

**PENGARUH KOMUNIKASI DAN STRES KERJA  
TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA  
RUMAH SAKIT CITRA MEDIKA  
TEMBUNG**

**SKRIPSI**

*Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Program Studi Manajemen*



**Oleh :**

**MUHAMMAD FAUZI**  
**1305160255**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2017**

## ABSTRAK

**Muhammad Fauzi, NPM 1305160255. Pengaruh Komunikasi Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Rumah Sakit Citra Medika Tembung. Skripsi. 2017**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Komunikasi dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Rumah Sakit Citra Medika Tembung. Populasi dalam penelitian adalah seluruh karyawan Rumah Sakit Citra Medika Tembung. Sampel yang diambil berjumlah 36 orang. Teknik pengumpulan data adalah wawancara, studi dokumentasi dan *Questioner* (Angket). Data menggunakan metode Uji Asumsi Klasik, Regresi Linier Berganda, Uji t (uji parsial), Uji f (uji simultan), dan Koefisien Determinasi dengan bantuan software IBM *Statistic SPSS 22*. Berdasarkan hasil pengujian secara individual pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja diperoleh nilai t-hitung sebesar  $3,494 > t\text{-tabel } 2,032$  dan mempunyai nilai signifikan sebesar  $0,001 < 0,05$  dapat disimpulkan bahwa Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja. Berdasarkan hasil pengujian secara individual pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja diperoleh nilai t-hitung  $7,087 > t\text{-tabel } 2,032$  dan mempunyai nilai signifikan sebesar  $0,000 \leq 0,05$  dapat disimpulkan Stres Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja. Berdasarkan hasil uji simultan F hitung  $53,592 > F \text{ tabel } 3,28$  dan mempunyai nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  dapat disimpulkan secara simultan Komunikasi dan Stres Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pada Rumah Sakit Citra Medika Tembung.

***Kata Kunci : Komunikasi, Stres Kerja dan Kinerja***

## KATA PENGANTAR



*Assalammu'alaikum Wr. Wb*

Puji syukur tercurah kepada Allah SWT. Sang Penggenggam Segala Urusan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Komunikasi dan Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai Pada Rumah Sakit Citra Medika Tembung”**. Shalawat dan salam tak luput penulis hantarkan kepada Rasulullah SAW, manusia mulia dengan segala keteladanan yang ada padanya. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memenuhi dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, dorongan serta bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu sudah selayaknya penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kepada Ayahanda tercinta Kamaruddin dan Ibunda Fatmah yang telah berjuang dengan segenap kemampuan dan memberikan dukungan kasih sayang serta dorongan dan semangat kepada penulis selama ini dan juga telah mengiringi dengan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Agussani, M.AP, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Januri, SE, MM.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

4. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung, SE, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Jasman Syarifuddin SE, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Willy Yusnandar, SE., M.Si, selaku dosen pembimbing proposal yang telah bersedia meluangkan waktunya dan dengan sabar membimbing penulis dalam penulisan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen, selaku staf pengajar di Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan.
8. Pimpinan serta Seluruh staff pegawai di Rumah Sakit Citra Medika Tembung yang telah membantu dalam pengambilan data serta hal lainnya yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan Angkatan 2013, telah membantu Penulis dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini. Kepada Allah SWT, penulis berserah diri dan memohon ridho dan rahmat-nya semoga skripsi bermanfaat bagi pembaca semua pembaca. Amin, YaRabbalAlamin.....

*Wassalammu'alaikum Wr. Wb*

Medan, September 2017

Penulis

**MUHAMMAD FAUZI**  
**NPM :1305160255**

## DAFTAR ISI

### ABSTRAK

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Batasan dan Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>7</b>
A. Uraian Teori.....	7
1. Kinerja .....	7
a. Pengertian Kinerja .....	7
b. Kinerja Pegawai.....	7
c. Karakteristik Pegawai Yang Memiliki Kinerja.....	9
d. Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja .....	10
e. Indikator Kinerja.....	11
2. Komunikasi .....	13
a. PengertianKomunikasi .....	13
b. Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi .....	14
c. Indikator Komunikasi.....	15
3. Stres Kerja.....	17
a. Pengertian Stres Kerja.....	17
b. Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja .....	18
c. Konsekuensi Stres Kerja .....	18
d. Strategi Manajemen Stres Kerja .....	20
e. Indikator Stres Kerja.....	24
B. Kerangka Konseptual.....	26
1. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja .....	26
2. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja .....	27
3. Pengaruh Komunikasi Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja.....	28
C. Hipotesis Penelitian.....	29
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>30</b>
A. Pendekatan Penelitian .....	30

B. Definisi Operasional.....	30
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	32
D. Populasi dan Sampel .....	33
E. Teknik Pengumpulan Data .....	34
1. Quesioner .....	34
a. Uji Validitas .....	35
b. Reliabilitas .....	37
2. Wawancara .....	38
F. Teknik Analisis Data.....	38
1. Regresi Linier Berganda .....	39
2. Uji Asumsi Klasik .....	39
a. Uji Normalitas .....	39
b. Uji Multikolonieritas .....	40
c. Uji Heterokedastisitas .....	40
3. Uji t (Uji Parsial) .....	41
4. Uji F (Uji Simultan) .....	42
5. Koefisien Determinasi .....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
A. Deskripsi Data .....	44
1. Identitas Responden .....	44
2. Analisis Variabel Penelitian .....	46
3. Uji Asumsi Klasik .....	51
a. Uji Normalitas .....	51
b. Uji Multikolonieritas .....	52
c. Uji Heterokedastisitas .....	53
4. Regresi Linier Berganda .....	55
5. Pengujian Hipotesis .....	56
a. Uji t (t-Test) .....	56
b. Uji F (F-Test) .....	59
6. Koefisien Determinasi .....	60
B. Pembahasan .....	61
1. Pengaruh Komunikasiterhadap Kinerja.....	62
2. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja .....	62
3. Pengaruh Komunikasi dan Stres Kerja terhadap Kinerja.....	63
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>64</b>
A. Kesimpulan .....	64
B. Saran .....	64

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## **DAFTAR TABEL**

Tabel III.1 Indikator Komunikasi.....	31
Tabel III.2 Indikator Stres Kerja.....	31
Tabel III.3 Indikator Kinerja.....	32
Tabel III.4 Waktu Penelitian .....	32
Tabel III.5 Skala Likerts .....	34
Tabel III.6 Hasil Uji Validitas Komunikasi.....	36
Tabel III.7 Hasil Uji Validitas Stres Kerja.....	36
Tabel III.8 Hasil Uji Validitas Kinerja.....	37
Tabel III.9 Hasil Uji Reliabilitas .....	38
Tabel IV.1 Skala Likert .....	44
Tabel IV.2 Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Tabel IV.3 Responden berdasarkan Usia .....	45
Tabel IV.4 Responden berdasarkan Pendidikan .....	46
Tabel IV.5 Skor Angket Komunikasi.....	46
Tabel IV.6 Skor Angket Stres Kerja.....	48
Tabel IV.7 Skor Angket Kinerja.....	49
Tabel IV.8 Hasil Uji Multikolonieritas .....	53
Tabel IV.9 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	55

Tabel IV.10 Hasil Uji t .....	57
Tabel IV.11 Hasil Uji F .....	59
Tabel IV.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	61



## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja.....	26
Gambar II.2 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja .....	28
Gambar II.3 Pengaruh Komunikasi dan Stres Kerja Terhadap Kinerja.....	29
Gambar III.1 Kriteria Pengujian Uji t .....	41
Gambar III.2 Kriteria Pengujian Uji F .....	42
Gambar IV.1 Hasil Uji Normalitas P-Plot .....	52
Gambar IV.2 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	54
Gambar IV.3 Kriteria Pengambilan Keputusan Uji t .....	57
Gambar IV.4 Kriteria Pengambilan Keputusan Uji t .....	58
Gambar IV.5 Kriteria Pengambilan Keputusan Uji F .....	60

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang paling menentukan sukses tidaknya suatu organisasi. Dalam era globalisasi, masalah sumber daya manusia menjadi sorotan maupun hambatan bagi perusahaan untuk tetap dapat bertahan. Sumber daya manusia merupakan peran utama dalam setiap kegiatan perusahaan. Perusahaan dituntut untuk dapat menggunakan sumber daya manusia yang dimiliki seoptimal mungkin, dalam arti perusahaan harus menciptakan keunggulan kompetitif, sehingga perusahaan diharapkan dapat menghadapi para kompetitornya. Berhasil atau tidaknya perusahaan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan sebelumnya sangat tergantung pada kemampuan sumber daya manusia (karyawan) dalam menjalankan tugas-tugas individu dalam suatu organisasi ditentukan oleh kinerja yang dicapainya dalam waktu tertentu.

Kinerja mengacu pada prestasi karyawan diukur berdasarkan standar yang ditetapkan instansi atau perusahaan. Menurut Bangun (2012, hal. 231) kinerja adalah hasil pekerjaan yang dicapai karyawan berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan yang telah diberikan. Kinerja karyawan merupakan cara kerja karyawan dalam suatu perusahaan selama periode tertentu. Suatu perusahaan yang dimana memiliki karyawan yang kinerjanya baik maka besar kemungkinan kinerja perusahaan tersebut juga baik, sehingga dalam hal ini terdapat hubungan yang sangat erat antara kinerja individu atau kelompok dengan kinerja perusahaan.

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah salah satunya adalah faktor komunikasi dan stres. Komunikasi dapat diartikan sebagai suatu proses pertukaran informasi antara individu melalui sistem yang biasa (lazim) baik dengan simbol-simbol, sinyal-sinyal, maupun perilaku dan tindakan. Komunikasi diperlukan agar pegawai mengetahui posisinya dalam organisasi.

Menurut Robbins (2007, hal. 311) mengatakan bahwa komunikasi mendorong disiplin kerja dengan menjelaskan pada pegawai apa yang harus diselesaikan, seberapa baik mereka melakukannya, dan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja jika tidak sejajar.

Stres kerja adalah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami pegawai dalam menghadapi pekerjaan. Beban kerja berlebihan akan membuat pegawai merasa tertekan dengan pekerjaannya, mereka merasa pekerjaan yang dibebankan terlalu berat sehingga kuantitas kerja yang dihasilkan pegawai tidak maksimal.

Mangkunegara (2005, hal. 97) menyatakan bahwa stres kerja adalah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami pegawai dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini dapat menimbulkan emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegap, gugup, tekanan darah meningkat dan mengalami gangguan.

Rumah Sakit Citra Medika Tembung merupakan rumah sakit swasta tipe C dengan kapasitas 129 tempat tidur yang berdiri pada tanggal 01 Februari 2001. Rumah sakit ini berdiri di bawah naungan Koperasi Tjiwi Kimia. Pendirian Rumah Sakit ini pada awalnya ditujukan untuk melayani karyawan dan anggota keluarga karyawan PT. Tjiwi Kimia, namun dalam perkembangannya masyarakat

sekitar semakin banyak yang memanfaatkan fasilitas pelayanan Rumah Sakit Citra Medika Tembung.

Berdasarkan prariset diketahui bahwa kinerja pegawai Rumah Sakit Citra Medika Tembung masih rendah. Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya pekerjaan yang tidak selesai tepat waktunya, sikap pegawai yang kurang ramah terhadap tamu, dan pegawai kurang cepat dan cekatan dalam melayani permintaan tamu. Pencapaian target pekerjaan yang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan juga menjadi indikasi rendahnya kinerja pegawai Rumah Sakit Citra Medika Tembung.

Fenomena yang terjadi pada Rumah Sakit Citra Medika Tembung adalah komunikasi sesama pegawai yang tidak berjalan dengan lancar sehingga seringkali menimbulkan kesalah pahaman. Terkadang berkomunikasi dengan nada bicara yang berbeda atau sedikit bernada tinggi dapat diartikan lain oleh orang lain, sehingga munculah kesalah pahaman tersebut. Rasa iri hati dan tidak suka antar pegawai menjadi masalah yang belum mendapatkan perhatian khusus oleh instansi, sementara hal tersebut justru yang mendasar terjadinya konflik. Sistem pembagian bonus atau upah lembur yang tidak sesuai juga sering memicu timbulnya konflik antar pegawai.

Faktor lain yang menjadi penyebab rendahnya kinerja adalah stress kerja dilihat dari beban kerja yang diberikan tidak sesuai dengan pekerjaan pegawai. Tingkat stres yang dialami pegawai Rumah Sakit Citra Medika Tembung berbeda-beda tergantung pada masing-masing level (jabatan) sesuai dengan beban kerja yang diterima. Tekanan dari atasan dan klien juga menambah beban pekerjaan pegawai. Tidak berimbangnya antara beban kerja dan imbalan yang diterima juga

menjadi indikasi munculnya stress kerja, pegawai merasa pekerjaannya tidak dihargai oleh atasan. Minimnya pemberian pekerjaan kepada pegawai juga sering menimbulkan kecemasan dan rasa takut akan diberhentikan dari pekerjaan mereka saat ini.

Berdasarkan fakta yang diperoleh penulis tertarik untuk membuat suatu penelitian yang berjudul **“Pengaruh Komunikasi dan Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Rumah Sakit Citra Medika Tembung”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Kinerja pegawai Rumah Sakit Citra Medika Tembung yang tidak stabil.
2. Pegawai merasa beban kerja yang diberikan terlalu besar, keuntungan yang diterima tidak sesuai dengan beban kerja, penilaian dari pegawai yang menganggap bahwa pimpinan setiap divisi terburu-buru, dan adanya persaingan yang tidak sehat antar sesama pegawai.
3. Tingkat stress pegawai Rumah Sakit Citra Medika Tembung berbeda-beda tergantung pada masing-masing level (jabatan) sesuai dengan beban kerja yang diterima.
4. Komunikasi sesama pegawai yang tidak berjalan dengan lancar sehingga seringkali menimbulkan kesalahpahaman.

## **C. Batasan dan Rumusan Masalah**

### **1. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dipaparkan, untuk menghindari terjadinya pembahasan yang terlaluluas, maka penulis memfokuskan penelitian atau membatasi masalah. Berdasarkan hasil *prasurvey* yang menunjukkan bahwa streskerja dan komunikasi menjadi dua faktor tertinggi penyebab rendahnya kinerja pegawai, maka peneliti membatasi masalah pada komunikasi dan stress terhadap kinerja pegawai.

### **2. RumusanMasalah**

Berdasar kanbatasan masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

- a. Apakah ada pengaruh komunikasi terhadap pegawai pada Rumah Sakit Citra MedikaTembung ?
- b. Apakah ada pegraruh stres kerja terhadap kinerja pegawai pada Rumah Sakit Citra Medika Tembung ?
- c. Apakah ada pengaruh komunikasi dan stres kerja terhadap kinerja pegawai pada Rumah Sakit Citra Medika Tembung ?

## **D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai pada Rumah Sakit Citra Medika Tembung.

- b. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai pada Rumah Sakit Citra Medika Tembung.
- c. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi dan stres kerja terhadap kinerja pegawai pada Rumah Sakit Citra Medika Tembung.
- d. Pegawai pada Rumah Sakit Citra Medika Tembung.

## **2. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang penulis harapkan dari penelitian ini adalah :

- a. Manfaat teoritis

Penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan tentang teori-teori pelatihan, penempatan kerja, dan kinerja pegawai.

- b. Manfaat praktis

Penelitian ini bermanfaat sebagai bahan masukan oleh instansi yang mungkin berguna untuk pemecahan masalah yang dihadapi terutama dalam mengantisipasi pengaruh pelatihan dan penempatan kerja terhadap kinerja.

- c. Manfaat peneliti yang akan datang

Penelitian ini bermanfaat untuk penelitian yang akan datang sebagai perbandingan dan referensi untuk mengkaji masalah yang relevan dalam penelitian selanjutnya.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Uraian Teori**

##### **1. Kinerja**

###### **a. Pengertian Kinerja**

Kinerja pada dasarnya merupakan perilaku nyata yang dihasilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Untuk mendapatkan kinerja yang baik dari seorang pegawai pada sebuah organisasi harus dapat memberikan sarana dan prasarana sebagai penunjang dalam penyelesaian pekerjaan.

Istilah kinerja sendiri merupakan tujuan dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang).

###### **b. Kinerja Pegawai**

Menurut Tika (2006, hal. 121), Kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dicapai seseorang atau kelompok orang sesuai dengan wewenang atau tanggung jawab masing-masing pegawai selama periode tertentu.

Sebuah perusahaan perlu melakukan penilaian kinerja pada pegawainya. Penilaian kinerja memainkan peranan yang sangat penting dalam peningkatan motivasi di tempat kerja. Penilaian hendaknya memberikan suatu gambaran akurat mengenai prestasi kerja.

Kusriyanto dalam Mangkunegara (2005, hal. 9), mendefinisikan kinerja sebagai perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja



persatuan waktu (lazimnya perjam). Selanjutnya menurut Gomes dalam Mangkunegara (2005, hal. 9), mengatakan bahwa definisi kerja pegawai sebagai : “Ungkapan seperti output, efisiensi serta efektivitas sering dihubungkan dengan produktivitas”.

Menurut Simamora (2005, hal. 327), Kinerja pegawai adalah tingkat dimana para pegawai mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan.

#### 1) Penilaian kinerja pegawai

Penilaian kinerja ialah proses yang mengukur kinerja pegawai. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi penilaian kinerja pegawai:

- a) Karakteristik situasi.
- b) Deskripsi pekerjaan, spesifikasi pekerjaan dan standar kinerja pekerjaan.
- c) Tujuan–tujuan penilaian kinerja.
- d) Sikap para pegawai dan manajer terhadap evaluasi.

#### 2) Tujuan penilaian kinerja

Tujuan diadakannya penilaian kinerja bagi para pegawai dapat kita ketahui dibagi menjadi dua, yaitu:

##### a) Tujuan evaluasi

Seorang manajer menilai kinerja dari masa lalu seorang pegawai dengan menggunakan *rating* deskriptif untuk menilai kinerja dan dengan data tersebut berguna dalam keputusan-keputusan promosi, demosi, terminasi dan kompensasi.

b) Tujuan pengembangan

Seorang manajer mencoba untuk meningkatkan kinerja seorang pegawai dimasa yang akan datang.

**c. Karakteristik Pegawai yang Memiliki Kinerja yang Tinggi**

Sebuah studi tentang kinerja menemukan beberapa karakteristik pegawai yang memiliki kinerja yang tinggi. Raharjo (2005, hal. 115) menyebutkan beberapa karakteristik pegawai yang memiliki kinerja yang tinggi, meliputi:

1) Berorientasi Pada Prestasi

Pegawai yang memiliki kinerja yang tinggi, keinginan yang kuat membangun sebuah mimpi tentang apa yang mereka inginkan untuk dirinya.

2) Percaya Diri

Pegawai yang kinerja tinggi memiliki sikap mental positif yang mengarahkannya bertindak dengan percaya diri yang tinggi.

3) Pengendalian Diri

Pegawai yang memiliki kinerja yang tinggi mempunyai rasa percaya diri yang sangat mendalam.

4) Kompetensi

Pegawai yang kinerjanya tinggi telah mengembangkan kemampuan spesifik atau kompetensi berprestasi dalam daerah pilihan mereka.

5) Persisten

Pegawai pegawai yang kinerjanya tinggi mempunyai piranti kerja, didukung oleh suasana psikologis, dan pekerja keras terus-menerus.

#### **d. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai**

Para pemimpin organisasi sangat menyadari adanya perbedaan kinerja antara satu pegawai dengan pegawai lainnya berada di bawah pengawasannya. Walaupun pegawai-pegawai bekerja pada tempat yang sama namun produktivitas mereka tidaklah sama. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai Moh. As'ad (2001, hal. 46), meliputi:

- 1) Faktor financial, yaitu terpenuhinya keinginan pegawai terhadap kebutuhan finansial yang diterimanya untuk memenuhi kebutuhan mereka sehari-hari sehingga kinerja pegawai dapat ditingkatkan. Hal ini meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan fasilitas yang diberikan serta promosi.
- 2) Faktor fisik yaitu faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik pegawai. Hal ini meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja dan istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan/ suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan pegawai dan umur.
- 3) Faktor sosial yaitu faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antara sesama pegawai, dengan atasannya maupun pegawai yang berbeda jenis pekerjaannya. Hal ini meliputi rekan kerja yang kompak, pimpinan yang adil dan bijaksana, serta pengarahan dan perintah yang wajar.
- 4) Faktor psikologis yaitu faktor yang berhubungan dengan psikologi pegawai. Hal ini meliputi minat, ketenangan dalam bekerja, sikap terhadap kerja, bakat dan keterampilan.

### **e. Indikator kinerja**

Sebuah organisasi didirikan tentunya dengan satu tujuan tertentu. Sementara tujuan itu sendiri tidak sepenuhnya akan dapat dicapai jika pegawai tidak memahami tujuan dari pekerjaan yang dilakukannya. Artinya, pencapaian tujuan dari setiap pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai akan berdampak secara menyeluruh terhadap tujuan organisasi. Oleh karena itu, seorang pegawai harus memahami indikator-indikator kinerja sebagai bagian dari pemahaman terhadap hasil akhir dari pekerjaannya.

Sementara itu, dalam kaitannya dengan indikator kinerja pegawai Zaputri, dkk (2013, hal. 98) mengemukakan bahwa kinerja pegawai dapat diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut:

- 1) Kuantitas Kerja, yaitu meliputi jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan.
- 2) Kualitas Kerja, yaitu berlaku sebagai standar proses pelaksanaan kegiatan rencana organisasi.
- 3) Ketetapan waktu penyelesaian pekerjaan, yaitu pemenuhan kesesuaian waktu yang dibutuhkan atau diharapkan dalam pelaksanaan kegiatan.

## **2. Komunikasi**

### **a. Pengertian Komunikasi**

Manajemen sering mempunyai masalah tidak efektifnya komunikasi. Padahal komunikasi efektif adalah penting bagi para manajer paling tidak untuk dua alasan. Pertama, komunikasi adalah proses melalui mana fungsi-fungsi manajemen perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan

pengawasan dapat dicapai. Kedua, komunikasi adalah kegiatan untuk para manajer mencurahkan sebagian besar proporsi waktu mereka.

Komunikasi diperlukan agar pegawai mengetahui posisinya dalam organisasi. Jadi, mekanisme komunikasi dapat membuat keterpaduan perilaku setiap pegawai dalam kelompoknya, agar mencapai satu tujuan.

Menurut Richard (2006, hal. 272) mengatakan komunikasi adalah proses dimana informasi ditukar dan dipahami oleh kedua orang atau lebih, biasanya dengan maksud untuk mendisiplin kerja atau mempengaruhi perilaku.

Menurut Purwanto (2006, hal. 3) komunikasi merupakan proses pertukaran informasi antar individu atau kelompok melalui sistem yang lazim, baik dengan simbol-simbol, sinyal-sinyal, maupun perilaku atau tindakan.

Menurut Dewi (2007, hal. 3) komunikasi adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber pada suatu penerima atau lebih dengan maksud mengubah perilaku mereka.

Jadi menurut definisi di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses pertukaran informasi antar individu atau kelompok agar mendisiplin kerja atau mempengaruhi perilaku individu atau kelompok tersebut.

#### **b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komunikasi**

Komunikasi sebagai jembatan yang mempertemukan antar anggota dalam perusahaan. Namun terkadang belum menyadari betapa pentingnya komunikasi yang terputus. Hal ini mungkin terjadi sebagai akibat merasa dirinya paling penting.

Menurut Rivai (2009, hal. 428) faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi antara lain karena pengaruh:

1. Jabatan
2. Tempat
3. Alat komunikasi
4. Kepadatan kerja

Penjelasan dari faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi diatas adalah sebagai berikut:

1) Jabatan

Level jabatan sedikit banyak mempengaruhi kelancaran komunikasi diantara pihak-pihak. Bagi yang memiliki jabatan yang lebih tinggi malu jika harus berkomunikasi dengan bawahannya, demikian juga bawahan merasa canggung untuk berkomunikasi dengan atasannya.

2) Tempat

Ruang kerja yang terpisah (yang mungkin jauh) akan mempengaruhi komunikasi, baik antar pegawai yang selevel maupun antar atasann dengan bawahan.

3) Alat komunikasi

Alat komunikasi sangat besar pengaruhnya dalam menciptakan kelancaran dalam berkomunikasi. Akan tetapi saat ini masalah alat sesungguhnya bukan penghalang lagi, karena telah ada alat komunikasi seperti handphone.

### c. Indikator Komunikasi

Menurut Umar (2004, hal. 26-27) indikator komunikasi adalah:

1. Keterbukaan

Yaitu keinginan untuk terbuka serta mau menanggapi secara jujur dari lawan bicara.

2. Empati

Yaitu mencoba merasakan yang sama dengan lawan bicara.

3. Dukungan

Yaitu mencoba untuk tidak mengkritik atau menyerang isi pembicaraan, akan tetapi mendukung isi pembicaraan, walau hanya tepukan atau sekedar mengangguk-anggukan kepala.

4. Kesamaan

Karena kenyataan manusia tidak ada yang sama, sekalipun mereka kembar, maka komunikasi antar pribadi akan lebih efektif jika terjadi pada suasana kesamaan.

Komunikasi akan menjadi efektif apabila terjadinya pemahaman yang sama dan pihak lain terangsang untuk berfikir efektif atau melakukan sesuatu. Jadi komunikasi dengan komunikasi yang efektif bukanlah hal yang sama. Kemampuan untuk berkomunikasi yang efektif akan menambah keberhasilan individu maupun organisasi.

### **3. Stres Kerja**

#### **a. Pengertian Stres Kerja**

Anoraga (2001, hal. 108) Stres kerja adalah suatu bentuk tanggapan seseorang, baik fisik maupun mental terhadap suatu perubahan lingkungan yang dirasakan mengganggu dan mengakibatkan dirinya terancam.

Mangkunegara (2005, hal. 97) menyatakan bahwa stres kerja adalah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami pegawai dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini dapat menimbulkan emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegap, gugup, tekanan darah meningkat dan mengalami gangguan pencernaan.

#### **b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja**

Menurut Mangkunegara (2005, hal. 157) berpendapat bahwa penyebab stres kerja, antara lain beban kerja yang dirasakan terlalu berat, waktu kerja yang mendesak, kualitas pengawasan yang rendah, iklim kerja yang tidak sehat, otoritas kerja yang tidak memadai yang berhubungan dengan tanggung jawab, konflik kerja, perbedaan nilai antar pegawai dengan pimpinan yang frustrasi dalam kerja.

Handoko (2008, hal. 193) mengungkapkan bahwa terdapat sejumlah kondisi kerja yang sering menyebabkan stres bagi pegawai, diantaranya adalah:

- 1) Beban kerja yang berlebihan
- 2) Tekanan atau desakan waktu
- 3) Kualitas supervisor yang jelek
- 4) Umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai.
- 5) Konflik antar pribadi dan antar kelompok
- 6) Perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dan pegawai
- 7) Berbagai bentuk perusahaan



### c. Konsekuensi Stres Kerja

Pergerakan dari mekanisme pertahanan tubuh bukanlah satu-satunya konsekuensi yang mungkin timbul dari adanya kontak dengan sumber stres. Akibat dari stres banyak bermacam-macam. Ada sebagian yang positif seperti meningkatkan motivasi, terangsang untuk bekerja lebih giat lagi, atau mendapat inspirasi untuk hidup lebih baik lagi.

Tetapi banyak diantaranya yang merusak dan berbahaya Menurut Cox (2006, hal. 92) telah mengidentifikasi efek stres, yang mungkin muncul. Kategori yang disusun Cox meliputi:

1) Dampak Subjektif (*subjective effect*)

Kekhawatiran/ kegelisahan, kelesuhan, kebosanan, depresi, kelelahan, frustrasi, kehilangan kesabaran, perasaan terkucil dan merasa kesepian.

2) Dampak Perilaku (*Behavioral effect*)

Akibat stres yang berdampak pada perilaku pekerja dalam bekerja diantaranya peledakan emosi dan perilaku implusif.

3) Dampak Kognitif (*Cognitive effect*)

Ketidakmampuan mengambil keputusan yang sehat, daya konsentrasi menurun, kurang perhatian/ rentang perhatian pendek, sangat peka terhadap kritik/ kecaman dan hambatan mental.

4) Dampak Fisiologis (*Physiological effect*)

Kecanduan glukosa darah meningkat, denyut jantung dan tekanan darah meningkat, mulut kering, berkeringat, bola mata melebar dan tubuh panas dingin.

5) Dampak Kesehatan (*Health effect*)

Sakit kepala dan migran, mimpi buruk, sulit tidur, gangguan psikosomatis.

6) Dampak Organisasi (*Organizational effect*)

Produktivitas menurun/ rendah, terasing dari mitra kerja, ketidakpuasan kerja, menurunnya kekuatan kerja dan loyalitas terhadap instansi.

Keenam jenis tersebut tidak mencakup seluruhnya, juga tetapi tidak terbatas ada dampak-dampak dimana ada kesepakatan universal dan untuk hal itu ada bukti ilmiah yang jelas. Kesemuanya hanya mewakili beberapa dampak potensial yang sering dikaitkan dengan stres. Akan tetapi, jangan diartikan bahwa stres selalu menyebabkan dampak seperti yang disebutkan di atas.

**d. Strategi Manajemen Stres Kerja**

Stres dalam pekerjaan dapat dicegah timbulnya dan dapat dihadapi tanpa memperoleh dampak yang negatif. Manajemen stress lebih dari pada sekedar mengatasinya, yakni belajar menanggulangnya secara adaptif dan efektif. Hampir sama pentingnya untuk mengetahui apa yang tidak boleh dan apa yang harus dicoba. Sebagian para pengidap stress ditempat kerja akibat persaingan, sering melampiaskan dengan cara bekerja keras yang berlebihan. Ini bukanlah cara efektif yang bahkan tidak menghasilkan apa-apa untuk memecahkan sebab dari stress, justru akan menambah masalah lebih jauh.

Secara umum strategi manajemen stres kerja dapat dikelompokkan menjadi strategi penanganan individual, organisasional dan dukungan sosial (Munandar 2001, hal. 45-47):

### 1) Strategi Penanganan Individual

Strategi yang dikembangkan secara pribadi atau individual. Strategi individual ini bisa dilakukan dengan beberapa cara, antara lain:

a) Melakukan perubahan reaksi perilaku kognitif. Artinya, jika seorang pegawai merasa dirinya ada kenaikan ketegangan, para pegawai tersebut seharusnya istirahat terlebih dahulu. Cara *time out* atau istirahat ini bisa macam-macam, seperti istirahat sejenak namun masih dalam ruangan kerja, keluar ke ruang istirahat (jika menyediakan), pergi sebentar ke kamar kecil untuk membasuh muka air dingin atau berwudhu bagi orang Islam, dan sebagainya.

b) Melakukan relaksasi dan meditasi

Kegiatan relaksasi dan meditasi ini bisa dilakukan di rumah pada malam hari atau hari-hari libur kerja. Dengan melakukan relaksasi, pegawai dapat membangkitkan perasaan rileks dan nyaman. Dengan demikian pegawai yang melakukan relaksasi diharapkan dapat mentransfer kemampuan dalam membangkitkan perasaan rileks ke dalam perusahaan dimana mereka mengalami situasi stres. Beberapa cara meditasi yang biasa dilakukan adalah dengan menutup atau memejamkan mata, menghilangkan pikiran yang mengganggu, kemudian perlahan-lahan mengucapkan doa. Melakukan diet dan fitness. Beberapa cara meditasi yang bisa dilakukan adalah dengan menutup atau memejamkan mata, menghilangkan pikiran yang mengganggu, kemudian perlahan-lahan mengucapkan doa.

c) Melakukan diet dan *fitness*

Beberapa cara yang bisa ditempuh adalah mengurangi masukan atau konsumsi makanan mengandung lemak, memperbanyak konsumsi makanan yang bervitamin seperti buah-buahan dan sayur-sayuran, dan banyak melakukan olahraga, seperti lari secara rutin, tenis, bulutangkis, dan sebagainya.

2) Strategi Penanganan Organisasional

Strategi ini didesain oleh manajemen untuk menghilangkan atau mengontrol tekanan tingkat organisasional untuk mencegah atau mengurangi stres kerja untuk pekerja individual. Manajemen stres melalui organisasi dapat dilakukan dengan:

a) Menciptakan iklim organisasional yang mendukung

Banyak organisasi besar saat ini cenderung memformulasi struktur birokratik yang tinggi dengan menyertakan infleksibel, iklim impersonal. Ini dapat membawa pada stres kerja yang sungguh-sungguh. Sebuah strategi pengaturan mungkin membuat struktur lebih terdesentralisasi dan organik dengan pembuatan keputusan partisipatif dan aliran komunikasi ke atas. Perubahan struktur dan proses structural mungkin menciptakan iklim yang lebih mendukung bagi pekerja, memberikan mereka lebih banyak kontrol terhadap pekerjaan mereka, dan mungkin mencegah atau mengurangi stres kerja mereka.

b) Memperkaya desain tugas-tugas dengan memperkaya kerja baik dengan meningkatkan faktor isi pekerjaan (seperti tanggungjawab, pengakuan, dan kesempatan untuk pencapaian, peningkatan, dan pertumbuhan) atau

dengan meningkatkan karakteristik pekerjaan pusat seperti variasi skill, identitas tugas, signifikansi tugas, otonom dan timbal balik mungkin membawa pada pernyataan motivasional atau pengalaman berani, tanggungjawab, pengetahuan hasil-hasil.

c) Mengurangi konflik dan mengklarifikasi peran organisasional

Konflik peran dan ketidakjelasan diidentifikasi lebih awal sebagai sebuah penekan individual utama. Ini mengacu pada manajemen untuk mengurangi konflik dan mengklarifikasi peran organisasi sehingga penyebab stress ini dapat dihilangkan atau dikurangi. Masing-masing pekerjaan mempunyai ekspektansi yang jelas dan penting atau sebuah pengertian ambigu dari apa yang dia kerjakan.

3) Strategi Dukungan Sosial

Dibutuhkan dukungan sosial terutama orang terdekat, seperti keluarga, teman sekerja, pemimpin atau orang lain untuk mengurangi stres kerja (Munandar2001, hal. 78). Dibutuhkan komunikasi yang baik pada semua pihak, sehingga dukungan sosial dapat diperoleh, Munandar (2001, hal. 79). Pegawai dapat mengajak berbicara orang lain tentang masalah yang dihadapi, atau setidaknya ada tempat mengadu atas keluh kesahnya.

Ada empat pendekatan terhadap stres kerja menurut pendapat Davis & Newstrom (2009, hal. 54), yaitu:

a) Pendekatan Dukungan Sosial

Pendekatan ini dilakukan melalui aktivitas yang bertujuan memberikan kepuasan sosial kepada pegawai. Misalnya: bermain game, dan bercanda.

b) Pendekatan melalui meditas

Pendekatan ini perlu dilakukan pegawai dengan cara berkonsentrasi kea lam pikiran, mengondorkan kerja otot, dan menenangkan emosi.

Meditasi ini dapat dilakukan selama dua periode waktu yang masing-masing 15-20 menit. Meditasi bisa dilakukan di ruangan khusus. Pegawai yang beragama islam bisa melakukannya setelah Dzuhur melalui dzikir dan doa kepada Allah SWT.

c) Pendekatan *Biofeed Back*

Pendekatan ini dilakukan melalui bimbingan medis. Melalji bimbingan dokter, psikiater dan psikolog, sehingga diharapkan pegawai dapat menghilangkan stres yang dialaminya.

d) Pendekatan kesehatan pribadi

Pendekatan ini merupakan pendekatan preventif sebelum terjadinya stres. Dalam hal ini pegawai secara periode waktu yang kontinu memeriksa kesehatan, melakukan relaksasi otot, pengaturan gizi, dan olahraga secara teratur.

**e. Indikator Stres**

Kehidupan saat ini dengan persaingan yang ketat bisa membuat orang mengalami stres, salah satu penyebabnya adalah beban pekerjaan yang semakin menumpuk. Menurut Igor S (2007, hal. 54) menyatakan bahwa indikator stres kerja adalah:

- 1) Intimidasi dan tekanan dari rekan sekerja, pimpinan perusahaan dan klien.
- 2) Perbedaan antara tuntutan dan sumber daya yang ada untuk melaksanakan tugas dan kewajiban.
- 3) Ketidakcocokan dengan pekerjaan.
- 4) Pekerjaan yang berbahaya, membuat frustrasi, membosankan atau berulang-ulang.
- 5) Beban lebih.
- 6) Faktor-faktor yang diterapkan oleh diri sendiri seperti target dan harapan yang tidak realistis, kritik dan dukungan terhadap diri sendiri.

## **B. Kerangka Konseptual**

Berdasarkan landasan teoritis dan hasil penelitian terdahulu, maka kerangka konseptual dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

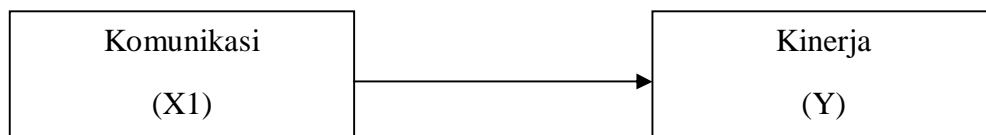
### **1. Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai**

Komunikasi dapat diartikan sebagai suatu proses pertukaran informasi antara individu melalui sistem yang biasa (lazim) baik dengan simbol-simbol, sinyal-sinyal, maupun perilaku dan tindakan. Komunikasi diperlukan agar pegawai mengetahui posisinya dalam organisasi.

Menurut Robbins (2007, hal. 311) mengatakan bahwa komunikasi mendorong disiplin kerja dengan menjelaskan pada pegawai apa yang harus diselesaikan, seberapa baik mereka melakukannya, dan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja jika tidak sejajar.

Hasil penelitian Andre Bramantyo (2010) menyimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara komunikasi terhadap kinerja pegawai PT. Inti Sukses Garmino, Bawen.

Begitu juga dengan hasil penelitian Laras Tris Ambar Suksesi Edwardin (2006) yang menyimpulkan ada pengaruh antara komunikasi terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan dari uraian dan teori diatas tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa disiplin berpengaruh terhadap kinerja pegawai.



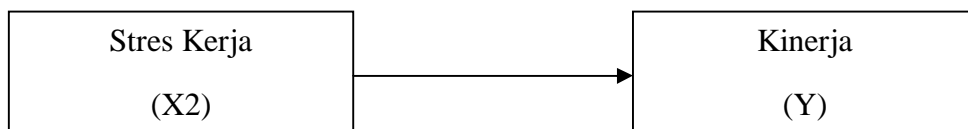
**Gambar II.1 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja**

## **2. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai**

Stres kerja adalah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami pegawai dalam menghadapi pekerjaan. Beban kerja berlebihan akan membuat pegawai merasa tertekan dengan pekerjaannya, mereka merasa pekerjaan yang dibebankan terlalu berat sehingga kuantitas kerja yang dihasilkan pegawai tidak maksimal. Selain itu waktu kerja yang terlalu pendek dan kurangnya rasa tanggungjawab pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan menyebabkan pegawai tidak dapat menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya sehingga pegawai sering melakukan kerja lembur untuk menyelesaikan pekerjaan. Pegawai yang telah melakukan pekerjaan ingin mendapatkan respon yang baik dari atasan maupun teman sekerja, akan tetapi ketika mereka tidak mendapatkan respon tersebut maka pegawai akan merasa pekerjaannya tidak dihargai dan akan menurunkan kualitas pekerjaannya. Pegawai yang tidak cocok dengan pekerjaannya akan mengakibatkan pekerjaan yang dihasilkan akan tidak sesuai



dengan standar yang ditentukan. Pegawai yang tidak cocok dengan pekerjaan ditambah lagi intimidasi dan tekanan dari atasan maupun rekan kerja akan mempengaruhi kualitas kerja. Resiko yang dihadapi oleh setiap pegawai di berbagai divisi berbeda-beda. Dengan resiko yang tinggi tersebut, kinerja pegawai akan lebih berhati-hati dan ragu-ragu sehingga kualitas kerja menurun. Selain itu, target dan harapan perusahaan yang tinggi membuat pegawai yang tidak mampu akan menganggapnya sebagai tekanan dan tidak termotivasi untuk mencapai target tersebut.



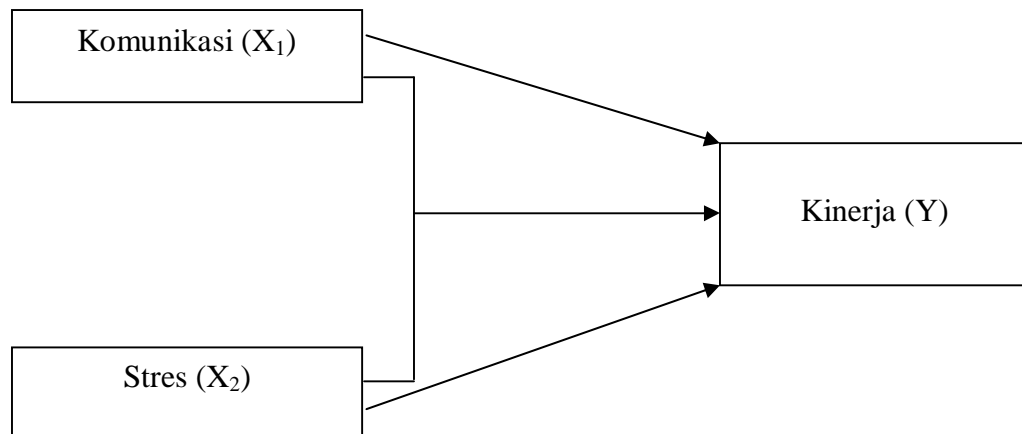
**Gambar II.2 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja**

### **3. Pengaruh Stres Kerja dan Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai**

Stres kerja dapat terjadi didalam diri pegawai, hal itu dikarenakan tekanan yang terus menerus dari atasan dan intimidasi rekan kerja. Pekerjaan yang banyak tidak jarang akan menimbulkan stres kerja, pekerjaan tidak akan selesai tepat waktu. Stres kerja yang terus menerus menurunkan gairah kerja pegawai sehingga produktivitas dan kinerjanya menurun.

Dalam hal ini kedisiplinan kerja dan komunikasi itu sendiri merupakan suatu upaya bagi kinerja pegawai untuk memberikan kemudahan dalam melaksanakan pekerjaan, serta menghasilkan kinerja yang maksimal. Oleh karena itu, setiap manajemen perusahaan selalu berusaha agar pegawai mempunyai kinerja yang baik, dan memperhatikan proses komunikasi antara pegawai yang sesuai dengan pekerjaan, pegawai akan lebih bersemangat lagi dalam bekerja sehingga dapat menghasilkan kinerja yang baik.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh I Putu Antonius dan Made Yuniari (2013) menunjukkan bahwa disiplin dan komunikasi berpengaruh baik terhadap kinerja pegawai. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Sri Partini dan Hartono (2012) menyimpulkan bahwa ada pengaruh stres kerja dan komunikasi terhadap kinerja pegawai. Stres kerja yang disertai dengan komunikasi yang tidak baik antar pegawai menciptakan suasana yang tidak kondusif dan kinerja menjadi tidak optimal. Dengan demikian komunikasi dan stres berpengaruh negatif terhadap kinerja.



**Gambar II.3 Kerangka Konseptual**

### **C. Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan tujuan teoritis dan hasil temuan empiris di atas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Ada pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai di Rumah Sakit Citra Medika Tembung.
2. Ada pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai di Rumah Sakit Citra Medika Tembung.

3. Ada pengaruh komunikasi dan stres kerja terhadap kinerja pegawai di Rumah Sakit Citra Medika Tembung.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini termasuk dalam Penelitian asosiatif kausal dengan penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian asosiatif kausal adalah penelitian yang bertujuan mengetahui pengaruh antara dua variable atau lebih. Penelitian ini akan menjelaskan hubungan mempengaruhi dan dipengaruhi dari variabel-variabel yang akan diteliti. Pendekatan kuantitatif digunakan karena data yang digunakan akan menganalisis hubungan antar variabel yang dinyatakan dengan angka. Penelitian ini menghubungkan pengaruh stres kerja dan konflik kerja terhadap kinerja pegawai.

#### **B. Definisi Operasional**

Definisi operasional dalam penelitian ini adalah komunikasi (X1) dan stres kerja (X2) dan Kinerja Pegawai (Y). Masing-masing variable memiliki definisi operasional sebagai berikut:

##### **1. Komunikasi (X1)**

Menurut Purwanto (2006, hal. 3) komunikasi merupakan proses pertukaran informasi antar individu atau kelompok melalui sistem yang lazim, baik dengan simbol-simbol, sinyal-sinyal, maupun perilaku atau tindakan.

**TABEL III. 1**  
**Indikator Komunikasi**

No.	Indikator
1	Keterbukaan
2	Empati
3	Dukungan
4	Kesamaan

Sumber : Husein Umar (2004, hal. 26-27)

## 2. Stres Kerja (X2)

Mangkunegara (2005, hal. 97) menyatakan bahwa stres kerja adalah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami pegawai dalam menghadapi pekerjaan. Sehingga variabel X2 dalam penelitian ini adalah stress kerja sesuai dengan tingkat tekanan yang dialami oleh pegawai.

**Tabel III.2**  
**Indikator Stres Kerja**

No.	Keterangan
1.	Intimidasi dan tekanan
2.	Ketidakcocokan dengan pekerjaan
3.	Pekerjaan yang berbahaya
4.	Beban kerja lebih

Sumber: Igor S (2007, hal. 54)

## 3. Kinerja Pegawai (Y)

Menurut Tika (2006, hal. 121) Kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dicapai seseorang atau kelompok orang sesuai dengan wewenang atau tanggungjawab masing-masing pegawai selama periode tertentu.



## D. Pupolasi dan Sampel

### 1. Populasi

Sugiyono (2012, hal. 115), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap yang bekerja di Rumah Sakit Citra Medika Tembung sebanyak 90 orang.

### 2. Sampel

Menurut Azuar Juliandi dan Irfan (2013, hal. 120) menyatakan bahwa sampel merupakan wakil dari populasi dan sampel penelitian boleh berupa benda maupun bukan benda. Umumnya penelitian-penelitian ilmu-ilmu perilaku populasi dan sampelnya adalah kumpulan manusia (pegawai, konsumen).

Teknik penentuan jumlah sampel diambil sebagai responden pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan rumus Slovin menurut Umar dalam Azuar Juliandi (2013, hal. 62) sebagai berikut:

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

Keterangan:

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi

e : Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel dalam penelitian ini diambil nilai  $e = 10\%$  (0,1)

Dengan rumus diatas diperoleh jumlah sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{90}{1 + 90 (0,1)^2} = 36 \text{ orang}$$

Dengan demikian sampel dalam penelitian ini adalah 36 orang pegawai di Rumah Sakit Citra Medika Tembung.

### E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1. Angket/Kuesioner (daftar pertanyaan)

Angket/kuesioner yaitu alat yang digunakan dalam teknik pengumpulan data terutama survey. Dalam penelitian ini, angket sebagai instrumen penelitian yang membuat butir-butir pertanyaan untuk memperoleh informasi berkenaan dengan variabel-variabel penelitian X dan Y. Selain menggunakan angket, digunakan pula teknik wawancara dengan responden secara langsung, guna mendapatkan informasi yang mendukung hasil penelitian. Lembar kerja yang diberikan kepada responden yang menjadi sampel penelitian yaitu pegawai Rumah Sakit Citra Medika Tembung dengan likert yang terdiri dari lima pertanyaan dengan rentang mulai dari “sangat setuju samapi tidak setuju” dan setiap jawaban diberikan bobot nilai :

**Tabel III. 5 Skala Likert**

Pertanyaan	Bobot
Sangatsetuju (SS)	5
Setuju (S)	4
TidakSetuju	3
KurangSetuju (KS)	2
SangatTidakSetuju (STS)	1



Untuk mengetahui hasil dari angket (kuesioner) yang disebar. Akan digunakan beberapa rumus dalam pengujiannya yaitu :

1. Uji *Validity* (validities) yaitu untuk mengetahui kelayakan yaitu untuk mengetahui kelayakan instrumen dari angket/kuesioner yang digunakan uji validitas yaitu untuk mengetahui apakah instrument angket yang dipakai untuk penelitian cukup layak digunakan sehingga mampu menghasilkan data yang akurat sesuai dengan tujuan ukurannya.

Berikut rumus menguji validitas adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{\{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\} \{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\}}}$$

(Sumber: Sugiyono (2010, hal. 248))

Dimana :

n	= banyaknya pasangan pengamat
$\sum x_i$	= jumlah pengamatan variabel X
$\sum y_i$	= jumlah pengamatan variabel Y
$(\sum x_i^2)$	= jumlah kuadrat pengamatan variabel X
$(\sum y_i^2)$	= jumlah kuadrat pengamatan variabel Y
$(\sum x_i)^2$	= kuadrat jumlah pengamatan variabel X
$(\sum y_i)^2$	= kuadrat jumlah pengamatan variabel Y
$\sum x_i y_i$	= jumlah hasil kali variabel X dan Y
$r_{xy}$	= besarnya korelasi antara kedua variabel X dan Y

Kriteria penerimaan/penolakan hipotesisnya adalah sebagaiberikut :

- Tolak  $H_0$  jika nilai korelasi adalah negatif dan atau probabilitas yang dihitung  $\geq$  nilai probabilitas yang ditetapkan sebesar 0,05 (Sig 2-tailed  $\geq \alpha 0,05$ )
- Terima  $H_0$  jika nilai korelasi adalah positif dan probabilitas yang dihitung  $\leq$  nilai probabilitas yang ditetapkan sebesar 0,05 (Sig 2-tailed  $\leq \alpha 0,05$ ).

**Tabel III.6**  
**Hasil uji Validitas Instrumen Variabel X<sub>1</sub> (Komunikasi)**

<b>Item</b>	<b>NilaiKorelasi</b>	<b>Probabilitas</b>	<b>Keterangan</b>
Item 1	0,511 (Positif)	0,001 < 0,05	Valid
Item 2	0,576 (Positif)	0,000 < 0,05	Valid
Item 3	0,488 (Positif)	0,003 < 0,05	Valid
Item 4	0,699 (Positif)	0,000 < 0,05	Valid
Item 5	0,664 (Positif)	0,000 < 0,05	Valid
Item 6	0,446 (Positif)	0,006 < 0,05	Valid
Item 7	0,716 (Positif)	0,000 < 0,05	Valid
Item 8	0,495 (Positif)	0,002 < 0,05	Valid

Sumber : Data Penelitian Diolah (2017)

Dari hasil validitas diatas dapat terlihat bahwa item pernyataan 1 sampai dengan item pernyataan 8 dengan nilai probabilitas < 0,05 yang artinya semua item pernyataan dari variabel komunikasi (X<sub>1</sub>) dinyatakan valid.

**Tabel III.7**  
**Hasil uji Validitas Instrumen Variabel X<sub>2</sub> (Stres Kerja)**

<b>Item</b>	<b>NilaiKorelasi</b>	<b>Probabilitas</b>	<b>Keterangan</b>
Item 1	0,673 (Positif)	0,000 < 0,05	Valid
Item 2	0,770 (Positif)	0,000 < 0,05	Valid
Item 3	0,570 (Positif)	0,000 < 0,05	Valid
Item 4	0,675 (Positif)	0,000 < 0,05	Valid
Item 5	0,566 (Positif)	0,000 < 0,05	Valid
Item 6	0,621 (Positif)	0,000 < 0,05	Valid
Item 7	0,770 (Positif)	0,000 < 0,05	Valid
Item 8	0,570 (Positif)	0,000 < 0,05	Valid

Sumber : Data Penelitian Diolah (2017)

Dari hasil validitas diatas dapat terlihat bahwa item pernyataan 1 sampai dengan item pernyataan 8 dengan nilai probabilitas < 0,05 yang artinya semua item pernyataan dari variabel stres kerja ( $X_2$ ) dinyatakan valid.

**Tabel III.8**  
**Hasil uji Validitas Instrumen Variabel Y (Kinerja)**

Item	Nilai Korelasi	Probabilitas	Keterangan
Item 1	0,641 (Positif)	0,000 < 0,05	Valid
Item 2	0,698 (Positif)	0,000 < 0,05	Valid
Item 3	0,717 (Positif)	0,000 < 0,05	Valid
Item 4	0,412 (Positif)	0,013 < 0,05	Valid
Item 5	0,620 (Positif)	0,000 < 0,05	Valid
Item 6	0,644 (Positif)	0,000 < 0,05	Valid
Item 7	0,698 (Positif)	0,000 < 0,05	Valid
Item 8	0,717 (Positif)	0,000 < 0,05	Valid

Sumber : Data Penelitian Diolah (2017)

Dari hasil validitas diatas dapat terlihat bahwa item pernyataan 1 sampai dengan item pernyataan 8 dengan nilai probabilitas < 0,05 yang artinya semua item pernyataan dari variabel kinerja (Y) dinyatakan valid.

2. Uji *Reliability* (reliabilitas) berarti adanya ketepatan data yang didapat pada waktu ke waktu. Reliabilitas berkenaan dengan tingkat keandalan suatu instrumen penelitian. Menurut Imam Ghazali (2005, hal. 47) pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan (*ronbach alpha*), dikatakan reliabel bila hasil alpha  $\geq 06$  dengan rumus alpha sebagai berikut :

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

Sumber Imam Ghozali (2005, hal. 47)

Dimana :

- r = Reliabilitas instrumen  
 k = Banyaknya butir pertanyaan  
 $\sum \sigma b^2$  = Jumlah varians butir  
 $\sigma t^2$  = Varians total

Kriteria pengujian reliabilitas adalah jika nilai koefisien realibilitas (*Cronbach Alpha*) 0,6 maka kesimpulannya instrument yang diuji tersebut adalah real (terpercaya).

**Tabel III.9**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y**

Variabel	Nilai Reabilitas	Status
Komunikasi (X <sub>1</sub> )	0,715 (Positif)	Reliabel
Stres Kerja (X <sub>2</sub> )	0,809 (Positif)	Reliabel
Kinerja (Y)	0,800 (Positif)	Reliabel

Sumber : Data Penelitian (Diolah)

## 2. Wawancara

Wawancara yaitu teknik pengumpulan data dengan cara bertanya langsung kepada pihak Rumah Sakit Citra Medika Tembung dan para pegawai. Teknik wawancara digunakan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam tentang beberapa informasi yang relevan dengan penelitian yang digunakan.

## F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, yaitu menguji dan menganalisis data yang ada dengan

perhitungan angka-angka dan kemudian menarik kesimpulan dari pengujian tersebut dengan rumus sebagai berikut :

### 1. Regresi Linier Berganda

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variable bebas terhadap variable terikat. Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2$$

Sugiyono (2010, hal. 227)

dimana :

$Y$  = kinerja karyawan

$a$  = konstanta

$b_1 b_2$  = besaran koefisien dari masing-masing variabel

$x_1$  = kepemimpinan

$x_2$  = disiplin kerja

### 2. Asumsi Klasik

Hipotesis menentukan uji asumsi klasik, karena model analisis yang dipakai adalah regresi linear berganda. Asumsi klasik yang dimaksud adalah sebagai berikut :

#### a. Uji Normalitas Data

Uji menganalisis bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Uji normalitas ini memiliki dua cara untuk menguji apakah distribusi data normal atau tidak, yaitu melalui pendekatan histogram dan pendekatan grafik. Pada pendekatan histogram data berdistribusi normal apabila distribusi data tersebut tidak melenceng ke kiri

atau melenceng kekanan. Pada pendekatan grafik, data berdistribusi normal apabila titik mengikuti data disepanjang garis diagonal.

b. Uji Multikolineritas

Digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat dan tinggi diantara variabel independen. Apabila terdapat korelasi antar variabel bebas, maka terjadi multikolineritas, demikian juga sebaliknya. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Pengujian multikolineritas dilakukan dengan melihat VIF antar variabel independen dan nilai tolerance. Batasan yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolineritas adalah nilai *tolerance* < 0,10 atau sama dengan VIF = 10.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residul satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas, dan jika varians berbeda disebut heteroskedastisitas dapat diketahui dengan melihat grafik scatterplot antar nilai prediksi variabel independen dengan nilai residualnya. Dasar analisis yang dapat digunakan untuk menentukan heteroskedastisitas antara lain :

- 1) Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang melebar kemudian menyempit). Maka telah terjadi heteroskedastisitas.

- 2) Jika tidak ada pola yang jelas seperti titik meyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

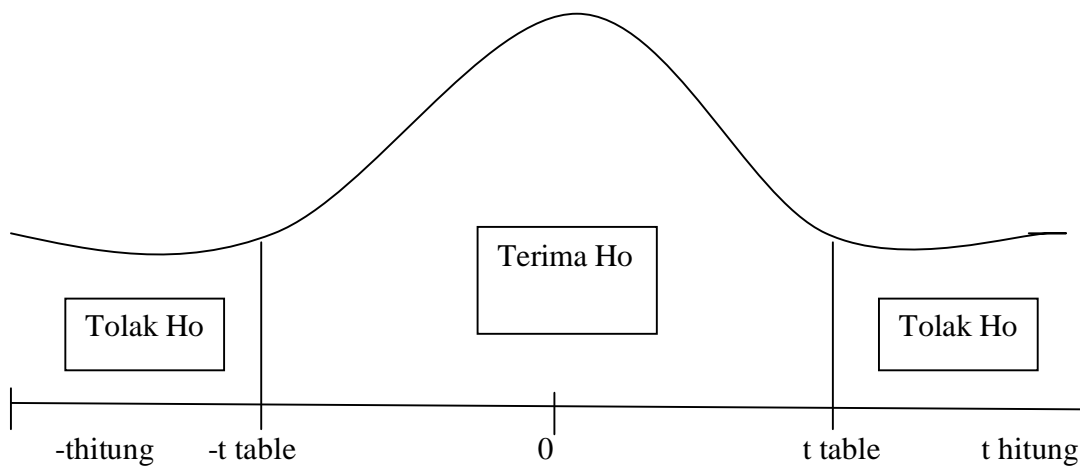
### 3. Uji t (uji parsial)

Uji statistik t pada dasarnya bertujuan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variable independen secara individual dalam menerangkan pengaruh satu variable dependen. Dengan bantuan komputer program *Statistical Package for Social Science* (SPSS 16.0). Pengujian dilakukan dengan menggunakan *significance level* taraf nyata 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ).

Adapun pengujiannya sebagaiberikut :

$H_0: \beta = 0$ , artinya variable independen tidak berpengaruh terhadap variable dependen.

$H_0: \beta \neq 0$ , artinya variable independe nberpengaruh terhadap variable dependen.



**Gambar III.1 Kriteria Pengujian Hipotesis**

Dasar pengambilan keputusan dalam pengujian ini adalah :

- Tidak signifikan jika  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak bila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan  $-t_{hitung} > t_{tabel}$ .
- Signifikan jika  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima bila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan  $-t_{hitung} > -t_{tabel}$ .

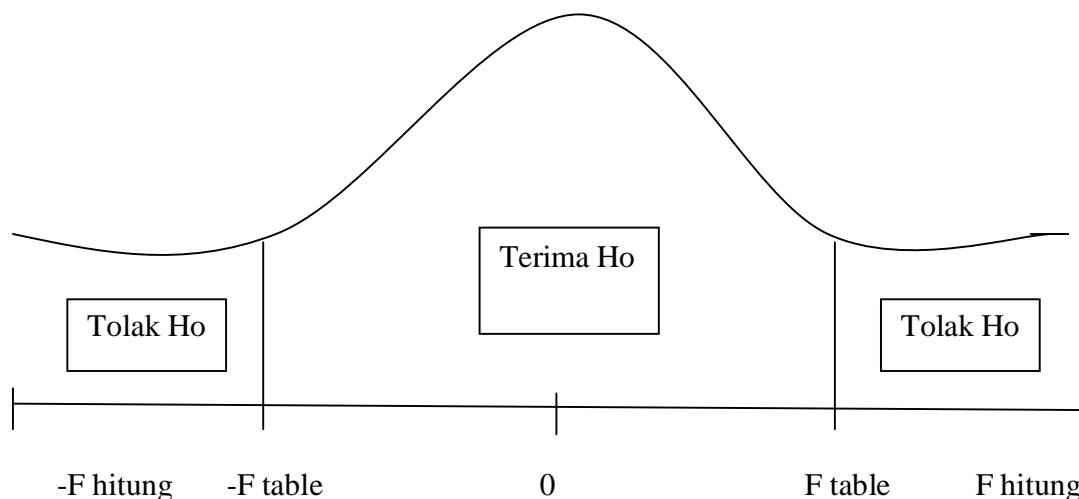
#### 4. Uji F (Uji Simultan)

Uji statistik F (simultan) dilakukan untuk mengetahui apakah variable bebas (independen) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variable terikat (dependen) dan sekaligus juga untuk menguji hipotesis kedua. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan *significance level* taraf nyata 0,05 ( $\alpha=5\%$ ).

Adapun pengujiannya sebagai berikut :

$H_0: \beta = 0$ , artinya variable independen tidak berpengaruh terhadap variable dependen.

$H_0: \beta \neq 0$ , artinya variabel independen berpengaruh terhadap variable dependen.



**Gambar III.2 Kriteria Pengujian Hipotesis**



Dasar pengujian keputusan dalam pengujian ini adalah :

- a. Tidak signifikan jika  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak bila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  dan  $-F_{hitung} > -F_{tabel}$ .
- b. Signifikan jika  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima bila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan  $-F_{hitung} < -F_{tabel}$ .

## 5. Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) pada dasarnya mengukur seberapa jauh dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berada diantara nol atau dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Data dalam penelitian ini akan diolah dengan menggunakan program *Statistical Package for Social Science* (SPSS 16.0).

Hipotesis dalam penelitian ini dipengaruhi oleh nilai signifikan koefisien variabel yang bersangkutan setelah dilakukan pengujian.

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

Dimana :

D : Koefisien determinasi  
 $(R_{y \cdot x_1 \cdot x_2})^2$  : Koefisien variabel bebas dengan variabel terikat.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Data

Dalam penelitian ini, penulis menjadikan pengolahan data dalam bentuk angket yang terdiri dari 8 pertanyaan untuk variabel  $X_1$ , 8 pertanyaan untuk variabel  $X_2$  dan 8 pertanyaan untuk variabel  $Y$ , di mana yang menjadi variabel  $X_1$  adalah Komunikasi, variabel  $X_2$  adalah Stres Kerja dan yang menjadi variabel  $Y$  adalah Kinerja. Angket yang disebarakan ini diberikan kepada 36 orang Pegawai sebagai sampel penelitian dan dengan menggunakan metode *Likert Summated Rating* (LSR).

**Tabel IV.1**  
**Skala Likert**

<b>PERNYATAAN</b>	<b>BOBOT</b>
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Dan ketentuan di atas berlaku baik di dalam menghitung variabel  $X_1$  dan  $X_2$  bebas (Komunikasi dan Stres Kerja) maupun variabel terikat (Kinerja).

#### 1. Identitas Responden

Responden penelitian ini seluruh Pegawai Rumah Sakit Citra Medika Tembung sebanyak 36 orang, yang terdiri dari beberapa karakteristik, baik usia, jenis kelamin, lamanya bekerja maupun tingkat pendidikan yang dimiliki pegawai. Dari kuesioner yang disebarakan diperoleh data pegawai sebagai berikut:

**Tabel IV.2**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	14 orang	39%
2	Perempuan	22 orang	61%
Jumlah		36 orang	100%

Sumber : Pegawai Rumah Sakit Citra Medika Tembung

Dari tabel di atas diketahui bahwa jumlah responden mayoritas adalah Perempuan sebanyak 22 orang (61%). Karena sewaktu menyebar angket, mayoritas yang dijumpai peneliti adalah pegawai yang berjenis kelamin perempuan.

**Tabel IV.3**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	≤ 25 Tahun	9 orang	25%
2	26 - 40 Tahun	25 orang	69%
3	> 40 tahun	2 orang	6%
Jumlah		36	100%

Sumber : Pegawai Rumah Sakit Citra Medika Tembung

Dari tabel di atas diketahui bahwa mayoritas usia responden yaitu usia 26 - 40 tahun yaitu sebanyak 25 orang (69%). Pada usia antara ≤ 25 tahun yaitu sebanyak 9 orang (25%) dan usia > 40 tahun yaitu sebanyak 2 orang (6%).

**Tabel IV.4**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan**

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	SMA	4 orang	11%
2	Diploma	21 orang	58%
3	Sarjana	11 orang	31%
Jumlah		36	100%

Sumber : Pegawai Rumah Sakit Citra Medika Tembung

Dari tabel di atas diketahui bahwa sebagian besar pendidikan responden adalah Diploma yaitu sebanyak 21 orang (58%). Meskipun demikian pendidikan SMA juga dijumpai sebanyak 4 orang (11%) dan Sarjana berjumlah 11 orang (8%).

## 2. Analisis Variabel Penelitian

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

**Tabel IV.5**  
**Skor Angket untuk Variabel X<sub>1</sub> (Komunikasi)**

Frekuensi Jawaban												
No	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	14	38,89	20	55,56	2	5,56	0	0	0	0	36	100
2	13	36,11	23	63,89	0	0,00	0	0	0	0	36	100
3	16	44,44	17	47,22	3	8,33	0	0	0	0	36	100
4	20	55,56	13	36,11	3	8,33	0	0	0	0	36	100
5	14	38,89	17	47,22	5	13,89	0	0	0	0	36	100
6	14	38,89	22	61,11	0	0,00	0	0	0	0	36	100
7	14	38,89	18	50,00	4	11,11	0	0	0	0	36	100
8	12	33,33	24	66,67	0	0,00	0	0	0	0	36	100

Sumber : Data Penelitian Diolah (2017)

- a. Jawaban responden tentang Saya berdiskusi dengan karyawan lain untuk memecahkan suatu masalah dalam pekerjaan, sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 55,56% .

- b. Jawaban responden tentang Saya memberikan dukungan kepada rekan karyawan lain, sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 63,89%.
- c. Jawaban responden tentang Saya mendamaikan / menengahi perbedaan persepsi dengan karyawan lain, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebesar 47,22%.
- d. Jawaban responden tentang Saya rutin memberitahukan atasan saya mengenai pekerjaan yang sedang berlangsung, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebesar 55,56%.
- e. Jawaban responden tentang Saya mengadakan kesulitan dalam melaksanakan pekerjaan kepada atasan saya, sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 47,22%.
- f. Jawaban responden tentang Saya rutin menyampaikan laporan setelah melakukan suatu pekerjaan kepada atasan saya, sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 61,11%.
- g. Jawaban responden tentang Saya menjelaskan prosedur untuk setiap pekerjaan yang dilaksanakan oleh bawahan saya, sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 50%.
- h. Jawaban responden tentang Saya memberikan arahan kepada bawahan saya dalam melaksanakan pekerjaannya, sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 66,67%.

**Tabel IV.6**  
**Skor Angket untuk Variabel X<sub>2</sub> (Stres Kerja)**

Frekuensi Jawaban												
No	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	13	36,11	20	55,56	3	8,33	0	0	0	0	36	100
2	14	38,89	19	52,78	3	8,33	0	0	0	0	36	100
3	14	38,89	21	58,33	1	2,78	0	0	0	0	36	100
4	16	44,44	18	50,00	2	5,56	0	0	0	0	36	100
5	16	44,44	18	50,00	2	5,56	0	0	0	0	36	100
6	14	38,89	21	58,33	1	2,78	0	0	0	0	36	100
7	14	38,89	19	52,78	3	8,33	0	0	0	0	36	100
8	14	38,89	21	58,33	1	2,78	0	0	0	0	36	100

Sumber : Data Penelitian Diolah (2017)

- a. Jawaban responden tentang Pekerjaan yang berat cenderung membuat saya mudah marah kepada rekan kerja, sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 50,56% .
- b. Jawaban responden tentang Saya mudah cemas apabila pekerjaan yang saya lakukan belum selessai, sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 52,78%.
- c. Jawaban responden tentang Saya cenderung tegang apabila melakukan kesalahan dalam bekerja, sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 58,33%.
- d. Jawaban responden tentang Apabila saya melakukan pekerjaan yang banyak maka saya cepat merasa letih, sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 50%.
- e. Jawaban responden tentang Akhir-akhir ini jantung saya berdetak cepat dalam melakukan pekerjaan yang banyak, sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 50%.

- f. Jawaban responden tentang Karena terlalu banyak berpikir untuk melakukan pekerjaan maka saya sering sakit kepala, sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 58,33%.
- g. Jawaban responden tentang Karena beban kerja yang berat, hal itu membuat saya banyak izin untuk tidak masuk kerja, sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 52,78% .
- h. Jawaban responden tentang Belakangan ini saya tidak selera makan karena memikirkan pekerjaan yang banyak, sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 58,33%.

**Tabel IV.7**  
**Skor Angket untuk Variabel Y (Kinerja)**

Frekuensi Jawaban												
No	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	14	38,89	20	55,56	2	5,56	0	0	0	0	36	100
2	11	30,56	23	63,89	2	5,56	0	0	0	0	36	100
3	18	50,00	13	36,11	5	13,89	0	0	0	0	36	100
4	12	33,33	24	66,67	0	0,00	0	0	0	0	36	100
5	18	50,00	18	50,00	0	0,00	0	0	0	0	36	100
6	14	38,89	21	58,33	1	2,78	0	0	0	0	36	100
7	11	30,56	23	63,89	2	5,56	0	0	0	0	36	100
8	18	50,00	13	36,11	5	13,89	0	0	0	0	36	100

Sumber : Data Penelitian Diolah (2017)

- a. Jawaban responden tentang Kualitas kerja Bapak/ Ibu sudah memenuhi standard yang diinginkan perusahaan, sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 55,56% .
- b. Jawaban responden tentang Bapak / Ibu bisa bekerja sama dengan karyawan lain/ team, sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 63,89%.

- c. Jawaban responden tentang Bapak/ Ibu bertanggung jawab sepenuhnya dengan pekerjaan masing-masing yang telah ditetapkan sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebesar 50%.
- d. Jawaban responden tentang Pernah melakukan kesalahan dalam bekerja, sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 66,67%.
- e. Jawaban responden tentang Bapak / Ibu mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan atasan dalam waktu yang singkat, sebagian besar responden menjawab sangat setuju dan setuju sebesar 50%.
- f. Jawaban responden tentang Bapak / Ibu mengerjakan pekerjaan Bapak/Ibu dengan baik, sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 58,33% .
- g. Jawaban responden tentang Bapak / Ibu selalu hadir tepat waktu, sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 63,89%.
- h. Jawaban responden tentang Hubungan kerja sama dengan rekan sekerja baik, sebagian besar responden menjawab setuju sebesar 62,67%.
- i. Jawaban responden tentang saya selalu bekerja dengan tanggung jawab yang tinggi, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebesar 49,33%.
- j. Jawaban responden tentang saya bertanggung jawab apabila pekerja pekerjaan belum selesai, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebesar 50%.



### 3. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik dilakukan untuk mendeteksi ada atau tidaknya penyimpangan dari asumsi klasik pada regresi berganda. Adapun pengujian asumsi klasik yang digunakan adalah uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas, dan uji autokorelasi.

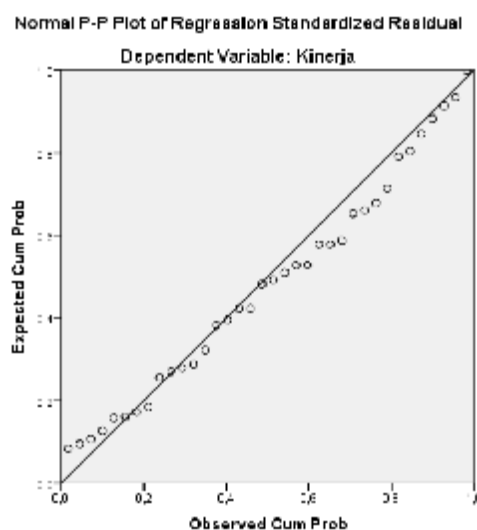
#### a. Uji Normalitas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen (terikat) dan variabel independen (bebas) keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan Uji Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual.

Uji ini dapat digunakan untuk melihat model regresi normal atau tidaknya dengan syarat. Yaitu apabila mengikuti garis diagonal dan menyebar disekitar garis diagonal tersebut.

- 1). Jika data yang menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2). Jika data menyebar jauh dari diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

**Gambar IV.1**  
**Hasil Uji Normalitas P-Plot of Regression Standardized Residual**



Dari hasil uji P-Plot Regression tersebut dapat dilihat bahwa model regresi bersifat normal dengan data mengikuti garis diagonal dan menyebar disekitar titik garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinieritas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya bebas multikolinieritas dapat dilihat dari : nilai tolerance dan lawannya, dan *Variance Inflation Faktor* (VIF). Jika nilai tolerance lebih besar dari 0,1 atau nilai VIF lebih kecil dari 10, maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas pada data yang akan diolah. Berikut hasil uji Mutlikolonieritas yang telah diolah :

**Tabel IV.8**  
**Hasil Uji Multikolonieritas**

		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Komunikasi	,793	1,261
	Stres Kerja	,793	1,261

a. Dependent Variable: Kinerja

Berdasarkan hasil uji diatas kedua variabel independen yakni Komunikasi dan Stres Kerja memiliki nilai *Variance Inflation Faktor* (VIF), nilai tolerance yang telah ditentukan atau  $0,793$  dan  $0,793 > 0,1$  dan nilai *Variance Inflation Faktor* (VIF)  $1,261$  dan  $1,261 < 10$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala Multikolinieritas.

c. Uji Heterokedastisitas

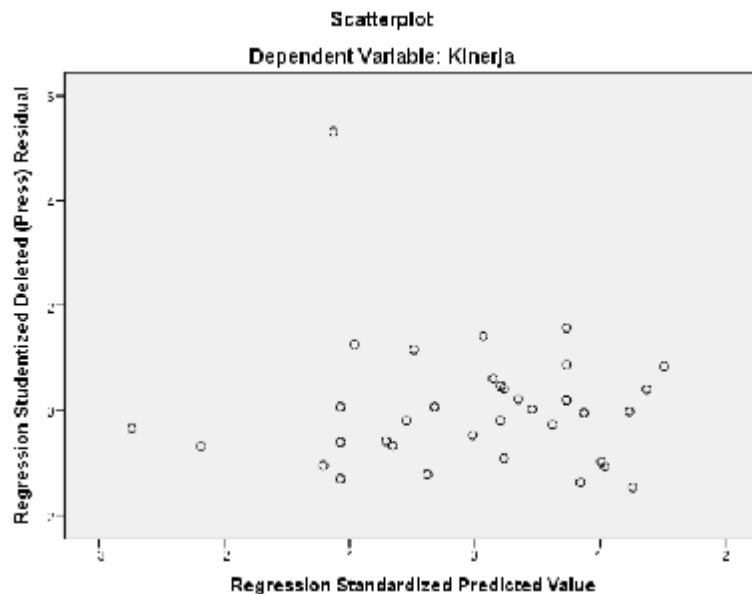
Uji Heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas.

Cara mendeteksi ada atau tidaknya heterokedastisitas adalah dengan melihat grafik Plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SDRESID. Deteksi ada tidaknya heterokedastisitasnya dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SDRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah yang telah diprediksi dan sumbu X residual (Y prediksi Y

sesungguhnya) yang telah di standardized. Dasar analisis heterokedastisitas, sebagai berikut :

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik yang membentuk pola yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heterokedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak heterokedastisitas.

**Gambar IV.2**  
**Hasil Uji Heterokedastisitas**



Dari grafik Scatterplot terlihat bahwa jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka mengindikasikan tidak terjadi heterokedastisitas. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi sehingga model regresi layak dipakai untuk melihat Kinerja Pegawai Rumah Sakit Citra Medika Tembung berdasarkan masukan variabel independen yakni Komunikasi dan Stres Kerja.

#### 4. Regresi Linier Berganda

Dalam menganalisis data digunakan analisis regresi linier berganda. Dimana analisis berganda berguna untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut hasil pengolahan data dengan menggunakan IBM SPSS Statistic versi 22.00 :

**Tabel IV.9**  
**Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	1,228	3,646	
	Komunikasi	,369	,106	,332
	Stres Kerja	,666	,094	,672

a. Dependent Variable: Kinerja

Dari table diatas maka dapat diketahui nilai-nilai sebagai berikut :

Konstanta (a) = 1,228

Komunikasi (X<sub>1</sub>) = 0,369

Stres Kerja (X<sub>2</sub>) = 0,666

Dari hasil tersebut maka dapat diketahui model persamaan regresi linearnya adalah sebagai berikut :

$$Y = 1,228 + 0,369 X_1 + 0,666 X_2 + e$$

Keterangan :

1. Nilai "a" = 1,228 menunjukkan apabila nilai dimensi Komunikasi dan Stres Kerja bernilai nol. Maka Kinerja Pegawai Rumah Sakit Citra Medika

Tembung sebesar 1,228, atau dapat dikatakan bahwa Kinerja tetap bernilai 1,228 apabila tidak dipengaruhi oleh Komunikasi dan Stres Kerja.

2. Komunikasi ( $X_1$ ) sebesar 0,369 dengan arah hubungannya positif menunjukkan bahwa setiap kenaikan Komunikasi maka akan diikuti oleh kenaikan Kinerja sebesar 0,369 dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan.
3. Stres Kerja ( $X_2$ ) sebesar 0,666 dengan arah hubungan positif menunjukkan bahwa setiap kenaikan Stres Kerja maka akan diikuti oleh kenaikan Kinerja sebesar 0,666 dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan.

## **5. Pengujian Hipotesis**

Pengujian hipotesis merupakan analisis data yang dilakukan selama penelitian untuk menjawab rumusan masalah dan membuktikan hipotesis penelitian. Analisis yang dilakukan dalam penelitian ini adalah melakukan Uji t dan Uji F dengan menggunakan program IBM SPSS Statistics 22.00.

### **a. Uji t (t-Test).**

Uji t dilakukan untuk menguji apakah variabel bebas ( $X$ ) secara parsial mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak terhadap variabel terikat ( $Y$ ). Hasil pengolahan data IBM SPSS Statistics 22.00 dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel IV.10**  
**Hasil Uji t**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,228	3,646		,337	,738
	Komunikasi	,369	,106	,332	3,495	,001
	Stres Kerja	,666	,094	,672	7,087	,000

a. Dependent Variable: Kinerja

Untuk kriteria uji t dilakukan pada tingkat  $\alpha = 5\%$  dengan dua arah dengan nilai  $n = 36 - 2 = 34$  adalah 2,032. Berdasarkan tabel diatas maka dapat disimpulkan mengenai uji hipotesis dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebagai berikut :

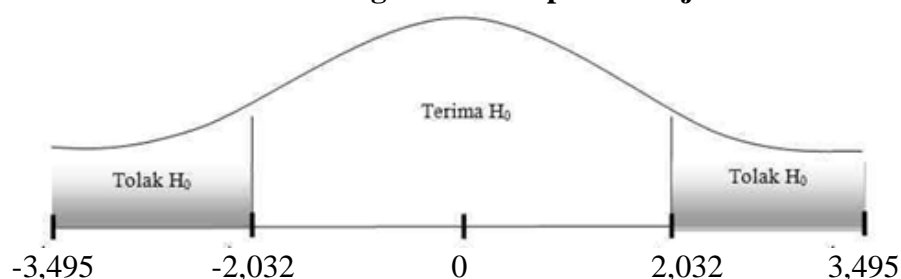
1) Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah Komunikasi secara individual mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak terhadap Kinerja dari pengolahan data IBM SPSS Statistics versi 22.00 maka dapat diperoleh hasil uji t sebagai berikut :

a) t-hitung = 3,495

b) t-tabel = 2,032

**Gambar IV.3**  
**Kriteria Pengambilan Keputusan uji t**



Berdasarkan hasil pengujian secara individual pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja diperoleh nilai t-hitung sebesar  $3,495 > t\text{-tabel } 2,032$  dan mempunyai angka signifikan sebesar  $0,001 < 0,05$ . Berdasarkan kriteria pengambilan keputusan, dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima ( $H_0$  ditolak), hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan bertanda positif antara Komunikasi terhadap Kinerja pada Pegawai Rumah Sakit Citra Medika Tembung.

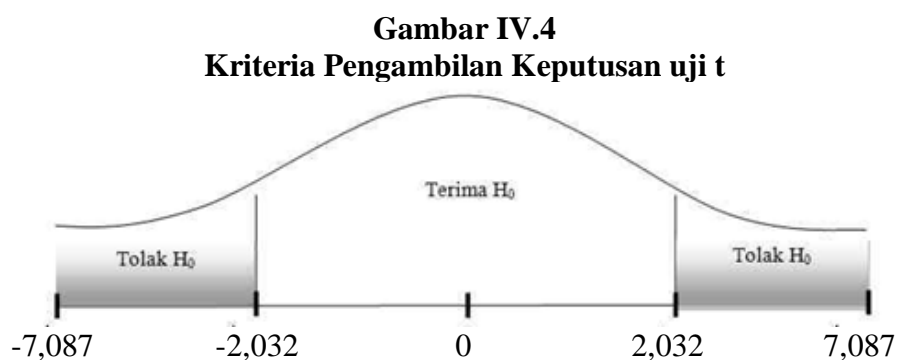
## 2) Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah Stres Kerja secara individual mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak terhadap Kinerja dari pengolahan data IBM SPSS Statistics versi 22.00 maka dapat diperoleh hasil uji t sebagai berikut :

a) t-hitung = 7,087

b) t-tabel = 2,032

Dari kriteria pengambilan keputusan :



Berdasarkan hasil pengujian secara individual pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja diperoleh nilai t-hitung  $7,087 > 2,032$  dan mempunyai angka signifikan sebesar  $0,000 \leq 0,05$ . Berdasarkan kriteria pengambilan keputusan, dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima



(Ho ditolak), hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan bertanda positif antara Stres Kerja terhadap Kinerja pada Pegawai Rumah Sakit Citra Medika Tembung.

b. Uji F (F-Test)

Uji F atau juga disebut juga dengan uji signifikan serentak dimaksudkan untuk melihat kemampuan menyeluruh dari variabel bebas yaitu Komunikasi dan Stres Kerja untuk menjelaskan tingkah laku atau keragaman Kinerja. Uji F juga dimaksudkan untuk mengetahui apakah semua variabel memiliki koefisien regresi sama dengan nol. Berikut adalah hasil statistik pengujiannya :

**Tabel IV.11**  
**Uji F**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	248,302	2	124,151	53,592	,000 <sup>b</sup>
	Residual	76,448	33	2,317		
	Total	324,750	35			

a. Dependent Variable: Kinerja

b. Predictors: (Constant), Stres Kerja, Komunikasi

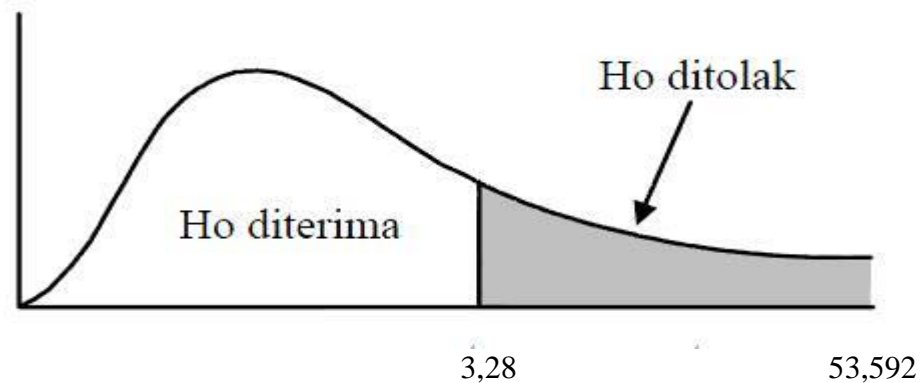
Dari hasil pengolahan dengan menggunakan IBM SPSS Statistics versi 22.00, maka dapat diperoleh hasil sebagai berikut :

1)  $F_{hitung} = 53,592$

2)  $F_{tabel} = 3,28$

Kriteria Pengujian :

**Gambar IV.5**  
**Kriteria Pengambilan Keputusan Uji F**



Berdasarkan hasil uji F hitung pada tabel IV.12 diatas dapat nilai F hitung 53,592, sementara nilai F tabel berdasarkan  $dk = n - k - 1 = 72$  dengan tingkat signifikan 5% adalah 3,28. Jadi  $F \text{ hitung } 53,592 > F \text{ tabel } 3,28$  kemudian dilihat dengan hasil nilai probabilitas signifikan  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_a$  diterima dan ( $H_0$  ditolak), Dari hasil perhitungan SPSS di atas menunjukkan ada pengaruh signifikan secara simultan Komunikasi dan Stres Kerja terhadap Kinerja pada Pegawai Rumah Sakit Citra Medika Tembung.

## 6. Uji Koefisien Determinasi

Tujuan dari uji koefisien determinasi adalah untuk mengetahui jumlah besaran persentase dari variabel bebas dalam mempengaruhi variabel terikat nilai dari koefisien determinasi ini bias dilihat pada table dibawah ini..

**Tabel IV.12**  
**Uji Koefisien Determinasi**

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,874 <sup>a</sup>	,765	,750	1,52204

Pada tabel diatas, dapat dilihat hasil analisis regresi secara keseluruhan menunjukkan nilai R sebesar 0,874 menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan Kinerja (variabel dependen) dengan Komunikasi dan Stres Kerja (variabel independen) mempunyai tingkat sebesar :

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

$$D = 0,874 \times 100\%$$

$$D = 87,4\%$$

Angka ini mengidentifikasi bahwa Kinerja (variabel dependen) mampu dijelaskan oleh Komunikasi dan Stres Kerja (variabel independen) sebesar 87,4%, sedangkan selebihnya sebesar 12,6% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

## **B. Pembahasan**

Pembahasan ini adalah analisis mengenai hasil temuan penelitian ini terhadap kesesuaian teori, pendapat, maupun penelitian terdahulu yang telah dikemukakan hasil penelitian sebelumnya serta pola perilaku yang harus dilakukan untuk mengatasi hal tersebut. Berikut ini ada 3 (tiga) bagian utama yang akan dibahas dalam analisis hasil temuan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

## 1. Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja

Berdasarkan hasil pengujian secara individual pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja diperoleh nilai t-hitung sebesar  $3,495 > t\text{-tabel } 2,032$  dan mempunyai angka signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Berdasarkan kriteria pengambilan keputusan, dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima ( $H_0$  ditolak), hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan bertanda positif antara Komunikasi terhadap Kinerja pada Pegawai Rumah Sakit Citra Medika Tembung.

Hal ini juga sejalan dengan Penelitian Irna Sari Pratiwi (2013) yang menyatakan bahwa thitung  $6,482 > t\text{tabel } 1,990$  pada tingkat signifikan  $0,000 < \alpha 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Ini mengartikan Komunikasi secara parsial berpengaruh positif serta signifikan terhadap Kinerja karyawan PT. PLN Cilacap Jawa Tengah.

## 2. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja

Berdasarkan hasil pengujian secara individual pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja diperoleh nilai t-hitung  $7,087 > 2,032$  dan mempunyai angka signifikan sebesar  $0,000 \leq 0,05$ . Berdasarkan kriteria pengambilan keputusan, dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima ( $H_0$  ditolak), hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan bertanda positif antara Stres Kerja terhadap Kinerja pada Pegawai Rumah Sakit Citra Medika Tembung.

Hal ini juga sejalan dengan Penelitian Hulaifah Gaffar (2012) yang menyatakan bahwa thitung  $2,131 > t\text{tabel } 2,002$  pada tingkat signifikan  $0,037 < \alpha 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Ini mengartikan Komunikasi

secara parsial berpengaruh positif serta signifikan terhadap Kinerja karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Wilayah Makasar.

### 3. Pengaruh Komunikasi dan Stres Kerja terhadap Kinerja

Berdasarkan hasil uji Fhitung dapat nilai F hitung 53,592, sementara nilai F tabel berdasarkan  $dk = n - k - 1 = 72$  dengan tingkat signifikan 5% adalah 3,28. Jadi F hitung  $53,592 > F$  tabel 3,28 kemudian dilihat dengan hasil nilai probabilitas signifikan  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_a$  diterima dan ( $H_0$  ditolak), Dari hasil perhitungan SPSS di atas menunjukkan ada pengaruh signifikan secara simultan Komunikasi dan Stres Kerja terhadap Kinerja pada Pegawai Rumah Sakit Citra Medika Tembung.

Hal ini juga sejalan dengan Penelitian Irna Sari Pratiwi (2013) yang menyatakan bahwa fhitung  $23,283 > f$ tabel 2,719 pada tingkat signifikan  $0,000 < \alpha 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Ini mengartikan Komunikasi secara parsial berpengaruh positif serta signifikan terhadap Kinerja karyawan PT. PLN Cilacap Jawa Tengah..

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian mengenai Pengaruh Komunikasi dan Stres Kerja terhadap Kinerja pada Pegawai Rumah Sakit Citra Medika Tembung dengan sampel 36 orang adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 36 karyawan Pegawai Rumah Sakit Citra Medika Tembung, maka dapat disimpulkan bahwa Komunikasi berpengaruh positif secara signifikan terhadap Kinerja.
2. Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 36 karyawan Pegawai Rumah Sakit Citra Medika Tembung, maka dapat disimpulkan bahwa Stres Kerja berpengaruh positif secara signifikan terhadap Kinerja.
3. Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 36 karyawan Pegawai Rumah Sakit Citra Medika Tembung, maka dapat disimpulkan bahwa Komunikasi dan Stres Kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kinerja.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah diuraikan diatas maka saran-saran yang dapat diberikan adalah :

1. Bagi Rumah Sakit Citra Medika Tembung hendaknya dalam meningkatkan Kinerja lebih memperhatikan faktor Komunikasi dan Stres Kerja, dengan adanya Komunikasi yang baik dan stres kerja yang sedikit berdasarkan penelitian ini maka Kinerja akan meningkat.

2. Bagi penelitian selanjutnya, untuk dapat menambah variable independen lain yang mungkin dapat mempengaruhi Kinerja yang dapat dihasilkan untuk Pegawai Rumah Sakit Citra Medika Tembung.

## DAFTAR PUSTAKA

- As'ad, Moh. (2001). *Psikologi Industri Edisi Ke-3*. Jakarta : Liberti.
- Atosokhi, Antonius (2002). *Character Building 1: Relasi Dengan Diri Sendiri*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama Umum.
- Cox. (2006). *Panduan Untuk Belajar Percaya Diri*. Jakarta : Gramedia.
- Davis, Keith dan Newstrom, JohnW. (2009). *Perilaku Dalam Organisasi. Edisi ketujuh*. Jakarta : Erlangga.
- Flippo, B. Edwin. (2003). *Manajemen Personalialia, yang dialihkan bahasakan oleh Achmad S. Rukky*.
- Handoko, Hani. (2008). *Manajemen Personalialia dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : BPFPE.
- Hunt, M.P. And Metcalf, L. (2006). *Ratio and Inquiry on Society's Closed Areas, in Educating The Democratic Mind (W. Parker) New York : State University of New York Press*.
- Igor, S. (2007). *Pekerjaan Anda Bagaimana Mendapatkannya Bagaimana Mempertahankannya*. Alih Bahasa Monica Solo : Dabara.
- Juliandi, Azuar, Irfan (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Tidak dipublikasi. Bandung : Cipta Pustaka Media Perintis.
- Mangkunegara (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Munandar Ashar Sunyoto. (2001). *Psikologi Industry dan Organisasi*. Jakarta : Universitas Indonesia.
- Pabunda Tika. (2006). *Budaya Organisas dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta : Bumi.
- Raharjo. (2005). *Kinerja Karyawan Survey di Bank Negara Indonesia dan Bank Central Asia*. Jumal Manajemen, Th IX/01/Feb/2005.
- Sampson dan Akyeampong. (2014). "Work-related Stres in Hotels : An Analysis of the Causes and Effect among Frontliner Hotel Employees in the Kumasi Metropolis, Ghana". *Journal Tourism Hospit* vol. 3.
- Sekaran, uma. (2006). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.



- Simamora, Hendry. (2005). Manajemen Sumber Daya Manusia, STIE YKPN.
- Wijaya, I.M.Y. Tresna. (2012). *Pengaruh Stres Kerja Fisik dan Kompensasi Finansial Terhadap Kinerja Pegawai : Studi Kasus Pada Hotel Puri Raja Kota Bandung*, *Jurnal Fokus Ekonomi*.
- Zaputri, R. A., Rahardjo, K, dan Utami, H. N. (2013). *Pengaruh Insentif Material dan Nonmaterial Terhadap Kepuasan Kerjadan Kinerja Pegawai : Studi pada Pegawai Produksi Cetak PT. Temprina Media Grafika di Surabaya*. *Jurnal Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya*, 2 (2), 1-8.