

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam konteks organisasi, sumber daya manusia berperan sebagai motor penggerak utama bagi terlaksananya seluruh aktivitas yang dirancang. Kualitas SDM yang terus ditingkatkan akan berdampak langsung pada naiknya produktivitas organisasi secara menyeluruh karena peran penting yang dimilikinya. Keberhasilan sebuah organisasi sangat ditentukan oleh kompetensi dan keterampilan para individu yang terlibat di dalamnya. Organisasi yang memiliki visi jelas serta kinerja optimal cenderung menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas. Sebaliknya, jika kualitas SDM rendah, maka pencapaian tujuan organisasi akan sulit diraih. Oleh karena itu, salah satu unsur paling penting dalam organisasi adalah memiliki tenaga kerja yang berkualitas serta mampu terus mengembangkan potensinya. Meski begitu, mengelola karyawan bukanlah hal yang sederhana karena perbedaan tujuan, ekspektasi, dan perspektif masing-masing individu dalam organisasi. *(Jabani, 2015)*

Dalam era integrasi nasional saat ini, dinamika organisasi tercermin dari perubahan yang terjadi pada aspek komunikasi kerja, konflik antar pegawai, stres yang dialami karyawan, serta keadaan lingkungan kerja. Perubahan tersebut dapat bersumber dari faktor internal maupun eksternal organisasi. Setiap organisasi memiliki tuntutan kerja tertentu yang mengharuskan para karyawan berupaya maksimal untuk mencapai target yang telah ditetapkan. Hasil prasurvei di

Pengadilan Negeri Pasir Pengaraian mengungkapkan bahwa beberapa pegawai merasa kewalahan akibat tingginya beban kerja. Hal ini disebabkan oleh volume tugas yang terlalu besar dan batas waktu penyelesaian yang sangat sempit. Instruksi yang diberikan oleh atasan pun dinilai tidak disertai dengan kelonggaran atau toleransi waktu, terutama di tengah meningkatnya jumlah kasus pidana yang masuk ke lembaga tersebut. Hal ini dapat menyebabkan terjadinya kesalahpahaman dalam komunikasi, timbulnya perselisihan antar karyawan, serta meningkatnya tekanan psikologis di lingkungan kerja, yang pada akhirnya berpengaruh buruk terhadap produktivitas karyawan

Dalam kehidupan sosial, komunikasi memainkan peran penting karena menjadi sarana untuk menyampaikan ide dan pemikiran kepada individu lain. Dalam konteks organisasi, khususnya di lingkungan perusahaan, komunikasi menjadi elemen utama dalam menyampaikan arah, visi, serta misi organisasi kepada seluruh anggota atau karyawan. Proses komunikasi ini memengaruhi bagaimana setiap karyawan menjalankan tugasnya berdasarkan instruksi yang diberikan untuk mencapai sasaran organisasi. Menurut Amirullah, komunikasi dapat dipahami sebagai sebuah proses sistematis di mana informasi serta pemahaman atau maksud tertentu ditransfer dari satu individu ke individu lainnya. Proses ini dapat dilakukan melalui berbagai bentuk penyampaian, baik secara lisan maupun tulisan. (*Rizaki et al., 2023*)

Temuan dari pra survei menunjukkan bahwa gangguan dalam komunikasi kerja kerap menjadi hambatan dalam pencapaian target organisasi di Pengadilan Negeri Pasir Pengaraian. Beberapa permasalahan yang muncul antara pegawai

dan atasan meliputi kurangnya kejelasan saat menyampaikan informasi serta kesulitan dalam mengakses informasi, yang pada akhirnya membuat pegawai terlambat menyelesaikan tugas-tugasnya dan mengalami kebingungan dalam proses pengambilan keputusan. Komunikasi dianggap kurang efektif karena jarang dilakukan secara langsung, yang mengakibatkan pesan tidak tersampaikan secara optimal. Hal ini menyebabkan koordinasi antar pegawai terganggu, munculnya penundaan sidang, hingga kesalahan dalam pengelolaan dokumen. Padatnya beban kerja juga mengakibatkan interaksi antar pegawai menjadi kurang optimal, sehingga terjadi kekeliruan dalam penyampaian informasi atau keputusan yang diambil tanpa pertimbangan yang matang. Rendahnya tingkat pemahaman terhadap pesan yang disampaikan kerap menimbulkan kesalahpahaman, karena penerapan komunikasi tidak selalu mudah dan sangat bergantung pada kondisi serta situasi individu. Oleh karena itu, komunikasi memiliki pengaruh besar terhadap tingkat produktivitas kerja.

Konflik antar pegawai di Pengadilan Negeri Pasir Pengaraian disebabkan oleh beban kerja yang berlebih dan ketidaktepatan dalam pembagian tugas, yang seringkali menumpuk karena tingginya jumlah perkara perdata dan pidana yang masuk. Selain itu, tekanan yang dirasakan pegawai tidak hanya berasal dari dalam institusi, tetapi juga dari faktor eksternal, yang menjadikan mereka lebih sensitif dalam menjalin komunikasi dengan rekan kerja lainnya.

Selain konflik, stres kerja juga menjadi isu penting yang dihadapi dalam lingkungan kerja ini. Hal ini disebabkan oleh beban tugas yang dianggap terlalu berat dan tenggat waktu yang sangat singkat, sehingga kinerja pegawai menjadi

tidak maksimal. Tekanan semakin bertambah karena ekspektasi tinggi dari pimpinan terhadap kemampuan pegawai dalam menyelesaikan berbagai pekerjaan dengan cepat, yang pada akhirnya memicu stres dan menurunkan produktivitas mereka di tempat kerja.

Secara fisik, lingkungan kerja di Pengadilan Negeri Pasir Pengaraian masih menghadapi tantangan seperti fasilitas terbatas dan ruang kerja yang belum optimal. Meskipun demikian, suhu ruangan yang sejuk memberikan kenyamanan bagi pegawai saat berada di dalam kantor. Namun, tingkat kebisingan yang berasal dari ruang sidang terkadang terdengar sampai ke ruangan kerja, sehingga dapat mengganggu konsentrasi dan menurunkan fokus pegawai yang memerlukan suasana tenang untuk bekerja secara optimal.

Tingkat produktivitas pegawai di Pengadilan Negeri Pasir Pengaraian tergolong cukup baik, didukung oleh status mereka sebagai Pegawai Negeri Sipil yang memberikan kepastian pemenuhan kebutuhan jangka panjang. Selain itu, adanya aturan dan prosedur kerja yang jelas serta penerapan sistem penghargaan turut meningkatkan motivasi dan kinerja pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

Meski produktivitas karyawan tergolong baik, beberapa kendala seperti komunikasi yang tidak efektif, konflik internal, dan tekanan kerja yang menghambat pencapaian optimal. Komunikasi yang tidak berjalan dengan baik menyebabkan kesulitan dalam memperoleh informasi sehingga pegawai sering terlambat menyelesaikan tugas dan mengalami kesulitan dalam pengambilan keputusan. Konflik juga muncul akibat beban pekerjaan yang dirasakan berat dan ketidakjelasan dalam pembagian tugas, apalagi karena banyaknya kasus perdata

dan pidana yang harus ditangani oleh Pengadilan Negeri Pasir Pengaraian. Kondisi ini menyebabkan produktivitas kerja menurun dan semangat kerja pegawai dalam menyelesaikan tugas menjadi kurang maksimal. .

Studi(Harmen *et al.*, 2024), Penelitian ini mengindikasikan bahwa terdapat hubungan yang erat antara komunikasi, konflik, serta stres kerja terhadap produktivitas tenaga kerja. Komunikasi yang berjalan dengan baik terbukti memiliki peran penting dalam mendorong peningkatan kinerja, di mana interaksi yang efektif antara sesama rekan kerja berkorelasi positif dengan hasil kerja yang lebih optimal. Selain itu, suasana kerja yang nyaman dan mendukung juga terbukti berkontribusi terhadap peningkatan produktivitas, menunjukkan bahwa tersedianya fasilitas yang memadai serta terbentuknya budaya kerja yang positif menjadi faktor penting bagi pencapaian performa tinggi. Walaupun konflik dan tekanan kerja dalam studi ini tidak memberikan pengaruh yang signifikan secara statistik, keduanya tetap perlu dikelola dengan bijak agar tidak menurunkan kualitas kinerja pegawai.

Jumlah pegawai yang produktif maupun yang kurang produktif dalam menjalankan pekerjaannya dapat dirasakan oleh seluruh staf di Pengadilan Negeri Pasir Pengaraian. Setiap bagian di Pengadilan Negeri Pasir Pengaraian memiliki susunan pegawai yang bertanggung jawab atas tugas yang diberikan oleh pimpinan masing-masing bagian, serta bertanggung jawab atas pelaksanaan pekerjaan yang telah dilakukan. Berikut adalah struktur pegawai pada setiap bagian di Pengadilan Negeri Pasir Pengaraian:

Tabel 1.1
Struktur Personel di Lingkungan Pengadilan Negeri Pasir Pengaraian

No	BAGIAN / BIDANG	JUMLAH	JENIS KELAMIN	
			L	P
1	Ketua Pengadilan Negeri	1	-	1
2	Wakil Ketua Pengadilan Negeri	1	-	1
3	Hakim-Hakim	8	2	6
4	Panitera Pengadilan Negeri	1	1	-
5	Sekretaris Pengadilan Negeri	1	-	1
6	Kepaniteraan Pidana Pengadilan Negeri Pasir Pengaraian	4	1	3
7	Kepaniteraan Perdata Pengadilan Negeri Pasir Pengaraian	5	5	-
8	Kepaniteraan Hukum Pengadilan Negeri Pasir Pengaraian	2	-	2
9	Bagian Umum dan Keuangan Pengadilan Negeri Pasir Pengaraian	4	3	1
10	Subbagian Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Tata Kelola pada Pengadilan Negeri Pasir Pengaraian	2	-	2
11	Subbagian Perencanaan, Sistem Informasi, dan Dokumentasi Kinerja Pengadilan Negeri Pasir Pengaraian	2	1	1
TOTAL		31	13	18

Sumber: Pengadilan Negeri Pasir Pengaraian, 2022

Berdasarkan informasi yang tercantum pada Tabel 1.1, jumlah keseluruhan pegawai di lingkungan Pengadilan Negeri Pasir Pengaraian mencapai 31 orang. Pegawai tersebut tersebar dalam 11 unit kerja atau bidang dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing. Unit Hakim menjadi yang paling dominan dari segi jumlah personel, yaitu sebanyak 8 orang. Sementara itu, unit Panitera serta Sekretaris tercatat memiliki jumlah pegawai paling sedikit, masing-masing hanya terdiri dari satu orang.

Produktivitas tenaga kerja dapat dilihat dari hasil output yang dihasilkan oleh setiap karyawan, yang sejalan dengan peran dan tanggung jawab yang diemban dalam organisasi dalam jangka waktu tertentu. Selain itu, produktivitas karyawan juga tercermin dari kemampuan mereka dalam menjalankan tugas dan wewenang yang telah dipercayakan kepada mereka.

Pengadilan Negeri Pasir Pengaraian berperan sebagai lembaga dalam sistem peradilan umum yang berada di bawah kewenangan Mahkamah Agung Indonesia. Lembaga ini menjalankan fungsi otoritas kehakiman secara mandiri untuk mendukung administrasi peradilan serta penegakan hukum. Sebagai ujung tombak yudisial (voorpost) Mahkamah Agung, Pengadilan Negeri Pasir Pengaraian bertanggung jawab atas penerimaan, pemeriksaan, adjudikasi, dan penyelesaian berbagai perkara yang diajukan pada tingkat pertama. (www.pn-pasirpengaraian.go.id)

Pengadilan Negeri Pasir Pengaraian berupaya memberikan layanan hukum yang berkeadilan kepada masyarakat, dengan menjunjung tinggi nilai transparansi dan integritas. Komitmen lembaga ini terlihat dari perannya dalam memfasilitasi masyarakat untuk mendapatkan keadilan, baik dalam perkara pidana maupun perdata. Upaya peningkatan kualitas pelayanan terus dilakukan sebagai bagian dari peningkatan kinerja pegawai, yang bertujuan mendukung visi pengadilan dalam membangun kepercayaan publik serta mewujudkan sistem peradilan yang terbuka bagi seluruh pencari keadilan.

Fenomena yang terjadi menunjukkan bahwa komunikasi kerja, manajemen konflik, serta pengendalian stres di Pengadilan Negeri Pasir Pengaraian masih belum diterapkan secara maksimal. Berikut beberapa penjelasannya:

1. Komunikasi kerja yang kurang transparan terkait pekerjaan menyebabkan beberapa pegawai merasa terbebani dan kewalahan.
2. Beberapa pegawai tidak dapat menyelesaikan tugas tepat waktu karena merasa beban kerja tidak merata, ada yang terlalu banyak tugas sementara yang lain tidak.
3. Masih terdapat pegawai yang belum melaksanakan tugasnya secara penuh dan maksimal karena merasa terbebani serta kurang sepenuh hati dalam menjalankan tanggung jawabnya di Pengadilan Negeri Pasir Pengaraian.
4. Beberapa pegawai juga merasa kurang puas dengan hasil kerja yang telah dicapai.

Berdasarkan sejumlah pernyataan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa penerapan komunikasi kerja, pengelolaan konflik, serta penanganan stres kerja di lingkungan Pengadilan Negeri Pasir Pengaraian masih belum berjalan secara optimal. Apabila kondisi ini dibiarkan tanpa adanya langkah konkret dari pihak pimpinan, maka dikhawatirkan akan berdampak negatif terhadap tingkat produktivitas pegawai di lembaga tersebut.

Berdasarkan pemaparan kondisi yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti terdorong untuk melakukan kajian lebih lanjut dengan mengangkat sebuah penelitian berjudul **Analisis Pengaruh Komunikasi Efektif, Konflik, Stres, dan**

Lingkungan Kerja terhadap Tingkat Produktivitas Pegawai di Pengadilan Negeri Pasir Pengaraian.

1.2 Rumusan Masalah

Merujuk pada uraian latar belakang yang telah dijelaskan, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana peranan efektif komunikasi terhadap produktivitas kerja Pegawai Pengadilan Negeri Pasir Pengaraian?
2. Apakah konflik yang ada ditempat kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja pegawai Pengadilan Negeri Pasir Pengaraian?
3. Bagaimana stres yang dialami oleh pegawai Pengadilan Negeri Pasir Pengaraian mempengaruhi produktivitas kerja?
4. Apakah suasana kerja yang kondusif dan mendukung kesehatan turut memberikan pengaruh terhadap tingkat produktivitas pegawai di Pengadilan Negeri Pasir Pengaraian?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah disampaikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menelaah sejauh mana komunikasi yang efektif berkontribusi terhadap peningkatan produktivitas kerja pegawai di Pengadilan Negeri Pasir Pengaraian.
2. Menganalisis pengaruh konflik terhadap produktivitas kerja pegawai Pengadilan Negeri Pasir Pengaraian.
3. Mengkaji sejauh mana tingkat stres kerja memengaruhi produktivitas pegawai di Pengadilan Negeri Pasir Pengaraian.
4. Menelusuri dampak kondisi lingkungan kerja terhadap kinerja produktif pegawai di Pengadilan Negeri Pasir Pengaraian.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Sebagai bentuk implementasi dari ilmu yang telah dipelajari selama masa studi, serta pemahaman mengenai peran penting komunikasi kerja yang efisien, pengelolaan konflik, dan pengendalian stres kerja dalam mendukung peningkatan produktivitas, khususnya dalam ranah Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).

2. Bagi Pengadilan Negeri Pasir Pengaraian

Menyampaikan saran kepada Pengadilan Negeri Pasir Pengaraian terkait isu komunikasi, konflik, dan tekanan kerja yang ada, agar dapat dijadikan

sebagai dasar evaluasi serta pertimbangan dalam upaya perbaikan di waktu yang akan datang..

3. Bagi Peneliti Seterusnya

Dapat dijadikan sebagai acuan bagi peneliti lain yang tertarik mengkaji topik atau permasalahan sejenis di masa mendatang.

1.4 Sistematika Penulisan

Penyusunan skripsi ini dirancang secara terstruktur untuk mempermudah pembaca dalam memahami keseluruhan isi penelitian. Adapun penulisannya terbagi ke dalam lima bab pokok, yaitu:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan yang ingin dicapai, manfaat dari penelitian, serta gambaran umum mengenai sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL, DAN HIPOTESIS

Bab ini menyajikan landasan berpikir yang meliputi teori-teori yang relevan, kerangka pemikiran konseptual, serta uraian mengenai dugaan sementara atau hipotesis yang digunakan dalam penelitian.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan ruang lingkup penelitian yang meliputi fokus kajian, pendekatan penelitian yang diterapkan, jenis dan sumber data yang digunakan, metode pengumpulan data, serta uraian mengenai definisi operasional variabel dalam penelitian ini.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai profil Pengadilan Negeri Pasir Pengaraian, termasuk sejarah singkat, struktur organisasi, serta aktivitas yang dijalankan. Selain itu, bab ini juga menampilkan temuan penelitian yang berkaitan dengan isu komunikasi, konflik, stres, serta situasi lingkungan kerja dan dampaknya terhadap produktivitas pegawai pada instansi terkait.

BAB V: PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan serta rekomendasi yang sejalan dengan pokok permasalahan yang menjadi objek penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN

BAB II

LANDASAN TEORETIS, KERANGKA KONSEPTUAL, DAN HIPOTESIS

PENELITIAN

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Komunikasi Kerja

2.1.1.1 Pengertian Komunikasi Kerja

Ruky (2014:65) menjelaskan bahwa komunikasi merupakan proses menyampaikan dan saling bertukar pesan, baik dalam bentuk informasi, fakta, gagasan, maupun perasaan dari satu individu kepada individual lainnya. Menurut Muhammad (2016:4) komunikasi merujuk pada penyampaian pesan secara verbal dan nonverbal kepada pihak lain dengan tujuan untuk memberikan instruksi atau mendorong tindakan yang lebih efektif. Sedangkan menurut Siagian dalam Maulana (2020:5), efektifitas adalah penggunaan sumber daya yang dimiliki secara tepat sesuai kebutuhan guna mendukung pencapaian hasil kerja yang telah dilakukan. (Soleh, 2017)

Menurut Wibowo (2014, hal. 165), komunikasi berperan sebagai proses fundamental dalam sebuah organisasi yang bertujuan untuk memberikan informasi kepada tenaga kerja mengenai berbagai masalah yang relevan. Haryani (2016) mendefinisikan komunikasi sebagai suatu mekanisme dimana seorang individu (komunikator) mengirimkan rangsangan, biasanya dalam bentuk simbol verbal, untuk mempengaruhi perubahan perilaku pada individu lain (komunikan). Mangkunegara (2014)

menyebutkan bahwa komunikasi merupakan kegiatan penyampaian informasi, ide, dan pemahaman antara individu yang bertujuan untuk mencapai interpretasi yang selaras dengan tujuan tertentu.

Menurut Andriyanti, Darmawan dan Hidayati (2018) komunikasi merupakan salah satu bentuk pertukaran informasi yang akan dilakukan oleh 2 orang atau lebih agar bisa saling bertukar pikiran, ide, maupun informasi yang akan disampaikan ke penerima pesan dan dapat mengubah sikap atau perilaku ketika menerima informasi dari pemberi informasi pesan tersebut. Sementara itu, Abdoellah (2019) menyatakan bahwa komunikasi adalah cara menyampaikan informasi, gagasan, dan pandangan atau ide yang sangat penting untuk disampaikan ke penerima pesan supaya penerima tersebut bisa memahami, menerapkan, dan mampu menerima segala informasi yang diterima dengan baik.(Rizaki et al., 2023)

Menurut Supardi (2016), komunikasi dipahami sebagai suatu usaha untuk memotivasi orang lain agar dapat memahami sudut pandang yang diungkapkan oleh seseorang. Proses komunikasi diharapkan dapat membangun pemahaman bersama dan kesepakatan sebagai dasar bersama. Komunikasi tidak hanya terbatas pada kata-kata verbal atau tulisan, tetapi juga mencakup makna yang lebih mendalam di balik pesan yang disampaikan.

Merujuk pada berbagai pandangan para ahli, komunikasi dapat diartikan sebagai suatu proses dalam menyampaikan pesan atau informasi dari satu pihak kepada pihak lain dalam suatu interaksi. Dalam konteks

organisasi atau perusahaan, proses komunikasi ini cenderung lebih kompleks dibandingkan dengan komunikasi antar individu, karena melibatkan berbagai struktur, jabatan, serta tujuan yang beragam dalam pelaksanaannya.

Dalam lingkungan organisasi, aktivitas komunikasi seringkali disebut sebagai komunikasi bisnis karena mencakup interaksi profesional antara individu di dalam perusahaan. Setiap anggota organisasi berhubungan satu sama lain melalui komunikasi internal yang bisa berlangsung secara lisan maupun non-lisan. Meskipun komunikasi bisnis biasanya bersifat formal dan lebih mengutamakan bentuk verbal, keberadaan komunikasi non-verbal tetap memainkan peran penting. Komunikasi verbal melibatkan penggunaan simbol-simbol bermakna yang secara umum dipahami, seperti suara, tulisan, dan visual. Di sisi lain, komunikasi non-verbal mencakup gerakan tubuh, ekspresi wajah, nada suara, hingga bahasa tubuh, yang memungkinkan penyampaian pesan tanpa kata-kata secara eksplisit.

Komunikasi dikatakan efektif apabila pesan dapat tersampaikan dan dipahami dengan tepat antara pengirim dan penerima, khususnya dalam interaksi dua arah antara pimpinan dan bawahan. Menurut dalam ((2014), 2019) dalam Wibowo (2012, p168) komunikasi efektif memiliki beberapa karakteristik, yaitu:

- a. Pesan yang akan disampaikan harus memiliki gagasan yang jelas.
- b. Gagasan tersebut perlu disampaikan dengan cara yang tepat, idealnya menggunakan bahasa yang dipahami oleh penerima.

- c. Pemilihan media komunikasi harus sesuai, misalnya melalui telepon, fax, email, rapat, memo, atau laporan.
- d. Pesan harus dipastikan sampai kepada penerima, namun tanggung jawab utama untuk mengartikan pesan tetap berada pada penerima.
- e. Makna yang diinginkan oleh pengirim pesan harus sampai dengan tepat kepada penerima, yang lebih mudah tercapai dalam komunikasi dua arah..

2.1.1.2 Faktor- factor yang Mempengaruhi Komunikasi Kerja

Menurut Corrie (2018), terdapat tujuh komponen kunci yang berperan dalam menentukan keberhasilan komunikasi kerja di dalam suatu organisasi, di antaranya adalah:

1. Pengetahuan – Tingkat pemahaman seseorang merupakan faktor penting dalam keberhasilan komunikasi. Individu dengan wawasan yang luas cenderung mampu menyampaikan inti pesan dengan jelas. Komunikator yang memiliki pengetahuan mendalam akan lebih mudah memilih kata-kata yang tepat untuk menyampaikan pesan secara efektif, baik secara lisan maupun melalui gerak isyarat.
2. Pertumbuhan – Pertumbuhan dalam konteks komunikasi dapat terjadi melalui pengaruh terhadap pola pikir individu. Ini menggambarkan bagaimana seorang komunikator merespons informasi dari pihak lain serta bagaimana ia mampu menyampaikan kembali informasi tersebut dengan cara yang mudah dipahami oleh penerima.

3. Persepsi – Merujuk pada cara seseorang menangkap dan mengolah informasi sebagai dasar dalam membentuk sudut pandang tertentu. Persepsi terbentuk melalui akumulasi pengalaman, kesiapan mental, dan fokus perhatian terhadap suatu informasi.
4. Peran dan Hubungan – Interaksi antara peran serta hubungan antar individu dapat memengaruhi jalannya komunikasi. Efektivitas komunikasi dalam hal ini sangat bergantung pada materi yang dibahas serta pendekatan atau teknik yang digunakan dalam menyampaikannya.
5. Peran dan Hubungan – Interaksi antara peran serta hubungan antar individu dapat memengaruhi jalannya komunikasi. Efektivitas komunikasi dalam hal ini sangat bergantung pada materi yang dibahas serta pendekatan atau teknik yang digunakan dalam menyampaikannya.
6. Emosi bermanifestasi sebagai respons individu ketika dihadapkan dengan peristiwa tertentu pada saat waktu tertentu. Emosi seringkali dapat menghindari kendali kita, sehingga memiliki kapasitas untuk secara signifikan mempengaruhi proses pembentukan komunikasi.
7. Kondisi
fisik memainkan peran penting dalam konteks komunikasi, karena semua modalitas sensorik memiliki fungsi berbeda yang penting untuk memfasilitasi komunikasi.

Maharani et al., (2022) menyebutkan sejumlah aspek yang memengaruhi kemampuan individu dalam berkomunikasi secara efektif, yaitu :

1. Perkembangan, adalah tingkat perkembangan dalam individu untuk menentukan jenis komunikasi yang akan digunakan.
2. Emosi, menjadi cara untuk seseorang dalam menginterpretasikan isi pesan yang diterimanya.
3. Gender, cara berkomunikasi yang berbeda antara pria dan wanita.
4. Pengetahuan, untuk mengetahui cara menggunakan bahasa yang umum agar mudah dipahami dalam mengirim dan menerima pesan.
5. Lingkungan, membantu dalam berkomunikasi secara nyaman.

2.1.1.3 Indikator Komunikasi Kinerja

Wibowo (2014:171) menjelaskan bahwa komunikasi kerja dapat diukur melalui berbagai indikator berikut :

1. Kemudahan akses informasi

Kinerja individu yang efektif dapat tercapai ketika proses komunikasi berjalan lancar dan informasi dapat diperoleh dengan mudah, sehingga ide, konsep, atau pemikiran dapat diteruskan secara mulus dari satu orang ke orang lain.

2. Intensitas komunikasi

Semakin sering terjadi dialog konstruktif, maka proses komunikasi akan semakin efektif. Intensitas komunikasi menjadi faktor penting dalam kelancaran komunikasi di lingkungan organisasi.

3. Efektivitas komunikasi

Efektivitas komunikasi ditandai dengan pemahaman yang terjadi secara langsung dan real-time, seperti melalui interaksi tatap muka, yang membantu penerima pesan menangkap maksud komunikator dengan lebih baik.

4. Tingkat pemahaman pesan

Pemahaman terhadap pesan menunjukkan sejauh mana penerima dapat menangkap maksud dari informasi yang dikomunikasikan oleh pengirim pesan. Komunikasi yang efektif mendukung penerima dalam menginterpretasikan isi pesan dengan benar.

5. Perubahan sikap

Setelah pesan diterima dan dipahami, biasanya akan terjadi perubahan sikap pada penerima yang selaras dengan isi pesan yang telah disampaikan oleh komunikator.

- a. tidak ada kesalahpahaman dalam informasi yang disampaikan.
- b. Daya tarik untuk dibaca, dengan memiliki daya tarik akan membuat informasi menjadi hal yang akan dicari secara terus menerus.

(Ii et al., 2021) dalam (Sutardji, 2016: 10-11) mengemukakan sejumlah indikator utama yang menunjukkan efektivitas dalam proses komunikasi, yaitu sebagai berikut :

1. Pemahaman

Kemampuan untuk mengartikan pesan secara tepat sesuai dengan maksud komunikator merupakan hal yang paling penting. Tujuan utama komunikasi adalah terciptanya saling pengertian, sehingga baik komunikator maupun penerima harus saling memahami peran masing-masing. Komunikator bertugas menyampaikan pesan, sementara penerima bertanggung jawab untuk menerima dan menangkap pesan tersebut dengan benar.

2. Kesenangan

Proses komunikasi tidak hanya berfungsi untuk menyampaikan informasi secara efektif, tetapi juga berlangsung dalam suasana yang kondusif dan menyenangkan bagi kedua pihak yang terlibat. Lingkungan yang ditandai dengan suasana santai dan ramah secara signifikan lebih mendukung interaksi dibandingkan dengan lingkungan yang penuh ketegangan. Karena sifat komunikasi yang fleksibel, adanya suasana seperti ini dapat mendorong terciptanya kesan yang positif dan menarik.

3. Pengaruh pada sikap

Tujuan mendasar dari komunikasi adalah untuk melakukan perubahan sikap. Ketika terlibat dalam wacana dengan individu

lain, jika ada perubahan penting dalam perilaku mereka, dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang dilakukan memang efektif; sebaliknya, jika tidak ada perubahan yang dapat diamati dalam sikap individu, itu menunjukkan bahwa komunikasi yang dibuat tidak efektif.

4. Hubungan yang Makin Baik

Proses komunikasi yang berjalan dengan baik secara otomatis dapat mempererat hubungan antarpribadi. Biasanya, hubungan yang kuat terbentuk ketika individu memiliki kesamaan dalam persepsi, karakteristik pribadi, dan tingkat kecocokan satu sama lain..

5. Tindakan

Komunikasi dianggap efektif ketika pasca-interaksi, kedua belah pihak menunjukkan perubahan dalam tindakan mereka terhadap satu sama lain.

2.1.2 Konflik Kerja

2.1.2.1 Pengertian Konflik Kerja

(Sinambela, 2021:458) dalam (Ii et al., 2021) konflik muncul ketika ekspektasi individu terhadap diri sendiri, orang lain, maupun institusi, tidak selaras dengan kenyataan yang dihadapi. Ketidaksesuaian ini kemudian terlihat dalam bentuk interaksi antara pihak-pihak yang memiliki perbedaan kepentingan, sudut pandang, tujuan, nilai, atau cara dalam menyelesaikan persoalan. Secara umum, konflik dibagi menjadi dua

kategori, yaitu konflik fungsional yang memberikan kontribusi positif terhadap pencapaian tujuan kelompok, serta konflik disfungsional yang justru menghambat dan berdampak negatif (Ti et al., 2021) yaitu:

1) Konflik Fungsional

Konflik fungsional merupakan jenis konflik yang mendukung pencapaian tujuan kelompok karena dapat menghasilkan dampak positif serta memberikan kontribusi yang menguntungkan bagi proses kerja tim.

2) Konflik Disfungsional

Konflik disfungsional adalah bentuk konflik yang menghambat pencapaian tujuan kelompok dan cenderung menimbulkan dampak negatif, baik bagi individu maupun organisasi secara keseluruhan.

(Rivai, 2016:999) mendefinisikan konflik sebagai perbedaan yang muncul antar individu atau kelompok dalam organisasi akibat perebutan sumber daya atau perbedaan tujuan. Sejalan dengan pendapat tersebut, Davis dan Newstrom juga berpendapat yang diterjemahkan oleh (Marwansyah dan Mukaram, 2004:189) bahwa konflik sebagai perbedaan pendapat atau perselisihan terkait tujuan yang ingin dicapai atau cara yang digunakan dalam pencapaiannya.

Menurut Malayu Hasibuan (2010:199), konflik dapat diartikan sebagai bentuk persaingan yang bersifat negatif, yang muncul akibat dorongan ambisi dan emosi dalam usaha untuk meraih kemenangan. Konflik semacam ini berpotensi menimbulkan ketegangan, pertentangan,

bahkan kekecewaan apabila tidak segera ditangani. Berdasarkan pandangan tersebut, penulis menyimpulkan bahwa konflik merupakan kondisi ketidakseimbangan atau ketidakharmonisan antara dua pihak atau lebih, yang timbul karena adanya perbedaan antara ekspektasi dan kenyataan yang berkaitan dengan tujuan serta nilai-nilai yang dianut.(Flippo (2003), 2003)

Menurut Robbins (2008) yang dikutip oleh (Flippo (2003), 2003) Konflik dapat dimaknai sebagai suatu dinamika yang muncul pada saat suatu pihak menilai bahwa pihak lain telah atau berpotensi memberikan dampak negatif terhadap hal-hal yang dianggap bernilai atau penting bagi dirinya.

a. Konflik Intra Individu

Situasi ini menggambarkan konflik batin yang dialami individu, yang timbul ketika terdapat tekanan dari peran luar yang tidak sejalan dengan nilai atau keinginan pribadinya. Sebagai ilustrasi, seorang karyawan perusahaan diminta oleh atasannya untuk menemani tamu ke tempat hiburan malam guna bersantai, padahal nilai-nilai keagamaannya tidak mendukung aktivitas tersebut, sehingga menimbulkan pertentangan dalam dirinya.

b. Konflik Antarindividu

Jenis konflik ini terjadi antara dua orang, baik dalam satu tim yang sama maupun dari tim yang berbeda. Sebagai contoh, perbedaan

pandangan atau kepentingan dapat memicu konflik antara dua karyawan yang bekerja di departemen yang sama

c. Konflik Antarkelompok

Konflik ini terjadi ketika dua atau lebih kelompok dalam suatu organisasi mengalami pertentangan secara kolektif. Misalnya, ketegangan bisa muncul antara tim kerja A dan tim kerja B dalam satu divisi, atau antara unit kerja yang berbeda dalam struktur organisasi.

d. Konflik Organisasi

Konflik ini terjadi ketika dua atau lebih kelompok dalam suatu organisasi mengalami pertentangan secara kolektif. Misalnya, ketegangan bisa muncul antara tim kerja A dan tim kerja B dalam satu divisi, atau antara unit kerja yang berbeda dalam struktur organisasi.

Berdasarkan sintesis dari berbagai teori para ahli, konflik yang terjadi dalam hubungan kerja dapat diidentifikasi sebagai perselisihan dalam lingkungan organisasi dapat timbul akibat ketidakselarasan kondisi yang dirasakan oleh tenaga kerja, baik dalam konteks individu, kelompok, maupun organisasi. Munculnya konflik dipicu oleh sejumlah faktor seperti komunikasi yang terhambat, perbedaan tujuan, perbedaan status sosial, sikap, penilaian, dan perspektif dari masing-masing pihak.

2.1.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Konflik Kerja

Dalam pandangan (Dr. Sri Rochani Mulyani, SE. et al., 2021) faktor-faktor yang berkontribusi terhadap munculnya konflik dapat disaring menjadi tiga kategori, yaitu :

1. Masalah komunikasi

Transmisi informasi berfungsi sebagai penghalang komunikasi dan merupakan kondisi potensial yang dapat memicu konflik.

2. Masalah struktur

Kelompok-kelompok dalam suatu organisasi sering memiliki tujuan yang beragam. Ketika kelompok organisasi mengejar tujuan yang berbeda, kemungkinan konflik meningkat.

3. Masalah pribadi

Kategori ini mencakup perbedaan dalam sifat kepribadian, kondisi emosional, serta sistem nilai yang dianut, yang semuanya berpotensi menimbulkan konflik. Mengacu pada Mangkunegara (2013:156), sumber konflik dalam suatu organisasi dapat berasal dari:

- a. Kurangnya koordinasi yang efektif dalam pelaksanaan tugas.
- b. Ketergantungan antar individu atau tim dalam menyelesaikan pekerjaan.
- c. Ketidakjelasan peran akibat deskripsi tugas yang tidak spesifik.
- d. Perbedaan pendekatan atau orientasi terhadap pekerjaan.
- e. Perbedaan pemahaman mengenai arah dan tujuan organisasi.
- f. Ketidaksesuaian dalam cara pandang atau persepsi antar individu.

- g. Sistem penghargaan berbasis kompetisi yang dapat menimbulkan kecemburuan atau persaingan tidak sehat.

2.1.2.3 Indikator Konflik Kerja

Menurut (Rivai, 2016:999) dalam (Ii et al., 2021) terdapat beberapa indikator konflik kerja, yaitu:

1) Konflik intrapersonal

Konflik dalam diri individu (intrapersonal) timbul saat seseorang menghadapi dilema antara dua tujuan yang tidak sejalan.

2) Konflik interpersonal

Konflik yang terjadi antara individu biasanya dipicu oleh variasi mengenai masalah tertentu dan tujuan terkait, di mana hasil dan keputusan bersama dianggap penting.

3) Konflik intragroup

Konflik yang terjadi dalam kelompok dapat dikategorikan sebagai afektif atau substantif. Konflik afektif muncul dari respons emosional terhadap keadaan tertentu, sedangkan konflik substantif berasal dari perbedaan dalam keahlian profesional.

4) Konflik antar kelompok

Konflik antar kelompok umumnya bermanifestasi

ketika setiap kelompok memprioritaskan kepentingan atau tujuannya sendiri secara berlebihan.

Menurut Flippo(2003) dalam (Flippo (2003), 2003)menyebutkan beberapa indikator konflik di tempat kerja,meliputi:

a. Perbedaan Pendapat (Kontroversi)

Perdebatan berkaitan dengan masalah atau keadaan di mana konflik bermanifestasi, yang berpotensi menyebabkan ketidaksepakatan di antara karyawan.

b. Kelelahan Mental di Tempat Kerja

Beban kerja yang berlebihan di tempat kerja dapat memicu kelelahan, membuat karyawan peka terhadap lingkungan mereka. Dalam kasus seperti itu, karyawan mungkin menunjukkan iritabilitas yang meningkat, yang mengakibatkan keadaan emosional yang tidak stabil.

c. Ketegangan Yang Dipicu Oleh Persoalan Personal

Gangguan psikologis akibat tekanan internal maupun eksternal organisasi memiliki konsekuensi terhadap gaya komunikasi yang digunakan oleh pegawai. Kondisi ini cenderung membuat mereka lebih mudah mengalami reaksi emosional saat berinteraksi dengan sesama rekan kerja.

d. Visi yang Berbeda dalam pekerjaan

Perbedaan tujuan antar karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan dapat menjadi hambatan besar dalam mencapai hasil kerja yang optimal, sebab setiap individu biasanya memiliki pendekatan serta sasaran pribadi yang mereka Persepsi bahwa seseorang merasa lebih

baik dibandingkan rekan lainnya dapat menimbulkan perbedaan pandangan di lingkungan kerja. Oleh karena itu, membangun komunikasi yang efektif menjadi hal yang penting untuk menyatukan perbedaan tersebut dan menciptakan kerja sama yang harmonis.

e. Perbedaan Pendekatan dalam Menyelesaikan Masalah

Ketika menghadapi hambatan dalam pelaksanaan tugas, proses pemecahan masalah menjadi langkah penting yang harus dilakukan. Namun, sering kali muncul perbedaan pandangan mengenai metode atau strategi terbaik untuk mengatasi permasalahan tersebut. Hal ini dapat menimbulkan ketidaksepakatan di antara karyawan. Oleh karena itu, diperlukan forum diskusi yang terbuka dan bersifat membangun agar keputusan yang diambil dapat diterima dan dijalankan bersama.

Menurut (Robbins, 2004) dalam (Dr. Sri Rochani Mulyani, SE. et al., 2021) Konflik dapat dibedakan menjadi dua kategori utama, yaitu konflik fungsional dan disfungsional. Konflik fungsional merupakan jenis konflik yang justru mendukung tercapainya tujuan kelompok, sedangkan konflik disfungsional justru menjadi hambatan dalam mewujudkan tujuan tersebut.

Konflik fungsional muncul akibat perbedaan pandangan terkait pelaksanaan tugas atau tanggung jawab dalam organisasi. Beberapa bentuk dari konflik ini antara lain:

1. Dorongan untuk mencapai hasil yang lebih baik
2. Kemajuan yang bersifat positif menuju pencapaian target

3. Meningkatkan kreativitas dan ide-ide baru
4. Mendorong terjadinya perubahan konstruktif

Sementara itu, konflik disfungsional berkaitan dengan ketidaksepakatan yang berujung pada hasil negatif dan berdampak merugikan bagi organisasi. Contoh bentuk konflik ini meliputi:

1. Percakapan yang tidak seimbang atau cenderung didominasi
2. Rasa tidak puas dalam bekerja sama
3. Pertentangan pribadi antara individu
4. Ketidakharmonisan dalam hubungan kerja
5. Meningkatnya ketegangan emosional di lingkungan kerja

2.1.3 Stress Kerja

2.1.3.1 Pengertian Stress Kerja

Stres merupakan respons alami terhadap tekanan, ancaman, atau tuntutan tertentu yang dapat mengganggu keseimbangan mental serta memengaruhi perilaku seseorang. Dampak dari stres dapat dirasakan baik secara fisik maupun emosional. Menurut Irham Fahmi (2016:214), stres adalah kondisi di mana individu mengalami tekanan psikologis dan emosional akibat beban pekerjaan yang melampaui kapasitas dirinya. Jika tidak segera ditangani, stres dapat menimbulkan dampak negatif terhadap kesehatan. Umumnya, stres dipicu oleh situasi atau kejadian tertentu yang memengaruhi kondisi psikologis seseorang dan berada di luar kemampuannya untuk mengendalikan, sehingga menimbulkan tekanan

mental yang berat.

Stres di tempat kerja merupakan kondisi yang sering dialami oleh karyawan dan berpotensi memengaruhi perilaku mereka. Meski demikian, stres tidak selalu bersifat merugikan, karena dengan penanganan yang tepat, tekanan tersebut dapat dikelola dengan baik. Menurut King (dalam Asih, dkk., 2018:2), stres kerja adalah bentuk tekanan yang menyebabkan gangguan keseimbangan antara kondisi fisik dan mental, serta berdampak pada aspek emosional, kognitif, dan kesejahteraan secara keseluruhan. Keadaan ini biasanya dipicu oleh berbagai faktor yang berkaitan langsung dengan pekerjaan.

Dari uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa stres kerja muncul ketika pegawai dihadapkan pada tekanan, baik berupa peluang maupun tantangan, yang mengharuskan mereka menyesuaikan sikap dan tindakan. Tekanan ini dapat menimbulkan gangguan emosional, ketidakseimbangan mental dan fisik, memengaruhi kemampuan berpikir, dan pada akhirnya berpengaruh terhadap performa kerja. (Robbins, 2018)

2.1.3.2 Faktor faktor yang Mempengaruhi Stress Kerja

Penyebab utama munculnya stres dalam dunia kerja disebut sebagai stressor. Karyawan biasanya mengalami stres sebagai bentuk ketidakpuasan terhadap pekerjaannya. Kondisi ini umumnya ditandai dengan reaksi emosional yang kuat, seperti kecemasan, ketidakpedulian, kemarahan, rasa frustrasi, mudah merasa bosan, kelelahan, hingga berkurangnya semangat dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.

1. Faktor eksternal penyebab stres antara lain perubahan sosial dan teknologi, relokasi kerja, serta tekanan ekonomi.
2. Faktor pemicu stres yang berasal dari organisasi meliputi berbagai aspek, seperti kebijakan serta strategi yang diterapkan oleh manajemen, struktur organisasi yang kaku, kondisi lingkungan kerja yang kurang mendukung, beban tugas yang tinggi tanpa diimbangi dengan kewenangan yang jelas, terbatasnya ruang untuk menyampaikan aspirasi atau keluhan, serta sistem penghargaan atau kompensasi yang dianggap tidak adil atau tidak sesuai dengan kontribusi yang diberikan.
3. Stres yang berasal dari kelompok biasanya berkaitan dengan rendahnya tingkat kekompakan antar anggota, di mana karyawan merasakan kurangnya rasa kebersamaan akibat desain pekerjaan yang tidak mendukung, pembatasan yang diberlakukan oleh atasan, serta minimnya dukungan sosial dari rekan kerja. Sementara itu, stressor individu mencakup aspek-aspek pribadi seperti sifat kepribadian, persepsi terhadap kendali diri, perasaan tidak berdaya yang terbentuk dari pengalaman, daya tahan psikologis, serta konflik batin yang timbul akibat kekecewaan.

Tewal et al. (2017:141–144) menjelaskan bahwa stres yang berkaitan dengan pekerjaan disebabkan oleh dua faktor utama, antara lain:

1. Faktor personal, Faktor internal berasal dari dalam diri individu,

seperti ketidakmampuan dalam mengelola waktu, tekanan untuk berprestasi tinggi, ambisi yang tidak realistis, serta ketidaksesuaian antara kemampuan pribadi dan tuntutan pekerjaan. Sementara itu, faktor eksternal berkaitan dengan kondisi lingkungan kerja, seperti beban kerja yang berlebihan, konflik antar rekan kerja, gaya kepemimpinan atasan yang otoriter, serta ketidakjelasan peran dan tanggung jawab dalam organisasi. Kedua faktor ini dapat saling mempengaruhi dan memperburuk kondisi stres jika tidak dikelola dengan baik, sehingga berpotensi menurunkan produktivitas serta kesehatan mental dan fisik karyawan.

2. Faktor kelompok dan organisasi, seperti lemahnya kerja sama tim atau kebijakan yang membatasi interaksi, turut mendorong munculnya stres kerja.

Stres kerja dapat meningkat apabila karyawan harus menjalani lembur tanpa adanya kompensasi yang sepadan. Kondisi ini dapat menyebabkan tekanan mental yang signifikan, yang pada akhirnya berdampak pada penurunan kinerja karena keterbatasan kapasitas individu.

Berdasarkan hal tersebut, stres kerja dapat dikategorikan sebagai akibat dari berbagai sumber tekanan atau stressor, yang secara umum terbagi menjadi tiga kelompok utama: stressor lingkungan, stressor organisasi, dan stressor individu. Stressor lingkungan berkaitan dengan berbagai perubahan dalam masyarakat dan teknologi, situasi ekonomi, keberagaman budaya dan ras, serta kondisi kehidupan pribadi. Stressor

organisasi berasal dari kebijakan manajerial yang tidak konsisten, distribusi beban kerja yang tidak adil, keterbatasan waktu kerja, serta sistem penghargaan yang tidak mencerminkan usaha karyawan. Sementara itu, stressor individu mencakup aspek-aspek personal seperti lemahnya ketahanan fisik dan mental, ketidaksesuaian antara harapan dan realitas, tekanan ekonomi, konflik keluarga, hingga ketegangan yang timbul dari interaksi antarindividu (Robbins, 2018)

Menurut Quick dan Quick (dalam Yuliana et al., 2019:5), stres di tempat kerja terbagi menjadi dua kategori utama. Yang pertama adalah *eustress*, yaitu bentuk stres yang bersifat positif dan memberikan manfaat. Jenis stres ini dapat mendukung kesejahteraan baik secara individu maupun organisasi, serta berperan dalam meningkatkan kemampuan beradaptasi, fleksibilitas, perkembangan diri, dan performa kerja. Sebaliknya, *distress* adalah bentuk stres negatif yang berdampak buruk, baik bagi individu maupun lingkungan kerja. Distress seringkali dikaitkan dengan gangguan kesehatan seperti penyakit jantung, peningkatan angka ketidakhadiran, penurunan produktivitas, dan bahkan risiko kematian.

Menurut (Tewal et al., 2017:145) dalam (Robbins, 2018) stres kerja memiliki dua jenis dampak, yakni dampak yang bersifat positif dan dampak yang bersifat negatif.

1. Dampak positif dari stres kerja meliputi:
 - a. Meningkatnya motivasi dalam bekerja.

- b. Timbulnya dorongan dan tujuan untuk bekerja lebih giat serta munculnya inspirasi untuk meraih kehidupan yang lebih baik.
 - c. Kuatnya kebutuhan untuk berprestasi sehingga target atau tugas lebih sering dipandang sebagai tantangan daripada tekanan.
 - d. Membangun semangat kerja karyawan agar mampu menyelesaikan tanggung jawab dengan kualitas yang tinggi.
2. Implikasi negatif dari tekanan kerja dapat berupa:
- a. Penurunan kinerja karyawan dapat berdampak negatif terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.
 - b. Berkurangnya kepuasan kerja dan performa kerja.
 - c. Kesulitan dalam pengambilan keputusan, menurunnya konsentrasi dan perhatian, serta gangguan mental.
 - d. Meningkatnya tingkat ketidakhadiran dan perputaran karyawan.

Sementara Sunyoto dan Burhanuddin (2015:38) dalam (Robbins, 2018) menggambarkan konsekuensi atau hasil dari stres kerja menjadi tiga kategori yang berbeda, yaitu:

1. Gejala Fisiologis

Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres dapat menyebabkan perubahan pada proses metabolisme tubuh, mempercepat detak jantung dan pernapasan, meningkatkan tekanan darah, menimbulkan sakit kepala, serta berisiko memicu serangan jantung. Salah satu penelitian juga menyatakan bahwa beban kerja yang berlebihan dapat menimbulkan tingkat stres yang cukup tinggi.

2. Gejala psikologis

Salah satu tanda psikologis utama dari stres adalah rasa ketidakpuasan yang jelas terhadap pekerjaan seseorang. Gejala psikologis lainnya dapat meliputi kecemasan, perasaan jenuh, meningkatnya ketegangan, mudah marah, serta kecenderungan untuk menunda pekerjaan. Pekerjaan yang memiliki tuntutan berlebihan dan saling bertentangan, peran yang tidak jelas, serta tanggung jawab yang tidak terdefinisi dengan baik cenderung menyebabkan tekanan psikologis dan rasa tidak puas terhadap pekerjaan.

3. Ekspresi perilaku

Teakanan mental yang dirasakan oleh individu biasanya tercermin dalam perubahan performa kerja, peningkatan ketidakhadiran, serta konflik dengan rekan kerja. Selain itu, stres juga dapat memengaruhi kebiasaan makan, peningkatan konsumsi tembakau dan alkohol, munculnya gagap, kecemasan, serta gangguan pola tidur.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa stres kerja memiliki dampak yang bersifat positif maupun negatif terhadap kinerja karyawan. Dampak positif biasanya terlihat dari peningkatan motivasi dan munculnya semangat tantangan di antara karyawan untuk melaksanakan tanggung jawab mereka dengan sebaik mungkin, menganggap tugas sebagai tantangan, bukan beban. Sebaliknya, dampak negatif bisa berupa penurunan produktivitas dan performa secara keseluruhan. Namun, efek tersebut sangat bergantung pada kemampuan individu dalam mengelola respons emosional mereka saat menghadapi stres kerja yang tidak bisa dihindari.

2.1.3.3 Indikator Stres Kerja

Lingkungan kerja yang sarat dengan tekanan dan tuntutan tinggi dapat menimbulkan stres pada para karyawan. Beberapa tanda stres kerja yang umum dialami meliputi beban pekerjaan yang melebihi kapasitas karyawan, target prestasi yang sulit dicapai, persaingan yang sengit, volume tugas yang berlebihan, serta suasana kerja yang kurang mendukung, yang semuanya berpotensi menyebabkan stres di kalangan pekerja. (Robbins, 2018). Robbins (2018) mengidentifikasi indikator tekanan psikologis akibat tuntutan pekerjaan seperti :

1. Tuntutan pekerjaan merujuk pada elemen-elemen yang berkaitan dengan aktivitas kerja individu, seperti lingkungan kerja dan pengaturan fisik di tempat kerja.
2. Tuntutan peran mengacu pada tekanan yang dirasakan individu akibat peran tertentu yang harus dijalankan dalam suatu organisasi.
3. Tuntutan interpersonal timbul dari hubungan dari interaksi antar karyawan dalam lingkungan kerja
4. Struktur organisasi mencerminkan sistem kelembagaan yang tidak terdefinisi secara jelas, termasuk ketidakjelasan terkait posisi, peran, kewenangan, serta tanggung jawab.
5. Gaya kepemimpinan dalam suatu organisasi berpengaruh terhadap iklim manajerial, dimana beberapa pemimpin dapat menciptakan kondisi kerja yang dipenuhi ketegangan, rasa takut, serta kekhawatiran.

Tekanan kerja berpotensi mempengaruhi kesehatan jasmani maupun psikologis individu, menyebabkan perasaan cemas, cepat marah, serta menurunnya motivasi kerja yang pada akhirnya menghambat kemampuan kreativitasnya.

2.1.4 Lingkungan Kerja

2.1.4.1 Pengertian Lingkungan Kerja

(Rivanto, 1998) mendefinisikan bahwa lingkungan kerja mencakup aspek sosial, fisik, dan psikologis yang dapat mempengaruhi performa karyawan dalam menjalankan tanggung jawabnya di tempat kerja. Selaras dengan pendapat(Rivianto, 1988:78) bahwa lingkungan kerja menciptakan suasana atau iklim kerja yang berkaitan dengan hubungan antar individu; selain itu, suasana fisik seperti ruang kerja yang luas, bersih, dan sehat juga sangat mendukung kenyamanan karyawan sehingga dapat meningkatkan disiplin dan produktivitas kerja.

Menurut (Ahyyar, 1985:240) lingkungan kerja mencakup pengaturan tempat karyawan menjalankan tugasnya, yang terbagi menjadi dua kategori utama yaitu fasilitas bagi karyawan dan kondisi kerja. Berdasarkan berbagai penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja meliputi seluruh kondisi fisik maupun non-fisik yang terkait dengan konteks pekerjaan di sekeliling karyawan, termasuk aspek sosial, psikologis, dan fisik dalam organisasi yang mempengaruhi karyawan saat melaksanakan tanggung jawabnya.(Rivanto, 1998)

Lingkungan kerja merupakan tatanan ruang di mana para karyawan melaksanakan aktivitas pekerjaan mereka secara rutin. Lingkungan kerja yang kondusif berperan dalam menciptakan kenyamanan serta mendorong individu untuk mengoptimalkan potensi yang dimiliki. Selain itu, kualitas lingkungan kerja juga dapat mempengaruhi keadaan emosional para pegawai, ketika lingkungan tersebut dirasakan menyenangkan, hal ini akan menimbulkan rasa memiliki yang mendorong pemanfaatan waktu kerja secara efektif serta meningkatkan kinerja secara keseluruhan. Lingkungan kerja mencakup hubungan interpersonal yang terjalin antar karyawan, interaksi antara bawahan dan atasan, serta kondisi fisik tempat karyawan melaksanakan pekerjaannya. (Sedarmayanti, 2011)

Menurut (Saydam, 2000:226) lingkungan kerja didefinisikan sebagai keseluruhan elemen infrastruktur yang mengelilingi karyawan saat mereka melaksanakan tugasnya, yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan tersebut. Meskipun lingkungan kerja memegang peranan penting dalam menentukan kinerja karyawan, banyak organisasi saat ini masih mengabaikan kondisi lingkungan kerja di dalam perusahaan mereka. Lingkungan kerja yang ideal ditandai oleh aspek kesehatan, kenyamanan, keselamatan, serta suasana yang menyenangkan, sehingga mendukung kelancaran dan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan target yang ditetapkan.

Menurut (Lewa dan Subono, 2005:235), lingkungan kerja dirancang secara strategis untuk membentuk hubungan kerja yang harmonis antara karyawan dan lingkungan tempat bekerja. Suasana kerja yang kondusif mampu menumbuhkan rasa kepemilikan dan keterikatan emosional para karyawan terhadap organisasi,

memfasilitasi kemampuan mereka untuk mencapai hasil yang optimal dalam tugas mereka. Sebaliknya, kondisi lingkungan kerja yang tidak memadai dapat mempengaruhi tingkat produktivitas, sehingga mengurangi kinerja karyawan.(Basu Swasta, 2002)

Dari berbagai definisi, dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja mencakup semua elemen yang terkait dengan keadaan disekitar karyawan yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja mereka, sehingga memungkinkan pencapaian output maksimum. Lingkungan kerja mencakup fasilitas yang mendukung karyawan dalam memenuhi tanggung jawab mereka dan meningkatkan kinerja mereka dalam suatu organisasi atau perusahaan.

2.1.4.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja

Seseorang cenderung mampu melaksanakan aktivitasnya dengan lebih efisien dan meraih hasil yang maksimal apabila didukung oleh kondisi lingkungan yang tepat. Lingkungan dianggap kondusif ketika individu dapat berpartisipasi dalam kegiatannya secara optimal dengan kondisi yang mendukung kesehatan fisik dan mental, memberikan rasa aman, serta menciptakan suasana kerja yang menyenangkan. Jika situasi dan kondisi tempat karyawan menjalankan tugas sehari-hari tidak memadai, hal ini dapat menimbulkan dampak negatif yang berlangsung dalam rentang waktu yang cukup lama.

Beberapa elemen penting yang turut berkontribusi yang diidentifikasi oleh Sedarmayanti (2011) yaitu dalam pembentukan kondisi lingkungan kerja dan berpengaruh pada kemampuan karyawan, antara lain:

1. Penerangan di tempat kerja

Cahaya memegang peranan penting dalam menjamin keselamatan pekerja serta memperlancar aktivitas kerja. Oleh karena itu, penerangan harus mencukupi, terang namun tidak menyilaukan. Penerangan yang tidak memadai dapat memperlambat proses kerja, meningkatkan kesalahan, dan menurunkan efisiensi kerja sehingga menghambat tercapainya tujuan organisasi.

2. Suhu di lingkungan kerja

Suhu tubuh manusia berbeda-beda pada setiap bagian, namun tubuh selalu berupaya menjaga kestabilannya melalui sistem adaptasi internal. Kemampuan adaptasi ini memiliki batas tertentu, dan tubuh dapat menyesuaikan diri terhadap perubahan suhu selama tidak melebihi ambang toleransi, sebanyak 20% terjadi pada kondisi suhu tinggi dan 35% pada suhu rendah jika dibandingkan dengan suhu yang berada dalam kondisi normal.

3. Kadar uap air di udara

Kadar uap air mengacu pada kadar uap air yang terkandung di atmosfer dan umumnya dinyatakan dalam bentuk persentase. Kadar uap air berkaitan erat dengan suhu dan bersama-sama dengan sirkulasi udara serta radiasi panas dapat memengaruhi kondisi tubuh manusia. Jika suhu dan kelembaban terlalu tinggi, tubuh akan kesulitan mengeluarkan panas, yang berakibat pada peningkatan detak jantung karena sirkulasi darah bekerja lebih keras.

4. Sirkulasi udara

Udara bersih yang kaya oksigen sangat penting untuk proses metabolisme.

Udara dinyatakan tercemar jika kandungan oksigennya berkurang atau terkontaminasi oleh zat atau bau yang berbahaya. Tanaman di sekitar area kerja bisa menjadi sumber utama oksigen segar.

5. Kebisingan dalam lingkungan kerja

Mesin produksi sering menghasilkan suara bising yang bisa mengganggu kesehatan pendengaran pekerja jika terus-menerus terpapar. Pengelolaan kebisingan sangat diperlukan dalam perencanaan lingkungan kerja. Upaya pengendaliannya meliputi:

- a. Pengendalian sumber suara
- b. Pengendalian kebisingan
- c. Pemanfaatan teknologi penyerapan suara dalam ruang kerja
- d. Upaya proteksi terhadap kebisingan melalui pelindung auditori

6. Vibrasi akibat pergerakan mesin

Vibrasi dari mesin dapat tersalur ke tubuh pekerja dan menimbulkan dampak negatif. Getaran yang tidak teratur dari segi intensitas maupun frekuensi bisa mengganggu konsentrasi, menimbulkan kelelahan, dan memicu gangguan kesehatan seperti masalah pada mata, sistem saraf, sirkulasi darah, otot, maupun tulang.

7. Bau tak sedap

Aroma menyengat di tempat kerja bisa mengganggu konsentrasi dan mengurangi kepekaan indra penciuman. Penggunaan AC yang tepat dapat

membantu mengatasi bau yang tidak diinginkan di area kerja.

8. Tata warna ruang kerja

Warna dalam ruang kerja perlu dirancang dengan baik karena dapat mempengaruhi emosi dan suasana hati pekerja. Warna-warna tertentu dapat menimbulkan perasaan senang atau sebaliknya. Oleh karena itu, pemilihan warna harus disesuaikan dengan kebutuhan ruangan.

9. Dekorasi ruang kerja

Dekorasi berhubungan erat dengan penataan warna dan estetika. Penataan yang baik tidak hanya memperindah ruang kerja, tetapi juga memperhatikan letak peralatan dan kelengkapan lain guna menciptakan suasana kerja yang nyaman dan mendukung produktivitas

10. Musik di tempat kerja

Musik dengan nada lembut yang sesuai dengan waktu dan suasana dapat merangsang semangat kerja. Sebaliknya, musik yang tidak sesuai dapat mengganggu konsentrasi. Oleh karena itu, pemilihan lagu di tempat kerja sebaiknya dilakukan secara selektif.

11. Keamanan di tempat kerja

Agar tempat kerja tetap aman, perlu dilakukan pengawasan secara rutin. Salah satu upaya menjaga keamanan adalah dengan melibatkan petugas keamanan seperti Satpam guna menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan bebas dari gangguan.

2.1.4.3 Indikator Lingkungan Kerja

indikator-indikator lingkungan kerja yang berkaitan dengan kemampuan manusia menurut (Sedarmayanti, 2011:15):

1. Pencahayaan

Pekerja yang beraktivitas sepanjang hari rawan mengalami kelelahan mata serta kelelahan fisik dan mental. Oleh karena itu, pencahayaan yang memadai dapat membantu menciptakan suasana kerja yang nyaman dan menyegarkan. Sumber cahaya di sini tidak terbatas pada lampu buatan, tetapi juga termasuk pencahayaan alami dari sinar matahari.

2. Suhu dan sirkulasi udara

Kondisi suhu di tempat kerja sangat mempengaruhi kenyamanan fisik pekerja. Udara yang sejuk dan memiliki sirkulasi baik akan menciptakan lingkungan yang menyenangkan dan menunjang produktivitas. Sebaliknya, suhu yang panas dan kurangnya ventilasi dapat menimbulkan rasa gerah dan tidak nyaman, sehingga menurunkan efektivitas kerja.

3. Tingkat kebisingan

Kebisingan di lingkungan kerja dapat mengganggu fokus dan konsentrasi karyawan. Suara-suara bising membuat pikiran menjadi tidak tenang dan mengurangi kemampuan untuk berkonsentrasi, padahal suasana tenang sangat dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas secara optimal.

4. Warna ruangan

Pemilihan warna pada ruang kerja memiliki dampak terhadap persepsi visual dan psikologis karyawan. Warna dapat membangkitkan semangat dan energi kerja, atau justru menimbulkan perasaan tidak nyaman yang berpotensi menurunkan motivasi dan performa kerja.

5. Ruang untuk bergerak

Penataan ruang kerja yang efisien harus mempertimbangkan aspek keselamatan dan kenyamanan, termasuk menyediakan ruang gerak yang cukup. Ruang kerja yang tertata dengan baik tidak menghambat mobilitas

karyawan dan memudahkan mereka dalam menyelesaikan tugas, termasuk penempatan fasilitas seperti tempat sampah yang strategis.

6. Keamanan kerja

Fasilitas kerja serta kondisi di tempat kerja harus menjamin keselamatan fisik dan mental karyawan. Perusahaan perlu menyediakan perlengkapan dan prosedur keamanan yang memadai untuk mencegah potensi kecelakaan atau gangguan lainnya, sehingga menciptakan rasa aman dalam bekerja.

2.1.5 Produktivitas Kerja

2.1.5.1 Pengertian Produktivitas Kerja

Secara konseptual, produktivitas dapat dijelaskan sebagai rasio antara output yang dihasilkan, baik berupa barang maupun jasa, dengan input yang digunakan seperti tenaga kerja, bahan baku, dan modal. Apabila tingkat produktivitas suatu organisasi atau perusahaan tergolong rendah, hal ini menunjukkan kurangnya efisiensi dalam pemanfaatan sumber daya yang tersedia. Keadaan semacam ini mencerminkan melemahnya daya saing organisasi tersebut dan berisiko menurunkan skala kegiatan usahanya. Apabila fenomena ini terjadi secara luas pada berbagai organisasi atau perusahaan, maka dapat memberikan dampak buruk terhadap pertumbuhan industri dan perekonomian nasional secara umum.

Produktivitas merupakan salah satu alat yang digunakan oleh perusahaan untuk menilai hasil kerja yang dicapai oleh para karyawannya. Secara umum, produktivitas menggambarkan hubungan antara berbagai sumber daya seperti modal, lahan, dan energi yang digunakan dalam proses menghasilkan suatu output (Basu Swasta, 2002)

Menurut pandangan Dewan Produktivitas Nasional yang dikutip oleh Umar (2000:99), produktivitas tidak hanya diartikan sebagai hasil kerja, tetapi juga mencerminkan sebuah pola pikir dan sikap mental yang berorientasi pada perbaikan berkelanjutan. Konsep ini menekankan bahwa setiap individu harus memiliki keinginan untuk meningkatkan kualitas hidup secara terus-menerus, di mana kondisi hari ini harus lebih baik dari kemarin, dan hari esok diharapkan melampaui pencapaian hari ini.

Menurut Sedarmayanti (2001:57), produktivitas dapat diartikan sebagai suatu bentuk usaha dalam menciptakan atau meningkatkan jumlah barang dan jasa secara maksimal melalui pemanfaatan sumber daya manusia yang seefisien mungkin. Dengan demikian, produktivitas umumnya dipahami sebagai rasio antara produk atau hasil kerja dengan total input yang dikonsumsi dalam rentang waktu yang telah ditentukan. (Basu Swasta, 2002)

Menurut Tohardi dalam Sutrisno (2017:100), produktivitas kerja mencerminkan pola pikir yang senantiasa mendorong perbaikan berkelanjutan terhadap apa yang telah dicapai. Sikap ini dilandasi oleh kepercayaan bahwa individu mampu meningkatkan kualitas kinerjanya dari waktu ke waktu, melakukan pekerjaan dengan lebih baik dari sebelumnya serta terus berupaya meningkatkan kinerja di hari-hari selanjutnya.

Menurut Hasibuan dalam Busro (2018:340), produktivitas diartikan sebagai perbandingan antara output yang dihasilkan dengan input yang digunakan. Ketika produktivitas meningkat, hal ini mencerminkan adanya peningkatan efisiensi, baik dalam pemanfaatan waktu, penggunaan bahan

baku, maupun tenaga kerja. Peningkatan ini juga dapat berkontribusi terhadap perbaikan sistem kerja, proses produksi, serta peningkatan kompetensi sumber daya manusia.(Burhanuddin Yusuf, 2015)

Dapat disimpulkan bahwa individu yang produktif mencerminkan kemampuan berpikir dan kreativitas yang terus ingin dikembangkan demi memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi diri sendiri maupun lingkungan sekitarnya. Orang yang produktif adalah mereka yang mampu memberikan dampak nyata dan positif bagi komunitasnya, memiliki pemikiran yang kreatif dan inovatif dalam menghadapi berbagai persoalan hidup, serta memiliki kemampuan untuk meraih tujuan hidup secara efektif.

Selain itu, individu seperti ini juga menunjukkan sikap tanggung jawab dan kepekaan sosial dalam berinteraksi dengan orang lain, mencerminkan jiwa kepemimpinan. Karyawan dengan karakter seperti ini merupakan aset penting bagi organisasi, karena selalu berusaha mengembangkan diri dan berkontribusi dalam pencapaian tujuan bersama.

2.1.5.2 Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja

Pentingnya upaya untuk meningkatkan produktivitas dalam sebuah perusahaan merupakan hal yang mendasar. Oleh karena itu, sangat diperlukan pemahaman yang mendalam mengenai berbagai faktor yang dapat mempengaruhi produktivitas tersebut. Tanpa pemahaman yang tepat terhadap faktor-faktor ini, perusahaan akan mengalami kesulitan dalam menyusun perencanaan strategis yang dibutuhkan untuk melakukan perbaikan demi meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional.

Menurut Balai Pengembangan Produktivitas Kerja Daerah, produktivitas tenaga kerja dipengaruhi oleh enam faktor pokok yang menjadi indikator utama dalam menilai tingkat efektivitas kinerja karyawan, yaitu:

1. Orientasi perilaku karyawan terhadap tugas dan tanggung jawab yang diembannya dalam lingkungan kerja. Aspek ini mencerminkan kesanggupan karyawan dalam menyesuaikan diri dengan sistem kerja bergiliran, kesediaan menjalankan tanggung jawab tambahan, dan kemampuan membangun kerja sama tim yang produktif.
2. Kemampuan kerja yang dimiliki oleh seseorang dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawab berdasarkan pengetahuan, pengalaman, serta pelatihan yang telah diperoleh. Faktor ini bergantung pada riwayat pendidikan formal, pembekalan kepemimpinan bagi supervisor, serta kompetensi teknis yang relevan dengan sektor industri terkait.
3. Hubungan antara pekerja dan pimpinan
Terlihat dari upaya kolaboratif antara manajemen dan tenaga kerja untuk meningkatkan produktivitas, seperti melalui pembentukan kelompok pengendalian mutu dan komite kerja unggul.
4. Manajemen produktivitas
Merujuk pada pengelolaan sumber daya dan sistem kerja secara efektif dan efisien guna mencapai peningkatan produktivitas.
5. Efisiensi tenaga kerja
Mencakup perencanaan penggunaan tenaga kerja yang tepat serta pengelolaan tugas tambahan secara optimal.

6. Ketepatan waktu

Disiplin dalam hal waktu kerja yang berdampak langsung pada efektivitas dan efisiensi kinerja karyawan.

Turun naiknya tingkat volume produktivitas karyawan dipengaruhi oleh sebagian aspek (Nitisemito, 2000:72)

1. Lingkungan kerja

Area kerja merupakan keadaan serta suasana keadaan yang terdapat di tempat kerja yang pengaruhi kenyamanan, produktivitas, serta kesejahteraan karyawan. Ada pula area kerja yang diartikan merupakan terpenuhinya sarana serta infrastruktur mencukupi (gedung, perlengkapan teknologi), keadaan kerja aman (pencahayaan, temperatur kebersihan), budaya organisasi positif (komunikasi terbuka, kerjasama regu ketersediaan sumber energi (pelatihan, pengembangan) dan penyeimbang antara pekerjaan serta kehidupan individu di suatu industri berjalan dengan baik.

2. Proses seleksi

Proses seleksi adalah rangkaian tahapan yang dilakukan untuk menentukan kandidat terbaik yang sesuai dengan posisi kosong dalam sebuah organisasi. Proses ini meliputi penerimaan karyawan berdasarkan kemampuan dan kecocokan, penilaian psikologis, pengujian keterampilan, pelaksanaan wawancara yang efisien, kemudian dilanjutkan dengan evaluasi referensi serta memastikan transparansi selama proses seleksi berlangsung.

3. Pengawasan kerja

Pengawasan kerja merupakan proses pemantauan serta penilaian kinerja karyawan buat membenarkan kalau mereka bekerja secara efisien serta efektif dalam mencapai tujuan organisasi. Pengawasan yang dicoba merupakan dengan melaksanakan evaluasi kinerja berkala, terdapatnya umpan balik konstruktif, dilaksanakannya pengawasan langsung serta tidak langsung, terdapatnya penilaian terhadap sasaran serta tujuan dan terdapatnya pelatihan serta pengembangan kerja.

4. Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan keahlian buat pengaruhi memotivasi serta memusatkan orang lain buat menggapai tujuan bersama. Dimana tingkatan produktivitas karyawan tergantung gimana Style kepemimpinan efisien (transformatif, instruktif, terdapatnya komunikasi jelas serta terbuka antara pemimpin serta bawahan, pengambilan keputusan kilat terdapatnya program pengembangan regu supaya terlaksanakannya kerjasama antar regu dan mempunyai kepemimpinan yang inspiratif.

5. Kompensasi

Kompensasi merupakan pemberian imbalan ataupun penghargaan kepada karyawan atas donasi serta prestasi mereka dalam organisasi. Kompensasi bisa berbentuk Pendapatan serta upah kompetitif, Bonus serta insentif, tunjangan (kesehatan, pensiun), sarana serta benefit bonus dan pengakuan serta penghargaan.

6. Disiplin kerja

Disiplin kerja merupakan keahlian serta pemahaman karyawan buat mematuhi peraturan, kebijakan, serta prosedur yang berlaku dalam organisasi. Disiplin kerja mencakup: peraturan serta kebijakan jelas, penegakan hukuman adil, pengawasan serta penilaian pelatihan serta pengembangan, serta kultur disiplin kokoh..

2.1.5.3 Indikator Produktivitas Kerja

Peningkatan produktivitas akan membantu perusahaan mencapai tujuan yang diinginkan dengan lebih mudah. Oleh karena itu, perusahaan harus memperhatikan secara cermat tingkat produktivitas karyawan. Untuk mengetahui apakah produktivitas karyawan mengalami peningkatan atau tidak, diperlukan evaluasi produktivitas. Evaluasi ini dapat dilakukan dengan mengamati beberapa indikator tertentu.

Menurut Burhanuddin Yusuf (2015), produktivitas dapat diukur berdasarkan beberapa faktor berikut:

1. Pengetahuan

Pengetahuan lebih menekankan pada kecerdasan, kemampuan berpikir, dan penguasaan ilmu. Ini merupakan hasil akumulasi dari proses pendidikan, baik formal maupun non-formal, yang membantu seseorang dalam memecahkan masalah dan menyelesaikan pekerjaan. Dengan pengetahuan tersebut, seorang karyawan diharapkan mampu bekerja secara produktif.

2. Keterampilan

Keterampilan adalah kemampuan dan penguasaan teknis dalam bidang tertentu yang berhubungan dengan pekerjaan. Hal ini merujuk pada kompetensi individu dalam menyelesaikan tugas-tugas teknis dengan efisien dan tepat, sehingga karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan produktif.

3. Kompetensi

Kompetensi dapat dipahami sebagai suatu konsep menyeluruh yang mencakup beragam bentuk kompetensi, termasuk di dalamnya aspek pengetahuan dan keterampilan, yang menjadi bagian dari motivasi seseorang dalam melaksanakan tugas.

4. Sikap

Sikap adalah kebiasaan atau pola perilaku yang dimiliki seseorang, yang berdampak positif terhadap cara mereka bekerja. Sikap yang tertanam dalam diri karyawan sangat mempengaruhi perilaku kerja mereka dan dapat mendukung efektivitas dalam menjalankan tugas.

Menurut Edy Sutrisno (2017) indikator produktivitas antara lain :

1. Kemampuan

Kapasitas dan kompetensi karyawan dalam melakukan tugas dengan efektif.

2. Meningkatkan Hasil

Peningkatan kuantitas dan kualitas produksi, serta efisiensi waktu.

3. Semangat Kerja

Motivasi dan antusiasme karyawan dalam bekerja, mempengaruhi kepuasan dan produktivitas.

4. Pengembangan Diri

Kemampuan karyawan untuk belajar, berkembang dan meningkatkan keterampilan.

5. Mutu

Kualitas produk atau jasa yang dihasilkan, memenuhi standar dan kebutuhan pelanggan.

6. Efisiensi

Upaya mengelola sumber daya secara efisien dan efektif demi memperoleh hasil yang paling optimal..

Indikator produktivitas yang dikutip dalam bukunya Sedarmayanti (2011) dikembangkan dan dimodifikasi dari pemikiran yang disampaikan oleh Gilmore , Erich Fromm , tentang individu yang produktif, yaitu :

- 1) Tindakannya konstruktif, yaitu mampu mengambil tindakan yang bermanfaat dan efektif untuk mencapai tujuan
- 2) Percaya pada diri sendiri, yaitu memiliki kepercayaan diri dan keyakinan dalam kemampuan sendiri
- 3) Bertanggung jawab, merupakan pengambilan tanggung jawab atas tindakan dan hasil kerja
- 4) Memiliki rasa cinta terhadap pekerjaan, yaitu memiliki semangat dan motivasi dalam melakukan pekerjaan

- 5) Mempunyai pandangan ke depan, yaitu memiliki visi dan tujuan jangka panjang
- 6) Memiliki kemampuan dalam menyelesaikan permasalahan serta beradaptasi secara fleksibel terhadap dinamika lingkungan yang terus berubah
- 7) Berperan aktif dalam menciptakan suasana yang mendukung kreativitas, imajinasi, dan inovasi di lingkungan kerja
- 8) Memiliki kapasitas dan dorongan internal untuk merealisasikan potensi diri secara optimal

2.2 Kerangka Konseptual / Alur Pikir Penelitian

2.2.1 Teori Hubungan Antar Variabel

2.2.1.1 Komunikasi Efektif Terhadap Produktivitas Kerja

Efektivitas komunikasi dipercaya dapat mendorong peningkatan produktivitas dengan memperjelas arus informasi dan pemahaman antar individu. Dengan berjalannya komunikasi yang baik dalam suatu industri hingga hendak bisa tingkatkan produktivitas kerja karyawan sebab hendak terdapatnya kerjasama yang baik antara pegawai serta atasan. Oleh karena itu komunikasi dalam suatu industri sangatlah berarti serta wajib senantiasa terpelihara dengan baik mulai dari sesi manajerial yang sangat besar sampai manajerial sangat dasar supaya pengertian pesan hingga kepada tujuannya serta tidak membatasi produktivitas kerja karyawan.

H1: Komunikasi Efektif berpengaruh signifikan terhadap Produktivitas Kerja

2.2.1.2 Konflik Kerja Terhadap Produktivitas Kerja

Pada hakikatnya konflik tidak dapat dihindari namun dapat diminimalkan supaya konflik tidak menuju perpecahan, permusuhan apalagi menyebabkan sesuatu organisasi hadapi kerugian. Namun, apabila konflik dapat dikelola secara efektif, organisasi justru dapat memperoleh manfaat optimal, seperti terciptanya persaingan sehat antar karyawan. Oleh karena itu, manajemen perlu mampu mengidentifikasi gejala dan indikator konflik yang bersifat konstruktif maupun destruktif. Pihak manajemen wajib benar-benar teliti dalam memandang mencermati serta merasakan perilaku-perilaku karyawannya supaya konflik yang negatif bisa ditekan. Konflik dapat memunculkan akibat negatif misalnya, melemahnya ikatan antar individu munculnya perilaku marah, perasaan terluka, keterasingan. Konflik kerja bisa mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap produktivitas kerja, bergantung pada tipe keseriusan serta metode konflik tersebut dikelola. Konflik di tempat kerja yang tidak tertangani secara tepat berpotensi memicu ketegangan dan menurunnya motivasi, yang berdampak pada rendahnya produktivitas.

Dampaknya orang ataupun regu jadi kurang fokus pada tujuan pekerjaan, sehingga produktivitas menyusut. Kebalikannya bila konflik dikelola dengan baik serta konstruktif hingga bisa mendesak pegawai buat berdiskusi secara baik, dan menimbulkan ide-ide baru, serta hendak tingkatkan produktivitas kerja.

H1: Konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap Produktivitas Kerja

2.2.1.3 Stress Kerja Terhadap Produktivitas Kerja

Tekanan mental dalam pekerjaan memiliki pengaruh yang cukup signifikan terhadap kinerja karyawan. Ketika tekanan tersebut berada pada tingkat yang optimal, hal ini dapat mendorong individu untuk memberikan respons positif dan meningkatkan kemampuan karyawan. Tetapi kebalikannya terus menjadi besar, tekanan pikiran yang dirasakan hingga pegawai merasa terbebani serta kehabisan fokus dalam bekerja. Perihal ini bisa menyebabkan penyusutan kinerja serta target-target organisasi tidak bisa dicapai. Oleh karena itu organisasi wajib sanggup menggantikan pikiran yang berakibat negatif jadi akibat yang positif terhadap kinerja. Tanggung jawab mengelola tekanan pikiran ini tidak cuma dibebankan kepada organisasi, namun untuk pegawai juga diperlukan supaya terbentuk penyeimbang.

H1: Stress kerja berpengaruh signifikan terhadap Produktivitas Kerja

2.2.1.4 Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja

Area kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan sebab area yang menunjang bisa tingkatkan kenyamanan, motivasi, serta efisiensi dalam bekerja. Area kerja yang kondusif meliputi aspek fisik semacam kebersihan, pencahayaan, temperatur ruangan, serta tata letak yang ergonomis, dan aspek non-fisik, semacam ikatan antar karyawan, komunikasi dengan atasan, serta budaya kerja yang positif. Karena karyawan merasa didukung secara fisik maupun emosional, mereka cenderung lebih fokus, bergairah serta sanggup menuntaskan tugas dengan lebih baik. Kebalikannya area kerja yang tidak menunjang semacam konflik internal,

sarana yang kurang mencukupi ataupun tekanan yang kelewatan bisa menimbulkan tekanan pikiran kelelahan serta penyusutan produktivitas. Oleh sebab itu, menghasilkan area kerja yang aman serta menunjang ialah investasi berarti untuk industri buat mencapai kinerja maksimal.

H1: Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Produktivitas Kerja

2.2.2 Penelitian Terdahulu

Berikut ini adalah penelitian terdahulu yang merupakan dasar dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Judul (Nama dan Tahun)	Variabel Penelitian	Analisis	Hasil Penelitian
1	Peranan Efektif Komunikasi Kerja, Konflik Kerja, Stres Kerja dan Lingkungan Kerja dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan Perusahaan Perak Tom's Silver Yogyakarta (Hermen, et.al.2024)	1. Komunikasi Kerja 2. Konflik Kerja 3. Stres Kerja 4. Lingkungan Kerja	Deskriptif, Regresi Linier Ganda	Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penelitian ini menunjukkan bahwa: 1. Komunikasi yang efektif : Terdapat korelasi positif dengan peningkatan produktivitas karyawan melalui pesan yang jelas dan konflik manajemen. 2. Konflik di Tempat Kerja: Dapat menghambat kerjasama dan produktivitas: manajemen

				konflik yang efektif sangat penting. 3. Stres Kerja: Munculnya dari tuntutan yang berlebihan dan kurangnya dukungan, yang secara signifikan mengurangi produktivitas dan kesejahteraan. 4. Lingkungan Kerja: Lingkungan yang nyaman dan mendukung meningkatkan produktivitas dengan memenuhi kebutuhan dasar karyawan 5. Dampak Keseluruhan: Komunikasi, lingkungan kerja yang baik, dan stress manajemen secara signifikan mempengaruhi produktivitas, sementara konflik di tempat kerja memiliki dampak negative tetapi
--	--	--	--	---

				tidak signifikan secara statistic. Penelitian ini menekankan pentingnya factor-faktor ini dalam merancang strategi manajemen yang efektif untuk meningkatkan kinerja organisasi.
2	Pengaruh Lingkungan Kerja, Stress Kerja, Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Trunojoyo Sumber Listrindo (Yonata Hendrian et al, 2021)	1. Lingkungan Kerja 2. Stress Kerja 3. Konflik Kerja 4. Kinerja	Analisis Koefisien Determinasi, Analisis Regresi Berganda, Uji F, Serta Uji t, Dengan menggunakan SPSS Versi 25.00	Berdasarkan hasil temuan dari penelitian ini mengidentifikasi bahwa lingkungan kerja, stress kerja, dan konflik kerja secara signifikan mempengaruhi kinerja karyawan di PT. Trunojoyo Sumber Listrindo, baik secara parsial maupun kolektif. Sebanyak 80,7% variasi dalam kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut. Lingkungan kerja memiliki pengaruh paling dominan. Hasil pengujian F membuktikan bahwa variabel-variabel bebas secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, dan uji t menunjukkan bahwa masing-

				masing variabel berpengaruh positif dan signifikan. Model penelitian mampu menjelaskan 87,4% variasi kinerja karyawan. Penelitian ini menekankan pentingnya menciptakan lingkungan kerja yang baik dan mengelola stress serta konflik untuk meningkatkan kinerja karyawan.
3	Pengaruh Komunikasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT.Triroyal Timurraya Di Medan (Silalahi Julfi Uari et al, 2023)	1. Komunikasi Kerja 2. Lingkungan Kerja 3. Produktivitas Kerja	Regresi Linier Ganda, Pengujian Hipotesis, dan Uji Analisis Prasyarat.	Merujuk pada penelitian yang telah dilaksanakan, penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi kerja dan lingkungan kerja secara signifikan dan positif mempengaruhi produktivitas kerja karyawan di PT. Triroyal Timurraya di Medan. Secara spesifik, komunikasi kerja memiliki t-value sebesar 4,244 ($p < 0,05$), dan lingkungan kerja memiliki t-value sebesar 6,708 ($p < 0,05$). Selain itu, pengaruh gabungan kedua factor terhadap

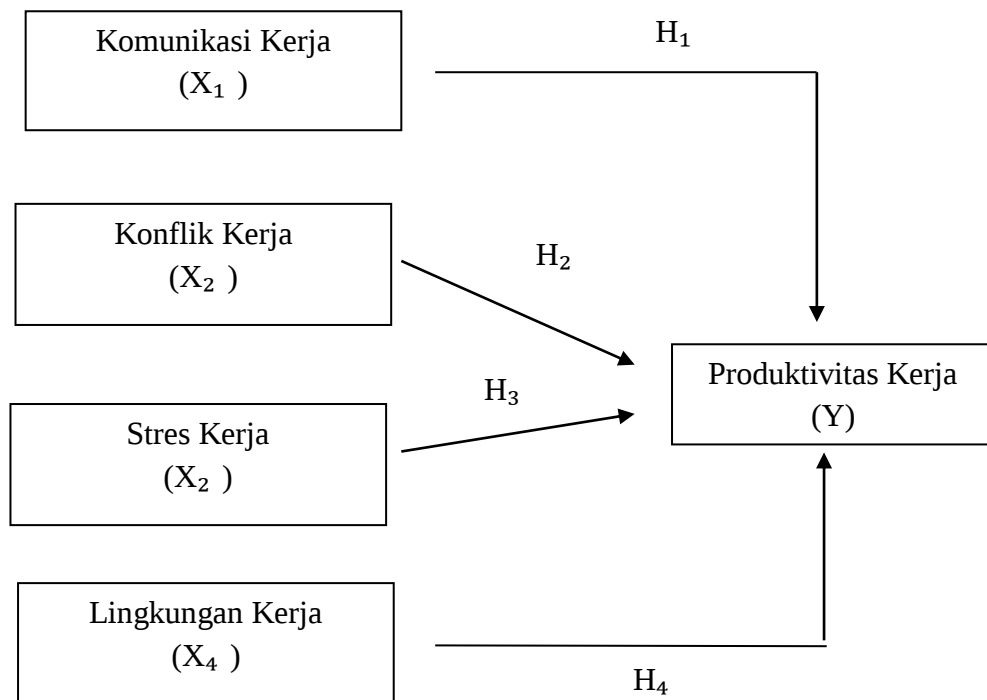
				produktivitas juga signifikan, dengan F-value sebesar 28,914 ($p < 0,005$) dan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,504, yang menunjukkan bahwa 50,4% dari produktivitas dapat dijelaskan oleh variabel-variabel ini. Penelitian ini menekankan pentingnya komunikasi yang efektif dan lingkungan kerja yang mendukung dalam meningkatkan produktivitas karyawan.
--	--	--	--	--

Sumber : Jurnal Penelitian Terdahulu

2.3 Kerangka Penelitian

Penelitian ini didasarkan pada kerangka pemikiran berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Penelitian



Keterangan:

→ : Peranan Variabel independen terhadap variabel dependen

□ : Variabel Penelitian
X : Variabel Independen
Y : Variabel Dependen

2.4 Hipotesis

Dari hasil kerangka teoritis di atas, maka dibutuhkan hipotesis untuk mengenali adakah ikatan antara variabel bebas dan terikat. Berdasarkan Suharsimi (2010: 110) dalam (Dr. Sri Rochani Mulyani, SE. et al., 2021) menerangkan bahwa “Hipotesis diartikan sebagai suatu jawaban yang bertepatan terhadap permasalahan riset hingga teruji lewat informasi yang terkumpul”. Sehingga dapat disimpulkan kalau hipotesis adalah jawaban sedangkan yang diungkapkan dalam statemen yang bisa diuji adalah jawaban sedangkan dari rumusan permasalahan yang sudah dibuat lebih dahulu yang bersumber dari pemikiran teoritis di atas, hingga hipotesis yang diajukan dalam riset ini adalah:

Hipotesis

H1 : Komunikasi kerja berpengaruh signifikan terhadap Produktivitas Kerja

H2 : Konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap Produktivitas Kerja

H3 : Stress kerja berpengaruh signifikan terhadap Produktivitas Kerja

H4 : Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Produktivitas Kerja

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Ruang Lingkup Penelitian

Tempat penelitian ini dilakukan di Pasir Pengaraian dengan objek penelitian adalah pegawai pada Pengadilan Negeri Pasir Pengaraian yang beralamat di Komplek Perkantoran Pemda Kabupaten Rokan Hulu Jl. Keadilan No 6 Pasir Pengaraian, Kecamatan Rambah, Kabupaten Rokan Hulu.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Berdasarkan pendapat Sugiyono dalam (Penelitian, 2015), Populasi adalah area yang dapat digeneralisasikan yang terdiri dari subjek atau objek yang memiliki atribut dan kualitas tertentu yang dipilih oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian membuat kesimpulan. Populasi penelitian mencakup seluruh pegawai Pengadilan Negeri Pasir Pengaraian, dengan total sebanyak 31 pegawai.

3.2.2 Sampel

Sejalan dengan pandangan (Penelitian, 2015), sampel merupakan sebagian kecil dari populasi yang memiliki karakteristik tertentu. Pengambilan sampel harus dilakukan secara representatif agar dapat mencerminkan kondisi keseluruhan populasi dengan akurat .

Banyaknya sampel yang diambil dari populasi disebut sebagai ukuran sampel. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Pengadilan Negeri Pasir Pengaraian yang berjumlah 31 orang. Sampel pada penelitian ini adalah seluruh pegawai di Pengadilan Negeri Pasir Pengaraian yang berjumlah 31 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode sensus yaitu semua populasi dijadikan sampel.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yang dinyatakan dalam bentuk angka dan dapat diolah secara statistik guna mengevaluasi hubungan antara variabel yang telah ditetapkan dalam rumusan hipotesis penelitian. Data kuantitatif dipilih karena sesuai dengan pendekatan penelitian yang bersifat eksplanatori dan bertujuan untuk mengukur pengaruh antara variabel bebas (komunikasi konflik stres dan lingkungan kerja) terhadap variabel terikat (produktivitas kerja pegawai).

Penelitian ini mengumpulkan data kuantitatif dari responden dengan menggunakan kuesioner yang telah disusun secara sistematis dan berstruktur, menggunakan skala likert 5 poin. Setiap item pernyataan dalam kuesioner mewakili indikator dari masing-masing variabel yang telah ditentukan dalam definisi operasional. Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif dan inferensial guna menjawab rumusan masalah serta menguji hipotesis penelitian. Ditinjau dari sumbernya, data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder.

Adapun jenis sumber data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah:

3.3.1 Data primer

Sumber data primer diperoleh dari pegawai Pengadilan Negeri Pasir Pengaraian yang berjumlah 31 orang sebagai sampel dari penelitian untuk memperoleh data primer dilakukan dengan mewawancarai responden dan menyebarkan kuesioner secara langsung.

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang dihimpun peneliti dari dokumen-dokumen milik instansi Pengadilan Negeri Pasir Pengaraian berupa jumlah pegawai, penelitian terdahulu dan dokumen-dokumen pendukung lainnya yang tentunya berkaitan dengan penelitian ini.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan pengumpulan data dari responden, maka penulis menggunakan metode sebagai berikut:

3.4.1 Observasi

Merupakan pengamatan yang dilakukan secara langsung di Pengadilan Negeri Pasir Pengaraian sebagai objek penelitian mengenai kinerja pegawai di Pengadilan Negeri Pasir Pengaraian.

3.4.2 Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara peneliti dan responden dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara. Peneliti

melakukan wawancara terhadap pegawai Pengadilan Negeri Pasir Pengaraian untuk memperoleh data apabila yang diperoleh dalam metode dokumentasi belum jelas.

3.4.3 Kuesioner

Kuesioner yaitu metode yang dilakukan dengan melakukan pengumpulan data, menyebarkan kuesioner (daftar pertanyaan) yang diajukan kepada responden. Adapun prosedur dalam metode pengumpulan data ini yaitu, membagikan kuesioner tersebut, lalu responden diminta untuk mengisi kuesioner pada lembar jawaban yang telah disediakan, kemudian lembar kuesioner dikumpulkan, diseleksi, diolah dan dianalisis. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup dan alternatif jawaban responden telah disediakan oleh peneliti.

3.5 Definisi Operasional Variabel

Menurut (*Palupi, 2021*) variabel penelitian merupakan segala hal yang dipilih oleh peneliti untuk dikaji guna memperoleh informasi yang dapat digunakan dalam menjawab permasalahan yang diteliti, sehingga memungkinkan untuk ditarik suatu kesimpulan. Oleh karena itu, setiap variabel harus ditentukan skalanya dan dianalisis menggunakan alat statistik agar proses perhitungan dilakukan secara akurat. Definisi operasional adalah variabel yang digunakan dalam penelitian. Berdasarkan landasan teoritis yang ada maka dapat diperoleh penjabaran operasional dari masing-masing variabel dalam penelitian ini disajikan sebagai berikut:

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Indikator	Jenis Pengukuran
1	Komunikasi Kerja (X₁) Komunikasi Kerja adalah sebuah tahap memindahkan dan menukarkan pesan yang berupa informasi, fakta, perasaan dan gagasan seseorang. Sumber : Ruky (2014)	1. Kemudahan dalam memperoleh informasi 2. Intensitas komunikasi 3. Efektivitas komunikasi 4. Tingkat pemahaman pesan 5. Perubahan sikap Sumber : Wibowo (2014)	Ordinal
2	Konflik Kerja (X₂) Konflik kerja merupakan ketidaksesuaian diantara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok (dalam suatu organisasi/perusahaan) yang harus membagi sumber daya yang terbatas atau kegiatan kegiatan kerja karena kenyataan bahwa	1. Perbedaan pendapat 2. Kelelahan mental dalam pelaksanaan tugas kerja 3. Ketegangan yang bersumber dari persoalan pribadi 4. Ketidaksesuaian persepsi atau pandangan dalam pekerjaan 5. Perbedaan pendapat dalam memilih cara penyelesaian persoalan kerja Sumber : Flippo (2003)	Ordinal

	mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai, atau persepsi. Sumber : Rivai (2011)		
3	Stress Kerja (X₃) Stres kerja merupakan keadaan tertekan yang menyebabkan ketidakseimbangan baik secara fisik maupun psikologis, yang berdampak pada aspek emosional, cara berpikir, serta kondisi keseluruhan pegawai. Sumber : King (2018)	1. Beban pekerjaan yang harus diselesaikan 2. Tekanan akibat tanggung jawab dalam pekerjaan 3. Konflik dalam hubungan antar rekan kerja 4. Tekanan karena sistem dan aturan organisasi 5. Stres akibat gaya kepemimpinan atasan Sumber : Robbins (2018)	Ordinal
4	Lingkungan Kerja (X₄) Lingkungan kerja merupakan iklim kerja atau suasana yang berhubungan dengan antar manusia, tetapi juga diartikan suasana dalam arti fisik, tempat kerja yang luas, bersih, sehat dan membuat	1. Pencahayaan ruangan kerja 2. Kondisi temperatur lingkungan 3. Tingkat suara yang mengganggu 4. Warna interior yang mempengaruhi suasana kerja 5. Ketersediaan area untuk bergerak bebas 6. Perlindungan dari risiko kerja Sumber : Sedarmayanti (2011)	Ordinal

	karyawan betah bekerja, akan mempengaruhi disiplin dan produktivitas kerja. Sumber : Rivanto (1998)		
5	Produktivitas Kerja (M) Produktivitas kerja merupakan sebuah konsep yang menggambarkan hubungan antara modal, tanah, energy yang dipakai untuk menghasilkan hasil tersebut. Sumber : Basu Swasta (2002)	1. Pengetahuan 2. Keterampilan 3. Kemampuan 4. Sikap Sumber : Burhanuddin Yusuf (2015)	Ordinal

Sumber : Ruky (2014), Wibowo (2014), Rivai (2011), Flippo (2003), King (2018), Robbins (2018), Rivanto (1998), Sedarmayanti (2011), Basu Swasta (2002), Burhanuddin Yusuf (2015), Wityasari (2021)

3.6 Instrumen Penelitian

3.6.1 Skala Pengukuran

Dalam penelitian ini skala yang digunakan adalah skala sebagai alat untuk menilai, sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang terhadap fenomena sosial (Ainiyatul, 2019).

Skala likert menggunakan beberapa jawaban tingkatan untuk mempermudah pemahaman hasil penelitian, disajikan dalam bentuk tabel berikut:

Tabel 3.2
Alternatif Jawaban dengan Skala Likert

No	Jawaban	Bobot Nilai
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono(2017)

3.7 Uji Instrumen

Alat ukur yang digunakan yaitu kuesioner yang mana sangat berperan dalam menentukan validitas (keabsahan) suatu hasil penelitian titik kuesioner adalah metode pengumpulan data di mana responden diberikan pertanyaan-pertanyaan untuk membantu penulis dalam melakukan penelitian titik berbagi tes diperlukan untuk menentukan validitas (keabsahan) metode ini.

3.7.1 Uji Validitas

(Iii, 2019) berdasarkan korelasi antara skor item dan komponen, maka validitas konvergen model pengukuran dengan indikator reflektif ditentukan validitas deviasi suatu indikator dapat dinyatakan apabila loading deviasinya lebih besar 0,7%. Hasil pemeriksaan validitas masing-masing indikator adalah valid, karena lebih besar dari 0,07 titik data.

3.7.2 Uji Reliabilitas

(Iii, 2019) menyatakan reliabilitas dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk. Pada penelitian ini, uji reliabilitas digunakan dengan menggunakan pendekatan composite reliability dalam perhitungan pls. Uji realibilitas konstruk dinyatakan baik jika nilai composite realibility melebihi 0,7 untuk penelitian konfirmatori, sedangkan nilai 0,6 – 0,7 masih dapat diterima pada penelitian eksploratori.

3.8 Teknik Analisis Data

Analisis adalah penyederhanaan data dalam bentuk yang lebih mudah diinterpretasikan. Analisis data dalam penelitian ini digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian serta mengatasi permasalahan yang telah diidentifikasi. Analisis data merupakan salah satu kegiatan peneliti berupa proses penyusunan dan pengelolaan data guna menafsirkan data yang diperoleh.

Prosen analisis data meliputi pengelompokan berdasarkan variabel dan responden, tabulasi data sesuai variabel penelitian, serta perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis. Teknik analisis data pada penelitian yakni analisis jalur path analysis dengan software smart pls 4.0.

3.8.1 Analisis Taktik Deskriptif

Analisis deskriptif adalah salah satu metode statistik yang berkaitan dengan penelitian dan analisis guna memberikan informasi yang bermanfaat sehingga memberikan kemudahan kepada pembaca titik penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran situasi yang lebih jelas dengan memusatkan perhatian pada aspek tertentu secara konsisten dengan menunjukkan hubungan antara variabel dan informasi yang sebaik mungkin.

3.8.2 Analisis Structural Equation Modelling

SEM adalah model struktural yang mencakup beberapa model struktur dan pengukuran (Sarwono & Pengertian, n.d.) maka setelah dilakukan analisis struktural akan dibuat diagram grafik yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan variabel lain yang diamati dengan membentuk diagram jalur yang dianalisis berdasarkan hipotesis dalam penelitian.

3.8.3 Uji Hipotesis (Path Analysis)

Pengujian hipotesis menggunakan analisis full model *structural equation modeling* (SEM) dengan *smartPLS*. Koefisien jalur pada model ideal menunjukkan signifikansi dalam uji hipotesis. Nilai *t-statistics* harus melebihi 1,96 untuk uji dua arah, dan 1,64 untuk uji satu arah, pada tingkat signifikansi 5% dengan power 80%.