

**PENGARUH BEBAN KERJA, STRES KERJA, KEMAMPUAN
KOMUNIKASI, DAN PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI
TERHADAP KUALITAS KERJA PEGAWAI DI KANTOR
SATKER P2JN SUMSEL**

SKRIPSI

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



Diajukan Oleh :

**WAHIDA ROKHIS SALAFIYAH
NPM. 1801110166**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRIDINANTI
PALEMBANG**

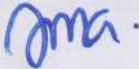
2022


UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI
PALEMBANG

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : WAHIDA ROKHIS SALAFIYAH
Nomor Pokok/NPM : 1801110166
Jurusan/Program Studi : Ekonomi/Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata 1
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi : Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, Kemampuan Komunikasi, dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Kerja Pegawai di Kantor Satker P2JN Sumsel.

Pembimbing Skripsi :


Tanggal 08-04-2022 Pembimbing I : 
: Dr. M. Ima Andriyani, S.E., M.Si
NIDN: 0201018001

Tanggal 08-04-2022 Pembimbing II : 
: Syahyuni, S.E., M.M
NIDN: 0226106101

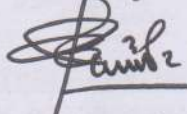


Mengetahui,

Dekan,


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

Ka. Prodi Manajemen

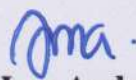

Mariyam Zanariah, S.E., M.M
NIDN. 0222096301

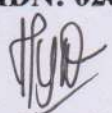
**UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI
PALEMBANG**

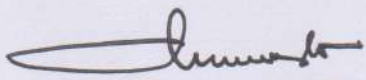
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : WAHIDA ROKHIS SALAFIYAH
Nomor Pokok/NPM : 1801110166
Jurusan/Program Studi : Ekonomi/Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata 1
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi : Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, Kemampuan Komunikasi, dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Kerja Pegawai di Kantor Satker P2JN Sumsel.

Penguji Skripsi :

Tanggal 08-04-2022 Ketua Penguji : 
: Dr. M. Ima Andriyani, S.E., M.Si
NIDN: 0201018001


Tanggal 08-04-2022 Penguji I : 
: Svahyuni, S.E., M.M
NIDN : 0226106101

Tanggal 8-04-2022 Penguji II : 
: Yunidar Erlina, S.E., M.Si
NIDN : 0230066302

Mengesahkan:

Dekan,




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

Ka. Prodi Manajemen


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

MOTTO :

“Berterima kasih lah untuk diri sendiri sudah mau diajak lelah setiap harinya. Takdir itu memang milik Allah SWT, tetapi berusaha, berjuang dan berdoa itu milik kita”

(Wahida Rokhis Salafiyah)

Kupersembahkan untuk :

- **Kedua orang tua ku tercinta**
- **Adik-adik ku tersayang**
- **Para pendidik yang kuhormati**
- **Seseorang yang sudah selalu menemaniku**
- **Sahabat terbaik ku**
- **Almamater ku**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Wahida Rokhis Salafiyah

Nomor Pokok/NPM : 1801110166

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

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 berupa pembatalan skripsi dengan segala konsekuensinya.

Palembang, 30 Maret 2022



Wahida Rokhis Salafiyah

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT karena berkat nikmat, karunia, dan kesempatan-Nya Peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, Kemampuan Komunikasi, dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Kerja Pegawai di Kantor Satker P2JN Sumsel”** dengan tepat waktu. Adapun penelitian serta penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Program S1 di Universitas Tridianti Palembang.

Peneliti menyadari keterbatasan dari segi ilmu pengetahuan, litelature dan pengalaman sehingga penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan peneliti menyadari pula tanpa bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak tidak mungkin skripsi ini dapat diselesaikan. Dengan selesainya skripsi ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Hj. Manisah, M.P. selaku Rektor Universitas Tridianti Palembang
2. Dr. Msy. Mikial, SE.M.Si.Ak.CA.CSRS. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti Palembang
3. Dr. M. Ima Andriyani, SE.M.Si. selaku Pembimbing I yang telah memberikan ilmu dan bantuan kepada Peneliti selama proses penulisan skripsi ini
4. Syahyuni, SE.MM. selaku Pembimbing II yang telah memberikan ilmu dan bantuan kepada Peneliti selama proses penulisan skripsi ini
5. Salman, SE.MP. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan dorongan dan bimbingan selama masa perkuliahan
6. Ibu Pimpinan beserta seluruh Staf Pegawai di Kantor Perencanaan dan Pengawasan Jalan Nasional Sumatera Selatan (Satker P2JN Sumsel) yang telah banyak membantu dalam memberikan data dan informasi yang dibutuhkan Peneliti

7. Bapak, Bunda, dan Adik-adik ku serta seluruh keluargaku yang telah memberikan kasih sayang, perhatian, semangat, bantuan moril dan materil serta doa yang tak pernah berhenti untuk keberhasilanku
8. Orang terdekat dan sahabatku yang telah memberikan semangat selama menyelesaikan skripsi ini

Akhir kata saya berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan apabila dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan kekeliruan, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna perbaikan di masa yang akan datang.

Palembang, Maret 2022
Peneliti,

Wahida Rokhis Salafiyah

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
MOTTO	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK	xiii
RIWAYAT HIDUP	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teoritis	7
2.1.1 Beban Kerja.....	7
2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja.....	8
2.1.3 Dampak Beban Kerja.....	9
2.1.4 Indikator Beban Kerja	11
2.2 Stres Kerja	11
2.2.1 Pengertian Stres Kerja	11
2.2.2 Faktor-faktor Penyebab Stres Kerja	12
2.2.3 Indikator Stres Kerja	15
2.3 Kemampuan Komunikasi.....	17
2.3.1 Pengertian Komunikasi.....	17
2.3.2 Fungsi Komunikasi.....	18
2.3.3 Unsur Komunikasi.....	19

2.3.4	Jenis Komunikasi.....	20
2.3.5	Hambatan dalam Komunikasi	22
2.3.6	Indikator Kemampuan Komunikasi.....	23
2.4	Pemanfaatan Teknologi Informasi.....	24
2.4.1	Pengertian Teknologi Informasi	24
2.4.2	Peranan Teknologi Informasi	25
2.4.3	Tujuan Pemanfaatan Teknologi Informasi.....	26
2.4.4	Fungsi Teknologi Informasi.....	27
2.4.5	Indikator Teknologi Informasi	28
2.5	Kualitas Kerja.....	29
2.5.1	Pengertian Kualitas Kerja	29
2.5.2	Indikator Kualitas Kerja.....	30
2.6	Penelitian Lain yang Relevan.....	31
2.7	Kerangka Berpikir	33
2.8	Hipotesis.....	34

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	35
3.1.1	Tempat Penelitian	35
3.1.2	Waktu Penelitian	35
3.2	Sumber dan Teknik Pengumpulan data	36
3.2.1	Sumber Data.....	36
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.3	Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	38
3.3.1	Populasi Penelitian	38
3.3.2	Sampel dan Teknik Sampling	38
3.4	Rancangan Penelitian.....	38
3.5	Variabel dan Definisi Operasional	39
3.5.1	Variabel Penelitian	39
3.5.2	Definisi Operasional Variabel.....	39
3.6	Uji Instrumen Penelitian	41
3.6.1	Uji Validitas	42
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	43
3.7	Uji Asumsi Klasik	43

3.8	Teknik Analisis Data	45
3.8.1	Analisis Statistik Deskriptif	45
3.8.2	Analisis Regresi Linear Berganda	45
3.8.3	Uji Koefisien Korelasi (r)	46
3.8.4	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	47
3.8.5	Uji Hipotesis.....	47
3.9	Sistematika Penulisan	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Instansi	52
4.1.1	Sejarah Berdirinya Satker P2JN Sumsel.....	52
4.1.2	Visi dan Misi	53
4.1.3	Struktur Organisasi	54
4.1.4	Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab	55
4.2	Uji Instrumen.....	65
4.2.1	Uji Validitas	65
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	71
4.3	Uji Asumsi Klasik	73
4.3.1	Uji Normalitas	73
4.3.2	Uji Heteroskedastisitas	74
4.3.3	Uji Multikolinearitas.....	75
4.4	Teknik Analisis Data	76
4.4.1	Analisis Statistik Deskriptif	76
4.4.2	Analisis Linear Berganda.....	79
4.4.3	Uji Koefisien Korelasi (r)	82
4.4.4	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	84
4.4.5	Uji Hipotesis.....	85
4.5	Pembahasan.....	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	94
5.2	Saran	95
DAFTAR PUSTAKA.....		96
LAMPIRAN.....		100

DAFTAR TABELLL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Lain yang Relevan	32
Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian	35
Tabel 3.2 Indikator dan Definisi Operasional Variabel	40
Tabel 3.3 Instrumen Penelitian	42
Tabel 3.4 Interpretasi Koefisien Korelasi	47
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Beban Kerja (X_1).....	66
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Stres Kerja (X_2).....	67
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kemampuan Komunikasi (X_3).....	68
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Pemanfaatan Teknologi Informasi (X_4).....	69
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kuallitas Kerja (Y)	70
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Beban Kerja (X_1)	71
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Stres Kerja (X_2).....	71
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Kemampuan Komunikasi (X_3)	72
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Pemanfaatan Teknologi Informasi (X_4).....	72
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Kerja (Y).....	73
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	74
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	75
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas	76
Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi.....	77
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	80
Tabel 4.16 Interpretasi Koefisien Korelasi	82
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Korelasi	83
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	84
Tabel 4.19 Hasil Uji F.....	86
Tabel 4.20 Hasil Uji t.....	88

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	33
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Satker P2JN Sumsel.....	54

ABSTRAK

WAHIDA ROKHIS SALAFIYAH. Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, Kemampuan Komunikasi, dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Kerja Pegawai di Kantor Satker P2JN Sumsel. (Dibawah bimbingan Ibu Ima Andriyani, S.E., M.Si dan Ibu Syahyuni, S.E., M.M)

Setiap instansi dituntut untuk dapat menggunakan sumber daya yang dimiliki seoptimal mungkin, dalam arti instansi harus dapat menciptakan keunggulan yang kompetitif melalui pengelolaan dan pengkoordinasian sumber daya manusia secara efektif dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pengaruh beban kerja, stres kerja, kemampuan komunikasi, dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas kerja pegawai di kantor Satker P2JN Sumsel. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel jenuh. Sampel jenuh yaitu keseluruhan anggota populasi dijadikan sampel. Dengan demikian, sampel dalam penelitian ini berjumlah 55 pegawai. Jenis data yang digunakan adalah data primer dengan metode pengumpulan data kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda.

Hasil analisis menunjukkan bahwa : hasil uji simultan (uji F) diperoleh terdapat adanya pengaruh yang signifikan secara simultan dari beban kerja (X_1), stres kerja (X_2), kemampuan komunikasi (X_3), dan pemanfaatan teknologi informasi (X_4) terhadap kualitas kerja pegawai (Y). Berdasarkan tabel hasil uji parsial (uji t) dapat dijelaskan :

a) Variabel beban kerja (X_1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas kerja pegawai (Y). b) Variabel stres kerja (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kualitas kerja pegawai (Y). c) Variabel kemampuan komunikasi (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kualitas kerja pegawai (Y). d) Variabel pemanfaatan teknologi informasi (X_4) berpengaruh signifikan terhadap kualitas kerja pegawai (Y).

Kata Kunci : beban kerja, stres kerja, kemampuan komunikasi, pemanfaatan teknologi informasi, kualitas kerja

RIWAYAT HIDUP

Wahida Rokhis Salafiyah, dilahirkan di Palembang pada tanggal 01 April 1999 dari Ayah Khoirul Muttaqin dan Ibu Rohayati anak ke 1 dari 3 bersaudara.

Sekolah dasar diselesaikan pada tahun 2011 di SD Negeri 149 Palembang, Sekolah Menengah Pertama diselesaikan tahun 2014 di SMP Negeri 40 Palembang, dan selanjutnya menyelesaikan Sekolah Menengah Kejuruan pada tahun 2017 di SMK Muhammadiyah. Pada tahun 2018 memasuki Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Tridinanti Palembang.

Palembang, Maret 2022

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap instansi dituntut untuk dapat menggunakan sumber daya yang dimiliki seoptimal mungkin, dalam arti instansi harus dapat menciptakan keunggulan yang kompetitif melalui pengelolaan dan pengkoordinasian sumber daya manusia secara efektif dan efisien. Seiring dengan perubahan globalisasi dan dalam kondisi masyarakat sekarang, seringkali kita menemukan beberapa permasalahan yang menyebabkan sebuah instansi mengalami kegagalan dalam mencapai tujuan, karena menurunnya kualitas dari sumber daya manusia itu sendiri. Padahal seperti yang kita semua ketahui bahwa manusia merupakan faktor yang paling penting dalam berhasil atau tidaknya sebuah instansi mencapai suatu tujuan (Kiswuryanto, 2014).

Di era globalisasi, persaingan dalam perusahaan menjadi semakin rumit, sehingga instansi dituntut untuk meningkatkan operasi mereka dan merespon lebih cepat agar dapat terus bertahan dan berkembang. Dalam hal ini, semua instansi diharapkan inovatif dan kreatif. Sumber daya manusia dipaksa untuk melakukan pekerjaan dengan baik di perusahaan.

Kualitas kerja merupakan keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana mutu yang tinggi, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur

yang mudah dipahami oleh pegawai yang mempunyai tanggung jawab besar terhadap tugas-tugas dan kewajiban yang diberikan, baik tanggung jawab pribadi, sosial, intelektual maupun tanggung jawab moral dan spiritual (Hao, 2013). Usaha untuk meningkatkan kualitas kerja pegawai, diantaranya adalah dengan memperhatikan beban kerja. Menurut Sunyoto, (2012) beban kerja adalah yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan stres, hal ini bisa disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan kerja mungkin terlalu tinggi, volume kerja mungkin terlalu banyak dan sebagainya.

Teori di atas mengatakan bahwa, beban kerja berkaitan dengan kualitas kerja pegawai. Dengan memberikan beban kerja yang efektif, instansi dapat melihat seberapa besar beban kerja maksimum mereka dan apa dampaknya kepada pegawai. Karena tubuh manusia dirancang untuk melakukan pekerjaan sehari-hari, instansi juga perlu memperhatikan keadaan sumber daya manusianya.

Teknologi informasi merupakan sarana dalam meningkatkan kualitas kerja pegawai. Dalam hal ini teknologi komputer berpotensi dalam menunjang kualitas kerja, karenanya banyak pengambil keputusan menginvestasikan dana untuk teknologi informasi (Ari Kasandra & Juliarsa, 2016).

Menurut Tata Sutabri, (2014) teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu yang digunakan keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan

merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan. Kualitas kerja pegawai terhadap pengetahuan teknologi informasi sangat mempengaruhi keberhasilan suatu instansi, karena pegawai diharapkan dapat menyelesaikan tugas tepat waktu dengan sistem yang ada.

Kantor Satuan Kerja Perencanaan dan Pengawasan Jalan Nasional (Satker P2JN) merupakan instansi yang bertugas dalam menyusun program penanganan jalan. Terbentuk berdasarkan Permen PU No. 08/PRT/M/2010 tentang Struktur Organisasi di lingkungan Kementerian Pekerjaan Umum. Satker P2JN bergerak dibidang perencanaan dan pengawasan dalam melakukan pengendalian terhadap mutu pekerjaan untuk menjamin pencapaian mutu pembangunan jalan, tol, dan data kondisi jalan nasional.

Berdasarkan pengamatan awal bahwa adanya tuntutan pekerjaan di kantor Satker P2JN yang membuat munculnya beban kerja pada pegawai. Beban kerja ini yang memberikan rasa kurang nyaman di lingkungan kerja dan meningkatkan rasa emosional serta memberikan dampak stres terhadap pekerjaannya. Sementara itu, stres kerja juga akan memberikan dampak yang kurang baik untuk para pegawai yang akan memberikan tekanan terhadap pekerjaannya, sehingga memberikan efek kelelahan, kecemasan, dan menimbulkan sakit kepala yang akan mempengaruhi produktivitas pegawai.

Kurangnya kemampuan komunikasi yang baik di dalam instansi juga akan menimbulkan masalah seperti masalah *miss communication* antara penyampaian suatu pekerjaan yang membuat pekerjaan tersebut tidak berjalan dengan baik dan mengurangi keharmonisan antara pimpinan dan sesama rekan kerja. Selain itu,

penggunaan teknologi informasi di kantor ini juga masih dikatakan kurang, karena ada beberapa pegawai masih memiliki pengetahuan yang minim tentang pengoperasian perangkat lunak di komputer. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas kerja pegawai mempengaruhi keberhasilan instansi dalam mencapai tujuannya.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat disimpulkan bahwa hasil yang berkaitan dengan kualitas kerja pegawai diperoleh dan dirasakan dari permasalahan/fenomena yang muncul. Hal ini membawa konsekuensi bagi pegawai untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas kerja yang dihasilkan, serta meningkatkan pemahaman mereka tentang komunikasi dan penggunaan teknologi informasi. Sehingga peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, Kemampuan Komunikasi, dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Kerja Pegawai di Kantor Satker P2JN Sumsel”**.

1.2 Perumusan Masalah

Perumusan masalah dapat didefinisikan sebagai suatu kalimat pernyataan yang disusun berdasarkan adanya masalah tersebut dan akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data dalam suatu proses penelitian. Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh beban kerja, stres kerja, kemampuan komunikasi, dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas kerja pegawai di Kantor Satker P2JN Sumsel?

2. Apakah ada pengaruh beban kerja terhadap kualitas kerja pegawai di Kantor Satker P2JN Sumsel?
3. Apakah ada pengaruh stres kerja terhadap kualitas kerja pegawai di Kantor Satker P2JN Sumsel?
4. Apakah ada pengaruh kemampuan komunikasi terhadap kualitas kerja pegawai di Kantor Satker P2JN Sumsel?
5. Apakah ada pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas kerja pegawai di Kantor Satker P2JN Sumsel?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk memperoleh pengetahuan atau penemuan baru sebagai pembuktian atau pengujian tentang kebenaran dari pengetahuan yang sudah ada, maka tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui pengaruh beban kerja, stres kerja, kemampuan komunikasi, dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas kerja pegawai di Kantor Satker P2JN Sumsel.
2. Mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kualitas kerja pegawai di Kantor Satker P2JN Sumsel.
3. Mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kualitas kerja pegawai di Kantor Satker P2JN Sumsel.
4. Mengetahui pengaruh kemampuan komunikasi terhadap kualitas kerja pegawai di Kantor Satker P2JN Sumsel.
5. Mengetahui pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas kerja pegawai di Kantor Satker P2JN Sumsel.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian penting untuk dilakukan dengan tujuan untuk menginformasikan tindakan, membuktikan teori dan mengembangkan pengetahuan di bidang studi. Adapun manfaat dalam penelitian ini mengarah kepada beberapa aspek sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa tambahan pengetahuan dan wawasan serta penerapan ilmu perkuliahan dengan masalah yang diteliti di Kantor Satker P2JN Sumsel.

2. Bagi Instansi

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan pandangan serta upaya-upaya yang dapat dijadikan acuan bagi pihak instansi.

3. Bagi Akademik

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi dan suatu informasi sebagai bahan penelitian untuk mahasiswa selanjutnya dengan menambah variabel yang belum diteliti sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, M. N. (2020). *Kenali Tanda-tanda dan Cara Mengatasi Beban Kerja*. Diakses Pada 11 Desember 2021. Kompas: <https://www.health.kompas.com/read/2020/10/12/090900268/kenali-tanda-tanda-dan-cara-mengatasi-stres-kerja?page=all>
- Ando, A. A., Umar, A. F., & Agustina. (2017). *Gambaran Faktor Faktor Stres Kerja Caregiver dalam Melayani Pasien Gangguan Jiwa di Yayasan Galuh Kota Bekasi*. Jurnal Persada Husada Indonesia Vol 4 No. 14 , 2.
- Andriani, A. P. (2018). *Pengaruh Komunikasi, Motivasi, dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Bamas Satria Perkasa (Moro Mall) Purwokerto*. Purwokerto: Skripsi.
- Ari Kasandra, N. M., & Juliarsa, G. (2016). *Pengaruh Kualitas Penerapan SIA, Pemanfaatan dan Kepercayaan Teknologi Informasi pada Kinerja Karyawan*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol 14 No. 1 , 540-541.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Cetakan Ketiga Belas. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Biru, M., Utami, H. N., & Mayowan, Y. (2016). *Analisis Faktor-faktor Stres Kerja yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 39 No. 2 , 51-52.
- Dhini, R. D. (2010). *Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja. Studi Pada Medical Representatif di Kota Kudus*. Jurnal Psikologi Universitas Muria Kudus , 12.
- Fitria, D. (2012). *Arti, Indikator, Tahapan, Fungsi, Ciri-ciri dan Permasalahan dari Komunikasi*. Diakses Pada 29 Desember 2021. Mataholang Kahirupan: <https://derafitria.wordpress.com/2012/09/29/arti-indikator-tahapan-fungsi-ciri-ciri-dan-permasalahan-dari-komunikasi/>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Handoko, T. H. (2016). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPF.
- Hao, L. (2013). *Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Pegawai Di Kantor Pertanahan Kota Banjar*. Skripsi.
- Haryanti, Aini, F., & Purwaningsih, P. (2013). *Pengaruh Antara Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kualitas Kerja Perawat di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Semarang*. *Jurnal Manajemen Keperawatan*, Vol. 1 No. 1, 55.
- Hasibuan, M. (2008). *Manajemen Personalia dan SDM*. Jakarta: CV Haji Masagung.
- Karsasih, D. (2020). *Perilaku Organisasi*. Palembang: Universitas Tridinanti Palembang.
- Kiswuryanto, A. (2014). *Analisis Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Karyawan Bagian HRD di PT. Indocement Tunggal Prakarsa Tbk.Bogor*. Semarang: Skripsi (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro, Hal. 1).
- Mangkunegara, A. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Penerbit Remaja Rosdakarya.
- Mikial, Msy., dkk. (2021). *Pedoman Penulisan Skripsi dan Laporan Akhir Fakultas Ekonomi Tridinanti Palembang*. Edisi Kedua Cetakan Pertama. Palembang : Unanti Press.
- Muazansyah, Iman. (2018). *Pengaruh Kemampuan Kerja (Work Ability) dan Kualitas Kerja (Work Quality) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan*. *Jurnal Aplikasi Administrasi* Vol. 21 No.1.
- Muhammad, Arni. (2016). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nielsen. (2020, November 6). *Teknologi Informasi: Pengertian, Fungsi, Tujuan, dan Manfaat Teknologi Informasi*. Diakses Pada 17 Desember 2021. CloudHost: <https://idcloudhost.com/teknologi-informasi-pengertian-fungsi-tujuan-dan-manfaat-teknologi-informasi/>
- Paramita, L. (2016). *Pengaruh Komunikasi Organisasi dan Stres Kerja Terhadap Kualitas Kerja Karyawan di Perusahaan Umum Bulog Divisi Regional Sulawesi Utara*. *Jurnal EMBA* Vol. 4 No. 1, 131.

- Prihatini, D. (2007). *Analisis Hubungan Beban Kerja Dengan Stres Kerja Perawat Di Tiap Ruang Rawat Inap RSUD Sidikalang*. Medan: Skripsi.
- Priyono. (2021). *Analisis Regresi dan Korelasi Untuk Penelitian Survei*. Bogor: Guepedia.
- Putra, A. S. (2012). *Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Marketing dan Kredit PT. WOM Finance Cabang Depok*. Jurnal Studi Manajemen , 22.
- Raharjo, S. (2021, Februari 19). *Uji Multikolinearitas dengan Melihat Nilai Tolerance dan VIF SPSS*. Diakses Pada 24 Desember 2021. SPSS Indonesia: <https://www.spssindonesia.com/2014/02/uji-multikolonieritas-dengan-melihat.html?m=1>
- Robbins, S. P. (2013). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Rusda, I. (2017). *Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Operator Pada PT. Giken Precision Indonesia*. Jurnal Inovasi Bisnis Vol. 5 No. 1 52-53.
- Sakinah Koto, A. N. (2019). *Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Kompetensi SDM terhadap Kualitas Laporan Keuangan Dengan Sistem Pengendalian Intern Sebagai Variable Intervening*. Jakarta: UIN Jakarta.
- Satuan Kerja Perencanaan dan Pengawasan Jalan Nasional Sumatera Selatan. (2022). *Uraian Tugas Satuan Kerja Perencanaan dan Pengawasan Jalan Nasional Provinsi Sumatera Selatan*. KPTS/Bb5.9/2022. Palembang.
- Simamora, F. N. (2018). *Pengaruh Komunikasi dan Kemampuan Sumber Daya Manusia Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Kantor Camat Sibolga Sambas Kota Sibolga*. Jurnal Warta Edisi : 55 , 5.
- Sugiyono. (2003). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suhandang, Kusnadi. (2010). *Periklanan Manajemen, Kiat dan Strategi*. Jakarta: Nuansa.
- Sunyoto, D. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Buku Seru.
- Suprpto, T. (2006). *Pengantar Teori Komunikasi*. Yogyakarta: Media Pressindo.

- Sutabri, Tata. (2014). *Pengantar Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tarwaka. (2015). *Ergonomi Industri (Dasar-dasar Pengetahuan Ergonomic dan Aplikasi ditempat Kerja)*. Surakarta: Harapan Press.
- Tarwaka, B. S. (2004). *Ergonomics for Safety. Occupational Healt and Productivity [Ergonomi Untuk Keselamatan, Kesehatan Kerja dan Produktivitas]*. Surakarta: UNIBA PRESS.
- Tertio Sayudha, V. B., & Suryarini, T. (2020). *Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Kesesuaian Tugas Teknologi Informasi dan Komunikasi Terhadap Kualitas Kerja Individual Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Kota Semarang*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* Vol. 15 No, 2 , 119.
- Vanchapo, A. R. (2020). *Beban Kerja dan Stres Kerja*. Pasuruan: Penerbit Qiara Media.
- Waluyo, M. (2009). *Psikologi Teknik Industri*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wardhana, A. K. (2018). *Stres Kerja : Penyebab, Dampak, dan Solusinya*. Yogyakarta: Skripsi.
- Wardhani, Dewi. K., & Andriyani, Ika. (2017). *Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia , Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Sistem Pengendalian Intern Terhadap Kualitas Kerja Pemerintahan Desa di Kabupaten Klaten*. *Jurnal Akuntansi* Vol. 5 No. 2 , 92 & 96.
- Winata, H. (2019). *Pengaruh Komunikasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Sumut Cabang Koordinator Medan*. Medan: Skripsi.
- Wiseliner, R. (2013). *Pengaruh Penerapan teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Serasi Autoraya-Trac Astra Rent A Car Cabang Pekanbaru*. Pekanbaru: UIN Kasim Riau Pekanbaru.
- Yuhista, A., Ariana, N., & Arismayanti, N. K. (2017). *Analisis Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Quality of Work Life (QWL) Terhadap Kinerja Karyawan Pada Cottage di Pantai Tanjung Setia Pesisir Barat Lampung*. *Jurnal Kepariwisata dan Hospitalitas* Vo. 1 No. 2 , 75.
- Yustina, Olivia, DS., Pipiet Niken. A., Martha Edellya. (2021). *Pengaruh Began Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Kerja Karyawan PT. Karya Cipta Buana Sentosa di Maumere Flores*. *Jurnal Gema Wiralodra*. Vol 12 No. 1.
- Yusup. (2021). *Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi*. Pagar Alam: LD Media.