

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dapat dijadikan dasar acuan peneliti untuk membandingkan hasil dari penelitian sebelumnya dengan hasil yang diperoleh oleh peneliti. Berikut ini adalah beberapa penelitian terdahulu :

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	(Fransiska & Tupti, 2020)	Pengaruh Komunikasi, Beban Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara	Analisis Regresi Linier Berganda	<ol style="list-style-type: none">1. Secara parsial Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara2. Secara parsial Beban Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara3. Secara parsial Motivasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara

No	Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
2	(Ahmad, Taroreh, & Tewel, 2019)	Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. FIF Group Manado	Analisis Regresi Linier Berganda	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara simultan stres kerja, beban kerja, dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. FIF Group Manado. 2. Secara parsial stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. FIF Group Manado. 3. Secara parsial beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. FIF Group Manado. 4. Secara parsial lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. FIF Group Manado.
3	(Muhammad, Adolfina, & Lumintang, 2016)	Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompensasi Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Manado	Analisis Regresi Linear Berganda	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara parsial lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Dinas Pendapatan Daerah Kota Manado 2. Secara parsial kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Dinas Pendapatan Daerah Kota Manado

No	Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
				3. Secara parsial beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Dinas Pendapatan Daerah Kota Manado 4. Secara simultan lingkungan kerja, kompensasi, serta beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Dinas Pendapatan Daerah Kota Manado
4.	(Hamzah, 2019)	Pengaruh Komunikasi dan Gaya Kepemimpinan Transaksional Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Malang)	Analisis Regresi Linier Berganda	1. Secara simultan komunikasi dan gaya kepemimpinan transaksional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Badan Penyedia Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Malang 2. Secara parsial komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Badan Penyedia Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Malang 3. Secara parsial gaya kepemimpinan transaksional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Badan Penyedia Jaminan Sosial

No	Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
				Ketenagakerjaan Malang
5	(Pratama, 2020)	Pengaruh Komunikasi, Stress Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT Taspen Persero Cabang Kediri Kota)	Analisis Regresi Linier Berganda	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara parsial Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Taspen Persero Cabang Kediri Kota 2. Secara parsial Stress Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Taspen Persero Cabang Kediri Kota 3. Secara parsial Beban Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Taspen Persero Cabang Kediri Kota
6	(Excelsa, 2017)	Pengaruh Disiplin Kerja dan Komunikasi Dalam Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu)	Analisis Regresi Linier Berganda	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara parsial disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu 2. Secara parsial komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu
7	(Kuncorowati &	The Influence of Communication	Analisis Regresi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara parsial komunikasi

No	Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
	Rokhmawati, 2018)	and Work Discipline on the Employee Performance (A Case Study of Employee Performance of Dwi Arsa Citra Persada Foundation in Yogyakarta, Indonesia)	Linier Berganda	berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Dwi Arsa Citra Persada Foundation wilayah Yogyakarta 2. Secara parsial disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Dwi Arsa Citra Persada Foundation wilayah Yogyakarta
8	(Dhelvia, 2018)	The Influence Workload and Competence on Employee Performance in Pt X Finance	Analisis Regresi Linier Berganda	1. Secara parsial beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Pt X Finance 2. Secara parsial kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Pt X Finance

2.2 Landasan Teori

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tentang “Pengaruh Beban Kerja dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan PT Pos Indonesia Persero pada Kantor Pos cabang Mojokerto Kota”. Maka pada bab ini, peneliti akan menguraikan dan menjabarkan mengenai teori atau konsep-konsep yang berkaitan dengan variabel-variabel penelitian yang akan dijabarkan, serta mempelajari dan memahami hasil-hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh para peneliti sebelumnya. Teori atau konsep dan hasil penelitian terdahulu ini sebagai bahan acuan dalam

menganalisis kasus atau permasalahan tentang beban kerja, komunikasi kerja, dan kinerja karyawan pada objek penelitian peneliti saat ini.

2.2.1 Beban Kerja

2.2.1.1 Pengertian Beban Kerja

Menurut (Munandar, 2013) beban kerja adalah tugas-tugas yang diberikan pada tenaga kerja atau karyawan untuk diselesaikan pada waktu tertentu dengan menggunakan keterampilan dan potensi dari tenaga kerja..

Menurut (Tarwaka, 2014) beban kerja dapat diartikan sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan para karyawan dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. Mengingat pekerjaan manusia bersifat mental dan fisik, maka masing-masing memiliki tingkatan beban yang berbeda-beda. Tingkat beban yang terlalu tinggi dapat menyebabkan pemakaian energi yang berlebihan dan terjadi *overstress*, sebaliknya intensitas pembebanan yang terlalu rendah dapat menyebabkan rasa bosan dan kejenuhan atau *understress*.

Sedangkan menurut Permendagri No. 12/2008 menyatakan bahwa beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas maka beban kerja merupakan jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh karyawan sesuai perintah dan batas waktu yang telah ditentukan dengan maksud untuk mencapai tujuan perusahaan.

2.2.1.2 Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja

Menurut (Manuaba, 2011) menjelaskan bahwa beban kerja dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor eksternal dan faktor internal.

1. Faktor Eksternal

1. Tugas-tugas yang bersifat fisik, seperti tempat kerja, tata ruang kerja, alat dan sarana penunjang kerja, kondisi kerja dan sikap bekerja serta tugas yang bersifat psikologis seperti tingkat kesulitan pekerjaan, tingkat kerumitan pekerjaan dan tanggung jawab pekerjaan.
2. Organisasi kerja, seperti lamanya waktu dalam bekerja, waktu untuk istirahat, shift kerja, sistem pengupahan, kerja malam, struktur organisasi, pemberian tugas dan wewenang
3. Lingkungan kerja seperti lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja kimiawi, lingkungan kerja biologis dan juga lingkungan kerja psikologis.

2. Faktor Internal

Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam diri kita sendiri yang disebabkan oleh reaksi dari faktor eksternal. Faktor internal meliputi yaitu, faktor somatis (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, kondisi kesehatan dan status gizi) dan faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan dan kepuasan).

2.2.1.3 Indikator Beban Kerja

Pada dasarnya beban kerja sebagai perbedaan antara kemampuan karyawan dengan tuntutan pekerjaan. Jika kemampuan lebih tinggi daripada tuntutan pekerjaan, akan muncul perasaan bosan. Namun sebaliknya jika kemampuan pekerja lebih rendah daripada tuntutan pekerjaan maka akan muncul kelelahan yang lebih.

Menurut (Putra, 2012) beberapa indikator dalam beban kerja yaitu:

1. Target yang Harus Dicapai : Pandangan individu mengenai besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya. Pandangan mengenai hasil kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.
2. Kondisi Pekerjaan : Mencakup tentang bagaimana pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai kondisi pekerjaannya, misalnya mengambil keputusan dengan cepat pada saat pengerjaan barang, 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.

2.2.1.4 Aspek Beban Kerja

Menurut (Munandar, 2013), terdapat dua aspek yang menjadi beban kerja, yaitu:

a. **Beban kerja sebagai tuntutan Fisik.**

Kondisi kerja tertentu dapat menghasilkan prestasi kerja yang optimal di samping dampaknya terhadap kinerja pegawai, kondisi fisik berdampak pula terhadap kesehatan mental seorang tenaga kerja. Kondisi fisik pekerja mempunyai pengaruh terhadap kondisi fatal dan psikologi seseorang. Dalam hal ini bahwa kondisi kesehatan pegawai harus tetap dalam keadaan sehat saat melakukan pekerjaan, selain istirahat yang cukup juga dengan dukungan sarana tempat kerja yang nyaman dan memadai.

b. **Beban kerja sebagai tuntutan tugas.**

Kerja shif/kerja malam sering kali menyebabkan kelelahan bagi para pegawai akibat dari beban kerja yang berlebihan. Beban kerja berlebihan dan beban kerja terlalu sedikit dapat berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

2.2.2 Komunikasi Kerja

2.2.2.1 Pengertian Komunikasi

Menurut (Haryan, 2008) komunikasi merupakan proses dimana seseorang (komunikator) mengirimkan stimuli (biasanya simbol-simbol verbal) untuk mengubah perilaku dari orang lain (komunikan).

Menurut (Bangun, 2012) mengartikan komunikasi sebagai suatu proses penyampaian informasi dari pengirim ke penerima pesan dengan menggunakan berbagai media yang efektif sehingga pesan tersebut dapat dengan jelas dan mudah dipahami oleh penerima pesan tersebut.

Menurut (Davis, 2016) komunikasi adalah proses transfer informasi dan pengertian dari satu orang ke orang lain.

Menurut (A.Judge, 2012) komunikasi adalah sebuah pentransferan makna maupun pemahamannya kepada orang lain dalam bentuk lambang-lambang, simbol, atau bahasa tertentu sehingga orang yang menerima informasi memahami informasi tersebut.

Menurut beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan komunikasi menjadi hal penting bagi perusahaan untuk memberikan sebuah tugas atau informasi dalam sirkulasi kegiatan perusahaan. Komunikasi yang baik dari setiap individu perusahaan akan menunjang perusahaan dari segi performa maupun keberlangsungan setiap individu.

2.2.2.2 Unsur-unsur Komunikasi

Menurut (Cangara, 2011) menjelaskan beberapa unsur-unsur komunikasi sebagai berikut :

a. Sumber

Sumber peristiwa komunikasi akan melibatkan sumber sebagai pembuat atau sebagai pengirim informasi. Sumber ini bisa terdiri dari satu orang akan tetapi bisa juga dalam bentuk kelompok.

b. Pesan

Pesan adalah suatu yang disampaikan pengirim kepada penerima. Pesan dapat disampaikan dengan cara tatap muka atau melalui media komunikasi yang isinya dapat berupa ilmu pengetahuan, informasi, nasehat, propaganda atau bahkan hanya sekedar hiburan.

c. Media

Media merupakan alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima. Dalam komunikasi antar pribadi panca indera dan juga saluran komunikasi seperti telepon, *handphone* digolongkan sebagai media komunikasi.

d. Penerima

Penerima adalah pihak yang menjadi sasaran komunikasi, atau merupakan sasaran dari pesan yang dikirimkan oleh sumber. Penerima bisa terdiri dari satu orang atau lebih atau bisa juga dalam bentuk kelompok.

e. Pengaruh

Pengaruh adalah efek yang ditimbulkan sebelum dan sesudah menerima pesan, efek ini bisa berupa perbedaan apa yang dipikirkan, dirasakan dan apa yang dilakukan oleh penerima pesan.

f. Tanggapan Balik

Umpan balik adalah salah satu bentuk pengaruh yang dilakukan oleh penerima pesan sesudah menerima pesan. Akan tetapi umpan balik juga bisa berasal dari pesan yang belum tersampaikan kepada penerima.

g. Lingkungan

Lingkungan atau situasi merupakan faktor tertentu yang mempengaruhi jalannya komunikasi. Lingkungan ini dapat digolongkan menjadi empat macam yaitu, lingkungan fisik, lingkungan sosial budaya, lingkungan psikologis dan lingkungan dimensi waktu.

2.2.2.3 Prinsip Dasar Komunikasi

Menurut (Muhammad A. , 2014) terdapat empat prinsip dasar dari komunikasi yaitu :

- a. Komunikasi adalah suatu proses karena merupakan suatu seri kegiatan yang dilakukan secara terus-menerus yang tidak memiliki awalan dan juga akhiran serta selalu berubah-ubah.
- b. Komunikasi adalah sistem terdiri dari beberapa komponen dan masing-masing dari komponen tersebut memiliki tugasnya tersendiri. Tugas dari masing-masing komponen tersebut saling berhubungan satu sama lain untuk menghasilkan komunikasi dan apabila terdapat gangguan pada satu komponen akan berpengaruh pada proses komunikasi tersebut.
- c. Komunikasi bersifat interaksi dan transaksi, yaitu interaksi merupakan kegiatan saling bertukar komunikasi. Dalam kehidupan sehari-hari komunikasi yang dilakukan tidak tertata seperti pada prosesnya. Banyak dalam percakapan tatap muka seseorang terlibat dalam proses pengirim pesan secara bersamaan, dengan demikian

komunikasi tersebut memiliki sifat transaksi. Sambil menyandingkan pesan seseorang juga menginterpretasikan pesan yang dia terima, sehingga komunikasi yang terjadi antara manusia dapat berupa interaksi dan transaksi.

- d. Komunikasi dapat terjadi disengaja maupun tidak sengaja, komunikasi yang disengaja terjadi apabila pesan yang mempunyai maksud tertentu dikirimkan kepada penerima yang dimaksudkan. Komunikasi yang ideal terjadi apabila seseorang bermaksud mengirim pesan tertentu terhadap orang lain yang diinginkan untuk menerima pesan tersebut, akan tetapi ini belum tentu efektif karena tetap saja tergantung kepada faktor lain yang juga berpengaruh terhadap proses komunikasi.

2.2.2.4 Fungsi Komunikasi dalam Organisasi.

Menurut (Bangun, 2012) mengemukakan bahwa ada empat fungsi dalam organisasi, antara lain:

- a. Fungsi Pengawasan

Setiap organisasi memiliki sebuah struktur dan garis perintah. Berdasarkan garis perintah tersebut, bila karyawan mengkomunikasikan keluhannya atau masalah kepada atasannya berkaitan dengan pekerjaannya sesuai dengan deskripsi pekerjaan dan kebijakan perusahaan, maka komunikasi tersebut sudah sesuai dengan fungsi komunikasi itu sendiri sebagai pengawasan.

- b. Sebagai Motivasi

Dengan memberikan penjelasan tentang apa yang harus karyawan kerjakan, bagaimana prestasi kerja karyawan dan bagaimana cara bekerja agar prestasi kerja meningkat. Hal tersebut dapat mendorong karyawan agar mau untuk melaksanakan tugas dengan baik.

c. Pengungkap Emosi

Komunikasi yang terjadi dalam organisasi merupakan mekanisme dasar pada masing-masing individu atau kelompok untuk menunjukkan rasa kecewa dan kepuasannya. Dengan begitu, komunikasi menjadi sarana dalam melepaskan rasa emosi untuk pemenuhan kebutuhan sosial.

d. Informasi

Fungsi ini berkaitan dengan pengambilan keputusan, melalui kegiatan komunikasi dapat memberikan sebuah informasi kepada individu maupun kelompok guna pengambilan keputusan. Dengan adanya komunikasi yang baik antar karyawan maupun karyawan dengan pimpinan dapat saling memberikan informasi yang dibutuhkan.

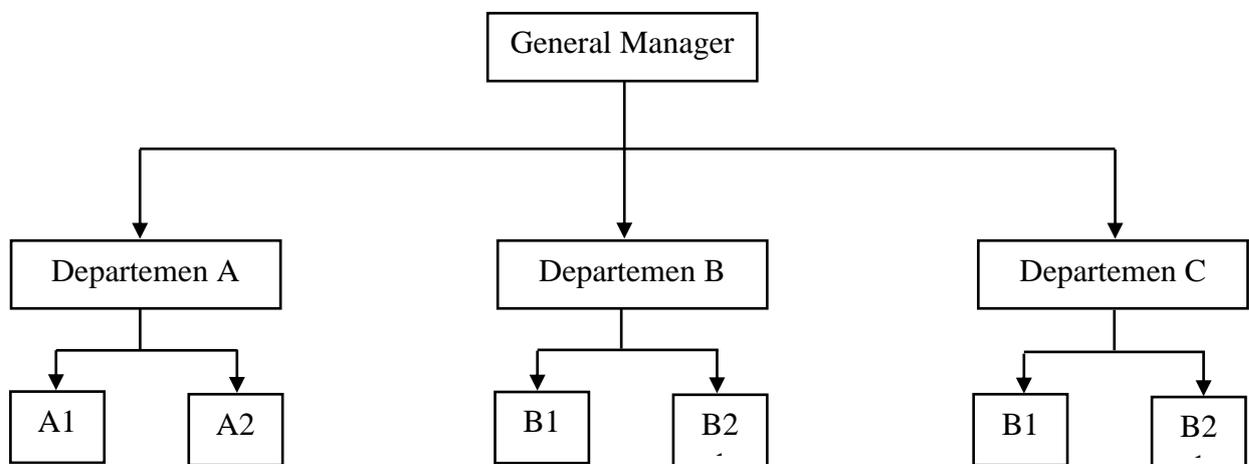
2.2.2.5 Indikator Komunikasi dalam Organisasi

Menurut (Purwanto, 2011) menjelaskan bahwa komunikasi dapat mengalir secara vertikal dan horizontal. Komunikasi vertikal sendiri dapat dibagi menjadi dua yaitu ke arah bawah dan ke arah atas. Hal tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Komunikasi ke bawah

Komunikasi kebawah (*downward communication*) adalah penyampaian informasi yang mengalir dari atasan kepada bawahan sesuai dengan garis perintah dalam suatu organisasi. Komunikasi ini bertujuan agar para pemimpin lebih mudah untuk mengambil sebuah keputusan.

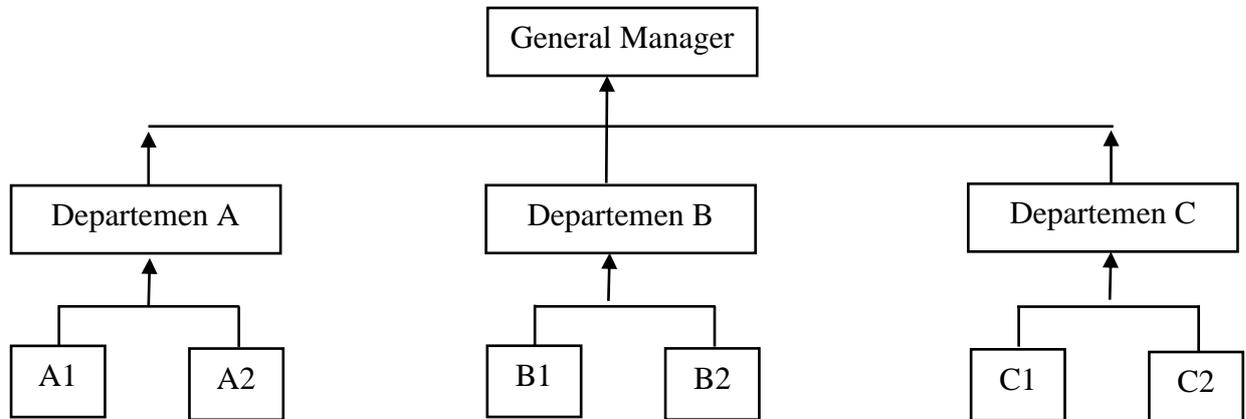
Gambar 2.1 Skema Komunikasi dari atas ke bawah



2. Komunikasi ke atas

Komunikasi ke atas (*upward communication*) adalah informasi yang berasal dari bawahan ke atasan. Komunikasi ke atas ini digunakan dalam hal pengajuan usul atau saran, keluhan dan penetapan sasaran dengan penerapan *management by objective* (MBO). Komunikasi ini tentu memiliki kelemahan, yaitu adanya anggota organisasi yang menyampaikan informasi yang tidak sesuai kepada atasan sehingga dapat menimbulkan kesalahan saat pengambilan keputusan. Akan tetapi jika informasi yang diberikan benar tentu akan menjadi masukan yang sangat berharga dalam pengambilan keputusan.

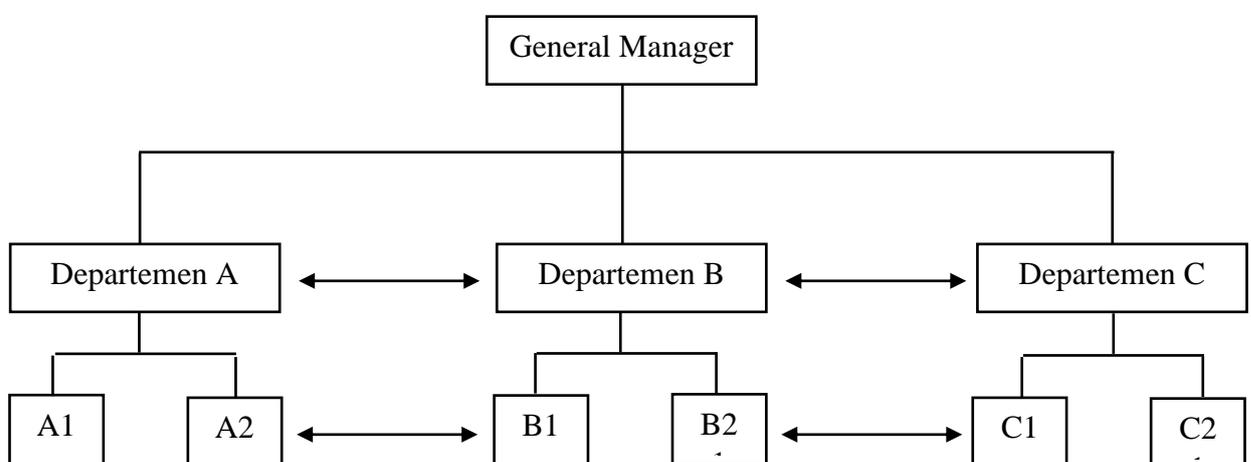
Gambar 2.2 Skema Komunikasi dari bawah ke atas



3. Program Horizontal.

Komunikasi horizontal (*horizontal communication*) adalah komunikasi antar individu atau kelompok pada tingkat yang sama dalam suatu organisasi. Dalam suatu organisasi, horizontal kerap digunakan untuk pengambilan sebuah keputusan oleh pimpinan, karena komunikasi horizontal bersifat koordinatif yaitu mengkoordinasi tugas-tugas antar kelompok di dalam suatu perusahaan.

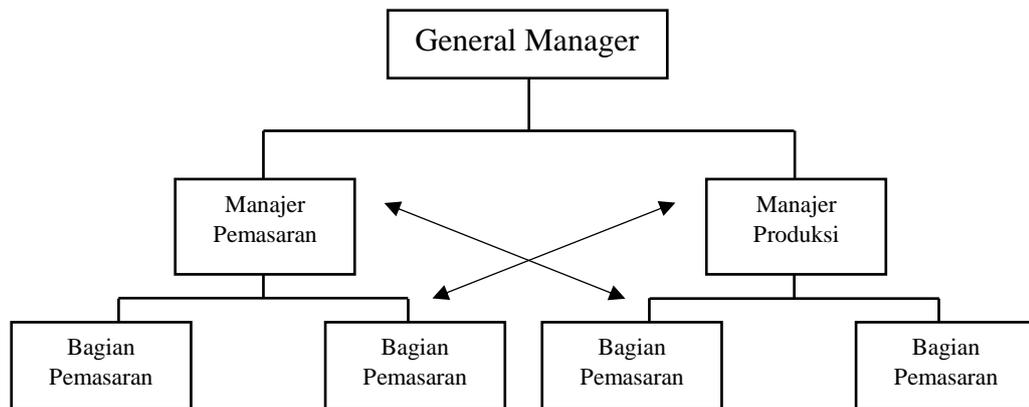
Gambar 2.3 Skema Komunikasi Horizontal



4. Komunikasi Diagonal

Bentuk komunikasi yang satu ini memang agak lain dari beberapa bentuk komunikasi sebelumnya. Komunikasi diagonal melibatkan komunikasi antara dua tingkat (level) organisasi yang berbeda. Contohnya adalah komunikasi formal antara manajer pemasaran dan manajer produksi, atau karyawan bagian produksi dengan karyawan bagian pemasaran.

Gambar 2.4 Skema Komunikasi Diagonal



2.2.3 Kinerja Karyawan

2.2.3.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Menurut (Hasibuan, 2013) kinerja adalah merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya atas kecakapan, usaha dan kesempatan.

Selanjutnya menurut (Mangkuprawira, 2016) Kinerja karyawan adalah hasil dari proses pekerjaan tertentu secara berencana pada waktu dan tempat dari karyawan serta organisasi bersangkutan.

Terakhir disampaikan oleh (Mangkunegara, 2016) bahwa kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Maka dapat disimpulkan kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang dari proses pekerjaan secara kualitas dan kuantitas yang menjadi tanggung jawab seorang karyawan kepada organisasi atau perusahaan.

2.2.3.2 Indikator Kinerja Karyawan

Menurut (Bangun, 2012) mengatakan ada beberapa indikator dari kinerja karyawan yang dapat diukur, adalah sebagai berikut :

1. Jumlah pekerjaan

Jumlah pekerjaan yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standart pekerjaan.

2. Kualitas pekerjaan

Setiap karyawan dalam perusahaan harus memenuhi persyaratan tertentu untuk dapat mencapai hasil sesuai kualitas.

3. Ketepatan waktu

Setiap pekerjaan yang diberikan pada karyawan harus diselesaikan tepat waktu dan sesuai dengan ketentuan perusahaan.

4. Kehadiran

Setiap karyawan harus memenuhi absensi atau kehadirann karyawan dalam bekerja sesuai waktu yang ditentukan.

5. Kemampuan kerja sama

Kerja sama antar karyawan sangat dibutuhkan dalam pekerjaan, karena kinerja karyawan dapat dinilai dari kemampuannya bekerjasama dengan rekan sekerja lainnya.

2.2.3.3 Penilaian Kinerja Karyawan

Menurut (Hasibuan, 2013) penilaian seseorang meliputi hal-hal sebagai berikut:

- a. Penilaian umum, meliputi penilaian atas jumlah pekerjaannya, kualitas pekerjaannya, kemampuan kerjasama dalam tim, kemampuan berkomunikasi dengan rekan kerjanya, sikap atau perilaku dan dorongan (inisiatif) untuk melaksanakan pekerjaan.
- b. Penilaian atau ketrampilan (*skill*), meliputi: penilaian atas ketrampilan teknis, kemampuan mengambil keputusan yang tepat, kepemimpinan (untuk mendorong teman-temannya mendorong dengan baik), kemampuan administratif (mengatur pekerjaan yang tepat), dan kreatifitas serta inovasi agar hasil pekerjaan lebih baik.
- c. Penilaian dalam kemampuan membuat rencana dan jadwal kerja, terutama bagi karyawan yang mempunyai tanggung jawab (tugas pekerjaan), termasuk mengatur waktu dan upaya menekan biaya. Prawisentono menyatakan, bahwa “setelah penilaian kinerja dilakukan tentu saja harus diikuti oleh tindak lanjut berikutnya. Bagi karyawan yang bekerja dibawah standar perlu dilatih lebih lanjut atau mungkin dipindahtugaskan ke tugas yang lebih cocok dengan kemampuannya”

2.2.3.4 Faktor Kinerja Karyawan

Menurut (Mangkunegara, 2016) faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah sebagai berikut :

1. Faktor Internal, yaitu faktor yang berhubungan dengan sifat-sifat seseorang. Misalkannya, kinerja karyawan baik disebabkan oleh kemampuan karyawan tinggi dan tipe pekerja keras, sedangkan karyawan yang memiliki kinerja buruk disebabkan tidak memiliki upaya-upaya untuk memperbaiki kemampuannya.
2. Faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Seperti perilaku, sikap, tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja dan iklim organisasi.

2.3 Hubungan Antar Variabel

2.3.1 Hubungan Beban Kerja Dengan Kinerja Karyawan

Menurut (Lisnayetti, 2013) bahwa semakin tinggi beban kerja yang diterima seorang karyawan akan mempengaruhi kinerja dari karyawan tersebut. Beban kerja merupakan tugas – tugas yang harus dikerjakan oleh karyawan dalam waktu tertentu dan dengan keterampilan dan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan tersebut. Beban kerja yang berlebihan nantinya akan mempengaruhi tingkat kinerja karyawan. Apabila beban kerja tidak sesuai dengan keterampilan dan kemampuan yang dimiliki karyawan serta waktu kerja yang melebihi seharusnya maka beban kerja karyawan semakin meningkat dan dapat menurunkan kinerja karyawan.

Pernyataan di atas telah dibuktikan kebenarannya oleh peneliti terdahulu yang dilakukan oleh (Muhammad, Adolfina, & Lumintang, 2016) yang berjudul “Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompensasi Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Manado” yang menunjukkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan.

Artinya, beban kerja memiliki pengaruh terhadap tingkat kinerja karyawan dimana semakin tinggi tingkatan beban kerja maka kinerja karyawan akan meningkat akan tetapi jika beban kerja terlalu tinggi maka kinerja akan menurun.

2.3.2 Hubungan Komunikasi Kerja Dengan Kinerja Karyawan

Menurut (Muhammad A. , 2014), komunikasi adalah suatu proses memberikan signal menurut aturan tertentu, sehingga dengan cara ini suatu sistem dapat didirikan, dipelihara, dan diubah.

Komunikasi menjadi hal penting bagi perusahaan untuk memberikan sebuah tugas atau informasi dalam sirkulasi kegiatan perusahaan. Komunikasi yang baik dari setiap individu perusahaan akan menunjang perusahaan dari segi performa maupun kinerja dari setiap individu.

Pernyataan di atas telah dibuktikan kebenarannya oleh peneliti terdahulu yang dilakukan oleh (Hamzah, 2019) yang berjudul “Pengaruh Komunikasi dan Gaya Kepemimpinan Transaksional Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Ketenagakerjaan Malang)” yang menunjukkan bahwa komunikasi memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan.

Artinya, semakin efektif komunikasi yang terjadi di dalam perusahaan maka semakin baik pula kinerja karyawan.

2.4 Kerangka Konseptual

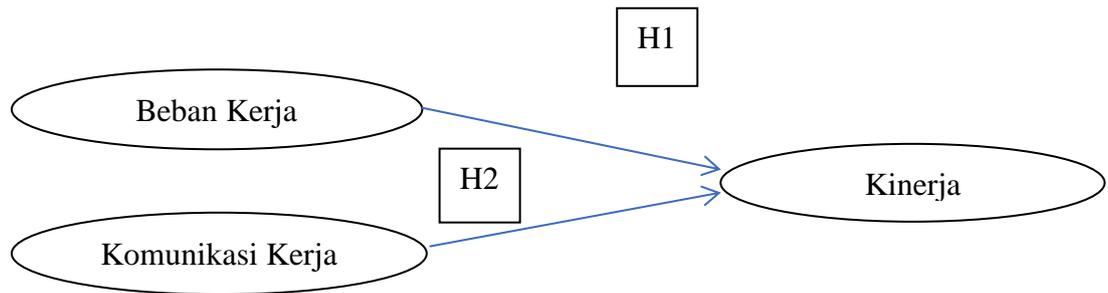
Menurut (Sugiyono, 2017) mengemukakan bahwa, kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting. Kerangka berfikir merupakan suatu gambaran skematis tentang arah dari penelitian yang dilakukan, perlu diketahui skema penelitian yang menggambarkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian latar belakang dan kajian teori serta dukungan penelitian terdahulu maka dapat dijelaskan, untuk kerangka konseptual dari peneliti sebagai berikut beban kerja yang sesuai dengan kapasitas karyawan sangat dibutuhkan dalam sebuah perusahaan, karena dalam pencapaian suatu tujuan dari perusahaan perlu adanya penyesuaian antara beban kerja yang diberikan terhadap kapasitas karyawan agar karyawan dapat bekerja dengan maksimal.

Selain beban kerja, komunikasi kerja juga menjadi faktor penting dalam melakukan pekerjaan karena komunikasi kerja yang efektif di dalam perusahaan dapat mempermudah tercapainya tujuan dari perusahaan dengan baik dan maksimal. Jadi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

karyawan adalah beban kerja dan komunikasi kerja. Dari uraian diatas dapat digambarkan kerangka konseptual sebagai berikut :

Gambar 2.5 Kerangka Konseptual



2.5 Hipotesis Penelitian

Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₁ : Diduga ada pengaruh positif dan signifikan antara beban kerja terhadap kinerja karyawan di Kantor pos.

H₂ : Diduga ada pengaruh positif dan signifikan antara komunikasi kerja terhadap kinerja karyawan di Kantor pos