

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

Tinjauan pustaka diartikan sebagai penegasan batas-batas logika penelitian dan merupakan pedoman bagi peneliti untuk menghitung apa yang penting dalam penelitiannya dan apa yang tidak, atau apa yang melatarbelakangi penelitian yang dilakukan. Pada tinjauan pustaka ini akan dijelaskan pengertian dan berbagai uraian yang menyangkut komunikasi, beban kerja, kompetensi, dan prestasi kerja.

##### **2.1.1 Komunikasi**

Sebagai makhluk sosial, komunikasi merupakan unsur penting dalam kehidupan manusia. Kegiatan komunikasi akan muncul jika seorang manusia mengadakan interaksi dengan manusia lain, jadi dapat dikatakan bahwa komunikasi muncul sebagai akibat dari adanya hubungan sosial. Pengertian tersebut mengandung arti bahwa komunikasi tidak dapat dipisahkan dari kehidupan umat manusia, baik sebagai individu maupun sebagai kelompok.

##### **2.1.1.1 Pengertian Komunikasi**

Menurut Usman (2022) “Komunikasi adalah proses penyampaian atau penerimaan pesan dari satu orang kepada orang lain, baik langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan maupun nonverbal”.

Menurut Handoko dalam Sunarsi (2018) “Komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain. Pemindahan pengertian tersebut melibatkan lebih dari sekedar kata-kata

yang digunakan dalam percakapan, tetapi ekspresi wajah, intonasi, titik putus vokal dan sebagainya”.

Menurut Nursalam dalam Matasik et al., (2017) “Komunikasi sebagai suatu pertukaran pikiran, perasaan, pendapat, dan pemberian nasehat yang terjadi antara dua orang atau lebih yang bekerja sama. Komunikasi juga merupakan suatu seni untuk dapat menyusun dan menghantarkan suatu pesan dengan cara yang mudah sehingga orang lain dapat mengerti serta menerima maksud dan tujuan pemberi pesan”.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah kegiatan yang berisikan proses penyampaian suatu pesan, informasi, ide, dan pendapat, dilakukan secara langsung ataupun tidak langsung dengan harapan penerima informasi dapat mengerti maksud dan tujuan dari pengirim informasi.

#### **2.1.1.2 Fungsi Komunikasi**

Menurut Ngalimun (2017: 30), ada beberapa fungsi dalam komunikasi yaitu:

##### **1. Fungsi komunikasi sosial**

Komunikasi itu penting membangun konsep diri kita, aktualisasi diri, kelangsungan hidup untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan. Pembentukan konsep diri, konsep diri adalah pandangan kita mengenai siapa diri kita dan itu hanya bisa kita peroleh lewat informasi yang diberikan orang lain kepada kita. Konsep diri yang paling dini umumnya dipengaruhi oleh keluarga, dan orang-orang dekat lainnya disekitar kita, termasuk kerabat merekalah yang disebut *significant other*.

## 2. Fungsi komunikasi ekspresif

Komunikasi ekspresif tidak otomatis bertujuan mempengaruhi orang lain, namun dapat dilakukan sejauh komunikasi tersebut menjadi instrumen untuk menyampaikan perasaan-perasaan (emosi) kita. Perasaan-perasaan tersebut dikomunikasikan terutama melalui pesan-pesan nonverbal. Perasaan yang peduli, rindu, simpati, gembira, sedih, takut, prihatin, marah dan benci dapat disampaikan lewat kata-kata, namun terutama lewat perilaku nonverbal.

## 3. Fungsi komunikasi instrumental

Komunikasi instrumental mempunyai beberapa tujuan umum: menginformasikan, mengajar, mendorong, mengubah sikap dan keyakinan, mengubah perilaku atau menggerakkan tindakan dan juga sesungguhnya seringkali mempunyai fungsi-fungsi tumpang tindih, meskipun salah satu fungsinya sangat menonjol dan mendominasi.

### 2.1.1.3 Proses Komunikasi

Menurut Usman (2022) unsur-unsur dalam proses komunikasi, yaitu:

1. Pengirim pesan (*sender*) atau komunikator dan materi (isi) pesan. Penerima pesan adalah orang yang mempunyai satu paket ide untuk disampaikan kepada orang lain dengan harapan pesannya dapat dipahami oleh penerima pesan sesuai dengan yang dimaksud. Materi penerima pesan dapat berupa informasi, ajakan, rencana kerja, pertanyaan, dan tanggapan.
2. Bahasa pesan (*coding*). Bahasa pesan bertujuan untuk meningkatkan pola pikir pengirim pesan ke bentuk bahasa, kode, atau lambing lainnya sehingga pesannya dapat dipahami orang lain. Biasanya *leader* atau manajer

menyampaikan pesannya dalam bentuk kata-kata, gerakan anggota badan (bahasa tubuh). Tujuan penyampaian pesan ini adalah untuk mengajak, membujuk, mengubah sikap atau perilaku ke arah tujuan tertentu.

3. Media. Pemilihan media dipengaruhi isi pesan yang harus disampaikan, jumlah penerima pesan, situasi, dan sebagainya. Media yang dapat digunakan antara lain telepon, radio, TV, mikrofon, memo, surat, komputer, internet, foto, papan pengumuman, pertemuan, lokakarya, seminar, rapat kerja, penerbitan, dan sebagainya.
4. Mengartikan pesan (*decoding*). Setelah pesan diterima melalui indra, maka si penerima pesan harus dapat mengartikan bahasa isyarat sesuai dengan isi pesan yang dimaksud.
5. Penerima pesan (komunikatif), ialah orang yang dapat memahami pesan si pengirim walaupun dalam bentuk sandi tanpa mengurangi arti pesan yang dimaksudkan oleh si pengirim pesan.
6. Balikan (*respons* si penerima pesan), adalah isyarat atau tanggapan yang berisikan kesan dari penerima pesan ke pengirim pesan dalam bentuk verbal maupun nonverbal. Tanpa balikan seorang pengirim pesan tidak pernah mengetahui dengan pasti apakah pesannya dapat diterima sesuai dengan yang diharapkan. Balikan dapat disampaikan oleh penerima pesan dan atau orang lain bukan penerima pesan.
7. Gangguan yang menghambat komunikasi, ialah hal-hal yang merintangikan atau menghambat komunikasi dan merusak konsentrasi sehingga penerima pesan

salah menafsirkannya. Gangguan bukan merupakan bagian dari proses komunikasi, tetapi mempunyai pengaruh terhadap komunikasi.

#### **2.1.1.4 Hambatan Dalam Komunikasi**

Menurut Usman (2022), ada beberapa hal yang dapat menjadi penghambat atau penghalang dalam proses komunikasi. Penghambat tersebut dikenal dengan istilah *barrier*, *noises*, atau *bottle neck communication*. Hambatan-hambatan komunikasi lainnya ialah:

1. Komunikator menggunakan bahasa yang sukar dipahami.
2. Perbedaan persepsi akibat latar belakang yang berbeda.
3. Terjemahan yang salah.
4. Kegaduhan
5. Reaksi emosional seperti terlalu bertahan (*defensif*) atau terlalu menyerang (*agresif*).
6. Gangguan fisik (*gagap*, tuli, buta).
7. Semantik, yaitu bermakna ganda.
8. Belum berbudaya baca dan tulis, serta budaya diam.
9. Kecurigaan.
10. Teknik bertanya yang buruk.
11. Teknik menjawab yang buruk
12. Tidak jujur.
13. Tertutup.
14. Destruktif.
15. Kurang dewasa.

16. Kurang respek.
17. Kurang menguasai materi.
18. Kurang persiapan
19. Kebiasaan menjadi pembicara dan pendengar yang buruk.

#### **2.1.1.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komunikasi**

Menurut Mangkunegara (2017: 148), ada dua tinjauan faktor yang mempengaruhi komunikasi, yaitu faktor dari pihak sekunder atau di sebut pula komunikator dan faktor dari pihak penerima atau komunikan.

##### **1. Faktor dari pihak pengirim (Komunikator)**

###### **a. Keterampilan komunikator**

Komunikator sebagai pengirim informasi, ide, berita, pesan perlu menguasai cara-cara penyampaian pikiran baik secara tertulis atau lisan.

###### **b. Sikap komunikator**

Sikap komunikator sangat berpengaruh terhadap komunikan, komunikator yang memiliki sikap tidak sopan mengakibatkan komunikan menjadi tidak percaya akan informasi yang diberikan oleh komunikator.

###### **c. Pengetahuan komunikator**

Komunikator harus mempunyai pengetahuan yang luas dan menguasai materi yang akan diberikan kepada komunikan agar komunikator mampu memahami informasi yang diberikan.

###### **d. Media saluran yang digunakan oleh komunikator**

Media saluran komunikator sanagat berperan penting dalam menarik perhatian komunikan, komunikan harus menggunakan media saluran yang

sesuai sehingga mampu menyampaikan ide, informasi atau gagasan dengan baik dan benar.

## 2. Faktor dari pihak penerima (Komunikan)

### a. Keterampilan komunikan

Keterampilan komunikan dalam mendengarkan dan membaca pesan atau informasi sangatlah penting, sehingga pesan yang disampaikan komunikator mampu dipahami dengan baik dan benar, jika komunikan tidak memiliki keterampilan mendengar dan membaca yang baik maka komunikan tidak bisa memahami apa yang dimaksud oleh komunikator.

### b. Sikap komunikan

Sikap komunikan terhadap komunikator sangat mempengaruhi berhasil tidaknya suatu komunikasi, misalnya sikap komunikan buruk seperti meremehkan, berprasangka buruk terhadap komunikator, maka komunikasi menjadi tidak efektif dan informasi yang disampaikan menjadi tidak berarti. Oleh sebab itu komunikan harus berpikiran positif kepada komunikator, meskipun pendidikan ataupun jabatan komunikator lebih rendah dibandingkan komunikan.

### c. Pengetahuan komunikan

Pengetahuan komunikan sangat berpengaruh dalam percakapan komunikasi, komunikan yang memiliki pengetahuan yang luas akan lebih mudah untuk memahami informasi, ide ataupun pesan yang disampaikan oleh komunikator, jika komunikan tidak memiliki pengetahuan yang luas

maka akan sulit bagi komunikan untuk memahami informasi, ide atau pesan yang diberikan oleh komunikator.

d. Media saluran komunikan

Media saluran yang digunakan oleh komunikan sangatlah berpengaruh dalam penerimaan informasi, ide ataupun pesan yang disampaikan oleh komunikator. Media saluran komunikasi berupa alat indra yang dimiliki komunikan sangatlah menentukan, apakah pesan dapat diterima dengan baik dan benar, jika alat yang dimiliki komunikan terganggu atau kurang baik maka informasi, ide atau pesan yang disampaikan menjadi kurang jelas.

#### **2.1.1.6 Indikator Komunikasi**

Adapun indikator komunikasi menurut Wasiman (2018: 18) adalah sebagai berikut:

1. Pemahaman

Kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana dimaksudkan oleh komunikator. Tujuan dari komunikasi adalah terjadinya pengertian bersama, dan untuk sampai pada tujuan itu, maka seorang komunikator maupun komunikan harus sama-sama saling mengerti fungsinya masing-masing. Komunikator mampu menyampaikan pesan sedangkan komunikan mampu menerima pesan yang disampaikan oleh komunikator.

2. Kesenangan

Apabila proses komunikasi itu selain berhasil menyampaikan informasi, juga dapat berlangsung dalam suasana yang menyenangkan kedua belah pihak.



Suasana yang lebih rileks dan menyenangkan akan lebih baik untuk berinteraksi bila dibandingkan dengan suasana yang tegang. Karena komunikasi bersifat fleksibel. Dengan adanya suasana semacam itu, maka akan timbul kesan yang menarik.

### 3. Pengaruh pada sikap

Tujuan berkomunikasi adalah untuk mempengaruhi sikap. Jika dengan berkomunikasi dengan orang lain, kemudian terjadi perubahan pada perilakunya, maka komunikasi yang terjadi adalah efektif, dan jika tidak ada perubahan pada sikap seseorang, maka komunikasi tersebut tidaklah efektif.

### 4. Hubungan yang makin baik

Bahwa dalam proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal. Seringkali jika orang telah memiliki persepsi yang sama, kemiripan karakter, cocok, dengan sendirinya hubungan akan terjadi dengan baik.

### 5. Tindakan

Komunikasi akan efektif jika kedua belah pihak setelah berkomunikasi terdapat adanya sebuah tindakan.

## **2.1.2 Beban Kerja**

Ratnasari et al., (2019) menyatakan beban kerja merupakan aspek pokok yang sangat penting dalam proses bekerja yang dimana sangat berpengaruh terhadap sikap dan tingkah laku seorang karyawan disaat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam bekerja.

### **2.1.2.1 Pengertian Beban Kerja**

Menurut Koesomowidjojo (2017: 21) “Beban kerja merupakan segala bentuk pekerjaan yang diberikan kepada sumber daya manusia untuk diselesaikan dalam kurun waktu tertentu.

Menurut Dhania dalam Ratnasari et al., (2019) menyebutkan bahwa “Beban kerja adalah sejumlah kegiatan yang membutuhkan keahlian tertentu dimana baik secara fisik dan psikis”.

Sedangkan menurut Munandar dalam Haura et al., (2021) “Beban kerja adalah suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugasnya yang harus diselesaikan pada batas waktu tertentu”.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugas yang dibebankan kepada individu untuk diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

### **2.1.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja**

Menurut Achyana dalam Diana (2019) menyatakan bahwa beban kerja dipengaruhi faktor-faktor sebagai berikut:

1. Faktor eksternal, yaitu beban yang berasal dari luar pekerjaan seperti:
  - a. Tugas-tugas yang dilakukan yang bersifat fisik seperti stasiun kerja, tata ruang, tempat kerja, alat dan sarana kerja, kondisi kerja, sikap kerja, sedangkan tugas-tugas yang bersifat mental seperti kompleksitas pekerjaan, tingkat kesulitan pekerjaan, pelatihan atau pendidikan yang diperoleh, tanggung jawab pekerjaan.

- b. Organisasi kerja seperti masa waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, kerja malam, sistem pengupahan, model struktur organisasi, pelimpahan tugas dan wewenang.
- c. Lingkungan kerja adalah lingkungan kerja fisik, lingkungan kimiawi, lingkungan kerja biologis, dan lingkungan kerja psikologis. Ketiga aspek ini disebut *wring stresor*.

## 2. Faktor internal

Faktor yang berasal dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban kerja eksternal. Reaksi tubuh disebut strain, berat ringannya strain dapat dinilai baik secara objektif maupun subjektif. Faktor internal meliputi faktor somatis (Jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan), faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, dan kepuasan).

Sedangkan menurut Gibson dalam Chandra dan Adriansyah (2017) faktor-faktor yang memengaruhi beban kerja yaitu:

### 1. *Time pressure* (tekanan waktu).

Secara umum dalam hal tertentu waktu akhir (*deadline*) justru dapat meningkatkan motivasi dan menghasilkan prestasi kerja yang tinggi, namun desakan waktu juga dapat menjadi beban kerja berlebihan kuantitatif ketika hal ini mengakibatkan munculnya banyak kesalahan atau kondisi kesehatan seseorang berkurang.

### 2. Jadwal kerja atau jam kerja.

Jumlah waktu untuk melakukan kerja berkontribusi terhadap pengalaman akan tuntutan kerja, yang merupakan salah satu faktor penyebab, stres di lingkungan

kerja. hal ini berhubungan dengan penyesuaian waktu antara pekerjaan dan keluarga terutama jika pasangan suami-istri sama-sama bekerja. Jadwal kerja standar adalah 8 jam sehari dalam seminggu. Untuk jadwal kerja ada tiga tipe, yaitu: *night shift, long shift, flexible work schedule*. Dari ketiga tipe jadwal kerja tersebut, *long shift* dan *night shift* dapat berpengaruh terhadap kesehatan tubuh seseorang.

3. *Role ambiguity* dan *role conflict* atau kemenduaan peran dan konflik peran dapat memengaruhi persepsi seseorang terhadap beban kerjanya.

4. Kebisingan.

Hal ini dapat memengaruhi pekerjaan dalam hal kesehatan dan performanya. Pekerja yang kondisi kerjanya sangat bising dapat memengaruhi efektifitas kerjanya dalam menyelesaikan tugasnya, dimana dapat mengganggu konsentrasi dan otomatis mengganggu pencapaian tugas sehingga dapat dipastikan semakin memperberat beban kerjanya.

5. *Information overload*.

Banyaknya informasi yang masuk dan diserap pekerja dalam waktu yang bersamaan dapat menyebabkan beban kerja semakin berat. Kemajemukan teknologi dan penggunaan fasilitas kerja yang serba canggih membutuhkan adaptasi tersendiri dari pekerja. Semakin kompleks informasi yang diterima, dimana masing-masing menurut konsekuensi yang berbeda dapat memengaruhi proses pembelajaran pekerja dan efek lanjutannya bagi kesehatan jika tidak tertangani dengan baik.

6. *Temperature extremes* atau *heat overload*.

Sama halnya dengan kebisingan, faktor kondisi kerja yang beresiko seperti tingginya temperatur dalam ruangan juga berdampak pada kesehatan. Hal ini utamanya jika kondisi tersebut berlangsung lama dan tidak ada peralatan pengamanannya.

#### 7. *Repetitive action.*

Banyaknya pekerjaan yang membutuhkan aksi tubuh secara berulang, seperti pekerja yang menggunakan komputer menghabiskan sebagian besar waktunya dengan mengetik, atau pekerja *assembly line* yang harus mengoperasikan mesin dengan prosedur yang sama setiap waktu atau dimana banyak terjadi pengulangan gerak akan timbul rasa bosan, rasa monoton yang pada akhirnya dapat menghasilkan berkurangnya perhatian dan secara potensial membahayakan jika tenaga gagal untuk bertindak tepat dalam keadaan darurat. Aspek ergonomi dalam *lay out* tempat kerja.

#### 8. Tanggung jawab.

Setiap jenis tanggung jawab dapat merupakan beban kerja bagi sebagian orang. Jenis-jenis tanggung jawab yang berbeda, berbeda pula fungsinya sebagai penekan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab terhadap orang menimbulkan tekanan yang berhubungan dengan pekerjaan. Sebaliknya semakin banyak tanggung jawab terhadap barang, semakin rendah indikator tekanan yang berhubungan dengan pekerjaan.

### **2.1.2.3 Aspek Beban Kerja**

Menurut Koesomowidjojo (2017: 36) aspek beban kerja dibagi menjadi 3 yaitu, diantaranya:

### 1. Beban Kerja Fisik

Beban kerja dipandang aspek fisik adalah perhitungan beban kerja yang mendasarkan kriteria-kriteria fisik manusia. Pada beban kerja fisik dibedakan menjadi beban kerja fisiologis seperti kesehatan secara menyeluruh pada karyawan, yaitu sistem faal tubuh, denyut jantung, pernafasan, serta fungsi alat indra pada tubuh karyawan. Sedangkan biomekanika, yaitu seperti kekuatan otot tubuh.

### 2. Beban Kerja Psikis

Beban kerja yang dipandang dari aspek psikis adalah perhitungan beban kerja yang mempertimbangkan aspek mental karyawan yang berpengaruh terhadap kualitas dan kuantitas kerja. beban kerja psikis merupakan beban kerja yang timbul ketika karyawan melakukan aktivitas mental/psikis di lingkungan kerjanya. Pada penilaian beban kerja psikis, organisasi akan menilai bagaimana tanggung jawab, kewaspadaan karyawan, bahkan bagaimana seseorang karyawan berinteraksi dengan lingkungan kerjanya.

### 3. Pemanfaatan Waktu

Beban kerja dipandang dari aspek pemanfaatan waktu adalah bagaimana karyawan memanfaatkan waktu dalam bekerja.

#### **2.1.2.4 Dampak Beban Kerja**

Menurut Manuaba dalam Irawati dan Carollina (2017) beban kerja yang terlalu berlebihan akan mengakibatkan dampak yang tidak baik, yaitu akan menimbulkan kelelahan baik secara fisik maupun mental dan reaksi-reaksi emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan, dan mudah marah.

Sedangkan beban kerja yang terlalu sedikit dimana pekerjaan yang terjadi karena pengurangan gerak akan menimbulkan kebosanan. Rasa bosan dalam kerja yang dilakukan atau pekerjaan yang terlalu sedikit mengakibatkan kurangnya perhatian pada pekerjaan sehingga secara potensial membahayakan pekerja.

Beban kerja juga dapat menimbulkan dampak negatif bagi karyawan, dampak negatif tersebut dapat berupa:

1. Kualitas kerja menurun.

Beban kerja yang terlalu berat tidak diimbangi dengan kemampuan tenaga kerja, kelebihan beban kerja akan mengakibatkan menurunnya kualitas kerja akibat dari kelelahan fisik dan turunnya konsentrasi, pengawasan diri, akurasi kerja sehingga kerja tidak sesuai dengan standar.

2. Keluhan pelanggan.

Keluhan pelanggan timbul karena hasil kerja yaitu karena pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan. Seperti harus menunggu lama, hasil layanan yang tidak memuaskan.

3. Kenaikan tingkat absensi.

Beban kerja yang terlalu banyak bisa juga menimbulkan pegawai terlalu lelah atau sakit. Hal ini berakibat buruk bagi kelancaran kerja organisasi karena tingkat absensi terlalu tinggi, sehingga dapat mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan.

#### **2.1.2.5 Indikator Beban Kerja**

Dalam penelitian ini ada indikator beban kerja yang telah dilakukan oleh Koesomowidjojo (2017: 33) yang meliputi:

### 1. Kondisi pekerjaan

Bagaimana seseorang karyawan memahami pekerjaan tersebut dengan baik. Misalnya, karyawan yang berada pada divisi distribusi berhubungan dengan reseller, retail, grosir, dan pelaku distribusi lainnya. Oleh karena itu, perusahaan hendaknya telah memiliki dan mensosialisasikan SOP (*Standard Operating Procedure*) kepada semua unsur di dalam lembaga sehingga karyawan yang bekerja di dalamnya dapat:

- a. Mudah mengoperasikan pekerjaan yang telah didelegasikan.
- b. Meminimalisir kesalahan dalam melaksanakan tahapan pekerjaan.
- c. Meminimalisir kecelakaan kerja.
- d. Mengurangi beban kerja karyawan dan meningkatkan *comparability*, *credibility*, dan *defensibility*.
- e. Memudahkan karyawan untuk memiliki komunikasi yang baik dengan atasan ataupun rekan kerja.

### 2. Penggunaan waktu kerja

Waktu kerja yang sesuai dengan SOP tentunya akan meminimalisir beban kerja karyawan. Namun, banyak organisasi tidak memiliki SOP atau tidak konsisten dalam melaksanakan SOP, penggunaan waktu kerja yang diberlakukan kepada karyawan cenderung berlebihan atau sangat sempit. Misalnya, suatu perusahaan konveksi memberikan target kepada karyawan untuk menyelesaikan 40 potong pakaian dalam sehari, sedangkan kemampuan karyawan rata-rata saat itu hanya 20 potong per hari.

### 3. Target yang harus dicapai



Target kerja yang ditetapkan oleh perusahaan tentunya secara langsung akan memengaruhi beban kerja yang diterima oleh karyawan. Semakin sempit waktu yang disediakan untuk melaksanakan pekerjaan tertentu atau tidak seimbang antara waktu penyelesaian target pelaksanaan dan volume kerja yang diberikan, akan semakin besar beban kerja yang diterima dan disarankan oleh karyawan. Untuk itu, dibutuhkan penetapan waktu baku/dasar dalam menyelesaikan volume pekerjaan tentu pada masing-masing organisasi yang jumlahnya tentu berbeda satu sama lain.

### **2.1.3 Kompetensi**

Pada era globalisasi sekarang ini, memperoleh Sumber Daya Manusia yang unggul dan profesional merupakan kebutuhan setiap perusahaan untuk bisa bersaing agar kelangsungan hidup perusahaan menjadi lebih terjamin. Namun harapan itu sukar dicapai karena banyaknya dana pengembangan untuk maksud tersebut namun seringkali menghasilkan kekecewaan.

#### **2.1.3.1 Pengertian Kompetensi**

Secara harfiah, kompetensi berasal dari kata *competence* yang artinya kecakapan, kemampuan, dan wewenang (Scale dalam Sutrisno, 2020). Adapun secara etimologi, kompetensi diartikan sebagai dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seorang pemimpin atau staf mempunyai keterampilan, pengetahuan, dan perilaku yang baik.

Menurut Spencer dan Spencer dalam Sutrisno (2020) “Kompetensi adalah suatu yang mendasari karakteristik dari suatu individu yang dihubungkan dengan hasil yang diperoleh dalam suatu pekerjaan. Karakteristik dasar kompetensi berarti

kemampuan adalah sesuatu yang kronis dan dalam bagian dari kepribadian seseorang dan dapat diramalkan perilaku di dalam suatu tugas pekerjaan”.

Menurut Boulter, Dalziel, dan Hill dalam Sutrisno (2020) “Kompetensi adalah suatu karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkannya memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran, atau situasi tertentu”.

Menurut Finch dan Crunkilton dalam Sutrisno (2020) “Kompetensi sebagai penguasaan terhadap suatu tugas, keterampilan, sikap, dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan”.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi adalah suatu kemampuan dan keterampilan yang dikuasai seorang individu untuk menunjang keberhasilan terhadap tugas yang dibebankan kepadanya.

### **2.1.3.2 Manfaat Kompetensi**

Saat ini konsep kompetensi sudah mulai diterapkan dalam berbagai aspek dari manajemen sumber daya manusia walaupun yang paling banyak adalah pada bidang pelatihan dan pengembangan, rekrutmen dan seleksi, dan sistem remunerasi. Ruky dalam Sutrisno (2020), mengemukakan konsep kompetensi menjadi semakin populer dan sudah banyak digunakan oleh perusahaan perusahaan besar dengan berbagai alasan, yaitu:

1. Memperjelas standar kerja dan harapan yang ingin dicapai. Dalam hal ini, model kompetensi akan mampu menjawab dua pertanyaan mendasar: keterampilan, pengetahuan, dan karakteristik apa saja yang dibutuhkan dalam pekerjaan, dan perilaku apa saja yang berpengaruh langsung dengan prestasi

kerja. Kedua hal tersebut akan banyak membantu dalam mengurangi pengambilan keputusan secara subjektif dalam bidang SDM.

2. Alat seleksi karyawan. Penggunaan kompetensi standar sebagai alat seleksi dapat membantu organisasi untuk memilih calon karyawan yang terbaik. Dengan kejelasan terhadap perilaku efektif yang diharapkan dari karyawan, kita dapat mengerahkan pada sasaran yang selektif serta mengurangi biaya rekrutmen yang tidak perlu. Caranya dengan mengembangkan suatu perilaku yang dibutuhkan untuk setiap fungsi jabatan serta memfokuskan wawancara seleksi pada perilaku yang dicari.
3. Memaksimalkan produktivitas. Tuntutan untuk menjadikan suatu organisasi “ramping” mengharuskan kita untuk mencari karyawan yang dapat dikembangkan secara terarah untuk menutupi kesenjangan dalam keterampilannya sehingga mampu untuk dimobilisasikan secara vertical maupun horizontal.
4. Dasar untuk pengembangan sistem remunerasi. Model kompetensi dapat digunakan untuk mengembangkan sistem remunerasi (imbalan) yang akan dianggap lebih adil. Kebijakan remunerasi akan lebih terarah dan transparan dengan mengaitkan sebanyak mungkin keputusan dengan suatu set perilaku yang diharapkan yang ditampilkan seorang karyawan.
5. Memudahkan adaptasi terhadap perubahan. Dalam era perubahan yang sangat cepat, sifat dari suatu pekerjaan sangat cepat berubah dan kebutuhan akan kemampuan baru terus meningkat. Model kompetensi memberikan sarana

untuk menetapkan keterampilan apa saja yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan yang selalu berubah ini.

6. Menyelaraskan perilaku kerja dengan nilai-nilai organisasi. Model kompetensi merupakan cara yang paling mudah untuk mengomunikasikan nilai-nilai dan hal-hal apa saja yang harus menjadi fokus dalam untuk kerja karyawan.

### **2.1.3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kompetensi**

Kompetensi bukan merupakan kemampuan yang tidak dapat dipengaruhi. Zwell dalam Wibowo (2017) yang mengungkapkan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kecakapan kompetensi seseorang, diantaranya adalah:

1. Keyakinan dan Nilai-nilai

Keyakinan orang tentang dirinya maupun terhadap orang lain akan sangat mempengaruhi perilaku. Apabila orang percaya bahwa mereka tidak kreatif dan inovatif, mereka tidak akan berusaha berfikir tentang cara baru atau berbeda dalam melakukan sesuatu.

Kepercayaan banyak pekerja bahwa manajemen merupakan musuh yang akan mencegah mereka melakukan inisiatif yang seharusnya dilakukan. Demikian pula manajer merasa bahwa mereka hanya mempunyai sedikit pengaruh, mereka tidak meningkatkan usaha dan energi untuk mengidentifikasi tentang bagaimana mereka harus memperbaiki sesuatu.

2. Keterampilan

Keterampilan memainkan peran, dikebanyakan kompetensi. Berbicara di depan umum merupakan keterampilan yang dapat dipelajari, dipraktikan, dan

diperbaiki. Keterampilan menulis juga dapat diperbaiki dengan intruksi, praktik dan umpan balik.

Dengan memperbaiki keterampilan berbicara di depan umum dan menulis, individu akan meningkatkan kecakapannya dalam kompetensi tentang perhatian terhadap komunikasi.

Pengembangan keterampilan yang secara spesifik berkaitan dengan kompetensi dapat berdampak baik pada budaya organisasi dan kompetensi individual.

### 3. Pengalaman

Keahlian dari banyak kompetensi memerlukan pengalaman mengorganisasi orang, komunikasi di hadapan kelompok, menyelesaikan masalah dan sebagainya. Orang yang tidak pernah berhubungan dengan organisasi besar dan kompleks tidak mungkin mengembangkan kecerdasan organisasional untuk memahami dinamika kekuasaan dan pengaruh dalam lingkungan tersebut.

Orang yang pekerjaannya memerlukan sedikit pemikiran strategi kurang mengembangkan kompetensi dari pada mereka yang telah menggunakan pemikiran strategis bertahun-tahun. Pengalaman merupakan elemen kompetensi yang perlu, tetapi untuk menjadi ahli tidak cukup dengan pengalaman.

### 4. Karakteristik kepribadian

Kepribadian dapat mempengaruhi keahlian manajer dan pekerja dalam sejumlah kompetensi, termasuk dalam penyelesaian konflik, menunjukkan kepedulian interpersonal, kemampuan bekerja dalam tim, memberikan pengaruh dan membangun hubungan.

## 5. Motivasi

Motivasi merupakan faktor dalam kompetensi yang dapat berubah. Dengan memberikan dorongan apresiasi terhadap pekerjaan bawahan, memberikan pengakuan dan perhatian individual dari atasan dapat mempunyai pengaruh positif terhadap motivasi seorang bawahan.

Apabila manajer dapat mendorong motivasi pribadi seorang pekerja, kemudian menyelaraskan dengan kebutuhan bisnis, mereka akan sering menemukan peningkatan penguasaan dalam sejumlah kompetensi yang mempengaruhi kinerja.

### **2.1.3.4 Indikator Kompetensi**

Menurut Gordon dalam Sutrisno (2020) mengemukakan indikator dari kompetensi, diantaranya adalah:

1. Pengetahuan (*knowledge*), yaitu kesadaran dalam bidang kognitif.
2. Pemahaman (*understanding*), yaitu ke dalam kognitif dan afektif yang dimiliki oleh individu.
3. Nilai (*value*), adalah suatu standar perilaku yang telah diyakini dan secara psikologis telah menyatu dalam diri seseorang.
4. Kemampuan (*skill*), adalah sesuatu yang dimiliki oleh individu untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepada pegawai.
5. Sikap (*attitude*), yaitu perasaan (senang-tidak senang, suka-tidak suka) atau reaksi terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar.
6. Minat (*interest*), adalah kecenderungan seseorang untuk melakukan suatu perbuatan.

#### **2.1.4 Prestasi Kerja**

Dalam kenyataannya, prestasi kerja atau hasil kerja terbaik dari para karyawan sesungguhnya merupakan hal yang paling diharapkan oleh perusahaan. Prestasi kerja adalah salah satu tujuan pengelolaan tenaga kerja dalam meningkatkan prestasi kerja pada suatu organisasi. Besar kecilnya tingkat kelangsungan hidup perusahaan akan bergantung pada tinggi atau rendahnya suatu prestasi kerja karyawan pada perusahaan. Dengan prestasi kerja yang tinggi, maka perusahaan akan memperoleh laba yang cukup tinggi.

##### **2.1.4.1 Pengertian Prestasi Kerja**

Menurut Sutrisno (2020: 151) “Prestasi kerja adalah sebagai hasil kerja yang telah dicapai seseorang dari tingkah laku kerjanya dalam melaksanakan aktivitas kerja”.

Menurut Hasibuan dalam Ceswirdani et al., (2017) ”Prestasi kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu”.

Menurut Sunyoto dalam Ceswirdani et al., (2017) “Prestasi kerja adalah sesuatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan pekerjaan yang dibebankan kepadanya”.

Berdasarkan pernyataan para ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa prestasi kerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya berdasarkan keahlian dan pengalaman terhadap pekerjaannya itu.

#### 2.1.4.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Prestasi Kerja

Byar dan Rue dalam Sutrisno (2020) mengemukakan bahwa adanya dua faktor yang mempengaruhi prestasi kerja, yaitu faktor individu dan lingkungan.

Faktor individu yang dimaksud adalah:

1. Usaha (*effort*), yang menunjukkan sejumlah sinergi fisik dan mental yang digunakan dalam menyelenggarakan gerakan tugas.
2. *Abilities*, yaitu sifat-sifat personal yang diperlukan untuk melaksanakan suatu tugas.
3. *Role/task perception*, yaitu segala perilaku dan aktivitas yang dirasa perlu oleh individu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.

Adapun faktor-faktor lingkungan yang mempengaruhi prestasi kerja adalah:

1. Kondisi fisik.
2. Peralatan.
3. Waktu.
4. Material.
5. Pendidikan.
6. Supervisi.
7. Desain organisasi.
8. Pelatihan.
9. Keberuntungan.

Faktor-faktor lingkungan ini tidak langsung menentukan prestasi kerja seseorang, tetapi mempengaruhi faktor-faktor individu. Menurut Steers dalam



Sutrisno (2020), umumnya orang percaya bahwa prestasi kerja individu merupakan fungsi gabungan dari 3 faktor, yaitu:

1. Kemampuan, perangai, dan minat seorang pekerja.
2. Kejelasan dan penerimaan atas penjelasan peranan seorang pekerja.
3. Tingkat motivasi kerja.

Walaupun setiap faktor secara sendiri-sendiri dapat juga mempengaruhi arti yang penting, tetapi kombinasi ketiga faktor tersebut sangat menentukan tingkat hasil tiap pekerja, yang pada gilirannya membantu prestasi organisasi secara keseluruhan.

#### **2.1.4.3 Metode Penilaian Prestasi Kerja**

Menurut Umar dalam Kurniawan (2018), metode penilaian prestasi kerja ada dua yaitu:

1. Metode Penilaian Berorientasi Masa Lalu

Metode ini mempunyai kelebihan dalam hal perlakuan terhadap prestasi kerja yang telah terjadi yang dapat diukur, sehingga paling tidak karyawan mempunyai umpan balik mengenai usaha mereka. Teknik penilaian ini mencakup antara lain:

##### *a. Rating Scale*

Dalam hal ini penilaian subjektif terhadap prestasi kerja karyawan dengan skala tertentu dari yang terendah sampai dengan yang tinggi.

##### *b. Checklist*

Dalam penilaian ini hanya memiliki pernyataan-pernyataan yang sudah tersedia, yang menggambarkan prestasi kerja dan karakter-karakteristik karyawan (yang dinilai).

c. Peristiwa Kritis

Metode penilaian ini didasarkan pada catatan-catatan dari pimpinan atau penilaian karyawan yang bersangkutan.

d. Metode Peninjauan Lapangan

Hal ini dapat dilakukan dengan cara supervisi yaitu pimpinan dapat melakukan penilaian terhadap kerja para karyawan, sedangkan secara sengaja dan terencana yaitu para penilai mendatangi tempat kerja para karyawan untuk melakukan penilaian prestasi yang bersangkutan.

e. Tes Prestasi Kerja

Metode penilaian ini dilakukan dengan mengadakan tes tertulis kepada karyawan yang akan dinilai.

2. Metode Penilaian Berorientasi Masa Depan

Metode ini memusatkan prestasi kerja diwaktu yang akan datang melalui penilaian potensi karyawan atau melalui penetapan sasaran prestasi di masa datang, teknik yang digunakan adalah:

a. Penilaian diri (*Self Appraisals*)

Metode penilaian ini menekankan bahwa penilaian prestasi kerja karyawan dinilai itu sendiri. Tujuannya yaitu untuk mengembangkan diri karyawan dalam rangka pengembangan organisasi.

b. Penilaian psikologis (*Psychological Appraisals*)

Metode penilaian dilakukan dengan mengadakan wawancara mendalam, diskusi, atau tes-tes psikologis terhadap karyawan yang akan dinilai.

#### **2.1.4.4 Indikator Prestasi Kerja**

Menurut Sutrisno (2020) mengemukakan pengukuran prestasi kerja diarahkan pada enam aspek yang merupakan indikator dari prestasi kerja, yaitu:

1. Hasil kerja, yaitu tingkat kuantitas maupun kualitas yang telah dihasilkan dan sejauhmana pengawasan dilakukan.
2. Pengetahuan pekerjaan, yaitu tingkat pengetahuan yang terkait dengan tugas pekerjaan yang akan berpengaruh langsung terhadap kuantitas dan kualitas dari hasil kerja.
3. Inisiatif, yaitu tingkat inisiatif selama menjalankan tugas pekerjaan khususnya dalam hal penanganan masalah-masalah yang timbul.
4. Kecakapan mental, yaitu tingkat kemampuan dan kecepatan dalam menerima instruksi kerja dan menyesuaikan dengan cara kerja serta situasi kerja yang ada.
5. Sikap, yaitu tingkat semangat kerja serta sikap positif dalam melaksanakan tugas pekerjaan.
6. Disiplin waktu dan absensi, yaitu tingkat ketepatan waktu dan tingkat kehadiran.

#### **2.1.5 Penelitian Terdahulu**

Adapun penelitian terdahulu yang digunakan sebagai dasar dari gambaran penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

<b>No</b>	<b>Penulis, Tahun, Judul</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Perbedaan</b>	<b>Hasil Penelitian</b>	<b>Sumber</b>
-----------	------------------------------	------------------	------------------	-------------------------	---------------

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1.	Nadila Aini Laima, Victor P.K Greis M. Sendow. (2019) <i>Pengaruh Penempatan Kerja, Beban Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Perawat di RSUD Talaud.</i>	Adanya variabel independen yaitu M. kerja variabel dependen yaitu prestasi kerja.	Tidak adanya variabel independen bebayaitu dankomunikasi dan kompetensi.	Penempatan kerja berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap prestasi kerja perawat di RSUD Talaud. Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja perawat di RSUD Talaud. Kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap prestasi kerja perawat di RSUD Talaud. Penempatan kerja, beban kerja, dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja perawat di RSUD Talaud.	Jurnal EMBA Vol. 7, No. 3 Juli 2019, Hal. 3728 – 3737 ISSN 2303-1174
2.	Nazhifah Bachmid, Imelda dan Sumarauw (2017) <i>Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap</i>	A. Adanya variabel independen yaitu beban kerja variabel dependen yaitu prestasi kerja.	Tidak adanya variabel independen yaitu beban dan komunikasi dan kompetensi.	Stres kerja dan beban kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja. Secara parsial stres kerja berpengaruh signifikan	Jurnal EMBA Vol. 5, No. 2 Juni 2017, Hal. 2133 – 2142

	<i>Prestasi Kerja Pegawai pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Cabang Manado.</i>			terhadap prestasi kerja. Secara parsial beban kerja berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja.	ISSN 2303-1174
3.	Lukiyana dan Firman Davi Firdaus (2017) <i>Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening di Bagian Gudang Pada PT. Sarijasa Transutama Jakarta.</i>	Adanya variabel independen yaitu beanyaitu variabel dependen yaitu prestasi kerja.	Tidak adanya variabel independen yaitu beanyaitu variabel dan kompetensi.	Beban kerja berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja karyawan. Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja karyawan. Beban kerja dan lingkungan kerja secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap prestasi kerja karyawan, intervensi kepuasan kerja dapat memediasi pengaruh beban kerja terhadap prestasi kerja, intervensi kepuasan kerja dapat memediasi pengaruh lingkungan kerja terhadap prestasi kerja.	Majalah Ilmiah Institut STIAM Vol. 14 No. 02, September 2017, Hal. 162-168 ISSN 1411-0830
4.	Indra Hardono, Herni Widiyah Nasrul, dan Yeni Hartati (2019)	Adanya variabel independen yaitu beanyaitu variabel	Tidak adanya variabel independen yaitu beanyaitu variabel	Secara parsial maupun simultan menunjukkan bahwa penempatan,	DIMENS I Vol. 8, No. 1 : 28-43,

	<i>Pengaruh Penempatan dan Beban Kerja Terhadap Motivasi Kerja dan Dampaknya pada Prestasi Kerja Pegawai</i>	dependen dan yaitu prestasikompetensi. kerja.	beban kerja, dan motivasi secara nyata dapat meningkatkan prestasi kerja pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Mobilitas Penduduk Batam.	Maret 2019 ISSN 2085-9996	
5.	Makkira, M. Syakir, Sandi Kurniawan, Amar Sani, dan Ali Murdhani Ngando (2022) <i>Pengaruh Stres Kerja, Komunikasi Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada PT. Prima Karya Manunggal Kabupaten Pangkep</i>	Adanya variabel independen yaitu komunikasi kerja dan variabeldependen yaitu prestasi kerja.	Tidak adanya variabel independen yaitu beban kerja dan kompetensi.	Stres kerja berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja karyawan pada PT. Prima Karya Manunggal Kabupaten Pangkep. Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja karyawan pada PT. Prima Karya Manunggal Kabupaten Pangkep. Secara simultan stres kerja, komunikasi, dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan	<i>Amkop Management Accounting Review (AMAR)</i> Vol. 2, Issue 1 (2022) pages 20 – 27 ISSN 2828-2248

				terhadap prestasi kerja karyawan pada PT. Prima Karya Manunggal Kabupaten Pangkep.	
6.	Galih Wicaksono (2020) <i>Pengaruh Kompetensi dan Pelatihan Terhadap Prestasi Kerja Relawan Pajak Tax Center Universitas Jember</i>	Adanya variabel independen yaitu kompetensi dan variabel dependen yaitu prestasi kerja.	Tidak adanya variabel independen yaitu komunikasi dan beban kerja.	Secara parsial dan simultan, kompetensi dan pelatihan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap prestasi kerja.	Widya Cipta: Jurnal Sekretari dan Manajemen Vol. 4, No. 1, Maret 2020, Hal. 64 – 69 P-ISSN 2550-0805
7.	Morila Buulolo, Reaksi Zagoto, dan Progresif Buulolo (2021) <i>Pengaruh Kompetensi Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Kantor Camat Lolowau Kabupaten Nias Selatan</i>	Adanya variabel independen yaitu kompetensi dan variabel dependen yaitu prestasi kerja.	Tidak adanya variabel independen yaitu komunikasi dan beban kerja.	Kompetensi berpengaruh secara signifikan terhadap prestasi kerja pegawai pada Kantor Camat Lolowau Kabupaten Nias Selatan.	Pareto: Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis Vol. 6, No. 1, Februari 2021, Hal. 39 – 44 ISSN 2622-9811
8.	Denok Sunarsi (2018) <i>Pengaruh Kompensasi, Komunikasi, dan Stres Kerja</i>	Adanya variabel independen yaitu komunikasi dan variabel dependen	Tidak adanya variabel independen yaitu beban kompensasi.	Kompensasi, komunikasi dan stres kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan	Jurnal Ilmiah Manajemen Forkam ma

	<i>Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada PT. Catur Putra Jaya Kota Depok – Jawa Barat</i>	yaitu prestasi kerja.		terhadap prestasi kerja.	Vol. 1, No. 2, Februari 2018, Hal. 113 – 127 ISSN 2598-9545
9.	Ngakan Putu Nines dan Luh Nik Oktarini (2021) <i>Pengaruh Komunikasi dan Gaya Kepemimpinan Demokratis Terhadap Prestasi Kerja Karyawan UD. Percetakan Suci di Gianyar</i>	Adanya variabel independen yaitu komunikasi dan variabel dependen prestasi kerja.	Tidak adanya variabel independen yaitu beban kerja dan kompetensi.	Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja. Gaya kepemimpinan demokratis berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja. Secara simultan komunikasi dan gaya kepemimpinan demokratis berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja.	Widya Amrita, Jurnal Manajemen, Kewirausahaan, dan Pariwisata Mei 2021, Vol. 1, No. 2, Hal. 757 – 768 e-ISSN 2774-7085
10.	Feibe M.M Munde, Rita N. Taroreh, dan Irvan Trang (2019) <i>Pengaruh Komunikasi, Pengembangan Karir dan Kemampuan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada PT.</i>	Adanya variabel independen yaitu komunikasi dan variabel dependen prestasi kerja.	Tidak adanya variabel independen yaitu beban kerja dan kompetensi.	Komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap prestasi kerja karyawan. Pengembangan karir berpengaruh secara signifikan terhadap prestasi kerja karyawan. Kemampuan kerja berpengaruh secara negatif	Jurnal EMBA Vol. 7, No. 4 Oktober 2019, Hal. 6066 – 6075 ISSN 2303-1174



	<i>Pegadaian (Persero) Kanwil Manado</i>	V		dan tidak signifikan terhadap prestasi kerja karyawan. Komunikasi, pengembangan karir, dan kemampuan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil Manado.	
11.	Lilian dan Adanya Muhni Pamuji (2021) <i>Pengaruh Komunikasi dan Promosi Jabatan Terhadap Prestasi Kerja Karyawan di PT. Indomarco Prismatama Cabang Palembang</i>	Adanya variabel independen yaitu komunikasi dan variabel dependen yaitu prestasi kerja.	Tidak adanya variabel independen yaitu beban kerja dan kompetensi.	Terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi dan promosi jabatan terhadap prestasi kerja di PT. Indomarco Prismatama Cabang Palembang.	Forum Bisnis dan Kewirausahaan Jurnal Ilmiah STIE MDP Vol. 10, No. 2, Maret 2021, Hal. 128 - 136
12.	Christian P. Matasik, Adolfina, dan Genita Lumintang (2017) <i>Pengaruh Komunikasi dan Sikap Kerja Terhadap Prestasi Kerja</i>	P. Adanya variabel independen yaitu komunikasi dan variabel dependen yaitu prestasi kerja.	Tidak adanya variabel independen yaitu beban kerja dan kompensasi.	Secara parsial maupun simultan kedua variabel (komunikasi dan sikap kerja) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap prestasi kerja PT. BNI	Jurnal EMBA Vol. 5, No. 2, Juni 2017, Hal. 613 - 623 ISSN 2303-1174

	<i>Karyawan PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Manado</i>			Kantor Cabang Manado.	
13.	Marta Widian Sari (2019) <i>Pengaruh Pengembangan Karir, Komunikasi dan Stres Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan</i>	Adanya variabel independen yaitu komunikasi dan variabel dependen yaitu prestasi kerja.	Tidak adanya variabel independen yaitu beban kerja dan kompetensi.	Pengembangan karir berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap prestasi kerja karyawan Sinar Mas Merangin. Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja karyawan Sinar Mas Merangin. Pengaruh pengembangan karir, komunikasi dan stres kerja terhadap prestasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja karyawan Sinar Mas Merangin.	Jurnal EKOBIS TEK Vol. 8, No. 2, Oktober 2019, Hal. 56 – 65 ISSN 2301-5268

14. Jubaedah, Suryadi, dan Heru Santosa (2021) <i>Pengaruh Kompetensi dan Budaya Kerja Terhadap Prestasi Kerja Guru di SMPN Kec Jati Asih Kota Bekasi</i>	Adanya variabel independen yaitu kompetensi dan variabel dependen yaitu prestasi kerja	Tidak adanya variabel independen yaitu komunikasi dan beban kerja.	Kompetensi berpengaruh secara langsung dan positif terhadap prestasi kerja, hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi dapat mengakibatkan peningkatan prestasi kerja guru. Budaya kerja berpengaruh secara langsung positif terhadap prestasi kerja guru, artinya kuatnya budaya kerja mengakibatkan tingginya prestasi kerja. Kompetensi berpengaruh secara langsung terhadap budaya kerja, hal ini berarti bahwa tingginya kompetensi mengakibatkan semakin kuatnya budaya kerja guru SMP Negeri di Kec Jati Asih Kota Bekasi.	Jurnal Visipena Vol. 12, No. 1, Juni 2021, Hal. 67 - 83 E-ISSN 2502-6860
15. Ghaisani Haura, Reni Febrianti, dan Susiana Dewi Ratih (2021)	Adanya variabel independen yaitu beban kerja	Tidak adanya variabel independen yaitu komunikasi	Disiplin kerja, kompensasi, dan beban kerja secara simultan berpengaruh	Jurnal Ilmu Ekonomi Manajemen dan

<p><i>Pengaruh Disiplin Kerja, Kompensasi, dan Beban Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada PT. Kabelindo Murni, Tbk</i></p>	<p>variabel dan dependen yaitu prestasi kerja.</p>	<p>dan kompetensi.</p>	<p>signifikan terhadap prestasi kerja.</p>	<p>Akuntansi Vol. 2, No. 1, Maret 2021, Hal. 11 – 20 e:ISSN 2721- 0472</p>
<p>16. Nazir Harudi, Gunawan, dan Hasmin (2016) <i>Pengaruh Motivasi, Disiplin, dan Kompetensi Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Soppeng</i></p>	<p>Adanya variabel independen yaitu kompetensi dan variabel prestasi kerja.</p>	<p>Tidak adanya variabel independen yaitu komunikasi dan beban kerja.</p>	<p>Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja pegawai Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Soppeng. Disiplin berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja pegawai Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Soppeng. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja pegawai Bagian Umum Sekretariat Daerah Soppeng. Motivasi, disiplin, dan kompetensi</p>	<p>Jurnal Mirai Management Vol. 1, No. 1, April- September 2016, Hal. 104 - 118</p>

---

				berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja pegawai Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Soppeng.	
17.	Mikha Agus Widiyanto (2019) <i>Pengaruh Kompetensi dan Kepuasan Mengajar Terhadap Prestasi Kerja Guru Agama Kristen</i>	Adanya variabel independen yaitu kompetensi dan variabel dependen yaitu prestasi kerja.	Tidak adanya variabel independen yaitu komunikasi dan beban kerja.	Terdapat pengaruh langsung yang positif dan signifikan antara kompetensi terhadap prestasi kerja guru agama Kristen. Terdapat pengaruh langsung yang positif dan signifikan kepuasan mengajar terhadap prestasi kerja guru agama Kristen.	Kelola Jurnal Manajemen Pendidikan Vol. 6, No. 2, Juli-Desember 2019 Hal: 179-187 e-ISSN 2549-9661
18.	Lukman, Muhammad Idris, Syamsul Alam (2022) <i>Pengaruh Komunikasi, Kompetensi, dan Diklat Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene</i>	Adanya variabel independen yaitu komunikasi dan kompetensi, serta variabel dependen yaitu prestasi kerja.	Tidak adanya variabel independen yaitu beban kerja.	Komunikasi, kompetensi, dan diklat berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja pegawai pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Majene.	Jurnal Pelopor Manajemen Indonesia Vol. 1, No. 1, Hal. 66 – 75

---

19.	Ceswirdani, Henny Sjafitri, dan Yuni Candra (2017)	Adanya variabel independen yaitu kompetensi dan variabel dependen yaitu prestasi kerja.	Tidak adanya variabel independen yaitu komunikasi dan beban kerja.	Secara parsial dan simultan, kompetensi dan kualitas kerja berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja pegawai di Kantor Kecamatan Kuranji.	Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol. 8, No. 1, Januari 2017, Hal. 1 – 6 ISSN 2086-5031
20.	Priskila M.A Rantung, Greis M. Sendow, Regina Trifena Saerang (2020)	Adanya variabel independen yaitu kompetensi dan variabel dependen yaitu prestasi kerja.	Tidak adanya variabel independen yaitu komunikasi dan beban kerja.	Kompetensi, pemberdayaan, dan kepuasan kerja secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja.	Jurnal EMBA Vol. 8, No. 4, Oktober 2020, Hal. 1049 – 1058 ISSN 2303-1174

## 2.2 Kerangka Pemikiran

Suatu perusahaan didirikan dengan maksud untuk mencapai tujuan tertentu. Untuk mencapai tujuan tersebut, perusahaan memerlukan seseorang yang mau bekerja dan berusaha mewujudkan tujuan perusahaan dalam mencapai keuntungan yang optimal. Sumber daya manusia menunjang organisasi atau perusahaan dengan

suatu karya, kreatifitas, dan dorongan. Kesempurnaan aspek teknologi tanpa aspek manusia sulit untuk mencapai tujuan organisasi ataupun perusahaan. Salah satu faktor keberhasilan dari pengelolaan sumber daya manusia di dalam organisasi atau perusahaan adalah prestasi kerja karyawan yang baik. Suatu perusahaan dapat dikatakan berhasil pada saat karyawannya memiliki prestasi kerja yang tinggi karena karyawan yang memiliki prestasi kerja tinggi akan memberikan hasil optimal bagi perusahaan. Beberapa upaya untuk meningkatkan prestasi kerja yaitu dengan memperhatikan komunikasi, beban kerja, dan kompetensi pada karyawan.

Menurut Usman (2022) “Komunikasi adalah proses penyampaian atau penerimaan pesan dari satu orang kepada orang lain, baik langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan maupun nonverbal”.

Dari uraian diatas dapat diartikan bahwa komunikasi adalah kegiatan yang berisikan proses penyampaian suatu pesan, informasi, ide, dan pendapat, dilakukan secara langsung ataupun tidak langsung dengan harapan penerima informasi dapat mengerti maksud dan tujuan dari pengirim informasi.

Adapun indikator komunikasi menurut Wasiman (2018:18) antara lain: (1) pemahaman, (2) kesenangan, (3) pengaruh pada sikap, (4) hubungan yang makin baik, (5) tindakan.

Komunikasi yang efektif dan efisien adalah komunikasi yang berjalan dengan lancar, komunikasi yang berjalan lancar tersebut terjadi akibat pemahaman yang selaras antara komunikator dengan komunikan. Komunikasi yang baik dapat didukung dengan suasana yang rileks atau menyenangkan kedua belah pihak, karena suasana yang rileks akan lebih baik untuk berinteraksi apabila dibandingkan

ketika suasana yang tegang. Komunikasi bertujuan untuk menciptakan pengaruh pada sikap, dimana komunikasi yang efektif akan berpengaruh pada seseorang dan perubahan tingkah lakunya. Sedangkan komunikasi yang berjalan efektif tidak akan menimbulkan efek apapun pada sikap seseorang. Intensnya komunikasi yang terjadi dapat meningkatkan persepsi, dan kecocokan antara keduanya. Hal ini dapat menyebabkan hubungan yang semakin baik antara kedua belah pihak. Komunikasi ini akan efektif jika setelah keduanya berkomunikasi terdapat sebuah tindakan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Makkira et al., (2022) dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja karyawan.

Dalam tujuan pencapaian prestasi kerja karyawan yang maksimal sangat dibutuhkan peranan komunikasi yang tinggi dari karyawan. Perusahaan yang mampu melaksanakan komunikasi dengan baik maka perusahaan akan mendapatkan hal-hal seperti kelancaran tugas dapat terjamin, dapat meningkatkan partisipan dan pengawasan dilakukan dengan baik yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan prestasi kerja karyawan. Apabila karyawan memiliki tingkat komunikasi yang rendah, maka tingkat prestasinya pun akan rendah atau turun. Hal ini dapat terjadi karena ketika tidak ada komunikasi yang terjadi pada karyawan maka dapat terjadi miskomunikasi terhadap tugas yang sedang dikerjakan sehingga tugas yang sedang dikerjakan sukar untuk selesai. Namun sebaliknya meningkatnya tingkat komunikasi akan menambah kesetiaan karyawan kepada perusahaan untuk tetap mengabdikan dirinya kepada perusahaan dengan kata lain karyawan tidak akan pindah-pindah kerja.



Menurut Koesomowidjojo (2017: 21) “Beban kerja merupakan segala bentuk pekerjaan yang diberikan kepada sumber daya manusia untuk diselesaikan dalam kurun waktu tertentu.

Dari uraian diatas dapat diartikan bahwa beban kerja adalah suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugas yang dibebankan kepada individu untuk diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Menurut Koesomowidjojo (2017: 33) indikator beban kerja yaitu: (1) kondisi pekerjaan, (2) penggunaan waktu kerja, (3) target yang harus dicapai.

Beban kerja karyawan merupakan hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan, kondisi pekerjaan ini menyangkut bagaimana seorang karyawan memahami kondisi pekerjaannya yang telah dituangkan dalam SOP (*Standard Operational Procedure*) perusahaan. Aturan mengenai waktu kerja yang sesuai SOP dapat meminimalisir beban kerja karyawan, terutama target yang harus dicapai akan berpengaruh langsung terhadap beban kerja karyawan, jika semakin sedikit waktu yang diberikan perusahaan dan tingginya target yang harus dicapai maka beban kerja yang diterima karyawan akan semakin besar.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Laima et al., (2019) dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja karyawan. Hal ini berarti komposisi beban kerja dapat mempengaruhi prestasi kerja karyawan.

Pemberian beban kerja terlalu banyak dapat menyebabkan karyawan tidak efektif dalam bekerja, namun pemberian beban kerja yang sedikit juga dapat menyebabkan karyawan merasa cepat bosan dalam bekerja, hal ini dapat

menyebabkan prestasi kerja menurun. Oleh karena itu, pembagian beban kerja yang tepat sesuai dengan kemampuan karyawan harus diperhatikan guna memberikan pengaruh terhadap prestasi kerja yang diharapkan oleh perusahaan itu sendiri.

Menurut Boulter, Dalziel, dan Hill dalam Sutrisno (2020) “Kompetensi adalah suatu karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkannya memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran, atau situasi tertentu”

Berdasarkan pendapat tersebut, maka dapat diartikan bahwa kompetensi adalah suatu kemampuan dan keterampilan yang dikuasai seorang individu untuk menunjang keberhasilan terhadap tugas yang dibebankan kepadanya.

Gordon dalam Sutrisno (2020) mengemukakan indikator dari kompetensi antara lain: (1) pengetahuan, (2) pemahaman, (3) kemampuan, (4) nilai, (5) sikap, (6) minat.

Karyawan yang berkompeten biasanya memiliki pengetahuan, pemahaman, kemampuan yang relatif stabil ketika menghadapi situasi ditempat kerja yang terbentuk dari nilai, sikap, dan minat sehingga karyawan dapat dengan cepat mengatasi berbagai permasalahan kerja yang dihadapi, melakukan pekerjaan dengan tenang dan rasa percaya diri, memandang pekerjaan sebagai suatu pekerjaan yang harus dilakukan dengan penuh tanggung jawab.

Dalam penelitian yang dilakukan Harudi et al., (2016) menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja karyawan. Hal ini berarti tinggi rendahnya kompetensi dapat berpengaruh terhadap prestasi kerja.

Penentuan tingkat kompetensi dibutuhkan agar dapat mengetahui tingkat prestasi kerja. Penentuan kompetensi dibutuhkan untuk menjadikan dasar bagi evaluasi prestasi kerja. Dengan adanya kompetensi ini, karyawan dilihat sebagai aset yang berharga dengan keunikannya yang perlu dikembangkan. Maka peran karyawan akan semakin dihargai terutama dalam hal kompetensi. Karyawan yang dihargai akan bekerja sepenuh hati untuk selalu meningkatkan kualitas kerjanya agar dapat memberikan hasil yang terbaik bagi perusahaan.

Menurut Sutrisno (2020:151) “Prestasi kerja adalah sebagai hasil kerja yang telah dicapai seseorang dari tingkah laku kerjanya dalam melaksanakan aktivitas kerja”.

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat diartikan bahwa prestasi kerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya berdasarkan keahlian dan pengalaman terhadap pekerjaannya itu.

Menurut Sutrisno (2020) mengemukakan pengukuran prestasi kerja diarahkan pada enam aspek yang merupakan indikator dari prestasi kerja, yaitu: (1) hasil kerja, (2) pengetahuan pekerjaan, (3) inisiatif, (4) Kecakapan mental, (5) sikap, (6) disiplin.

Menyadari begitu pentingnya pengelolaan SDM dalam mencapai tujuan organisasi maka perusahaan dan pimpinan perlu meningkatkan perhatiannya terhadap karyawan dalam upaya meningkatkan prestasi kerjanya. Prestasi kerja karyawan sangat menentukan kemajuan suatu perusahaan. Hal ini menjadi kewajiban seorang pimpinan untuk dapat menciptakan suasana yang dapat mendukung terciptanya prestasi kerja yang tinggi dari karyawan. Prestasi kerja

setiap karyawan dapat diukur dengan melihat kuantitas dan kualitas kerja yang telah dilakukannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Matasik et al., (2017) menunjukkan bahwa prestasi kerja karyawan dipengaruhi oleh komunikasi yang artinya dengan adanya komunikasi yang baik maka dapat meningkatkan prestasi kerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Haura et al., (2021) menunjukkan bahwa semakin teratur beban kerja karyawan yang diberikan perusahaan, maka akan semakin meningkat pula prestasi kerja karyawan yang pada akhirnya mempermudah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan perusahaan. Penelitian yang dilakukan oleh Buulolo et al., (2021) menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh secara signifikan terhadap prestasi kerja karyawan. Artinya semakin tinggi kompetensi yang dimiliki karyawan maka akan menyebabkan semakin tingginya prestasi kerja.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa baik komunikasi, beban kerja maupun kompetensi memiliki peranan yang penting terhadap keberlangsungan operasional karyawan yang berakibat pada hasil kerja, maka dari itu perlunya memperhatikan prestasi kerja untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Semakin baik komunikasi yang dilakukan, tingkat beban kerja yang sesuai dengan kemampuan karyawan, kompetensi karyawan yang baik maka semakin tinggi tingkat prestasi kerjanya.

### **2.3 Hipotesis**

Berdasarkan kerangka pemikiran teoritis diatas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu: **Terdapat pengaruh komunikasi, beban kerja, dan**

**kompetensi terhadap prestasi kerja karyawan *marketing* UD. Jaya Pratama  
Sentosa Kota Tasikmalaya.**