

## DAFTAR ISI

### HALAMAN

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	i
<b>PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>ABSTRACT</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian .....	10
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	11

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

<b>2.1 Tinjauan Pustaka</b> .....	12
2.1.1 Komunikasi .....	12

2.1.1.1	Pengertian Komunikasi .....	13
2.1.1.2	Jenis-jenis Komunikasi .....	14
2.1.1.3	Fungsi Komunikasi .....	15
2.1.1.4	Proses Komunikasi .....	17
2.1.1.5	Hambatan Dalam Komunikasi .....	18
2.1.1.6	Indikator Komunikasi .....	19
2.1.2	Beban Kerja .....	20
2.1.2.1	Pengertian Beban Kerja .....	21
2.1.2.2	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja .....	22
2.1.2.3	Aspek Beban Kerja .....	23
2.1.2.4	Indikator Beban Kerja .....	25
2.1.3	Stres Kerja .....	27
2.1.3.1	Pengertian Stres Kerja .....	28
2.1.3.2	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja .....	29
2.1.3.3	Dampak Stres Kerja .....	30
2.1.3.4	Cara Mengatasi Stres Kerja .....	31
2.1.3.5	Indikator Stres Kerja .....	32
2.1.4	Kinerja Pegawai .....	34
2.1.4.1	Pengertian Kinerja .....	35
2.1.4.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja .....	36
2.1.4.3	Penilaian Kinerja Pegawai .....	37
2.1.4.4	Tujuan Penilaian Kinerja .....	37
2.1.4.5	Indikator Kinerja .....	38

<b>2.2 Penelitian Terdahulu</b> .....	40
<b>2.3 Kerangka Pemikiran</b> .....	46
<b>2.4 Hipotesis</b> .....	50

### **BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

<b>3.1 Objek Penelitian</b> .....	51
3.1.1 Sejarah Berdirinya Dinas Perhubungan Kominfo Tasikmalaya .....	51
3.1.2 Logo Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya .....	52
3.1.3 Visi dan Misi Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya .....	53
3.1.4 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya .....	53
3.1.5 Susunan Organisasi Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya .....	54
3.1.6 Tugas Pokok, Fungsi dan Rincian Tugas Unit Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya .....	55
<b>3.2 Metode Penelitian</b> .....	57
3.2.1 Operasionalisasi Variabel .....	58
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data .....	62
3.2.2.1 Jenis Data .....	62
3.2.2.2 Populasi Sasaran .....	63
3.2.2.3 Penentuan Sampel .....	63
3.2.2.4 Prosedur Pengumpulan Data .....	64
<b>3.3 Model Penelitian</b> .....	65
<b>3.4 Teknik Analisis Data</b> .....	65
3.4.1 Analisis Deskriptif .....	65
3.4.2 Uji Instrumen .....	67

3.4.3 Metode <i>Succesive Interval</i> .....	68
3.4.4 Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	69
3.4.5 Analisis Koefisien Korelasi .....	72
3.4.6 Analisis Koefisien Determinasi dan Non Determinasi ( $r^2$ dan $1-r^2$ ) .....	72

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Komunikasi Pegawai Tetap <i>Non-Manager</i> Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya .....	73
4.2 Beban Kerja Pegawai Tetap <i>Non-Manager</i> Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya .....	78
4.3 Stres Kerja Pegawai Tetap <i>Non-Manager</i> Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya .....	84
4.4 Pengaruh Kinerja Pegawai Tetap <i>Non-Manager</i> Dinas Perhubungan Tasikmalaya .....	89
4.5 Pengaruh Komunikasi, Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Tetap <i>Non-Manager</i> Dinas Perhubungan Tasikmalaya.....	94

#### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

<b>5.1 Simpulan</b> .....	97
<b>5.2 Saran</b> .....	98

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	100
-----------------------------	-----