

**PENGARUH KOMUNIKASI DAN BEBAN KERJA TERHADAP
KINERJA PEGAWAI MELALUI KEPUASAN KERJA
PEGAWAI PADA KANTOR DEWAN PERWAKILAN
RAKYAT DAERAH PROVINSI
SUMATERA UTARA**

TESIS

*Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Magister Manajemen (M.M)*

OLEH:

LAILAN MUSFIROH HASIBUAN
NPM : 1920030021



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2021**

PENGESAHAN TESIS

Nama : **LAILAN MUSFIROH HASIBUAN**

Nomor Pokok Mahasiswa : **1920030021**

Program Studi : **Magister Manajemen**

Konsentrasi : **Magister Sumber Daya Manusia (MSDM)**

Judul Tesis : **PENGARUH KOMUNIKASI DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI KEPUASAN KERJA PADA KANTOR DEWANPERWAKILAN RAKYAT DAERAH PROVINSI SUMATERA UTARA**

Pengesahan Tesis

Medan, 08 Juli 2021

Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. SYAIFUL BAHRI, M.AP **Assoc. Prof. Dr. Drs. SJAHRIL EFFENDY P., M.Si., M.A., M.Psi., M.H.**

Diketahui,

Direktur

Ketua Program Studi



Dr. SYAIFUL BAHRI, M.AP **Assoc. Prof. Dr. Drs. SJAHRIL EFFENDY P., M.Si., M.A., M.Psi., M.H.**

PENGESAHAN

**PENGARUH KOMUNIKASI DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA
PEGAWAI MELALUI KEPUASAN KERJA PADA KANTOR DEWAN
PERWAKILAN RAKYAT DAERAH PROVINSI SUMATERA UTARA**



LAILAN MUSFIROH HASIBUAN

NPM :1920030021

Program Studi : Magister Manajemen

Tesis ini telah dipertahankan di Hadapan Komisi Penguji yang dibentuk oleh Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Dinyatakan Lulus dalam Ujian Tesis dan Berhak Menyandang Gelar Magister Manajemen (M.M) Pada Hari Kamis, Tanggal 08 Juli 2021

Komisi Penguji

- 1. Dr. LEYLIA KHAIRANI , M.Si.** 1.....
Ketua
- 2. Dr. HASRUDY TANJUNG , S.E., M.Si.** 2.....
Sekretaris
- 3. Dr. HAZMANAN KHAIR , S.E., MBA.** 3.....
Anggota

SURAT PERNYATAAN

PENGARUH KOMUNIKASI DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI KEPUASAN KERJA PADA KANTOR DEWANPERWAKILAN RAKYAT DAERAH PROVINSI SUMATERA UTARA

Dengan ini peneliti menyatakan bahwa :

1. Tesis ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh Gelar Magister Pada Program Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara merupakan hasil karya peneliti sendiri.
2. Tesis ini adalah asli belum pernah diajukan untuk mendapatkan Gelar Akademik (Sarjana, Magister, dan/atau Doktor), baik di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara maupun di perguruan lain.
3. Tesis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Komite Pembimbing dan masukan Tim Penguji.
4. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya peneliti sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, peneliti bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang peneliti sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Medan, 08 Juli 2021

Peneliti



LAILAN MUSFIROH HASIBUAN
NPM : 1920030021

ABSTRAK

PENGARUH KOMUNIKASI DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI KEPUASAN KERJA PEGAWAI PADA KANTOR DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH (DPRD) PROVINSI SUMATERA UTARA

**LAILAN MUSFIROH HASIBUAN
1920030021**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh komunikasi dan beban kerja Terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja pada Kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sumatera Utara secara langsung maupun secara tidak langsung. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh aparatul sipil negara pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara. Sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel rumus slovin berjumlah 52 orang aparatul sipil negara pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik dokumentasi, observasi, dan angket. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif menggunakan analisis statistik dengan menggunakan uji Analisis Outer Model, Analisis Inner Model, dan Uji Hipotesis. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program *software* PLS (*Partial Least Square*). Hasil penelitian ini membuktikan bahwa secara langsung komunikasi, beban kerja dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dan secara tidak langsung komunikasi dan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara

Kata Kunci : Komunikasi, Beban Kerja, Kepuasan Kerja Dan Kinerja.

ABSTRACT

THE EFFECT OF COMMUNICATION AND WORK EXPENSES ON EMPLOYEE PERFORMANCE THROUGH JOB SATISFACTION EMPLOYEES IN THE OFFICE OF THE REPRESENTATIVE COUNCIL REGIONAL PEOPLE (DPRD) PROVINCE NORTH SUMATRA

**LAILAN MUSFIROH HASIBUAN
1920030021**

The purpose of this study was to examine and analyze the influence of communication and workload on employee performance through job satisfaction at the Regional Representative Council (DPRD) Office of North Sumatra Province directly or indirectly. The approach used in this research is a causal approach. The population in this study were all state civil servants at the Regional Representative Council office of North Sumatra Province. The sample in this study used a sample of the Slovin formula totaling 52 state civil servants at the Regional Representative Council office of North Sumatra Province. Data collection techniques in this study used documentation, observation, and questionnaires. The data analysis technique in this study uses a quantitative approach using statistical analysis using the Outer Model Analysis test, Inner Model Analysis, and Hypothesis Testing. Processing data in this study using the PLS (Partial Least Square) software program. The results of this study prove that directly communication, workload and job satisfaction have a significant effect on employee performance and indirectly communication and workload have a significant effect on employee performance through job satisfaction at the Regional Representative Council office of North Sumatra Province.

Keywords: Communication, Workload, Job Satisfaction and Performance

KATA PENGANTAR



Assalammualaikum Wr.Wb

Alhamdulillah rabbil'alamin puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan rahmatnya yang berlimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Selanjutnya tidak lupa pula peneliti mengucapkan Shalawat dan Salam kepada Junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa Risalahnya kepada seluruh umat manusia dan menjadi suri tauladan bagi kita semua. Penelitian ini merupakan kewajiban bagi peneliti guna melengkapi tugas-tugas serta memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program Magister Manajemen pasca sarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, untuk memperoleh gelar Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Adapun judul peneliti yaitu : **“Pengaruh Komunikasi Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara”**.

Dalam menyelesaikan tesis ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak yang tidak ternilai harganya. Untuk itu dalam kesempatan ini dengan ketulusan hati penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah bersedia membantu, memotivasi, membimbing, dan mengarahkan selama penyusunan tesis.

penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih sebesar- besarnya terutama kepada:

1. Terima kasih untuk yang istimewa ayahanda Nurdin Hasibuan dan bunda Yanti Sofyan tercinta yang telah mengasuh dan memberikan rasa cinta dan kasih sayang serta mendidik dan mendukung peneliti dalam pembuatan tesis ini. Dan seluruh keluarga besar yang telah banyak memberikan dukungan moril, materi dan spiritual kepada penulis serta kasih sayangnya yang tiada henti kepada penulis.
2. Bapak Assoc. Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Syaiful Bahri M.AP, selaku Direktur pasca sarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara sekaligus dosen pembimbing I tesis yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta meluangkan waktunya untuk membimbing peneliti dalam menyelesaikan tesis.
4. Bapak Assoc. Prof. Dr. Drs. Syahril Efenndi P, M.Si., MA., MH., M.PSi selaku Ketua program studi magister manajemen pasca sarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara sekaligus selaku dosen pembimbing II tesis yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta meluangkan waktunya untuk membimbing peneliti dalam menyelesaikan tesis.
5. Bapak Zulaspan Tupti S.E., M.Si. selaku Sekretaris program studi magister manajemen pasca sarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

6. Kepada abang Wahyu Utama Hasibuan, Zeira Salim Ritonga dan kakak Rahma Utami Hasibuan, Atika Nur Hasibuan yang telah turut membantu peneliti dalam penyusunan tesis ini.
7. Seluruh Dosen di program studi magister manajemen pasca sarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan segala ilmu pengetahuan dan pengalaman kepada peneliti, serta seluruh staff pegawai yang telah membantu peneliti baik selama masa pelaksanaan maupun dalam penyusunan tesis ini.
8. Kepada sahabat saya Molana Malik Pandia, Robi Sugara, Ulfiza, Anggi Maharani, Maya Shita dan Sri Wahyuni Anggraini yang telah turut membantu peneliti dalam penyusunan tesis ini.
9. Serta seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu. Peneliti hanya bisa berharap semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian semua. Amin.

Akhir kata penulis ucapkan banyak terima kasih semoga tesis ini dapat penulis lanjutkan dalam penelitian dan akhirnya dapat menyelesaikan tesis yang menjadi salah satu syarat penulis menyelesaikan studi di program studi magister manajemen pasca sarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Wassalammualaikum, Wr.Wb

Medan, Mei 2021

Penulis

LAILAN MUSFIROH HASIBUAN
NPM:1920030021

2.1.4.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	26
2.1.4.3 Jenis-jenis Kepuasan Kerja	27
2.1.4.4 Indikator-indikator Kepuasan Kerja	30
2.2 Kerangka Konseptual	34
2.3 Hipotesis Penelitian	40

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian.....	42
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	42
3.3 Populasi dan Sampel	43
3.4 Defenisi Operasional	44
3.5 Teknik Pengumpulan Data	48
3.6 Teknik Analisis Data	50

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	58
4.1.1 Deskripsi Hasil Penelitian	58
4.1.2 Karakteristik Responden	59
4.1.3 Jawaban Responden	61
4.1.4 Analisis Inner Model	68
4.1.5 Pengujian Hipotesis	70
4.2 Pembahasan.....	78

BAB 5 PENUTUP

5.1 Kesimpulan	87
5.2 Saran.....	88

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1.1 Tugas Polda Sumut	4
Tabel 1.2 Fungsi Polda Sumut	4
Tabel 1.3 Tingkat Stres Personel Polda Sumut	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	38
Tabel 3.1 Waktu penelitian	43
Tabel 3.2 Defenisi Operasional.....	45
Tabel 3.3 Indikator Kepuasan Kerja	46
Tabel 3.4 Indikator Lingkungan Kerja.....	46
Tabel 3.5 Indikator Beban Kerja.....	47
Tabel 3.6 Indikator Stres Kerja	47
Tabel 3.7 Skala Likret	48
Tabel 3.8 Hasil AVE (<i>Average Variant Extracted</i>)	48
Tabel 3.9 Hasil Uji Reabilitas	49
Tabel 4.1 Skala Likert	58
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	60
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	60
Tabel 4.5 Skor Angket Variabel Kepuasan Kerja.....	61
Tabel 4.6 Skor Angket Variabel Lingkungan Kerja	63
Tabel 4.7 Skor Angket Variabel Beban Kerja	65
Tabel 4.8 Skor Angket Variabel Stres Kerja.....	66
Tabel 4.9 Nilai <i>F-Square</i>	69
Tabel 4.10 Nilai <i>R-Square</i>	70
Tabel 4.11 <i>Path Coefficient</i>	71
Tabel 4.12 <i>Path Coefficient</i>	73

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	38
Gambar 3.1 Model Struktural PLS.....	51
Gambar 3.2 Model Struktural PLS.....	55
Gambar 4.1 <i>Path Coefficient</i>	71

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam melaksanakan kerjanya, pegawai menghasilkan sesuatu yang disebut dengan kinerja. Kinerja merupakan hasil kerja seseorang pegawai selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan misalnya standard, target/sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan norma dan etika (Muis et al., 2018).

Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Kinerja ini adalah gabungan dari tiga faktor penting yaitu kemampuan dan minat seseorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas dan peran serta tingkat motivasi seorang pekerja (Muis et al., 2018).

Selain itu kinerja disamakan dengan hasil kerja seorang pegawai. Untuk mencapai kinerja yang baik, unsur yang paling dominan adalah sumber daya manusia, walaupun perencanaan telah tersusun dengan baik dan rapi tetapi apabila orang atau personil yang melaksanakan tidak berkualitas dan tidak memiliki

semangat kerja yang tinggi, maka perencanaan yang telah disusun tersebut akan sia-sia (Arianty, 2015).

Kinerja atau prestasi adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Salah satu jalan untuk mengatasi semua ini adalah dengan saluran komunikasi kesesuaiannya komunikasi yang baik dapat meningkatkan kepuasan pekerjaan yang nantinya akan mengoptimalkan kinerja karyawan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai (Ardiansyah, 2016)

Selain komunikasi yang mempengaruhi kinerja pegawai, beban kerja juga salah satu faktor yang sangat mempengaruhi kinerja pegawai tersebut. Beban kerja yang terlalu berlebihan akan dapat menimbulkan kelelahan (baik fisik maupun mental) dan reaksi-reaksi emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan, dan mudah marah. Sedangkan beban kerja yang terlalu sedikit akan menimbulkan kebosanan dan rasa monoton. Kebosanan dalam kerja rutin sehari-hari karena tugas atau pekerjaan yang terlalu sedikit mengakibatkan kurangnya perhatian pada pekerjaan sehingga secara potensial juga membahayakan pekerja (Manuaba, 2000)

Selanjutnya faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Ketika karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja, maka ada upaya optimal untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya dengan segenap kemampuan yang dimiliki. Hal ini lebih lanjut akan menunjang

peningkatan produktivitas kerja yang diharapkan oleh perusahaan, (Wijayanti, 2014)

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatannya tersebut. Dengan demikian kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja, (V Rivai, 2014)

Kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara adalah salah satu instansi pemerintah yang membantu kegiatan anggota Dewan Perwakilan Rakyat Sumatera Utara yang tidak menghasilkan laba. Tugas Pokok adalah tugas yang paling pokok dari sebuah jabatan atau organisasi. Tugas Pokok memberi gambaran tentang ruang lingkup atau kompleksitas jabatan atau organisasi tersebut.

Fungsi Kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara adalah perwujudan tugas pemerintahan dibidang tertentu yang dilaksanakan dalam rangka mencapai tujuan pembangunan nasional. Definisi lain menyebutkan bahwa fungsi adalah sekelompok aktivitas yang tergolong pada jenis yang sama berdasarkan sifat atau pelaksanaannya. Suatu Organisasi menyelenggarakan fungsi - fungsi dalam rangka melaksanakan sebuah tugas pokok. Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi) adalah sasaran utama atau pekerjaan yang dibebankan kepada organisasi untuk dicapai dan dilakukan.

Dalam setiap organisasi pemerintahan, tugas pokok dan fungsi merupakan bagian tidak terpisahkan dari keberadaan organisasi tersebut. Penetapan tugas pokok dan fungsi atas suatu unit organisasi menjadi landasan hukum unit organisasi tersebut beraktifitas sekaligus sebagai rambu-rambu dalam pelaksanaan tugas dan koordinasi pada tataran aplikasi di lapangan.

Berdasarkan observasi penulis pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara dimana penulis menemukan beberapa permasalahan yaitu dimana masih rendahnya kinerja pegawai dalam melakukan pekerjaan dapat dilihat dari pegawai kurang mampu menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya hal ini di sebabkan oleh kurang harmonisnya hubungan antar pegawai khususnya antar divisi dimana seringkali kesalah pahaman antar pegawai dalam melakukan pekerjaan.

Selain itu fenomena yang terjadi pada pegawai kantor DPRD Sumut yaitu adanya penambahan aktifitas kerja yang mengakibatkan beban kerja makin tinggi seperti yang terjadi pada saat ini dengan maraknya wabah virus corona dimana beberapa pegawai memperoleh tambahan beban kerja dimana banyaknya perubahan-perubahan masalah pekerjaan sehingga banyak pekerjaan yang ditambah yang di limpahkan kepada beberapa pegawai. Selain itu ada beberapa pegawai kurang puas dengan hasil pekerjaannya karena hasil pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai seringkali tidak dinilai baik oleh pimpinan dan beberapa divisi.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas maka terdapat hal yang perlu diteliti agar dapat memberikan gambaran yang jelas

mengenai keadaan perusahaan yang sebenarnya. Maka, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Komunikasi Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang terjadi pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara yang telah dijelaskan di atas maka masalah dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Masih rendahnya kinerja pegawai dalam melakukan pekerjaan, dapat dilihat dari pegawai kurang mampu menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya.
2. Kurang harmonisnya hubungan antar pegawai khususnya antar divisi dimana seringkali salah paham antar pegawai dalam melakukan pekerjaan.
3. Adanya penambahan aktifitas kerja yang mengakibatkan beban kerja makin tinggi seperti yang terjadi pada saat ini dengan maraknya wabah virus corona dimana beberapa pegawai memperoleh tambahan beban kerja dimana banyaknya perubahan-perubahan masalah pekerjaan sehingga banyak pekerjaan yang ditambah yang di limpahkan kepada beberapa pegawai.
4. Ada beberapa pegawai kurang puas dengan hasil pekerjaannya karena hasil pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai seringkali tidak dinilai baik oleh pimpinan dan beberapa divisi

1.3 Batasan Masalah

Melihat identifikasi masalah dan latar belakang masalah diatas terlihat bahwa komunikasi, beban kerja dan kepuasan kerja adalah masalah utama yang mempengaruhi kinerja pegawai, maka penelitian ini dibatasi hanya pada masalah komunikasi yang diukur dengan komunikasi antar pegawai dan pimpinan, beban kerja yang dilihat dari penambahan pekerjaan diluar dari pekerjaan utama pegawai dan penambahan pekerjaan dadakan, kepuasan kerja diukur dengan penilaian hasil kerja pegawai dan pengaruhnya terhadap kinerja pegawai dengan subjek kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara serta sampel yang digunakan dalam penelitian ini hanya pada pegawai Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara yang berstatus aparatur sipil negara.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah, maka penulis menemukan beberapa masalah sebagai berikut :

1. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara ?
2. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara ?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara ?
4. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara ?
5. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara ?

6. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja pegawai pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara ?
7. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja pegawai pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara ?

1.5 Tujuan Penelitian

Sebagaimana berkaitan dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja pegawai pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara.

5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara.
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja pegawai pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara.
7. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja pegawai pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat mengetahui teori-teori tentang komunikasi, beban kerja, kepuasan kerja dan kinerja sehingga dapat menambah wawasan pengetahuan dalam hal komunikasi, beban kerja, kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat menjadi sumbangan pemikiran sebagai masukan dan saran terhadap peningkatan sumber daya manusia pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Sumatera Utara

3. Manfaat bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai sumber informasi untuk menambah pengetahuan dan sebagai bahan referensi tambahan untuk penelitian ilmiah yang akan dilakukan.

BAB 2

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kinerja

2.1.1.1 Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang karyawan diartikan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Selain itu kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda – beda dalam mengerjakan tugasnya. Pihak manajemen dapat mengukur karyawan atas hasil kerjanya berdasarkan kinerja dari masing – masing karyawan. Kinerja dan bukan merupakan hasil yang dapat dilihat pada saat itu juga.

Menurut (Mangkunegara, 2014) berpendapat bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut (Wibowo, 2010) menyatakan bahwa kinerja berasal dari kata performance yang berarti hasil pekerjaan atau prestasi kerja. Namun perlu dipahami bahwa kinerja itu bukan sekedar hasil pekerjaan atau prestasi kerja, tetapi juga mencakup bagaimana proses pekerjaan itu berlangsung.

Menurut (Veithzal Rivai, 2014) “kinerja merupakan penampilan hasil kerja pegawai baik secara kuantitas maupun mutu. Sedangkan menurut (Darmadi, 2018) menyatakan bahwa kinerja pegawai dapat merupakan penampilan individu

maupun kelompok kerja pegawai. Tiga hal penting dalam kinerja pegawai adalah tujuan, ukuran, dan penilaian.

Menurut (Susanto, 2017) menyebutkan bahwa kinerja pegawai (*performance*) adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

2.1.1.2 Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Didalam sebuah organisasi ataupun perusahaan setiap karyawannya pasti memiliki kondisi yang diinginkannya, tetapi karena ada banyaknya kendala yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan itu sendiri sehingga dapat berdampak buruk maupun baik bagi perusahaan itu sendiri.

Menurut (Robbins, 2012) kinerja merupakan pengukuran terhadap hasil kerja yang diharapkan berupa sesuatu yang optimal. Faktor-Faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut :

1. Iklim organisasi

Iklim kerja dalam suatu organisasi sangatlah penting bagi pimpinan untuk memahami kondisi organisasi.

2. Kepemimpinan

Peranan pemimpin harus mampu dan dapat memainkan peranannya dalam suatu organisasi.

3. Kualitas pekerjaan

Pekerjaan yang dilakukan dengan kata lain yang tinggi dapat memuaskan yang bersangkutan dan perusahaan..

4. Kemampuan kerja

Kemampuan untuk mengatur pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya termasuk jadwal kerja, umumnya mempengaruhi kinerja seorang karyawan.

5. Inisiatif

Inisiatif merupakan faktor penting dalam usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan. Untuk memiliki inisiatif dibutuhkan pengetahuan serta keterampilan yang dimiliki para karyawan dalam usaha untuk meningkatkan hasil yang dicapainya.

6. Motivasi

Motivasi ini merupakan subyek yang penting bagi pimpinan, karena menurut definisi pimpinan harus bekerja dengan dan melalui orang lain.

7. Daya tahan/ kehandalan

Apakah karyawan mampu membuat perencanaan dan jadwal pekerjaannya. Sebab akan mempengaruhi ketepatan waktu hasil pekerjaan yang menjadi tanggungjawab seorang karyawan.

8. Kuantitas pekerjaan

Pekerjaan yang dilakukan karyawan harus memiliki kuantitas kerja tinggi dapat memuaskan yang bersangkutan dan perusahaan.

9. Disiplin kerja

Dalam memperhatikan peranan manusia dalam organisasi, agar dapat mencapai tujuan yang ditentukan diperlukan adanya kedisiplinan yang tinggi sehingga dapat mencapai suatu hasil kerja yang optimal atau mencapai hasil yang diinginkan bersama.

10. Pengawasan

Pengawasan merupakan salah satu fungsi manajemen di dalam suatu organisasi, dengan adanya pengawasan yang baik maka dapat mencapai tujuan perusahaan tersebut. Pengawasan termasuk faktor yang mempengaruhi kinerja suatu perusahaan.

Menurut (Wibowo, 2010) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut :

1. *Personal factor*, ditunjukkan oleh tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi dan komitmen individu.
2. *Leadership factor*, ditentukan oleh kualitas dorongan, bimbingan dan dukungan yang dilakukan manajer dan team leader.
3. *Team factor*, ditunjukkan oleh kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan sekerjanya.
4. *System factor*, ditunjukkan oleh adanya sistem kerja dan fasilitas yang diberikan organisasi.
5. *Contextual/situation factor*, ditunjukkan oleh tingginya tingkat tekanan dan perubahan lingkungan internal dan eksternal.

6. Aturan-aturan perilaku yaitu para partisipan organisasi saling berinteraksi satu dengan yang lain, maka mereka menggunakan bahasa, terminology dan ritual-

2.1.1.3 Tujuan dan Manfaat Kinerja

Tujuan dari kinerja karyawan adalah untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja karyawan melalui peningkatan kinerja sumber daya manusia. Menurut (Veithzal Rivai, 2014) tujuan kinerja adalah sebagai berikut :

1. Pimpinan memerlukan alat untuk membantu karyawannya dalam memperbaiki kinerja, merencanakan pekerjaan, mengembangkan kemampuan dan keterampilan untuk mengembangkan karier dan memperkuat kualitas hubungan antara pimpinan dan karyawan.
2. Untuk mendorong semakin meningkatnya rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan.
3. Sebagai sarana penyaluran keluhan yang berkaitan dengan masalah pribadi atau pekerjaan.
4. Sebagai salah satu alat menjaga tingkat kinerja, sebagai contoh dengan mendeteksi penurunan kinerja sebelum menjadi serius.

Menurut (Veithzal Rivai, 2014) manfaat kinerja bagi semua pihak adalah agar mereka mengetahui manfaat yang dapat mereka harapkan adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan hubungan yang harmonis dan aktif dengan atasan.
2. Kesempatan untuk mengukur dan mengidentifikasi kecenderungan kinerja karyawan untuk memperbaiki tugas selanjutnya.

3. Pengembangan perencanaan untuk meningkatkan kinerja dengan membangun kekuatan dan mengurangi kelemahan semaksimal mungkin.
4. Meningkatkan kepuasan kerja.

2.1.1.4 Indikator – Indikator Kinerja

Indikator kinerja merupakan sesuatu yang akan dihitung dan diukur.

Adapun indikator kinerja (Mangkunegara, 2014) menyatakan yaitu :

1. Kualitas kerja

Kualitas kerja adalah mutu yang harus dihasilkan dalam pekerjaan.

2. Kuantitas kerja

Kuantitas kerja adalah jumlah yang harus diselesaikan dan dicapai dalam pekerjaan.

3. Dapat tidaknya diandalkan

Dapat tidaknya diandalkan merupakan apakah seseorang karyawan dapat mengikuti instruksi, memiliki inisiatif, hati-hati dan rajin dalam bekerja.

4. Sikap

Sikap yang dimiliki terhadap perusahaan, karyawan lain pekerjaan secara kerjasama.

Sedangkan menurut (E Sutrisno, 2010) mengemukakan secara umum dapat dinyatakan bahwa terdapat 3 aspek indikator kinerja, yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas

Kualitas yang dihasilkan, menerangkan tentang jumlah kesalahan, waktu dan ketepatan dalam melakukan tugas.

2. Kuantitas

Kuantitas yang dihasilkan, berkenaan dengan berapa jumlah produk, serta masa kerja yang telah di jalani individu pegawai tersebut.

3. Waktu kerja

Waktu kerja menerangkan akan berapa jumlah absen, keterlambatan, serta masa kerja yang telah dijalani individu pegawa tersebut.

2.1.2 Komunikasi

2.1.2.1 Pengertian Komunikasi

Komunikasi sangat sering dilakukan dan merupakan kebutuhan yang sangat mendasar bagi manusia, karena hampir setiap saat dalam kehidupan di butuhkan berkomunikasi antar individu hingga kelompok. Secara verbal terjadi pada saat seseorang dengan orang lain saling menyampaikan pesan, tetapi apabila seseorang dengan orang lain dalam jarak yang jauh dapat pula dilakukan dengan berbagai cara untuk berkomunikasi satu sama lain. Istilah komunikasi dalam bahasa Inggris yakni *communication*. Pada dasarnya, secara etimologis kata komunikasi berasal dari bahasa Latin yaitu *communis* yang bersumber pada kata *communis* yang berarti “sama”, *communico*, *communicatio*, atau *communicare* yang berarti “membuat sama” (*to make common*). Istilah pertama *communis* paling sering disebut sebagai asal kata komunikasi, yang merupakan akar dari kata-kata latin lainnya yang mirip. Komunikasi menyarankan bahwa suatu pikiran, suatu makna, atau suatu pesan dianut secara sama (Mulyana, 2014).

Komunikasi adalah komunitas (*community*) yang juga menekankan kesamaan atau kebersamaan. Komunitas adalah sekelompok orang yang

berkumpul atau hidup bersama untuk mencapai tujuan tertentu, dan mereka berbagi makna dan sikap. Tanpa komunikasi tidak akan ada komunitas. Komunitas bergantung pada pengalaman dan emosi bersama, dan komunikasi berperan dan menjelaskan kebersamaan itu. Oleh karena itu, komunitas juga berbagi bentuk-bentuk komunikasi yang berkaitan dengan seni, agama dan Bahasa (Mulyana, 2014).

Pada dasarnya, komunikasi dilakukan secara verbal oleh dua belah pihak dilakukan lebih dari satu orang agar dapat dimengerti pesan yang disampaikan satu dengan yang lain. Tanpa adanya bahasa verbal antara kedua belah pihak (lebih dari satu orang), komunikasi satu dengan yang lain masih dapat dilakukan dengan cara menggerakkan tubuh dan menunjukkan sikap tertentu, seperti menggerakkan kepala keatas dan kebawah, menunjuk sesuatu dengan tangan, melambaikan tangan, mengangkat bahu, dan tersenyum. Hal seperti ini disebut sebagai komunikasi nonverbal.

Komunikasi verbal adalah sarana utama untuk menyatakan pikiran, perasaan, dan maksud kita. Bahasa verbal merupakan kata-kata yang mempresentasikan berbagai aspek realitas individual kita (Mulyana, 2014)

Komunikasi nonverbal adalah semua isyarat yang bukan kata-kata. Menurut (Samovar et al., 2010), komunikasi nonverbal mencakup semua rangsangan (kecuali rangsangan verbal) dalam suatu setting komunikasi, yang dihasilkan oleh individu dan penggunaan lingkungan individu, yang mempunyai nilai pesan potensial bagi pengirim atau penerima, jadi definisi ini mencakup perilaku yang disengaja juga tidak disengaja sebagai bagian dari peristiwa

komunikasi secara keseluruhan, kita mengirim banyak pesan nonverbal tanpa disadari bahwa pesan-pesan tersebut bermakna bagi orang lain (Mulyana, 2014)

2.1.2.2 Fungsi Komunikasi

Sejumlah pakar komunikasi memiliki pendapat yang berbeda-beda soal fungsi komunikasi. Akan tetapi, semua merujuk pada titik yang sama, yakni menyebarkan informasi untuk memberikan efek tertentu terhadap pesan yang disampaikan oleh komunikator.

Menurut (Efendy, 2006), komunikasi mempunyai dua fungsi umum. Pertama, untuk kelangsungan hidup sehari-hari, meliputi keselamatan fisik, meningkatkan kesadaran pribadi, menampilkan diri kita pada orang lain dan mencapai ambisi pribadi. Kedua, untuk kelangsungan hidup masyarakat, tepatnya untuk memperbaiki hubungan sosial dan mengembangkan keberadaan suatu masyarakat.

Menurut (Efendy, 2006) memberikan pandangannya tentang fungsi komunikasi. Menurut MacBride, setidaknya komunikasi memiliki delapan fungsi, yang terdiri dari:

1. Informasi, yakni pengumpulan, penyimpanan, pemrosesan, penyebaran berita, data, gambar, fakta dan pesan, opini dan komentar yang memberikan pengaruh terhadap lingkungan, serta mengambil keputusan dengan tepat.
2. Sosialisasi, yakni penyediaan sumber ilmu pengetahuan yang memungkinkan orang bersikap dan bertindak sebagai anggota masyarakat

yang efektif dan membuat dia sadar akan fungsi sosialnya, sehingga ia dapat aktif di masyarakat.

3. Motivasi, yakni menjelaskan tujuan masyarakat baik jangka pendek maupun jangka panjang, mendorong orang menentukan pilihannya dan keinginannya, serta mendorong kegiatan individu dan kelompok berdasarkan tujuan yang dikejar bersama.
4. Perdebatan dan diskusi, yakni menyediakan dan saling menukar fakta yang diperlukan untuk memungkinkan persetujuan atau menyelesaikan perbedaan pendapat mengenai masalah publik, menyedakan bukti-bukti yang relevan sesuai kebutuhan masyarakat umum dengan tujuan agar masyarakat lebih melibatkan diri dalam masalah yang menyangkut kepentingan bersama.
5. Pendidikan, yakni pengalihan ilmu pengetahuan sehingga mengembangkan intelektual, pembentukan watak, dan pendidikan keterampilan serta kemahiran yang diperlukan pada semua bidang kehidupan.
6. Memajukan kebudayaan, yakni penyebarluasan hasil kebudayaan dan seni dengan maksud melestarikan warisan masa lalu, perkembangan kebudayaan dengan memperluas horizon seseorang, membangun imajinasi, serta mendorong kreativitas seseorang sesuai kebutuhan estetikanya.

7. Hiburan, yakni penyebarluasan simbol, sinyal, suara, dan citra dari drama, tari, kesenian, kesusasteraan, komedi, olah raga, dan lain sebagainya untuk kesenangan.
8. Intergrasi, yakni menyediakan bagi bangsa, kelompok, dan individu kesempatan untuk memperoleh berbagai pesan yang diperlukan agar mereka dapat saling mengenal dan menghargai kondisi, pandangan, serta keinginan orang lain.

2.1.2.3 Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi

Menurut (Hutapea & Thoha, 2008) indikator kemampuan komunikasi meliputi:

1. Pengetahuan (*knowledge*) yang meliputi:
 - 1) Mengetahui dan memahami pengetahuan di bidangnya masing-masing yang menyangkut tugas dan tanggung jawabnya dalam bekerja.
 - 2) Mengetahui pengetahuan yang berhubungan dengan peraturan, prosedur, teknik yang baru dalam perusahaan.
 - 3) Mengetahui bagaimana menggunakan informasi, peralatan dan taktik yang tepat dan benar.
2. Keterampilan (*skills*) yang meliputi:
 - 1) Kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik secara tulisan.
 - 2) Kemampuan dalam berkomunikasi dengan jelas secara lisan.
3. Sikap (*Attitude*) yang meliputi:
 - 1) Memiliki kemampuan dalam kreativitas dalam bekerja.
 - 2) Adanya semangat kerja yang tinggi.

3) Memilih kemampuan dalam perencanaan/ pengorganisasian

Menurut (Veithzal Rivai, 2014) faktor yang umumnya mempengaruhi komunikasi antara lain karena pengaruh :

1. Jabatan

Level jabatan sangat mempengaruhi kelancaran komunikasi. Bagi yang memiliki jabatan yang lebih tinggi malu jika harus berkomunikasi dengan bawahannya, demikian pula bawahan merasa canggung untuk berkomunikasi dengan atasannya.

2. Tempat

Ruang kerja yang terpisah (yang mungkin jauh) akan mempengaruhi komunikasi, baik antar karyawan yang selevel maupun antara atasan dengan bawahan.

3. Alat Komunikasi

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

4. Kepadatan Kerja

Kesibukan kerja yang dihadapi dari waktu ke waktu merupakan penghambat komunikasi. Kesibukan kerja yang terjadi memungkinkan mereka tidak sempat atau tidak ada waktu untuk berkomunikasi dengan yang lain

2.1.2.4 Indikator Komunikasi

Menurut (Mangkunegara, 2014) indikator komunikasi antara lain adalah :

1. Kemudahan dalam memperoleh informasi

Kinerja yang baik dari seseorang dapat tercipta apabila terdapat kemudahan dalam memperoleh informasi dalam suatu proses komunikasi maka terwujud kelancaran dalam pemindahan ide, gagasan maupun pengertian dari seseorang ke orang lain.

2. Intensitas komunikasi

Apabila banyaknya terjadi percakapan yang baik, maka proses komunikasi menjadi semakin lancar. Intensitas komunikasi sangat diperlukan guna kelancaran dalam proses komunikasi dalam suatu organisasi.

3. Efektivitas komunikasi

Efektivitas komunikasi mengandung pengertian bahwa komunikasi yang bersifat arus langsung, Artinya proses komunikasi yang dilakukan secara langsung dengan adanya frekuensi tatap muka untuk memudahkan orang lain mengetahui apa yang disampaikan komunikator.

4. Tingkat pemahaman pesan

Seseorang dapat memahami apa yang ingin disampaikan oleh seorang komunikator kepada penerima juga tergantung pada tingkat pemahaman seseorang. Adanya komunikasi yang baik dan lancar dapat

lebih memudahkan seseorang atau penerima mengerti dan memahami pesan yang akan disampaikan.

5. Perubahan sikap

Setelah seseorang memahami pesan yang disampaikan oleh seorang komunikator kepada penerima pesan, maka akan terjadi perubahan sikap yang dilakukan sesuai dengan apa yang dikomunikasikan.

Dimensi dan indikator komunikasi pada penelitian ini mengacu pada (Rogers, 2010), yang menjeaskan pengembangan dimensi dan indikator komunikasi yaitu:

1. Keterlibatan informasi dari pimpinan.
2. Keterlibatan informasi pegawai dengan pegawai
3. Efisiensi media dalam penyajian informasi
4. Kecukupan informasi

2.1.3 Beban Kerja

2.1.3.1 Pengertian Beban Kerja

Beban kerja adalah suatu jumlah pekerjaan yang diberikan kepada seseorang untuk diselesaikan dalam kurun waktu tertentu. Menurut (Tarwaka, 2014) menyimpulkan: “beban kerja merupakan suatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas, lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja, ketrampilan perilaku dan persepsi dari pekerjaan.”

Sedangkan menurut Permendagri Nomor 12 tahun 2008, beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu.

Selanjutnya berdasarkan Undang - undang Kesehatan Nomor 36 tahun 2009 bahwa beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil antara jumlah pekerjaan dengan waktu. Setiap pekerja dapat bekerja secara sehat tanpa membahayakan dirinya sendiri maupun masyarakat di sekelilingnya, untuk itu perlu dilakukan upaya penyesuaian antara kapasitas kerja, beban kerja dan lingkungan kerja sehingga diperoleh hasil kerja yang optimal.

Sedangkan Menurut (Moekijat, 2010) 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. Jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh sekelompok atau seseorang dalam waktu tertentu atau beban kerja dapat dilihat pada sudut pandang obyektif dan subyektif. Secara obyektif adalah keseluruhan waktu yang dipakai atau jumlah aktivitas yang dilakukan. Sedangkan beban kerja secara subyektif adalah ukuran yang dipakai seseorang terhadap pernyataan tentang perasaan kelebihan beban kerja, ukuran dari tekanan pekerjaan dan kepuasan kerja. Beban kerja sebagai sumber ketidakpuasan disebabkan oleh kelebihan beban kerja.

2.1.3.2 Manfaat Pengukuran Beban Kerja

Menurut (Muskamal, 2010) Manfaat pengukuran beban kerja, yaitu:

1. Penataan/penyempurnaan struktur pekerjaan organisasi
2. Penilaian prestasi kerja jabatan dan prestasi kerja unit.
3. Bahan penyempurnaan system sistem dan produk kerja.
4. Sarana peningkatan kinerja kelembagaan.

5. Penyusunan standart beban kerja jabatan/kelembagaan,
6. Penyusunan daftar susunan pegawai atau bahan penetapan eselonisasi jabatan struktural.

Pengukuran beban kerja memberikan beberapa keuntungan bagi organisasi. (Cain, 2007) menjelaskan bahwa alasan yang sangat mendasar dalam mengukur beban kerja adalah untuk mengkuualifikasi biaya mental (*mental cost*) yang harus dikeluarkan dalam melakukan suatu pekerjaan agar dapat memprediksi kinerja sistem dan pekerja. Tujuan akhir dari langkah-langkah tersebut adalah untuk meningkatkan kondisi kerja, memperbaiki desain lingkungan kerja ataupun menghasilkan prosedur kerja yang lebih efektif.

2.1.3.3 Faktor–faktor yang mempengaruhi beban kerja

Menurut (Tarwaka, 2014) beban kerja adalah dipengaruhi 2 faktor, dan faktor-faktor tersebut antara lain:

1. Faktor eksternal beban kerja adalah beban kerja yang berasal dari luartubuh pekerja. Yang termasuk beban kerja eksternal adalah tugas itusendiri, organisasi dan lingkungan kerja.
2. Faktor Internal beban kerja adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh itu sendiri sebagai akibat adanya reaksi dari beban kerja eksternal.

Selanjutnya menurut (Hart & Staveland, 2015) menjelaskan bahwa tiga faktor utama yang menentukan beban kerja adalah tuntutan tugas, usaha dan performasi.

1. Faktor tuntutan tugas (*task demands*).

Argumentasi berkaitan dengan faktor ini adalah bahwa beban kerja dapat ditentukan dari analisis tugas-tugas yang dilakukan oleh pekerja. Bagaimanapun perbedaan-perbedaan secara individu harus selalu diperhitungkan.

2. Usaha atau tenaga (*effort*).

Jumlah yang dikeluarkan pada suatu pekerjaan mungkin merupakan suatu bentuk intuitif secara alamiah terhadap beban kerja. Bagaimanapun juga, sejak terjadinya peningkatan tuntutan tugas, secara individu mungkin tidak dapat meningkatkan tingkat *effort*.

3. Performansi.

Sebagian besar studi tentang beban kerja mempunyai perhatian dengan tingkat performansi yang akan dicapai. Bagaimanapun juga, pengukuran performansi sendirian tidaklah akan dapat menyajikan suatu matrik beban kerja yang lengkap.

2.1.2.4 Indikator Beban kerja

Menurut (Tarwaka, 2014) Beban kerja adalah “sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu.” Beban kerja memuat 3 indikator, yaitu:

1. Beban waktu (*time load*), menunjukkan jumlah waktu yang tersedia dalam perencanaan, pelaksanaan dan monitoring tugas.

2. Beban usaha mental (*mental effort load*), yang berarti banyaknya usaha mental dalam melaksanakan suatu pekerjaan.
3. Beban tekanan psikologis (*psychologis stress load*) yang menunjukkan tingkat risiko pekerjaan, kebingungan dan frustrasi.

Sedangkan menurut (Alamsyah, 2012) indikator beban kerja yang meliputi antara lain:

1. Target yang harus dicapai

Pandangan individu mengenai besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya.

2. Kondisi Pekerjaan

Mencakup tentang bagaimana pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai kondisi pekerjaannya, misalnya mengambil keputusan dengan cepat pada saat waktu kerja, serta mengatasi kejadian yang tak terduga seperti melakukan pekerjaan ekstra diluar waktu yang telah ditentukan.

3. Penggunaan waktu kerja

Waktu yang digunakan dalam kegiatan-kegiatan yang langsung berhubungan dengan produksi (waktu lingkaran, atau waktu baku atau dasar).

4. Standar Pekerjaan

Kesan yang dimiliki oleh individu mengenai pekerjaannya, misalnya perasaan yang timbul mengenai beban kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

2.1.4 Kepuasan Kerja

2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Setiap manusia mempunyai kebutuhan dalam hidupnya. Adanya keinginan untuk memenuhi kebutuhan itulah yang mendorong manusia melakukan berbagai aktivitas. Kebutuhan yang dimiliki manusia sangatlah beragam. Kepuasan seseorang antara satu dengan yang lainnya akan berbeda-beda. Jadi, kepuasan itu bersifat individual.

Munurut (Handoko, 2013) “kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka”. Selanjutnya menurut (Edy Sutrisno, 2009) “kepuasan kerja karyawan merupakan masalah penting yang diperhatikan dalam hubungannya dengan produktivitas kerja karyawan dan ketidakpuasan sering dikaitkan dengan tingkat tuntutan dan keluhan pekerjaan yang tinggi. Pekerja dengan tingkat ketidakpuasan yang tinggi lebih mungkin untuk melakukan sabotase dan agresi yang pasif”.

Sedangkan Menurut (Siagian, 2014) kepuasan kerja merupakan suatu cara pandang seseorang baik yang bersifat positif maupun yang bersifat negatif tentang pekerjaannya.

2.1.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan sikap positif yang ditunjukkan oleh karyawan terhadap pekerjaannya, sehingga karyawan dapat bekerja dengan senang hati tanpa merasa terbebani dengan pekerjaan tersebut dan memberikan hasil yang optimal bagi perusahaan (Salam, 2014) membedakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menjadi 2 kelompok, diantaranya :

1. Faktor instrinsik

Merupakan faktor yang berasal dari dalam diri karyawan dan dibawa oleh setiap karyawan sejak mulai bekerja di tempat kerjanya.

2. Faktor ekstrinsik

Menyangkut hal-hal yang berasal dari luar karyawan, antara lain kondisi fisik lingkungan kerja, interaksinya dengan karyawan lain, sistem penggajian dan lainnya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan menurut (Abdurrahmat, 2006) diantaranya :

1. Balas jasa yang adil dan layak
2. Berat ringannya pekerjaan
3. Suasana dan lingkungan pekerjaan
4. Penempatan yang tepat sesuai dengan keahlian
5. Sikap pimpinan dalam kepemimpinannya
6. Sikap pekerjaan monoton atau tidak

7. Peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan.

2.1.4.3 Jenis-jenis Kepuasan Kerja

Sementara itu, (Luthans, 2006) membagi kepuasan kerja ke dalam lima aspek. Aspek - aspek tersebut adalah:

1. Kepuasan terhadap pekerjaan

Aspek ini menjelaskan pandangan karyawan mengenai pekerjaannya sebagai pekerjaan yang menarik, melalui pekerjaan tersebut karyawan memperoleh kesempatan untuk belajar, dan memperoleh peluang untuk menerima tanggung jawab.

2. Gaji

Para karyawan menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang dipersepsikan adil, tidak meragukan, dan segaris dengan pengharapan karyawan. Bila upah dilihat sebagai adil yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu, dan standar pengupahan komunitas, kemungkinan besar akan dihasilkan kepuasan.

3. Kesempatan promosi

Kesempatan promosi mengakibatkan pengaruh yang berbeda terhadap kepuasan kerja karena adanya perbedaan balas jasa yang diberikan. Promosi akan selalu diikuti oleh tugas, tanggung jawab, dan wewenang lebih tinggi daripada jabatan yang diduduki sebelumnya.

4. Pengawasan

Tugas pengawasan tidak dapat dipisahkan dengan fungsi kepemimpinan, yaitu usaha mempengaruhi kegiatan bawahan melalui proses komunikasi untuk mencapai tujuan tertentu yang ditetapkan organisasi.

5. Rekan kerja

Rekan kerja yang bersahabat, kerjasama rekan sekerja atau kelompok kerja adalah sumber kepuasan kerja bagi pekerja secara individual.

Menurut (Hasibuan, 2016) kepuasan kerja dapat dibedakan menjadi tiga jenis yaitu:

1. Kepuasan kerja di dalam pekerjaan

Kepuasan kerja di dalam pekerjaan merupakan kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh pujian hasil kerja, penempatan, perlakuan, dan suasana lingkungan kerja yang baik. Karyawan yang lebih suka menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan akan lebih mengutamakan pekerjaannya daripada balas jasa walaupun balas jasa itu penting.

2. Kepuasan kerja di luar pekerjaan

Kepuasan di luar pekerjaan adalah kepuasan kerja karyawan yang dinikmati diluar pekerjaannya dengan besarnya balas jasa yang akan diterima dari hasil kerjanya. Balas jasa atau kompensasi digunakan karyawan tersebut untuk mencukupi kebutuhan kebutuhannya. Karyawan yang lebih menikmati kepuasan kerja di luar pekerjaan lebih memperhatikan balas jasa daripada pelaksanaan tugas-tugasnya. Karyawan akan merasa puas apabila mendapatkan imbalan yang besar

3. Kepuasan kerja kombinasi dalam dan luar pekerjaan

Kepuasan kerja kombinasi dalam dan luar pekerjaan merupakan kepuasan kerja yang mencerminkan oleh sikap emosional yang seimbang antara balas jasa dengan pelaksanaan pekerjaannya. Karyawan yang lebih menikmati kepuasan kerja kombinasi dalam dan di luar pekerjaan ini akan merasa puas apabila hasil kerja dan balas jasa dirasanya adil dan layak.

2.1.4.4 Indikator-Indikator Kepuasan Kerja

Tolak ukur kepuasan kerja yang mutlak sulit untuk dicari karena setiap individu pegawai berbeda standar kepuasannya. Menurut (Veithzal Rivai, 2014) indikator dari kepuasan kerja terdiri dari:

1. Isi pekerjaan

Penampilan tugas atau atribut pekerjaan yang aktual dan sebagai kontrol terhadap pekerjaan. Karyawan akan merasa puas apabila tugas kerja dianggap menarik dan memberikan kesempatan belajar dan mendapat kepercayaan tanggung jawab atas pekerjaan itu.

2. Supervisi

Perhatian dan hubungan yang baik dari pimpinan kepada bawahan, sehingga karyawan akan merasa bahwa dirinya menjadi bagian yang penting dari organisasi. Sebaliknya, supervisi yang buruk dapat meningkatkan turn over dan absensi karyawan.

3. Organisasi dan manajemen

Perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil, untuk memberikan kepuasan kepada karyawan.

4. Kesempatan untuk maju

Adanya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama bekerja akan memberikan kepuasan pada karyawan terhadap pekerjaannya.

5. Gaji dan keuntungan dalam bidang finansial

Gaji adalah suatu jumlah yang diterima dan keadaan yang dirasakan dari upah (gaji). Jika karyawan merasa bahwa gaji yang diperoleh mampu memenuhi kebutuhan hidupnya, diberikan secara adil didasarkan pada tingkat keterampilannya, tuntutan pekerjaan, serta standar gaji untuk pekerjaan tertentu, maka akan ada kepuasan kerja.

6. Rekan Kerja

Adanya hubungan yang dirasa saling mendukung dan saling memperhatikan antar rekan akan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan hangat sehingga menimbulkan kepuasan kerja pada karyawan.

7. Kondisi Kerja

Kondisi kerja yang mendukung akan meningkatkan kepuasan kerja pada karyawan. Kondisi kerja yang mendukung artinya tersedianya sarana dan

prasarana kerja yang memadai sesuai dengan sifat tugas yang harus diselesaikannya.

Sedangkan Menurut (Mangkunegara, 2014) berpendapat bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan variabel-variabel sebagai berikut:

1. *Turnover*

Kepuasan kerja lebih tinggi dihubungkan dengan *turnover* pegawai yang rendah. Sedangkan pegawai-pegawai yang kurang puas biasanya *turnover*nya lebih tinggi.

2. Tingkat ketidakhadiran (absensi) kerja

Pegawai-pegawai yang kurang puas cenderung tingkat ketidakhadirannya (absen) tinggi. Mereka sering tidak hadir kerja dengan alasan yang tidak logis dan subjektif.

3. Umur

Ada kecenderungan pegawai yang tua lebih merasa puas daripada pegawai yang berumur relative muda. Hal ini diasumsikan bahwa pegawai yang tua lebih berpengalaman menyesuaikan diri dengan lingkungan pekerjaan. Sedangkan pegawai usia muda biasanya mempunyai harapan yang ideal tentang dunia kerjanya, sehingga apabila antara harapannya dengan realita kerja terdapat kesenjangan atau ketidakseimbangan dapat menyebabkan mereka menjadi tidak puas.

4. Tingkat pekerjaan

Pegawai-pegawai yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih tinggi cenderung lebih puas daripada pegawai yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih rendah. Pegawai-pegawai yang tingkat pekerjaannya lebih tinggi menunjukkan kemampuan kerja yang baik dan aktif dalam mengemukakan ide-ide serta kreatif dalam bekerja.

5. Ukuran organisasi perusahaan

Ukuran organisasi perusahaan dapat mempengaruhi kepuasan pegawai. Hal ini karena besar kecil suatu perusahaan berhubungan pula dengan koordinasi, komunikasi, dan partisipasi pegawai.

2.2 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah suatu hubungan atau kaitan antara konsep satu terhadap konsep yang lainnya dari masalah yang ingin diteliti. Kerangka konseptual ini gunanya untuk menghubungkan atau menjelaskan secara panjang lebar tentang suatu topik yang akan dibahas. Kerangka ini didapat dari ilmu atau teori yang dipakai sebagai landasan teori yang dipakai sebagai landasan teori yang dihubungkan dengan variabel yang diteliti.

2.2.1 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja

Komunikasi adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan di antara dua orang atau kelompok dengan orang dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika. komunikasi menempati urutan teratas mengenai apa saja yang

harus dibuat dan dikerjakan untuk menghasilkan usaha-usaha komunikatif yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Wandi et al., 2019) (Ardiansyah, 2016) menyimpulkan bahwa komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

2.2.2 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja

Beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu (Sunarso, 2010). Dengan adanya beban kerja tinggi akan menyebabkan kurangnya kinerja”. Dimana dapat dijelaskan bahwa semakin tinggi beban kerja yang diterima seorang karyawan akan mempengaruhi kinerja dari karyawan tersebut

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Rolos et al., 2018) dan (Chandra & Adriansyah, 2017) menyimpulkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

2.2.3 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja

Kepuasan kerja didefinisikan sebagai keadaan yang menyenangkan atau emosi positif yang dihasilkan dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Kepuasan kerja dihasilkan dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka menyediakan hal yang dipandang penting.

Semakin baik apabila kepuasan kerja yang dirasakan oleh pegawai maka semakin baik kinerja pegawai tersebut dimana dengan adanya pegawai menerima

ayang diberikan perusahaan terhadap pegawai maka pegawai tersebut akan semakin giat dalam bekerja.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Kristianto, 2011) menyimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

2.2.4 Pengaruh Komunikaasi Terhadap Kepuasan Kerja

Komunikasi merupakan hubungan kerja atasan dan bawahan yang mana Hubungan tersebut sangat penting dalam suatu pekerjaan agar terjalin kerjasama yang baik terjalin oleh semua pihak dalam suatu perusahaan. sistem perilaku dijelaskan bahwa budaya organisasi mempengaruhi kepemimpinan dan komunikasi, selanjutnya kepemimpinan dan komunikasi mempengaruhi motivasi, dan pada akhirnya motivasi mempengaruhi kepuasan kerja (Wirawan & Sudharma, 2015)

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Wirawan & Sudharma, 2015) dan (Dwijayanti, 2013) menyimpulkan bahwa komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

2.2.5 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Apabila seseorang memikul beban pekerjaan yang terlalu berat dan merasa tertekan maka besar kemungkinan orang tersebut akan merasakan ketidakpuasan terhadap pekerjaannya. Beban kerja yang terlalu berat yang disebabkan semakin ketatnya persaingan akan membuat karyawan lebih cepat mengalami stress dan kepanikan, sehingga tidak dapat menikmati pekerjaannya lagi. Karenanya porsi dari pembagian dari beban kerja harus disesuaikan dengan kemampuan atau

kapasitas seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya (Bawono & Nugraheni, 2015)

Menurut (Tarwaka, 2014) menyimpulkan: “beban kerja merupakan suatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas, lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja, ketrampilan perilaku dan persepsi dari pekerjaan.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Wijayanti, 2014) menyimpulkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

2.2.6 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja

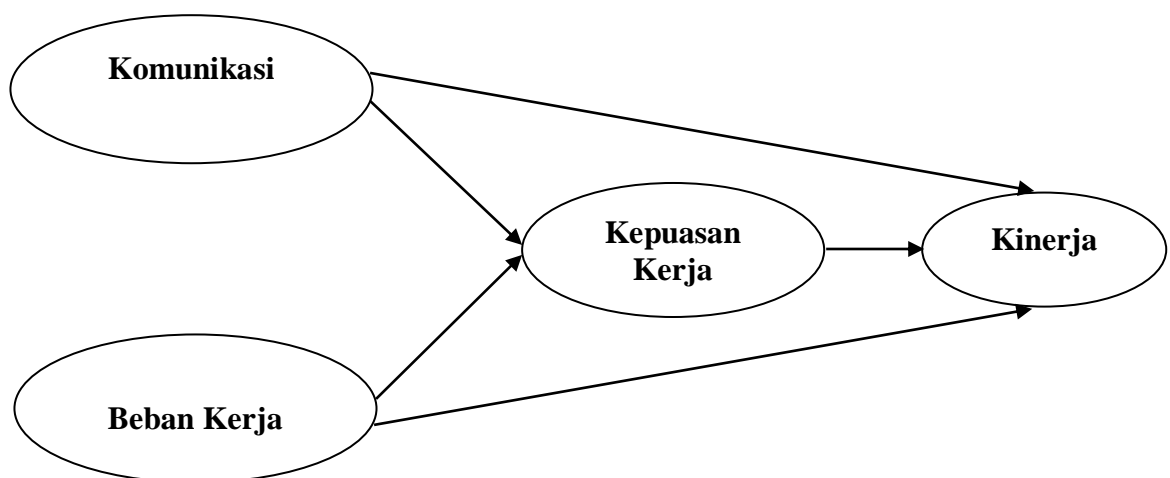
Komunikasi adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan di antara dua orang atau kelompok dengan orang dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika. komunikasi menempati urutan teratas mengenai apa saja yang harus dibuat dan dikerjakan untuk menghasilkan usaha-usaha komunikatif yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Komunikasi merupakan hubungan kerja atasan dan bawahan yang mana Hubungan tersebut sangat penting dalam suatu pekerjaan agar terjalin kerjasama yang baik terjalin oleh semua pihak dalam suatu perusahaan. sistem perilaku dijelaskan bahwa budaya organisasi mempengaruhi kepemimpinan dan komunikasi, selanjutnya kepemimpinan dan komunikasi mempengaruhi motivasi, dan pada akhirnya motivasi mempengaruhi kepuasan kerja (Wirawan & Sudharma, 2015)

2.2.7 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja

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 (Moekijat, 2010). Jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh sekelompok atau seseorang dalam waktu tertentu atau beban kerja dapat dilihat pada sudut pandang obyektif dan subyektif. Secara obyektif adalah keseluruhan waktu yang dipakai atau jumlah aktivitas yang dilakukan. Sedangkan beban kerja secara subyektif adalah ukuran yang dipakai seseorang terhadap pernyataan tentang perasaan kelebihan beban kerja, ukuran dari tekanan pekerjaan dan kepuasan kerja. Beban kerja sebagai sumber ketidakpuasan disebabkan oleh kelebihan beban kerja sehingga kinerja pegawai akan semakin menurun.

Dari uraian kerangka konseptual tersebut, maka penulis membuat gambar kerangka konseptual agar dapat lebih jelas pengaruh dari setiap variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut ini skema gambar kerangka konseptual:



Sumber : Diolah Oleh Peneliti

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

2.3 Penelitian Terdahulu

Beberapa Penelitian yang berhubungan dengan penelitian ini dilakukan sebelumnya seperti tampak pada tabel berikut ini:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

NO	Nama Penulis / tahun	Judul	Hasil Penelitian	Sumber
1	Rolos J K R., Sambul, S A P., Rumawas, W (2018)	Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota	Berdasarkan hasil penelitian, didapat hasil beban kerja berpengaruh negative dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota	Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) 6(4) 97-111
2	Kristianro, D (2011)	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada RSUD Tugurejo Semarang)	kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional. Pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional merupakan pengaruh yang dominan. Kedua, komitmen organisasional memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kinerja karyawan. Ketiga, kepuasan kerja juga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kinerja karyawan. Keempat, komitmen organisasional mampu beroperasi sebagai variabel intervening	Jurnal Bisnis Strategi 20(2) 31-43

			dalam hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja karyawan.	
3	Yasnita, V & Fitri, M E Y (2019)	Pengaruh <i>Quality of Worklife</i> dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	Dari hasil penelitian ditemukan <i>Quality of work life</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Begitu juga halnya secara simultan bahwa <i>quality of work life</i> dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada karyawan produksi di PT Lembah Karet.	Jurnal Ekonomi dan Bisnis Dharma Andalas 21(2) 342-357
4	Wijayanti (2014)	Pengaruh Dukungan Organisasi dan Efikasi diri Terhadap Kepuasan Melalui Komitmen Organisasi	Hasil bahwa dukungan otonomi berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi dan kepuasan kerja, efikasi diri berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi dan kepuasan kerja, komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, tidak terdapat pengaruh signifikan dukungan otonomi terhadap kepuasan kerja dimediasi. oleh komitmen organisasi dan tidak ada pengaruh signifikan efikasi diri terhadap kepuasan kerja yang dimediasi oleh komitmen organisasi. Dukungan otonomi yang diberikan kepada karyawan yang didukung	Jurnal Bisma: Bisnis dan Manajemen 6(2) 342-357

			oleh self-efficacy karyawan akan meningkatkan kepuasan kerja dan komitmen organisasi karyawan.	
--	--	--	--	--

2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan suatu penjelasan sementara perilaku atau keadaan tertentu yang telah terjadi. Hipotesis menurut (Sugiyono, 2018), adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan jawaban sementara karena hipotesis pada dasarnya merupakan jawaban dari permasalahan yang telah dirumuskan dalam perumusan masalah, sedangkan kebenaran dari hipotesis perlu diuji terlebih dahulu melalui analisis data. Berdasarkan batasan dan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Komunikasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara.
2. Beban kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara.
3. Kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara.
4. Komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara.
5. Beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara.

6. Komunikasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja pegawai pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara
7. Beban kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja pegawai pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian survey, karena mengambil sampel dari satu populasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian eksplanatori, yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan sebab akibat antara variabel penelitian dan hipotesis pengujian. Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2018) penelitian kausal adalah penelitian yang ingin melihat apakah suatu variabel yang berperan sebagai variabel bebas berpengaruh terhadap variabel yang lain yang menjadi variabel terikat. Menurut (Sugiyono, 2018) penelitian kuantitatif adalah penelitian yang permasalahannya tidak ditentukan di awal, tetapi permasalahan ditemukan setelah peneliti terjun ke lapangan dan apabila peneliti memperoleh permasalahan baru maka permasalahan tersebut diteliti kembali sampai semua permasalahan telah terjawab

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

3.2.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara Jl. Imam Bonjol No 5 Kota Medan Dumatera Utara.

3.2.2 Waktu Penelitian

Waktu Penelitian dilaksanakan mulai bulan Januari 2021 sampai dengan juni 2021. Untuk rincian pelaksanaan penelitiandapat di liat pada tabel berikut :

Tabel 3.1 Waktu Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Januari 2021				Februari 2021				Maret 2021				April 2021				Mei 2021				Juni 021			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul				■																				
2	Pra Riset					■	■	■	■																
3	Penyusunan Proposal									■	■	■	■												
4	Seminar Proposal												■												
5	Pengumpulan data													■	■	■	■								
6	Penulisan laporan																	■	■	■	■				
7	Seminar Hasil																				■				
8	Penyelesaian laporan																				■	■			
9	Sidang meja hijau																					■			

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut (Sugiyono, 2018) menyatakan bahwa, “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari, objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan”. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai negeri sipil yang terdapat pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara yang berjumlah 110 orang.

3.3.2 Sampel

Menurut (Sugiyono, 2018) sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel tersebut, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Berdasarkan populasi

yang ada, ukuran sampel minimum diperoleh dengan menggunakan rumus slovin, maka disusun perhitungan sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(M)^2}$$

$$n = \frac{110}{1 + 110(0.1)^2} = 52,38$$

Dimana :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

M = persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan

Pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, maksimum 10%.

Berdasarkan perhitungan slovin diatas maka, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 52 orang aparatur sipil negara pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara. Pengambilan sampel ini menggunakan metode *Nonprobability* Sampling dengan menggunakan teknik *Insidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. (Sugiyono, 2018)

3.4 Definisi Operasional

Defenisi operasional adalah petunjuk bagaimana suatu variabel diukur, untuk mengetahui baik buruknya pengukuran dari suatu penelitian. Menurut (Sugiyono, 2018) adalah penentuan konstrak atau sifat yang akan dipelajari

sehingga menjadi variable yang dapat diukur. Adapun yang menjadi definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2 Definisi Operasional

No	Variabel	Defenisi	Indikator	No item
1	Kinerja (Y)	Perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan, kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya. Sumber : (Mangkunegara, 2014)	1. Kuantitas kerja 2. Kualitas kerja 3. Dapat tidaknya diandalkan 4. Sikap Sumber : (Mangkunegara, 2014)	1,2 3,4 5,6 7,8
2	Komunikasi (X1)	Hubungan kerja atasan dan bawahan yang mana Hubungan tersebut sangat penting dalam suatu pekerjaan agar terjalin kerjasama yang baik terjalin oleh semua pihak dalam suatu perusahaan Sumber : (Mangkunegara, 2014)	1. Kemudahan memperoleh informasi 2. Intensitas Komunikasi 3. Efektifitas Komunikasi 4. Tingkat Pemahaman Pesan 5. Perubahan Sikap Sumber: (Mangkunegara, 2014)	1,2 3,4 5,6 7,8 9,10
3	Beban Kerja (X2)	Suatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas, lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja, ketrampilan perilaku dan persepsi dari pekerjaan. Sumber: (Tarwaka, 2014)	1. Beban waktu (<i>time load</i>) 2. Beban usaha mental (<i>mental effort load</i>) 3. Beban tekanan psikologis (<i>psychologis stress load</i>) Sumber: (Tarwaka, 2014)	1,2 3,4 5,6
4	Kepuasan Kerja (Z)	Sebagai keadaan yang menyenangkan atau emosi positif yang dihasilkan dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja	1. <i>Turnover</i> 2. Tingkat ketidakhadiran 3. Umur 4. Tingkat pekerjaan	1,2 3,4 5,6 7,8

		seseorang Sumber: (Schermerhorn, 2005)	5. Ukuran organisasi perusahaan Sumber: (Mangkunegara, 2014)	9,10
--	--	--	---	------

1. Kinerja Karyawan (Y)

Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan, kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Tabel 3.3 Indikator Kinerja Karyawan

No	Indikator	No Item
1	Kuantitas kerja	1,2
2	Kualitas kerja	3,4
3	Dapat tidaknya di andalkan	5,6
4	Sikap	7,8

Sumber: (Mangkunegara, 2014)

2. Komunikasi (X1)

Komunikasi merupakan hubungan kerja atasan dan bawahan yang mana Hubungan tersebut sangat penting dalam suatu pekerjaan

Tabel 3.4 Indikator Komunikasi

No	Indikator	No Item
1	Kemudahan memperoleh informasi	1,2
2	Intensitas Komunikasi	3,4
3	Efektivitas Komunikasi	5,6
4	Tingkat Pemahaman Pesan	7,8
5	Perubahan Sikap	9,10

Sumber: (Mangkunegara, 2014)

3. Beban Kerja(X2)

Beban kerja adalah suatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas, lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja, ketrampilan perilaku dan persepsi dari pekerjaan.

Tabel 3.5 Indikator Beban Kerja

No	Indikator	No Item
1	Beban waktu (<i>time load</i>)	1,2
2	Beban usaha mental (<i>mental effort load</i>)	3,4
3	Beban tekanan psikologis (<i>psychologis stress load</i>)	5,6

Sumber: (Tarwaka, 2014)

4. Kepuasan Kerja (Z)

Kepuasan kerja didefinisikan sebagai keadaan yang menyenangkan atau emosi positif yang dihasilkan dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang.

Tabel 3.6 Indikator Kepuasan Kerja

No	Indikator	No item
1	<i>Turnover</i>	1,2
2	Tingkat ketidakhadiran	3,4
3	Umur	5,6
4	Tingkat pekerjaan	7,8
5	Ukuran organisasi perusahaan	9,10

Sumber: (Mangkunegara, 2014)

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh dan harus diolah kembali, yaitu kuesioner. Dalam melakukan pengumpulan data yang berhubungan dengan yang akan dibahas dilakukan langsung dilakukan dengan dengan cara metode kuesioner. Metode kuesioner adalah teknik pengumpulan data melalui formulir berisi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara tertulis pada seseorang atau sekumpulan orang untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan serta informasi yang diperlukan.

Skala yang dipakai dalam penyusunan adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok

orang tentang fenomena sosial. Dalam Pengukurannya, setiap responden diminta pendapatnya mengenai suatu pertanyaan dengan skala penilaian sebagai berikut:

Tabel 3.7 Skala Likert

No	Notasi	Pertanyaan	Bobot
1	SS	Sangat Setuju	5
2	S	Setuju	4
3	KS	Kurang Setuju	3
4	TS	Tidak Setuju	2
5	STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sebelum melakukan pengumpulan data, seluruh kuesioner harus dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Dalam pengujian validitas dan reabilitas peneliti menggunakan aplikasi PLS dengan menggunakan analisa outer model dengan jumlah responden sebanyak 52 orang.

Validitas konvergen berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur (*manifest variable*) dari suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi, validitas konvergen dinilai berdasarkan *loading factor* serta nilai *Average Variance Extracted* (AVE). *Rule of thumb* yang digunakan dalam uji validitas konvergen adalah nilai *loading factor* > 0,5 serta nilai AVE > 0,5 (Ghozali & Latan, 2015). Hasil AVE disajikan pada Tabel 3.9 dan hasil *outer loading* pada Tabel 3.9 berikut ini:

Tabel 3.8 Hasil AVE (*Average Variant Extracted*)

Variabel / Konstruk	AVE	Hasil Uji
Komunikasi (X1)	0.527	Valid
Beban kerja (X2)	0.695	Valid
Kepuasan Kerja (Z)	0.511	Valid
Kunerja (Y)	0.659	Valid

(Sumber : Data Diolah, 2021)

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai AVE setiap variabel adalah lebih besar dari 0,5. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel atau konstruk yang digunakan adalah valid.

. Uji reliabilitas untuk mengukur konsistensi internal alat ukur. Reliabilitas menunjukkan akurasi, konsistensi, dan ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan pengukuran. Uji reliabilitas dalam PLS dapat menggunakan dua metode yaitu *cronbach's alpha* dan *composite reliability*. *Cronbach's alpha* mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk sedangkan *composite reliability* mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu konstruk. *Rule of thumb* yang digunakan untuk nilai *composite reliability* lebih besar dari 0,6 serta nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,6. Dengan pengukuran tersebut apabila nilai yang dicapai adalah $> 0,60$ maka dapat dikatakan bahwa konstruk tersebut memiliki reliabilitas yang tinggi. Hasil uji reabilitas kedua metode dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 3.9 Hasil Uji Reabilitas

Variabel / Konstruk	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	Hasil Uji
Komunikasi (X1)	0.868	0,60	Reliabel
Beban kerja (X2)	0.911	0,60	Reliabel
Kepuasan Kerja (Z)	0.869	0,60	Reliabel
Kunerja (Y)	0.925	0,60	Reliabel

(Sumber : Data Diolah, 2021)

Berdasarkan sajian data pada tabel 3.9 di atas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel penelitian memiliki nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* $> 0,60$. Berdasarkan hasil yang diperoleh tersebut, dapat dinyatakan bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian dinyatakan reliabel.

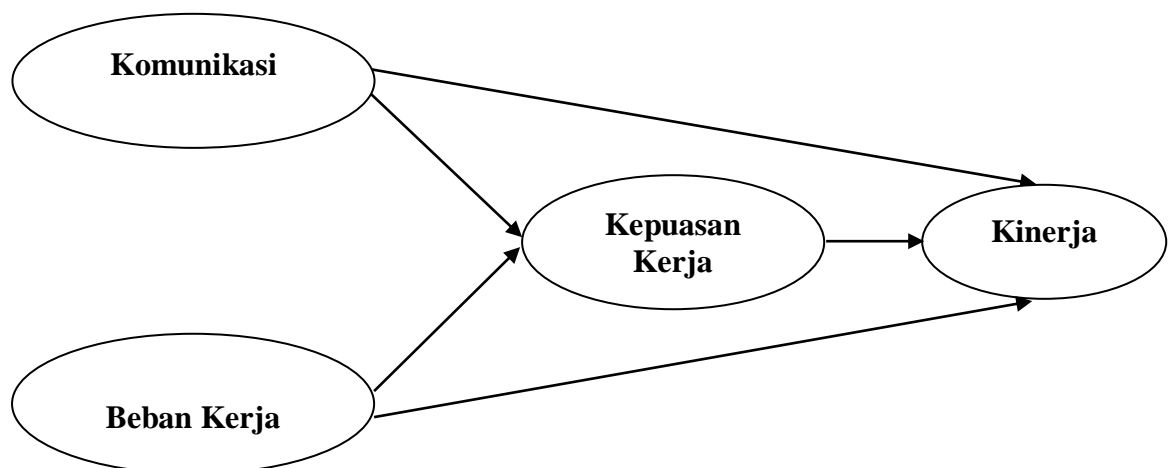
3.6 Teknik Analisis Data

Data ini akan dianalisis dengan pendekatan kuantitatif menggunakan analisis statistik yakni partial least square – structural equation model (PLSSEM) yang bertujuan untuk melakukan analisis jalur (path) dengan variabel laten. Analisis ini sering disebut sebagai generasi kedua dari analisis multivariate (Ghozali & Latari, 2015) Analisis persamaan struktural (SEM) berbasis varian yang secara simultan dapat melakukan pengujian model pengukuran sekaligus pengujian model struktural. Model pengukuran digunakan untuk uji validitas dan reliabilitas, sedangkan model struktural digunakan untuk uji kausalitas (pengujian hipotesis dengan model prediksi)

Tujuan dari penggunaan (*Partial Least Square*) PLS yaitu untuk melakukan prediksi. Yang mana dalam melakukan prediksi tersebut adalah untuk memprediksi hubungan antar konstruk, selain itu untuk membantu peneliti dan penelitiannya untuk mendapatkan nilai variabel laten yang bertujuan untuk melakukan pemrediksian. Variabel laten adalah linear agregat dari indikator-indikatornya. Weight estimate untuk menciptakan komponen skor variabel laten didapat berdasarkan bagaimana inner model (model struktural yang menghubungkan antar variabel laten) dan outer model (model pengukuran yaitu hubungan antar indikator dengan konstraknya) dispesifikasi. Hasilnya adalah residual variance dari variabel dari variabel dependen (kedua variabel laten dan indikator) diminimalkan.

PLS merupakan metode analisis yang powerful oleh karena tidak didasarkan banyak asumsi dan data tidak harus berdistribusi normal multivariate

(indikator dengan skala kategori, ordinal, interval sampai ratio dapat digunakan pada model yang sama). Pengujian model struktural dalam PLS dilakukan dengan bantuan software Smart PLS ver. 3 for Windows. Berikut adalah model struktural yang dibentuk dari perumusan masalah:



Gambar 3.1 Model Struktural PLS

Ada dua tahapan kelompok untuk menganalisis SEM-PLS yaitu analisis model pengukuran (outer model), yakni (a) validitas konvergen (convergent validity); (b) reliabilitas dan validitas konstruk (construct reliability and validity); dan (c) validitas diskriminan (discriminant validity) serta analisis model struktural (inner model), yakni (a) koefisien determinasi (r -square); (b) f -square; dan (c) pengujian hipotesis (Hair et al., 2014). Estimasi parameter yang didapat dengan (Partial Least Square) PLS dapat dikategorikan sebagai berikut: kategori pertama, adalah weight estimate yang digunakan untuk menciptakan skor variabel laten. Kategori kedua, mencerminkan estimasi jalur (path estimate) yang menghubungkan variabel laten dan antar variabel laten dan blok indikatornya (loading). Kategori ketiga adalah berkaitan dengan means dan lokasi parameter (nilai konstanta regresi) untuk indikator dan variabel laten. Untuk memperoleh

ketiga estimasi tersebut, (Partial Least Square) PLS menggunakan proses literasi tiga tahap dan dalam setiap tahapnya menghasilkan estimasi yaitu sebagai berikut:

1. Menghasilkan weight estimate.
2. Menghasilkan estimasi untuk inner model dan outer model.
3. Menghasilkan estimasi means dan lokasi (konstanta).

Dalam metode (Partial Least Square) PLS teknik analisa yang dilakukan adalah sebagai berikut:

3.6.1 Analisa outer model

Analisa outer model dilakukan untuk memastikan bahwa measurement yang digunakan layak untuk dijadikan pengukuran (valid dan reliabel). Dalam analisa model ini menspesifikasi hubungan antar variabel laten dengan indikator-indikatornya. Analisa outer model dapat dilihat dari beberapa indikator:

1. *Convergent Validity* adalah indikator yang dinilai berdasarkan korelasi antar item score/component score dengan construct score, yang dapat dilihat dari standardized loading factor yang mana menggambarkan besarnya korelasi antar setiap item pengukuran (indikator) dengan konstraknya. Ukuran refleksif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi $> 0,7$ dengan konstruk yang ingin diukur, sedangkan menurut Chin yang dikutip oleh Imam Ghozali, nilai outer loading antara 0,5-0,6 sudah dianggap cukup.
2. *Discriminant Validity* merupakan model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan crossloading pengukuran dengan konstruk. Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar daripada 60 ukuran konstruk lainnya, maka menunjukkan ukuran blok mereka lebih baik

dibandingkan dengan blok lainnya. Sedangkan menurut model lain untuk menilai discriminant validity yaitu dengan membandingkan nilai *squareroot of average variance extracted* (AVE).

3. *Composite reliability* merupakan indikator untuk mengukur suatu konstruk yang dapat dilihat pada view latent variable coefficient. Untuk mengevaluasi composite reliability terdapat dua alat ukur yaitu internal consistency dan cronbach's alpha. Dengan pengukuran tersebut apabila nilai yang dicapai adalah $> 0,70$ maka dapat dikatakan bahwa konstruk tersebut memiliki reliabilitas yang tinggi.
4. *Cronbach's Alpha* merupakan uji reliabilitas yang dilakukan merupakan hasil dari composite reliability. Suatu variabel dapat dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai cronbach's alpha $> 0,7$.

3.6.2 Analisis Inner Model

Analisis Inner Model biasanya juga disebut dengan (inner relation, structural model dan substantive theory) yang mana menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan pada substantive theory. Analisa inner model dapat dievaluasi yaitu dengan menggunakan R-square untuk konstruk dependen, Stone-Geisser Q-square test untuk predictive dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural. Dalam pengevaluasi inner model dengan (*Partial Least Square*) PLS dimulai dengan cara melihat R-square untuk setiap variabel laten dependen. Kemudian dalam penginterpretasinya sama dengan interpretasi pada regresi. Perubahan nilai R-square dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen

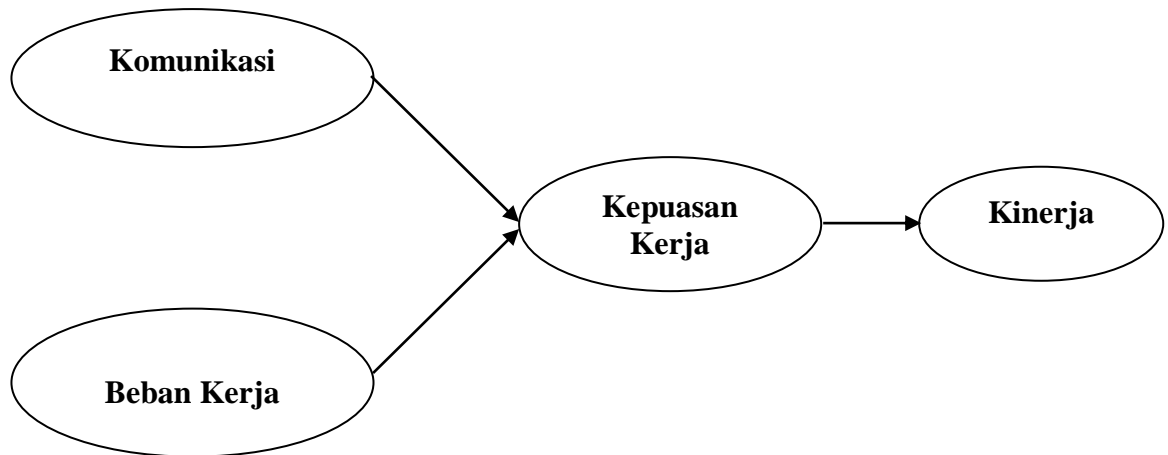
apakah memiliki pengaruh yang substantive. Selain melihat nilai R-square, pada model (*Partial Least Square*) PLS juga dievaluasi dengan melihat nilai Q-square prediktif relevansi untuk model konstruktif. Q-square mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan estimasi parameter. Nilai Q-square lebih besar dari 0 (nol) menunjukkan bahwa model mempunyai nilai predictive relevance, sedangkan apabila nilai Q-square kurang dari 0 (nol), maka menunjukkan bahwa model kurang memiliki *predictive relevance*.

3.6.3 Uji Hipotesis

Dalam pengujian hipotesis dapat dilihat dari nilai t-statistik dan nilai probabilitas. Untuk pengujian hipotesis yaitu dengan menggunakan nilai statistik maka untuk alpha 5% nilai t-statistik yang digunakan adalah 1,96. Sehingga kriteria penerimaan/penolakan hipotesis adalah H_a diterima dan H_0 ditolak ketika t-statistik $> 1,96$. Untuk menolak/menerima hipotesis menggunakan probabilitas maka H_a diterima jika nilai probabilitas $< 0,05$.

3.6.4 Spesifikasi Model Dan Persamaan Struktural

Hubungan antar variabel dalam suatu diagram alur dapat membantu dalam merangkai hubungan sebab akibat antar konstruk dari model teoritis sebelumnya. Secara lengkap model struktural dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 3.2 Model Analisis Persamaan Struktural Terhadap Perilaku Pengguna Dompot Digital

Adapun persamaan yang dibangun dari diagram alur diatas adalah persamaan inner model (model struktural), menyatakan hubungan kausalitas untuk menguji hipotesis. Model persamaan struktural dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$\eta_1 = \gamma_1\xi_1 + \gamma_2\xi_2 + \zeta$$

$$\eta_2 = \beta_1\xi_3 + \beta_1\xi_4 + \zeta$$

keterangan :

η_1 = Eta, konstruk laten endogen (Kepuasan Kerja)

η_2 = Eta, konstruk laten endogen (Kinerja)

γ_1 = Gamma, koefisien pengaruh konstruk eksogen terhadap endogen (Komunikasi)

γ_2 = Gamma, koefisien pengaruh konstruk eksogen terhadap endogen (Beban Kerja)

ξ_1 = Ksi, konstruk latent eksogen (Komunikasi)

ξ_2 = Ksi, konstruk latent eksogen (Beban Kerja)

ξ_3 = Ksi, konstruk latent endogen (Kepuasan Kerja)

ξ_4 = Ksi, konstruk latent endogen (Kinerja)

β_1 = Beta, koefisien pengaruh konstruk endogen (Kepuasan Kerja) terhadap endogen (Kinerja)

ζ = Zeta, pengaruh faktor lain terhadap variabel endogen (Kinerja)

3.6.5 Uji Kecocokan (Testing Fit)

Pengujian pada inner model atau model struktural dilakukan untuk menguji hubungan antar konstruk laten. Inner model meliputi inner relation, structural model dan substantive theory menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan pada teori substantive. Inner model diuji dengan melihat nilai R-square, Q-square dan path coefficient (koefisien jalur) untuk mendapatkan informasi seberapa besar variabel laten dependen dipengaruhi oleh variabel laten independen, serta uji signifikansi untuk menguji nilai signifikansi hubungan atau pengaruh antar variabel (Ghozali & Latari, 2015).

1. R-Square Test

Nilai R-square atau koefisien determinasi menunjukkan keragaman konstrukkonstruk eksogen yang mampu menjelaskan konstruk endogen secara serentak. Nilai R-square digunakan untuk mengukur tingkat variabilitas perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Parameter ini juga digunakan untuk mengukur kelayakan model prediksi dengan rentang 0 sampai 1. Semakin tinggi nilai R-square maka semakin besar pula pengaruh variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen. Perubahan nilai R-square (r^2) digunakan untuk menilai pengaruh variabel independen tertentu terhadap variabel laten dependen secara substantive(Ghozali & Latari, 2015).

2. *Q-Square Test*

Q-square test dalam PLS digunakan untuk predictive relevancy dalam model konstruktif. Pada penilaian goodness of fit bisa diketahui melalui nilai Q^2 . Nilai Q^2 memiliki arti yang sama dengan koefisien determinasi (R-Square) pada analisis regresi, di mana semakin tinggi R-Square, maka model dapat dikatakan semakin fit dengan data. *Q-square* mengukur seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Pendekatan ini menggunakan rumus sebagai berikut (Ghozali & Latari, 2015)

$$Q^2 = 1 - (1 - R1^2) (1 - R2^2) \dots (1 - Rp^2)$$

Keterangan :

$R1^2$ $R2^2$... Rp^2 : R-square variabel endogen dalam model. Interpretasi Q^2 sama dengan koefisien determinasi total pada analisis jalur. (mirip dengan R^2 pada regresi).

Q^2 : koefisien determinasi total pada analisis jalur

3. *Path Coefficient Test*

Koefisien jalur menunjukkan seberapa besar hubungan atau pengaruh konstruk laten yang dilakukan dengan prosedur *bootstrapping*. Antar konstruk memiliki hubungan yang kuat apabila nilai path coefficient lebih dari 0,01 (Urbach & Ahlemann, 2010). Serta hubungan antara variabel laten dikatakan signifikan jika path coefficient pada level 0,050 (Urbach & Ahlemann, 2010)

BAB 4

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Deskripsi Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengolah data angket dalam bentuk data yang terdiri dari 10 pernyataan untuk variabel komunikasi (X1), 6 pernyataan untuk variabel beban kerja (X2), 10 pernyataan untuk variabel kepuasan kerja (Z) dan 8 pernyataan untuk variabel kinerja (Y). Angket yang disebar ini diberikan kepada 52 orang aparatur sipil negara pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara dengan menggunakan skala likert berbentuk tabel ceklis.

Tabel 4.1 Skala Likert

Pernyataan	BOBOT
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: (Sugiyono, 2018)

Berdasarkan ketentuan penelitian skala likert dari tabel diatas dapat dipahami bahwa ketentuan diatas berlaku baik didalam menghitung variabel. Dengan demikian untuk setiap responden yang menjawab angket penelitian, maka skor tertinggi diberikan beban nilai 5 dan skor terendah diberikan nilai 1.

4.1.2 Karakteristik Responden

Hasil tabulasi karakteristik 52 responden diolah menggunakan program SPSS yang menghasilkan deskripsi statistik responden dalam penelitian adalah sebagai berikut :

4.1.2.1 Jenis Kelamin

Untuk mengetahui tingkat persentase berdasarkan jenis kelamin dari 52 responden, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.2 Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Uraian	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin :		
Pria	29	55,77
Wanita	23	44,23
Jumlah	52	100

Sumber: Data Diolah 2021

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa mayoritas jenis kelamin responden yaitu laki-laki yaitu 29 orang atau 55,77 %, perempuan sebanyak 3 orang atau 44,23%. Dari data diatas mayoritas responden laki-laki yaitu berjumlah 57 orang. Dimana aparatur sipil negara pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara mayoritas melakukan pekerjaan dilapangan untuk mendampingi anggota Dewan Perwakilan Rakyat untuk melakukan pekerjaan oleh sebab itu untuk maka pekerjaan lapangan lebih dilibatkan kepada laki-laki disbanding dengan perempuan.

4.1.2.2 Usia

Untuk mengetahui tingkat persentase berdasarkan usia dari 52 responden, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.3 Deskriptif Responden Berdasarkan Usia

Uraian	Frekuensi	Persentase (%)
Usia:		
>30 tahun	16	30,77
30-39 tahun	18	34,62
40-49 tahun	14	26,92
<50 tahun	4	7,69
Jumlah	52	100

Sumber : Data Diolah Tahun 2021

Berdasarkan table diatas, diketahui bahwa mayoritas usia responden yaitu pada usia >30 tahun yaitu 16 orang atau 30,77%, usia antara 30-39 tahun yaitu 18 orang atau 34,62%, usia antara 40-50 tahun yaitu 14 orang atau 26,92%, usia >50 tahun yaitu 4 orang atau 7,69%. Dari data diatas mayoritas responden usia 30-39 tahun yaitu berjumlah 20 orang hal ini menunjukkan bahwa dengan usia 30-39 tahun pegawai akan lebih semangat dalam melakukan pekerjaanya dimana aparatur sipil negara pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara mayoritas melakukan pekerjaan dilapangan untuk mendampingi anggota Dewan Perwakilan Rakyat untuk melakukan pekerjaan.

4.1.2.3 Pendidikan

Untuk mengetahui tingkat persentase berdasarkan pendidikan dari 52 responden, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.4 Deskriptif Responden Berdasarkan Pendidikan

Uraian	Frekuensi	Persentase (%)
Pendidikan		
D3	7	13,46
S1	41	78,85
S2	4	7,69
Jumlah	52	100

Sumber : Data Diolah Tahun 2021

Berdasarkan table diatas, diketahui bahwa mayoritas pendidikan responden yaitu pada tamatan D3 yaitu 7 orang atau 13,46%, tamatan S1 yaitu 41 orang atau 78,85%, tamatan S2 yaitu 4 orang atau 7,69%. Dari data diatas mayoritas responden tamatan S1 tahun yaitu berjumlah 41 orang. Dimana dengan pendidikan aparatur sipil negara pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara yang mayoritas sarjana menunjukkan bahwa kompetensi pegawai dalam melakukan pekerjaan cukup tinggi.

4.1.3 Jawaban Responden

4.1.3.1 Kinerja

Berikut ini merupakan deskripsi atau penyajian data dari penelitian variabel kinerja yang dirangkum dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 4.5 Skor Angket Untuk Variabel Kinerja (Y)

No.	Jawaban (Y)											
	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	15	28.8	26	50.0	8	15.4	1	1.9	2	3.8	52	100%
2	13	25.0	26	50.0	7	13.5	5	9.6	1	1.9	52	100%
3	13	25.0	30	57.7	6	11.5	2	3.8	1	1.9	52	100%
4	14	26.9	27	51.9	8	15.4	2	3.8	1	1.9	52	100%
5	21	40.4	22	42.3	7	13.5	2	3.8	0	0	52	100%
6	27	51.9	16	30.8	5	9.6	3	5.8	1	1.9	52	100%
7	17	32.7	22	42.3	10	19.2	2	3.8	1	1.9	52	100%
8	16	30.8	26	50.0	8	15.4	1	1.9	1	1.9	52	100%

Sumber : Data Diolah 2021

Dari tabel 4.5 di atas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden tentang dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar yang telah ditentukan perusahaan, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 26 Orang dengan persentase 50.5 %
2. Jawaban responden tentang dapat menyelesaikan pekerjaan dengan teliti, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 26 Orang dengan persentase 50.5 %
3. Jawaban responden tentang diberi kesempatan berinisiatif sendiri untuk mencapai target kerja yang ditetapkan perusahaan, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 30 Orang dengan persentase 57.7 %
4. Jawaban responden tentang berusaha memenuhi target pekerjaan yang telah saya rencanakan, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 27 Orang dengan persentase 51.9 %
5. Jawaban responden tentang selalu mengikuti instruksi atasan, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 22 Orang dengan persentase 42.3 %
6. Jawaban responden tentang memiliki insiatif yang kuat, mayoritas responden menjawab “sangat setuju” sebanyak 27 Orang dengan persentase 51.9 %
7. Jawaban responden tentang bekerja sama dengan rekan kerja untuk menyelesaikan pekerjaan, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 22 Orang dengan persentase 42.3 %
8. Jawaban responden tentang selalu berusaha menjadi orang yang dapat diandalkan oleh orang lain (kelompok/ tim), mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 26 Orang dengan persentase 50.0%.

Berdasarkan hasil skor jawaban responden tentang kinerja diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju atas angket yang disebar terhadap responden tersebut.

4.1.3.2 Komunikasi

Berikut ini merupakan deskripsi atau penyajian data dari penelitian variabel komunikasi yang dirangkum dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 4.6 Skor Angket Untuk Variabel Komunikasi (X1)

No.	Jawaban (X1)											
	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	1	1.9	1	1.9	17	32.7	19	36.5	14	26.9	52	100%
2	10	12	2	3.8	10	19.2	1	1.9	3	5.8	52	100%
3	13	25.0	24	46.2	9	17.3	5	9.6	1	1.9	52	100%
4	18	34.6	24	46.2	7	13.5	2	3.8	1	1.9	52	100%
5	13	25.0	27	51.9	9	17.3	2	3.8	1	1.9	52	100%
6	14	26.9	20	38.5	16	30.8	1	1.9	1	1.9	52	100%
7	10	19.2	28	53.8	10	19.2	1	1.9	3	5.8	52	100%
8	18	34.6	22	42.3	6	11.5	3	5.8	2	3.8	52	100%
9	12	23.1	29	55.8	9	17.3	2	3.8	0	0	52	100%
10	16	30.8	26	50.0	8	15.4	1	1.9	1	1.9	52	100%

Sumber : Data Diolah 2021

Dari tabel 4.6 di atas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden tentang dapat memahami pesan dan melakukan tindakan sesuai dengan isi pesan yang dikomunikasikan oleh pemimpin atau pegawai lainnya, mayoritas responden menjawab “tidak setuju” sebanyak 19 Orang dengan persentase 36.5 %

2. Jawaban responden tentang mendapatkan informasi ketika berkomunikasi dengan rekan kerja, mayoritas responden menjawab “kurang setuju” sebanyak 10 Orang dengan persentase 19.2 %
3. Jawaban responden tentang proses komunikasi, yang terjadi sehari-hari berlangsung dalam suasana yang menyenangkan, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 24 Orang dengan persentase 46.2 %
4. Jawaban responden tentang merespon setiap bentuk komunikasi baik verbal dan non verbal dari sesama rekan kerja, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 24 Orang dengan persentase 46.2 %
5. Jawaban responden tentang komunikasi yang terjadi saat ini mampu menciptakan hubungan yang semakin baik antar pegawai dan atasan, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 27 Orang dengan persentase 51.9 %
6. Jawaban responden tentang dengan rekan kerja, koordinasi dan kerjasama terhadap pekerjaan dengan mudah terbentuk, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 20 Orang dengan persentase 38.5 %
7. Jawaban responden tentang merespon dengan positif setiap bentuk komunikasi yang disampaikan rekan kerja, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 28 Orang dengan persentase 53.8 %
8. Jawaban responden tentang mampu memahami bahasa yang dipergunakan rekan kerja ketika berkomunikasi, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 22 Orang dengan persentase 42.3%

9. Jawaban responden tentang proses komunikasi yang terjadi saat ini mempengaruhi sikap pegawai lain dalam bekerja, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 29 Orang dengan persentase 55.8 %
10. Jawaban responden tentang mampu memahami ekspresi wajah dari rekan kerja ketika berkomunikasi, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 26 Orang dengan persentase 50.0%

Berdasarkan hasil skor jawaban responden tentang komunikasi diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju atas angket yang disebar terhadap responden tersebut.

4.1.3.3 Beban Kerja

Berikut ini merupakan deskripsi atau penyajian data dari penelitian variabel beban kerja yang dirangkum dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 4.7 Skor Angket Untuk Variabel Beban kerja (X2)

No.	Jawaban (X2)											
	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	17	32.7	21	40.4	11	21.2	1	1.9	2	3.8	52	100%
2	14	26.9	27	51.9	7	13.5	3	5.8	1	1.9	52	100%
3	16	30.8	2	3.8	11	21.2	2	3.8	1	1.9	52	100%
4	19	36.5	24	46.2	6	21.2	1	1.9	2	3.8	52	100%
5	12	23.1	30	57.7	8	15.4	1	1.9	1	1.9	52	100%
6	17	32.7	24	46.2	8	15.44	2	3.8	1	1.9	52	100%

Sumber : Data Diolah 2021

Dari tabel 4.7 di atas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden tentang sering melakukan pekerjaan tambahan, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 21 Orang dengan persentase 40.4%

1	17	32.7	24	46.2	8	15.4	2	3.8	1	1.9	52	100%
2	22	42.3	21	40.4	6	21.2	2	3.8	1	1.9	52	100%
3	13	25.0	30	57.7	6	21.2	2	3.8	1	1.9	52	100%
4	14	26.9	27	51.9	8	15.4	2	3.8	1	1.9	52	100%
5	21	40.4	22	42.3	7	13.5	2	3.8	0	0	52	100%
6	15	28.8	26	50.0	8	15.4	1	1.9	2	3.8	52	100%
7	17	32.7	22	42.3	10	19.2	2	3.8	1	1.9	52	100%
8	13	25.0	18	34.6	17	32.7	3	5.8	1	1.9	52	100%
9	10	19.2	29	55.8	11	21.2	1	1.9	1	1.9	52	100%
10	16	30.8	26	50.0	8	15.4	1	1.9	1	1.9	52	100%

Sumber : Data Diolah 2021

Dari tabel 4.8 di atas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden tentang rotasi kerja yang dilakukan di tempat bekerja sesuai dengan kebutuhan perusahaan, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 24 Orang dengan persentase 46.2%
2. Jawaban responden tentang mutasi yang dilakukan ditempat bekerja sesuai dengan ketentuan, mayoritas responden menjawab “sangat setuju” sebanyak 22 Orang dengan persentase 42.3%
3. Jawaban responden tentang selalu mengisi absensi tepat waktu, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 30 Orang dengan persentase 57.7 %
4. Jawaban responden tentang selalu datang tepat waktu, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 27 Orang dengan persentase 51.9%
5. Jawaban responden tentang memiliki pengalaman pekerjaan yang cukup, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 22 Orang dengan persentase 42.3%
6. Jawaban responden tentang harapan yang dimiliki tentang pekerjaan sesuai dengan realita pekerjaan, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 26 Orang dengan persentase 50.0%

7. Jawaban responden tentang beban kerja yang di berikan sesuai dengan kemampuan, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 22 Orang dengan persentase 42.3%
8. Jawaban responden tentang berusaha untuk kreatif dalam melakukan pekerjaan, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 18 Orang dengan persentase 34.6%
9. Jawaban responden tentang selalu menjalin komunikasi yang harmonis antar pegawai maupun pimpinan, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 29 Orang dengan persentase 55.8%
10. Jawaban responden tentang apabila pekerjaan belum selesai akan lembur, mayoritas responden menjawab “setuju” sebanyak 26 Orang dengan persentase 50.0%

Berdasarkan hasil skor jawaban responden tentang kepuasan kerja diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju atas angket yang disebar terhadap responden tersebut.

4.1.4 Analisis Inner Model

4.1.4.1 Uji F^2 (*Size Effect / F-Square*)

F-Square adalah ukuran yang digunakan untuk menilai dampak relatif dari suatu variabel yang mempengaruhi (eksogen) terhadap variabel yang dipengaruhi (endogen). Kriteria penarikan kesimpulan adalah jika nilai F^2 sebesar 0,02 maka terdapat efek yang kecil (lemah) dari variabel eksogen terhadap endogen, nilai F^2 sebesar 0,15 maka terdapat efek yang moderat (sedang) dari variabel eksogen terhadap endogen, nilai F^2 sebesar 0,35 maka terdapat efek yang besar (baik) dari

variabel eksogem terhadap endogen (Juliandi, 2018). Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan dengan menggunakan program smart PLS 3.0, diperoleh nilai *F-Square* yang dapat dilihat pada gambar dan tabel berikut:

Tabel 4.9 Nilai *F-Square*

Variabel	<i>F-Square</i>
Komunikasi → Kinerja	0,535
Beban Kerja → Kinerja	0,414
Kepuasan Kerja → Kinerja	1,005
Komunikasi → Kepuasan Kerja	0,419
Beban Kerja → Kepuasan Kerja	0,548
Komunikasi → Kinerja melalui Kepuasan Kerja	0,421
Beban Kerja → Kinerja melalui Kepuasan Kerja	0,550

Berdasarkan tabel 4.9 di atas diketahui bahwa :

1. Pengaruh komunikasi (X1) terhadap kinerja (Y) memiliki nilai F^2 sebesar 0,535 mengindikasikan bahwa terdapat efek yang besar (baik).
2. Pengaruh beban kerja (X2) terhadap kinerja (Y) memiliki nilai F^2 sebesar 0,414 mengindikasikan bahwa terdapat efek yang besar (baik).
3. Pengaruh kepuasan kerja (Z) terhadap kinerja (Y) memiliki nilai F^2 sebesar 1,005 mengindikasikan bahwa terdapat efek yang besar (baik).
4. Pengaruh komunikasi (X1) terhadap kepuasan kerja (Y) memiliki nilai F^2 sebesar 0,419 mengindikasikan bahwa terdapat efek yang besar (baik).
5. Pengaruh beban kerja (X2) terhadap kepuasan kerja (Y) memiliki nilai F^2 sebesar 0,548 mengindikasikan bahwa terdapat efek yang besar (baik).

6. Pengaruh komunikasi (X1) terhadap kinerja (Y) melalui kepusan kerja (Z) memiliki nilai F^2 sebesar 0,421 mengindikasikan bahwa terdapat efek yang besar (baik).
7. Pengaruh beban kerja (X2) terhadap kinerja (Y) melalui kepusan kerja (Z) memiliki nilai F^2 sebesar 0,550 mengindikasikan bahwa terdapat efek yang besar (baik).

4.1.4.2 Uji Koefisien Determinasi (*R-Square*)

R-square adalah ukuran proporsi variasi nilai yang dipengaruhi (endogen) yang dapat dijelaskan oleh variabel yang mempengaruhinya (eksogen) ini berguna untuk memprediksi apakah model adalah baik/buruk. Hasil *r-square* untuk variabel laten endogen sebesar 0,75 mengindikasikan bahwa model tersebut adalah substansial (baik); 0,50 mengindikasikan bahwa model tersebut adalah moderat (sedang) dan 0,25 mengindikasikan bahwa model tersebut adalah lemah (buruk) (Juliandi, 2018). Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan dengan menggunakan program smartPLS 3.0, diperoleh nilai *R-Square* yang dapat dilihat pada gambar dan tabel berikut:

Tabel 4.10 Hasil Uji R-Square

	R Square	R Square Adjusted
Y	0.972	0.970

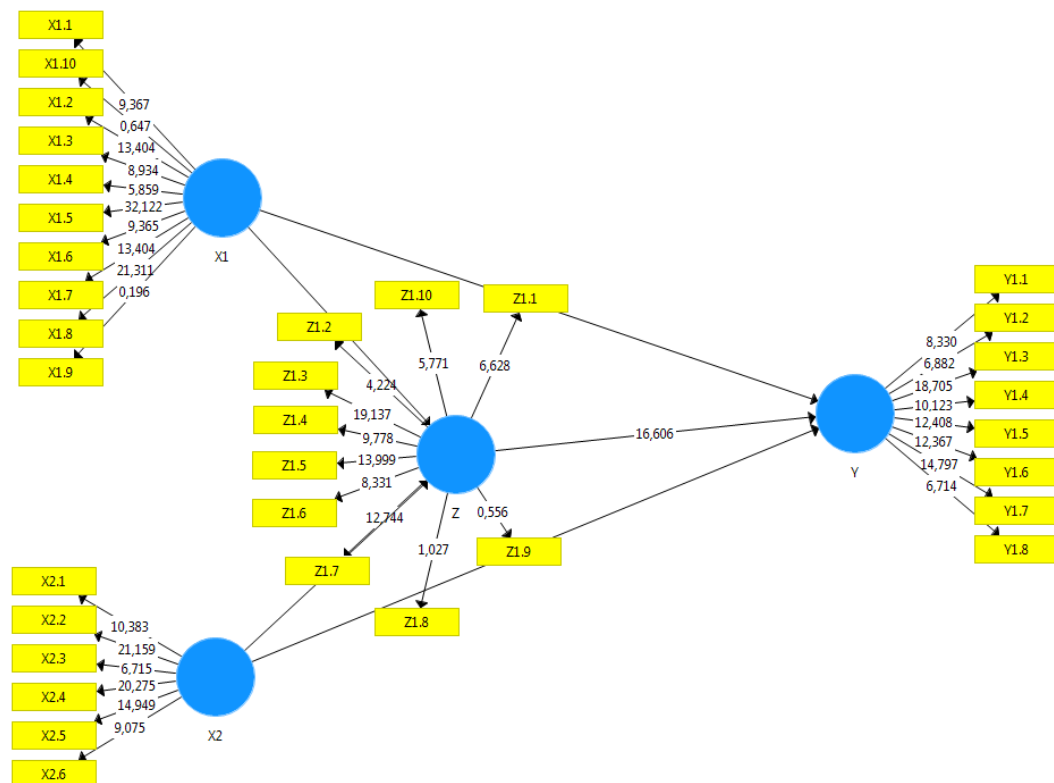
Sumber : PLS 3.00

Dari tabel 4.10 di atas diketahui bahwa pengaruh X1, X2 dan Z terhadap Y dengan nilai *r-square* 0,972 mengindikasikan bahwa variasi nilai Y mampu dijelaskan oleh variasi nilai X1, X2 dan Z sebesar 97,2% atau dengan kata lain

bahwa model tersebut adalah substansial (baik), dan 2,8% dipengaruhi oleh variabel lain.

4.1.5 Pengujian Hipotesis

Pengujian ini adalah untuk menentukan koefisien jalur dari model struktural. Tujuannya adalah menguji signifikansi semua hubungan atau pengujian hipotesis. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dibagi menjadi pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung. Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan dengan menggunakan program smartPLS 3.0, gambar hasil uji hipotesis pengaruh langsung dan tidak langsung dapat dilihat pada gambar *path coefficient* berikut ini :



Gambar 4.1
Path Coefficient

4.1.5.1 Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung

Hasil uji hipotesis pengaruh langsung dapat dilihat pada tabel *path coefficient* berikut ini :

Tabel 4.11 Path Coefficient

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Error (STERR)	T Statistics (O/STERR)	P Values
X1 -> Y	0,114	0,103	0,060	1,968	0.047
X1 -> Z	0,419	0,450	0,107	3,895	0.000
X2 -> Y	-0,137	-0,119	0,065	2,113	0.035
X2 -> Z	0,548	0,510	0,124	4,423	0.000
Z -> Y	1,005	0,997	0,061	16,606	0.000

Sumber : PLS 3.00

Berdasarkan Tabel 4.11 di atas, dapat dinyatakan bahwa pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh komunikasi terhadap kinerja mempunyai koefisien jalur sebesar 0,144. Ini menunjukkan bahwa jika semakin baik komunikasi antar pegawai maupun dengan pimpinan, maka semakin tinggi kinerja pegawai pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar $0,047 < 0,05$, berarti komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara.
2. Pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja mempunyai koefisien jalur sebesar 0,419. Ini menunjukkan bahwa jika semakin baik komunikasi antar pegawai maupun dengan pimpinan, maka semakin tinggi kepuasan kerja pegawai pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar $0,000 < 0,05$, berarti komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

kerja pegawai pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara.

3. Pengaruh beban kerja terhadap kinerja mempunyai koefisien jalur sebesar -0,137. Ini menunjukkan bahwa jika penambahan beban kerja pegawai sesuai dengan kemampuan pegawai, maka semakin tinggi kinerja pegawai pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar $0,035 < 0,05$, berarti beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara.
4. Pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja mempunyai koefisien jalur sebesar 0,548. Ini menunjukkan bahwa jika penambahan beban kerja pegawai sesuai dengan kemampuan pegawai, maka semakin tinggi kepuasan kerja pegawai pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar $0,000 < 0,05$, berarti beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara.
5. Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja mempunyai koefisien jalur sebesar -1,005. Ini menunjukkan bahwa jika pegawai merasa puas, maka semakin tinggi kinerja pegawai pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar $0,000 < 0,05$, berarti kepuasan kerja berpengaruh signifikan

terhadap kinerja pegawai pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara.

4.1.5.2 Pengujian Seacar Tidak Langsung

Adapun pengaruh tidak langsung diantara variabel bebas dan variabel terikat pada penelitian ini dapat dikemukakan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.12 *Specific Indirect Effects*

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
X1 -> Z -> Y	0.421	0.450	0.116	3,519	0.000
X2 -> Z -> Y	0.550	0.508	0.124	4,162	0.000

Sumber : PLS 3.00

Berdasarkan Tabel 4.12 di atas, dapat dinyatakan bahwa pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh komunikasi terhadap kinerja melalui kepuasan kerja mempunyai koefisien jalur sebesar 0,421. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar $0,000 < 0,05$, berarti dapat disimpulkan bahwa komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja pegawai pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara.
2. Pengaruh beban kerja terhadap kinerja melalui kepuasan kerja mempunyai koefisien jalur sebesar 0,550. Pengaruh tersebut mempunyai nilai probabilitas (p-values) sebesar $0,000 < 0,05$, berarti dapat disimpulkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja pegawai pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara.

4.2 Pembahasan

Hasil temuan dalam penelitian ini adalah 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-hal tersebut. Berikut ini ada tujuh bagian utama yang akan dibahas dalam analisis hasil temuan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

4.2.1 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja

Dari hasil analisis pengujian hipotesis diketahui bahwa komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja yang dinilai dengan koefisien jalur sebesar 0,114. Nilai probabilitas yang didapatkan adalah sebesar $0,047 < 0,05$, dengan nilai t_{hitung} sebesar 1,97, dan nilai t_{tabel} 1.96, dengan demikian t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($1,97 > 1.96$) sehingga H_0 ditolak (H_a diterima). Hal ini berarti komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara.

Hal ini menunjukkan bahwa dengan jalinan komunikasi yang baik antar pegawai maupun dengan pimpinan maka kinerja pegawai pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara semakin meningkat, dimana dengan keefektifan komunikasi maka pegawai dapat mengerti pesan-pesan tentang pekerjaan. Keefektifan komunikasi berjalan dengan baik maka pegawai memahami maksud dari informasi komunikasi tersebut selain itu komunikasi

antar atasan kepada bawahan memiliki kemaknaan yang saling dimengerti satu sama lainnya agar terjadi harmonisasi komunikasi organisasi begitupun dengan sebaliknya. Komunikasi yang terjadi akan mempengaruhi kegiatan organisasi, seperti efisiensi kerja, efektivitas kerja, kinerja pegawai dan organisasi.

Dimana dalam hal ini seluruh pegawai pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara menjalin komunikasi dengan harmonis hal ini dapat dilihat berdasarkan hasil angket yang telah disebarkan kepada responden dimana dalam hal perubahan sikap mayoritas responden menjawab setuju, hal ini menunjukkan proses komunikasi yang dilakukan pegawai dapat mempengaruhi sikap pegawai lain dalam bekerja, dengan demikian maka pegawai akan mudah menerima informasi tentang pekerjaan kepada pegawai lainnya sehingga pegawai akan lebih mudah untuk melakukan pekerjaan yang akan berdampak pada peningkatan kinerja pegawai.

Komunikasi adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan di antara dua orang atau kelompok dengan orang dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika. komunikasi menempati urutan teratas mengenai apa saja yang harus dibuat dan dikerjakan untuk menghasilkan usaha-usaha komunikatif yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Menurut (Mulyana, 2014) komunikasi adalah komunitas (*community*) yang juga menekankan kesamaan atau kebersamaan. Komunitas adalah sekelompok orang yang berkumpul atau hidup bersama untuk mencapai tujuan tertentu, dan mereka berbagi makna dan sikap. Tanpa komunikasi tidak akan ada komunitas. Komunitas bergantung pada pengalaman dan emosi bersama, dan

komunikasi berperan dan menjelaskan kebersamaan itu. Oleh karena itu, komunitas juga berbagi bentuk-bentuk komunikasi yang berkaitan dengan seni, agama dan Bahasa.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Wandi et al., 2019) (Ardiansyah, 2016) menyimpulkan bahwa komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

4.2.2 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja

Dari hasil analisis pengujian hipotesis diketahui bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja yang dinilai dengan koefisien jalur sebesar -0,137. Nilai probabilitas yang didapatkan adalah sebesar $0,035 < 0,05$, dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,113, dan nilai t_{tabel} 1.96, dengan demikian t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,113 > 1,96$) sehingga H_0 ditolak (H_a diterima). Hal ini berarti beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara.

Hal ini menunjukkan bahwa dengan penambahan beban kerja yang sesuai dengan kemampuan pegawai maka kinerja pegawai kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara akan semakin meningkat, dimana dengan penambahan beban kerja yang sesuai dengan kemampuan pegawai maka pegawai tersebut akan lebih sungguh-sungguh dalam melakukan pekerjaan serta memanfaatkan waktu kerjanya untuk menyelesaikan pekerjaan sehingga kinerja pegawai akan semakin meningkat.

Dimana dalam hal penambahan beban kerja pegawai pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara sudah berdasarkan waktu

pegawai masing-masing hal ini dapat dilihat berdasarkan hasil angket yang telah disebarkan kepada responden dimana dalam hal beban waktu mayoritas responden menjawab setuju, hal ini menunjukkan penambahan beban kerja yang diberikan kepada pegawai sesuai dengan waktu kerja yang dimiliki oleh pegawai sehingga pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya, dengan demikian maka kinerja pegawai akan semakin meningkat.

Beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu (Sunarso, 2010). Dengan adanya beban kerja tinggi akan menyebabkan kurangnya kinerja”. Dimana dapat dijelaskan bahwa semakin tinggi beban kerja yang diterima seorang karyawan akan mempengaruhi kinerja dari karyawan tersebut.

Menurut (Tarwaka, 2014) menyimpulkan: “beban kerja merupakan suatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas, lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja, ketrampilan perilaku dan persepsi dari pekerjaan.”

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Rolos et al., 2018) dan (Chandra & Adriansyah, 2017) menyimpulkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

4.2.3 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja

Dari hasil analisis pengujian hipotesis diketahui bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja yang dinilai dengan koefisien jalur sebesar 1,005. Nilai probabilitas yang didapatkan adalah sebesar $0,000 < 0,05$,

dengan nilai t_{hitung} sebesar 16,606, dan nilai t_{tabel} 1.96, dengan demikian t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($16,606 > 1.96$) sehingga H_0 ditolak (H_a diterima). Hal ini berarti kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara.

Hal ini menunjukkan bahwa dengan kepuasan kerja yang dimiliki pegawai yang semakin meningkat maka kinerja pegawai pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara akan semakin meningkat, dimana dengan kepuasan kerja yang dimiliki pegawai, pegawai puas atas apa yang pegawai terima serta hubungan dengan pimpinan maka pegawai akan lebih sungguh-sungguh dalam melakukan pekerjaannya sehingga kinerja pegawai tersebut akan semakin meningkat.

Dimana kepuasan kerja pegawai pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara sudah baik hal ini dapat dilihat berdasarkan hasil angket yang telah disebarkan kepada responden dimana dalam hal tingkat kehadiran mayoritas responden menjawab setuju, hal ini menunjukkan bahwa tingkat kehadiran pegawai sudah baik dimana rata-rata pegawai datang tepat waktu dan pulang sesuai dengan jam pulang yang telah ditentukan, dalam hal kehadiran pegawai kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara menerapkan system absensi *finger* dan apabila pegawai melakukan tugas luar maka untuk absensi pegawai menggunakan scan foto wajah serta waktu dan lokasi berada. dengan demikian maka pekerjaan pegawai dapat diselesaikan dengan tepat waktu sehingga kinerja pegawai akan semakin meningkat.

Kepuasan kerja didefinisikan sebagai keadaan yang menyenangkan atau emosi positif yang dihasilkan dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Kepuasan kerja dihasilkan dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka menyediakan hal yang dipandang penting.

Menurut (Edy Sutrisno, 2009) “kepuasan kerja karyawan merupakan masalah penting yang diperhatikan dalam hubungannya dengan produktivitas kerja karyawan dan ketidakpuasan sering dikaitkan dengan tingkat tuntutan dan keluhan pekerjaan yang tinggi. Pekerja dengan tingkat ketidakpuasan yang tinggi lebih mungkin untuk melakukan sabotase dan agresi yang pasif”.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Kristianto, 2011) menyimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

4.2.4 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja

Dari hasil analisis pengujian hipotesis diketahui bahwa komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja yang dinilai dengan koefisien jalur sebesar 0,419. Nilai probabilitas yang didapatkan adalah sebesar $0,000 < 0,05$, dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,895, dan nilai t_{tabel} 1.96, dengan demikian t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,895 > 1.96$) sehingga H_0 ditolak (H_a diterima). Hal ini berarti komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara.

Hal ini menunjukkan bahwa dengan keefektifan komunikasi pegawai maka kepuasan kerja pegawai pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara akan semakin meningkat, dimana dengan jalinan

komunikasi pegawai dengan pimpinan dan pegawai dengan pegawai maka suasana kerja pegawai akan semakin harmonis, dengan keharmonisan lingkungan kerja pegawai akan merasa nyaman dengan lingkungan tersebut sehingga kepuasan kerja pegawai tersebut akan semakin meningkat.

Dimana dalam hal ini seluruh pegawai pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara menjalin komunikasi dengan harmonis hal ini dapat dilihat berdasarkan hasil angket yang telah disebarakan kepada responden dimana dalam hal tingkat pemahaman pesan mayoritas responden menjawab setuju, hal ini menunjukkan proses komunikasi yang dilakukan pegawai dapat memberikan pesan yang baik sehingga informasi yang diperoleh pegawai dapat membantu pegawai dapat membantu pekerjaan dengan demikian maka pegawai merasa puas dengan rekan kerjanya.

Komunikasi merupakan hubungan kerja atasan dan bawahan yang mana Hubungan tersebut sangat penting dalam suatu pekerjaan agar terjalin kerjasama yang baik terjalin oleh semua pihak dalam suatu perusahaan. sistem perilaku dijelaskan bahwa budaya organisasi mempengaruhi kepemimpinan dan komunikasi, selanjutnya kepemimpinan dan komunikasi mempengaruhi motivasi, dan pada akhirnya motivasi mempengaruhi kepuasan kerja (Wirawan & Sudharma, 2015)

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Wirawan & Sudharma, 2015) dan (Dwijayanti, 2013) menyimpulkan bahwa komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

4.2.5 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Dari hasil analisis pengujian hipotesis diketahui bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja yang dinilai dengan koefisien jalur sebesar 0,548. Nilai probabilitas yang didapatkan adalah sebesar $0,000 < 0,05$, dengan nilai t_{hitung} sebesar 4,423, dan nilai t_{tabel} 1.96, dengan demikian t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($4,423 > 1.96$) sehingga H_0 ditolak (H_a diterima). Hal ini berarti beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara.

Hal ini menunjukkan bahwa dengan penambahan beban kerja yang sesuai dengan kemampuan pegawai maka kepuasan kerja pegawai pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara akan semakin meningkat. Dimana dengan penambahan beban kerja pegawai tersebut akan lebih sungguh-sungguh dan dapat memanfaatkan waktu kerjanya dengan baik sehingga kinerja pegawai tersebut akan semakin tinggi, dengan semakin tingginya kinerja pegawai maka kepuasan kerja pegawai akan semakin meningkat.

Dimana dalam hal penambahan beban kerja pegawai pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara sudah berdasarkan kemampuan pegawai masing-masing hal ini dapat dilihat berdasarkan hasil angket yang telah disebarkan kepada responden dimana dalam hal beban psikologis mayoritas responden menjawab setuju, hal ini menunjukkan penambahan beban kerja yang diberikan kepada pegawai sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai sehingga pegawai akan merasa puas atas penambahan beban kerja yang diberikan yang sesuai dengan kemampuan pegawai.

Apabila seseorang memikul beban pekerjaan yang terlalu berat dan merasa tertekan maka besar kemungkinan orang tersebut akan merasakan ketidakpuasan terhadap pekerjaannya. Beban kerja yang terlalu berat yang disebabkan semakin ketatnya persaingan akan membuat karyawan lebih cepat mengalami stress dan kepanikan, sehingga tidak dapat menikmati pekerjaannya lagi. Karenanya porsi dari pembagian dari beban kerja harus disesuaikan dengan kemampuan atau kapasitas seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya (Bawono & Nugraheni, 2015)

Menurut (Tarwaka, 2014) menyimpulkan: “beban kerja merupakan suatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas, lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja, ketrampilan perilaku dan persepsi dari pekerjaan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Wijayanti, 2014) menyimpulkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

4.2.6 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja

Dari hasil analisis pengujian hipotesis diketahui bahwa komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja melalui kepuasan kerja yang dinilai dengan koefisien jalur sebesar 0,421. Nilai probabilitas yang didapatkan adalah sebesar $0,000 < 0,05$, dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,638, dan nilai t_{tabel} 1.96, dengan demikian t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,638 > 1,96$) sehingga H_0 ditolak (H_a diterima). Hal ini berarti komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja melalui kepuasan kerja pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara.

Hal ini menunjukkan bahwa dengan komunikasi yang efektif maka kepuasan kerja pegawai akan semakin meningkat dengan demikian maka kinerja pegawai pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara akan semakin meningkat, dimana dengan keefektifan komunikasi maka pegawai dapat mengerti pesan-pesan tentang pekerjaan selain itu keefektifan komunikasi berjalan dengan baik maka pegawai memahami maksud dari informasi komunikasi tersebut selain itu komunikasi antar atasan kepada bawahan memiliki kemaknaan yang saling dimengerti satu sama lainnya agar terjadi harmonisasi komunikasi organisasi begitupun dengan sebaliknya sehingga pegawai akan merasa puas atas hubungan tersebut, dengan demikian maka pegawai akan lebih semangat dalam melakukan pekerjaan sehingga kinerja pegawai akan semakin meningkat.

Dimana dalam hal ini seluruh pegawai pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara menjalin komunikasi dengan harmonis hal ini dapat dilihat berdasarkan hasil angket yang telah disebarkan kepada responden dimana dalam hal variable komunikasi mayoritas responden menjawab setuju, hal ini menunjukkan proses komunikasi yang dilakukan pegawai dapat memberikan perubahan sikap rekan kerja serta memberikan pesan yang baik sehingga informasi masalah pekerjaan yang diperoleh pegawai dapat membantu pekerjaan dengan demikian maka pegawai merasa puas dengan rekan kerjanya sehingga pegawai lebih semangat dalam melakukan pekerjaan dengan demikian maka kinerja pegawai akan semakin meningkat.

Komunikasi adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan di antara dua orang atau kelompok dengan orang dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika. komunikasi menempati urutan teratas mengenai apa saja yang harus dibuat dan dikerjakan untuk menghasilkan usaha-usaha komunikatif yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Komunikasi merupakan hubungan kerja atasan dan bawahan yang mana Hubungan tersebut sangat penting dalam suatu pekerjaan agar terjalin kerjasama yang baik terjalin oleh semua pihak dalam suatu perusahaan. sistem perilaku dijelaskan bahwa budaya organisasi mempengaruhi kepemimpinan dan komunikasi, selanjutnya kepemimpinan dan komunikasi mempengaruhi motivasi, dan pada akhirnya motivasi mempengaruhi kepuasan kerja (Wirawan & Sudharma, 2015)

4.2.7 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja

Dari hasil analisis pengujian hipotesis diketahui bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja melalui kepuasan kerja yang dinilai dengan koefisien jalur sebesar 0,550. Nilai probabilitas yang didapatkan adalah sebesar $0,000 < 0,05$, dengan nilai t_{hitung} sebesar 4,453, dan nilai t_{tabel} 1.96, dengan demikian t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($4,453 > 1.96$) sehingga H_0 ditolak (H_a diterima). Hal ini berarti beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja melalui kepuasan kerja pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara.

Hal ini menunjukkan bahwa dengan beban kerja yang diberikan yang sesuai dengan kemampuan pegawai maka pegawai tersebut akan semakin puas

sehingga kinerja pegawai pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara akan semakin meningkat, dimana dengan penambahan beban kerja pegawai tersebut akan lebih sungguh-sungguh dan dapat memanfaatkan waktu kerjanya dengan baik sehingga kinerja pegawai tersebut akan semakin tinggi, dengan semakin tingginya kepuasan kerja pegawai maka pegawai tersebut akan sungguh-sungguh dalam melaksanakan pekerjaannya dengan demikian maka kinerja pegawai akan semakin meningkat.

Dimana dalam hal penambahan beban kerja pegawai pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara sudah berdasarkan kemampuan pegawai dan waktu kerja pegawai masing-masing hal ini dapat dilihat berdasarkan hasil angket yang telah disebarkan kepada responden dimana dalam hal beban waktu dan beban psikologis mayoritas responden menjawab setuju, hal ini menunjukkan penambahan beban kerja yang diberikan kepada pegawai sesuai dengan waktu yang dimiliki oleh pegawai dan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai sehingga pegawai akan merasa puas atas penambahan beban kerja yang diberikan yang sesuai dengan kemampuan pegawai dengan demikian maka kinerja pegawai akan semakin meningkat.

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 (Moekijat, 2010). Jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh sekelompok atau seseorang dalam waktu tertentu atau beban kerja dapat dilihat pada sudut pandang obyektif dan subyektif. Secara obyektif adalah keseluruhan waktu yang dipakai atau jumlah aktivitas yang dilakukan.

Sedangkan beban kerja secara subyektif adalah ukuran yang dipakai seseorang terhadap pernyataan tentang perasaan kelebihan beban kerja, ukuran dari tekanan pekerjaan dan kepuasan kerja. Beban kerja sebagai sumber ketidakpuasan disebabkan oleh kelebihan beban kerja sehingga kinerja pegawai akan semakin menurun.

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian mengenai Pengaruh Komunikasi Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara adalah sebagai berikut.

1. Berdasarkan hasil penelitian secara langsung komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara.
2. Berdasarkan hasil penelitian secara langsung beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara.
3. Berdasarkan hasil penelitian secara langsung kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara.
4. Berdasarkan hasil penelitian secara langsung komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara.
5. Berdasarkan hasil penelitian secara langsung beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara.

6. Berdasarkan hasil penelitian secara langsung tidak komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja pegawai pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara
7. Berdasarkan hasil penelitian secara langsung tidak beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja pegawai pada kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka saran-saran yang dapat diberikan pada penelitian ini antara lain:

1. Melihat dari komunikasi antar pegawai dan dengan pimpinan yang cukup efektif hendaknya dimasa yang akan datang pegawai tetap mempertahankan keefektifan komunikasi tersebut.
2. Melihat dari penambahan beban kerja pegawai yang sesuai dengan kemampuan pegawai, ada baiknya pimpinan terus memperhatikan kemampuan bawahannya dalam pemberian beban kerja.
3. Melihat dari kepuasan kerja yang dimiliki pegawai yang cukup efektif, ada baiknya pimpinan terus menjaga kepuasan kerja bawahannya.
4. Melihat dari komunikasi, penambahan beban kerja serta kepuasan kerja yang cukup efektif, ada baiknya instansi tetap mempertahankannya.
5. Untuk peneliti selanjutnya sebaiknya menambah jumlah variabel independen yang masih berbasis pada sumberdaya manusia selain yang digunakan dalam penelitian ini dengan tetap berlandaskan pada penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahmat, F. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Rineka Cipta.
- Alamsyah. (2012). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Nuha Medika.
- Ardiansyah, D. O. (2016). Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 16–30.
- Arianty, N. (2015). Pengaruh Pelimpahan Wewenang dan Koordinasi Kerja Terhadap Pengambilan Keputusan di Perusahaan Asuransi Di Kota Medan. *Jurnal Manajemen Tools*, 4(2), 80–91.
- Bawono, D. C., & Nugraheni, R. (2015). Analisis Pengaruh Pemberian Intensif, Kepemimpinan dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Perawat (Studi Pada Perawat Ruang Rsud Kota Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*, 4(3), 30–44.
- Cain, B. (2007). *A Review of The Mental Workload Literature*. Defence Research and Development Canada Toronto. Human System Integration Section.
- Chandra, R., & Adriansyah, D. (2017). Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Mega Auto Central Finance Cabang di Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 6(1), 670–678.
- Darmadi. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. CV. Budi Utama.
- Dwijayanti, K. D. (2013). Pengaruh Kompensasi Finansial Komunikasi dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Bakungsari Hotel Di Kuta Badung. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1(1), 44–56.
- Efendy, O. U. (2006). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Ghozali, I., & Latari, H. (2015). *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. BP Undip.
- Hair, J., Hult, G., Ringel, C., & Sartsedt, M. (2014). *A Primier On Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Sage Publication Inc.
- Handoko, H. (2000). *Manajemen Personalia*. BPFE.
- Hart, & Staveland. (2015). *The Woekload*. Universitas Indonesia Press.

- Hasibuan, M. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Hutapea, P., & Thoha, N. (2008). *Kompetensi Plus: Teori, Desain Penerapan Untuk HR Organisasi Yang Dinamis*. Gramedia Pustaka Utama.
- Juliandi, A., Irfan, I., & Manurung, S. (2015). *Metodelogi Penelitian Bisnis Konsep dan Aplikasi*. UMSU PRESS.
- Kristianto, D. (2011). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Intervening (Studi pada RSUD Tugurejo Semarang). *Jurnal Bisnis Strategi*, 20(2), 31–43.
- Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi*. Andi.
- Mangkunegara, A. A. (2014). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Refika Aditama.
- Manuaba. (2000). *Hubungan Beban Kerja dan Kapasitas Kerja*. Rineka\.
- Moekijat. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Mandar Maju.
- Muis, M. R., Jufrizen, J., & Fahmi, M. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 1(1), 9–25.
- Mulyana, D. (2014). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Muskamal. (2010). *Analoisi Beban Kerja Organisasi Pemerintah Daerah*. PKP2A II.
- Nurjaman, K., & Umam, K. (2012). *Komunikasi & Public Relations*. CV. Pustaka Setia.
- Rivai, V. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Rivai, Veithzal. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan* (6th ed.). PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S. P. (2012). *Perilaku Organisasi*. PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Rogers, E. M. (1998). *Komunikasi dan pembangunan perspektif kritis*. LP3ES.
- Rolos, J. K. R., Sambul, S. A. P., & Rumawas, W. (2018). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 6(4), 97–111.

- Salam, A. (2014). *Manajemen Insan Dalam Bisnis*. Pustaka Pelajar.
- Samovar, L. A., Edwin, R. M. D., & Richard, E. P. (2010). *Intercultural Communication A Reader*. Wadsworth.
- Sartika, D. (2014). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Keinginan Keluar Karyawan Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Di CV. Putra Tama Jaya). *Managemet Analysis Journal*, 3(2), 1–11.
- Schermerhorn, J. R. (2013). *Management*. John Wiley & Sons Inc.
- Siagian, S. P. (2014). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Sunarso. (2010). Pengaruh Kepemimpinan Kedisiplinan Beban Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Guru Sekolah. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 4(1), 1–16.
- Susanto, Y. (2017). *Peran Kepemimpinan Dalam Pengelolaan Koperasi*. Deepublish.
- Sutrisno, E. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Erlangga.
- Sutrisno, Edy. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Pert). Prenadamedia Group.
- Tarwaka. (2014). *Ergonomi Industri; Dasar-dasar Pengetahuan Ergonomi dan Aplikasi di Tempat Kerja*. Harapan Press.
- Urbach, N., & Ahlemann, F. (2010). Structural Equation Modeling in Information Systems Research Using Partial Least Squares. *Journal Of Information Technology Theory and Application*, 11(2), 5–40.
- Wandi, D., Adha, S., & Asriyah, I. (2019). Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Banten. *Jurnal Ekonomi Vokasi*, 2(2), 18–30.
- Wibowo, W. (2010). *Manajemen Kinerja*. Rajawali Pres.
- Wijayanti. (2014). Pengaruh Dukungan Organisasi dan Efikasi Diri Terhadap Kepuasan Melalui Komitemen Organisasi. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 6(2), 77–88.

Wirawan, I. D. G. K., & Sudharma, I. N. (2015). Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Sekretariat Daerah Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 4(10), 3037–3062.