

**PENGARUH BEBAN KERJA, KOMUNIKASI DAN STRES
KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI
DI DINAS PENDIDIKAN KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

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



Diajukan Oleh :

**YOLANDA
NPM.1701110126**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRIDINANTI
PALEMBANG
2022**

**UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI
PALEMBANG**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI


Nama : YOLANDA
Nomor Pokok/Nim : 1701110126
Jurusan /Prog. Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata 1
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi : **PENGARUH BEBANKERJA, KOMUNIKASI DAN STRES
KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI DINAS
PENDIDIKAN KOTA PALEMBANG**

Pembimbing Skripsi :

Tanggal 4/4/22

Pembimbing I:  **Amrillah Azrin. SE. MM**
NIDN : 0203026201

Tanggal 4/4/22

Pembimbing II:  **Muhammad Ridwan. SE. MM**
NIDN : 0219116101

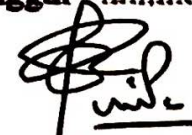
Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi
Tanggal : 4-4-22




Dr. May Mikal. S.E., M.Si., Ak., CA., CSRS
NIDN: 0205026401

Ketua Prodi Manajemen
Tanggal : 4-4-22


Mariyam Zanariah. SE. MM
NIDN. 0122096301

010/PS/DFE/22

**UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI
PALEMBANG**

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : YOLANDA
Nomor Pokok/Nim : 1701110126
Jurusan /Prog. Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata I
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi : **PENGARUH BEBAN KERJA, KOMUNIKASI DAN STRES
KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI DINAS
PENDIDIKAN KOTA PALEMBANG**

Penguji Skripsi :


Tanggal 4/4/22

Ketua Penguji :  **Amrillah Azrin, SE, MM**
NIDN : 0203826201

Tanggal 4/4/22

Penguji I :  **Muhammad Ridwan, SE, MM**
NIDN : 0219116101

Tanggal 4/4/22

Penguji II :  **Herman Efrizal, SE, MM**
NIDN : 0202066602

Mengesahkan :

Dekan Fakultas Ekonomi
Tanggal : 4-4-22

Dr. May Mikal, S.E., M.Si, Ak., CA., CSRS
NIDN. 0205026401

Ketua Prodi Manajemen
Tanggal : 4-4-22

Mariyam Zanariah, SE, MM
NIDN. 0222096301

010 / PS / DFE / 22

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yolanda
Nomor Pokok : 1701110126
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Beban Kerja, Komunikasi dan Stress Kerja Terhadap
Kinerja Pegawai di Dinas Pendidikan Kota Palembang (Studi
Kasus Pada Pegawai di Dinas Pendidikan Kota Palembang)

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

Palembang, Maret 2022



SEPUILUH RIBU RUPIAH
TEL. 20
METERAI
TEMPEL
FAB8AJX767140236
Yolanda

Motto dan Persembahan

Motto:

Ada beberapa perasaan yang menghangatkan hati saya
“Cinta, Inspirasi, dan Syukur”

Kupersembahkan kepada :

- Kedua Orangtuaku Tercinta
- Keluarga Yang Kubanggakan
- Suamiku
- Almamaterku
- Orang – orang yang seringbertanya “ kapan wisuda”

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran ALLAH SWT, karna berkat rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Beban Kerja, Komunikasi, Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Pendidikan Kota Palembang (Studi Kasus Pada Pegawai Di Dinas Pendidikan Kota Palembang)” sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi Universitas Tridianti Palembang,

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, hal ini dikarnakan oleh terbatasnya pengetahuan dan kemampuan yang peneliti miliki. Kritik dan saran yang sifatnya membangun peneliti harapkan demi kesempurnaan skripsi.

Dalam kesempatan ini pula peneliti menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Ir. Hj. Manisah, MP Selaku Rektor Universitas Tridianti Palembang.
2. Ibu Dr. Msy. Mikial, SE,M.Si.Ak,CA,CSRS Dekan Fakultas Tridianti Palembang.
3. Ibu Mariyam Zanariah, SE., MM selaku ketua prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti Palembang.
4. Bapak Amrillah Azrin, SE.,MM selaku pembimbing I
5. Bapak Muhammad Ridwan, SE.,MM selaku pembimbing II

6. Seluruh Bapak dan ibu dosen di Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmu yang sangat berguna bagi peneliti.
7. Pimpinan dan seluruh Pegawai di Dinas Pendidikan Kota Palembang yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian dan membantu peneliti dalam memperoleh data.
8. Kedua Orangtua Ayah Maliner dan ibu Mastura yang selalu mendoakan dan selalu mendukung peneliti. yang senantiasa memberikan doa dan semangat.
9. Suami tercinta Muhammad Ridhosyah Firdaus yang selalu memberikan semangat dan selalu mendukung peneliti untuk menyelesaikan skripsi.
10. Saudara kandung Anggella dan M. Malic Try Bagus serta seluruh keluarga besar yang selalu memberikan dukungan kepada peneliti.

Bilamana ada beberapa kesalahan yang terdapat dalam skripsi ini, izinkan peneliti menghaturkan permohonan maaf. Sebab, skripsi ini tiada sempurna dan masih memiliki banyak kelemahan.

Adapun, peneliti juga berharap semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi pembacanya ataupun penelitian selanjutnya.

Palembang, November 2021

Yolanda

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK	xii
RIWAYAT HIDUP	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kajian Teoritis.....	7
2.2. Penelitian Lain Yang Relevan	23
2.3. Kerangka Berfikir	25
2.4. Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	27
3.2. Sumber dan Teknik Peumpulan Data	28
3.3. Populasi ,Sampel dan Teknik Sampling.....	30
3.4. Rancangan Penelitian.....	33
3.5. Variabel dan Definisi Operasional	33
3.6. Instrumen Penelitian	37
3.7. Teknik Analisa Data	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	47
4.2. Pembahasan.....	57
4.3. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas.....	59
4.4. Teknik Analisis Data	64

	4.5. Uji Hipotesis.....	70
BAB	V KESIMPULAN DAN SARAN	
	5.1. Kesimpulan	75
	5.2. Saran	76
	DAFTAR PUSTAKA	77
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan	23
3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian	27
3.3 Variabel Penelitian Definisi Operasional	34
3.4 Skala Kuisisioner	38
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	58
4.3 Karakteristik Responden Lama Bekerja.....	59
4.4 Hasil Uji Validitas Beban Kerja.....	60
4.5 Hasil Uji Validitas Komunikasi	61
4.6 Hasil Uji Validitas Stres Kerja	62
4.7 Hasil Uji Validitas Kinerja Pegawai	62
4.8 Hasil Uji Reabilitas	64
4.9 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	65
4.10 Hasil Uji Koefisien korelasi	67
4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi	67
4.12 Hasil Uji Multikonlinieritas	70
4.13 Hasil Uji F	71
4.14 Hasil Uji T	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Berpikir.....	25
3.1 Regresi Linear Berganda.....	42
4.1 Struktur Organisasi.....	52
4.4.4 Uji Normalitas.....	68
4.4.5 Uji Heteroskedasitas.....	69

ABSTRAK

YOLANDA, Pengaruh Beban Kerja, Komunikasi Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Pendidikan Kota Palembang. (Dibawah bimbingan Bapak Amrillah Azrin, SE, MM dan Bapak Muhammad Ridwan, SE, MM).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada Pengaruh Beban Kerja, Komunikasi Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Pendidikan Kota Palembang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Dinas Pendidikan Kota Palembang sebanyak 158 pegawai, dengan sampel penelitian sebanyak 79 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis linier berganda yang diolah dengan menggunakan bantuan program komputer Statistical Product and Service Solution (SPSS) versi 24.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat Pengaruh Beban Kerja, Komunikasi Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Pendidikan Kota Palembang. Dengan signifikan F sebesar $0,000 < 0,005$. Persamaan regresi linier berganda $Y = 18,149 + (0,137) X_1 + 0,336 X_2 + 0,349 X_3 + e$ Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Pendidikan Kota Palembang. $0,000 < 0,005$ Terdapat Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Pendidikan Kota Palembang. dengan nilai signifikan sebesar $0,002 < 0,005$. Terdapat Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Pendidikan Kota Palembang dengan nilai signifikan sebesar $0,001 < 0,005$.

Kata Kunci : Beban Kerja, Komunikasi, Stres Kerja dan Kinerja Pegawai

ABSTRACT

Yolanda, The Effect of Workload, Communication and Work Stress on the Performance of Palembang City Education Office Employees. (Under the guidance of Mr Amrillah Azrin, SE, MM dan Mr Muhammad Ridwan, SE, MM).

This study aims to determine whether there is an influence of Workload, Communication and Work Stress on the performance of employees of the Palembang City Education Office. The population in this study were all employees of the Palembang City Education Office as many as 158 employees, with a research sample of 79 respondents. The analysis technique used is multiple linear analysis which is processed using the help of the Statistical Product and Service Solution (SPSS) computer program version 24.

The results of the study indicate that there is an influence of Workload, Communication and Work Stress on the performance of employees of the Palembang City Education Office. With a significant F of $0.000 < 0.005$. Multiple linear regression equation $Y = 18.149 + (0.137) X1 + 0.336 X2 + 0.349 X3 + e$ Effect of Workload on Employee Performance at the Palembang City Education Office. $0.000 < 0.005$ There is an Influence of Communication on the Performance of Palembang City Education Office Employees. with a significant value of $0.002 < 0.005$. There is an effect of Work Stress on the performance of employees of the Palembang City Education Office with a significant value of $0.001 < 0.005$.

Keywords: Workload, Communication, Work Stress and Employee Performance

RIWAYAT HIDUP

Yolanda, dilahirkan di Pulau Betung tanggal 07 Juli 1997 dari Ayah Maliner dan Ibu Mastura.

Sekolah dasar diselesaikan pada Tahun 2009 di SD Negeri 1 Pulau Betung, Sekolah Menengah Pertama diselesaikan tahun 2012 di SMP Negeri 1 Pampangan, dan selanjutnya Sekolah Menengah Atas (SMA) pada tahun 2015 di SMA Negeri 1 Pampangan. Pada tahun 2017 ia memasuki Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Tridinanti Palembang.

Palembang, Maret 2022

Yolanda

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan bagian penting dalam suatu perusahaan. oleh karenanya sumber daya manusia harus bisa dimanfaatkan secara maksimal agar kelangsungan hidup perusahaan dapat berkembang. Seorang pemimpin terusberupaya untuk meningkatkan kinerja sumber daya yang dimilikinya, pengolaan sumber daya manusia bertujuan untuk meningkatkan kemampuan yang dimiliki bagi karyawannya. Dalam era globalisasi sekarang ini sumber daya manusia merupakan modal dasar pembangunan nasional, oleh karena itu kualitas sumber daya manusia senantiasa harus dikembangkan dan diarahkan agar bisa mencapai tujuan yang diharapkan. Dalam mewujudkan visi dan misi perusahaan, maka organisasi dapat memanfaatkan sumber daya manusia yang dimilikinya seoptimal mungkin, supaya dapat memberikan pencapaian terbaik bagi perusahaan tersebut. Salah satu contoh pentingnya kontribusi sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan bisa dilihat dari proses produksi. Dimana ketika perusahaan tersebut sudah memiliki financial yang kuat, bahan baku yang terpenuhi, dan teknologi terbaru namun tidak adanya sumber daya manusia yang baik, maka proses produksi tidak akan berjalan dengan lancar. Kinerja merupakan bagian yang sangat penting dan menarik karena terbukti sangat penting manfaatnya. Oleh karena itu upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja

karyawan merupakan tantangan manajemen yang paling serius karena keberhasilan untuk mencapai tujuan.

Banyak hal yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai misalnya beban kerja , komunikasi, stress kerja. Beban kerja yang dimiliki masing-masing pegawai ialah beban kerja yang berbeda – beda sehingga masalah ini dapat berpengaruh padakualitas kinerja pegawai. Beban kerja merupakan sejumlah target pekerjaan atau target hasil yang harus dicapai karyawan dalam satu satuan waktu tertentu.

Dimana para pegawai harus mencapai target pekerjaan yang sudah ditentukan oleh pemimpin organisasi. Sebagai contoh di Substansi Bagian Administrasi, pegawai dikejar waktu untuk mengumpulkan surat menyurat dan dokumen lainnya dalam kurun waktu tertentu. Selain fenomena diatas yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah komunikasi, komunikasi yang tidak baik dapat menimbulkan kesalahpahaman antar ketua organisasi dengan pegawai maupun pegawai dengan pegawai. Komunikasi merupakan alat utama untuk menyempurnakan hubungan dalam organisasi. Tidak adanya komunikasi dapat mengakibatkan timbulnya salah pengertian dan bila dibiarkan akan mempengaruhi kehidupan organisasi baik atasan maupun karyawan di lingkungan instansinya sendiri. Misalnya kasus dimana komunikasi berpengaruh penting untuk berjalannya suatu organisasi baik dari atasan maupun anggota organisasi. Dimana komunikasi antara atasan atau ketua organisasi dan anggota tidak berjalan dengan baik. Misalnya sering terjadi *miscommunication* antara atasan dan anggota maupun sesama anggota pegawai.

Di Dinas Pendidikan Kota Palembang peneliti menemukan suatu kasus yang berhubungan dengan Beban Kerja yaitu dimana para pegawai harus mencapai target pekerjaan yang sudah ditentukan oleh pemimpin organisasi. Misalnya sebagai contoh di Substansi Bagian Administrasi, pegawai dikejar waktu untuk mengumpulkan surat menyurat dan dokumen lainnya dalam kurun waktu tertentu. Dalam hal ini yang sering terjadi sebagai contoh ialah atasan lupa menyampaikan waktu pengumpulan berkas kepada para pegawai, sehingga pegawai tidak mengetahui informasi tersebut dan hal tersebut berpengaruh terhadap kinerja ataupun hasil kerja para pegawai itu sendiri.

Dan peneliti juga menemukan masalah dalam komunikasi di Dinas Pendidikan Kota Palembang peneliti juga menemukan suatu kasus dimana komunikasi berpengaruh penting untuk berjalannya suatu organisasi baik dari atasan maupun anggota organisasi. Untuk masalah dalam Dinas Pendidikan Kota Palembang peneliti melihat bahwa komunikasi antara atasan atau ketua organisasi dan anggota tidak berjalan dengan baik. Misalnya sering terjadi *miscommunication* antara atasan dan anggota maupun sesama anggota pegawai. Dalam hal ini yang sering terjadi sebagai contoh ialah atasan lupa menyampaikan waktu pengumpulan berkas kepada para pegawai, sehingga pegawai tidak mengetahui informasi tersebut dan hal tersebut berpengaruh terhadap kinerja ataupun hasil kerja para pegawai itu sendiri.

Peneliti juga menemukan stress kerja di Dinas Pendidikan Kota Palembang dimana permasalahannya adalah ketegangan yang mempengaruhi kinerja setiap anggota atau pegawai.

Sebagai contoh masalah yang ada di Dinas Pendidikan Kota Palembang ialah masalah – masalah yang sering terjadi seperti kejadian yang peneliti urauikan di atas, hal tersebut membuat terjadinya stress kerja karena masalah – masalah tersebut dapat menjadi tekanan serta ketegangan bagi para pegawai. Peneliti juga melihat bahwa masalah – masalah tersebut sangat berpengaruh terhadap peneliti pribadi begitu juga pegawai lainnya, maka dari itu peneliti mengambil masalah-masalah yang ada di Dinas Pendidikan Kota Palembang untuk peneliti teliti. Dan masih banyak hal lain yang memperngaruhi kinerja pegawai di Dinas Pendidikan Kota Palembang namun penelitian ini hanya difokuskan pada Beban Kerja, Komunikasi dan Stres kerja saja. Dari fenomena diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**PENGARUH BEBAN KERJA, KOMUNIKASI DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI DINAS PENDIDIKAN KOTA PALEMBANG**”

1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang diatas peneliti mencoba untuk merumuskan masalah sebagai berikut ;

1. Apakah Beban Kerja, Komunikasi, dan Stres Kerja berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Pendidikan Kota Palembang?
2. Apakah Beban Kerja berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Pendidikan Kota Palembang ?
3. Apakah Komunikasi berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Pendidikan Kota Palembang ?
4. Apakah Stres Kerja berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Pendidikan Kota Palembang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan membuktikan serta mengetahui :

1. Pengaruh Beban Kerja, Komunikasi dan Stres kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Pendidikan Kota Palembang
2. Pengaruh Beban Kerja secara parsial terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Pendidikan Kota Palembang
3. Pengaruh Komunikasi secara parsial terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Pendidikan Kota Palembang

4. Pengaruh Stres Kerja secara parsial terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Pendidikan Kota Palembang

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti.

Untuk memperdalam pengetahuan khususnya ilmu tentang manajemen Sumber Daya Manusia dan untuk mengaplikasikan teori-teori yang pernah didapat dari perkuliahan dengan praktek yang sebenarnya.

2. Bagi Dinas Pendidikan Kota Palembang.

Dimana diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan masukan yang bermanfaat bagi Dinas Pendidikan Kota Palembang.

3. Bagi Civitas Akademik.

Untuk mengembangkan kemampuan berpikir kritis dan analitis melalui pembelajaran langsung, menentukan minat akademik, karier, dan pribadi.

DAFTAR PUSTAKA

- Aziz, Abdul. (2018). Pengaruh Komunikasi dan kerjasama kelompok terhadap prestasi kerjakaryawan CV Boga Utama Banyuasin*
- AA. Anwar Prabu Mangkunegara, 2017, Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Remaja Rosdakarya, Bandung.*
- Emron Edison, Y. A. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Alfabeta*
- .Fahmi, I. (2014). Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Mitra Wacana Media.*
- Fakultas Ekonomi. 2014. Pedoman Penulisan Skripsi dan Laporan Akhir. Edisi Pertama Cetakan Kelima. Palembang : Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang.*
- Hartatik, i. P. (2014). Praktis Pengembangan Sumber Daya Manusia . Yogyakarta.*
- Haryati. (2011). Manajemen Stres Kerja. Yogyakarta: Bibliografi*
- Polos, Jacky RK. (2018). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.*
- Septiani, Lina. (2019). Pengaruh Stres Kerja, dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan PT Global Boga Indonesia*
- Sari, Rian. (2021) Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Organisasi, dan Beban Kerja Sailendra, Annie. (2015). Langkah-langkah praktis pembuatan SOP.*
- Sarah. (2020). Manajemen Komunikasi Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: cetakan pertama, Trans Idea Publishing .*

Sugiyono. (2015). Metode Penelitian. Bandung: Alfabeta.

*Sutrisno. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Prenada Media
Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman*

Sugiyono. (2015). Metode Penelitian. Bandung: Alfabeta.

Sutrisno. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Prenada Media