

**PENGARUH KOMUNIKASI, BEBAN KERJA DAN MOTIVASI
KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
LABUHANBATU UTARA**

TESIS

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Magister Manajemen (MM)
Program Studi Manajemen

Oleh

YULIANA FRANSISKA

NPM : 1720030055



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2020**

ABSTRAK

YULIANA FRANSISKA. NPM : 1720030055. Pengaruh Komunikasi, Beban Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara. Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara 2020. Tesis.

Kinerja pegawai merupakan salah satu indikator keberhasilan operasi perusahaan atau lembaga pemerintahan dalam pencapaian tujuannya. Timbulnya prestasi dipengaruhi oleh beberapa faktor pendorong, baik yang berasal dari luar individu maupun dari dalam individu. Kinerja pegawai sangat menentukan kemajuan suatu perusahaan atau lembaga pemerintahan. Kinerja setiap pegawai dapat diukur dengan melihat kuantitas dan kualitas kerja yang telah dilakukannya. Kinerja merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya organisasi untuk mencapai tujuan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh komunikasi, beban kerja dan motivasi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan asosiatif, yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial komunikasi memiliki pengaruh terhadap kinerja. Secara parsial beban kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja. Secara parsial motivasi memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kinerja. Secara simultan komunikasi, beban kerja dan motivasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja. Diperoleh hasil koefisien determinasi bernilai 0.822 atau 82,2% artinya menunjukkan bahwa sekitar 82.2% variabel kinerja dapat dijelaskan oleh variabel komunikasi, beban kerja dan motivasi. Atau dapat dikatakan bahwa kontribusi komunikasi, beban kerja dan motivasi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara adalah sebesar 82.2%. Sisanya sebesar 27.8% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

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

ABSTRACT

YULIANA FRANSISKA. NPM: 1720030055. Effects of Communication, Workload and Motivation on Employee Performance at the North Labuhanbatu Population and Civil Registry Office. Postgraduate Program, Muhammadiyah University, North Sumatra 2020. Thesis.

Employee performance is one indicator of the success of a company or government agency's operations in achieving its objectives. The emergence of achievement is influenced by several driving factors, both from outside the individual and from within the individual. Employee performance is very determining the progress of a company or government agency. The performance of each employee can be measured by looking at the quantity and quality of work he has done. Performance is a very important thing in an organization's efforts to achieve goals. The purpose of this study was to determine the effect of communication, workload and motivation on employee performance in the Department of Population and Civil Registration of North Labuhanbatu. This study uses an associative approach, namely research conducted to determine the effect or relationship between the independent variables with the dependent variable. The results showed that communication partially has an influence on performance. Partially the workload has an influence on performance. Partially motivation has no significant effect on performance. Simultaneously communication, workload and motivation have a significant effect on performance. Obtained results of the coefficient of determination is 0.822 or 82.2% which means that around 82.2% of the performance variables can be explained by the communication, workload and motivation variables. Or it can be said that the contribution of communication, workload and motivation to employee performance at the North Labuhanbatu Population and Civil Registry Service is 82.2%. The remaining 27.8% is influenced by variables not examined in this study.

Keywords: *Communication, Workload, Motivation and Performance*

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Ahamdulillahirabbil'alamin, segala puji hanya milik Allah SWT. Tuhan pencipta alam yang menghidupkan dan mematikan manusia, sang pemberi rezeki, rahmat, taufiq dan hidayah. Dialah satu-satunya Dzat yang harus di Agungkan akan kekuasaan-Nya.

Shalawat dan salam teruntuk manusia pilihan Illahi, Rasulullah SAW. Yang dengan perjuangannya dapat mengantarkan kita menjadi umat pilihan yang terlahir untuk seluruh umat manusia menuju Ridho-Nya. Berkat limpahan rahmat-Nya jugalah peneliti mampu menyelesaikan Tesis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen dengan judul **“Pengaruh Komunikasi, Beban Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara”**.

Dalam menyelesaikan Tesis ini peneliti banyak mendapat bantuan dan bimbingan yang diberikan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Syaiful Bahri, M.AP selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

2. Bapak Dr. Sjahril Effendy P., M.Si, MA., M.Psi., MH selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Fajar Pasaribu, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan sehingga Tesis ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Dr. Hazmanan Khair Pasaribu, SE., M.BA selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tesis ini dengan baik.

Dengan demikian peneliti mengharapkan semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan Mahasiswa dan para pembaca sekalian. Semoga Allah SWT selalu memberikan keselamatan dunia dan akhirat, Amin.

Medan, Februari 2020

Peneliti

Yuliana Fransiska

DAFTAR ISI

ABSTRAK

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan dan Rumusan Masalah.....	6
1. Batasan Masalah.....	6
2. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II : LANDASAN TEORI.....	9
A. Uraian Teoritis.....	9
1. Kinerja.....	9
a. Pengertian Kinerja.....	9
b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	10
c. Indikator Kinerja.....	11
2. Komunikasi.....	14
a. Pengertian Komunikasi.....	14
b. Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi.....	15
c. Fungsi Komunikasi.....	17
d. Indikator Komunikasi.....	19
e. Pentingnya Komunikasi.....	21
3. Beban Kerja.....	23
a. Pengertian Beban Kerja.....	23
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja.....	24
c. Indikator Beban Kerja.....	25
4. Motivasi Kerja.....	27
a. Pengertian Motivasi Kerja.....	27
b. Faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja.....	29
c. Indikator Motivasi Kerja.....	33
d. Unsur Motivasi.....	35
B. Kerangka Konseptual.....	36
C. Hipotesis.....	39

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN.....	40
A. Pendekatan Penelitian.....	40
B. Definisi Operasional.....	40
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	41
D. Populasi dan Sampel.....	42
E. Teknik Pengumpulan Data.....	43
F. Teknik Analisis Data.....	49
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
A. Hasil Penelitian.....	56
B. Pembahasan.....	78
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.....	84
A. Kesimpulan.....	84
B. Saran.....	85

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel III-1	Operasional Variabel Penelitian.....	41
Tabel III-2	Jadwal Kegiatan Penelitian.....	42
Tabel III-3	Penilaian Skala Likert.....	43
Tabel III-4	Uji Validitas Variabel X ₁ (Komunikasi).....	45
Tabel III-5	Uji Validitas Variabel X ₂ (Beban Kerja).....	46
Tabel III-6	Uji Validitas Variabel X ₃ (Motivasi).....	46
Tabel III-7	Uji Validitas Variabel Y (Kinerja).....	47
Tabel III-8	Uji Reliabilitas.....	48
Tabel IV-1	Skala Likert.....	56
Tabel IV-2	Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	57
Tabel IV-3	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel IV-4	Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	58
Tabel IV-5	Distribusi Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	59
Tabel IV-6	Skor Angket untuk Variabel X ₁ (Komunikasi).....	60
Tabel IV-7	Skor Angket untuk Variabel X ₂ (Beban Kerja).....	62
Tabel IV-8	Skor Angket untuk Variabel X ₃ (Motivasi).....	65
Tabel IV-9	Skor Angket untuk Variabel Y (Kinerja).....	67
Tabel IV-10	Hasil Uji Multikolinieritas.....	70
Tabel IV-11	Koefisien Regresi.....	72
Tabel IV-12	Hasil Uji t.....	74
Tabel IV-13	Hasil Uji F.....	76
Tabel IV-14	Koefisien Determinasi (R – Square).....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar II-1	Paradigma Penelitian.....	39
Gambar III-1	Kriteria Pengujian Hipotesis Uji t.....	52
Gambar III-2	Kriteria Pengujian Hipotesis Uji F.....	54
Gambar IV-1	Uji Normalitas Data.....	70
Gambar IV-2	Uji Heteroskedastisitas.....	71
Gambar IV-3	Kriteria Pengujian Hipotesis Uji t Variabel X_1 terhadap Y....	74
Gambar IV-4	Kriteria Pengujian Hipotesis Uji t Variabel X_2 terhadap Y....	75
Gambar IV-5	Kriteria Pengujian Hipotesis Uji t Variabel X_3 terhadap Y....	76
Gambar IV-6	Kriteria Pengujian Hipotesis Uji F.....	77

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Utara dalam menjalankan tugas dan fungsinya dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil tentunya tidak terlepas dari berbagai permasalahan yang di hadapi baik internal maupun eksternal, akan tetapi permasalahan-permasalahan yang di dihadapi tersebut harus meningkatkan dan mengembangkan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Utara. Tantangan yang paling nyata dihadapi kedepan terkait dengan kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah bahwa dinamika pembangunan daerah harus bergerak cepat yang diakibatkan oleh adanya perkembangan global diberbagai sektor kehidupan masyarakat yang tidak dapat dihindari, seiring dengan perkembangan global tersebut, telah diantisipasi dengan berbagai kebijakan yang di keluarkan oleh Pemerintah, hal ini tentu berimplikasi pula terhadap kebijakan yang harus di keluarkan oleh Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Utara agar adanya sinergi dan kesesuaian dalam menjalankan program dan kegiatan yang dilaksanakan.

Kinerja pegawai merupakan salah satu indikator keberhasilan operasi perusahaan atau lembaga pemerintahan dalam pencapaian tujuannya. Timbulnya prestasi dipengaruhi oleh beberapa faktor pendorong, baik yang berasal dari luar individu maupun dari dalam individu. Kinerja pegawai sangat menentukan kemajuan suatu perusahaan atau lembaga pemerintahan. Kinerja setiap pegawai

dapat diukur dengan melihat kuantitas dan kualitas kerja yang telah dilakukannya. Kinerja merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya organisasi untuk mencapai tujuan.

Keberhasilan sebuah organisasi dalam mencapai tujuannya tidak terlepas dari terjalinnya komunikasi yang baik. Konsep hubungan ini berdasarkan rujukan teori yang dikembangkan oleh Hamali (2016, hal. 228) bahwa komunikasi yang berjalan secara efektif dalam organisasi akan memudahkan setiap orang melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Untuk itu seorang pimpinan dituntut agar mampu melakukan komunikasi secara efektif, karena mereka akan memberi instruksi, pengarahan, memotivasi bawahan, melakukan pengawasan dan lain-lain. Komunikasi ini tidak hanya terjadi antara atasan dengan bawahan tetapi juga antara sesama rekan kerja, agar setiap pegawai dapat bekerja dengan baik. Hal ini tentu sangat tidak diharapkan karena dapat berpengaruh terhadap kinerja mereka. Banyaknya pekerjaan yang seharusnya dapat diselesaikan sesuai target waktu tapi karena kurangnya komunikasi ini dapat membuat pekerjaan tidak terselesaikan sesuai target waktu yang telah ditetapkan. Hal ini juga sejalan dengan hasil penelitian Nisa' Ulul Mafra (2017) bahwa komunikasi sangat berkaitan dengan kinerja. Jika komunikasi ini tidak berjalan dengan baik akan menyebabkan terjadinya *miss communication* yang akan bisa berpengaruh terhadap pekerjaan pegawai.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah beban kerja, beban kerja yang tinggi dapat meningkatkan kinerja pegawai, namun beban kerja yang terlalu berlebihan dapat menimbulkan penurunan kinerja pegawai. Hal ini karena

ketidakmampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang disebabkan karena kapasitas dan kemampuan karyawan tidak sesuai dengan tuntutan yang harus dikerjakan. Konsep hubungan penelitian ini berdasarkan rujukan teori yang dikembangkan oleh Mudayana (2010, hal. 2), bahwa beban kerja sangat mempengaruhi kinerja pegawai yang dihasilkannya. Hal ini bisa disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan kerja mungkin terlalu tinggi, keterbatasan waktu yang singkat, volume kerja mungkin terlalu banyak dan sebagainya. Hal ini juga didukung dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Kadek Ferrania Paramitadewi (2017), bahwa beban kerja sangat mempengaruhi tingkat kinerja pegawai, oleh karena itu beban kerja pegawai harus seimbang agar pegawai dapat maksimal dalam meningkatkan kinerja.

Beban kerja dapat terjadi apabila karyawan tidak mampu menyelesaikan tugas sesuai kapasitas kemampuannya akibat dari tuntutan pekerjaan yang terlalu menumpuk. Terlalu banyak pekerjaan yang harus terselesaikan disebabkan karena keterbatasan waktu yang singkat dan bisa juga karena kekurangan pegawai dalam suatu perusahaan. Oleh karena itu perusahaan harus mampu memperkirakan jumlah karyawan 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 kapasitas kerja, sehingga karyawan dapat bekerja optimal sesuai kemampuannya.

Pada umumnya kinerja yang tinggi dihubungkan dengan motivasi yang tinggi. Sebaliknya, motivasi yang rendah dihubungkan dengan kinerja yang

rendah. kinerja yang tinggi adalah fungsi dan interkasi antara motivasi, kompetensi dan peluang sumber daya pendukung. Dalam konteks pekerjaan, motivasi merupakan salah satu faktor penting dalam mendorong seseorang untuk menghasilkan kinerja. Motivasi merupakan serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu. Sikap dan nilai tersebut merupakan suatu yang *invisible* yang memberikan kekuatan untuk mendorong individu untuk bertindak laku dalam mencapai tujuan. Hal ini didukung oleh teori yang dikembangkan oleh Rivai dalam Kadarisman (2013, hal. 276) bila seseorang termotivasi maka ia akan berupaya sekuat tenaga untuk mencapai tujuan, namun belum tentu upaya yang tinggi akan menghasilkan kinerja yang tinggi. Oleh karena itu, diperlukan intensitas dan kualitas dari upaya tersebut serta difokuskan pada tujuan organisasi. Hal ini juga sejalan dengan hasil penelitian Rini Astuti dan Oki Prima Anugrah Lesmana (2018) bahwa motivasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Jika pegawai termotivasi dalam melaksanakan pekerjaan maka hasil kerjanya juga akan meningkat.

Berdasarkan hasil riset awal pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara terhadap kinerja pegawai dinilai masih kurang maksimal, hal tersebut ditandai oleh menurunnya hasil kerja yang dicapai dari sebagian pegawai khususnya dalam melaksanakan pekerjaan yang telah ditentukan. Selain itu, komunikasi antar pegawai maupun dengan pimpinan tidak berjalan dengan baik dan menyebabkan terjadinya *miss communication*. Hal ini tentu sangat tidak diharapkan karena dapat berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Banyaknya

pekerjaan yang seharusnya dapat diselesaikan sesuai target waktu tapi karena kurangnya komunikasi ini dapat membuat pekerjaan tidak terselesaikan sesuai target waktu yang telah ditetapkan. Kemudian pegawai tidak dapat mengerjakan tugas dengan maksimal, hal ini dapat dilihat dari kinerja pegawai yang belum dapat mengerjakan tugas dengan baik yang dibebankan kepada pegawai. Selain itu, motivasi kerja pegawai dinilai masih belum maksimal, hal ini terlihat dari sebagian pegawai yang terkesan kurang termotivasi dalam bekerja dikarenakan kurangnya perhatian atasan terhadap hasil kinerja pegawai.

Berdasarkan uraian diatas, maka dari hal tersebut peneliti tertarik untuk meneliti fenomena yang terjadi diatas dengan judul **“Pengaruh Komunikasi, Beban Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka masalah dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Kinerja pegawai masih belum sesuai dengan yang diharapkan.
2. Kurang maksimalnya komunikasi yang terjalin antar pegawai maupun pimpinan atau atasan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara.
3. Pegawai tidak dapat mengerjakan tugas dengan baik sesuai dengan pekerjaan yang dibebankan kepadanya.

4. Kurangnya motivasi pegawai dikarenakan kurangnya perhatian atasan terhadap hasil kinerja pegawai sehingga pegawai terkesan kurang termotivasi dalam menyelesaikan pekerjaan.

C. Batasan dan Rumusan Masalah

1. Batasan Masalah

Adapun untuk memperjelas arah penelitian, maka penelitian ini dibatasi hanya pada pegawai tetap yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Utara. Variabel yang diteliti yaitu komunikasi, beban kerja dan motivasi kerja sebagai variabel independen/bebas dan kinerja sebagai variabel dependen/terikat.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

- a. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara?
- b. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara?
- c. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara?
- d. Apakah komunikasi, beban kerja dan motivasi kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara.
- d. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi, beban kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara.

2. Manfaat penelitian

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

- a. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberika sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan konsep teori tentang komunikasi, beban kerja, motivasi kerja dan kinerja pegawai.

- b. Manfaat praktis

Sebagai tambahan referensi yang dapat dijadikan perbandingan dan memberikan kontribusi bagi peneliti lain yang tertarik dengan penelitian sejenis. Bermanfaat dalam menambah pengetahuan dan melatih diri dalam

memecahkan masalah secara ilmiah dalam bidang ilmu pengetahuan ekonomi, khususnya tentang analisa manajemen sumber daya manusia.

c. Manfaat lainnya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya khususnya yang berhubungan dengan penelitian ini serta sebagai sarana informasi dari pihak lain yang ingin meneliti masalah yang relevan dalam penelitian ini.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Uraian Teoritis

1. Kinerja

a. Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai perannya dalam instansi. Kinerja merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya instansi untuk mencapai tujuannya.

Menurut Priansa (2018, hal. 269) Kinerja adalah tingkat keberhasilan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Sedangkan menurut Robbin dalam Kasmir (2018, hal. 183) Kinerja merupakan fungsi dari kemampuan, motivasi, dan kesempatan.

Menurut Irianto dalam Sutrisno (2011, hal. 171) Kinerja adalah prestasi yang diperoleh seseorang dalam melakukan tugas. Dan keberhasilan organisasi tergantung pada kinerja para pelaku organisasi bersangkutan. Sedangkan menurut Mangkunegara (2017, hal. 67) Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu proses dalam melakukan suatu kegiatan yang diberikan kepada pegawai sesuai dengan pekerjaan dan kemampuannya untuk mencapai hasil kerja dan prestasi yang di perolehnya dengan maksimal dalam organisasi.

b. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja dalam suatu organisasi dilakukan oleh segenap sumber daya manusia dalam organisasi, baik unsur pimpinan maupun bekerja. Banyak sekali yang mempengaruhi sumber daya manusia dalam menjalankan kinerjanya. Terdapat faktor yang berasal dari dalam diri sumber daya manusia sendiri maupun dari luar dirinya. Adapun faktor faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Sutrisno (2011, hal. 176-177) diantaranya :

- 1) Efektivitas dan efisien
- 2) Otoritas dan tanggung jawab
- 3) Disiplin
- 4) Inisiatif

Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut :

- 1) Efektivitas dan efisien, dalam hubungan dengan organisasi, maka ukuran baik buruknya kinerja diukur oleh efektivitas dan efisiensi.
- 2) Otoritas dan tanggung jawab, dalam organisasi yang baik wewenang dan tanggung jawab telah didelegasikan dengan baik, tanpa adanya tumpang tindih tugas.
- 3) Disiplin, disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan.
- 4) Inisiatif, inisiatif seseorang berkaitan dengan daya fikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

Faktor-faktor lain yang mempengaruhi pencapaian kerja menurut Mangkunegara (2017, hal. 67) adalah :

- 1) Faktor kemampuan
Secara psikologis, kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge + skill*) yang artinya pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang di harapkan. Oleh karena itu pegawai perlu di tempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.
- 2) Faktor motivasi
Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja). Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai kinerja yang maksimal (siap secara mental, fisik, tujuan, dan situasi).

c. Indikator Kinerja

Indikator kinerja menurut Kasmir (2016, hal. 208), dapat digunakan beberapa indikator mengenai kriteria kinerja yakni : “kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas biaya, kebutuhan akan pengawasan, dan hubungan antar perseorangan. Indikator inilah yang akan menjadi patokan dalam mengukur kinerja”.

Adapun penjelasan dari masing-masing dimensi di atas adalah sebagai berikut :

1) Kualitas (mutu)

Pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan melihat kualitas (mutu) dari pekerjaan yang di hasilkan melalui suatu proses tertentu. Dengan kata lain bahwa kualitas merupakan suatu tingkatan di mana proses atau hasil dari penyelesaian suatu kegiatan mendekati titik kesempurnaan. Makin sempurna suatu produk, maka kinerja makin baik, demikian pula sebaliknya jika

kualitas pekerjaan yang di hasilkan rendah maka kinerjanya juga rendah. Dalam praktiknya kualitas suatu pekerjaan dapat dilihat dalam nilai tertentu.

2) Kuantitas (jumlah)

Untuk mengukur kinerja dapat pula dilakukan dengan melihat dari kuantitas (jumlah) di hasilkan oleh seseorang. Dengan kata lain kuantitas merupakan produksi yang dihasilkan dapat di tunjukkan dalam bentuk satuan uang, jumlah unit, atau jumlah siklus kegiatan yang di selesaikan. Biasanya untuk pekerjaan tertentu sudah di tentukan kuantitas yang di capai. Pencapaian kuantitas yang di harapkan adalah jumlah yang sesuai dengan target atau melebihi dari target yang telah di ditetapkan.

3) Waktu (jangka waktu)

Untuk jenis pekerjaan tertentu diberikan batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Artinya ada pekerjaan batas waktu minimal dan maksimal yang harus di penuhi. Jika melanggar atau tidak memenuhi ketentuan waktu tersebut, maka dapat di anggap kinerjanya kurang baik, demikian pula sebaliknya.

4) Penekanan biaya

Biaya yang di keluarkan untuk setiap aktivitas perusahaan atau instansi sudah di anggarkan sebelum aktivitas di jalankan. Artinya dengan biaya yang sudah dianggarkan tersebut merupakan sebagai acuan agar tidak melebihi dari yang sudah di anggarkan. Jika pengeluaran biaya melebihi anggaran yang telah di tetapkan maka akan terjadi pemborosan, sehingga kinerjanya di anggap kurang baik demikian pula sebaliknya.

5) Pengawasan

Hampir seluruh jenis pekerjaan perlu melakukan dan memerlukan pengawasan terhadap pekerjaan yang sedang berjalan. Pada dasarnya situasi dan kondisi selalu berubah dari keadaan yang baik menjadi tidak baik atau sebaliknya. Oleh karena itu, setiap aktivitas pekerjaan memerlukan pengawasan sehingga tidak melenceng dari yang telah ditetapkan. Dengan adanya pengawasan maka setiap pekerjaan akan menghasilkan kinerja yang baik.

6) Hubungan antar rekan kerja

Penilaian kinerja sering kali dikaitkan dengan kerja sama atau kerukunan antar rekan kerja dan antar pimpinan. Hubungan ini sering kali juga dikatakan sebagai hubungan antar perseorangan. Dalam hubungan ini diukur apakah seorang pegawai mampu untuk mengembangkan perasaan saling menghargai, niat baik dan kerja sama antara pegawai yang satu dengan dengan pegawai yang lain. Hubungan antar perseorangan akan menciptakan suasana yang nyaman dan kerja sama yang memungkinkan satu sama lain saling mendukung untuk menghasilkan aktivitas pekerjaan yang lebih baik. Hubungan antar pegawai ini merupakan perilaku kerja yang dihasilkan seorang pegawai.

Sedangkan indikator lain menurut Hersey dalam Wibowo (2017, hal. 86)

indikator kinerja dengan penjelasan sebagai berikut :

- 1) Tujuan
- 2) Standar
- 3) Umpan balik
- 4) Alat atau sarana

- 5) Kompetensi
- 6) Motif
- 7) Peluang

Adapun penjelasannya sebagai berikut :

- 1) Tujuan, suatu keadaan yang lebih baik yang ingin dicapai di masa yang akan datang.
- 2) Standar, suatu ukuran apakah tujuan yang diinginkan dapat dicapai. Tanpa standar, tidak dapat diketahui kapan suatu tujuan tercapai.
- 3) Umpan balik, masukan yang dipergunakan untuk mengukur kemajuan kinerja, standar kinerja dan pencapaian tujuan.
- 4) Alat atau sarana, faktor penunjang untuk pencapaian tujuan. Tanpa alat atau sarana, tugas pekerjaan spesifik tidak dapat dilakukan dan tujuan tidak dapat diselesaikan sebagaimana seharusnya.
- 5) Kompetensi, kemampuan yang dimiliki seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan baik.
- 6) Motif, alasan atau pendorong bagi seseorang untuk melakukan sesuatu.
- 7) Peluang, pekerja perlu mendapat kesempatan untuk menunjukkan prestasi kerjanya. Tugas mendapatkan prioritas lebih tinggi, mendapat perhatian lebih dan mengambil waktu yang tersedia.

2. Komunikasi

a. Pengertian Komunikasi

Menurut Hamali (2016, hal. 224) Komunikasi adalah suatu proses penyampaian ide-ide dan informasi berupa perintah dan petunjuk kerja dari

seorang pimpinan kepada pegawai atau para bawahannya untuk melaksanakan tugas-tugas kerja dengan sebaik-baiknya.

Menurut Handoko (2012, hal. 272) komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain. Tujuan dari proses komunikasi tersebut adalah tercapainya saling pengertian (*mutual understanding*) antara kedua belah pihak. Sebelum pesan-pesan dikirim kepada komunikan, komunikator memberikan makna-makna dalam pesan tersebut (*decode*) yang kemudian ditangkap oleh komunikan dan diberikan makna sesuai dengan konsep yang dimilikinya (*encode*).

Sedangkan menurut Mangkunegara (2017, hal. 145) Komunikasi dapat diartikan sebagai proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikan sesuai dengan tujuan yang dimaksud.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi dalam kehidupan organisasi, pencapaian tujuan dengan segala prosesnya membutuhkan komunikasi. Melalui komunikasi maka dapat memberikan keterangan tentang pekerjaan yang membuat pegawai dapat bertindak dengan rasa tanggung jawab pada diri sendiri yang pada waktu bersamaan dapat mengembangkan semangat kerja para pegawai.

b. Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi menurut menurut Mangkunegara dalam Hamali (2016, hal. 230) adalah sebagai berikut :

- 1) Keterampilan
- 2) Sikap
- 3) Pengetahuan
- 4) Media

Adapun penjelasannya sebagai berikut :

- 1) Keterampilan, sedikit banyaknya mempengaruhi kelancaran komunikasi di antara pihak-pihak. Dan menguasai cara-cara penyampaian pikiran baik secara tertulis maupun lisan.
- 2) Sikap, sangat besar pengaruhnya dalam suatu tindakan dan menciptakan kelancaran dalam berkomunikasi. Sikap antar pegawai juga harus diperhatikan dalam berbicara atau pun berkomunikasi. Begitu pula sikap yang ragu-ragu dapat mengakibatkan menjadi tidak percaya terhadap informasi atau pesan yang disampaikan.
- 3) Pengetahuan, mempunyai pengetahuan luas dan menguasai materi yang disampaikan akan dapat menginformasikannya se jelas mungkin.
- 4) Media, sangat membantu dalam penyampaian ide, informasi atau pesan kepada para pegawai.

Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi menurut menurut Handoko (2012, hal. 275) adalah sebagai berikut :

- 1) Perkembangan

Perkembangan usia komunikasi sangat mempengaruhi proses berfikir serta perkembangan bahasa yang dipahaminya. Cara berkomunikasi dengan balita, remaja, atau orang dewasa berbeda-beda. Oleh karena itu komunikator harus

menyesuaikan cara penyampaian serta bahasa (termasuk pemilihan kata) yang digunakannya dengan komunikan.

2) Persepsi

Persepsi merupakan pandangan pribadi seseorang mengenai sesuatu, yang dibentuk dari harapan dan pengalamannya. Perbedaan persepsi bisa menyebabkan terhambatnya komunikasi.

3) Nilai

Nilai merupakan standar yang dimiliki seseorang, yang akan mempengaruhi perilakunya terhadap sesuatu. Komunikator perlu mengetahui nilai komunikan, agar dapat membuat keputusan dan interaksi yang tepat dengan komunikan. Dalam hal ini, komunikator jangan terpengaruh oleh nilai pribadinya.

4) Latar Belakang Sosial Budaya

Faktor budaya sangat mempengaruhi bahasa dan gaya komunikasi yang digunakan komunikator. Budaya akan membatasi cara bertindak dan berkomunikasi. Misalnya perbedaan budaya akan mempengaruhi logat bicara dan gaya bahasa seseorang.

5) Emosi

Emosi merupakan perasaan subyektif seseorang. Komunikator perlu mengkaji emosi komunikan juga dirinya sendiri agar komunikan bisa menerima pesan/informasi dengan baik tidak salah tafsir dan mau mendengarkan pesan yang disampaikan.

c. Fungsi Komunikasi

Menurut Sutrisno (2010, hal. 43) fungsi komunikasi adalah :

- 1) Pertumbuhan Individu
- 2) Belajar
- 3) Kesadaran diri
- 4) Integrasi dengan lingkungan

Adapun penjelasannya sebagai berikut:

- 1) Pertumbuhan individu, melalui komunikasi dengan lingkungan makin banyak pengalaman yang diperoleh untuk mendapatkan wawasan yang luas.
- 2) Belajar, dalam hubungan ini, belajar berarti pengumpulan sumber informasi sedangkan pertumbuhan mencakup kepribadian secara keseluruhan.
- 3) Kesadaran diri, seorang pegawai harus sadar diri terutama cara berkomunikasi. Kita mendapatkan informasi dari orang lain (langsung atau tidak langsung) tentang diri kita.
- 4) Integrasi dengan lingkungan, seorang pegawai harus mengubah pikiran dan tingkah lau kita terus-menerus untuk menambah kepercayaan diri dalam berkomunikasi. Dan memungkinkan terciptanya kerja sama yang harmonis antara atasan dan bawahan.

Sedangkan menurut Fajar (2009, hal. 10) fungsi komunikasi terbagi menjadi 4 yaitu :

- 1) Komunikasi sosial

Komunikasi sosial sangat penting untuk membangun konsep diri kita. Untuk kelangsungan hidup agar memperoleh keberhasilan.

- 2) Komunikasi ekspresif

Komunikasi yang menjadi alat untuk menyampaikan perasaan-perasaan kita. Perasaan tersebut diungkapkan melalui, lukisan, music atau tarian.

3) Komunikasi ritual

Komunikasi ritual biasanya dilakukan secara kolektif, suatu komunitas sering melakukan upacara-upacara berlainan sepanjang tahun dan sepanjang hidup yang disebut para antropologis.

4) Komunikasi instrumental

Komunikasi berfungsi sebagai instrument untuk mencapai tujuan-tujuan pribadi dan pekerjaan, baik tujuan jangka pendek maupun jangka panjang.

d. Indikator Komunikasi

Dalam memahami komunikasi, maka kita harus mengetahui apa saja indikator dalam mencapai komunikasi yang efektif. Indikator komunikasi menurut Handoko (2012, hal. 230) ada empat diantaranya :

1) Pemahaman

Merupakan suatu kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana yang disampaikan oleh komunikator. Dalam hal ini komunikasi dikatakan efektif apabila mampu memahami secara tepat. Sedangkan komunikator dikatakan efektif apabila berhasil menyampaikan pesan secara cermat.

2) Kesenangan

Apabila proses komunikasi itu selain berhasil menyampaikan informasi, juga dapat berlangsung dalam suasana yang menyenangkan ke dua belah pihak. Sebenarnya tujuan berkomunikasi tidaklah sekedar transaksi pesan, akan tetapi dimaksudkan pula untuk saling interaksi secara menyenangkan untuk memupuk hubungan insani.

3) Pengaruh pada sikap

Apabila seorang berkomunikasi setelah menerima pesan kemudian sikapnya berubah sesuai dengan makna pesan itu. Tindakan mempengaruhi orang lain merupakan bagian dari kehidupan sehari-hari di perkantoran. Dalam berbagai situasi kita berusaha mempengaruhi sikap orang lain dan berusaha agar orang lain bersikap positif sesuai keinginan kita.

4) Hubungan yang makin baik

Bahwa dalam proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal. Di perkantoran, seringkali terjadi komunikasi dilakukan bukan untuk menyampaikan informasi atau mempengaruhi sikap semata, tetapi kadang-kadang terdapat maksud implisit di sebaliknya, yakni untuk membina hubungan baik.

Sedangkan menurut Miftah dalam Eny (2011, hal. 4) menyatakan indikator komunikasi adalah :

- 1) Keterbukaan
- 2) Pemberian petunjuk dan bimbingan kerja
- 3) Dukungan prestasi kerja
- 4) Kesamaan

Adapun penjelasan dari indikator komunikasi diatas adalah sebagai berikut :

- 1) Keterbukaan adalah keinginan untuk terbuka mau menanggapi secara jujur dari lawan bicara.
- 2) Pemberian petunjuk dan bimbingan kerja yaitu pengarahan dalam proses belajar untuk memahami suatu masalah

- 3) Dukungan, mencoba tidak untuk mengkritik atau menyerang isi pembicaraan, akan tetapi mendukung isi pembicaraan walau hanya tepukan atau hanya sekedar mengangguk-anggukan kepala.
- 4) Kesamaan yaitu karena kenyataan manusia tidak ada yang sama sekalipun mereka kembar, maka komunikasi antar pribadi akan lebih efektif jika terjadi pada suasana kesamaan.

e. Pentingnya Komunikasi

Komunikasi merupakan salah faktor paling penting dalam bekerja. Dalam bekerja, tentunya para pegawai akan selalu berkomunikasi satu sama lain, baik dengan atasan, bawahan, maupun dengan rekannya agar tidak terjadinya kesalahpahaman dengan informasi yang didapat.

Dalam suatu organisasi tidak hanya membutuhkan komunikasi yang baik saja agar tujuan organisasi tersebut dapat dicapai, melainkan hubungan kerja yang baik pun juga diperlukan antara atasan dengan bawahan. Namun di dalam organisasi konflik juga sering terjadi antar individu, antar kelompok, dan antara individu dengan kelompok. Konflik yang terjadi didalam suatu organisasi sangatlah berpengaruh terhadap penurunan kinerja pegawai, sehingga dapat menyebabkan tidak tercapainya tujuan organisasi.

Melihat pentingnya komunikasi itu sendiri maka komunikasi tersebut berpengaruh terhadap kinerja seorang pegawai. Pengaruhnya komunikasi terhadap kinerja pegawai yaitu :

1) Berkomunikasi menciptakan hubungan yang baik antar pegawai

Dengan adanya komunikasi antar pegawai dapat menciptakan hubungan yang baik. Jika sudah tercipta hubungan yang baik antar pegawai maka pegawai tersebut akan merasa betah dan nyaman ketika berkerja di organisasi tersebut sehingga pegawai tersebut mampu membawa organisasi mencapai tujuan.

2) Berkomunikasi dapat meningkatkan kualitas diri seorang pegawai

Mampu berkomunikasi adalah salah satu *soft skill* penting yang harus dimiliki oleh seorang pegawai di organisasi. Dengan adanya komunikasi seorang pegawai bisa dilihat apakah dia memiliki kualitas atau tidak dalam dirinya. Jika kemampuan komunikasinya baik maka kualitas diri yang dia miliki baik pula, begitu pun sebaliknya jika kemampuan komunikasinya kurang maka kualitas diri yang dia miliki akan dinilai kurang pula. Hal ini akan berakibat pada kinerja seorang pegawai tersebut di organisasinya.

3) Berkomunikasi dapat mencegah kesalahpahaman tentang informasi yang ada

Sering kali informasi yang didapat antar pegawai terkadang berbeda, oleh karena itu dengan adanya komunikasi mampu mencegah perbedaan informasi yang diperoleh oleh pegawai tersebut. Jika informasi yang didapat telah sama dan tidak ada kesalah pahaman maka seorang pegawai yang berada di suatu organisasi mampu berkerja dengan baik.

Dengan demikian, komunikasi merupakan salah satu aspek penting yang harus dimiliki oleh seorang pegawai. Baik tidaknya kinerja pegawai tersebut dilihat dari bagaimana dia berkomunikasi di dalam organisasi tersebut (Shonobu dan Akitaro, 2016).

3. Beban Kerja

a. Pengertian Beban Kerja

Seorang pegawai harus mampu bekerja dibawah tekanan untuk menyelesaikan tugas-tugas suatu pekerjaan atau kelompok jabatan yang dilaksanakan dalam keadaan normal dalam suatu jangka waktu tertentu. Sedangkan beban kerja sebuah proses yang dilakukan seseorang dalam menyelesaikan tugas-tugas suatu pekerjaan atau kelompok jabatan yang dilaksanakan dalam keadaan normal dalam suatu jangka waktu tertentu, serta dapat mempengaruhi terhadap kinerja yang dihasilkan pegawai.

Menurut Sunyoto (2012, hal. 64) beban kerja adalah sebuah proses atau kegiatan yang terlalu banyak dan dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang. Hal ini dapat menimbulkan penurunan kinerja pegawai yang disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan kerja mungkin terlalu tinggi, volume kerja mungkin terlalu banyak dan sebagainya. Mengingat kerja manusia bersifat mental dan fisik, maka masing-masing mempunyai tingkat pembebanan yang berbeda-beda. Tingkat pembebanan yang terlalu tinggi memungkinkan pemakaian energi yang berlebihan dan terjadi *overstress*, sebaliknya intensitas pembebanan yang terlalu rendah memungkinkan rasa bosan dan kejenuhan atau *understress*. Oleh karena itu perlu diupayakan tingkat intensitas pembebanan yang optimum yang ada di antara kedua batas yang ekstrim tadi dan tentunya berbeda antara individu yang satu dengan yang lainnya. Menurut Sunarso (2015, hal. 3) beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah

kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu.

Sedangkan menurut Moekijat (2014, hal. 81) beban kerja adalah volume dari hasil kerja atau catatan tentang hasil pekerjaan yang dapat menunjukkan volume yang dihasilkan oleh sejumlah pegawai dalam suatu bagian tertentu.

Dari berbagai pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa beban kerja merupakan frekuensi rata-rata masing-masing jenis pekerjaan yang diberikan dalam jangka waktu tertentu, atau dengan kata lain berat ringannya suatu pekerjaan yang dirasakan oleh pegawai dipengaruhi oleh pembagian kerja, ukuran kemampuan kerja, dan waktu yang tersedia.

b. Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja menurut Soleman (2011, hal. 7) adalah sebagai berikut :

1) Faktor eksternal

Beban yang berasal dari luar tubuh pekerja, seperti :

- a) Tugas (*Task*). Meliputi tugas bersifat seperti, stasiun kerja, tata ruang tempat kerja, kondisi ruang kerja, kondisi lingkungan kerja, sikap kerja, cara angkat, beban yang diangkat. Sedangkan tugas yang bersifat mental meliputi, tanggung jawab, kompleksitas pekerjaan, emosi pekerjaan dan sebagainya.
- b) Organisasi kerja. Meliputi lamanya waktu kerja, waktu istirahat, shift kerja, sistem kerja dan sebagainya.

c) Lingkungan kerja. Lingkungan kerja ini dapat memberikan beban tambahan yang meliputi, lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja manusiawi, lingkungan kerja biologis dan lingkungan kerja psikologis.

2) Faktor internal

Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban kerja eksternal yang berpotensi sebagai stressor, meliputi faktor somatic (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan, dan sebagainya), dan faktor psikis (motivasi, kepercayaan, keinginan, kepuasan, dan sebagainya).

c. Indikator Beban Kerja

Pengukuran beban kerja dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai tingkat efektivitas dan efisiensi kerja organisasi berdasarkan banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu satu tahun. Menurut O'Donnell dan Eggemeier dalam Soleman (2011, hal. 89), pengukuran beban kerja dapat dilakukan dalam tiga jenis, yaitu :

1) Pengukuran subjektif

Pengukuran subjektif adalah pengukuran yang didasarkan kepada penilaian dan pelaporan oleh pekerja terhadap beban kerja yang dirasakannya dalam menyelesaikan suatu tugas. Pengukuran jenis ini pada umumnya menggunakan skala penilaian (*rating scale*).

2) Pengukuran kinerja

Pengukuran kinerja adalah pengukuran yang diperoleh melalui pengamatan terhadap aspek-aspek perilaku/aktivitas yang ditampilkan oleh pekerja. Salah

satu jenis dalam pengukuran kinerja adalah pengukuran yang diukur berdasarkan waktu. Pengukuran kinerja dengan menggunakan waktu merupakan suatu metode untuk mengetahui waktu penyelesaian suatu pekerjaan yang dikerjakan oleh pekerja yang memiliki kualifikasi tertentu, di dalam suasana kerja yang telah ditentukan serta dikerjakan dengan suatu tempo kerja tertentu.

3) Pengukuran fisiologis

Pengukuran fisiologis adalah pengukuran yang mengukur tingkat beban kerja dengan mengetahui beberapa aspek dari respon fisiologis pekerja sewaktu menyelesaikan suatu tugas/pekerjaan tertentu. Pengukuran yang dilakukan biasanya pada refleks pupil, pergerakan mata, aktivitas otot dan respon-respon tubuh lainnya.

Menurut Tiyasiningsih (2016. hal, 9) indikator beban kerja adalah sebagai berikut :

- 1) Waktu kerja, yang diberikan terkadang menjadi masalah pegawai dalam melaksanakan tugas dan oleh karena itu pegawai disini dibebankan dengan adanya masalah psikis atau kesehatan
- 2) Jumlah pekerjaan, jumlah pekerjaan terlalu banyak juga bisa membuat pegawai merasakan stress yang berkepanjangan
- 3) Faktor internal tubuh, faktor yang berasal dari dalam tubuh pekerja atau karyawan itu sendiri dari reaksi beban kerja eksternal. Reaksi tubuh disebut *strain* atau ketegangan. Berat ringannya tersebut dapat dinilai baik secara objektif maupun subjektif.

- 4) Faktor eksternal tubuh, beban yang berasal dari luar tubuh pekerja/karyawan.

4. Motivasi Kerja

a. Pengertian Motivasi Kerja

Motivasi merupakan kegiatan yang mengakibatkan seseorang menyelesaikan pekerjaannya dengan semangat, rela dan penuh tanggung jawab. Motivasi berfungsi sebagai penggerak atau dorongan kepada para pegawai agar mau bekerja dengan giat demi tercapainya tujuan instansi secara baik, untuk lebih jelasnya berikut ini pengertian motivasi menurut para ahli. Menurut Hasibuan (2009, hal. 95) 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 Siagian dalam Agustini (2011, hal. 32), yang dimaksud dengan motivasi kerja pegawai adalah daya pendorong yang mengakibatkan seseorang anggota organisasi mau dan rela untuk mengarahkan kemampuan dalam bentuk keahlian dan keterampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya, dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran yang telah ditentukan oleh instansi sebelumnya. Hal ini sesuai dengan yang di uraikan Abraham dalam Mangkunegara (2017, hal. 93) motivasi adalah suatu kecenderungan untuk beraktifitas, dimulai dari dorongan dalam diri (*drive*) dan diakhiri dengan penyesuaian diri. Penyesuaian diri dikatakan untuk memuaskan motivasi.

Menurut Fillmore dalam Mangkunegara (2017, hal. 93) motivasi ialah sebagai suatu kondisi yang menggerakkan manusia kearah suatu tujuan tertentu. Rivai dalam Kadarisman (2013, hal. 276) menyatakan motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu. Sikap dan nilai tersebut merupakan suatu yang *invisible* yang memberikan kekuatan untuk mendorong individu untuk bertingkah laku dalam mencapai tujuan.

Sementara menurut Agustini (2011, hal. 32) motivasi kerja merupakan suatu dorongan yang timbul dari diri individu dan dari luar diri individu yang menyebabkan pegawai mau dan rela untuk mengarahkan kemampuannya dalam menyelesaikan tanggung jawabnya agar tujuan pegawai dan instansi dapat tercapai dengan menunjukkan ciri-ciri pegawai yang matang, pekerja yang menunjukkan usaha yang tinggi dikatakan pekerja tersebut mempunyai motivasi untuk bekerja sebaliknya pekerja yang tidak menunjukkan usaha yang tinggi dikatakan pekerja tersebut mempunyai motivasi kerja yang rendah.

Sedangkan menurut Wibowo (2017, hal. 111) motivasi merupakan dorongan untuk bertindak terhadap serangkaian proses perilaku manusia dengan mempertimbangkan arah, intensitas, dan ketekunan pada pencapaian tujuan. Adapun elemen yang terkandung dalam motivasi meliputi unsur membangkitkan, mengarahkan, menjaga, bersifat terus-menerus dan adanya tujuan.

Berdasarkan definisi yang telah dikemukakan dari para ahli maka dapat disimpulkan bahwa dalam pemberian motivasi tidak terlepas dari kemampuan seorang pemimpin untuk dapat mempengaruhi, memotivasi, mengarahkan serta

berkomunikasi dengan para pegawai. Hal ini berkaitan dengan bagaimana cara pemimpin dapat memotivasi pegawainya dalam hal pelaksanaan kegiatan dan meningkatkan kinerja sesuai yang diinginkan.

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi

Dibawah ini ada beberapa faktor yang mempengaruhi motivasi kerja menurut para ahli. Menurut *Frederick Herzberg* dalam Noor (2013, hal. 250) terbagi atas dua faktor yaitu sebagai berikut :

- 1) Faktor pemuas (*motivation factor*). Yang merupakan faktor pendorong seseorang untuk berprestasi yang bersumber dari dalam diri seseorang tersebut (konsisi intrinstik), antara lain :
 - a) Prestasi yang diraih
 - b) Pengakuan orang lain
 - c) Tanggung jawab
 - d) Peluang untuk maju
 - e) Kepuasan kerja itu sendiri
 - f) Kemungkinan pengembangan karir
- 2) Faktor pemelihara (*maintenance faktor*). Yang merupakan faktor yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan untuk memelihara keberadaan karyawan sebagai manusia, pemeliharaan ketentraman dan kesehatan. Yang dikualifikasikan kedalam faktor ekstrinsik, meliputi :
 - a) Kompensasi
 - b) Keamanan dan keselamatan kerja
 - c) Kondisi kerja

- d) Status
- e) Prosedur perusahaan
- f) Mutu dari *supervise* teknis dari hubungan interpersonal diantara teman sejawat, dengan atasan, dan dengan bawahan

Sedangkan faktor lain dari motivasi menurut Sutrisno (2011, hal. 116) menyatakan bahwa “faktor-faktor motivasi dibedakan atas faktor intern dan faktor ekstern yang berasal dari pegawai”.

Adapun penjelasan dari kedua faktor yang mempengaruhi motivasi adalah sebagai berikut :

1) Faktor Intern

Faktor intern yang dapat mempengaruhi pemberian motivasi pada seseorang antara lain :

a) Keinginan untuk dapat hidup

Keinginan untuk dapat hidup merupakan kebutuhan setiap manusia yang hidup di muka bumi ini. Untuk mempertahankan hidup ini mau mengerjakan apa saja, apakah pekerjaan itu baik atau jelek, apakah halal atau haram, dan sebagainya.

b) Keinginan untuk dapat memiliki

Keinginan untuk dapat memiliki benda dapat mendorong seseorang untuk mau melakukan pekerjaan. Hal ini banyak kita alami dalam kehidupan kita sehari-hari, bahwa keinginan yang keras untuk dapat memiliki itu dapat mendorong orang untuk mau bekerja.

c) Keinginan untuk memperoleh penghargaan

Seseorang mau bekerja disebabkan adanya keinginan untuk diakui, dihormati oleh orang lain. Untuk memperoleh status sosial yang tinggi, orang mau mengeluarkan uangnya, untuk memperoleh uang itu pun ia harus bekerja keras.

d) Keinginan untuk memperoleh pengakuan

Bila kita perinci, maka keinginan untuk memperoleh pengakuan itu dapat meliputi hal-hal :

- Adanya penghargaan terhadap prestasi
- Adanya hubungan kerja yang harmonis dan kompak
- Pimpinan yang adil dan bijaksana, dan
- Perusahaan tempat bekerja dihargai oleh masyarakat.

e) Keinginan untuk berkuasa

Keinginan untuk berkuasa akan mendorong seseorang untuk bekerja. Kadang-kadang keinginan untuk berkuasa ini dipenuhi dengan cara-cara tidak terpuji, namun cara-cara yang dilakukannya itu masih termasuk bekerja juga.

2) Faktor Ekstern

Faktor ekstern juga tidak kalah peranannya dalam melemahkan motivasi kerja seseorang. Faktor-faktor ekstern itu adalah :

a) Kondisi lingkungan kerja

Lingkungan pekerjaan adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat memengaruhi pelaksanaan pekerjaan.

b) Kompensasi yang memadai

Kompensasi merupakan sumber penghasilan utama bagi para karyawan untuk menghidupi diri beserta keluarganya. Kompensasi yang memadai merupakan alat motivasi yang paling ampuh bagi perusahaan untuk mendorong para karyawan bekerja dengan baik.

c) Supervisi yang baik

Fungsi supervisi dalam suatu pekerjaan adalah memberikan pengarahan, membimbing kerja para karyawan, agar dapat melaksanakan kerja dengan baik tanpa membuat kesalahan.

d) Adanya jaminan kerja

Setiap orang akan mau bekerja mati-matian mengorbankan apa yang ada pada dirinya untuk perusahaan, kalau yang bersangkutan merasa ada jaminan karier yang jelas dalam melakukan pekerjaan.

e) Status dan tanggung jawab

Status atau kedudukan dalam jabatan tertentu merupakan dambaan setiap karyawan dalam bekerja. Mereka bukan hanya mengharapkan kompensasi semata, tetapi pada satu masa mereka juga berharap akan dapat kesempatan menduduki jabatan dalam suatu perusahaan.

f) Peraturan yang fleksibel

Bagi perusahaan besar, biasanya sudah ditetapkan sistem dan prosedur kerja yang harus dipatuhi oleh seluruh karyawan. Sistem dan prosedur kerja ini dapat kita sebut dengan peraturan yang berlaku dan bersifat mengatur dan melindungi para karyawan.

c. Indikator Motivasi

Motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktifitas tertentu. Adapun indikator motivasi kerja menurut Mangkunegara (2017, hal. 111) meliputi yaitu :

- 1) Kerja keras, yaitu melakukan kegiatan dengan segenap kemampuan yang dimiliki.
- 2) Orientasi masa depan, yaitu menafsirkan yang akan terjadi kedepan dan rencana akan hal tersebut.
- 3) Tingkat cita-cita yang tinggi, yaitu memiliki ambisi yang lebih baik.
- 4) Orientasi tugas / sasaran, yaitu selalu berorientasi pada hasil pekerjaan yang berkualitas.
- 5) Usaha untuk maju, yaitu melakukan kegiatan-kegiatan untuk memperoleh tujuan.
- 6) Ketekunan, yaitu melakukan segala pekerjaan dengan rajin dan bersungguh-sungguh.
- 7) Rekan kerja yang di pilih, yaitu memilih rekan kerja yang dapat diajak kerja sama untuk mencapai tujuan.
- 8) Pemanfaatan waktu, yaitu menggunakan waktu dengan baik dalam menyelesaikan segala pekerjaan.

Menurut Siagian (2008, hal. 138) indikator motivasi kerja adalah sebagai berikut :

1) Daya Pendorong

Daya pendorong adalah semacam naluri, tetapi hanya suatu dorongan kekuatan yang luas terhadap suatu arah yang umum. Namun, cara-cara yang digunakan dalam mengejar kepuasan terhadap daya pendorong tersebut berbeda bagi tiap individu menurut latar belakang kebudayaan masing-masing.

2) Kemauan

Kemauan adalah dorongan untuk melakukan sesuatu karena terstimulasi (ada pengaruh) dari luar diri. Kata ini mengindikasikan ada yang akan dilakukan sebagai reaksi atas tawaran tertentu dari luar.

3) Kerelaan

Kerelaan adalah suatu bentuk persetujuan atas adanya permintaan orang lain agar dirinya mengabdikan suatu permintaan tertentu tanpa merasa terpaksa dalam melakukan permintaan tersebut.

4) Membentuk keahlian

Membentuk keahlian adalah proses penciptaan atau perubahan kemahiran seseorang dalam suatu ilmu tertentu.

5) Keterampilan

Keterampilan adalah kemampuan melakukan pola-pola tingkah laku yang kompleks dan tersusun rapi secara mulus dan sesuai dengan keadaan untuk mencapai hasil tertentu. Keterampilan bukan hanya meliputi gerakan motorik melainkan juga penguasaan fungsi mental yang bersifat kognitif. Konotasinya pun luas sehingga sampai pada mempengaruhi atau mendayagunakan orang

lain. Artinya orang yang mampu mendayagunakan orang lain secara tepat juga dianggap sebagai orang terampil.

6) Kewajiban

Kewajiban adalah sesuatu yang harus dilaksanakan atas sesuatu yang dibebankan kepadanya.

7) Tujuan

Tujuan merupakan pernyataan tentang keadaan yang diinginkan di mana organisasi atau perusahaan bermaksud untuk mewujudkannya dan sebagai pernyataan tentang keadaan di waktu yang akan datang di mana organisasi sebagai kolektivitas mencoba untuk menimbulkannya.

d. Unsur-Unsur Motivasi

Menurut Sagir dalam Sastrohadiwiryo (2010, hal. 269-270) unsur-unsur motivasi kerja yaitu : “kinerja, penghargaan, tantangan, tanggungjawab, pengembangan, ketertiban dan kesempatan”. Motivasi seorang pegawai untuk bekerja biasanya merupakan hal yang rumit, karena motivasi melibatkan faktor-faktor individual dan faktor-faktor organisasional. Yang tergolong pada faktor individual yang memberikan pengaruh terhadap motivasi kerja adalah tujuan, sikap dan kemampuan. Sedangkan yang tergolong pada faktor yang berasal dari organisasi yang memberikan pengaruh terhadap motivasi kerja adalah gaji, keamanan pekerjaan dan hubungan sesama pekerja.

B. Kerangka Konseptual

1. Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai

Komunikasi memegang peran yang sangat penting dalam suatu interaksi sosial, oleh karena itu berpengaruh dalam dunia kerja. Tempat kerja merupakan suatu komunitas sosial yang memfokuskan pada peran dari komunikasi, sehingga aktivitas kerja dapat dioptimalkan. Pimpinan bertanggung jawab untuk mengevaluasi kinerja para pegawai dan secara akurat mengkomunikasikan penilaian yang dilakukannya. Untuk dapat melakukan secara akurat, para pimpinan harus mengetahui kekurangan dan masalah apa saja yang dihadapi pada pegawai dan bagaimana cara mengatasinya. Disamping itu, para pimpinan juga harus mengetahui program pelatihan dan pengembangan apa saja yang dibutuhkan. Untuk memastikannya, para pimpinan perlu berkomunikasi secara intens dengan bawahannya.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu Menanti Sembiring (2017) menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

2. Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja pegawai

Organisasi akan selalu berupaya semaksimal mungkin untuk dapat meningkatkan kinerja pegawainya, hal itu bertujuan untuk dapat mencapai tujuan organisasi yang diharapkan. Pegawai menjadi perencana, pelaku sekaligus penentu terwujudnya tujuan perusahaan, sehingga pengelolaan pegawai sangat penting dilakukan oleh organisasi. Dalam pengelolaan pegawainya, pimpinan harus memahami bagaimana kondisi pegawainya dalam bekerja, serta pembagian

tugas pekerjaan untuk pegawainya sesuai dengan kemampuan dan posisi atau jabatan pegawai sehingga pegawai tidak merasa bahwa pekerjaan yang dikerjakan terlalu berat, dan hal ini akan berpengaruh terhadap kinerja dari pegawai itu sendiri.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu Moh Rizal Arfani dan Bachruddin Saleh Luturlean (2018) menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

3. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

Berhasil atau tidaknya suatu organisasi sebagian besar ditentukan oleh pemimpin dalam meningkatkan prestasi kerja para bawahannya. Motivasi seseorang melakukan suatu pekerjaan karena adanya suatu kebutuhan hidup yang harus dipenuhi. Kebutuhan ini dapat berupa kebutuhan ekonomis dan kebutuhan non ekonomi. Dengan segala kebutuhan tersebut, seseorang dituntut untuk lebih giat dan aktif dalam bekerja untuk mencapai hal ini diperlukan adanya motivasi dalam melakukan pekerjaan, oleh karena itu jika pegawai yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi biasanya mempunyai kinerja yang tinggi pula. Peranan Sumber Daya Manusia yaitu pegawai sebagai sumber tenaga kerja dalam suatu unit organisasi sangat dibutuhkan untuk menghasilkan produk yang berkualitas, baik berupa materi ataupun produk berupa jasa. Kinerja pegawai tersebut, saat ini menjadi pusat perhatian dalam upayanya untuk meningkatkan kinerja yang memengaruhi efisiensi dan efektivitas organisasi. Analisis yang lebih mengkosentrasikan pada kinerja, akan lebih memberikan penekanan pada faktor utama antara lain adalah motivasi kerja pegawai.

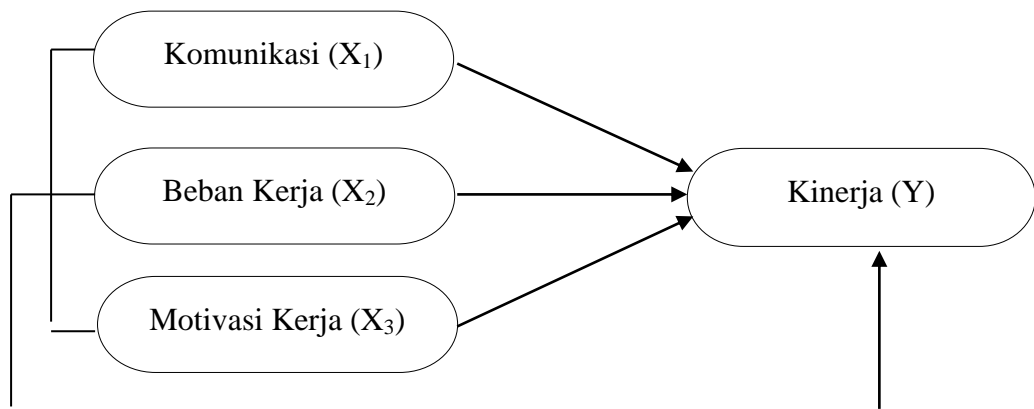
Sedangkan hasil penelitian Mukhlis Yunus Asmawar dan Amri (2014) menyimpulkan bahwa adanya pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai.

4. Pengaruh Komunikasi, Beban Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja

Kinerja pegawai merupakan perwujudan atau penampilan seorang pegawai dalam pelaksanaan pekerjaan. Seseorang dapat dikatakan berprestasi baik, manakala mereka dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik artinya mencapai sasaran atau standar kerja yang telah ditetapkan sebelum atau bahkan melebihi standar yang telah ditentukan. Setiap organisasi selalu berusaha agar dapat meningkatkan kinerja para pegawai. Oleh karena itu, pimpinan perlu mencari cara guna meningkatkan kinerja para pegawai melalui komunikasi, pemberian beban tugas yang sesuai serta pemberian motivasi terhadap pegawai. Hal ini merupakan masalah yang penting, sebab hal tersebut mencerminkan kesenangan yang mendalam terhadap pekerjaan yang dilakukan sehingga pekerjaan dapat lebih cepat diselesaikan dan dapat pula mencapai hasil yang lebih baik dan akhirnya terjadi peningkatan kinerja para pegawai tersebut.

Hasil penelitian terdahulu Ayuna Niken Pratiwi, Suwito dan Sugi Arto Pujunggoro (2016) menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara komunikasi, motivasi kerja dan beban kerja terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan kerangka konseptual tersebut di atas, penulis menyimpulkan dalam bentuk kerangka konsep tersebut berikut ini :



Gambar II.1
Paradigma Penelitian
Sumber : Diolah Oleh Peneliti

C. Hipotesis

Berdasarkan batasan dan rumusan permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka hipotesis penelitian ini adalah :

1. Komunikasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara.
2. Beban kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara.
3. Motivasi kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara.
4. Komunikasi, beban kerja dan motivasi kerja berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan asosiatif, pendekatan asosiatif adalah pendekatan dimana untuk mengetahui bahwa adanya hubungan atau pengaruh diantara kedua variabel (variabel bebas dan variabel terikat). Dalam penelitian ini variabel bebas X_1 yaitu Komunikasi, X_2 yaitu Beban Kerja, X_3 yaitu Motivasi Kerja dan variabel terikat Y yaitu Kinerja.

B. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah penjabaran lebih lanjut tentang definisi konsep yang di klasifikasikan dalam bentuk variabel sebagai petunjuk untuk mengukur dan mengetahui baik buruknya pengukuran dalam suatu penelitian. Definisi operasional dalam penelitian ini sebagai berikut :

Tabel III-1
Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Indikator
<p>Kinerja (Y) Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, (Kasmir, 2016, hal. 208).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas kerja 2. Kuantitas kerja 3. Ketepatan waktu 4. Efektivitas biaya 5. Kebutuhan akan pengawasan 6. Hubungan antar perseorangan
<p>Komunikasi (X1) Komunikasi adalah suatu proses penyampaian ide-ide dan informasi berupa perintah dan petunjuk kerja, atau dapat dipindahkan dalam bentuk lisan maupun tulisan, (Miftah dalam Eny, 2011, hal. 4).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keterbukaan 2. Pemberian petunjuk 3. Dukungan 4. Kesamaan
<p>Beban Kerja (X2) Beban kerja suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugasnya harus diselesaikan pada batas waktu tertentu, (Tiyasiningsih, 2016. hal, 9).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu kerja 2. Jumlah pekerjaan 3. Faktor internal tubuh 4. Faktor eksternal tubuh
<p>Motivasi Kerja (X3) Motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dengan segala daya upaya untuk mencapai kepuasan, (Mangkunegara, 2017, hal. 111).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kerja keras 2. Orientasi masa depan 3. Cita-cita yang tinggi 4. Orientasi tugas /sasaran 5. Usaha untuk maju 6. Ketekunan 7. Rekan kerja yang dipilih 8. Pemanfaatan waktu

C. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara yang beralamat di Jln. Lintas Sumatera No. 1 Labuhanbatu Utara. Sedangkan waktu penelitian dilakukan bulan Oktober 2019 sampai dengan

Januari 2019. Untuk lebih jelasnya terhadap kegiatan penelitian dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel III-2
Jadwal Kegiatan Penelitian

No	Proses Penelitian	Bulan															
		Okt'19				Nov'19				Des'19				Jan'20			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pra Riset	■	■	■	■												
2	Penyusunan Proposal			■	■												
3	Bimbingan dan Perbaikan Proposal					■											
4	Seminar Proposal						■										
5	Pengumpulan Data							■	■	■	■						
6	Penyusunan Tesis											■	■	■	■		
7	Bimbingan dan Perbaikan Tesis													■	■	■	■
8	Seminar Hasil															■	■
9	Perbaikan Tesis																■
10	Sidang Tesis																■

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2012, hal. 57) “Populasi adalah jumlah keseluruhan unit analisis yang akan diteliti yang mempunyai kuantitas (jumlah) dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari, ada pun yang menjadi kesimpulan bahwa “Populasi penelitian ini adalah seluruh pegawai tetap pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara yang berjumlah 32 orang.”

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2012, hal. 115) sampel adalah sebagian dari jumlah populasi dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pada penelitian ini, dikarenakan jumlah populasi sedikit maka sampel pada penelitian ini

menggunakan keseluruhan populasi yang ada yaitu 32 pegawai menggunakan *sampling jenuh*. Menurut Sugiyono (2012, hal. 122) *sampling jenuh* yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner adalah metode pengumpulan data dengan membuat daftar pertanyaan dalam bentuk angket yang ditujukan kepada pegawai di objek penelitian yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara dengan menggunakan *Skala Likert* dengan bentuk *checklist* dimana setiap pertanyaan mempunyai 5 opsi.

Dalam teknik pengumpulan data penelitian setelah data kuesioner dibagikan kepada responden, selanjutnya angket (kuesioner) penelitian di uji kelayakannya dengan uji validitas dan uji reliabilitas terlebih dahulu.

Tabel III-3
Penilaian Skala Likert

Pertanyaan	Bobot
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

a. Uji Validitas

Uji validitas ini dilakukan dengan tujuan menganalisis apakah isi item-item instrumen angket (kuisisioner) yang disusun memang benar-benar tepat untuk

mengukur sah atau valid tidaknya sebuah variabel yang digunakan dalam penelitian.

Menurut Sugiyono (2012, hal. 182) untuk mengukur validitas setiap butir pertanyaan, maka akan menggunakan teknik korelasi *product moment*.

$$r = \frac{n(\sum xiyi) - (\sum xi)(\sum yi)}{\sqrt{\{n \cdot \sum xi^2 - (\sum xi)^2\}\{n \cdot \sum yi^2 - (\sum yi)^2\}}}$$

Dimana :

n = banyaknya pasangan pengamatan

$(\sum xi)$ = jumlah pengamatan variabel x

$(\sum yi)$ = jumlah pengamatan variabel Y

$(\sum xi^2)$ = jumlah kuadrat pengamatan variabel x

$(\sum yi^2)$ = jumlah kuadrat pengamatan variabel y

$(\sum xi)^2$ = kuadrat jumlah pengamatan variabel x

$(\sum yi)^2$ = kuadrat jumlah pengamatan variabel y

$\sum xiyi$ = jumlah hasil kali variabel x dan y

Untuk menentukan apakah suatu butir instrumen valid atau tidak valid adalah dengan melihat nilai probabilitas koefisien korelasinya. Menurut Imam Ghozali (2005, hal. 45), uji signifikan dilihat dari nilai *sig (2 tailed)* dan membandingkannya dengan taraf signifikan (α) yang ditentukan peneliti. Bila nilai *sig (2 tailed)* > 0.05 , maka butir instrumen valid, jika nilai *sig (2 tailed)* ≤ 0.05 maka butir instrumen tidak valid.

Berdasarkan hasil olahan data menggunakan data SPSS versi 22.0 maka di ketahui uji validitas menggunakan metode P-Plot adalah sebagai berikut :

Tabel III-4
Uji Validitas Komunikasi (X₁)

No. Item	Pearson	Sig (2-Tailed)	Keterangan
Item 1	0,419	0,017	Valid
Item 2	0,741	0,000	Valid
Item 3	0,730	0,000	Valid
Item 4	0,619	0,000	Valid
Item 5	0,721	0,000	Valid
Item 6	0,576	0,001	Valid
Item 7	0,778	0,000	Valid
Item 8	0,759	0,000	Valid
Item 9	0,735	0,000	Valid
Item 10	0,781	0,040	Valid

Sumber : Data Penelitian (Diolah) 2019

Berdasarkan uji validitas instrumen variabel X₁ (Komunikasi) pada tabel diatas dapat dipahami bahwa keseluruhan item pernyataan pada variabel X₁ dinyatakan valid dengan ketentuan perbandingan nilai signifikan lebih kecil 0,05. Dengan demikian instrumen variabel X₁ dalam penelitian ini dapat digunakan secara keseluruhan pada uji selanjutnya.

Tabel III-5
Uji Validitas Beban Kerja (X₂)

No. Item	Pearson	Sig (2-Tailed)	Keterangan
Item 1	0,583	0,000	Valid
Item 2	0,563	0,001	Valid
Item 3	0,881	0,000	Valid
Item 4	0,826	0,000	Valid
Item 5	0,886	0,000	Valid
Item 6	0,867	0,000	Valid
Item 7	0,889	0,000	Valid
Item 8	0,893	0,000	Valid
Item 9	0,867	0,000	Valid
Item 10	0,943	0,000	Valid

Sumber : Data Penelitian (Diolah) 2019

Berdasarkan uji validitas instrumen variabel X₂ (Beban Kerja) pada tabel diatas dapat dipahami bahwa keseluruhan item pernyataan pada variabel X₂ dinyatakan valid dengan ketentuan perbandingan nilai signifikan lebih kecil 0,05. Dengan demikian instrumen variabel X₂ dalam penelitian ini dapat digunakan secara keseluruhan pada uji selanjutnya.

Tabel III-6
Uji Validitas Motivasi (X₃)

No. Item	Pearson	Sig (2-Tailed)	Keterangan
Item 1	0,695	0,000	Valid
Item 2	0,893	0,000	Valid
Item 3	0,902	0,000	Valid
Item 4	0,713	0,000	Valid
Item 5	0,737	0,000	Valid
Item 6	0,734	0,000	Valid
Item 7	0,745	0,000	Valid
Item 8	0,893	0,000	Valid
Item 9	0,853	0,000	Valid
Item 10	0,684	0,000	Valid

Sumber : Data Penelitian (Diolah) 2019

Berdasarkan uji validitas instrumen variabel X_3 (Motivasi) pada tabel diatas dapat dipahami bahwa keseluruhan item pernyataan pada variabel X_3 dinyatakan valid dengan ketentuan perbandingan nilai signifikan lebih kecil 0,05. Dengan demikian instrumen variabel X_3 dalam penelitian ini dapat digunakan secara keseluruhan pada uji selanjutnya.

Tabel III-7
Uji Validitas Kinerja (Y)

No. Item	Pearson	Sig (2-Tailed)	Keterangan
Item 1	0,724	0,000	Valid
Item 2	0,743	0,000	Valid
Item 3	0,900	0,000	Valid
Item 4	0,803	0,000	Valid
Item 5	0,867	0,000	Valid
Item 6	0,859	0,000	Valid
Item 7	0,744	0,000	Valid
Item 8	0,634	0,000	Valid
Item 9	0,818	0,000	Valid
Item 10	0,825	0,000	Valid

Sumber : Data Penelitian (Diolah) 2019

Berdasarkan uji validitas instrumen variabel Y (Kinerja) pada tabel diatas dapat dipahami bahwa keseluruhan item pernyataan pada variabel Y dinyatakan valid dengan ketentuan perbandingan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian instrumen variabel Y dalam penelitian ini dapat digunakan secara keseluruhan pada uji selanjutnya.

Dari semua butir pertanyaan untuk masing-masing variabel ternyata semua pertanyaan mempunyai status valid atau absah artinya setiap butir pertanyaan sah untuk dijadikan instrumen penelitian.

b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha*. Menurut Imam Ghozali (2005, hal. 47) dikatakan reliable bila hasil Alpha > 0.6, dengan rumus *Aplha* sebagai berikut :

$$r = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2} \right]$$

Dimana :

R = Reliabilitas instrument

k = banyaknya butir pernyataan

$\sum \sigma b^2$ = jumlah varians butir

σ^2 = varians total

Kriteria pengujiannya adalah :

- Jika nilai koefisien reliabilitas yakni Alpha \geq 0,6 maka reliabilitas dinyatakan reliabel (terpercaya).
- Jika nilai koefisien reliabilitas Alpha \leq 0,6 maka reliabilitas dinyatakan tidak reliabel (tidak terpercaya).

Berdasarkan hasil olahan data menggunakan data SPSS versi 22.0 maka di ketahui uji reliabilitas menggunakan metode P-Plot adalah sebagai berikut :

Tabel III-8
Uji Reliabilitas X₁, X₂, X₃ dan Y

Variabel	Nilai Reliabilitas	Status
Komunikasi	0,871	Reliabel
Beban Kerja	0,947	Reliabel
Motivasi	0,928	Reliabel
Kinerja	0,932	Reliabel

Nilai reliabilitas instrumen diatas menunjukkan tingkat reliabilitas instrumen penelitian sudah memadai karena mendekati 1 ($>0,6$). Dapat disimpulkan bahwa butir pertanyaan dari masing-masing variabel sudah menjelaskan atau memberikan gambaran tentang variabel yang diteliti.

F. Teknik Analisa Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data penelitian asosiatif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mencari pengaruh antara satu variabel dengan variabel lainnya dan kemudian menarik kesimpulan dari pengujian tersebut dengan menggunakan rumus - rumus sebagai berikut :

1. Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Menurut Sugiyono (2016, hal. 182) persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3$$

Dimana :

Y = Nilai variabel kinerja

a = Konstanta

$b_1 - b_2$ = Besaran koefisien regresi dari masing-masing variabel

x_1 = Nilai variabel komunikasi

x_2 = Nilai variabel beban kerja

x_3 = Nilai variabel motivasi kerja

2. Uji Asumsi Klasik

Penggunaan uji model asumsi klasik yang digunakan antara lain :

1) Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel X_1 , X_2 , X_3 dan variabel Y memiliki distribusi normal. Ada dua cara mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik, (Ghozali, 2013, hal. 154). Analisis grafik dengan melihat histogram dan normal plot sedangkan analisis statistik dilakukan dengan menggunakan uji statistik non parametrik Kolmogorov-Smimov.

2) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independent. Jika variabel independent saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonal. Variabel orthogonal adalah variabel independent sama dengan nol. Multikolinieritas dapat dilihat dari nilai tolerance dan lawannya *variance inflation factor* (VIF), (Ghozali, 2013, hal. 101). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independent manakah yang dijelaskan oleh variabel independent lainnya. Untuk mengetahui ada atau tidak multikolinieritas maka dapat dilihat dari nilai VIF, bila angka VIF tidak melebihi 4 atau 5 maka tidak terjadi multikolinieritas.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* satu pengamatan ke

pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Ada beberapa untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan melihat Grafik Plot dan Uji Glesjer, (Ghozali, 2013, hal. 134).

3. Pengujian Hipotesis

a. Uji t (Uji Parsial)

Uji statistik t dilakukan untuk menguji apakah variabel bebas mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak terhadap variabel terikat untuk menguji signifikan hubungan, digunakan rumus uji statistik t, (Sugiyono, 2016, hal. 251) sebagai berikut :

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

Keterangan :

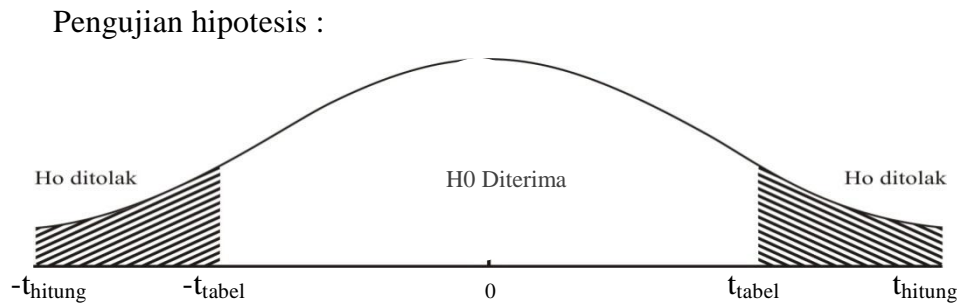
t = t hitung yang dikonsultasikan dengan tabel t

r = Korelasi parsial yang ditemukan

n = Jumlah sampel

Ketentuan :

Jika nilai t dengan probabilitas korelasi yakni *sig-2 tailed* < taraf signifikan (α) sebesar 0,05 maka H0 diterima, sehingga tidak ada korelasi tidak signifikan antara variabel x dan y. Sedangkan jika nilai t dengan probabilitas t dengan korelasi yakni *sig-2 tailed* > taraf signifikan (α) sebesar 0,05 maka H0 ditolak. Sehingga ada korelasi signifikan antar variabel x dan y.



Gambar III-1
Kriteria Pengujian Hipotesis uji t

1) Bentuk Pengujian

$H_0 : r_s = 0$, artinya tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).

$H_0 : r_s \neq 0$, artinya terdapat hubungan yang signifikan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).

2) Kriteria Pengujian

H_0 diterima : jika $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$

H_0 ditolak : jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} < -t_{tabel}$

b. Uji F

Uji F pada dasarnya menunjukkan secara serentak apakah variabel bebas atau dependent variabel (X_i) mempunyai pengaruh yang positif atau negatif, serta signifikan terhadap variabel terikat atau dependent variabel (Y). Untuk pengujian signifikansi atau uji hipotesis terhadap korelasi berganda digunakan uji F dengan menggunakan rumus F hitung sebagai berikut :

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

Keterangan :

Fh = F hitung

R^2 = Koefisien korelasi ganda

k = Jumlah variabel independen

n = Jumlah Sampel

1) Langkah-langkah perumusan hipotesis dengan uji F :

$H_0 = 0$, berarti secara bersama-sama tidak ada pengaruh variable bebas terhadap variable terikat.

$H_0 \neq 0$ berarti secara bersama-sama ada pengaruh variable bebas dengan variable terikat.

2) Menentukan nilai F table

Menentukan taraf nyata atau *level of significant*, $\alpha = 0,05$ atau $0,01$

Derajat bebas (df) dalam distribusi F ada dua, yaitu :

df pembilang = $dfn = df_1 = k$

df penyebut = $dfd = df_2 = n - k - 1$

Dimana :

d = degree of freedom/ derajat kebebasan

n = Jumlah sampel

k = Banyaknya koefisien regresi

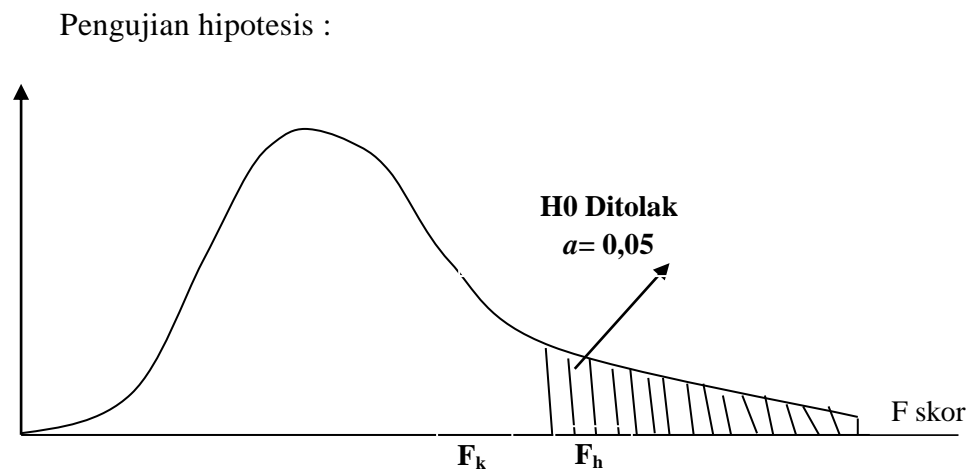
3) Menentukan daerah keputusan, yaitu dimana daerah hipotesa nol diterima atau ditolak.

H_0 diterima jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, artinya semua variable bebas secara bersama-sama bukan merupakan variable penjelas yang signifikan terhadap variable terikat.

H_a ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, artinya semua variable bebas secara bersama-sama merupakan variable penjelas yang signifikan terhadap variable terikat.

4) Menentukan uji statistic nilai F

Bentuk distribusi F selalu bernilai positif. Nilai F table yang diperoleh dibandingkan dengan nilai F hitung apabila nilai F hitung lebih besar dari F table maka diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variable independen dan variable dependen.



Gambar III-2
Kriteria Pengujian Hipotesis Uji F

4. Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen dalam menerangkan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Jika nilai R^2 semakin kecil

(mendekati nol) berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas atau memiliki pengaruh yang kecil. Dan jika nilai R^2 semakin besar (mendekati satu) berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi dependen atau memiliki pengaruh yang besar. Determinasi dapat dinyatakan dengan rumus sebagai berikut (Sugiyono, 2016, hal. 185) :

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

Dimana :

D = Koefisien determinasi

R = Koefisien korelasi variabel bebas dengan variabel terikat.

100% = Persentase Kontribusi

Untuk mempermudah peneliti dalam pengelolaan penganalisisan data, peneliti menggunakan program komputer yaitu *Statistical Program For Social Science* (SPSS).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskriptif Data Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti mengolah angket dalam bentuk data yang terdiri dari 10 pernyataan untuk variabel komunikasi (X_1), 10 pernyataan untuk variabel beban kerja (X_2), 10 pernyataan untuk variabel motivasi (X_3), dan 10 pernyataan untuk variabel kinerja (Y). Angket yang disebarakan ini diberikan kepada 32 orang pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara sebagai sampel penelitian dan metode yang digunakan adalah metode skala *Likert* yang terdiri dari 5 (lima) opsi pernyataan dan bobot penelitian sebagai berikut :

Tabel IV-1
Skala *Likert*

Pernyataan	Bobot
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono (2012, hal. 132-133)

Berdasarkan ketentuan penelitian skala *likert* pada tabel di atas dapat di pahami bahwa ketentuan di atas berlaku baik di dalam menghitung variabel bebas maupun variabel terikat. Dengan demikian untuk setiap responden yang menjawab angket penelitian, maka skor tertinggi bobot ini adalah nilai 5 dan skor terendah di berikan nilai 1.

a. Karakteristik responden

Karakteristik responden yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara tahun 2019 adalah sebagai berikut :

1) Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat di lihat pada tabel di bawah ini :

Tabel IV-2
Usia

No.	Usia	Jumlah	Persentase
1.	21 - 30 Tahun	11	34.4
2.	31 - 40 Tahun	14	43.7
3.	41 – 50	4	12.5
4.	> 51 Tahun	3	9.4
Jumlah		32	100.0

Sumber : Data Penelitian Diolah (2019)

Dari tabel di atas, dapat di ketahui bahwa mayoritas usia responden yaitu pada usia 31 - 40 tahun berjumlah 14 orang pegawai (43.7%). Hal tersebut menunjukkan bahwa pegawai yang bekerja di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara mayoritas berada pada usia yang masih produktif. Tingginya angka usia produktif merupakan keunggulan tersendiri bagi instansi tersebut. Hal ini dikarenakan angka usia produktif yang tinggi dapat membantu instansi dalam mencapai tujuan khususnya dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

2) Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel IV-3
Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki – laki	10	31.3
2.	Perempuan	22	68.7
Jumlah		32	100.0

Sumber : Data Penelitian Diolah (2019)

Dari tabel di atas, dapat di ketahui bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan dengan jumlah responden sebanyak 22 orang pegawai (68.7%). Hal tersebut menunjukkan bahwa pegawai yang bekerja di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara di dominasi oleh perempuan. Pegawai berjenis kelamin perempuan lebih mudah untuk diatur karena mereka menghargai waktu dan proses. Selain itu, mereka cenderung lebih teliti dibandingkan laki-laki. Dibandingkan pegawai laki-laki, pegawai perempuan lebih banyak memiliki ide kreatif yang menyegarkan. Selain itu, mereka tak malu untuk bertanya dan meminta maaf jika melakukan kesalahan serta memiliki tanggung jawab yang tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan mereka hingga benar-benar selesai.

3) Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel IV-4
Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SMA/SMK Sederajat	3	9.4
2.	Diploma (1/2/3)	10	31.2
3.	S1	19	59.4
Jumlah		32	100.0

Sumber : Data Penelitian Diolah (2019)

Dari tabel di atas, dapat di ketahui bahwa mayoritas responden berpendidikan S1 yang berjumlah 19 orang pegawai (59.4%). Hal tersebut menunjukkan bahwa pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara berasal dari pendidikan tinggi. Kemajuan sebuah instansi sangat ditentukan oleh kualitas pendidikan tinggi yang membantu instansi mencapai tujuan melalui adaptasi dan inovasi.

4) Berdasarkan Masa Kerja

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel IV-5
Masa Kerja

No.	Usia	Jumlah	Persentase
1	< 5 Tahun	11	34.37
2	5 – 10 Tahun	16	50.0
3	> 10 Tahun	5	15.63
Jumlah		32	100.0

Sumber : Data Penelitian Diolah (2019)

Dari tabel di atas, dapat di ketahui bahwa mayoritas responden memiliki masa kerja 5 – 10 tahun yang berjumlah 16 orang pegawai (50.0%). Hal tersebut menunjukkan bahwa pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara memiliki keinginan yang tinggi dalam mencapai visi dan misi instansi. Pegawai yang memiliki masa kerja yang lebih lama menggambarkan kesetiaan pegawai terhadap instansi.

b. Distribusi Jawaban Responden

Untuk lebih membantu, berikut peneliti sajikan tabel hasil skor jawaban responden dari angket yang peneliti sebarakan yaitu :

1) Variabel Komunikasi (X_1)

Berikut ini merupakan variabel penyajian data berdasarkan jawaban kuesioner dari penelitian variabel X_1 (Komunikasi) yang di rangkum dalam tabel frekuensi sebagai berikut :

Tabel IV-6
Skor Angket Untuk Variabel X_1 (Komunikasi)

Alternatif Jawaban												
No. Pern	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	19	59.4	13	40.6	0	0	0	0	0	0	32	100
2	10	31.3	21	65.6	1	3.1	0	0	0	0	32	100
3	7	21.9	24	75.0	1	3.1	0	0	0	0	32	100
4	8	25.0	15	46.9	9	28.1	0	0	0	0	32	100
5	6	18.8	21	65.6	5	15.6	0	0	0	0	32	100
6	9	28.1	23	71.9	0	0	0	0	0	0	32	100
7	9	28.1	21	65.6	1	3.1	1	3.1	0	0	32	100
8	10	31.3	19	59.4	2	6.2	1	3.1	0	0	32	100
9	11	34.4	20	62.5	1	3.1	0	0	0	0	32	100
10	8	25.0	23	71.9	1	3.1	0	0	0	0	32	100

Sumber : Data Penelitian Diolah (2019)

Dari tabel tabulasi diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

- a) Jawaban responden tentang kejujuran pegawai sangat di utamakan dalam bekerja, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 19 orang pegawai dengan persentase 59.4%.
- b) Jawaban responden tentang setiap pegawai di semua kalangan bagian saling terbuka dalam pemberian informasi, responden menjawab setuju sebanyak 21 orang pegawai dengan persentase 65.6%.
- c) Jawaban responden tentang pegawai mengajukan pertanyaan kepada pimpinan ketika mengalami kesulitan dalam mengerjakan suatu tugas,

mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 24 orang pegawai dengan persentase 75.0%.

- d) Jawaban responden tentang pegawai selalu menyampaikan perasaan puas terhadap pekerjaannya, membantu mengurangi kesalahan yang dilakukan pada saat bekerja, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 15 orang pegawai dengan persentase 46.9%.
- e) Jawaban responden tentang pimpinan selalu memberikan arahan terhadap pegawai dalam melaksanakan tugasnya, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 21 orang pegawai dengan persentase 65.6%.
- f) Jawaban responden tentang pimpinan menetapkan hubungan kerja yang jelas antara satu orang dengan orang yang lain, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 23 orang pegawai dengan persentase 71.9%.
- g) Jawaban responden tentang pimpinan memberi perintah selalu bersifat jelas, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 21 orang pegawai dengan persentase 65.6%.
- h) Jawaban responden tentang setiap pegawai selalu memberi dukungan satu sama lain, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 19 orang pegawai dengan persentase 59.4%.
- i) Jawaban responden tentang setiap pegawai selalu memberi respon yang baik dalam berkomunikasi satu sama lain, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 20 orang pegawai dengan persentase 62.5%.
- j) Jawaban responden tentang sesama pegawai selalu bekerja sama dengan pegawai lainnya, dalam memberikan solusi keputusan dalam pemecahan

masalah, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 23 orang pegawai dengan persentase 71.9%.

Kesimpulan dari uraian secara umum dapat diketahui bahwa komunikasi yang terjalin antar pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara sudah baik, dimana persentase komunikasi berada diatas 50%. Tetapi pimpinan perlu untuk terus meningkatkan hubungan yang baik antar pegawai melalui komunikasi agar kinerja pegawai juga semakin meningkat.

2) Variabel Beban Kerja (X_2)

Berikut ini merupakan variabel penyajian data berdasarkan jawaban kuesioner dari penelitian variabel X_2 (Beban Kerja) yang di rangkum dalam tabel frekuensi sebagai berikut :

Tabel IV-7
Skor Angket Untuk Variabel X_2 (Beban Kerja)

Alternatif Jawaban												
No. Pern	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	5	15.6	25	78.1	2	6.2	0	0	0	0	32	100
2	6	18.8	23	71.9	3	9.4	0	0	0	0	32	100
3	8	25.0	14	43.8	3	9.4	7	21.9	0	0	32	100
4	11	34.4	8	25.0	11	34.4	2	6.2	0	0	32	100
5	7	21.9	12	37.5	12	37.5	1	3.1	0	0	32	100
6	9	28.1	10	31.3	11	34.4	2	6.2	0	0	32	100
7	9	28.1	10	31.3	11	34.4	2	6.2	0	0	32	100
8	9	28.1	10	31.3	5	15.6	8	25.0	0	0	32	100
9	10	31.3	11	34.4	6	18.8	5	15.6	0	0	32	100
10	8	25.0	13	40.6	2	6.2	9	28.1	0	0	32	100

Sumber : Data Penelitian Diolah (2019)

Dari tabel tabulasi diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

- a) Jawaban responden tentang pegawai harus bekerja sangat cepat untuk menyelesaikan pekerjaan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 25 orang pegawai dengan persentase 78.1%.
- b) Jawaban responden tentang target yang harus pegawai capai dalam pekerjaan sudah jelas, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 23 orang pegawai dengan persentase 71.9%.
- c) Jawaban responden tentang pegawai selalu mengerjakan pekerjaan yang sama tiap harinya, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 14 orang pegawai dengan persentase 43.8%.
- d) Jawaban responden tentang jumlah pegawai yang ada saat ini sudah cukup untuk menangani pekerjaan yang ada, mayoritas responden menjawab sangat setuju dan kurang setuju sebanyak 11 orang pegawai dengan persentase 34.4%.
- e) Jawaban responden tentang beban kerja pegawai sehari-hari sudah sesuai dengan standar pekerjaan, materi yang diberikan sesuai yang dibutuhkan karyawan, mayoritas responden menjawab setuju dan kurang setuju sebanyak 12 orang pegawai dengan persentase 37.5%.
- f) Jawaban responden tentang pegawai terhindar dari stres karena jumlah pekerjaan yang pegawai terima sesuai dengan kemampuan, mayoritas responden menjawab kurang setuju sebanyak 11 orang pegawai dengan persentase 34.4%.

- g) Jawaban responden tentang pekerjaan yang berlebihan membuat pegawai mudah cepat sakit, mayoritas responden menjawab kurang setuju sebanyak 11 orang pegawai dengan persentase 34.4%.
- h) Jawaban responden tentang ruang kerja yang nyaman membuat pegawai lebih bersemangat dalam bekerja, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 10 orang pegawai dengan persentase 31.3%.
- i) Jawaban responden tentang peralatan kerja yang pegawai terima sesuai dengan pekerjaan yang pegawai kerjakan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 11 orang pegawai dengan persentase 34.4%.
- j) Jawaban responden tentang lingkungan kerja yang mendukung memudahkan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 13 orang pegawai dengan persentase 40.6%.

Kesimpulan dari uraian secara umum dapat diketahui bahwa beban kerja yang diberikan kepada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara belum maksimal, dimana persentase beban kerja rata-rata berada dibawah 50%. Untuk itu diharapkan pimpinan dapat memberikan beban kerja kepada pegawai yang sesuai dengan kemampuan dan bidangnya agar kinerja pegawai dapat meningkat.

3) Variabel Motivasi (X_3)

Berikut ini merupakan variabel penyajian data berdasarkan jawaban kuesioner dari penelitian variabel X_3 (Motivasi) yang di rangkum dalam tabel frekuensi sebagai berikut :

Tabel IV-8
Skor Angket Untuk Variabel X₃ (Motivasi)

Alternatif Jawaban												
No. Pert	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	5	15.6	24	75.0	3	9.4	0	0	0	0	32	100
2	5	15.6	14	43.8	13	40.6	0	0	0	0	32	100
3	4	12.5	16	50.0	12	37.5	0	0	0	0	32	100
4	10	31.3	20	62.5	2	6.2	0	0	0	0	32	100
5	11	34.4	18	56.3	2	6.2	1	3.1	0	0	32	100
6	10	31.1	20	62.5	2	6.2	0	0	0	0	32	100
7	7	21.9	22	68.8	3	9.4	0	0	0	0	32	100
8	8	25.0	13	40.6	9	28.1	2	6.2	0	0	32	100
9	11	34.4	10	31.3	9	28.1	2	6.2	0	0	32	100
10	7	21.9	22	68.8	2	6.2	1	3.1	0	0	32	100

Sumber : Data Penelitian Diolah (2019)

Dari tabel tabulasi diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

- a) Jawaban responden tentang pegawai selalu bekerja keras untuk mencapai tujuan instansi, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 24 orang pegawai dengan persentase 75.0%.
- b) Jawaban responden tentang penghargaan dalam pekerjaan dapat memotivasi pegawai untuk bekerja keras, mayoritas responden menjawab sebanyak 14 orang pegawai dengan persentase 43.8%.
- c) Jawaban responden tentang pegawai mendapatkan peluang untuk orientasi masa depan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 16 orang pegawai dengan persentase 50.0%.
- d) Jawaban responden tentang pegawai memiliki cita-cita untuk lebih maju, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 20 orang pegawai dengan persentase 62.5%.

- e) Jawaban responden tentang pegawai mendapatkan rekan kerja yang berkualitas agar dapat bekerja sama dengan tim, sehingga hasil pekerjaannya akan semakin baik, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 18 orang pegawai dengan persentase 56.3%.
- f) Jawaban responden tentang pegawai selalu berorientasi pada hasil kerja yang berkualitas, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 20 orang pegawai dengan persentase 62.5%.
- g) Jawaban responden tentang pegawai selalu berusaha untuk maju dalam mencapai tujuan instansi, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 22 orang pegawai dengan persentase 68.8%.
- h) Jawaban responden tentang pegawai selalu tekun dalam mengerjakan pekerjaan yang diberikan instansi, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 13 orang pegawai dengan persentase 40.6%.
- i) Jawaban responden tentang pegawai memilih rekan kerja yang baik dalam mencapai tujuan instansi, mayoritas responden menjawab sangat setuju sebanyak 11 orang pegawai dengan persentase 34.4%.
- j) Jawaban responden tentang setiap pegawai selalu mendukung satu sama lain dalam mencapai tujuan instansi, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 22 orang pegawai dengan persentase 68.8%.

Kesimpulan dari uraian secara umum dapat diketahui bahwa motivasi yang diberikan kepada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara sudah baik, dimana persentase motivasi rata-rata berada diatas

50%. Tetapi perlu untuk terus di pertahankan dalam memberikan motivasi kepada pegawai agar kinerja pegawai juga semakin meningkat.

4) Variabel Kinerja (Y)

Berikut ini merupakan variabel penyajian data berdasarkan jawaban kuesioner dari penelitian variabel Y (Kinerja) yang di rangkum dalam tabel frekuensi sebagai berikut :

Tabel IV-9
Skor Angket Untuk Variabel Y (Kinerja)

Alternatif Jawaban												
No. Pert	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	8	25.0	24	75.0	0	0	0	0	0	0	32	100
2	7	21.9	22	68.8	3	9.4	0	0	0	0	32	100
3	6	18.8	17	53.1	9	28.1	0	0	0	0	32	100
4	9	28.1	11	34.4	12	37.5	0	0	0	0	32	100
5	6	18.8	14	43.8	12	37.5	0	0	0	0	32	100
6	8	25.0	11	34.4	13	40.6	0	0	0	0	32	100
7	10	31.3	19	59.4	3	9.4	0	0	0	0	32	100
8	10	31.3	19	59.4	3	9.4	0	0	0	0	32	100
9	7	21.9	13	40.6	12	37.5	0	0	0	0	32	100
10	5	15.6	20	62.5	7	21.9	0	0	0	0	32	100

Sumber : Data Penelitian Diolah (2019)

Dari tabel tabulasi diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

- a) Jawaban responden tentang pegawai memiliki kemampuan bekerja yang baik didalam instansi, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 24 orang pegawai dengan persentase 75.0%.
- b) Jawaban responden tentang pegawai selalu berusaha untuk mencapai target, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 22 orang pegawai dengan persentase 68.8%.

- c) Jawaban responden tentang pegawai selalu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 17 orang pegawai dengan persentase 53.1%.
- d) Jawaban responden tentang pegawai mencapai hasil kerja melebihi hasil yang dicapai dari waktu sebelumnya, mayoritas responden menjawab kurang setuju sebanyak 12 orang pegawai dengan persentase 37.5%.
- e) Jawaban responden tentang pegawai selalu siap untuk diawasi dalam melaksanakan pekerjaan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 14 orang pegawai dengan persentase 43.8%.
- f) Jawaban responden tentang atasan selalu melakukan pengawasan kerja pada saat jam kerja berlangsung, mayoritas responden menjawab kurang setuju sebanyak 13 orang pegawai dengan persentase 40.6%.
- g) Jawaban responden tentang pegawai selalu bersikap baik terhadap pimpinan dan rekan kerja yang lain, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 19 orang pegawai dengan persentase 59.4%.
- h) Jawaban responden tentang pegawai selalu melakukan pekerjaan dengan baik, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 19 orang pegawai dengan persentase 59.4%.
- i) Jawaban responden tentang pegawai selalu menyelesaikan pekerjaan dengan hasil yang terbaik, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 13 orang pegawai dengan persentase 40.6%.

- j) Jawaban responden tentang melaksanakan pekerjaan dengan segera walaupun tidak dituntut diselesaikan secepatnya, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 20 orang pegawai dengan persentase 62.5%.

Kesimpulan dari uraian secara umum dapat diketahui bahwa kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara sudah baik, dimana persentase kinerja berada diatas 50%. Tetapi perlu untuk terus dipertahankan dan ditingkatkan lagi dalam meningkatkan komunikasi pegawai dan memberikan beban kerja yang sesuai serta terus memberikan motivasi kepada pegawai agar kinerja pegawai akan semakin meningkat.

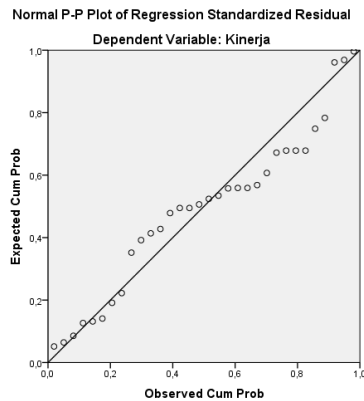
2. Analisis Data Penelitian

Hasil pengolahan data dengan SPSS tentang pengaruh variabel komunikasi (X_1), beban kerja (X_2) dan motivasi (X_3) terhadap kinerja (Y) maka dapat di lihat dengan menggunakan asumsi klasik yaitu :

a. Uji Normalitas

Uji normalitas untuk melihat apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Berdasarkan hasil olahan data menggunakan data SPSS versi 22.0 maka di ketahui uji normalitas menggunakan metode P-Plot adalah sebagai berikut :



Gambar IV-1
Uji Normalitas Menggunakan P-Plot
 Sumber : Hasil Penelitian (2019)

Gambar tersebut menunjukkan bahwa titik-titik telah membentuk dan mengikuti arah garis diagonal pada gambar, dengan demikian dapat dinyatakan bahwa data telah terdistribusi secara normal.

b. Uji Multikoleniaritas

Uji Multikoleniaritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antara variabel independen dengan melihat nilai VIF (*variance inflasi factor*) tidak melebihi 4 atau 5. (Hines dan Montgomery dalam Azuar Juliandi 2013).

Tabel IV-10
Coefficients Multikolinieritas

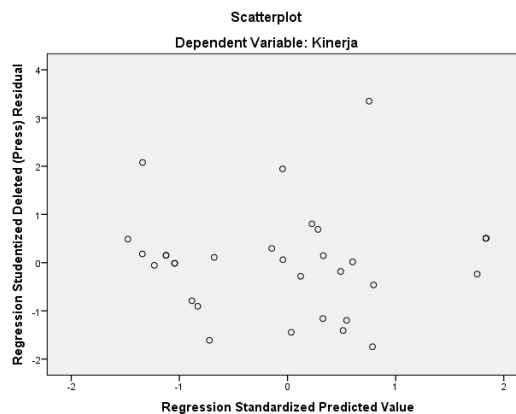
Model		Correlations			Collinearity Statistics	
		Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)					
	Komunikasi	,774	,414	,192	,470	2,126
	Beban Kerja	,877	,592	,310	,295	3,388
	Motivasi	,783	,179	,077	,326	3,066

a. Dependent Variable: Kinerja
 Sumber : Hasil Penelitian (2019)

Jika dilihat pada tabel IV-10 diketahui bahwa variabel komunikasi (X_1), beban kerja (X_2) dan motivasi (X_3) telah terbebas dari multikolinieritas dimana masing-masing nilai VIF tidak melebihi 4 atau 5.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaknyamanan variance dari residual pengamatan satu ke pengamatan yang lain. Jika variance residual dari suatu pengamatan yang lain tetap maka dikatakan homokedastisitas, dan jika variance berbeda dikatakan heteroskedastisitas. Model yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.



Gambar IV-2

Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Scatterplot

Sumber : Hasil Penelitian (2019)

Uji ini akan menyatakan terbebas dari Heteroskedastisitas jika titik-titik yang terdapat pada gambar tersebar secara acak. Gambar di atas menunjukkan suatu pola yang tidak jelas menyebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y.

3. Regresi Linier Berganda

Analisis regresi disusun untuk melihat hubungan yang terbangun antara variabel penelitian, apakah hubungan yang terbangun positif atau hubungan negative. Berdasarkan olahan data yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa model hubungan dari analisis regresi linier berganda dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel IV-11
Coefficients Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,670	5,143		,714	,481
	Komunikasi	,381	,159	,279	2,403	,023
	Beban Kerja	,391	,100	,571	3,888	,001
	Motivasi	,133	,138	,134	,962	,344

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber : Hasil Penelitian (2019)

Berdasarkan pada tabel IV-11 maka dapat disusun model penelitian persamaan regresinya adalah sebagai berikut :

$$Y = 3,670 + 0,381X_1 + 0,391X_2 + 0,133X_3$$

Model persamaan regresi berganda tersebut bermakna :

- Nilai Konstanta sebesar 3,670 yang berarti bahwa jika variabel independen yaitu komunikasi (X_1), beban kerja (X_2) dan motivasi (X_3) sama dengan nol, maka kinerja (Y) adalah sebesar 3,670.
- Nilai koefisien regresi $X_1 = 0,381$ menunjukkan apabila komunikasi mengalami kenaikan sebesar 100% maka akan meningkatkan kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara sebesar 38,1%

kontribusi yang diberikan komunikasi terhadap kinerja pegawai dilihat dari *Unstandardized Coefficients* pada tabel IV-11 diatas.

- c. Nilai koefisien regresi $X_2 = 0,391$ menunjukkan apabila beban kerja mengalami kenaikan sebesar 100% maka akan mengakibatkan meningkatnya kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara sebesar 7,6% kontribusi yang diberikan beban kerja terhadap kinerja pegawai dilihat dari *Unstandardized Coefficients* pada tabel IV-11 diatas.
- d. Nilai koefisien regresi $X_3 = 0,133$ menunjukkan apabila motivasi mengalami kenaikan sebesar 100% maka akan mengakibatkan meningkatnya kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara sebesar 13,3% kontribusi yang diberikan motivasi terhadap kinerja pegawai dilihat dari *Unstandardized Coefficients* pada tabel IV-11 diatas.

4. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji statistik t dilakukan untuk menguji apakah variabel bebas (X) secara individual mempunyai pengaruh yang signifikan atau tidak terhadap variabel terikat (Y).

1) Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja

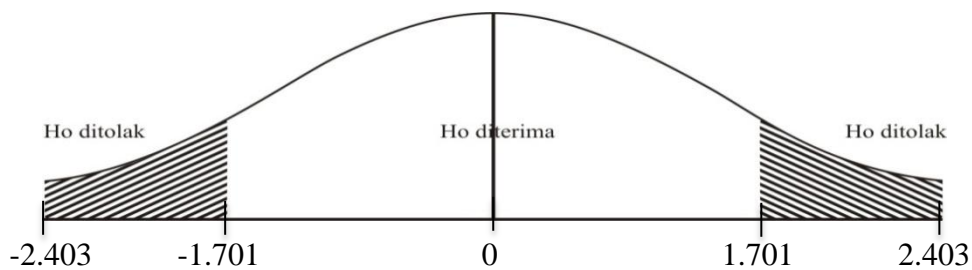
Tabel IV-12
Uji t

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3,670	5,143		,714	,481
	Komunikasi	,381	,159	,279	2,403	,023
	Beban Kerja	,391	,100	,571	3,888	,001
	Motivasi	,133	,138	,134	,962	,344

a. Dependent Variable: Kinerja
Sumber : Hasil Penelitian (2019)

Pada tabel di atas dapat di ketahui bahwa variabel X_1 yaitu komunikasi memiliki signifikansi sebesar 0,023 lebih kecil dari 0,05, artinya bahwa komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara.

Dari tabel IV-12 tentang pengaruh komunikasi (X_1) terhadap kinerja (Y) diperoleh nilai t_{hitung} 2.403 > t_{tabel} 1.701 dengan probabilitas Sig 0,023, lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Dapat di simpulkan bahwa komunikasi (X_1) secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja (Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara. Dengan kriteria pengujian hipotesis sebagai berikut :

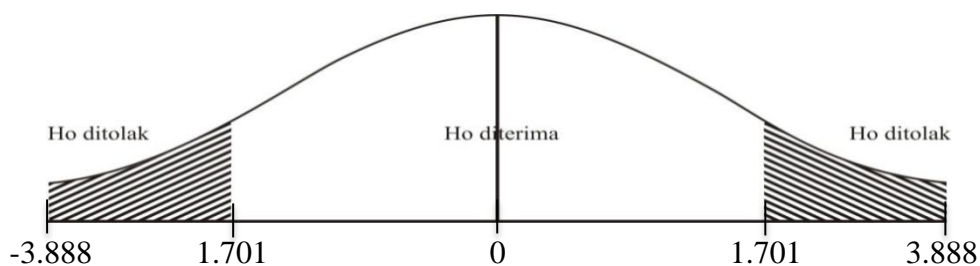


Gambar IV-3
Kriteria Pengujian Hipotesis Komunikasi terhadap Kinerja

2) Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja

Pada tabel IV-12 di atas dapat diketahui bahwa variabel X_2 yaitu beban kerja memiliki signifikan sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05, artinya bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara.

Dari tabel IV-12 tentang pengaruh beban kerja (X_2) terhadap kinerja (Y) diperoleh nilai $t_{hitung} 3.888 > t_{tabel} 1.701$ dengan probabilitas Sig 0,001, lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Dapat di simpulkan bahwa beban kerja (X_2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja (Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara. Dengan kriteria pengujian hipotesis sebagai berikut :



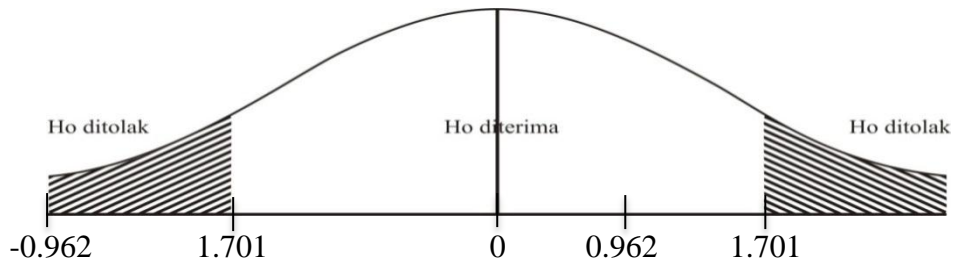
Gambar IV-4
Kriteria Pengujian Hipotesis Beban Kerja Terhadap Kinerja

3) Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja

Pada tabel IV-12 di atas dapat diketahui bahwa variabel X_3 yaitu motivasi memiliki signifikan sebesar 0,344 lebih besar dari 0,05, artinya bahwa motivasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara.

Dari tabel IV-12 tentang pengaruh motivasi (X_3) terhadap kinerja (Y) diperoleh nilai $t_{hitung} 0.962 > t_{tabel} 1.701$ dengan probabilitas Sig 0,344, lebih kecil

dari $\alpha = 0,05$. Dapat di simpulkan bahwa motivasi (X_3) secara parsial mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap kinerja (Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara. Dengan kriteria pengujian hipotesis sebagai berikut :



Gambar IV-5
Kriteria Pengujian Hipotesis Motivasi Terhadap Kinerja

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji statistik F (*simultan*) dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas (*independent*) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel terikat (*dependen*). Hasil uji secara simultan dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel IV-13
Uji F
ANOVA^a

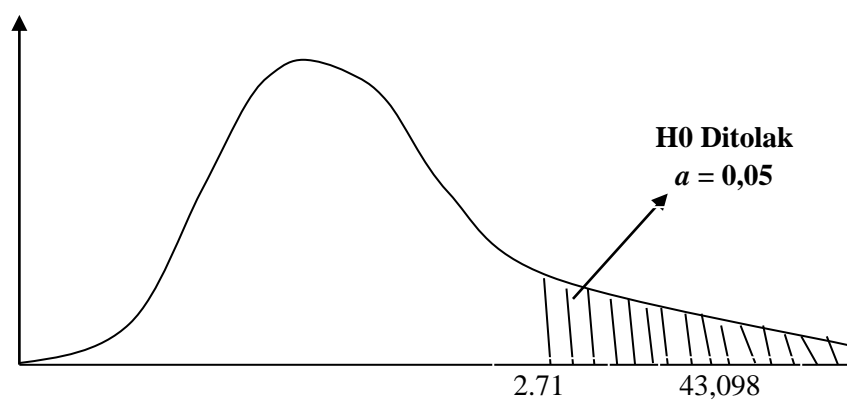
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	719,961	3	239,987	43,098	,000 ^b
	Residual	155,914	28	5,568		
	Total	875,875	31			

a. Dependent Variable: Kinerja
b. Predictors: (Constant), Motivasi, Komunikasi, Beban Kerja
Sumber : Hasil Penelitian (2019)

Berdasarkan dari tabel uji F diketahui bahwa terdapat nilai signifikan sebesar 0,000 nilai signifikan ini lebih kecil dari 0,05 artinya bahwa komunikasi,

beban kerja dan motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara.

Jika dibandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} maka dihasilkan $43,098 > 2.71$ sehingga di simpulkan bahwa komunikasi, beban kerja dan motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara. Dengan kriteria pengujian hipotesis sebagai berikut :



Gambar IV-6
Kriteria Pengujian Hipotesis Komunikasi, Beban Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja

c. Koefisien Determinasi

Uji determinasi ini untuk melihat seberapa besar kompetensi, pelatihan dan pengembangan karir dalam menjelaskan variasi variabel dependen yaitu kinerja. Untuk mengetahui besarnya determinasi komunikasi, beban kerja dan motivasi dalam menjelaskan variasi variabel dependennya yaitu kinerja dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel IV-14
Koefisien Determinasi (*R-Square*)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,907 ^a	,822	,803	2,35973

a. Predictors: (Constant), Motivasi, Komunikasi, Beban Kerja

b. Dependent Variable: Kinerja

Sumber : Hasil Penelitian (2019)

Berdasarkan pada tabel di atas diketahui bahwa nilai R_{square} adalah sebesar 0,822 atau sama dengan 82,2% artinya bahwa komunikasi, beban kerja dan motivasi mampu untuk menjelaskan kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara adalah sebesar 82,2% dan sisanya 27,8% dijelaskan oleh variabel bebas yang lainnya yang tidak diikutsertakan ke dalam model penelitian ini.

B. Pembahasan

Dari hasil pengujian terlihat bahwa semua variabel bebas komunikasi (X_1), beban kerja (X_2) dan motivasi (X_3) mempunyai pengaruh terhadap variabel kinerja (Y) untuk lebih memperjelas terhadap rincian hasil analisis dan pengujian tersebut dapat di jelaskan sebagai berikut :

1. Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja

Keberhasilan sebuah organisasi dalam mencapai tujuannya tidak terlepas dari terjalannya komunikasi yang baik. Konsep hubungan ini berdasarkan rujukan teori yang dikembangkan oleh Hamali (2016, hal. 228) bahwa komunikasi yang berjalan secara efektif dalam organisasi akan memudahkan setiap orang melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Untuk itu seorang

pimpinan dituntut agar mampu melakukan komunikasi secara efektif, karena mereka akan memberi instruksi, pengarahan, memotivasi bawahan, melakukan pengawasan dan lain-lain. Komunikasi ini tidak hanya terjadi antara atasan dengan bawahan tetapi juga antara sesama rekan kerja, agar setiap pegawai dapat bekerja dengan baik. Hal ini tentu sangat tidak diharapkan karena dapat berpengaruh terhadap kinerja mereka. Banyaknya pekerjaan yang seharusnya dapat diselesaikan sesuai target waktu tapi karena kurangnya komunikasi ini dapat membuat pekerjaan tidak terselesaikan sesuai target waktu yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh antara komunikasi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara yang menyatakan $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ yaitu $2.403 \geq 1.701$ berada di daerah penerimaan H_a sehingga H_0 ditolak, hal ini dinyatakan bahwa komunikasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa ada pengaruh antara komunikasi terhadap kinerja. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu Nisa' Ulul Mafra (2017) yang menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh terhadap kinerja. Jika komunikasi ini tidak berjalan dengan baik akan menyebabkan terjadinya *miss communication* yang akan bisa berpengaruh terhadap pekerjaan pegawai.

2. Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah beban kerja, beban kerja yang tinggi dapat meningkatkan kinerja pegawai, namun beban kerja yang

terlalu berlebihan dapat menimbulkan penurunan kinerja pegawai. Hal ini karena ketidakmampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang disebabkan karena kapasitas dan kemampuan karyawan tidak sesuai dengan tuntutan yang harus dikerjakan. Konsep hubungan penelitian ini berdasarkan rujukan teori yang dikembangkan oleh Mudayana (2010, hal. 2), bahwa beban kerja sangat mempengaruhi kinerja pegawai yang dihasilkannya. Hal ini bisa disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan kerja mungkin terlalu tinggi, keterbatasan waktu yang singkat, volume kerja mungkin terlalu banyak dan sebagainya.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh antara beban kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara yang menyatakan $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ yaitu $3.888 \geq 1.701$ berada di daerah penerimaan H_a sehingga H_0 ditolak, hal ini di nyatakan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa ada pengaruh antara beban kerja terhadap kinerja. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu Kadek Ferrania Paramitadewi (2017) yang menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh terhadap kinerja. Beban kerja sangat mempengaruhi tingkat kinerja pegawai, oleh karena itu beban kerja pegawai harus seimbang agar pegawai dapat maksimal dalam meningkatkan kinerja.

3. Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja

Pada umumnya kinerja yang tinggi dihubungkan dengan motivasi yang tinggi. Sebaliknya, motivasi yang rendah dihubungkan dengan kinerja yang rendah. kinerja yang tinggi adalah fungsi dan interkasi antara motivasi, kompetensi dan peluang sumber daya pendukung. Dalam konteks pekerjaan, motivasi merupakan salah satu faktor penting dalam mendorong seseorang untuk menghasilkan kinerja. Motivasi merupakan serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu. Sikap dan nilai tersebut merupakan suatu yang *invisible* yang memberikan kekuatan untuk mendorong individu untuk bertindak laku dalam mencapai tujuan. Hal ini didukung oleh teori yang dikembangkan oleh Rivai dalam Kadarisman (2013, hal. 276) bila seseorang termotivasi maka ia akan berupaya sekuat tenaga untuk mencapai tujuan, namun belum tentu upaya yang tinggi akan menghasilkan kinerja yang tinggi. Oleh karena itu, diperlukan intensitas dan kualitas dari upaya tersebut serta difokuskan pada tujuan organisasi.

Namun berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh antara motivasi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara yang menyatakan $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ yaitu $0.962 \leq 1.701$ berada di daerah penerimaan H_0 sehingga H_a ditolak, hal ini di nyatakan bahwa motivasi berpengaruh tidak signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa ada pengaruh antara motivasi terhadap kinerja. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu Rini Astuti dan

Oki Prima Anugrah Lesmana (2018) yang menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh terhadap kinerja. Jika pegawai termotivasi dalam melaksanakan pekerjaan maka hasil kerjanya juga akan meningkat.

4. Pengaruh Komunikasi, Beban Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja

Kinerja pegawai merupakan salah satu indikator keberhasilan operasi lembaga pemerintahan dalam pencapaian tujuannya. Timbulnya prestasi dipengaruhi oleh beberapa faktor pendorong, baik yang berasal dari luar individu maupun dari dalam individu. Kinerja pegawai sangat menentukan kemajuan suatu perusahaan atau lembaga pemerintahan. Kinerja setiap pegawai dapat diukur dengan melihat kuantitas dan kualitas kerja yang telah dilakukannya. Kinerja merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya organisasi untuk mencapai tujuan. Kinerja memacu pada suatu sistem formal dan terstruktur yang digunakan untuk mengukur, menilai dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan. Menurut Mangkunegara (2017, hal. 10) evaluasi kinerja harus melalui penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan pegawai dan kinerja organisasi.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh antara komunikasi, beban kerja dan motivasi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara pada penelitian ini sudah jelas terbukti ada pengaruh secara simultan, di mana hasil uji F di dapat nilai $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ yaitu $43,098 \geq 2.71$ dengan signifikan $0,000 < 0,05$. Karena F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} maka H_0 di tolak dan H_a di terima artinya ada pengaruh antara komunikasi, beban

kerja dan motivasi terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa ada pengaruh antara komunikasi, beban kerja dan motivasi terhadap kinerja. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu Ayuna Niken Pratiwi, Suwito dan Sugi Arto Pujunggoro (2016) yang menunjukkan bahwa komunikasi, beban kerja dan motivasi terhadap kinerja.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang di lakukan oleh peneliti mengenai pengaruh komunikasi, beban kerja dan motivasi terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara, maka dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Komunikasi mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai, jika komunikasi tidak berjalan dengan baik akan menyebabkan terjadinya *miss communication* yang akan bisa berpengaruh terhadap pekerjaan pegawai. Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja.
2. Beban kerja sangat mempengaruhi kinerja pegawai yang dihasilkannya. Oleh sebab itu seorang pegawai harus mampu bekerja dibawah tekanan untuk menyelesaikan tugas-tugas suatu pekerjaan atau kelompok jabatan yang dilaksanakan dalam keadaan normal dalam suatu jangka waktu tertentu. Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara, maka dapat disimpulkan bahwa beban kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja.
3. Jika pegawai termotivasi dalam melaksanakan pekerjaan maka hasil kerjanya juga akan meningkat dan akan menghasilkan kinerja yang tinggi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Labuhanbatu Utara, maka dapat disimpulkan bahwa motivasi secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja.

4. Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi, beban kerja dan motivasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dalam hal ini penulis dapat menyarankan hal-hal sebagai berikut :

1. Mengingat komunikasi mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai, maka hendaknya komunikasi yang terjalin antar pegawai benar-benar diperhatikan, dengan demikian diharapkan akan menciptakan suasana kerja yang kompetitif sehingga mampu meningkatkan kinerja yang tinggi.
2. Tingkat pembebanan yang terlalu tinggi memungkinkan pemakaian energi yang berlebihan dan terjadi *overstress*, sebaliknya intensitas pembebanan yang terlalu rendah memungkinkan rasa bosan dan kejenuhan atau *understress*. Oleh karena itu perlu diupayakan tingkat intensitas pembebanan yang optimum yang ada di antara kedua batas yang ekstrim tadi dan tentunya berbeda antara individu yang satu dengan yang lainnya. Maka dari itu instansi harus mampu memperkirakan jumlah pegawai berdasarkan jumlah output atau hasil kerja yang mampu dihasilkan oleh setiap pegawai, dapat diketahui berapa jumlah pegawai yang sesungguhnya diperlukan oleh instansi untuk mencapai tujuan.

Hal tersebut dapat dilakukan melalui suatu pengukuran kapasitas kerja, sehingga pegawai dapat bekerja optimal sesuai kemampuannya.

3. Motivasi merupakan suatu kondisi yang menggerakkan manusia kearah suatu tujuan tertentu, untuk itu diharapkan pemberian motivasi terhadap pegawai harus dilakukan secara terus menerus agar kinerja pegawai dapat meningkat dan menghasilkan kualitas kerja yang baik.
4. Dalam mencapai kinerja yang tinggi, perlunya perhatian khususnya terhadap komunikasi yang baik dilingkungan pegawai, pemberian beban kerja yang sesuai dengan kemampuan pegawai dan pemberian motivasi kepada pegawai, sebab ketiganya tidak bisa berdiri sendiri karena memiliki keterkaitan yang erat dan saling mendorong secara simultan terhadap kinerja pegawai sehingga dapat menghasilkan kinerja yang terbaik. Untuk itu sekali lagi mohon diperhatikan untuk pimpinan instansi agar memberikan perhatian yang serius terhadap ketiga variabel diatas.
5. Kiranya hasil penelitian ini dapat dijadikan suatu referensi sederhana dalam pertimbangan kebijakan yang ada, sehingga pembaharuan untuk meningkatkan kinerja pegawai dapat berjalan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustini, Fauzia (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Lanjutan, Edisi Pertama*. Medan: Penerbit Madenatera.
- Ayuna Niken Pratiwi, Suwito dan Sugi Arto Pujunggoro (2016). Pengaruh Beban Kerja, Kemampuan Komunikasi dan Keterampilan Kerja Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian Kabupaten Serdang Bedagai. *Jurnal Al-Irsyad: Vol. 4, No. 1*.
- Fajar, M (2009). *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktik*. Yogyakarta: Graham Ilmu.
- Ghozali (2005). *Metode Penelitian*. Jakarta : PT. Raja Grafindo.
- Ghazali, Imam (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate*. Semarang : Penerbit Badan Undip.
- Hamali, Arif Yusuf (2016). *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia : Strategi Mengelola Karyawan*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: CAPS.
- Handoko, T. Hani (2012). *Manajemen Personalia Sumber Daya Manusia*. Edisi Kedua. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, S.P Malayu (2009). *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*. Cetakan Ke-7. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kasmir (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke-1. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Kadarisman, M. (2013). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kadek Ferrania Paramitadewi (2017). Pengaruh Beban Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Tabanan. *Jurnal Manajemen: Vol. 6, No. 6*.
- Nisa' Ulul Mafra (2017). Pengaruh Kompetensi dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai PT. Bukit Asam (Persero), Tbk Unit Dermaga Kertapati Palembang. *Jurnal Manajemen: Vol. 2, No. 1*.
- Mangkunegara, Anwar Prabu (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Cetakan Ke-12. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Menanti Sembiring (2017). Pengaruh Komunikasi Yang Efektif Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Karo. *Jurnal Agribisnis Sumatera Utara, Vol. 10, No. 1.*
- Moekijat (2014). *Manajemen Tenaga Kerja dan Hubungan Kerja*. Bandung: Pioner Jaya.
- Moh Rizal Arfani dan Bachruddin Saleh Luturlean (2018). Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT Sucofindo Cabang Bandung. *E-Proceeding of Management: Vol. 5, No. 2.*
- Priansa, Donni Juni (2018). *Perencanaan dan Pengembangan SDM*. Bandung: Alfabeta.
- Rini Astuti dan Oki Prima Anugrah Lesmana (2018). Pengaruh Motivasi Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Perawat Pada Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan. *Jurnal Manajemen: Vol. 6, No. 2.*
- Sugiyono (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Siagian, Sondang P (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. Jakarta: Binapura Aksara.
- Sastrohadiwiryo, Siswanto (2010). *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administrative dan Operasional*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sunyoto, Danang (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Buku Seru.
- Sutrisno, Edy (2011). *Budaya Organisasi*. Edisi 1. Jakarta : Penerbit Kencana (Prenada Media Group).
- Sutrisno, Edy (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Jakarta : Penerbit Kencana.
- Wibowo (2017). *Perilaku dalam Organisasi*. Edisi 2. Cetakan Ke-4. Jakarta : Penerbit Raja Grafindo Persada.

LAMPIRAN - LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian



KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KOMUNIKASI, BEBAN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL LABUHANBATU UTARA

Responden yang terhormat,

Mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu sejenak guna mengisi angket ini, diharapkan dalam pengisiannya Bapak/Ibu menjawab dengan leluasa sesuai dengan persepsi anda.

Bapak/Ibu diharapkan menjawab dengan jujur dan terbuka sebab tidak ada jawaban yang benar atau salah. Data dibutuhkan untuk keperluan studi/ilmiah.

Sesuai dengan kode etik penelitian, peneliti menjamin kerahasiaan semua data. Kesediaan Bapak/Ibu mengisi angket ini adalah bentuk bantuan yang tidak ternilai bagi peneliti. Terima kasih atas kerjasamanya.

Peneliti

Yuliana Fransiska
1720030055

IDENTITAS RESPONDEN

1. No. Responden :
2. Usia : 20 - 30 Tahun 31 - 40 Tahun
 41 - 50 Tahun > 50 Tahun
3. Jenis Kelamin : Laki - Laki Perempuan
4. Tingkat Pendidikan : SMA/SMK Sederajat S1
 Diploma (1/2/3) S2
5. Masa Kerja : < 5 Tahun 5 – 10 Tahun
 > 10 Tahun

PETUNJUK PENGISIAN :

Berikan tanda ceklis (√) pada salah satu pilihan jawaban yang tersedia pada masing-masing pernyataan.

SS = Sangat Setuju (5)

TS = Tidak Setuju (2)

S = Setuju (4)

STS = Sangat Tidak Setuju (1)

KS = Kurang Setuju (3)

VARIABEL KOMUNIKASI (X₁)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Kejujuran pegawai sangat di utamakan dalam bekerja.					
2.	Setiap pegawai di semua kalangan bagian saling terbuka dalam pemberian informasi.					
3.	Pegawai mengajukan pertanyaan kepada pimpinan ketika mengalami kesulitan dalam mengerjakan suatu tugas.					
4.	Pegawai selalu menyampaikan perasaan puas terhadap pekerjaannya.					
5.	Pimpinan selalu memberikan arahan terhadap pegawai dalam melaksanakan tugasnya.					
6.	Pimpinan menetapkan hubungan kerja yang jelas antara satu orang dengan orang yang lain.					
7.	Pimpinan memberi perintah selalu bersifat jelas.					
8.	Setiap pegawai selalu memberi dukungan satu sama lain.					
9.	Setiap pegawai selalu memberi respon yang baik dalam berkomunikasi satu sama lain.					
10.	Sesama pegawai selalu bekerja sama dengan pegawai lainnya, dalam memberikan solusi keputusan dalam pemecahan masalah.					

VARIABEL BEBAN KERJA (X₂)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Saya harus bekerja sangat cepat untuk menyelesaikan pekerjaan saya.					
2.	Target yang harus saya capai dalam pekerjaan sudah jelas.					
3.	Saya selalu mengerjakan pekerjaan yang sama tiap harinya.					
4.	Jumlah pegawai yang ada saat ini sudah cukup untuk menangani pekerjaan yang ada.					
5.	Beban kerja saya sehari-hari sudah sesuai dengan standar pekerjaan saya.					
6.	Saya terhindar dari stres karena jumlah pekerjaan yang saya terima sesuai dengan kemampuan saya.					
7.	Pekerjaan yang berlebihan membuat saya mudah cepat sakit.					
8.	Ruang kerja yang nyaman membuat saya lebih bersemangat dalam bekerja.					
9.	Peralatan kerja yang saya terima sesuai dengan pekerjaan yang saya kerjakan.					
10.	Lingkungan kerja yang mendukung memudahkan saya dalam melaksanakan pekerjaan.					

VARIABEL MOTIVASI (X₃)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Saya selalu bekerja keras untuk mencapai tujuan instansi.					
2.	Penghargaan dalam pekerjaan dapat memotivasi saya untuk bekerja keras.					
3.	Saya mendapatkan peluang untuk orientasi masa depan.					
4.	Saya memiliki cita-cita untuk lebih maju.					
5.	Saya mendapatkan rekan kerja yang berkualitas agar dapat bekerja sama dengan tim, sehingga hasil pekerjaannya akan semakin baik.					
6.	Saya selalu berorientasi pada hasil kerja yang berkualitas.					
7.	Saya selalu berusaha untuk maju dalam mencapai tujuan instansi.					
8.	Saya selalu tekun dalam mengerjakan pekerjaan yang diberikan instansi.					
9.	Saya memilih rekan kerja yang baik dalam mencapai tujuan instansi.					
10.	Setiap pegawai selalu mendukung satu sama lain dalam mencapai tujuan instansi.					

VARIABEL KINERJA (Y)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Saya memiliki kemampuan bekerja yang baik didalam instansi.					
2.	Saya selalu berusaha untuk mencapai target.					
3.	Saya selalu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu.					
4.	Saya mencapai hasil kerja melebihi hasil yang dicapai dari waktu sebelumnya.					
5.	Saya selalu siap untuk diawasi dalam melaksanakan pekerjaan.					
6.	Atasan selalu melakukan pengawasan kerja pada saat jam kerja berlangsung.					
7.	Saya selalu bersikap baik terhadap pimpinan dan rekan kerja yang lain.					
8.	Saya selalu melakukan pekerjaan dengan baik.					
9.	Saya selalu menyelesaikan pekerjaan dengan hasil yang terbaik.					
10.	Melaksanakan pekerjaan dengan segera walaupun tidak dituntut diselesaikan secepatnya.					