

**PENGARUH KONFLIK INTERPERSONAL, BEBAN KERJA, DAN
KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA
DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BANYUASIN**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat – Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**



Diajukan oleh:

SHINTIA MONICA PERMATA KOMENA

NPM. 1701110108

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRIDINANTI
PALEMBANG**

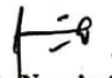
2021


UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI
PALEMBANG

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Shintia Monica Permata Komena
Nomor Pokok / NIM : 1701110108
Jurusan / Program Studi : Manajemen
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi : Pengaruh Konflik Interpersonal, Beban Kerja, Dan
Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada
Dinas Perhubungan Kabupaten Banyuasin


Pembimbing Skripsi

Tanggal ¹⁹⁻¹⁰⁻²⁰²¹ Pembimbing I : 
Lusiana Nargis, SE., M.Si
NIDN: 0222036101

Tanggal ¹⁹⁻¹⁰⁻²⁰²¹ Pembimbing II : 
Dian Septianti, SE,MM
NIDN : 0206098501

Dekan Fakultas Ekonomi,
Tanggal: ²⁵⁻¹⁰⁻²⁰²¹

Dr. Msy. Mikial., S.E, M.Si Ak, CA
NIDN: 0205026401

Ketua Program Studi,
Tanggal : ¹⁹⁻¹⁰⁻²⁰²¹

Mariyam Zanariah, S.E., M.M
NIDN:0222096301

ii


214/PS/DFE/21


UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI
PALEMBANG


HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Shintia Monica Permata Komena
Nomor Pokok : 1701110108
Jurusan : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata I
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi : Pengaruh Konflik Interpersonal, Beban Kerja, Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Banyuasin

Pembimbing Skripsi

Tanggal 22 - 10 - 2021 Ketua Penguji : 
Lusiana Nargis, SE., M.Si
NIDN : 0222036101

Tanggal 22 - 10 - 2021 Penguji I : 
Dian Septianti, SE., MM
NIDN : 0206098501

Tanggal 22 - 10 - 2021 Penguji II : 
Herlan Junaidi, SE., M.Si
NIDN : 0219086101

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi,
Tanggal : 25 - 10 - 2021




Dr. Msy. Mikial, S.E, M.Si Ak, CA, CSRS
NIDN: 0205026401

Ketua Program Studi,
Tanggal : 22 - 10 - 2021



Mariyam Zanariah, S.E., M.M
NIDN : 0222096301

iii

216 / PS / DFE / 21

iv

Motto :

“THE MORE KNOWLEDGE WE GET, WE GROW AND DEVELOP MORE IN THE LIFE!”

(Shintia Monica Permata Komena)

Kupersembahkan untuk :

- Kedua orang tua yang aku cintai dan yang aku sayangi Papa Basuki Sulung dan Mama Hamidah yg selalu mendoakan ku dan mendukung ku dari setiap langkah yg ku jalani dari kecil hingga saat ini.***
- Saudara perempuan ku satu satunya yang sangat aku sayangi cece Tessa Permata Komena SE,.MM yang selalu menyemangati disetiap hari hari yg ku hadapi.***
- Calon pendamping hidup dan mati ku dimasa yang akan datang M.Soleh S.ikom yang selalu sabar mengajarkan aku untuk kuat menghadapi kerasnya kehidupan.***
- Bu Lusia Nargis SE, M.Si dan Bu Dian Septianti SE, MM yang telah membimbingku dengan kesabaran yang belum tentu dimiliki siapapun jikalau ada kata lebih dari kata terimakasih itulah yang ingin ku ucapkan untuk dosen pembimbingku.***
- Teman teman sehatiku terima kasih Willa Indriana SE dan Sakina SE tanpa kalian aku tidak akan tau apa arti pertemanan sebenarnya.***
- Teman teman seperjuanganku angkatan 2017***

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Shintia Monica Permata Komena
Nomor Pokok : 1701110108
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis dengan sungguh – sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dengan segala konsekuensinya.

Palembang, 29 September 2021

Penulis



(Shintia Monica Permata Komena)

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah, penulis panjatkan kepada Allah SWT dan selawat serta salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW karena atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “PENGARUH KONFLIK INTERPERSONAL, BEBAN KERJA, DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BANYUASIN “.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari sempurna. Untuk kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan dalam rangka perbaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa tanpa dukungan dan perhatian serta bimbingan baik dari pembimbing, keluarga, dan teman-teman sekalian penulisan skripsi tidak dapat berjalan dengan baik.

Dengan selesainya penelitian ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Ir. Hj. Nyimas Manisah, M.P selaku Rektor Universitas Tridinanti Palembang.
2. Ibu Dr. Msy. Mikial,. S.E, M.Si Ak, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang.
3. Ibu Maryam Zanariah, S.E, M.M selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Tridinanti Palembang.
4. Ibu Lusia Nargis, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing I.
5. Ibu Dian Septianti, SE, MM selaku Dosen Pembimbing II.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta staff karyawan pada Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang.
7. Yang tercinta kedua orang tuaku dan keluarga besar, terima kasih atas dukungan dan doanya, bantuan baik moral maupun material.
8. Kepada Semua Pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu hingga skripsi ini selesai.

9. Almamater, saudara seperjuangan jurusan Manajemen angkatan 2017. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar- besarnya dan semoga bantuan yang diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT.

Akhir kata penulis menyadari bahwa tulisan ini jauh dari sempurna, untuk itu penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kekurangan. Penulis sangat berharap semoga tulisan ini bermanfaat bagi perkembangan dan kemajuan pendidikan kita semua.

Palembang, 29 September 2021

Penulis,



Shintia Monica Permata Komena

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.1. Perumusan Masalah.....	7
1.2. Tujuan Penelitian.....	8
1.3. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kajian Teoritis.....	10
2.1.1. Konflik Interpersonal	10
2.1.1.1 Aspek-Aspek Konflik Interpersonal.....	12
2.1.1.2 Ciri-Ciri Konflik Interpersonal.....	14
2.1.1.2 Jenis-Jenis Konflik Interpersonal	14
2.1.1.4 Sebab-Sebab Konflik Interpersonal.....	16
2.1.2 Komunikasi.....	18
2.1.2.1 Unsur-Unsur Komunikasi	20
2.1.2.2 Fungsi Komunikasi	21
2.1.2.3 Pola Komunikasi	23

2.1.2.4 Indikator Komunikasi.....	23
2.1.3 Beban Kerja.....	24
2.1.3.1 Pengukuran Beban Kerja.....	25
2.1.3.2 Faktor Yang Menentukan Beban Kerja.....	26
2.1.3.3 Manfaat Beban Kerja	27
2.1.3.4 Dimensi atau Indikator Beban Kerja.....	27
2.1.4 Kinerja Karyawan.....	28
2.1.4.1 Penilaian Kinerja	30
2.1.4.2 Faktor-faktor Penilaian Kinerja.....	33
2.2. Penelitian Yang Relevan	34
2.3. Kerangka Berfikir.....	35
2.4. Hipotesis Penelitian.....	36

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	38
3.1.1. Tempat Penelitian.....	38
3.1.2. Waktu Penelitian	38
3.2. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.2.1. Sumber Data	39
3.2.2. Teknik Pengumpulan Data	39
3.3. Populasi, dan Sampel Penelitian	40
3.3.1 Populasi.....	40
3.3.2 Sampel.....	41
3.4. Rancangan Penelitian	41
3.5. Definisi Operasional Variabel	41
3.6. Uji Instrumen.....	44
3.7. Teknis Analisis	46
3.7.1 Uji Statistik Deskriptif.....	46
3.7.2 Uji Statistik Inferensial.....	46
3.8. Uji Hipotesis.....	48
3.9. Sistematika Penulisan.....	50

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Perusahaan	53
4.1.1	Sejarah Dinas Perhubungan Kabupaten Banyuasin	53
4.1.2	Visi & Misi Dinas Perhubungan Kabupaten Banyuasin	55
4.1.2.1	Visi	55
4.1.2.2	Misi.....	55
4.1.3	Struktur Organisasi, uraian Tugas dan Fungsi	56
4.1.3.1	Struktur Organisasi.....	56
4.1.3.2	Tugas Pokok Dinas Perhubungan Kabupaten Banyuasin	58
4.1.4	Profil Identitas Responden	67
4.1.4.1	Umur Responden.....	67
4.1.4.2	Tingkat Pendidikan	67
4.1.4.3	Jenis Kelamin	68
4.1.5	Hasil Pengujian Instrumen	69
4.1.5.1	Uji Validitas	69
4.1.5.2	Uji Reliabilitas.....	72
4.1.6	Aanlisis Regresi Linear Berganda.....	72
4.1.7	Analisis Korelasi	74
4.1.8	Uji Hipotesis.....	75
4.1.8.1	Uji Simultan	75
4.1.8.2	Uji Parsial	76
4.1.9	Koefisien Determinasi.....	77
4.2	Pembahasan	78
4.2.1	Pengaruh Konflik Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan.....	78
4.2.2	Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	79
4.2.3	Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan.....	80

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	83
5.2	Saran-Saran	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Penelitian Yang Relevan	34
3.1 Jadwal Penelitian.....	38
3.2 Variabel (X_1, X_2, X_3).....	42
3.3 Skala Likert.....	45
3.4 Koefisien Korelasi.....	48
4.1 Responden Berdasarkan Tingkat Umur.....	67
4.2 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	68
4.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
4.4 Hasil uji Validitas Variabel Konflik Interpersonal.....	70
4.5 Hasil uji Validitas Variabel Beban Kerja.....	70
4.6 Hasil uji Validitas Variabel Komunikasi.....	71
4.7 Hasil uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan.....	71
4.8 Hasil uji Reliabilitas.....	72
4.9 Hasil uji Analisis Regresi linear Berganda.....	73
4.10 Analisis Korelasi.....	74
4.11 Hasil Uji F.....	76
4.12 Hasil Uji t.....	76
4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Berpikir.....	36
4.1 Struktur Organisasi.....	57

ABSTRAK

SHINTIA MONICA PERMATA KOMENA, “PENGARUH KONFLIK INTERPERSONAL, BEBAN KERJA, DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BANYUASIN“, DIBAWAH BIMBINGAN IBU LUSIA NARGIS, SE., M.SI DAN IBU DIAN SEPTIANTI, SE., M.M

Pemerintahan daerah adalah bagian dari pemerintahan nasional diberdayakan untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan yang diserahkan ke daerah. Dinas Perhubungan Kabupaten Banyuasin merupakan Dinas yang memiliki satu Kepala Kepegawaian yang disana memiliki tugas untuk mengetahui SDM para pegawai pada saat menerima pegawai dan pada saat pegawai bekerja sesuai bidang dan tugas masing-masing pekerjaannya. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui, menganalisis, dan membuktikan secara simultan dan parsial pengaruh Konflik interpersonal, Beban kerja dan Komunikasi terhadap kinerja karyawan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Banyuasin. Sedangkan metode pembahasan penelitian ini menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda dengan Sampel Sebanyak 52 Responden.

Hasil dari penelitian ini adalah variabel konflik interpersonal, beban kerja, komunikasi terhadap kinerja karyawan Dinas Perhubungan Kab. Banyuasin secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan. Variabel konflik interpersonal, beban kerja, dan komunikasi terhadap kinerja karyawan Dinas Perhubungan Kab. Banyuasin secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan. Kinerja merupakan hasil atas usaha yang dilakukan seseorang secara keseluruhan dalam periode tertentu. Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beban kerja, dan konflik, untuk itu komunikasi menjadi sangat penting karena dijadikan sebagai alat penyalur pesan, ide, gagasan. Komunikasi digunakan sebagai alat interaksi menyamakan persepsi dan untuk mencapai berbagai tujuan perusahaan.

Pihak terkait supaya dapat lebih meningkatkan komunikasi agar dapat meminimalisir terjadinya konflik dan beban kerja berlebihan yang dapat mengakibatkan penurunan kinerja pegawai di Dinas Perhubungan Kab. Banyuasin.

Kata Kunci : Konflik Interpersonal, Beban Kerja, Komunikasi, Kinerja

ABSTRACT

SHINTIA MONICA PERMATA KOMENA, “INFLUENCE OF INTERPERSONAL CONFLICT, WORKLOAD, AND COMMUNICATION ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT THE TRANSPORTATION OFFICE OF BANYUASIN REGENCY”, UNDER THE GUIDANCE OF IBU LUSIA NARGIS, SETI., DIAN SEPT.

Regional government is part of the national government empowered to regulate and manage government affairs that are handed over to the regions. The Banyuasin Regency Transportation Service is an Office that has one Head of Personnel who there has the task of knowing the HR of employees when receiving employees and when employees work according to the fields and duties of each job. This research was conducted with the aim of knowing, analyzing, and simultaneously and partially proving the effect of interpersonal conflict, workload and communication on employee performance at the Banyuasin Regency Transportation Service. While the method of discussion of this study using Multiple Linear Regression Analysis with a sample of 52 respondents.

The results of this study are the variables of interpersonal conflict, workload, communication on the performance of employees of the Department of Transportation Kab. Banyuasin simultaneously has a significant effect. Variables of interpersonal conflict, workload, and communication on the performance of employees of the Department of Transportation Kab. Banyuasin partially has a significant effect. Performance is the result of a person's overall effort in a certain period. Employee performance can be affected by workload, and conflict, for that communication becomes very important because it is used as a means of channeling messages, ideas, ideas. Communication is used as an interaction tool to equalize perceptions and to achieve various company goals.

Related parties in order to further improve communication in order to minimize the occurrence of conflicts and excessive workloads that can result in a decrease in employee performance at the District Transportation Office. Banyuasin.

Keywords: Interpersonal Conflict, Workload, Communication, Performance

RIWAYAT HIDUP

Shintia Monica Permata Komena, Lahir di Palembang pada tanggal 8 desember 1999. Anak kedua dari tiga bersaudara pasangan dari Bapak Basuki Sulung dan Ibu Hamidah. Peneliti menyelesaikan pendidikan di Sekolah Dasar dan SD neger 1 Sukajadi Kecamatan Talang Kelapa pada tahun 2011. Pada tahun itu juga peneliti melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 1 Talang Kelapa dan tamat pada tahun 2014, kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 5 Palembang tamat pada tahun 2017. Pada pertengahan tahun 2017 Peneliti Melanjutkan Pendidikan program studi strata I Fakultas ekonomi Jurusan Manajemen pada Universitas Tridinanti Palembang.

Palembang, 29 September 2021

Penulis

Shintia Monica Permata Komena

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintahan daerah adalah bagian dari pemerintahan nasional diberdayakan untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan yang diserahkan ke daerah. Pemerintahan yang baik harus dijalankan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan yang cukup untuk bekerja dan mampu menangani urusan pemerintahan. Tenaga kerja atau karyawan merupakan sumber daya manusia SDM yang sangat penting dalam suatu perusahaan, karena tanpa karyawan perusahaan tidak dapat berjalan dengan baik. Karyawan adalah modal utama bagi perusahaan oleh sebab itu karyawan perlu dikelola agar tetap menjadi produktif, akan tetapi dalam pengelolaannya bukanlah hal yang mudah, karena karyawan mempunyai pikiran, status, serta latar belakang yang berbeda. SDM senantiasa melekat pada setiap organisasi apapun sebagai faktor penentu keberadaan dan peranannya dalam memberikan kontribusi ke arah pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Menurut Sliter et al. (2014:104), konflik interpersonal dalam kerangka kerja yang mempengaruhi perilaku karyawan baik antara mereka sendiri ataupun dalam hubungannya dengan pelanggan mereka. Selain itu konflik interpersonal berhubungan dengan efek samping dalam konteks kerja. Karakteristik kepribadian dan dukungan sosial, menyerap ketegangan emosional yang timbul dari konflik (Ilies et al., 2014:54). Selain itu, kelelahan emosional dan penindasan

yang disebabkan oleh konflik interpersonal. Jehn dalam Hung et al., (2013:74) mengatakan bahwa konflik interpersonal telah didefinisikan secara luas sebagai persepsi yang terjadi ketika pihak yang berbeda terus berbeda pandangan atau konflik ketika adanya ketidakcocokan antar individu satu dengan yang lainnya.

Dwijanti (2017:20), menyatakan bahwa konflik interpersonal merupakan konflik yang berkaitan dengan perselisihan antara dua orang anggota organisasi dan terjadi karena adanya perbedaan individual atau pun keterbatasan sumber daya dan ketidaksesuaian tindakan antara pihak yang berhubungan. Trisni (2015:18), menjelaskan bahwa konflik interpersonal adalah suatu hal yang tidak terhindarkan dalam kelompok sosial. Pengertian lain dari Trisni (2015:19), bahwa konflik interpersonal adalah suatu konsekuensi dari komunikasi yang buruk, salah pengertian, salah perhitungan, dan proses-proses lain yang tidak kita sadari.

Hardjana (2014:104), mengungkapkan bahwa banyak hal yang dapat menyebabkan terjadinya konflik interpersonal, secara umum paling banyak adalah berasal dari tempat kerja. Di tempat kerja seorang karyawan berinteraksi dengan rekan kerjanya yang seringkali tidak sepaham dengannya dan juga mempunyai karakter yang berbeda. Konflik interpersonal dapat dipengaruhi oleh persepsi individu terhadap komunikasi interpersonal sehingga hal ini dibutuhkan pengelolaannya. Kartika (2016:15), menyatakan hal yang sama bahwa konflik terjadi karena adanya kegagalan interaksi (komunikasi) yang disebabkan oleh persepsi individu yang berbeda-beda dan masih banyak lagi faktor lain yang menyebabkannya, namun yang jelas apabila konflik tersebut tidak segera dikelola, kerjasama karyawan dalam bekerja akan terganggu dan motivasi

karyawan untuk berprestasi akan menurun. Puzideastuti (2014:14), mengatakan bahwa penyelesaian konflik interpersonal salah satunya dipengaruhi oleh faktor pribadi (kepribadian). Pendapat ini dipertegas oleh Rue dan Byars (dalam Dewi dan Handayani, 2013:23) yang mengemukakan bahwa konflik interpersonal atau konflik antara dua atau lebih individu diakibatkan oleh banyak faktor, yang sering terjadi adalah karena adanya perbedaan kepribadian.

Setiap aktifitas atau pekerjaan yang dilakukan suatu pekerja pasti selalu mempunyai suatu beban kerja. Beban kerja tersebut terdiri dari dua macam yaitu beban kerja fisik dan beban kerja mental. Dibutuhkan suatu metode pengukuran untuk mengetahui seberapa besar beban kerja yang ditimbulkan. Berbagai metode digunakan untuk mengukur beban kerja fisik, salah satunya dengan metode pengukuran denyut jantung. Metode pengukuran beban kerja fisik dengan denyut jantung adalah cara pengukuran beban kerja fisik yang paling mudah. Seperti halnya beban kerja fisik, metode yang digunakan untuk melakukan pengukuran beban kerja mental juga beragam, salah satunya dengan metode SWAT (*Subjective Workload Assessment Technique*). Dengan metode ini dapat diketahui beban mental seseorang setelah melakukan suatu pekerjaan.

Beban kerja merupakan beban yang dialami oleh pekerja sebagai akibat pekerjaan yang dilakukan olehnya. Pengaruh beban kerja cukup dominan terhadap kinerja sumber daya manusia tetapi juga menimbulkan efek negatif terhadap keselamatan dan kesehatan tenaga kerja.

Manusia sebagai makhluk sosial membutuhkan komunikasi dalam kehidupannya, artinya memerlukan orang lain atau kelompok untuk saling

berinteraksi. Hal ini menunjukkan proses komunikasi sebagai proses interaksi sosial antara individu dengan individu lainnya dengan kelompok masyarakat. Proses interaksi melahirkan berbagai komponen individu, kelompok masyarakat, dan organisasi dengan sistem kepemimpinan. Seorang pimpinan secara rutin berkomunikasi dengan stafnya untuk menyampaikan berbagai informasi yang berkaitan dengan kegiatan perusahaan. Dalam hal ini, seorang pimpinan dituntut untuk dapat berkomunikasi dengan lebih baik dari pada stafnya agar informasi yang disampaikan lebih jelas dan akhirnya berdampak pada keefektifan lingkungan kerja.

Pentingnya komunikasi bagi kehidupan manusia harus dipelajari dan dikembangkan guna meningkatkan kemampuan berkomunikasi dengan yang lainnya sehingga dapat berkomunikasi secara efektif untuk mencapai tujuan. Penggunaan komunikasi terus mengalami perkembangan seiring dengan perkembangan teknologi komunikasi. Melalui perkembangan teknologi komunikasi akan lebih memudahkan pencapaian tujuan, baik tujuan individu maupun tujuan perusahaan dan masyarakat.

Melalui komunikasi yang baik suatu organisasi dapat berjalan lancar dan berhasil, begitu pula sebaliknya. Kurang atau tidak adanya komunikasi organisasi dapat mengakibatkan macet dan berantakannya suatu perusahaan. Komunikasi menjadi sangat penting dalam kehidupan manusia. Bukan saja komunikasi dijadikan sebagai alat penyalur pesan, ide, gagasan atau buah pikirannya saja, tetapi komunikasi digunakan sebagai alat untuk memengaruhi orang lain atau sebagai alat interaksi menyamakan persepsi dan untuk mencapai berbagai tujuan individu,

kelompok perusahaan maupun masyarakat. Komunikasi adalah pertukaran pesan verbal maupun nonverbal antara pengirim maupun penerima pesan untuk mengubah tingkah laku.

Pengirim pesan dapat berupa seorang individu, kelompok, atau organisasi, seorang kepala bagian, pimpinan, kelompok orang dalam organisasi atau organisasi secara keseluruhan. Komunikasi merupakan salah satu faktor penting terjadinya aktivitas. Melalui komunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain dalam kehidupan sehari-hari, masyarakat atau dimana saja manusia berada. Tidak ada manusia yang tidak terlibat dalam komunikasi. Oleh karena itu, perlu adanya pengetahuan tentang komunikasi dan hal-hal yang berkaitan dengan komunikasi, pada tingkatan apapun, baik komunikasi antar pribadi, kelompok, maupun organisasi.

Dalam perusahaan kenyamanan seorang karyawan dalam bekerja sangat diperlukan agar dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Industri yang merupakan manifestasi dari aplikasi teknologi di dalam pemanfaatan sains, cenderung merupakan suatu fenomena yang kehadirannya secara global sulit untuk dibendung seiring dengan meningkatnya tuntutan kebutuhan hidup sebagai tempat untuk menanggapi kebutuhan akan materi. Selain itu industri tersebut yaitu sebuah perusahaan dapat dikatakan maju dan berkembang dapat dilihat dari kinerja karyawan pada perusahaan tersebut. Menurut Nurlaila (2015:71), "*Performance* atau kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses". Ini menunjukkan apabila seorang karyawan bekerja secara baik dan sungguh-sungguh akan mampu membuat perusahaan menjadi baik dan meningkatkan investasi

perusahaan yang diinginkan, sebaliknya apabila kinerja seorang karyawan rendah maka perusahaan tersebut akan turun. Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Kinerja merupakan hasil atas usaha yang dilakukan seseorang secara keseluruhan dalam periode tertentu. Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beban kerja, Menpan berpendapat, beban kerja adalah sekumpulan tugas yang harus dikerjakan oleh kelompok atau individu dalam suatu organisasi dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Pengukuran beban kerja digunakan untuk mendapatkan informasi yang efisiensi dan efektivitas. Menurut Handoko (2014:22), pencapaian yang ditentukan dapat dihasilkan dari pengukuran kerja karyawan. Pengukuran kerja yang digunakan seperti: waktu, data standar, dan data waktu standar yang ditetapkan sebelumnya, dan pengambilan sampel kerja (*work sampling*). Penetapan standar kerja dilakukan dengan melalui beberapa pembahasan antara manajer dan karyawan, dimana materi pembahasan yang dibahas meliputi sasaran pekerjaan, peranan dalam hubungan pekerjaan, persyaratan organisasi, dan kebutuhan karyawan.

Dinas Perhubungan Kabupaten Banyuasin merupakan Dinas yang memiliki satu Kepala Kepegawaian yang disana memiliki tugas untuk mengetahui SDM para pegawai pada saat menerima pegawai dan pada saat pegawai bekerja sesuai bidang dan tugas masing-masing pekerjaannya, sehingga tugas tersebut berjalan dengan baik.

Dinas Perhubungan Kabupaten Banyuasin, berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan, diduga terdapat beberapa permasalahan yang dialami oleh

pegawai dalam menjalankan pekerjaannya yang menimbulkan konflik. Permasalahan tersebut dikarenakan kurang baiknya komunikasi antara pegawai satu dengan yang lainnya sehingga menyebabkan perbedaan pendapat antar individu. Perbedaan pemikiran antara pegawai pun sering terjadi karena latar belakang kebudayaan yang berbeda mengingat jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Dinas Perhubungan Kabupaten Banyuasin yang cukup banyak. Beban kerja yang diberikan kepada pegawai pun cukup banyak, sehingga waktu yang diberikan untuk menyelesaikan tugas mereka dirasa kurang cukup oleh pegawai.

Karyawan yang bekerja saat ini harus mengerjakan pekerjaan diluar deskripsi pekerjaan dari setiap karyawan guna menutupi kekurangan karyawan yang ada, upaya meningkat kinerja karyawan dalam pemerintahan menitik beratkan penekanan pada masalah beban kerja, konflik dan komunikasi yang menjadi bahan perhatian khusus bagi Dinas Perhubungan Kabupaten Banyuasin dimana masih ada beberapa kelemahan yang ditunjukkan yang dirasa cukup berat, kurangnya komunikasi dan sering terjadinya konflik menjadi beban tersendiri bagi karyawan, sehingga pekerjaan diluar deskripsi pekerjaan harus dijalani karena tingginya loyalitas dari setiap karyawan.

Berdasarkan fenomena di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Konflik Interpersonal, Beban Kerja, dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Banyuasin”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah ada Pengaruh Konflik Interpersonal, Beban Kerja, dan Komunikasi Secara Simultan terhadap Kinerja karyawan pada Dinas Perhubungan Kab. Banyuasin?
2. Apakah ada Pengaruh Pengaruh Konflik Interpersonal terhadap Kinerja karyawan pada Dinas Perhubungan Kab. Banyuasin?
3. Apakah ada Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja karyawan pada Dinas Perhubungan Kab. Banyuasin?
4. Apakah ada Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja karyawan pada Dinas Perhubungan Kab. Banyuasin?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui menganalisis dan membuktikan Pengaruh:

1. Konflik Interpersonal, Beban Kerja, dan Komunikasi Secara Simultan terhadap Kinerja karyawan pada Dinas Perhubungan Kab. Banyuasin?
2. Konflik Interpersonal terhadap Kinerja karyawan pada Dinas Perhubungan Kab. Banyuasin?
3. Beban Kerja terhadap Kinerja karyawan pada Dinas Perhubungan Kab. Banyuasin?
4. Komunikasi terhadap Kinerja karyawan pada Dinas Perhubungan Kab. Banyuasin?

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan tambahan dan berfikir mengenai Pengaruh Konflik Interpersonal, Beban Kerja, dan Komunikasi terhadap Kinerja karyawan pada Dinas Perhubungan Kab. Banyuasin.

b. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan yang diteliti dalam kaitannya dengan fungsi Pengaruh Konflik Interpersonal, Beban Kerja, dan Komunikasi terhadap Kinerja karyawan.

c. Bagi Lembaga/Institusi

Dapat bermanfaat sebagai referensi atau contoh dalam penelitian selanjutnya dalam melakukan penelitian yang sama dengan bahasan yang lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Bandung : Remaja Rosdakarya
- Adityawarman, Yudha, Bunasor Sanim dan Bonar M Sinaga. 2015. Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Krekot. *Jurnal Manajemen dan Organisasi* Vol VI, No 1, April 2015.
- A.F. Stoner, J. (2015). Diterjemahkan Sukandi. Manajemen. Jakarta: Erlangga.
- Carriere, Jules and Bourque, Christopher. 2009. *The effects of organizational communication on job satisfaction and organizational commitment in a land ambulance service and the mediating role of communication satisfaction*, *Journal of Career Development International*. Vol 14, No 1, pp 29-49.
- Danang, Sunyoto. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Buku Seru.
- Dimas Bagaskara, dkk (2016). Pengaruh Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Dan Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jatim Selatan. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 35, No. 2.
- Effendy, Onong Uchjana. 2015. Ilmu, Komunikasi Teori dan Praktek Komunikasi. Bandung: PT. Citra Aditia Bakti
- Fakultas Ekonomi. 2021. *Pedoman Penulisan Skripsi Dan Laporan Akhir*. Edisi Pertama Cetakan Kelima. Fakultas Ekonomi Universitas Tridnanti : Palembang.
- Ferrania Paramitadewi (2017). Pengaruh Beban Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Tabanan. *Jurnal E- Manajemen*. Vol. 6, No. 6.
- Gibson, James., L., Jhon M., Ivancevich., dan H., Donnelly., Jr. 2015: Dikutip oleh Ambarwati, Organisasi dan Manajemen, Perilaku, Struktur, dan proses, terjemahan oleh Joerban Wahid, Erlangga, Jakarta.
- Hartatik. (2005). Pengaruh Konflik terhadap Kinerja Organisasi atau Perusahaan. *Jurnal Ekonomi*. Vol. 5 No. 1, 36 – 42.
- Hadari, Nawawi. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

- Harold D. Laswell Dan Onong Uchjana Effendi. 2015. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Howard, W Gary., Donofrio, Heather Howard., and Boles, James S. 2015. *Inter Domain Work-Family, Family-Work Conflict and Police Work Satisfaction Policing : An International Journal of Police Strategies and Management*. Vol. 27, No. 3, 2004, pp. 380-395.
- Hutapea, Parulian dan Nurianna Thoha, 2018, *Kompetensi Plus : Teori, Desain, Kasus dan Penerapan untuk HR dan Organisasi yang Dinamis*, Penerbit : Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- I Gusti Ayu Agung, Desy Aristantya Dewi, I Made Artha Wibawa (2016). *Pengaruh Konflik Interpersonal Dan Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Denpasar*.
- Kartono dan Kartini. 2014. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Luthans, Fred & Jonathan P. Doh. 2014. *Manajemen Internasional: Budaya, Strategi, dan Perilaku*. Dikutip Edisi Ke-8. Buku Ke-2. Jakarta. Salemba Empat.
- Liliwari, Alo. 2014. *Sosiologi dan Komunikasi Organisasi*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Mulyana, Deddy. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Cetakan ke 18. 2014. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Munandar, Ashar S. 2014. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press). Jakarta.
- Putu Yogi Agastya Pratama, IGB Honor Satrya (2018). *Pengaruh Konflik Interpersonal, Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Pada Pegawai Di Dinas Perhubungan Provinsi Bali*.
- Rajak, Adnan. 2013. *Pengaruh Konflik Interpersonal, Work-Family Conflict dan stress, terhadap Kepuasan Kerja dan Dampaknya terhadap Kepuasan Hidup*. *Jurnal Siasat Bisnis*, 17(2):131-156.
- Robbins, Stephen P. dan Coulter, Mary. 2014. *Manajemen Edisi Kesepuluh*. Jakarta: penerbit Erlangga.
- Siswanto. 2013. *Pengantar Manajemen*: PT. Bumi Aksara, Jakarta.

- Simamora, H. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN.
- Suprpto, Tommy. 2016. Pengantar Teori Komunikasi. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Tarwaka,, Bakri, Solichul HA., dan Sudiajeng, Lilik. (2015). Ergonomi Untuk Keselamatan, Kesehatan Kerja dan Produktivitas. Surakarta: Harapan Press.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung : Alfabeta.
- Umar, Nimran. (2017). Perilaku Organisasi. Bandung: Citra Media
- Wahyudi & H. Akdon. 2013. Manajemen konflik dalam organisasi. Bandung: Alfabeta.
- Yukl, Gary (2015) Kepemimpinan Dalam Organisasi (Edisi 7). Jakarta : Indeks