja yang dibawah standar. Berdasarkan jumlah output atau hasil kerja yang mampu dihasilkan oleh setiap karyawan, dapat diketahui berapa jumlah karyawan yang sesungguhnya diperlukan oleh perusahaan untuk mencapai target. Hal tersebut dapat dilakukan melalui suatu pengukuran beban kerja, sehingga karyawan dapat bekerja optimal sesuai kemampuannya.

Beban kerja dapat dipandang dari 3 dimensi yaitu: beban fisik, beban mental dan beban waktu. Beban Fisik yaitu perhitungan beban kerja yang mendasarkan kriteria-kriteria fisik manusia. Dimensi beban mental yaitu perhitungan beban kerja dipandang dari mental adalah perhitungan beban kerja yang mempertimbangkan aspek psikologis pegawai yang berpengaruh terhadap kualitas dan kuantitas kerja hasil kerja pegawai. Dimensi beban kerja waktu yaitu beban kerja yang dipandangan dari perbandingan antara waktu yang disediakan untuk menyelesaikan tugas dengan banyaknya tugas yang harus diselesaikan.

#### 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.

Berikut data yang diperoleh penulis dalam penelitian mengenai beban kerja karyawan pada perusahaan tersebut yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.1. Hasil Pra Survei Mengenai Beban Kerja pada PT. POS Indonesia

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Jumlah Responden	Total	Rata-rata
		SS	S	KS	TS	STS			
Beban Kerja	Beban Waktu	0	1	17	2	0	20	59	2.95
	Beban Mental	0	0	16	4	0	20	56	2.80
	Beban Fisik	0	1	6	11	2	20	46	2.30
Skor Rata-rata									2.68

Sumber: Hasil Olah Data Penelitian 2021

Berdasarkan Tabel 1.5 beban kerja karyawan pada perusahaan tersebut, mempunyai skor rata-rata 2,68 yang artinya beban kerja karyawan dapat dikatakan kurang sesuai. Adapun dimensi yang masih ada di bawah rata-rata secara umum adalah dimensi beban fisik yaitu adanya karyawan yang mengalami sakit pada bagian mata yang dikarenakan pencahayaan di ruang kerja masih terlalu redup sehingga memaksa mata bekerja jauh lebih berat selama jam kerja berlangsung dan ini terjadi sepanjang waktu saat karyawan bekerja. Hal tersebut sangat mempengaruhi kinerja karyawan karena semakin tinggi beban kerja yang didasakan maka kinerja karyawan akan menurun.

Selain beban kerja, faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi kerja. Menurut Hasibuan (2007) motivasi adalah pemberian daya penerang yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Sedarmayanti (2009) menjelaskan bahwa timbulnya motivasi pada diri seseorang tentu didorong oleh adanya suatu kebutuhan hidup baik itu kebutuhan primer maupun kebutuhan sekunder. Jika kebutuhan tersebut dapat

**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.

terpenuhi, maka seseorang akan giat bekerja sehingga prestasi kerja ataupun kinerja dapat meningkat sesuai dengan keinginan organisasi.

Motivasi kerja menentukan apa yang memotivasi orang dalam pekerjaannya, dimana berfokus pada identifikasi kebutuhan dan dorongan yang ada pada diri seseorang dan bagaimana kebutuhan dan dorongan tersebut diprioritaskan. Rendahnya motivasi kerja yang dimiliki karyawan dalam bekerja dan juga masih adanya karyawan yang kurang bekerja dengan giat, sehingga menjadi penghambat bagi perusahaan untuk maju. Maka dari itu motivasi kerja sangatlah diperlukan bagi setiap karyawan untuk meningkatkan semangat kinerja karyawan. Berikut data yang diperoleh penulis mengenai motivasi kerja karyawan pada table 1.2 sebagai berikut:

Tabel 1.2. Hasil Pra Survei Mengenai Motivasi Kerja pada PT. POS Indonesia

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Jumlah Responden	Total	Rata-rata
		SS	S	KS	TS	STS			
Motivasi Kerja	Kebutuhan berprestasi	0	5	10	5	0	20	60	3.00
	Kebutuhan berafiliasi	0	4	12	4	0	20	60	3.00
	Kebutuhan berkekuasaan	0	2	10	6	2	20	52	2.60
Skor Rata-rata									2.867

Sumber: Hasil Olah Data Penelitian 2021

Berdasarkan Tabel 1.7 motivasi kerja karyawan pada perusahaan tersebut, mempunyai skor rata-rata 2,867 yang artinya motivasi kerja karyawan dapat dikatakan kurang sesuai. Adapun dimensi yang masih ada di bawah rata-rata secara umum adalah dimensi kebutuhan berkekuasaan yaitu masih adanya karyawan yang masih kurang memiliki kedudukan yang terbaik diperusahaan. Hal tersebut sangat mempengaruhi kinerja karyawan karena semakin karyawan kurang

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

memiliki kedudukan yang kurang baik maka semangat kinerja karyawan juga akan menurun.

Selain beban kerja dan motivasi kerja, komunikasi juga sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan, Komunikasi merupakan proses penyampaian pernyataan baik berupa gagasan, fakta, pikiran, perasaan, dan nilai seseorang kepada orang lain. Komunikasi melibatkan individu-individu dalam suatu hubungan kelompok, organisasi, dan masyarakat yang merespon dan menciptakan pesan untuk beradaptasi dengan motivasi satu sama lain. Kompetensi komunikasi yang baik antar karyawan akan mampu memperoleh dan mengembangkan tugas yang diembannya, sehingga tingkat kinerja suatu perusahaan menjadi semakin baik dan sebaliknya.

Komunikasi dalam suatu organisasi merupakan faktor yang sangat penting dalam menjalani interaksi antara satu dengan yang lainnya, apabila tidak adanya suatu komunikasi seluruh individu dalam organisasi tersebut tidak dapat mengetahui apa yang harus mereka lakukan untuk organisasinya, pemimpin tidak dapat menerima masukan informasi dan para penyedia tidak dapat memberikan instruksi.

Saat keadaan pandemi seperti ini tentunya sangat menghambat komunikasi antara karyawan lainya dan pimpinan, salah satu solusi yang dapat dilakukan perusahaan adalah dengan menggunakan *fitur Live Attendance* yang sudah dilengkapi dengan GPS. Sama seperti di kantor, karyawan diharuskan mengajukan absensi dengan fitur tersebut. Saat memulai dan menyudahi pekerjaan, karyawan

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.

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.

wajib menekan *Clock In* dan *Clock out*. Dengan begitu perusahaan dapat mengontrol pergerakan karyawannya meskipun bekerja dari rumah.

Kinerja merupakan variabel tidak bebas (*dependen variabel*) yang dipengaruhi oleh banyak faktor yang mempunyai arti dalam penyampaian tujuan organisasional. Kinerja (*performance*) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan. Suatu pekerjaan mempunyai persyaratan tertentu untuk dapat dilakukan dalam mencapai tujuan yang disebut juga sebagai standar pekerjaan (*job standard*).

Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawannya. Kinerja merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target/sasaran atau kriteria yang telah disepakati bersama. Menurut Handoko (2011) untuk mencapai kinerja yang maksimal, maka perusahaan harus mampu menciptakan kondisi yang dapat mendorong dan memungkinkan karyawan untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan serta keterampilan yang dimiliki secara optimal.

Pengusaha jasa pengiriman ekspres memiliki nasib yang berbeda di tengah pandemic virus corona. Di tengah volume yang melonjak, ada jenis pengiriman yang mencatatkan kinerja negative. Pos Indonesia menjadi salah satu perusahaan jasa kurir yang mencatatkan kinerja kurang baik dari pandemi virus corona ini. Sementara, J&T Express tetap optimistis dan menargetkan peningkatan volume hingga 2 kali lipat jelang Lebaran. *Vice President Kurir* dan Pengembangan Produk Logistik di PT Pos Indonesia Djoko Suhartanto mengatakan telah terjadi

**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.

penurunan pendapatan dari aktivitas jasa kurir secara keseluruhan dan mengalami penurunan hingga 15 persen (<https://ekonomi.bisnis.com>, 2021).

Hal-hal tersebut harus dimiliki oleh perusahaan, begitu halnya dengan PT Pos Indonesia, dimana PT Pos Indonesia sangatlah penting keberadaannya karena sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Selain alat komunikasi, perusahaan ini juga sebagai alat penghubung antara daerah satu dengan daerah lainnya. Salah satu kebutuhan hidup yang tidak kalah penting adalah kebutuhan akan jasa pengiriman barang. Banyaknya penduduk yang saling mengirim barang ketempat yang jauh membuat jasa ini menjadi sangat penting. Berdasarkan kenyataan tersebut banyak bermunculan jasa pengiriman barang swasta, sedangkan jasa pengiriman pemerintah dari dulu sampai sekarang hanya satu, yaitu PT. Pos Indonesia (Persero).

Salah satu penghambat dalam komunikasi pegawai pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Pekanbaru, dapat dilihat dari tingkat absensi atau kehadiran pegawai. Untuk mengetahui tingkat absensi pegawai pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 1.3. Jumlah Karyawan dan Data Kehadiran Karyawan PT. PosIndonesia (persero) Cabang Pekanbaru Tahun 2019**

Tahun	Jumlah Karyawan	Keterangan				Jumlah
		Izin	Sakit	Cuti	Alpa	
2017	175	26	14	39	29	108
2018	176	23	15	43	34	115
2019	179	24	19	50	37	130
2020	154	27	25	41	39	132
2021	154	39	37	40	43	159

Sumber: PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru 2019

Tabel 1.3 diatas dapat dilihat bahwa pada tahun 2017 karyawan yng tidak hadir sebanyak 108 orang, dengan keterangan alpa sebanyak 29 orang.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Selanjutnya pada tahun 2018 terdapat 115 orang karyawan yang tidak masuk kerja dengan keterangan alpa sebanyak 34 orang. Pada tahun 2019 jumlah karyawan yang tidak masuk kerja kian meningkat menjadi 130 orang karyawan dengan keterangan alpa 37 orang. Selanjutnya pada tahun 2020 terdapat 39 orang karyawan yang tidak hadir bekerja karena alpa. Kemudian pada tahun 2021 jumlah karyawan yang tidak masuk kerja sebanyak 159 orang dengan keterangan alpa sebanyak 43 orang. Menurut informasi dari pihak kantor pos, karyawan yang tidak hadir dalam bekerja dengan keterangan alpa memiliki beberapa alasan seperti sengaja mangkir dalam bekerja, ada urusan yang mendesak dan ada juga beralasan sakit namun tidak sempat mengirim surat keterangan ataupun izin ke pihak kantor.

PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru memiliki beberapa masalah yang harus segera diatasi, seperti hal nya ada keterlambatan pengiriman surat atau paket, kerusakan dan kehilangan barang kiriman serta penolakan paket karena pembungkusan paket kiriman tidak sesuai dengan syarat yang ditentukan. Hal seperti ini mungkin sering terjadi pada perusahaan jasa pelayanan surat ataupun paket lainnya, dengan adanya keluhan ini tentu membangun citra buruk perusahaan, dimana masyarakat menganggap kinerja kantor pos kurang baik. Hal ini tentu saja merupakan suatu fenomena yang menunjukkan bahwa PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru belum mencapai kinerja yang optimal. Seperti terlihat pada tabel berikut mengenai rekapitulasi jumlah komplain pelanggan kepada pihak kantor pos.

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 1.4. Rekapitulasi Jumlah Komplain Pelanggan tahun 2018-2019**

No	Tahun	Komplain Pelanggan
1	2017	1.731
2	2018	1.208
3	2019	1.316
4	2020	2.400
5	2021	3.032

Sumber: PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru 2019

Pada tabel 1.4. diatas dapat dilihat adanya peningkatan jumlah komplain atas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan yaitu pada tahun 2017 jumlah total komplain sebesar 1.731, dan pada tahun 2020 terjadi peningkatan jumlah komplain sebanyak 2.400 komplain dari pelanggan. Ini menunjukkan kenaikan yg cukup signifikan yang disebabkan adanya pandemi Covid-19 sehingga dalam memberikan pelayanan kurang maksimal dman dalam pengiriman barang juga tidak bisa tepat waktu dengan berbagai kendala karena covid-19. Adanya jumlah kenaikan yang cukup besar tersebut mengidentifikasi adanya permasalahan dalam kinerja karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru. Permasalahan kinerja karyawan tersebut harus ditangani dengan baik agar tidak menyebabkan terganggunya kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Berdasarkan data jumlah karyawan dan data kehadiran karyawan serta rekapitulasi jumlah komplain pelanggan yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat, maka perlulah adanya perbaikan kualitas kinerja karyawan agar dapat mencapai tujuan organisasi yang diinginkan.

Beban kerja dapat dipandang dari 3 dimensi yaitu: beban fisik, beban mental dan beban waktu. Beban Fisik yaitu perhitungan beban kerja yang berdasarkan kriteria-kriteria fisik manusia. Dimensi beban mental yaitu

**Hak Cipta Diindungi 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.

Perhitungan beban kerja dipandang dari mental adalah perhitungan beban kerja yang mempertimbangkan aspek psikologis pegawai yang berpengaruh terhadap kualitas dan kuantitas kerja hasil kerja pegawai. Dimensi beban kerja waktu yaitu beban kerja yang dipandang dari perbandingan antara waktu yang disediakan untuk menyelesaikan tugas dengan banyaknya tugas yang harus diselesaikan.

Permasalahan yang terlihat dari beban kerja yaitu dilihat dari hasil wawancara dengan salah satu karyawan yang menjelaskan bahwa:

*“Seringkali terjadi karyawan mendapatkan tugas yang sebenarnya bukan tanggung jawabnya seperti halnya mengerjakan tugas atau pekerjaan rekannya yang tidak masuk dikarenakan sakit atau cuti. Sehingga karyawan merasa bahwa beban karyawan lain di beban kan kepada dirinya sedangkan tuntutan perusahaan tetap sama yaitu harus menyelesaikan pekerjaan tepat waktu”.*

Faktor yang mempengaruhi kinerja lainnya adalah motivasi. Motivasi kerja merupakan salah satu faktor yang dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hasibuan (2018) menjelaskan bahwa motivasi dalam manajemen pada umumnya hanya ditujukan pada Sumber Daya Manusia (SDM) dan secara khusus pada karyawan. Motivasi mempersoalkan bagaimana cara mengarahkan daya dan potensi karyawan, agar dapat bekerja secara produktif, dan berhasil mencapai atay mewujudkan tujuan yang ditetapkan.

Pada masa pandemi Covid-19 motivasi kerja merupakan faktor penting yang harus diperhatikan oleh pimpinan dan manajemen perusahaan jika mereka mengharapkan agar karyawan tetap mampu memberikan kinerja positif terhadap target perusahaan yang hendak dicapai. Dengan adanya motivasi, seorang karyawan akan memiliki semangat yang tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

yang ditugaskan kepadanya. Tanpa adanya motivasi, maka seorang karyawan sulit untuk dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar yang diharapkan.

Motivasi kerja seorang karyawan sebelum dan sesudah adanya pandemi Covid-19 tentu berbeda, sebab di masa pandemi Covid-19 seorang karyawan cenderung merasa khawatir untuk bekerja di kantor dan bertemu karyawan lain dalam satu ruangan yang memungkinkan terjadinya penyebaran virus Covid-19. Pemberian motivasi penting untuk dilakukan pada saat seperti ini untuk menjaga atau bahkan meningkatkan kinerja karyawan sehingga dapat mencapai hasil sesuai dengan yang dikehendaki oleh manajemen perusahaan.

Permasalahan dari motivasi kerja berdasarkan pra riset yang penulis lakukan yaitu, karyawan yang bekerja disana masih terlihat tidak semangat dalam bekerja dengan alasan pandemi Covid-19, dan juga terdapat kurangnya motivasi yang diberikan oleh pemimpin perusahaan. Karyawan cenderung kurang menerima motivasi dari pemimpin dan karyawan tidak terlalu termotivasi dalam bekerja karena jadwal yang padat dan juga sistem penugasan yang dapat membebani karyawan tersebut. Contohnya saja ketika ada suatu pekerjaan yang harus dilakukan, karyawan yang berada pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru tidak terlalu sigap dalam melakukan hal tersebut, karyawan banyak yang menunggu ada salah satu karyawan untuk memulai melakukan pekerjaannya baru karyawan lain mengikuti. Karena pada dasarnya karyawan menginginkan tempat kerja yang nyaman, pimpinan yang dapat dijadikan panutan serta penugasan yang layak untuk karyawan. Karena hal tersebut dapat berdampak

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.

buruk terhadap kinerja karyawan yang ada pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru.

Faktor selanjutnya adalah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja. Komunikasi berperan penting dalam sebuah perusahaan, dalam hal ini setiap melakukan pekerjaan antar sesama karyawan memerlukan komunikasi yang efektif agar dapat mengerti tentang hal yang disampaikan oleh sesama karyawan. Komunikasi yang terjadi di dalam suatu perusahaan pun mampu memengaruhi kegiatan perusahaan, seperti efisiensi kerja, efektivitas kerja, dan kinerja karyawan. Komunikasi tidak terjadi antara atasan dengan karyawannya, namun terjadi juga dengan sesama kolega kerja, agar setiap karyawan mampu bekerja dengan baik. Menurut Hamali, (2016) komunikasi yang berjalan dengan efektif dalam perusahaan akan memudahkan setiap karyawan dalam pelaksanaan tugasnya yang menjadi tanggung jawabnya. Namun, ada sebuah kejadian di mana komunikasi yang terjalin tidak berjalan semestinya atau biasa disebut *miss communication*. Adanya *miss communication* tentu dapat menghambat informasi yang harus disampaikan. Sehingga hubungan komunikasi ini akan berdampak menurunnya rasa kepercayaan diri beberapa karyawan untuk bekerja secara efektif.

Permasalahan dari segi komunikasi pada saat pandemi covid-19 adalah dilihat dari tolak ukurnya yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung dan kesetaraan. Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sangat terbatas dari segi waktu pelayanan sudah berkurang biasanya tutup jam 16.00 karena pandemi covid-19 jam 12.00 sudah tutup. Ketika berkomunikasi juga mengalami hambatan

#### 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.

karena ada jarak pemisah ada pelindung jika berbicara dengan pelanggan dan harus mematuhi protokol kesehatan yaitu dibatasi pelanggan yang datang, memakai masker dan lainnya. Selain itu komunikasi dengan pimpinan juga mengalami kendala karena biasanya hanya melakukan zoom meeting sehingga agak susah karena kadang sinyal yang menjadi kendala. Penelitian faktor yang mempengaruhi kinerja sudah pernah diteliti oleh Kok Ban Teoh, et al (2021) yang menjelaskan bahwa stres kerja merupakan salah satu faktor dari kinerja karyawan di SearchNEasy karena peningkatan beban kerja dan kurangnya karyawan di masa pandemi Covid-19.

Berdasarkan apa yang sudah diuraikan seperti di atas dan melihat pentingnya pengaruh beban kerja, motivasi kerja dan komunikasi terhadap kinerja yang sesuai dengan harapan perusahaan dan karyawan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **PENGARUH BEBAN KERJA, MOTIVASI KERJA DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN SELAMA PANDEMI COVID-19 PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG PEKANBARU.**

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Selama Pandemi COVID-19 pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru?
2. Apakah Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Selama Pandemi COVID-19 pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru?

### 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.

Apakah Komunikasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Selama Pandemi COVID-19 pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru?

Apakah Beban Kerja, Motivasi Kerja, dan Komunikasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan selama Pandemi COVID-19 pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang serta rumusan masalah di atas, maka dapat diambil tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan Selama Pandemi COVID-19 pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Selama Pandemi COVID-19 pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru.
3. Untuk mengetahui pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan Selama Pandemi COVID-19 pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru.
4. Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja, Motivasi Kerja, dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan Selama Pandemi COVID-19 pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru.

### 1.4. Manfaat Penelitian

Bagi Penulis

- a. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program S1, Menambah wawasan dan pemahaman penulis mengenai pengaruh Beban Kerja, Motivasi Kerja, dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan.

#### 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. Memperoleh pengalaman yang berharga guna mempersiapkan diri untuk memasuki dunia kerja.

Bagi Perusahaan

- a. Memberikan masukan kepada pihak manajemen dalam melakukan strategi yang tepat untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan
- b. Dengan adanya penelitian ini dapat diajukan evaluasi tentang determinasi hubungan antara Beban Kerja, Motivasi Kerja, dan Komunikasi terhadap kinerja karyawan.

#### 3. Bagi Pihak Akademis

Penulis berharap penelitian ini dapat berguna sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya.

### 1.5. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, pembahasan dan penyajian hasil penelitian akan disusun dengan materi sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan bab pendahuluan yang menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

#### **BAB II : TELAAH PUSTAKA**

Bab ini membahas tentang teori-teori pendukung mengenai masalah yang diteliti yang terangkum dalam telaah pustaka, variabel penelitian dan mengemukakan hipotesis.

**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 III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data dan analisis data.

**BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab ini berisi gambaran umum tentang objek penelitian, seperti sejarah perusahaan, struktur organisasi, dan aktivitas organisasi.

**BAB V : HASIL PENELITIAN**

Pada bab ini penulis akan membahas hasil dari penelitian dan pembahasan yang dilakukan.

**BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini penulis akan merangkum pembahasan pada bab-bab sebelumnya dalam suatu kesimpulan dan kemudian mencoba memberikan saran yang kiranya bermanfaat.

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

#### 1. Manajemen Sumber Daya Manusia

##### 1.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Secara umum, Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan salah satu upaya yang dilakukan perusahaan untuk mengatur sumber daya manusianya. Sumber daya ini diarahkan untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan sebelumnya. Manajemen Sumber Daya Manusia dalam sebuah perusahaan berfokus pada kegiatan rekrutmen sumber daya manusia, pengelolaan dan pengarahan untuk mencapai tujuan perusahaan. Salah satu upaya perusahaan dalam menerapkan Manajemen SDM adalah dengan menghadirkan *divisi Human Resource* (HR).

HR memberikan berbagai macam pengetahuan seputar perusahaan, manajemen talenta, layanan administrasi, pelatihan, pembinaan, peralatan, pengawasan dan saran hukum untuk perusahaan. Fungsi dari *divisi Human Resource* ini sangat dibutuhkan perusahaan untuk pencapaian tujuan organisasi. *Divisi Human Resource* juga memiliki tanggung jawab dalam mengembangkan perusahaan. Hal ini dilakukan dengan implementasi kultur perusahaan kepada seluruh sumber daya manusia dalam perusahaan tersebut. Tidak hanya itu, divisi ini juga bertanggung jawab untuk memastikan karyawan bekerja maksimal di perusahaan dengan memberikan pemberdayaan karyawan.

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.

## 2.1.2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

### 1. *Staffing atau Employment*

Fungsi pertama dari MSDM adalah *staffing* atau pengelolaan terhadap tenaga kerja organisasi. dalam penerapannya, *staffing* dilakukan dalam 3 langkah yaitu perencanaan, penarikan dan seleksi. *Staffing* memiliki peran penting dalam membantu perusahaan merekrut sumber daya manusia yang berkualitas dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya.

### 2. *Performance Evaluation*

Mereka yang bekerja pada divisi SDM memiliki tanggung jawab terhadap serangkaian pembinaan dan pengawasan terhadap tenaga kerja. Hal ini memudahkan perusahaan dalam mengevaluasi karyawan atau calon karyawan terpilih. Proses evaluasi atau penilaian dilakukan berdasarkan standar yang ditetapkan divisi SDM.

### 3. *Compensation*

Fungsi lain dari divisi SDM adalah mengatur mengenai gaji karyawan dalam perusahaan. Hal ini merupakan bentuk penghargaan yang diberikan perusahaan atas kinerja karyawan. Pengelolaan gaji memberikan pengaruh signifikan dalam iklim kerja organisasi.

### 4. *Training and Development*

Fungsi selanjutnya dari MSDM adalah mengadakan pusat pelatihan untuk seluruh elemen sumber daya manusia dalam perusahaan. Hal ini bertujuan untuk membuat karyawan bekerja dengan maksimal. Selain itu, SDM juga



#### 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.

bertanggung jawab untuk memberikan solusi terhadap kendala yang dialami karyawan untuk memaksimalkan kinerja karyawan.

#### 5. *Employee Relation*

Tugas dan tanggung jawab MSDM juga adalah berupaya membangun relasi dengan pihak lain yang terkait dengan tenaga kerja seperti serikat pekerja. Hal ini bertujuan untuk menciptakan iklim kerja yang kondusif bagi karyawan karena permasalahan dapat diatasi dengan baik. Relasi ini juga bertujuan untuk menghindari kemungkinan karyawan melakukan demonstrasi.

#### 6. *Personal Research*

Tugas utama dari MSDM adalah untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi karyawan dalam lingkungan perusahaan. MSDM harus melakukan analisi terhadap setiap permasalahan seperti PHK dan memberikan solusi yang tepat. Hal ini dilakukan untuk menghindarkan karyawan dari hal yang bisa mengganggu kinerjanya dalam perusahaan.

#### 7. *Safety and Health*

Iklim yang kondusif serta aman dan sehat dapat membuat karyawan melakukan pekerjaannya dengan maksimal. Salah satu tugas dan tanggung jawab MSDM adalah memberikan jaminan keselamatan kerja dan kesehatan bagi elemen sumber daya manusia dalam organisasi.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## 2. Kinerja

### 2.1. Pengertian Kinerja

Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2015:67). Kinerja adalah hasil dari pekerjaan organisasi, yang dikerjakan oleh karyawan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan petunjuk (*manual*), arahan yang diberikan oleh pimpinan (*manajer*), kompetensi dan kemampuan karyawan mengembangkan nalarnya dalam bekerja (Ma'ruf, 2014:331).

Menurut Stoner dalam (Priyono, 2010:185) menyatakan kinerja sebagai kuantitas dan kualitas pekerjaan yang dihasilkan oleh individu, kelompok, atau organisasi. Menurut Kasmir (2016:182) kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang diperoleh seorang individu ataupun kelompok dalam suatu organisasi atau perusahaan dalam melaksanakan suatu tugas atau pekerjaannya yang sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang dibebankan padanya.

1. Diarangi 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. Diarangi mengummumkan 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.

## 2.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Kasmir (2016:189-193).

### 1) Kemampuan dan Keahlian

Merupakan kemampuan atau skill yang dimiliki seseorang dalam melakukan pekerjaan. Semakin memiliki kemampuan dan keahlian maka akan dapat menyelesaikan pekerjaannya secara benar, sesuai dengan apa yang telah ditetapkan.

### 2) Pengetahuan

Maksudnya adalah pengetahuan tentang pekerjaan. Seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan menghasilkan pekerjaan yang baik, begitupula sebaliknya.

### 3) Rancangan Kerja

Merupakan rancangan pekerjaan yang akan memudahkan karyawan dalam mencapai tujuannya, artinya jika suatu pekerjaan memiliki rancangan yang baik, maka akan memudahkan untuk menjalankan pekerjaan tersebut secara tepat dan benar.

### 4) Kepribadian

Yaitu kepribadian dan karakter yang dimiliki setiap orang itu berbeda antara satu dengan lainnya dan ini tentunya akan mempengaruhi seorang karyawan tersebut dalam menjalankan tugasnya.

### 5) Motivasi Kerja

Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika karyawan memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya

atau dorongan dari luar dirinya misalnya dari pihak perusahaan, maka karyawan akan terangsang atau terdorong untuk melakukan sesuatu dengan baik, maka dapat dikatakan bahwa motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

6) Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan perilaku seorang pemimpin dalam mengatur, mengelola dan menerima bawahannya untuk mengajarkan suatu tugas dan tanggung jawab yang diberikannya.

7) Gaya Kepemimpinan

Merupakan gaya atau sikap seorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintah bawahannya. Sebagai contoh gaya atau sikap seorang pemimpin yang demokratis tentu berbeda dengan gaya pemimpin yang otoriter, dalam prakteknya gaya kepemimpinan ini dapat diterapkan sesuai dengan kondisi organisasinya.

8) Budaya Organisasi

Merupakan kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma yang berlaku dan dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan. Kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma ini mengatur hal-hal yang berlaku dan diterima secara umum serta harus dipatuhi oleh segenap anggota suatu perusahaan atau organisasi.

9) Kepuasan Kerja

Merupakan perasaan senang atau gembira, atau perasaan suka seseorang sebelum dan setelah melakukan sesuatu pekerjaan. Jika karyawan merasa

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.

senang atau gembira atau suka untuk bekerja, maka hasil pekerjaannya pun akan baik.

#### 10) Lingkungan Kerja

Merupakan suasana atau kondisi disekitar tempat lokasi kerja, lingkungan kerja dapat berupa ruangan, layout, sarana dan prasarana serta hubungan kerja dengan sesama karyawan. Jika lingkungan kerja dapat membuat suasana nyaman dan memberikan ketenangan maka akan membuat suasana kerja menjadi kondusif, sehingga dapat meningkatkan hasil kerja karyawan menjadi lebih baik, karena bekerja tanpa ada gangguan. Namun sebaliknya jika suasana atau kondisi lingkungan kerja tidak memberikan kenyamanan atau ketenangan, maka akan mengakibatkan suasana kerja menjadi terganggu dan pada akhirnya akan mempengaruhi pekerjaan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa lingkungan kerja mempengaruhi kinerja karyawan.

#### 11) Loyalitas

Merupakan kesetiaan karyawan untuk tetap bekerja dan membela perusahaan dimana tempatnya bekerja. Kesetiaan ini ditunjukkan dengan terus bekerja sungguh-sungguh sekalipun perusahaannya dalam kondisi yang kurang baik.

#### 12) Komitmen

Merupakan kepatuhan karyawan untuk menjelaskan kebijakan atau peraturan perusahaan dalam bekerja, komitmen ini diartikan kepatuhan karyawan kepada janji-janji yang telah dibuatnya atau dengan kata lain

#### Hak Cipta Diindungi 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.

komitmen merupakan kepatuhan untuk menjalankan kesepakatan yang telah dibuat.

Sedangkan faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan menurut

Harini,dkk, (2018), yakni:

1. Beban Kerja yang merupakan rata-rata aktivitas dari setiap pekerjaan dalam periode tertentu.
  2. Lingkungan kerja yaitu kondisi dan suasana tempat seseorang bekerja
- Kemudian Timpe (2000) mengemukakan dua faktor yang mempengaruhi

kinerja:

1. 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.
2. 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.

### 2.2.3. Indikator Kinerja

Menurut Wibowo (2016 : 86-88) terdapat tujuh indikator kinerja, yaitu :

- 1) Tujuan. Merupakan sesuatu keadaan yang lebih baik yang ingin dicapai di masa yang akan datang. Dengan demikian, tujuan menunjukkan arah kemana kinerja harus dilakukan. Atas dasar hal tersebut, dilakukan kinerja untuk mencapai tujuan. Untuk mencapai tujuan, diperlukan kinerja

individu kelompok dan organisasi. Kinerja individu maupun organisasi berhasil apabila dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

- 2) Standar. Merupakan suatu ukuran apakah tujuan yang diinginkan dapat dicapai. Tanpa standar, tidak dapat diketahui kapan suatu tujuan tercapai. Kinerja seseorang dikatakan berhasil apabila mampu mencapai standar yang ditentukan atau disepakati bersama antara atasan dan bawahan.
- 3) Umpan balik. Umpan balik merupakan masukan yang dipergunakan untuk mengukur kemajuan kinerja, standar kinerja dan pencapaian tujuan. Dengan umpan balik dilakukan evaluasi terhadap kinerja dan sebagai hasilnya dapat dilakukan perbaikan kinerja.
- 4) Alat atau sarana. Merupakan faktor penunjang untuk mencapai tujuan. Tanpa alat atau sarana, tugas pekerjaan spesifik tidak dapat dilakukan dan tujuan tidak dapat diselesaikan sebagaimana seharusnya.
- 5) Kompetensi. Merupakan persyaratan utama dalam kinerja. Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan baik. Kompetensi memungkinkan seseorang mewujudkan tugas yang berkaitan dengan pekerjaan yang diperlukan untuk mencapai tujuan.
- 6) Motif. Merupakan alasan atau pendorong bagi seseorang untuk melakukan sesuatu.
- 7) Peluang. Bekerja perlu mendapatkan kesempatan untuk menunjukkan prestasi kerjanya. Terdapat dua faktor yang menyumbangkan pada adanya

#### 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.

kekurangan kesempatan untuk berprestasi yaitu ketersediaan waktu dan kemampuan untuk memenuhi syarat.

#### 2.2.4. Penilaian Kinerja

Dalam perkembangan yang kompetitif dan mengglobal, organisasi membutuhkan karyawan yang berprestasi tinggi. Pada saat yang sama karyawan memerlukan umpan balik atas kinerja mereka sebagai pedoman bagi tindakan-tindakan mereka pada masa yang akan datang, oleh karena itu seharusnya menggambarkan penilaian kinerja.

Menurut Kasmir (2016:184) penilaian kinerja merupakan suatu sistem yang dilakukan secara periodik untuk meninjau dan mengevaluasi kinerja individu. Penilaian kinerja merupakan suatu pedoman yang diharapkan dapat menunjukkan prestasi kerja para karyawan secara rutin dan teratur.

Menurut Thor dalam (Ma'ruf, 2014:151) ada tiga hal yang harus dijadikan dasar dalam pengembangan indikator kinerja, sehingga menjadi prioritas dan benar-benar dapat meningkatkan efektivitas organisasi. Tiga hal tersebut adalah :

- 1) Apa yang diukur semata-mata ditentukan oleh apa yang dianggarkan.
- 2) Kebutuhan pelanggan diterjemahkan menjadi prioritas strategis dan rencana strategis yang mengindikasikan apa yang harus diukur.
- 3) Memberikan perbaikan kepada karyawan maupun tim dengan mengukur hasil dari prioritas strategis, memberikan kontribusi untuk perbaikan lebih lanjut dengan mengusahakan motivasi karyawan dan tim, dan memberikan informasi tentang apa yang sudah berjalan dan tidak berjalan.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

### 3. Beban Kerja

#### 3.1. Pengertian Beban Kerja

Menurut Suliyanto (2012:64), Beban kerja adalah beban kerja yang terlalu banyak dan dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan stress. Menurut Tarwaka (2011:106), adalah suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugasnya harus diselesaikan pada batas waktu tertentu. Menurut Menpan dalam (Dhania, 2010), Beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa Beban Kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang memiliki tuntutan dan target kerja yang harus diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan stress.

#### 3.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

Menurut Koesomowidjojo (2017:24) faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja ada 2 faktor yaitu :

##### 1) Faktor internal

Faktor internal yang mempengaruhi beban kerja adalah yang beraasal dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban kerja eksternal seperti berupa jenis kelamin, usia, postur tubuh, status kesehatan dan motivasi kepuasan, keinginan atau persepsi.

1. Diarangi 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. Diarangi 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.

- a) Jenis kelamin, usia, postur tubuh, dan status kesehatan adalah hal yang dipertimbangkan oleh perusahaan dalam memberikan tanggung jawab suatu pekerjaan.
- b) Motivasi seseorang akan menentukan kualitas kerjanya. Motivasi kerja yang rendah tentu dapat menyebabkan seseorang karyawan dalam melakukan pekerjaannya tidak sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
- c) Kepuasan akan bidang kerja, upah, lingkungan kerja yang mendukung juga tak kalah pentingnya dalam memberikan kontribusi untuk mempengaruhi secara psikis sehingga pekerjaan yang di jalannya terus berat dan sulit sehingga berdampak pada kinerja karyawan.

## 2) Faktor Eksternal

Faktor Eksternal dalam dunia kerja juga akan mempengaruhi beban kerja karyawan. Faktor eksternal yang dimaksud adalah faktor yang berasal dari luar tubuh karyawan seperti :

- a) Lingkungan kerja yang nyaman tentunya akan mempengaruhi terhadap kenyamanan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Akan tetapi apabila lingkungan kerja tidak memberikan kenyamanan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Pada puncak karyawan akan melakukan pekerjaannya tidak sesuai dengan standart atau tidak sesuai

**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.

dengan target yang telah ditetapkan sebelumnya akibat kondisi lingkungan yang kurang mendukung.

- b) Tugas-tugas fisik yang dimaksud adalah hal-hal yang berhubungan dengan alat-alat dan sarana bantu dalam menyelesaikan pekerjaan, tanggung jawab pekerjaan, bahkan hingga tingkat kesulitan yang dihadapi ketika menyelesaikan pekerjaan.
- c) Organisasi kerja hendaknya ikut berempati dan bertanggung jawab atas beban kerja yang di emban oleh setiap karyawan karena beban kerja yang berlebihan, baik yang berhubungan dengan psikis maupun fisik dari setiap karyawan tentu akan meningkatkan dampak tekanan saat bekerja.

### 2.3.3. Indikator Beban Kerja

Menurut Koesomowidjojo (2017:33), indikator-indikator beban kerja meliputi :

#### 1) Kondisi Pekerjaan

Kondisi kerja yang dimaksud adalah bagaimana seorang karyawan memahami pekerjaan tersebut dengan baik.

#### 2) Penggunaan Waktu kerja

Waktu kerja yang sesuai dengan SOP tentunya akan meminimalisir beban kerja karyawan. Namun, ada kalanya suatu organisasi tidak memiliki SOP atau tidak konsisten dalam melaksanakan SOP, penggunaan

waktu kerja yang diberlakukan kepada karyawan cenderung berlebihan atau sangat sempit.

### 3) Target yang dicapai

Target yang ditetapkan perusahaan tentunya secara langsung akan mempengaruhi beban kerja yang di terima oleh karyawan. Semakin sempit waktu yang disediakan untuk melaksanakan pekerjaan tertentu atau tidak seimbang antara waktu penyelesaian target pelaksanaan dan volume kerja yang dirasakan karyawan.

## 2.4. Motivasi Kerja

### 2.4.1. Pengertian Motivasi Kerja

Menurut Hasibuan (2007) bahwa motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Menurut Sardiman (2007) mengemukakan bahwa kata motif, diartikan sebagai daya upaya yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu. Motif dapat dikatakan sebagai daya penggerak dari dalam dan didalam subjek untuk melakukan aktivitas-aktivitas tertentu demi mencapai tujuan. Bahkan motif dapat diartikan sebagai kondisi intern (kesiapsiagaan). Berawal dari kata motif itu, maka motivasi dapat diartikan sebagai daya penggerak yang telah menjadi aktif. Motif menjadi aktif pada saat- saat tertentu, terutama bila kebutuhan untuk menjadi tujuan sangat dirasakan/mendesak.

Menurut Hasibuan (2007) motif adalah suatu pengertian yang mengandung semua alat penggerak alasan-alasan atau dorongan-dorongan dalam

#### 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.

diri manusia yang menyebabkan ia berbuat sesuatu. Hal ini senada dengan Tim Penyusun Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008) yang mengartikan motivasi sebagai dorongan yang timbul pada diri seseorang secara sadar atau tidak sadar untuk melakukan suatu tindakan dengan tujuan tertentu. Sedangkan Sardiman (2007) menyatakan motivasi juga dapat dikatakan serangkaian usaha untuk menyediakan kondisi-kondisi tertentu, sehingga seseorang mau dan ingin melakukan sesuatu dan bila ia tidak suka, maka akan berusaha untuk meniadakan atau mengelakkan perasaan tidak suka itu. Jadi motivasi itu dapat dirangsang oleh faktor dari luar tetapi motivasi itu adalah tumbuh didalam diriseseorang.

Motivasi ini hanya dapat diberikan kepada orang yang mampu untuk mengerjakannya. Menurut Hasibuan (2007) memotivasi ini sangat sulit, karena pemimpin sulit untuk mengetahui kebutuhan (*needs*) dan keinginan (*wants*) yang diperlukan bawahan dari hasil pekerjaan itu. Motivasi kerja merupakan motivasi yang terjadi pada situasi dan lingkungan kerja yang terdapat pada suatu organisasi atau lembaga. Pada dasarnya manusia selalu menginginkan hal yang baik-baik saja, sehingga daya pendorong atau penggerak yang memotivasi semangat kerjanya tergantung dari harapan yang akan diperoleh mendatang. Jika harapan itu dapat menjadi kenyataan maka seseorang akan cenderung meningkatkan semangat kerjanya. Tetapi sebaliknya jika harapan itu tidak tercapai akibatnya seseorang cenderung menjadi malas.

Berdasarkan pembahasan tentang berbagai pengertian motivasi, maka dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja melingkupi beberapa komponen yaitu:

- 1) Kebutuhan, hal ini terjadi bila seseorang individu merasa tidak ada

#### Hak Cipta Diindungi 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.

keseimbangan antara apa yang dimiliki dan yang diharapkan.

- 2) Dorongan, dorongan merupakan kekuatan mental untuk melakukan perbuatan atau kegiatan tertentu.
- 3) Tujuan, tujuan merupakan hal yang ingin dicapai oleh individu.

Seseorang yang memiliki tujuan tertentu dalam melakukan suatu pekerjaan, maka ia akan melakukan pekerjaan tersebut dengan antusias dan penuh semangat, termasuk dalam pencapaian cita-cita yang diinginkan. Dengan demikian, antara minat dan motivasi mempunyai hubungan yang erat, karena motivasi merupakan dorongan atau penggerak bagi seseorang dalam pencapaian sesuatu yang diinginkan dan berhubungan langsung dengan sesuatu yang menjadi minatnya.

Motivasi dapat dikatakan sebagai pendukung suatu perbuatan, sehingga menyebabkan seseorang mempunyai kesiapan untuk melakukan serangkaian kegiatan. Motivasi yang tinggi akan membangkitkan individu untuk melakukan aktivitas tertentu yang lebih fokus dan lebih intensif dalam proses pengerjaan dan sebaliknya, sehingga tinggi rendahnya motivasi terhadap diri individu mampu membangkitkan seberapa besar keinginan dalam bertingkah laku atau cepat lambatnya terhadap suatu pekerjaan. Sehingga dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja adalah keseluruhan daya penggerak atau tenaga pendorong baik yang berasal dari dalam (*intrinsik*) maupun dari luar (*ekstrinsik*) yang menimbulkan adanya keinginan untuk melakukan suatu kegiatan atau aktivitas dalam menjalankan tugas sebagai seorang karyawan.

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. Jenis-jenis Motivasi

Jenis-jenis motivasi dapat dikelompokkan menjadi dua jenis menurut Hasibuan (2007) yaitu:

- 1) Motivasi Positif (*Insentif positif*), manajer memotivasi bawahan dengan memberikan hadiah kepada mereka yang berprestasi baik. Dengan motivasi positif ini semangat kerja bawahan akan meningkat, karena manusia pada umumnya senang menerima yang baik-baiksaja.
- 2) Motivasi Negatif (*Insentif negatif*), manajer memotivasi bawahannya dengan memberikan hukuman kepada mereka yang pekerjaannya kurang baik (prestasi rendah). Dengan memotivasi negatif ini semangat kerja bawahan dalam waktu pendek akan meningkat, karena takut hukuman. Penggunaan kedua motivasi tersebut haruslah diterapkan kepada siapa dan kapan agar berjalan efektif merangsang gairah bawahan dalam bekerja.

## 2.4.3. Tujuan Motivasi

Motivasi mempunyai tujuan sebagaimana dalam Hasibuan (2007) mengungkapkan bahwa:

- 1) Mendorong gairah dan semangat kerja karyawan,
- 2) Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan,
- 3) Meningkatkan produktivitas kerja karyawan,
- 4) Mempertahankan loyalitas dan kestabilan karyawan perusahaan,
- 5) Meningkatkan kedisiplinan dan menurunkan tingkat absensi karyawan,
- 6) Mengefektifkan pengadaan karyawan,
- 7) Menciptakan suasana dan hubungan kerja 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.

- 8) Meningkatkan kreatifitas dan partisipasi karyawan,
- 9) Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan,
- 10) Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas- tugasnya,
- 11) Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku.

#### 2.4.4. Fungsi Motivasi

Menurut Sardiman (2007) fungsi motivasi ada tiga, yaitu:

- 1) Mendorong manusia untuk berbuat, jadi sebagai penggerak atau motor yang melepaskan energi. Motivasi dapat memberikan arah dan kegiatan yang akan dikerjakan.
- 2) Menentukan arah perbuatan, yakni ke arah tujuan yang hendak dicapai. Dengan demikian motivasi dapat memberikan arah dan kegiatan yang harus dikerjakan sesuai dengan rumusantujuannya.
- 3) Menyelesaikan perbuatan, yakni menentukan perbuatan-perbuatan apa yang harus dikerjakan yang serasi guna mencapai tujuan, dengan menyisihkan perbuatan-perbuatan yang tidak bermanfaat bagi tujuan tersebut.

#### 2.4.5. Faktor-faktor Motivasi

Motivasi seorang pekerja untuk bekerja biasanya merupakan hal yang rumit, karena motivasi itu melibatkan faktor-faktor individual dan faktor organisasional. Yang tergolong pada faktor-faktor yang sifatnya individual adalah kebutuhan-kebutuhan (*Needs*), tujuan-tujuan (*goals*), sikap (*attitudes*), dan kemampuan-kemampuan (*abilities*). Sedangkan yang tergolong pada faktor-faktor



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 berasal organisasi meliputi pembayaran atau gaji (*pay*), pengawasan (*supervision*), pujian (*praise*) dan pekerjaan itu sendiri (*job it self*) (Gomes, 2003).

#### 2.4.6. Teori-teori Motivasi

Teori-teori motivasi dibagi menjadi dua kelompok, yaitu: Teori Kepuasan (*contenttheory*) Teori ini merupakan teori yang mendasarkan atas faktor- faktor kebutuhan dan kepuasan individu yang menyebabkan bertindak dan berperilaku dengan cara tertentu. Teori ini memusatkan perhatian pada faktor-faktor dalam diri orang yang menguatkan, mengarahkan, mendukung dan menghentikan perilakunya. Jika kebutuhan semakin terpenuhi, maka semangat bekerjanya akan semakin baik (Hasibuan, 2007).

Teori-teori kepuasan ini antara lain:

- a) Teori Motivasi Klasik oleh F. W.Taylor

Teori ini dikemukakan oleh Fredrick Wislow Taylor. Menurut teori ini motivasi para pekerja hanya untuk dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan biologis saja. Kebutuhan biologis adalah kebutuhan yang diperlukan untuk mempertahankan kelangsungan hidup seseorang. Kebutuhan biologis ini akan terpenuhi, jika gaji atau upah yang diberikan cukup besar. Jadi jika gaji atau upah karyawan dinaikan maka semangat bekerja mereka akan meningkat (Hasibuan, 2007).

- b) Maslow's *Need Hierarchy Theory*

Teori ini disebut juga *A Theory of Human Motivation*, yang dikemukakan oleh Maslow dalam Hasibuan (2007), dasar teori ini adalah (a) manusia adalah makhluk sosial yang berkeinginan; ia selalu menginginkan lebih banyak 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.

berlanjut sampai akhir hayat. (b) suatu kebutuhan yang telah dipuaskan tidak menjadi alat motivasi bagi pelakunya: hanya kebutuhan yang belum terpenuhi yang menjadi alat motivasi. (c) kebutuhan manusia bertingkat-tingkat (*hierarchy*) sebagai berikut: (1) *Physiological Need*: (2) *Safety and Security Needs*: (3) *Affiliation or Acceptance Needs (Belongingness)*: (4) *Esteem or Status Needs*: (5) *Self Actualization*.

c. Herzberg's *Two Factor Theory*

Menurut teori ini motivasi yang ideal yang dapat merangsang usaha adalah peluang untuk melaksanakan tugas yang lebih membutuhkan keahlian dan peluang untuk mengembangkan kemampuan. Hasil penelitian Herzberg yang menarik adalah bahwa bila para karyawan merasa puas dengan pekerjaannya, kepuasan itu didasarkan faktor-faktor yang bersifat intrinsik seperti keberhasilan mencapai sesuatu pengakuan yang diperoleh, sifat pekerjaan yang dilakukan, rasa tanggung jawab, kemajuan dalam karier, pertumbuhan profesional dan intelektual yang dialami oleh seseorang.

Sebaliknya apabila para karyawan merasa tidak puas dengan pekerjaannya, ketidakpuasan itu pada umumnya dikaitkan dengan faktor-faktor yang sifatnya ekstrinsik, artinya bersumber dari luar diri karyawan yang bersangkutan, seperti: kebijakan organisasi, pelaksanaan kebijakan yang ditetapkan, supervisi oleh manajer, hubungan interpersonal dan kondisi kerja (Hasibuan, 2007).

d. Mc. Clelland's *Achivement Motivation Theory*

Teori ini dikemukakan oleh Clelland dalam Hasibuan (2007), teori ini berpendapat bahwa karyawan mempunyai cadangan energi potensial. Terdapat

#### 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.

tiga kebutuhan manusia yang dapat memotivasi gairah bekerja yaitu:

- 1) Kebutuhan akan prestasi (*Need for Achievement =n.Ach*)
- 2) Kebutuhan akan Afiliasi (*Need for Affiliation =n.Af*)
- 3) Kebutuhan akan kekuatan (*Need for Power =n.Pow*) (Malayu S.P Hasibuan, 2007:111). Alderfer's *Existence, Relatedness ang Growth(ERG)Theory*.

Teori ini dikemukakan oleh Alderfer dalam Hasibuan (2007),teori ini merupakan penyempurnaan dari teori kebutuhan yang diungkapkan oleh Maslow. ERG Theory ini oleh para ahli dianggap lebih mendekati keadaan sebenarnya berdasarkan fakta-fakta empiris. Aldefer mengemukakan bahwa ada tiga kelompok kebutuhan yang utama,yaitu:

- a. Kebutuhan akan keberadaan (*ExistenceNeeds*)
- b. Kebutuhan akan Afiliasi (*RelatednessNeeds*)
- c. Kebutuhan akan kemajuan (*Growth Needs*)

#### e) Teori *Motivation Human Relation*

Teori ini mengutamakan hubungan seseorang dengan lingkungannya. Menurut teori ini seseorang akan berprestasi baik jika ia diterima dan diakui dalam pekerjaan serta lingkungannya.

Teori ini menekankan peranan aktif pimpinan organisasi dalam memelihara hubungan dan kontrak-kontrak pribadi dengan bawahannya yang dapat membangkitkan gairah kerja. Teori ini menganjurkan bila dalam memotivasi bawahan memerlukan kata-kata, hendaknya kata-kata itu mengandung kebijakan, sehingga dapat menimbulkan rasa dihargai dan sikap optimis.

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.

f) Teori Motivasi Claude

Teori ini menyatakan bahwa seseorang mempunyai kebutuhan yang berhubungan dengan tempat dan suasana di lingkungan ia bekerja, yaitu:

- 1) Upah yang layak
- 2) Kesempatan untuk maju
- 3) Pengakuan sebagai individu
- 4) Keamanan kerja
- 5) Tempat kerja yang baik
- 6) Penerimaan oleh kelompok
- 7) Perlakuan yang wajar
- 8) Pengakuan atas prestasi.

Menurut Hasibuan (2005) pada dasarnya berusaha untuk menjawab pertanyaan bagaimana menguatkan, mengarahkan, memelihara dan menghentikan perilaku individu, agar individu bekerja giat sesuai dengan keinginan manajer. Hal ini menunjukkan bahwa adanya kausal yaitu sebab dan akibat. Teori motivasi proses ini, dikenal atas:

- 1) Teori Harapan (*Expectancy Theory*)
- 2) Teori Keadilan (*Equity Theory*)
- 3) Teori Penguatan (*Reinforcement Theory*)

Teori penguatan ini didasarkan atas hubungan sebab dan akibat dari perilaku dengan pemberian kompensasi. Sehingga sifat ketergantungan tersebut bertautan dengan hubungan antara perilaku dan kejadian yang mengikuti perilaku

Teori penguatan ini menurut Hasibuan (2007: 238-239) terdiri dari dua

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.

jenis, yaitu:

1. Pengukuhan positif (*positive reinforcement*), yaitu bertambah frekuensi perilaku, terjadi jika pengukuhan positif diterapkan secara bersyarat.
2. Pengukuhan negatif (*negative reinforcement*), yaitu bertambah frekuensi perilaku, terjadi jika pengukuhan negatif dihilangkan secara bersyarat.

Jadi prinsip pengukuhan selalu berhubungan dengan bertambahnya frekuensi dan tanggapan, apabila diikuti oleh suatu stimulus yang bersyarat.

#### 2.4.7. Indikator Motivasi Kerja

Danang (2012:13-17), mengemukakan indikator yang mempengaruhi motivasi ada 7, yaitu:

##### 1. Promosi

Promosi adalah kemajuan seorang pegawai pada suatu tugas yang lebih baik, baik dipandang dari sudut tanggung jawab yang lebih berat, martabat atau status yang lebih tinggi, kecakapan yang lebih baik dan terutama tambahan pembayaran upah atau gaji. Syarat waktu, tempat atau syarat-syarat kerja lainnya dapat juga merupakan ciri-cirinya “tugas yang lebih baik”, dimana seorang pegawai mendapat promosi, tetapi tugas tidak mengandung kecakapan atau tanggung jawab yang lebih besar serta pembayaran yang lebih tinggi, maka ini bukan promosi.

##### 2. Prestasi Kerja

Pangkal otak pengembangan karir seseorang adalah prestasi kerjanya melakukan tugas yang dipercayakan kepadanya sekarang. Tanpa prestasi kerja yang memuaskan, sulit bagi seorang pegawai untuk diusulkan oleh

atasannya agar dipertimbangkan untuk dipromosikan kejabatan atau pekerjaan yang lebih tinggi dimasa depan.

### 3. Pekerjaan Itu Sendiri

Telah berulang kali ditekankan bahwa pada akhirnya tanggung jawab dalam mengembangkan karir terletak pada masing-masing pekerja. Semua pihak seperti pimpinan, atasan langsung, kenalan dan para spesialis dibagian kepegawaian, hanya berperan memberikan bantuan.

### 4. Penghargaan

Pemberian motivasi dengan melalui kebutuhan penghargaan atas prestasinya, pengakuan atas keahlian dan sebagainya. Hal yang sangat diperlukan untuk memacu gairah kerja bagi para pegawai.

### 5. Tanggung Jawab

Pertanggung jawaban atas tugas yang diberikan instansi kepada pegawai merupakan timbal balik atas kompetensi yang diterimanya. Pihak instansi memberikan apa yang diharapkan oleh para pegawai, namun disisi lain para pegawai pun memberikan kontribusi penyelesaian pekerjaan dengan baik pula dan penuh dengan tanggung jawab sesuai dengan bidangnya masing-masing.

### 6. Pengakuan

Pengakuan atas kemampuan dan keahlian bagi pegawai dalam suatu pekerjaan merupakan suatu kewajiban oleh instansi. Karena pengakuan tersebut merupakan salah satu kompetensi yang harus diberikan oleh

#### Hak Cipta Diindungi 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.

instansi kepada pegawai yang memang mempunyai suatu keahlian tertentu dan dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik pula.

**7. Keberhasilan Dalam Bekerja**

Keberhasilan dalam bekerja dapat memotivasi pegawai untuk lebih bersemangat dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh instansi.

**2.5. Komunikasi**

**2.5.1. Pengertian Komunikasi**

Komunikasi adalah 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 sesuai dengan harapan si pemberi informasi. Sebaliknya ia mampu menerima informasi atau pesan orang lain yang disampaikan kepadanya, baik langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan maupun bahasa nonverbal.

Wursanto (2013) menyatakan bahwa komunikasi kantor merupakan suatu proses penyampaian berita dari suatu pihak kepada pihak lain (dari seseorang kepada orang lain, dari suatu unit ke unit yang lain) yang berlangsung atau yang terjadi dalam suatu kantor. Sedangkan Gie menyatakan bahwa pada dasarnya

komunikasi kantor mengandung arti yang sama dengan komunikasi administrasi. Komunikasi administrasi dapat dipandang sebagai suatu bentuk komunikasi sosial atau komunikasi antar manusia yang didalamnya terdapat elemen komunikator (pembicara, pengirim, penyiar) yang menyampaikan (berkata, mengirim, menyiarkan) warta (berita, laporan, saran) kepada komunikan (pihak yang dikirim, penjawab, hadirin) untuk mempengaruhi perilaku komunikan yang tampak dari tanggapannya (jawaban, reaksi).

Berdasarkan berbagai pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa komunikasi kantor merupakan proses penyampaian informasi, instruksi, atau perintah mengenai pekerjaan atau tugas tertentu. Penyampaian tersebut dapat berasal dari seorang pimpinan kepada pegawai, pegawai kepada pimpinan, maupun antar pegawai dilingkungan kantor tersebut, bahkan mungkin juga berasal dari luar kantor yang disampaikan baik secara langsung, maupun secara tidak langsung dengan menggunakan media agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif.

### 2.5.2. Prinsip Komunikasi Yang Efektif

Komunikasi yang efektif sangatlah penting bagi organisasi, karena akan menentukan tepat tidaknya komunikasi yang dilakukan. Melalui komunikasi yang mendalam dan tepat. Diharapkan makna yang tersimpan dibalik apa yang disampaikan komunikator dapat disampaikan secara efektif. Prinsip dasar yang harus diperhatikan dalam berkomunikasi adalah REACH (*Respect, Empathy, Audible, Clarity, Humble*), karena komunikasi pada dasarnya adalah upaya

#### 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.

bagaimana kita meraih perhatian, cinta kasih, minat, kepedulian, simpati, maupun respon positif dari orang lain.

1) Menghargai (*Respect*)

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

2) Empati (*Empathy*)

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

3) Memahami (*Audible*)

Audible adalah dapat didengarkan atau dimengerti dengan baik berarti pesan yang disampaikan dapat diterima oleh penerima pesan.

4) Jelas (*Clarity*)

Jelas maksudnya adalah kejelasan dari pesan itu sendiri sehingga tidak menimbulkan berbagai penafsiran yang berlainan.

5) Rendah Hati (*Humble*)

Sikap rendah hati merupakan unsur yang terkait dengan membangun rasa menghargai orang lain.

**2.5.3. Bentuk Komunikasi**

Komunikasi internal adalah semua pesan yang dikirim atau diterima dalam suatu organisasi baik yang formal maupun informal. Tiga dimensi dari komunikasi internal 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.

1) Komunikasi *Vertikal*

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

2) Komunikasi *Horizontal*

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

3) Komunikasi *Diagonal*

Komunikasi *diagonal* disebut juga dengan komunikasi silang. Komunikasi diagonal adalah komunikasi antara pimpinan seksi dengan pegawai seksi lain. Wursanto (2013) menyatakan bahwa komunikasi diagonal adalah komunikasi yang berlangsung antara pegawai pada tingkat kedudukan berbeda pada tugas atau fungsi yang berbeda dan tidak mempunyai wewenang langsung terhadap pihak lain.

## 2.4. Tujuan dan Manfaat Komunikasi

Tujuan dan Manfaat komunikasi adalah sebagai sarana untuk:

- 1) Meningkatkan kemampuan manajerial dan hubungan sosial

**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) Menyampaikan dan atau menerima informasi
- 3) Menyampaikan dan menjawab pertanyaan
- 4) Mengubah perilaku (pola pikir, perasaan, dan tindakan)
- 5) Mengubah keadaan sosial
- 6) Saran untuk menyampaikan perintah, pengarahan, pengendalian, pengkoordinasian, pengembalian, negoisasi, dan pelaporan.

**2.5.5. Indikator Komunikasi**

Menurut Joseph A. De Vito (2015) menyatakan bahwa suatu komunikasi antar pribadi bisa efektif dengan lima hal berikut ini:

1) Keterbukaan

Keterbukaan untuk menunjukkan kualitas keterbukaan dari komunikasi antar pribadi ini paling sedikit ada dua aspek, yakni: aspek keinginan untuk terbuka bagi setiap orang yang berinteraksi dengan orang lain dan aspek keinginan untuk menanggapi secara jujur.

2) Empati

Empati dimaksud untuk merasakan sebagaimana yang dirasakan oleh orang lain suatu perasaan bersamaan perasaan orang lain yakni, mencoba merasakan dalam cara yang sama dengan perasaan orang lain.

3) Dukungan

Dengan dukungan ini akan tercapai komunikasi antar pribadi yang efektif. Dukungan adakalanya terucap dan adakalanya tidak terucap.

**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) Kepositifan

Komunikasi antarpribadi kualitas ini terdapat tiga aspek perbedaan yaitu: komunikasi antarpribadi akan berhasil jika terdapat perhatian yang positif terhadap diri seseorang, komunikasi antarpribadi akan terpelihara baik jika suatu perasaan positif terhadap orang lain itu dikomunikasikan dan dalam komunikasi umum perasaan positif sangat bermanfaat untuk mengefektifkan kerja sama.

## 5) Kesamaan (Kesetaraan)

Komunikasi akan lebih efektif jika mereka saling mengetahui kesamaan kepribadian diantara mereka.

**2.6. Pandangan Islam**
**2.6.1. Pandangan Islam Tentang Kinerja**

Islam adalah agama yang mengatur tatanan hidup dengan sempurna, baik kehidupan individu maupun masyarakat. Sesungguhnya, bahwa islam itu merupakan aturan yang sempurna dan menyeluruh. Dengan islam, Allah SWT menghormati dan memuliakan manusia agar hidup bahagia dimuka bumi.

Kinerja dalam islam mencakup segala bentuk amalan atau pekerjaan yang mempunyai unsur kebaikan dan keberkahan bagi diri, keluarga dan masyarakat sekelilingnya serta negara, tanpa adanya profesionalisme dalam kinerja, suatu usaha akan mengalami kerusakan dan kebangkrutan, serta menyebabkan menurunnya kualitas dan kuantitas produksi. Sebagaimana firman Allah dalam Al-Qur'an surat Al-Ahqaf ayat 19 :

وَلِكُلِّ دَرَجَاتٍ مِّمَّا عَمِلُوا ۖ وَلِيُوَفِّيَهُمْ أَعْمَالَهُمْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ

**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: “Dan setiap orang memperoleh tingkatan sesuai dengan apa yang telah mereka kerjakan, dan agar Allah mencukupkan balasan perbuatan mereka, dan mereka tidak dirugikan”. (Q.S AL- Ahqaf, 46: 19)

Dari ayat diatas dijelaskan bahwasanya Allah pasti akan membalas setiap amal perbuatan manusia berdasarkan apa yang telah mereka kerjakan. Artinya jika seseorang melaksanakan pekerjaan dengan baik dan menunjukkan kinerja yang baik pula bagi organisasinya maka ia akan mendapat hasil yang baik pula dari kerjanya dan akan memberikan keuntungan bagi organisasinya.

### 2.6.2. Pandangan Islam Tentang Beban Kerja

Pekerjaan adalah sumber penghasilan, sebab itu setiap orang yang ingin memperoleh penghasilan yang lebih besar dan tingkat penghidupan yang lebih baik, haruslah siap dan bersedia untuk bekerja keras. Kita wajib memerangi kemalasan dan keengganan bekerja atau keengganan berusaha. Meskipun demikian kita tetap harus menyadari bahwa tubuh kita tidak seperti mesin yang bisa digunakan penuh selama 24 jam. Manusia juga membutuhkan istirahat yang cukup untuk bisa melakukan aktivitasnya. Hal ini sesuai dengan apa yang diberitahukan Allah dalam firman-Nya sebagai berikut:

a. Al-an'am : 96

فَالِقُ الْإِصْبَاحِ وَجَعَلَ اللَّيْلَ سَكَنًا وَالشَّمْسَ وَالْقَمَرَ حُسْبَانًا ۚ ذَلِكَ تَقْدِيرُ الْعَزِيزِ الْعَلِيمِ

Artinya : “Dia menyingsingkan pagi dan menjadikan malam untuk beristirahat dan (menjadikan) matahari dan bulan untuk perhitungan. Itulah ketentuan Allah yang Maha Perkasa lagi Maha Mengetahui.

**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.

Al-Furqan : 47

وَهُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ اللَّيْلَ لِبَاسًا وَالنَّوْمَ سُبَاتًا وَجَعَلَ النَّهَارَ نُشُورًا

Artinya :” Dialah yang menjadikan untukmu malam (sebagai) pakaian, dan tidur untuk istirahat, dan Dia menjadikan siang untuk bangun berusaha.

### 2.6.3. Pandangan Islam Tentang Motivasi Kerja

Dalam Al-Qur’an dikenal kata *itqon* yang berarti proses pekerjaan yang sungguh-sungguh, akurat dan sempurna. (An-Naml : 88). Sedangkan dalam hadits, Rasulullah SAW bersabda, “Sesungguhnya Allah mencintai salah seorang diantara kamu yang melakukan pekerjaan dengan *itqon* (tekun, rapi dan teliti).” (HR. al-Baihaki). Motivasi kerja seorang muslim adalah semangat untuk menapaki jalan lurus, dalam hal mengambil keputusan, yang harus memegang amanah berlandaskan pada etos jalan lurus, adil dan harus didasarkan pada nilai-nilai kebenaran, janganlah menyimpang dari kebenaran . seperti firman Allah dalam Surat Al-Maidah:8.

لِيَقَوْمٍ شَرَفَانٍ يُجْرِمَنَّكُمْ وَلَا بِالْقِسْطِ شُهِدَ آءَلِلَّهِ قَوْمِيْنَ كُونُوْءَ اٰمِنُوْءَالَّذِيْنَ يَتَابَعُوْا  
 تَعْمَلُوْنَ بِمَا خَيْرُ اللّٰهِ اِنْ اللّٰهُ وَاَتَّقُوْا اللّٰتَّقُوْىْ اَقْرَبُ هُوَ اَعْدُوْا تَعْدُوْا اَلْاَعْدَاءَ

Artinya: Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum, mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada takwa. Dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan (Al-maidah:8).(Nur wahyuni)

## 2.6.4. 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 hal ini Allah memberikan gambaran tentang komunikasi dalam firmanNya yang terdapat pada

QS. An Nisa ayat 9

وَلِيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكَوْا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعْفًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

*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."*

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.

## 2.7. Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti / Tahun	Judul	Variabel	Terbit	Hasil Penelitian
1.	Theresia Ketno Puspa Henani/2018	Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja	Beban Kerja (X1) Lingkungan Kerja (X2) Kinerja	Skripsi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.	Hasil penelitian menunjukkan secara simultan Beban Kerja dan Lingkungan 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.

- 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.

Karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Wonosobo	Karyawan (Y)		berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Wonosobo.
Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Burnout Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pegawai KCP Bank BPD Jatang di Kabupaten Pemalang.	Beban Kerja(X1) Lingkungan Kerja (X2) Kinerja Karyawan (Y)	Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis Vol.8 No.1 Januari 2020, e-ISSN: 2685-1504	Hasil penelitian menunjukkan secara simultan Beban Kerja dan Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan Terhadap Kinerja Karyawan KCP Bank BPD jateng di Kabupaten Pemalang
Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja Terhadap kinerja Karyawan PT PLN (Persero) Cabang Banjarmasin	Komunikasi (X1) Lingkungan Kerja (X2) Kinerja Karyawan (Y)	Jurnal Ilmiah Manajemen Vol.2 No.1 April (2018) 1-11	Hasil penelitian menunjukkan secara simultan Komunikasi dan Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT PLN (Persero) Cabang Banjarmasin
Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Makassar	Beban Kerja(X1) Lingkungan Kerja (X2) Kinerja Karyawan (Y)	Jurnal Ilmu Manajemen Vol.2 No.2 (2018) ISSN 2714-6332	Hasil Penelitian menunjukkan secara simultan Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Makassar
Pengaruh Lingkungan Kerja, Komunikasi, dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. XL Axiata Tbk Surabaya	Lingkungan Kerja (X1) Komunikasi (X2) Beban Kerja (X3) Kinerja Karyawan (Y)	Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol.6, e-ISSN 2461-0593	Hasil Penelitian menunjukkan secara simultan Lingkungan Kerja, Komunikasi dan Beban Kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. XL Axiata Tbk Surabaya



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa 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.	Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Dosen Universitas Jabal Ghafur	Beban Kerja (X1) Lingkungan Kerja (X2) Kompensasi (X3) Kinerja Karyawan (Y)	Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis Vol.17, p-ISSN 1412-968X, e-ISSN 2598-9405	Hasil Penelitian Menunjukkan secara simultan Beban Kerja, Lingkungan Kerja, dan Kompensasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kinerja Dosen Universitas Jabal Ghafur
		Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Surya Perdana Agung Pekanbaru	Beban Kerja (X1) Lingkungan Kerja (X2) Kinerja Karyawan (Y)	Riau Economic and Business Review Vol.11, Issue.2 , pp 149-153 (2020)	Hasil penelitian menunjukkan secara simultan Beban kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan Lingkungan Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Surya Perdana Agung Pekanbaru
		Pengaruh Komunikasi, Beban Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara	Komunikasi (X1) Beban Kerja (X2) Motivasi (X3) Kinerja Pegawai (Y)	Jurnal Ilmiah Magister Manajemen Vol 3, No 2 (2020), E-ISSN 2632-2634	Hasil Penelitian menunjukkan secara simultan Komunikasi, Beban Kerja, dan Motivasi Kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara
		Pengaruh motivasi kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan Bank BTN Yogyakarta	Motivasi Kerja (X1) Beban Kerja (X2) Kinerja Pegawai (Y)	Skripsi Program Studi Manajemen Jurusan Manajemen	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa secara parsial motivasi kerja dan beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank BTN Yogyakarta



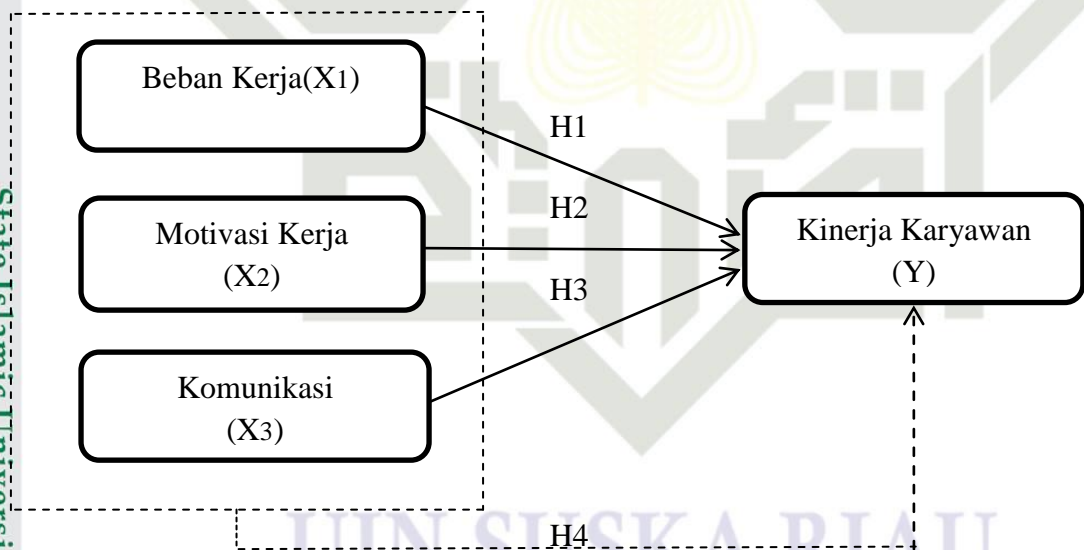
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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.

membedakan penelitian terdahulu maka disini penulis menemukan satu judul skripsi yang berkaitan dengan pembahasan yang penulis teliti untuk membedakan penelitian sebelumnya. Adapun skripsi yang berjudul ‘‘Pengaruh Lingkungan Kerja, Komunikasi, dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. XL Axiata Tbk Surabaya’’ yang ditulis oleh Wahyu Rohmatullah dkk, secara umum memiliki persamaan dalam pembahasan yang diteliti. Namun, pada skripsi ini beban kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Sedangkan dalam penelitian yang penulis teliti beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan dikarenakan kondisi masa pandemik covid-19.

**2.8. Kerangka Berpikir dan Pengembangan Hipotesis**

**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**



Sumber : Kasmir (2016)

**1 Pengaruh Beban kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Menurut Setyawan dan Kuswati (2006:109) apabila beban kerja terus menerus bertambah tanpa adanya pembagian beban kerja yang sesuai maka

**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.

kerja karyawan akan menurun. Beban kerja merupakan salah satu unsur yang harus diperhatikan bagi seorang tenaga kerja untuk mendapatkan keserasian dan produktivitas kerja yang tinggi selain unsur beban tambahan akibat lingkungan kerja dan kapasitas kerja (Sudiharto,2001;22).

Dari penjelasan diatas beban kerja yang diberikan kepada karyawan haruslah sesuai dengan kemampuan yang ada di bidang kerja yang sedang ditekuni. Apabila beban kerja yang diberikan tidak sesuai dengan kemampuan karyawan maka Beban kerja akan dirasakan pada individu yang kurang memiliki kemampuan dibidang kerja yang sedang ditekuni atau banyaknya pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan tepat waktu.

Hal ini di dukung oleh penelitian terdahulu yang dikemukakan oleh Theresia Retno Puspa Henani (2018) bahwa terdapat pengaruh signifikan antara beban kerja terhadap kinerja karyawan. Menurut Junaidi (2018) bahwa terdapat pengaruh signifikan antara beban kerja terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan uraian penelitian diatas maka penelitian ini merumuskan hipotesis sebgai berikut:

H<sub>1</sub> = Diduga Beban Kerja berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru

## 2 Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) karyawan dalam menghadapi situasi kerja di perusahaan. Motivasi merupakan kondisi atau *energy* yang menggerakkan diri karyawan yang terarah dan tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Sikap mental karyawan yang pro dan positif terhadap situasi kerja itulah yang memperkuat motivasi kerjanya untuk mencapai kinerja maksimal.

**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.

Miler dan Gordon dalam Mangkunegara (2009), menyimpulkan bahwa ada hubungan yang positif antara motivasi dengan pencapaian kinerja. Artinya pimpinan, manager dan karyawan yang mempunyai motivasi tinggi akan mencapai kinerja yang tinggi, dan sebaliknya mereka yang kinerjanya rendah disebabkan karena motivasi kerjanya rendah. Berdasarkan uraian penelitian diatas maka penelitian ini merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>2</sub> = Diduga Motivasi Kerja berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru

### 3. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Sule dan Saefullah (2008) komunikasi merupakan proses dimana seseorang berusaha untuk memberikan pengertian atau pesan kepada orang lain melalui pesan simbolik, seperti pemberian informasi paket data atau yang lain yang belum merata, sehingga penyampaian pesan atau info dari pihak manajemen kepada masyarakat kurang dipahami, dampaknya muncul pertanyaan atau permasalahan yang disebabkan dari ketidaktahuan informasi tersebut dan ketidaksesuaian pada yang diinfokan.

Diprediksikan bahwa komunikasi karyawan mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan. Merujuk pada Everett M. Rogers (1998: 20) Keterkaitan antara komunikasi dan kinerja pegawai di jelaskan oleh Devito dalam Effendy (2003:59), yaitu “Proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang, stsu diantara sekelompok kecil orang-orang dengan beberapa umpan balik seketika berpengaruh terhadap kinerja.” Dengan komunikasi para pegawai akan mengetahui harapan dan pengertian tentang kinerja yang akan di capai.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Pegawai dapat memberikan kontribusi pada organisasi dalam mengemukakan ide atau gagasan sehingga menimbulkan kesepakatan antara atasan dengan pegawai maupun antara sesama karyawan.

Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dikemukakan oleh Rohmatullah, dkk (2017) diketahui bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan. Berdasarkan uraian penelitian diatas maka penelitian ini merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>1</sub> = Di duga Komunikasi berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru.

#### 4. Pengaruh Beban Kerja, Motivasi Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan

Banyak faktor yang memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan, seperti dalam penelitian ini berdasarkan Beban Kerja, Lingkungan kerja dan Komunikasi. Menurut Everly dkk, (dalam Putra & Prihatsanti, 2016) mengatakan bahwa beban kerja adalah keadaan ketika pekerja dihadapkan pada tugas yang harus diselesaikan tepat waktu. Artinya beban kerja yang diberikan kepada karyawan haruslah sesuai dengan kemampuan karyawan tersebut, agar pekerjaan mudah untuk cepat diselesaikan. Akan tetapi jika beban kerja yang diberikan tidak sesuai kemampuan karyawan maka pekerjaan akan tertundadan akan menimbulkan pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

Menurut Sedarmayanti (2013:23) lingkungan kerja ialah suatu tempat yang terdapat sejumlah kelompok dimana di dalamnya terdapat beberapa fasilitas pendukung untuk mencapai tujuan perusahaan sesuai dengan visi dan misi

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 Diindungi 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.

perusahaan tersebut. Artinya apabila lingkungan kerja yang tidak nyaman atau kurang fasilitas dan penerangan dalam ruangan, maka akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Menurut Cragan & Shields (1998) teori komunikasi ialah hubungan antara konsep teoretikal yang membantu untuk memberi secara keseluruhan ataupun sebagian, keterangan, penjelasan, penerangan, penilaian ataupun ramalan tindakan manusia yang berdasarkan komunikator yang berkomunikasi (bercakap, menulis, membaca, mendengar, menonton dan sebagainya) untuk jangka waktu atau masa tertentu melalui media (alat bantu). Artinya komunikasi dilihat dari tolak ukurnya yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung dan kesetaraan. Maka harus adanya keterbukaan antara pimpinan dan karyawan, ataupun karyawan satu dengan karyawan lainnya. Agar dapat mendukung pekerjaan satu dengan yang lainnya. Jika komunikasi yang terjalin tidak baik maka akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

H<sub>1</sub> = Diduga Beban Kerja, Motivasi Kerja, dan Komunikasi berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru.

## 9. Konsep Operasional Variabel

Tabel 2.2. Konsep Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kinerja Karyawan	Kinerja karyawan adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu <b>(Kasmir (2016:182))</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tujuan</li> <li>2. Standar</li> <li>3. Umpan balik</li> <li>4. Alat atau sarana</li> <li>5. Kompetensi</li> <li>6. Motif</li> <li>7. Peluang</li> </ol> <b>(Kasmir 2016:208)</b>	Likert
Beban Kerja (X1)	Beban kerja seseorang sudah ditentukan dalam bentuk standar kerja perusahaan menurut jenis pekerjaannya. <b>(Koesomowidjojo 2017:22)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kondisi pekerjaan</li> <li>2. Penggunaan waktu kerja</li> <li>3. Target yang dicapai</li> </ol> <b>(Koesomowidjojo 2017:33)</b>	Likert
Motivasi Kerja (X2)	Motivasi keinginan yang terdapat pada seseorang yang merangsang nya untuk melakukan tindakan-tindakan. <b>(Terry:2001)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Promosi</li> <li>2. Prestasi kerja</li> <li>3. Pekerjaan itu sendiri</li> <li>4. Penghargaan</li> <li>5. Tanggung jawab</li> <li>6. Pengakuan</li> <li>7. Keberhasilan dalam bekerja</li> </ol> <b>(Terry, 2001)</b>	Likert
Komunikasi (X3)	Komunikasi adalah penyampaian atau penerimaan pesan dari satu orang kepada orang lain, baik langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan maupun bahasa nonverbal. <b>Usman (2014:470)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keterbukaan</li> <li>2. Empati</li> <li>3. Dukungan</li> <li>4. Kepositifan</li> <li>5. Kesamaan (kesetaraan)</li> </ol> <b>Joseph A. De Vito (2015)</b>	Likert

### Hak Cipta Diindungi 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.

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 1. Waktu dan Lokasi Penelitian

Dalam memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan dalam penyusunan paradigma penelitian ini, penulis melakukan penelitian di PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Pekanbaru yang terletak di Jalan Jendral Sudirman No.229, Kota Pekanbaru.

#### 3.2. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan ialah :

##### 1. Jenis Data

###### a. Data Kualitatif

Data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, gerak tubuh, ekspresi wajah, bagan, gambar dan foto. Sugiyono (2014:6)

###### b. Data Kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk angka atau data kualitatif yang di angkakan/scoring. Sugiyono (2014:6)

##### 2. Sumber Data

###### a. Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer pada penelitian ini

#### 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.

diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada pegawai yang ada di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru.

#### b. Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

### 3.3. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. (Sugiyono:2011). Penelitian ini memiliki populasi seluruh karyawan di PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Pekanbaru yaitu, 154 orang

#### 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2012:116). Dalam penelitian ini, jumlah populasi karyawan pada PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Pekanbaru yang berjumlah 154 orang. Dalam penelitian ini pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin yaitu sebagai berikut

$$:n = \frac{N}{1 + N\alpha^2}$$

dimana :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

$\alpha$  = batas toleransi kesalahan / *error tolerance* (dalam persen).

**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.

$$n = \frac{154}{1 + (154 \times 0.1^2)} = 60.62$$

Jadi sampel yang didapat dalam penelitian ini adalah sebesar 60,62 atau 61 orang dengan batas toleransi kesalahan (*error tolerance*) sebesar 0,1.

Pengambilan sampel menggunakan simple random sampling, hal ini dikarenakan populasi penelitian terbagi atas beberapa strata atau sub kelompok dan dari masing-masing sub kelompok diambil sampel-sampel terpisah (Azwar, 2010). Adapun cara pengambilan sampelnya adalah dengan mengetahui terlebih dahulu banyaknya subjek dalam setiap sub kelompok atau dalam penelitian ini adalah mengetahui jumlah subyek dalam setiap angkatan kelas.

### 3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu usaha untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah :

#### 1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang lebih efisien bila peneliti telah mengetahui dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang diharapkan dari responden. (Sugiyono, 2011).

**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.

Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interview) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Meleong, 2010: 186).

### 3.5. Teknik Analisis Data

Analisis data diartikan sebagai upaya mengelola data menjadi informasi, sehingga karakteristik atau sifat-sifat data tersebut dapat dengan mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah-masalah yang berkaitan dengan kegiatan penelitian.

#### 1. Uji Kualitas Data

##### a. Uji Validitas

Adalah akurasi alat ukur terhadap yang diukur walaupun berkali-kali dan dimana-mana. Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah disusun dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur secara tepat. Dengan demikian, permasalahan validitas instrumen (kuesioner) akan menunjukkan pada mampu tidaknya instrumen (kuesioner) tersebut mengukur objek yang diukur.

##### b. Uji Reliabilitas

Menurut (Sugiyono:11) uji reliabilitas adalah tingkat kestabilan alat pengukuran dalam mengukur suatu kejadian. Penguji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah hasil jawaban dari kuesioner responden benar-benar stabil dalam mengukur suatu kejadian. Semakin

#### 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.

tinggi reliabilitas suatu alat pengukur semakin stabil, sebaliknya jika alat pengukur rendah maka alat tersebut tidak stabil dalam mengukur suatu gejala.

## 2. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah data yang diteliti untuk keseluruhan indikator dan variabel bersifat normal. Uji normalitas dilakukan dengan cara analisis grafik. Pengujian dilakukan dengan melihat penyebab data (titik) pada suhu diagonal dari grafik sketer plot, dasar pengambilan keputusan adalah jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari regresi maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas

## 3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik mengetahui apakah hasil estimasi regresi yang dilakukan terbebas dari yang bisa mengakibatkan hasil regresi yang diperoleh tidak valid dan akhir regresi tersebut tidak dapat dipergunakan sebagai dasar untuk menguji hipotesis dan penarikan kesimpulan, maka digunakan asumsi klasik. Tiga asumsi klasik yang perlu diperhatikan adalah :

### a. Uji Multikolenieritas

Uji multikolenieritas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi yang terbentuk ada korelasi yang tinggi atau sempurna diantara variabel bebas atau tidak. Jika terjadi korelasi yang tinggi ataupun sempurna diantara variabel bebas maka model regresi dinyatakan mengandung gejala multikolenieritas.

#### 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 mengetahui ada tidaknya multikolenieritas antar variabel. Dapat dilihat dari TOL (*toleranci*) dan *Variance Inflation* (VIF) dari masing-masing variabel terdapat variabel terikat. Jika nilai VIF kurang dari 10 dapat dinyatakan tidak terdapat gejala multikolenieritas. Dan jika nilai VIF besar dari 10 dapat dinyatakan terdapat gejala multikolenieritas.

#### Uji Heteroskedasitas

Uji heteroskedasitas untuk menguji apakah ada varian variabel pada model regresi yang tidak sama atau konstan (Suliyanto:2011). Jika varian variabel pada model regresi memiliki nilai yang sama atau konstan maka disebut dengan homoskedasitas. Untuk mengetahui ada tidaknya gejala heteroskedasitas dalam penelitian ini menggunakan metode Rank Spearman. Apabila hasil pengujian menunjukkan lebih dari  $\alpha = 5\%$  maka tidak ada heteroskedasitas.

#### Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui apakah ada korelasi antara anggota serangkaian data observasi yang diuraikan menurut waktu atau ruang. Menurut (Suliyanto:2011) untuk mengetahui adanya autokorelasi digunakan uji Durbin-Watson mendekati angka 2 berarti tidak ada autokorelasi.

#### 4. Regresi Linier Berganda

Analisis Linier Berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen yaitu beban kerja, lingkungan kerja, dan komunikasi

**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.

terhadap variabel dependent yaitu kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Pekanbaru.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Ket:

Y = Variabel Dependent (Kinerja Karyawan)

A = Konstanta

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub> = Koefisien Regresi

X<sub>1</sub> = Beban Kerja (Variabel Independen)

X<sub>2</sub> = Motivasi Kerja (variabel independen)

X<sub>3</sub> = Komunikasi (Variabel Independen)

e = error/variabel pengganggu

## 5. Uji Hipotesis

### a. Uji Simultan (Uji F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel independent secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependent. Analisis uji F dilakukan membandingkan F hitung dan F tabel namun sebelum membandingkan nilai F tersebut harus ditentukan nilai kritisnya. Adapun nilai alfa yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 0,05. Dimana kriteria pengambilan keputusan yang digunakan adalah sebagai berikut:

1) Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $F_{value} > \alpha$  maka :

- a.  $H_a$  diterima karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan.
- b.  $H_o$  diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan.

2) Uji parsial (Uji t)

Apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau  $F_{value} < \alpha$  maka :

**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.  $H_a$  ditolak karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan.
- b.  $H_0$  diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan.

b. Uji Parsial (Uji t)

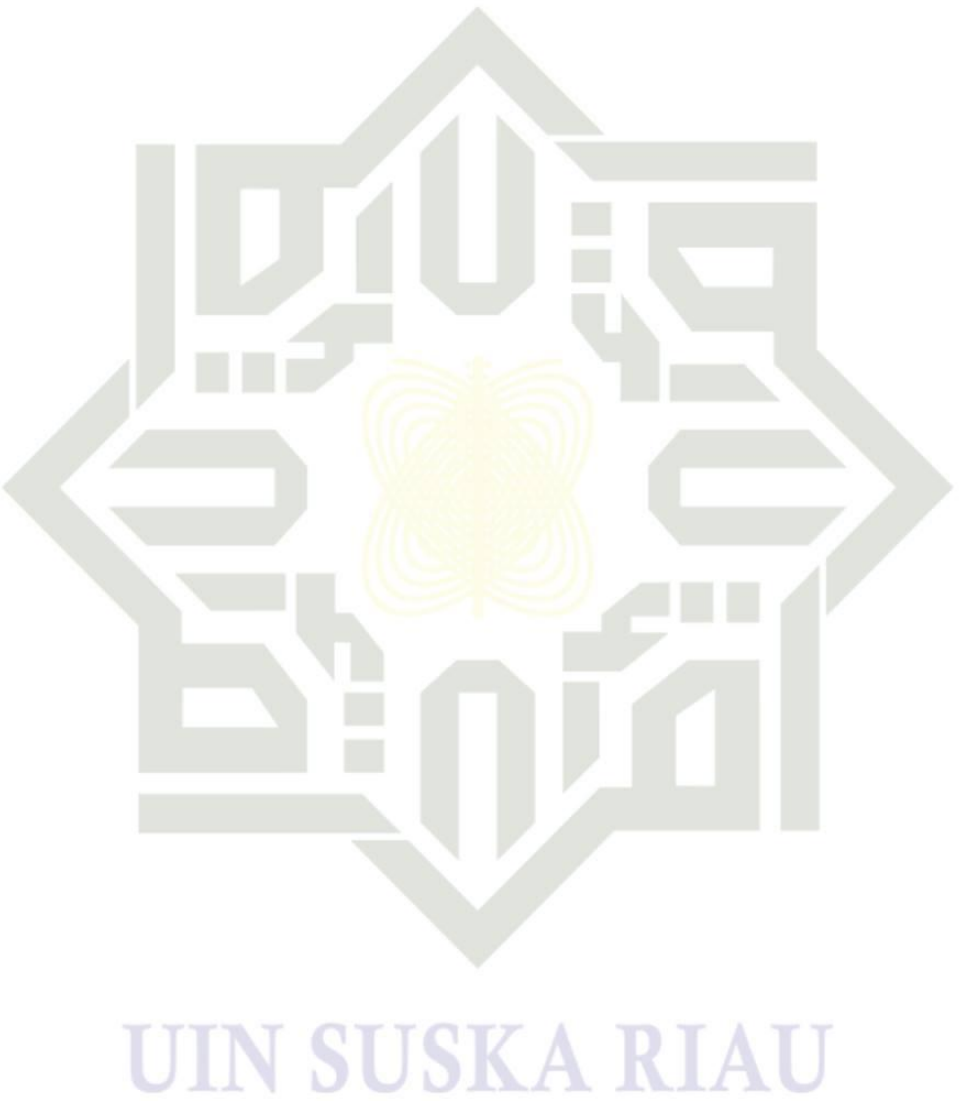
Uji signifikan secara parsial bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan asumsi variabel lainnya adalah konstan. Pengujian dilakukan dengan dua arah, dengan tingkat keyakinan sebesar 95% dan dapat dilakukan uji tingkat signifikan berpengaruh hubungan variabel independen secara individual terhadap variabel dependen, dimana tingkat signifikan ditentukan sebesar 5% dan  $df = n - k$ , adapun kriteria pengambilan keputusan yang digunakan adalah sebagai berikut :

- 1) Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $value > \alpha$  maka :
  - a.  $H_a$  diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan.
  - b.  $H_0$  ditolak karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan.
- 2) Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $value < \alpha$  maka :
  - a.  $H_a$  ditolak karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan.
  - b.  $H_0$  diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan.
- c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui presentase variabel independen secara bersama-sama dapat menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah diantara 0 dan 1. Jika koefisien determinasi ( $R^2$ ) = 1, artinya variabel independen memberikan informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen. Jika koefisien determinasi ( $R^2$ ) = 0,



alnya variabel independen tidak mampu menjelaskan pengaruh variabel-variabel yang diteliti.



© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Diindungi 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.

## BAB IV

### GAMBARAM UMUM PERUSAHAAN

#### 1.1. Sejarah Singkat PT. Pos Indonesia

PT. Pos Indonesia merupakan badan usaha milik Negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang jasa pengiriman surat dan telegraf yang berdiri sejak masa pemerintahan Belanda. Kantor Pos pertama di Indonesia adalah di Batavia yang didirikan oleh Gubernur Jendral GW. Baron pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor di luar Jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi ke Negeri Belanda.

Sejak itulah pelayanan pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik. Setelah Kantor Pos Batavia didirikan, maka empat tahun kemudian didirikan kantor pos. Semarang untuk mengadakan perhubungan pos yang teratur antara kedua tempat itu dan mempercepat pengirimannya. Rute perjalanan pos kala itu ialah melalui Karawang, Cirebon dan Pekalongan. Mengamati perkembangan zaman dimana sektor pos dan telekomunikasi berkembang sangat pesat, maka pada tahun 1965 berganti menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro), dan pada tahun 1978 berubah menjadi Perum Pos dan Giro yang sejak ini ditegaskan sebagai badan usaha tunggal dalam menyelenggarakan dinas pos dan giro pos baik untuk hubungan dalam maupun luar negeri. Selama 17 tahun berstatus Perum, maka pada Juni 1995 berubah menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT. Pos Indonesia (Persero).

**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.

Dengan berjalannya waktu, Pos Indonesia kini telah mampu menunjukkan kreatifitasnya dalam pengembangan bidang perposan Indonesia dengan memanfaatkan infrastruktur jejaring yang dimilikinya yang mencapai sekitar 24 ribu titik layanan yang menjangkau 100 persen kota / kabupaten, hamper 100 persen kecamatan dan 42 persen kelurahan/desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di Indonesia. Seiring dengan perkembangan informasi, komunikasi dan teknologi, jejaring Pos Indonesia sedah memiliki lebihdari 3.800 Kantor posonline, serta dilengkapi elektronik mobile pos di beberapa kota besar. Semua titik merupakan rantai yang terhubung satu sama lain secara solid & terintegrasi. Sistem Kode Pos diciptakan untuk mempermudah processing kiriman pos dimana tiap jengkal daerah di Indonesia mampu diidentifikasi dengan akurat (Posindonesia, 2018).

**4.2. Visi dan Misi PT. Pos Indonesia**

PT. Pos Indonesia (Persero) mempunyai visi dan misi yaitu :

Visi: Menjadi pemimpin pasar di Indonesia denga menyediakan layanan surat pos, paket, dan logistik yang handal serta jasa keuangan yang terpercaya.

Misi: Berkomitmen kepada pelanggan menyediakan layanan yang selalu tepat waktu dan nilai terbaik, berkomitmen kepada karyawan untuk memberikan iklim kerja yang aman, nyaman dan menghargai kontribusi. Berkomitmen kepada pemegang saham untuk memberikan hasil usahayang menguntungkan dan terus bertumbuh. Berkomitmen untuk berperilaku transparan dan terpercaya kepada seluruh pemangku kepentingan

### 3. Struktur Organisasi Kantor Pos Pekanbaru

Gambar 4.1.

Struktur Organisasi Kantor Pos Wilayah Pekanbaru



Struktur organisasi Kantor Pos Indonesia wilayah Pekanbaru masih bersifat sentralisasi. Jadi semua keputusan, kebijakan, wewenang menjadi tanggung jawab Kepala Kantor. Struktur organisasi di kantor pos Indonesia Pekanbaru ditetapkan dalam suatu keputusan tersendiri dengan mengikuti pola struktur fungsional dan staff. Bila kita lihat struktur yang dimiliki oleh PT. Pos

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.

Indonesia merupakan gabungan dari jenis organisasi dalam bentuk lini dan staff, dimana wewenang dari puncak pimpinan mengalir langsung kepada kepala bagian yang memimpin satuan-satuan organisasi menurut jenjang organisasi. Dari struktur organisasi Kantor Pos Indonesia Wilayah Pekanbaru dapat dilihat bahwa Kantor Pos Pekanbaru membawahi 12 Kantor Pos cabang dalam kota (Kpc Bukit Raya, Kpc Tangkerang, Kpc Ssk 2, Kpc Marpoyan, Kpc Paus, Kpc Arengka, Kpc Panam, Kpc Sukajadi, Kpc Senapelan, Kpc Tanjung Rhu, Kpc Rumbai, Kpc Mcr), satu Locket Extention (LE) dan Mailing (LE Delima), dan 10 Kantor Pos cabang luar kota (Kpc Siak Sri Indrapura, Kpc Perawang, Kpc Minas, KpcKandis, Kpc Pangkalan Kerinci, Kpc Sungai Apit, Kpc Ukui, Kpc Lubuk Dalam, Kpc Sorek Satu, Kpc Kuala Kampar). Penelitian ini dilakukan pada 12 Kantor Pos cabang dalam kota Pekanbaru ditambah satu Kantor Pos cabang utama.

#### 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.

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6 Kesimpulan

Pada bagian ini akan disimpulkan hasil penelitian yang telah dilakukan yang dianggap bermanfaat bagi PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru. Penelitian ini mencoba meneliti mengenai Pengaruh Beban Kerja, Motivasi Kerja, dan Komunikasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan selama Pandemi COVID-19 pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru. Berdasarkan uraian dan penjelasan yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara parsial dengan menggunakan uji T menunjukkan bahwa Beban Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan selama Pandemi COVID-19 pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru. Artinya bahwa semakin tinggi pegawai menangani Beban Kerja maka akan berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan.
2. Secara parsial dengan menggunakan uji T menunjukkan bahwa Motivasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan selama Pandemi COVID-19 pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru. Artinya bahwa semakin tinggi Motivasi Kerja pegawai akan berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan.
3. Secara parsial dengan menggunakan uji T menunjukkan bahwa Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan selama Pandemi COVID-19 pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru. Artinya bahwa



- Hak Cipta Diindungi 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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

semakin tinggi Komunikasi pegawai akan berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan.

Secara simultan dengan menggunakan uji F menunjukkan bahwa variable Beban Kerja, Motivasi Kerja, dan Komunikasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan selama Pandemi COVID-19 pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru.

## 6.2 Saran

Untuk mencapai tujuan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru terhadap Kinerja Karyawan ada beberapa saran yang ingin disampaikan sebagai berikut :

1. Variabel Beban Kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, maka sebagai pihak PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru agar selalu memperhatikan dan menerapkan keadilan dan kelayakan dalam meningkatkan kedisiplinan kerja, sehingga dorongan semangat kerja pegawai meningkat.
2. Disarankan kepada atasan untuk selalu memperhatikan absensi pegawainya, meningkatkan pemberian pelatihan, mempertahankan kesejahteraan yang baik, melakukan motivasi yang berkala, dan memperhatikan peraturan-peraturan yang berlaku serta memberi kesempatan yang lebih luas untuk promosi pada pegawainya agar Pegawai lebih meningkatkan disiplin dan menguntungkan bagi PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru.

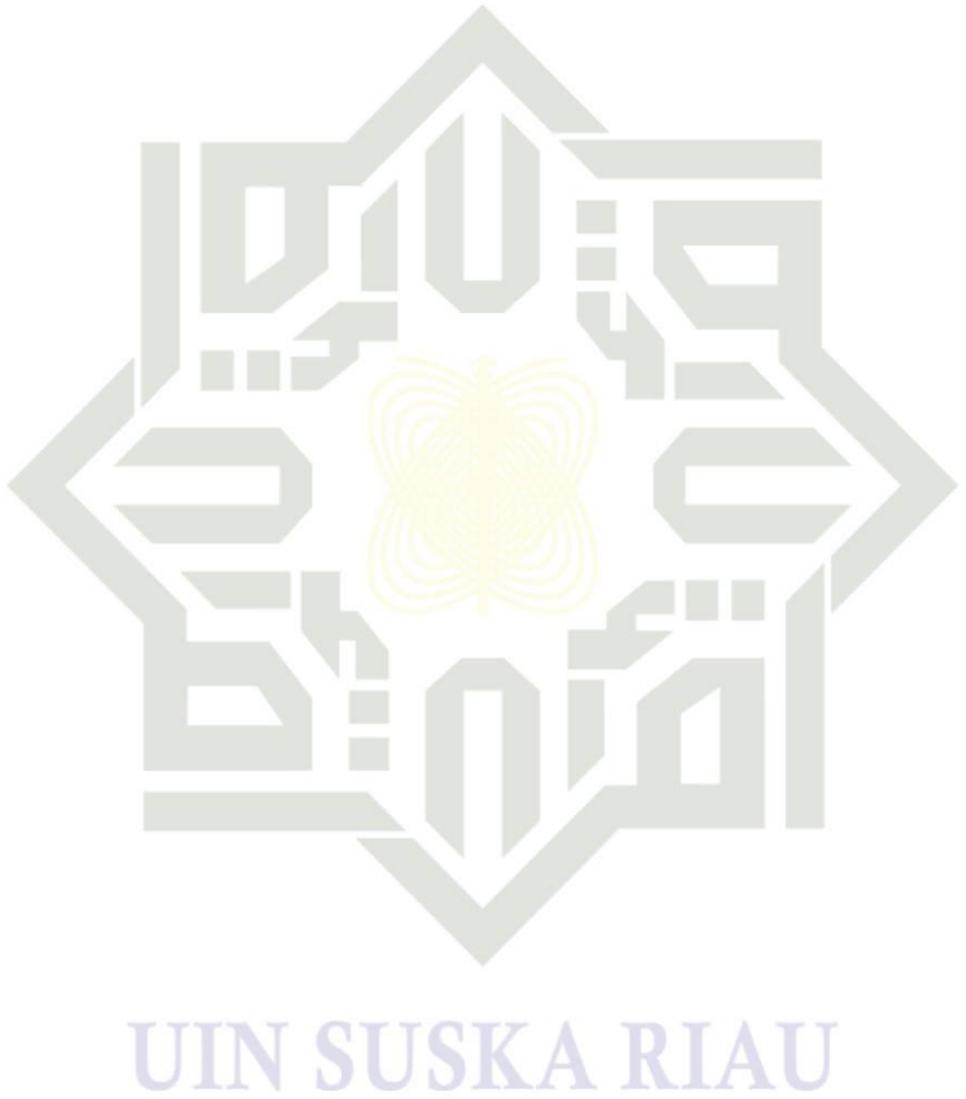
3. Untuk penelitian di masa yang akan datang sebaiknya memperluas variabel dan pengukuran variabel penelitian sehingga dapat lebih meningkatkan kepuasan kerja pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.





## DAFTAR PUSTAKA

- Pandi, Pandi. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia; Teori Konsep dan indikator*. Pekanbaru : Zanafa Publishing.
- Abdullah, M Ma'ruf. 2014. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Agus Wahyu Handaru, dkk. 2017. The influence of work environment and work stress on employee performance at PT "S" Jakarta. JRMSI, Vol.8, No.2, 2017
- Dian Asriani, Muchran BL BL, Irwan Abdullah. 2018. *Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Makassar*. Jurnal Ilmu Manajemen Vol.2 No.2 (2018) ISSN 2714-6332.
- Donny Indrianto, Grace Tianna Solovida. 2020. *Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Burnout Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pegawai KCP Bank BPD Jatang di Kabupaten Pematang Jaya)*. Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis Vol.8 No.1 Januari 2020, e-ISSN: 2685-1504
- Enny, Mahmudah. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya : UBHARA Manajemen Press.
- Hasibuan, Melayu. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Husein, Umar. 2011. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta : PT. Grafindo Persada.
- Heru Koncorowati, Heru Noor Rokhmawati. 2018. The influence of communication and work discipline on the employee performance (a case study of employee performance of Dwi Arsa Citra Persada Foundation in Yogyakarta, Indonesia). E-ISSN, Vol.9, No.2
- Jahidi. 2018. *Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja Terhadap kinerja Karyawan PT PLN (Persero) Cabang Banjarmasin*. Jurnal Ilmiah Manajemen Vol.2 No.1 April (2018) 1-11.
- Kasmadi. 2016. *Panduan Modern Penelitian Kuantitatif*. Bandung : Penerbit Alfabeta


**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.

- Kasmir. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok : Rajawali Press.
- Lamin. 2020. *Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Surya Perdana Agung Pekanbaru*. Riau Economic and Business Review Vol.11, Issue.2 , pp 149-153 (2020)
- Labis, Aswadi. 2015. *Lingkungan Kerja yang Kondusif dan Faktor-faktor yang mempengaruhinya*. Jurnal Al-Masharif, Volume 3, No. 1, Januari-Juni 2015. Di unduh pada tanggal 10/03/2020.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Masram dan Muah. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Profesional*. Surabaya: Zifatama Publisher.
- Noor, Juliansyah. 2012. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Nurmansyah. 2018. *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pekanbaru : Unilak Press.
- Priyono. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya: Zifatama Publisher.
- Riyai, Veithzal. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Edisi ke 6. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Rizal Nabawi. 2019. *Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Aceh Tamiang*. Magister Manajemen Vol 2, No 2 (2019) , E-ISSN 2632-2634
- Sdarmayanti. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung : PT. Rafika Aditama.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sdarmayanti. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil (cetakan kelima)*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung : Alfabeta.

Hak Cipta Diindungi 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.

- Snyoto, Danang. 2013. *Sumber Daya Manusia.CAPS*. Yogyakarta Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis, Vol.5 No.1, Mei 2014. Di unduh pada tanggal 19/03/2020.
- Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan*. CV Andi Offset: Yogyakarta.
- Sutrisno, Edy. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. Jakarta: Prenada Media.
- Sjarwanto. 2016. Pengaruh Motivasi Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bank BTN Yogyakarta. *Skripsi Program Studi Manajemen Jurusan Manajemen*
- Teresia Retno Puspa Henani. 2018. *Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Wonosobo*. Skripsi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Wilson Bangun. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Wahyu Rohmatullah, Budhi Satrio. 2017. *Pengaruh Lingkungan Kerja, Komunikasi, dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. XL Axiata Tbk Surabaya*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol.6, e-ISSN 2461-0593
- Yuliana Fransiska, Zulaspan Tupti. 2020. *Pengaruh Komunikasi, Beban Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara*. Jurnal Ilmiah Magister Manajemen Vol 3, No 2 (2020), E-ISSN 2632-2634
- Zulkifli. 2015. *Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Dosen Universitas Jabal Ghafur*. Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis Vol.17, p-ISSN 1412-968X, e-ISSN 2598-9405

**Lampiran 1.**

**LEMBAR KUESIONER**

Kepada:

Bapak/Ibu yang terhormat,

Asslamu'alaikum warahmatullahiwabarakatuh...

Dalam rangka melaksanakan penelitian untuk skripsi, saya mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau, mengambil judul penelitian **“Pengaruh Beban Kerja, Motivasi Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Selama Pandemi Covid-19 pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru”**. Untuk mendapatkan data penelitian yang diperlukan, saya mohon partisipasi Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Jawaban yang Bapak/Ibu berikan dijamin kerahasiaannya, atas bantuannya saya ucapakan terima kasih.

Hormat Saya,

**Sindi Avi Nurmalita**

**I. Identitas responden**

- a. Nama : \_\_\_\_\_
- b. Umur : \_\_\_\_\_
- c. Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan
- d. Masa Kerja :  1-3 Tahun  7-9 Tahun  
 4-6 Tahun  10-12 Tahun  
 diatas 13 tahun
- e. Pendidikan Terakhir :  SD  D3  
 SMP  S-1  
 SMA  S-2

**II. Petunjuk pengisian**

Berilah tanda silang (X) pada salah satu kolom yang menunjukkan tingkat persetujuan anda pada pernyataan dan pertanyaan dengan kategori jawaban adalah sebagai berikut:

- 1. Sangat Setuju : SS =5
- 2. Setuju : S =4
- 3. Kurang Setuju : KS =3
- 4. Tidak Setuju : TS =2
- 5. Sangat Tidak Setuju : STS =1

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.

**PERNYATAAN TENTANG BEBAN KERJA (X<sub>1</sub>)**

NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
	<b>SKALA</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Kondisi pekerjaan</b>						
1	Beban kerja saya sehari-hari sudah sesuai dengan standar pekerjaan saya					
2	Saya mengerjakan banyak pekerjaan setiap harinya yang harus segera diselesaikan					
3	Tugas yang selalu diberikan terkadang sifatnya mendadak dengan jangka waktu yang singkat					
<b>Penggunaan waktu kerja</b>						
1	Waktu untuk menyelesaikan pekerjaan saya sudah cukup					
2	Saya selalu mengerjakan pekerjaan yang sama setiap harinya					
3	Penyelesaian pekerjaan harus selesai tepat pada waktunya					
<b>Target yang dicapai</b>						
1	Target yang harus saya capai dalam pekerjaan terlalu tinggi					
2	Saya mengerjakan banyak pekerjaan setiap harinya yang harus segera diselesaikan					
3	Pimpinan saya sering mengharuskan setiap pegawai memiliki target kerja baik di dalam maupun di luar kantor					

Keterangan:

1. Sangat Setuju : SS  
 2. Setuju : S  
 3. Kurang Setuju : KS  
 4. Tidak Setuju : TS  
 5. Sangat Tidak Setuju : STS

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.

**PERNYATAAN TENTANG MOTIVASI (X<sub>2</sub>)**

NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
	<b>SKALA</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Promosi</b>						
	Saya mendapatkan promosi jabatan atas prestasi yang dicapai					
	Perusahaan selalu memberikan informasi tentang berbagai peluang promosi yang diberikan					
<b>Prestasi Kerja</b>						
	Penilaian prestasi kerja karyawan sudah dilakukan secara objektif					
2	Promosi kerja dan kenaikan pangkat dilakukan berdasarkan jantas kemampuan dan prestasi karyawan					
<b>Pekerjaan itu sendiri</b>						
1	Saya mampu bekerja sendiri dalam menyelesaikan permasalahan pekerjaan					
2	Saya tidak meminta bantuan karyawan lain dalam menyelesaikan pekerjaan					
<b>Penghargaan</b>						
	Pimpinan memberikan penghargaan bagi karyawan yang mampu menunjukkan prestasi kerjanya dengan baik					
	Pimpinan memberikan imbalan atas pekerjaan dalam bentuk bonus atau insentif kepada karyawan yang bekerja dengan baik					
<b>Tanggung Jawab</b>						
1	Dalam bekerja saya dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan maksimal					
	Saya merasa belum puas apabila pekerjaan belum dapat diselesaikan					
<b>Pengakuan</b>						
	Pimpinan memberikan penghargaan bagi karyawan yang berprestasi jika mampu mencapai target yang telah ditetapkan					
	Pimpinan mengakui dan menghargai hasil pekerjaan saya					

### Keberhasilan dalam bekerja

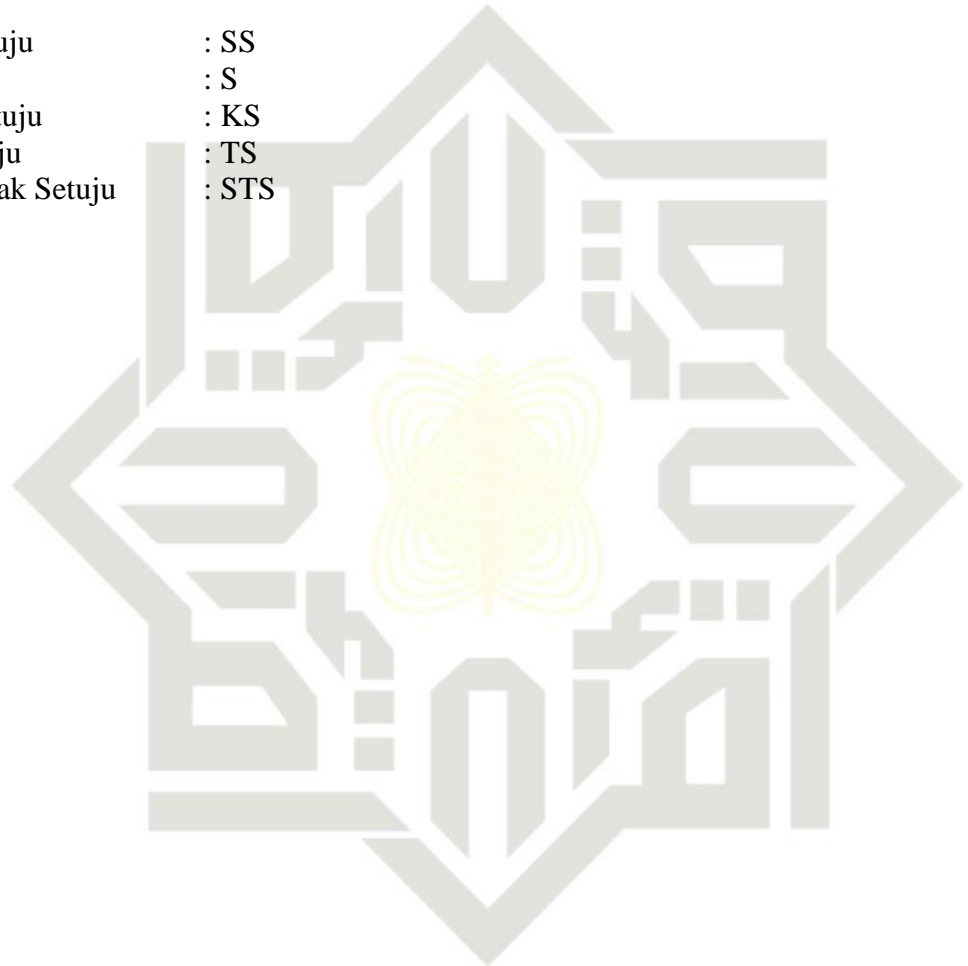
1	Pimpinan memberikan semangat untuk memperlihatkan hasil pekerjaan yang maksimal					
2	Pimpinan memberi kesempatan kepada saya untuk mengembangkan keterampilan dan kemampuan dalam bekerja					

Keterangan:

- 1 Sangat Setuju : SS  
 2 Setuju : S  
 3 Kurang Setuju : KS  
 4 Tidak Setuju : TS  
 5 Sangat Tidak Setuju : STS

#### 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.



**PERNYATAAN TENTANG KOMUNIKASI (X<sub>3</sub>)**

NO	Pernyataan	Skala				
		SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
<b>Keterbukaan</b>						
1	Saya dapat berikap ramah kepada sesama karyawan lain					
2	Saya dapat berinteraksi baik dengan sesama karyawan					
<b>Empati</b>						
1	Saya mampu menunjukkan kepedulian terhadap orang lain					
2	Saya tidak mementingkan diri sendiri pada saat kegiatan berlangsung					
<b>Dukungan</b>						
1	Saya memberikan penghargaan kepada karyawan lain yang mendapatkan prestasi kerja maksimal					
2	Saya mendukung sesama karyawan yang mendapatkan promosi jabatan					
<b>Kepositifan</b>						
1	Saya menghargai pendapat yang berbeda dari karyawan yang lain					
2	Saya selalu berpikir positif terhadap sesama karyawan					
<b>Kesamaan (Kesetaraan)</b>						
1	Saya mengkomunikasikan pendapat dari karyawan lain dnengan nada yang rama					
2	Saya tidak membeda-bedakan sesama karyawan					

Keterangan:

- |                        |       |
|------------------------|-------|
| 1. Sangat Setuju       | : SS  |
| 2. Setuju              | : S   |
| 3. Kurang Setuju       | : KS  |
| 4. Tidak Setuju        | : TS  |
| 5. Sangat Tidak Setuju | : STS |

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.



**PERNYATAAN TENTANG KINERJA (Y)**

No	Pernyataan	Skala				
		SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
<b>Tujuan</b>						
1	Saya telah menyelesaikan pekerjaan yang diterapkan perusahaan ini					
2	Saya mengerjakan pekerjaan dengan tepat dan baik					
<b>Standar</b>						
1	Saya memelihara kualitas pekerjaan					
2	Saya mampu mencapai standar kualitas sesuai dengan yang telah di terapkan instansi					
<b>Umpan Balik</b>						
1	Seluruh tugas pekerjaan selama ini dapat saya kerjakan dan hasilnya sesuai dengan waktu yang telah direncanakan					
2	Dalam mengukur kinerja perusahaan melakukan sistem umpan balik					
<b>Alat atau Sarana</b>						
1	Sumber daya yang saya dapatkan cukup optima					
2	Fasilitas akanmemaksimalkan kinerja karyawan					
<b>Kompetensi</b>						
1	Kompetensi yang saya miliki sangat mendukung dalam melakukan pekerjaan saya					
2	Penempatan karyawan sesuai dengan keahlian demi meningkatkan hasil kerja					
<b>Motif</b>						
1	Perusahaan memberikan saya intensif yang sesuai dengan pekerjaan saya					
2	Sayadiberikankebebasandalammelakukan tugas yang sayakerjakan					
<b>Peluang</b>						
1	Saya mendapatkan kesempatan untuk					

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

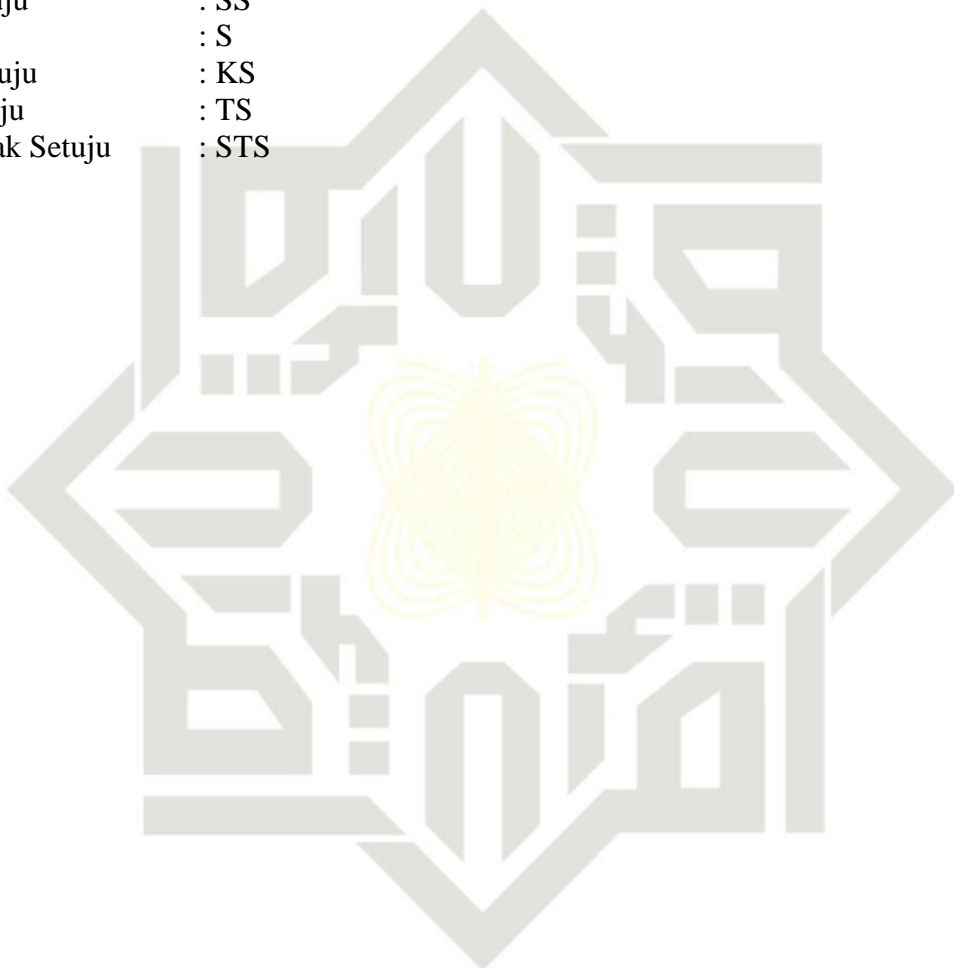
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

	menunjukkan kemampuan saya dalam bekerja					
2	Saya mendapatkan prioritas lebih banyak dan dapat mengambil waktu yang tersedia					

Keterangan:

1. Sangat Setuju : SS  
 2. Setuju : S  
 3. Kurang Setuju : KS  
 4. Tidak Setuju : TS  
 5. Sangat Tidak Setuju : STS



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.

### Beban Kerja

Sampel	Beban Kerja									Rata-rata	Jlh
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
1	4	5	4	3	3	3	4	3	5	3.70	37
2	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3.40	34
3	4	4	3	4	5	4	4	3	5	3.90	39
4	3	5	5	3	3	3	2	4	3	3.40	34
5	3	2	4	3	5	3	3	4	4	3.40	34
6	4	5	4	5	5	3	4	4	5	4.20	42
7	4	5	3	5	3	5	3	4	3	3.80	38
8	4	5	4	5	5	5	3	3	4	4.22	38
9	3	3	1	4	5	3	3	3	5	3.33	30
10	5	4	4	4	5	4	4	1	4	3.89	35
11	4	5	3	3	3	5	4	4	4	3.89	35
12	2	2	4	3	5	5	5	3	4	3.67	33
13	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4.78	43
14	4	4	2	5	3	5	3	3	3	3.56	32
15	5	4	5	5	5	5	3	3	4	4.33	39
16	4	5	5	5	3	5	3	3	2	3.89	35
17	3	4	1	4	3	5	4	5	4	3.67	33
18	4	3	3	4	5	3	4	4	3	3.67	33
19	3	5	5	3	5	5	4	4	4	4.22	38
20	5	5	2	5	2	5	4	4	4	4.00	36
21	5	4	4	5	5	4	4	2	4	4.11	37
22	4	4	5	3	5	4	3	5	5	4.22	38
23	5	5	4	5	4	4	3	5	5	4.44	40
24	4	3	4	4	3	4	5	3	4	3.78	34
25	5	5	2	4	4	3	5	1	5	3.78	34
26	3	5	3	4	5	5	3	3	5	4.00	36
27	4	5	4	2	4	4	4	3	4	3.78	34
28	2	4	4	4	4	2	3	1	1	2.78	25
29	5	5	5	5	4	5	3	4	5	4.56	41
30	4	3	4	5	5	2	5	5	3	4.00	36
31	4	5	4	4	5	5	3	3	5	4.22	38
32	5	3	5	5	4	3	3	3	3	3.78	34
33	4	4	1	4	1	2	4	1	3	2.67	24
34	3	3	5	3	5	4	4	4	4	3.89	35
35	4	3	4	4	5	4	5	3	5	4.11	37
36	5	3	3	3	4	5	5	1	4	3.67	33
37	4	5	4	3	5	4	3	3	3	3.70	37

Lampiran 2.

#### 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.

38	3	5	5	3	3	3	3	5	5	3.80	38
39	3	4	3	4	3	1	4	3	3	3.20	32
40	3	3	5	4	5	3	3	5	5	4.00	40
41	4	5	2	3	3	4	5	3	3	3.60	36
42	3	5	3	3	3	4	4	4	3	3.60	36
43	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3.40	34
44	5	4	5	3	3	4	5	4	4	4.10	41
45	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4.20	42
46	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4.00	40
47	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4.30	43
48	4	4	3	4	2	5	3	5	4	3.80	38
49	4	5	4	2	4	4	4	2	3	3.60	36
50	4	4	4	4	4	2	1	3	4	3.40	34
51	5	5	5	3	4	3	5	5	2	4.00	40
52	5	3	4	3	5	2	3	4	5	3.80	38
53	4	4	3	3	4	5	5	4	3	3.80	38
54	5	3	5	3	4	3	3	5	4	3.90	39
55	4	4	4	4	1	2	3	2	5	3.30	33
56	3	3	5	3	5	4	4	3	5	3.90	39
57	4	4	4	4	5	4	1	2	4	3.70	37
58	5	4	3	3	4	2	4	3	3	3.50	35
59	4	4	3	4	2	5	3	5	4	3.78	34
60	4	5	4	3	5	4	3	3	4	3.80	38
61	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3.90	39
Jml	241	251	229	230	242	234	225	210	235	2211	2211
Rata-rata	4.0	4.1	3.8	3.8	4.0	3.8	3.7	3.4	3.9	3.8	36.2

#### 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.

Motivasi Kerja

- Hak Cipta  
 1. Dilarang  
 a. Pen  
 b. Pen  
 2. Dilarang

Sampel	Komitmen Organisasi														Rata-rata	Jlh
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14		
1	5	4	4	5	4	5	3	4	3	5	5	5	4	4	4.3	60
2	4	3	4	5	3	5	4	2	3	4	2	2	5	4	3.6	50
3	5	3	4	5	5	2	5	5	4	4	4	3	3	3	3.9	55
4	5	3	3	5	3	3	3	4	3	5	4	2	4	4	3.6	51
5	3	4	4	3	5	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3.6	50
6	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.8	67
7	4	5	3	5	5	3	4	5	4	3	3	5	4	3	3.9	56
8	5	4	5	3	4	4	3	4	3	3	5	5	4	5	4.1	57
9	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	2	3.9	52
10	5	4	1	4	3	5	4	4	5	4	5	3	3	4	3.9	54
11	3	4	4	1	5	3	4	4	4	4	2	2	5	5	3.9	50
12	2	5	3	4	5	2	4	4	3	4	5	3	5	4	3.8	53
13	2	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	5	4.2	61
14	4	3	3	4	4	5	3	2	4	3	3	3	3	1	3.2	45
15	5	5	4	5	4	5	3	5	4	4	3	5	5	3	3.5	60
16	4	3	3	4	3	4	5	3	5	2	4	3	5	3	3.6	51
17	4	4	3	4	5	5	5	3	4	3	5	4	5	4	4.3	58
18	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	2	4.4	61
19	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5	3.8	62
20	3	4	3	5	3	4	4	5	3	5	2	3	5	5	3.9	54
21	3	3	3	5	5	3	4	3	3	4	4	2	5	4	4.3	51
22	2	3	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	4	3.9	54
23	5	3	5	4	5	5	5	5	3	5	5	2	4	5	3.9	61
24	4	3	3	3	3	5	4	3	4	3	2	3	4	5	3.5	49
25	3	2	1	5	4	3	3	2	4	3	1	1	3	5	3.8	40
26	4	3	3	4	3	4	5	5	4	5	5	5	3	4	4.1	57
27	4	4	3	3	4	5	5	2	4	4	3	3	2	2	4.3	48
28	2	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	3	3	4.1	58
29	5	3	4	5	5	5	3	3	5	3	3	5	4	5	3.6	58
30	5	3	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5	3	4.2	59
31	5	5	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	3	3.7	52
32	4	2	3	4	4	3	2	2	4	4	3	4	4	4	3.4	47
33	5	4	3	4	5	3	2	2	4	2	3	5	4	4	3.6	50
34	3	2	5	4	4	2	4	4	3	5	5	5	1	5	3.7	52
35	5	4	2	4	4	5	5	4	5	2	5	4	4	5	19.8	58
36	3	4	3	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	3	3.9	55
37	4	5	4	3	4	4	3	4	1	4	5	5	4	4	15.6	54
38	3	5	3	5	4	3	4	3	3	4	5	5	5	4	4.0	56
39	5	4	3	5	4	3	3	4	3	5	5	2	4	4	3.9	54
40	4	5	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4.1	58
41	3	5	3	5	5	4	3	3	5	3	3	4	4	4	3.9	54

Hak	1. D	2. D	3	4	5	4	3	3	4	3	4	4	2	4	4	3	3.6	50
42	3	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	2	4	4	3	3.6	50
43	5	4	5	5	5	4	4	3	3	3	5	5	5	5	3	4.2	59	
44	3	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	3.7	52		
45	5	4	3	3	5	5	3	5	3	4	1	5	2	1	3.5	49		
46	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	1	2	3	3.6	51		
47	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	4	3	4.3	60		
48	4	3	3	4	4	5	3	4	5	5	3	3	5	5	4.0	56		
49	5	3	4	3	3	3	5	3	4	5	3	4	4	4	3.8	53		
50	5	3	4	5	4	5	3	4	4	5	2	5	3	3	3.9	55		
51	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	2	4	4	4	4.3	60		
52	5	5	4	5	5	5	3	3	5	2	4	3	3	5	4.1	57		
53	4	4	4	3	3	5	4	5	4	5	2	4	4	3	3.9	54		
54	5	3	3	3	3	5	5	5	3	5	4	4	3	3	3.9	54		
55	4	3	3	4	3	4	4	4	2	5	4	5	4	4	3.8	53		
56	3	3	5	5	5	2	3	4	5	4	5	5	4	5	4.1	58		
57	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4.3	60		
58	5	4	3	3	5	5	4	5	2	3	5	5	3	3	3.9	55		
59	4	5	5	5	3	3	5	2	4	5	4	5	4	4	4.1	58		
60	4	5	4	3	3	3	3	5	5	4	1	3	5	3	3.6	51		
61	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	2	5	3	5	4.3	60		
<b>Jml</b>	248	235	223	245	253	246	240	234	236	248	224	236	237	232	3337	3337		
<b>Rata-rata</b>	4.1	3.9	3.7	4.0	4.1	4.0	3.9	3.8	3.9	4.1	3.7	3.9	3.9	3.8	3.9	54.7		

Sampel	Komunikasi										Rata-rata	Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	4	5	3	5	3	4	4	3	4	4	3.9	39
2	3	5	3	3	2	4	5	4	4	2	3.5	35
3	5	4	5	4	3	5	4	1	3	3	3.7	37
4	1	5	3	3	3	2	3	3	4	4	3.1	31
5	2	3	1	5	3	3	4	4	5	4	3.4	34
6	5	4	5	5	5	4	3	4	3	4	4.2	42
7	4	5	5	3	3	2	4	4	1	4	3.5	35
8	1	4	4	5	4	5	5	4	3	2	3.7	37
9	4	5	4	5	1	3	3	4	3	3	3.5	35
10	5	4	4	5	1	4	2	4	4	4	3.7	37
11	1	5	3	5	3	3	2	4	5	5	3.6	36
12	1	4	4	3	1	5	4	5	5	5	3.7	37
13	4	5	5	5	3	5	3	5	5	5	4.5	45
14	4	4	3	5	1	3	2	3	2	3	3.0	30
15	5	5	1	4	4	5	4	5	3	3	3.9	39
16	3	4	3	3	3	3	5	4	1	3	3.2	32
17	5	4	3	5	4	3	4	1	5	5	3.9	39
18	1	2	4	4	4	3	5	4	4	4	3.5	35
19	4	5	5	5	1	4	3	3	5	5	4.0	40
20	5	4	5	4	3	3	1	1	4	5	3.5	35
21	1	4	5	5	1	4	4	5	4	3	3.6	36
22	4	5	2	3	4	4	3	5	2	3	3.5	35
23	5	4	3	3	5	5	4	5	5	1	4.0	40
24	4	4	1	4	2	5	4	1	4	4	3.3	33
25	1	4	5	4	5	5	1	4	4	2	3.5	35
26	3	3	3	4	5	5	3	5	5	4	4.0	40
27	5	3	4	3	4	3	1	1	4	5	3.3	33
28	4	4	3	5	3	5	5	1	4	4	3.8	38
29	4	5	1	3	5	5	3	5	4	4	3.9	39
30	4	5	3	5	4	2	4	4	3	4	3.8	38
31	5	3	4	3	5	5	3	3	3	3	3.7	37
32	1	5	3	3	4	5	1	3	4	3	3.2	32
33	3	4	3	4	5	4	3	3	5	5	3.9	39
34	1	5	1	5	5	2	4	1	5	5	3.4	34
35	2	5	1	4	5	5	3	4	3	5	3.7	37
36	5	1	3	3	4	5	3	5	5	4	3.8	38
37	2	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4.2	42
38	5	3	4	3	4	2	5	3	5	4	3.8	38
39	1	5	3	3	3	3	4	1	5	4	3.2	32
40	3	3	4	3	5	5	3	5	3	2	3.6	36
41	5	4	4	3	4	3	2	4	5	4	3.8	38

**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.

42	4	3	1	4	5	5	3	4	5	4	3.8	38
43	3	5	3	3	2	3	3	4	4	4	3.4	34
44	5	5	1	4	5	4	3	4	5	5	4.1	41
45	5	3	5	5	3	5	5	2	3	4	4.0	40
46	4	4	5	1	2	2	3	5	4	3	3.3	33
47	5	4	1	5	5	5	5	4	2	5	4.1	41
48	3	4	4	5	3	4	2	4	5	4	3.8	38
49	4	3	3	3	2	3	5	4	4	5	3.6	36
50	2	5	5	5	3	4	5	3	5	3	4.0	40
51	5	3	5	2	5	2	5	3	3	5	3.8	38
52	4	5	5	5	3	3	1	4	2	4	3.6	36
53	5	2	3	5	5	5	4	5	5	5	4.4	44
54	3	3	3	3	5	5	5	4	5	4	4.0	40
55	3	2	3	4	4	2	3	5	4	5	3.5	35
56	5	5	5	2	3	4	1	4	2	5	3.6	36
57	5	5	4	5	5	4	1	4	5	3	4.1	41
58	3	3	5	3	4	5	5	5	5	3	4.1	41
59	4	1	5	5	5	5	4	4	5	3	4.1	41
60	4	2	3	3	1	5	5	4	2	4	3.3	33
61	5	4	5	5	5	5	4	4	3	3	4.3	43
<b>Jml</b>	216	240	211	241	217	240	209	223	237	235	2269	2269
<b>Rata-rata</b>	3.5	3.9	3.5	4.0	3.6	3.9	3.4	3.7	3.9	3.9	3.7	37.2

**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 Karyawan

#### Hak Cipta

#### 1. Dilarang

- 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.

No Responden	Kinerja														Rata-rata	Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14		
1	4	5	3	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	0.0	53
2	3	5	3	3	2	4	5	4	5	3	5	5	4	4	3.6	55
3	5	4	5	4	3	5	4	1	2	4	2	4	3	5	3.9	51
4	1	5	3	3	3	2	3	3	5	4	5	5	4	5	2.9	51
5	2	3	1	5	3	3	4	4	5	4	5	4	5	3	3.1	51
6	5	4	5	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4.4	62
7	4	5	5	3	3	2	4	4	5	3	5	4	5	3	3.8	55
8	3	3	4	3	5	5	5	3	3	3	5	5	4	5	4.4	56
9	4	1	4	2	3	4	3	4	4	5	3	4	5	3	3.8	49
10	3	4	5	3	3	3	5	5	3	5	5	4	4	4	4.4	56
11	3	2	4	5	3	4	4	4	4	3	4	5	2	3	3.8	50
12	4	5	4	5	3	5	4	5	3	4	3	5	4	4	4.4	58
13	4	4	5	3	4	4	5	4	3	4	2	4	3	5	3.8	54
14	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	5	3	3	5	4.4	54
15	3	5	4	3	4	4	4	5	2	5	3	5	4	4	3.8	55
16	4	4	4	4	3	5	4	3	4	2	3	4	3	3	4.4	50
17	3	3	3	3	3	4	5	5	3	5	3	3	3	3	3.8	49
18	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4	3	5	3	4.4	55
19	3	4	1	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3.8	45
20	3	4	4	4	5	5	4	3	3	5	3	5	4	5	4.4	57
21	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	5	3	3.8	52
22	4	2	4	2	2	2	4	5	4	5	5	4	5	4	4.4	52
23	4	3	5	4	2	4	5	3	4	3	4	4	4	3	3.8	52
24	4	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4.4	49
25	4	5	3	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3.8	53
26	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4.4	61
27	4	4	4	3	4	5	4	4	3	3	3	5	3	4	3.8	53
28	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	3	3	5	4.4	61
29	5	3	4	3	5	3	4	5	4	2	4	4	4	3	3.8	53
30	4	4	4	3	4	5	5	5	3	4	4	3	3	4	4.4	55
31	3	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	3	3.8	58
32	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	2	3	4	3	4.4	56
33	2	4	4	4	4	3	5	5	3	4	3	4	3	4	3.8	52
34	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	3	4	4.4	54
35	5	3	5	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	5	3.8	56
36	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4.4	54
37	5	4	5	3	5	5	3	5	4	3	4	4	4	4	3.8	58
38	4	3	3	5	5	2	3	4	4	5	3	5	4	3	3.1	53
39	3	5	4	3	2	4	4	1	3	4	4	4	5	4	3.3	50
40	4	4	5	3	4	3	5	5	4	4	5	3	4	4	3.6	57
41	3	5	5	4	5	2	5	4	5	4	4	5	4	3	3.9	58

Hak	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.
42	5	4	3	4	3	3	5	4	5	4	5	4	5	4	3.5	58		
43	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4.3	58		
44	2	3	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3.4	54		
45	5	3	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4.1	60		
46	4	4	5	1	2	2	3	5	5	4	5	5	4	4	3.3	53		
47	5	4	1	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	4.3	60		
48	3	4	4	5	3	4	2	4	4	4	4	3	5	5	3.6	54		
49	4	3	3	3	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	3.4	51		
50	2	5	5	5	3	4	5	3	5	4	3	4	5	4	4.0	57		
51	5	3	5	3	5	2	5	3	4	4	4	3	4	4	3.8	54		
52	4	5	5	5	3	3	1	4	4	3	4	3	4	3	3.8	51		
53	5	2	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	3	3	4.3	58		
54	3	3	3	3	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3.9	57		
55	3	2	3	4	4	2	3	5	3	5	5	3	4	5	3.3	51		
56	5	5	5	2	3	4	1	4	4	5	4	3	5	2	3.6	52		
57	5	5	4	5	5	4	1	4	3	5	3	5	4	5	4.1	58		
58	3	3	5	3	4	5	5	5	4	5	4	5	3	4	4.1	58		
59	4	4	5	3	4	2	4	4	5	3	5	4	5	3	4.1	55		
60	4	2	3	3	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	3.4	58		
61	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	3	4.6	64		

1. D
- Hak
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - 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.

## Lampiran 3.

## OUTPUT SPSS

```
DESCRIPTIVES VARIABLES=Bebankerja Motivasierja Komunikasi Kinerja
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
```

## Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Bebankerja	61	24	43	36.25	3.636
Motivasierja	61	40	67	54.70	4.702
Komunikasi	61	30	45	37.20	3.285
Kinerja	61	45	64	54.66	3.674
Valid N (listwise)	61				

```
REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT Kinerja
/METHOD=ENTER Bebankerja Motivasierja Komunikasi
/SCATTERPLOT=(*SRESID ,*ZPRED)
/RESIDUALS DURBIN HIST(ZRESID).
```

Variables Entered/Removed<sup>b</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Komunikasi, Bebankerja, Motivasierja <sup>a</sup>		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kinerja

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

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.717 <sup>a</sup>	.515	.485	1.424	1.192

a. Predictors: (Constant), Komunikasi, Bebankerja, Motivasikerja

b. Dependent Variable: Kinerja

 IN  
 Suska
**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	141.604	3	47.201	14.027	.001 <sup>a</sup>
	Residual	668.166	57	11.722		
	Total	809.770	60			

a. Predictors: (Constant), Komunikasi, Bebankerja, Motivasikerja

b. Dependent Variable: Kinerja

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	37.224	6.144		6.059	.000		
	Bebankerja	.342	.135	.442	3.315	.004	.814	1.229
	Motivasikerja	.429	.116	.337	3.252	.002	.655	1.528
	Komunikasi	.470	.167	.421	2.812	.007	.647	1.546

a. Dependent Variable: Kinerja

Sultan Syarif Kasim 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.

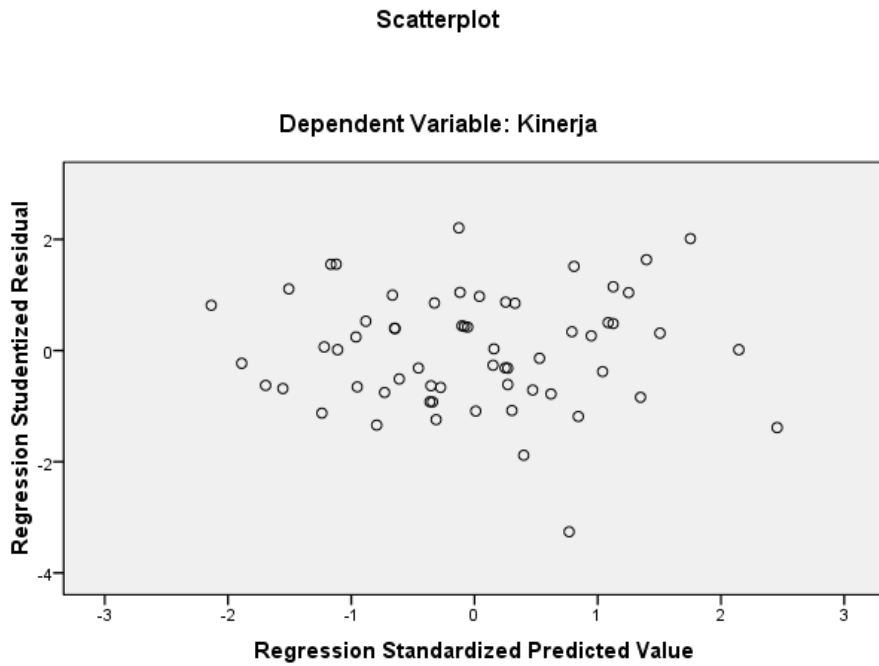
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

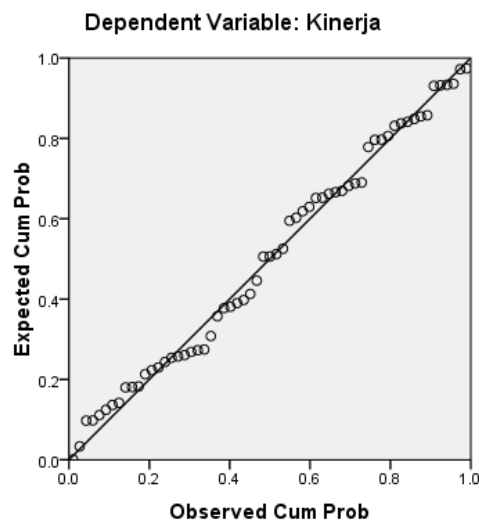
## Charts

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**





UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.



UIN SUSKA RIAU



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية  
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051  
Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonsos@uin-suska.ac.id

Un.04/F.VII/PP.00.9/6947/2021

Pekanbaru, 22 Desember 2021 M

Biasa

17 Jumadil Awwal 1443 H

Izin Riset

kepada  
Yth. Pimpinan  
PT. Pos Indonesia (Persero)  
Cabang Pekanbaru  
di Tempat

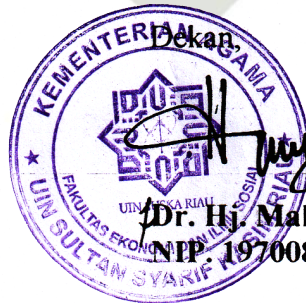
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas  
Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Sindi Avi Nurmalita  
NIM. : 11671202220  
Jurusan : Manajemen  
Semester : XI (Sebelas)

bermaksud mengadakan Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:  
"“**pengaruh Beban Kerja, Motivasi Kerja dan Komunikasi Terhadap  
Kinerja Karyawan Selama Pandemi Covid-19 Pada PT. Pos Indonesia  
(Persero) Cabang Pekanbaru**”.” Untuk itu kami mohon kiranya Saudara  
berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.



Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM  
NIP. 19700826 199903 2 00

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dengan persetujuan sebagai 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 satu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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



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.

## BIODATA PENULIS



**Sindi Avi Nurmalita** nama penulis skripsi, penulis lahir di Madiun 02 Juni 1997. Dari pasangan bapak bernama Sudjoko dan ibu Sumarsih . Ia merupakan anak kelima dari lima bersaudara, nama kakak pertama Nuryati, Nama kakak kedua Mujianto, Nama kakak ketiga Maryati, Nama kakak keempat Eko Wahyudi. Penulis menempuh pendidikan dimulai dari SDN 02 Demangan lulus pada tahun 2010. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikannya di SMPN 14 Madiun lulus pada tahun 2013, selanjutnya penulis melanjutkan jenjang pendidikan pada tingkat menengah atas ia melanjutkan di SMKN 5 Madiun lulus pada tahun 2016. Pada tahun itu juga penulis melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi di UIN Sultan Syarif Kasim Riau. Dengan mengambil jurusan S1 Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.

Dengan ketekunan dan motivasi yang tinggi untuk belajar dan berusaha penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir Skripsi ini semoga dengan penulisan tugas akhir ini skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul “Pengaruh Beban Kerja, Motivasi Kerja, dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Selama Pandemi Covid-19 Pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru”. Hasil penelitian tersebut teruji dalam sidang Munaqasah (Oral Komprehensif) pada tanggal 14 Juni 2022 di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau dan Alhamdulillah Penulis dinyatakan lulus dengan predikat Memuaskan dan memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)