

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pesatnya laju perkembangan teknologi dewasa ini menuntut organisasi untuk lebih dinamis, oleh karena itu organisasi memerlukan sumber daya manusia yang memiliki nilai yang kuat, fleksibel dan dapat beradaptasi dengan perubahan lingkungan, yaitu sumber daya manusia yang mampu mengimbangi dinamika tersebut. Sumber daya manusia harus memiliki kapasitas yang dibangun diatas pondasi yang kuat, yang sesuai dengan tuntutan perkembangan zaman (Maskur et al., 2020; Sakban et al., 2019; Syazali et al., 2021).

Karyawan sebagai sumber daya manusia dalam menjalankan fungsinya melakukan kegiatan organisasi harus memperhatikan pencapaian. Seperti yang dikutip oleh Sutrisno, Werther dan Davis menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah individu yang siap, bersedia, dan mampu berkontribusi dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi (Sutrisno, 2009). Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu proses perencanaan, pengendalian, pengarahan dan pengorganisasian terhadap kegiatan-kegiatan pengembangan, pemberian kompensasi, pengadaan, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemberhentian sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi, perusahaan dan masyarakat (Siska, et al., 2020).

Manajemen Sumber Daya Manusia digunakan untuk mengembangkan dan mengoptimalkan kapabilitas serta kinerjanya (Setiati dan Hikmawati, 2019). Perencanaan Sumber Daya Manusia merupakan salah satu kegiatan terpenting dalam manajemen sumber daya manusia. Kegiatan ini penting karena berperan dalam proses perencanaan sumber daya manusia yang strategis dalam organisasi atau perusahaan (Dewi, 2019). Menurut Setiati dan Hikmawati (2019) setiap organisasi harus mampu mengantisipasi adanya hambatan untuk memperoleh dan mengembangkan sumber daya manusia yang dibutuhkan. Hal ini memengaruhi investasi dan aset perusahaan. Jika tidak, investasi dan aset perusahaan akan berkurang jika dikelola oleh karyawan yang memiliki kualitas rendah dan tidak kompetitif dalam melakukan pekerjaan. Oleh karena itu, dibutuhkan karyawan yang sesuai untuk mengembangkan suatu organisasi, terutama dalam hal kinerja dalam menyelesaikan tugas.

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan norma dan etika (Muis et al., 2018). Kinerja ini adalah gabungan dari tiga faktor penting yaitu kemampuan dan minat seseorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas dan peran serta tingkat motivasi seorang pekerja (Muis et al., 2018).

Untuk mencapai kinerja yang baik, unsur yang paling dominan adalah karyawan. Karyawan sebagai sumber daya manusia di suatu organisasi atau perusahaan harus memenuhi persyaratan perusahaan dan mampu melakukan tugas

yang ditetapkan untuk mencapai tujuan perusahaan. Perusahaan harus bisa menjaga semua karyawannya agar mereka mau terus bekerja untuk mencapai kinerja yang baik. Walaupun perencanaan telah tersusun dengan baik dan rapi tetapi apabila orang atau personil yang melaksanakan tugas tidak berkualitas dan tidak memiliki semangat kerja yang tinggi, maka perencanaan yang telah disusun tersebut akan sia-sia (Arianty, 2015). Maka dari itu menjaga kinerja karyawan agar tetap baik sangatlah penting bagi perusahaan.

Penelitian ini dilakukan pada Crystal Kuta Hotel yang sudah beroperasi selama 10 tahun. Tata kelola Sumber Daya Manusia (SDM) saat ini sangatlah penting terkhusus bisnis hotel karena baik atau tidaknya produk yang diberikan oleh suatu industri salah satunya dapat dilihat dari kinerja karyawannya apabila semakin baik kinerja karyawan maka produk yang dihasilkan dapat memenuhi kebutuhan konsumen dan manajemen. Manajemen Sumber Daya Manusia ialah suatu pendayagunaan atau pengelolaan individu pada suatu organisasi (Mangkunegara, 2013). Kinerja SDM adalah capaian kerja berupa kuantitas ataupun kualitas yang diraih pekerja dalam jangka waktu tertentu berdasarkan tanggung jawab dan beban kerja yang dilimpahkan kepada pekerja. Kinerja dapat dipengaruhi oleh banyak faktor seperti beban kerja, lingkungan kerja, dan kondisi lokasi tempat bekerja. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja adalah sebagai berikut: 1) Kualitas kerja; 2) Kuantitas kerja; 3) Ketepatan waktu; dan 4) efektivitas (Sutrisno, 2016).

Hotel sendiri adalah suatu bisnis jasa atau yang dikelola untuk menyediakan jasa akomodasi yang dikelola secara komersial yang menyediakan jasa penginapan, jasa makanan dan minuman maupun fasilitas dan pelayanan jasa lainnya yang

disediakan untuk setiap orang yang ingin memperoleh pelayanan (Ira & Chair, 2017). Crystal Kuta Hotel Bali saat ini memiliki kamar yang memenuhi kebutuhan menginap yang tersedia untuk dijual kepada tamu dan juga menyediakan fasilitas lain seperti, *restaurant, lounge, swimming pool*, dan fasilitas lainnya yang dibutuhkan oleh tamu saat menginap di hotel agar tamu merasa puas dan kembali lagi untuk menginap di hotel. Guna tercapainya harapan dan kepuasan tamu menginap di hotel, karyawan harus memahami apa yang dibutuhkan tamu dengan baik dan melaksanakannya dengan efektif dan efisien. Sumber daya manusia yang dimiliki hotel haruslah menunjang dalam segi kinerjanya agar mampu menunjang perkembangan hotel. Salah satu cara untuk menunjang kinerja karyawan dalam bekerja diperlukan pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM).

Hotel ini dipilih peneliti karena Crystal Kuta Hotel sudah 2 kali berganti nama, 3 kali berganti manajemen dan mengalami 2 kali upgrade standar bintang. Banyaknya perubahan yang terjadi pada perusahaan hendaknya memiliki hubungan yang jelas dan aturan-aturan yang bertujuan untuk mencapai keberhasilan usaha (Veronica, 2019). Dalam hal ini perubahan untuk meletakkan dasar yang kokoh dalam menginventarisasi sumber daya strategis dan perencanaan bisnis yang matang dalam tatanan manajemen sumberdaya manusia yang dikembangkan untuk mencapai tujuan perusahaan. Hotel yang berlokasi di Jalan Bypass Ngurah Rai No. 999 ini memiliki 138 kamar dengan standard hotel bintang 4. Perubahan yang terjadi pada saat ini adalah pergantian standar kerja dan perubahan pengelola atau manajemen perusahaan. Untuk menjalankan perubahan standar kerja dan pengelola memerlukan manajemen sumber daya manusia yang baik.

Semenjak memasuki bulan Januari 2022 Crystal Kuta Hotel telah berganti pengelolaan dan menaikkan standar yang awalnya bintang 3 ke bintang 4. Perubahan tidak hanya pada pengelola saja namun seluruh tampilan hotel dirubah, termasuk kamar, restaurant dan fasilitas umum. Hotel direnovasi secara menyeluruh dan direncanakan selesai pada November 2022. Berkaitan dengan komunikasi vertikal dan horisontal, dapat dilihat dari hubungan antara pengelola dengan karyawan dan antara karyawan dengan karyawan lain untuk mencapai kinerja yang baik. Komunikasi organisasi dalam industri pariwisata khususnya perhotelan, memiliki peranan yang penting dalam mengatur manajemen perhotelan. Perhotelan secara umum adalah usaha jasa penginapan. Dalam perusahaan jasa yang terpenting adalah kualitas dan kuantitas pelayanan jasa tersebut. Oleh karena itu komunikasi organisasi digunakan untuk menerapkan pelayanan hotel yang berkualitas.

Dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas hotel diperlukan adanya kerja sama antara anggota hotel atau karyawan hotel. Adanya kerja sama atau tidak, itu dilihat dari aspek komunikasi yang timbul diantara karyawan. Beberapa permasalahan yang muncul berkaitan dengan komunikasi terlihat dari proses berjalannya proyek di hotel. Penyelesaian yang mundur dari target karena banyak perubahan interior yang sudah jadi dan harus direnovasi kembali membuat target tidak tercapai. Pergantian sistem informasi manajemen hotel, membuat pelaporan pekerjaan terkendala karena harus manual. Tidak ada SOP dari manajemen hotel yang baru membuat jobdesk yang kurang jelas sehingga membuat karyawan bingung dalam mengerjakan sesuatu.

Banyak persaingan hotel yang terjadi di Bali, untuk memenangkan persaingan, hotel-hotel di Bali pasti akan meningkatkan pelayanannya kepada

pengunjung. Banyak hotel yang menurunkan harga untuk membuat hati wisatawan nusantara maupun mancanegara. Ini yang membuat menarik minat iklim bisnis menjadi tidak sehat. Untuk memenuhi tuntutan kinerja perusahaan yang tinggi dan meningkatkan target pendapatan hotel, banyak hotel-hotel yang bersaing dengan cara merusak bisnis dengan menurunkan harga yang begitu murah, sehingga hal ini merusak pasaran hotel di Bali. Dengan begitu hal ini juga otomatis berdampak pada karyawan dimana perusahaan juga akan menuntut karyawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang tinggi dengan *budget* yang minim demi mengurangi biaya produksi perusahaan.

Persaingan kerja yang ketat akan menyebabkan para karyawan merasa tertekan, mudah tersinggung dan akhirnya menimbulkan beban kerja. Menurut Kurnia (2010) beban kerja merupakan suatu proses analisa terhadap waktu yang digunakan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam menyelesaikan tugas-tugas suatu pekerjaan (jabatan) atau kelompok jabatan (unit kerja) yang dilaksanakan dalam keadaan/kondisi normal. Pengertian lain menyatakan bahwa beban kerja merupakan salah satu aspek yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan, karena beban kerja menyebabkan menurunnya kinerja karyawan. Jika seorang karyawan mengalami beban kerja yang terlalu besar, maka akan mengganggu kemampuan seseorang tersebut untuk menghadapi lingkungan dan pekerjaannya.

Masalah yang peneliti temukan terkait dengan beban kerja karyawan ketika peneliti melaksanakan observasi yaitu waktu kerja dan waktu istirahat terdapat kesenjangan yang berlebih hingga 1-2 jam dan selanjutnya waktu istirahat yaitu seringkali karyawan istirahat terlambat dan singkat. Berdasarkan wawancara

terhadap karyawan bahwa permasalahan tersebut muncul karena tuntutan pekerjaan yang diharuskan para karyawan menyelesaikan sesegera mungkin.

Dalam mempertahankan kelangsungan hidup, perusahaan dihadapkan pada masalah-masalah, baik yang berasal dari lingkungan eksternal maupun lingkungan internal. Berbagai faktor eksternal seperti konsumen dan pihak ketiga, fluktuasi perekonomian, penetapan kebijakan dan peraturan pemerintah dan lain sebagainya merupakan hal-hal yang berada diluar kendali organisasi. Yang dapat dilakukan hanyalah memiliki wawasan yang jauh kedepan serta melakukan antisipasi terhadap perubahan-perubahan yang terjadi atau yang mungkin akan terjadi sehingga perusahaan dapat bertahan dan terus berkembang. Dalam rangka pengantisipasi tersebut, maka perusahaan perlu melakukan pembenahan kedalam, antara lain melalui teknologi, struktur organisasi, inovasi, perbaikan metode kerja, peningkatan efisiensi dan produktivitas. Salah satu hal penting dalam kaitannya kinerja karyawan dalam hal-hal yang berkaitan dengan pemberian kompensasi kerja perusahaan.

Kompensasi karyawan memengaruhi produktivitas dan kecenderungan mereka untuk tetap bersama di organisasinya, walaupun para periset dan para manajer tidak sepakat mengenai sejauh mana kompensasi memengaruhi prestasi kerja karyawan. Pengaturan kompensasi yang baik dan benar akan membantu organisasi untuk memperoleh, mempertahankan, dan memelihara suatu tenaga kerja yang produktif. Orientasi perusahaan pada kompensasi sebagai alat untuk memotivasi karyawan, berarti bahwa perusahaan dengan segala kebijakan dan unit pelaksana teknis dibawahnya berusaha untuk memuaskan karyawannya.

Para pimpinan berupaya untuk menciptakan iklim organisasi yang dapat mendukung serta merangsang iklim kerja yang efektif dan efisien, hal ini diharapkan meningkatkan kinerja karyawan. Faktor kompensasi kerja karyawan merupakan salah satu hal yang sangat memengaruhi perusahaan dalam kinerja menciptakan kepuasan kerja para karyawannya. Pemberian insentif hanya berdasarkan keputusan dari pihak manajemen perusahaan Crystal Kuta Hotel Bali saja tanpa mengikutsertakan para karyawan dalam pengambilan keputusan. Permasalahan tersebut membuat kinerja karyawan juga semakin menurun.

Beberapa penelitian mengenai kinerja telah dilakukan. Penelitian-penelitian tersebut menyatakan kinerja dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya: kinerja dipengaruhi oleh beban kerja dan stress kerja. Asriani (2018) menyatakan kinerja dipengaruhi oleh beban kerja dan lingkungan kerja. Sari dan Luturlean (2022) menyatakan kinerja dipengaruhi oleh beban kerja dan disiplin kerja. Perdana (2021) kinerja dipengaruhi oleh beban kerja dan komunikasi. Pradana (2017) menyatakan kinerja dipengaruhi oleh komunikasi, beban kerja dan lingkungan kerja. Kurniawan (2014) kinerja dipengaruhi oleh komunikasi dan kepuasan kerja. Arisca, et al. (2019) menyatakan kinerja dipengaruhi oleh kepuasan kerja dan komunikasi. Ardiansyah (2016) menyatakan kinerja dipengaruhi oleh komunikasi yang dimediasi oleh kepuasan kerja. Hasibuan (2021) menyatakan kinerja dipengaruhi oleh komunikasi dan beban kerja melalui kepuasan kerja. Jadi dapat disimpulkan variabel-variabel yang memengaruhi kinerja adalah beban kerja, komunikasi, kepuasan kerja, stress kerja, lingkungan kerja, kompensasi dan disiplin kerja. Dalam penelitian ini hanya memfokuskan menggunakan variabel komunikasi, beban kerja, dan kompensasi.

Menurut T. Hani Handoko (2013:272) komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain. Dari uraian di atas dapat kita simpulkan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari satu pihak ke pihak lain kepada pembawa atau pengirim pesan dengan tujuan untuk memperoleh saling pengertian.

Penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan (2014) pada Departmen Front Office Hotel “X” Surabaya menyatakan komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja. Penelitian lain oleh Arisca, et al. (2019) pada Bank BJB Kota Depok menyatakan komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja. Namun penelitian yang dilakukan oleh Manurung dan Prana (2020) pada PT Amtek Engineering Batam menyatakan komunikasi berpengaruh negatif terhadap kinerja. Serta penelitian oleh Silalahi, et al. (2021) pada PT Esun Internasional Utama Indonesia Batam menyatakan komunikasi berpengaruh negatif terhadap kinerja.

Selain komunikasi yang memengaruhi kinerja pegawai, beban kerja juga menjadi salah satu faktor yang berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Menurut Danang (2012:64) Beban kerja atau pekerjaan yang terlalu banyak dapat menimbulkan ketegangan dan kelelahan fisik dan emosional dalam diri seseorang dan menimbulkan stres. Hal ini mungkin karena keahlian yang dibutuhkan terlalu tinggi atau jam kerja yang terlalu panjang. Rata-rata karyawan bekerja 8-12 jam dalam 1 shift nya, ketika tingkat hunian hotel tinggi atau ramai, maka beban kerja karyawan pun bertambah. Beban kerja karyawan terlalu banyak dan volume pekerjaan yang padat dapat menimbulkan kelelahan fisik dan memengaruhi kinerja.

Kelelahan fisik akan timbul ketika beban kerja terlalu banyak (baik fisik maupun mental) dan sakit yang menyebabkan emosional tidak baik, gangguan

pencernaan dan mudah sekali marah. Namun ketika beban kerja terlalu sedikit maka cenderung akan menimbulkan kebosanan dan perasaan bekerja monoton. Kebosanan kerja karena tidak memiliki cukup beban kerja atau pekerjaan yang sedikit juga berpotensi merugikan perusahaan karena menyebabkan karyawan kurangnya perhatian terhadap pekerjaannya (Manuaba, 2000). Menurut Pemendagri No. 12/2008, beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus di selesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu (Dhania, 2010).

Penelitian yang dilakukan Adidah (2017), dan Moh Rizal (2018) menyimpulkan bahwa beban kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Beban kerja yang dirasakan karyawan tidak memengaruhi kinerja karyawan, dan beban kerja yang tinggi memotivasi karyawan untuk menyelesaikan tugas yang diberikan. Sedangkan riset Jeky (2018) menunjukkan beban kerja karyawan berdampak negatif terhadap kinerja karyawan. Kerja keras yang dirasakan seorang karyawan dapat memengaruhi kinerja karyawan karena memengaruhi stres yang mereka rasakan. Kesenjangan dari hasil penelitian-penelitian terdahulu menarik untuk diteliti kembali. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti kembali dengan menambahkan variabel yang berbeda.

Dalam usaha mencapai tujuan perusahaan, permasalahan yang dihadapi semakin kompleks, untuk itu diperlukan komunikasi yang baik, beban kerja yang sesuai dengan keadaan perusahaan dan kompensasi yang di dapat oleh karyawan. Berdasarkan wawancara dengan direktur Crystal Kuta Hotel, kelebihan jam yang

didapatkan oleh para karyawan ini tidak mampu dibayarkan oleh hotel karena kondisi pariwisata yang belum sepenuhnya pulih karena itu tidak mencukupi untuk membayar kelebihan jam kerja karyawan. Salah satu cara untuk menjamin tercapainya keselarasan tujuan, perusahaan bisa memberikan perhatian dengan memberikan kompensasi kepada karyawan, karena kompensasi merupakan hubungan timbal balik antara perusahaan dengan karyawan. Kompensasi dibedakan ke dalam dua kelompok, yaitu kompensasi dalam bentuk finansial dan kompensasi dalam bentuk non finansial.

Menurut Panggabean (2004), kompensasi finansial merupakan kompensasi yang bersifat langsung yang diterima oleh karyawan yang terdiri dari gaji, tunjangan, dan insentif. Gaji adalah imbalan yang dibayarkan kepada karyawan secara teratur, seperti tahunan, caturwulan, bulanan atau mingguan. Tunjangan adalah kompensasi yang diberikan perusahaan kepada karyawannya yang dianggap telah ikut berpartisipasi dengan baik untuk mencapai tujuan perusahaan. Insentif adalah imbalan langsung yang dibayarkan kepada karyawan karena kinerjanya melebihi standar yang ditentukan. Selain kompensasi finansial ada juga kompensasi dalam bentuk non finansial. Menurut Sutrisno (2009), kompensasi non finansial adalah kompensasi yang tidak dapat dirasakan secara langsung oleh karyawan. Kompensasi non finansial diberikan oleh perusahaan sebagai usaha dari perusahaan untuk meningkatkan kesejahteraan karyawannya. Kompensasi non finansial bisa berupa pujian dari pimpinan, fasilitas yang diberikan perusahaan, lingkungan kerja perusahaan.

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Lakoy (2013) dan Parerung (2014) menunjukkan bahwa kompensasi tidak berpengaruh secara

signifikan terhadap kinerja sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Ramzan (2014), Rizal et al., (2014), Umar (2010), Aamir et al., (2012), Ghazanfar dan Arslan (2014), dan Afrida et al., (2014) kompensasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja.

Belum adanya penelitian tentang pengaruh komunikasi, kompensasi dan beban kerja terhadap kinerja karyawan di Crystal Kuta Hotel. Oleh sebab itu, diperlukan penelitian tentang pengaruh komunikasi, kompensasi dan beban kerja terhadap kinerja karyawan. Dengan adanya penelitian tersebut, dapat dideskripsikan keadaan perusahaan khususnya mengenai pengaruh komunikasi, kompensasi dan beban kerja terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Komunikasi, Beban Kerja dan Kompensasi terhadap kinerja karyawan Crystal Kuta Hotel Bali”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut.

1. Kinerja karyawan kurang maksimal karena tidak adanya SOP yang jelas dari manajemen hotel.
2. Komunikasi karyawan kurang baik dilihat dari ketidaktercapaian target proyek.
3. Beban kerja karyawan tinggi terlihat dari jam kerja yang berlebih.
4. Kompensasi karyawan kurang maksimal dilihat dari kurangnya pemerataan kerja karyawan dan sistem manajemen.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Agar permasalahan penelitian lebih terarah, maka permasalahan penelitian ini difokuskan pada pengaruh komunikasi, beban kerja dan kompensasi terhadap kinerja pada Crystal Kuta Hotel Bali.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan sebelumnya, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana pengaruh komunikasi, beban kerja, dan kompensasi secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan Crystal Kuta Hotel Bali?
2. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan Crystal Kuta Hotel Bali?
3. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan Crystal Kuta Hotel Bali?
4. Bagaimana pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan Crystal Kuta Hotel Bali?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian dan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis tentang hal-hal sebagai berikut.

1. Pengaruh komunikasi, beban kerja, dan kompensasi secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan Crsytal Kuta Hotel Bali.
2. Pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan Crsytal Kuta Hotel Bali.
3. Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan Crsytal Kuta Hotel Bali.
4. Pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan Crsytal Kuta Hotel Bali.

## 1.6 Manfaat Hasil Penelitian

### 1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini bermanfaat dalam memperkaya khasanah ilmiah tentang pengaruh komunikasi, beban kerja dan kompensasi terhadap kinerja karyawan Crsytal Kuta Hotel.

### 2. Secara Praktis

#### a) Bagi Hotel

Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai masukan bagi perusahaan mengenai pengaruh komunikasi, beban kerja dan kompensasi terhadap kinerja karyawan. Serta sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan yang berkaitan dengan kinerja karyawan.

#### b) Bagi Karyawan

Hasil penelitian ini bermanfaat sebagai bahan informasi untuk menambah dan memperluas wawasan pengetahuan tentang sumber daya manusia khususnya pengaruh komunikasi, beban kerja dan kompensasi terhadap kinerja karyawan.

## 1.7 Penjelasan Istilah

Untuk membahas permasalahan dalam penelitian ini, perlu penegasan beberapa kata kunci yang pengertian dan pembatasannya perlu dijelaskan.

### a) Komunikasi

Menurut Goldhaber (1986) komunikasi merupakan sebuah proses yang terjadi dalam suatu organisasi berupa penyampaian, penerimaan serta pertukaran

informasi dan pesan yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan tertentu yang sudah ditetapkan bersama.

b) Beban Kerja

Menurut Monika (2018) beban kerja adalah proses yang dilakukan seseorang dalam menyelesaikan tugas dari suatu pekerjaan atau suatu kelompok jabatan yang dilakukan dalam keadaan normal dalam suatu jangka waktu tertentu.

c) Kompensasi

Menurut Simamora (2004) kompensasi adalah apa yang diterima oleh karyawan sebagai ganti kontribusi mereka kepada organisasi.

d) Kinerja

Mangkunegara (2017) mengatakan kinerja (Prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

### **1.8 Asumsi Penelitian**

Asumsi atau anggapan dasar ini merupakan suatu gambaran sangkaan, perkiraan, satu pendapat atau kesimpulan sementara, atau suatu teori sementara yang belum dibuktikan. Menurut pendapat Winarko Surakhman sebagaimana dikutip oleh Suharsimi Arikunto bahwa asumsi atau anggapan dasar adalah sebuah titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh penyelidik (Suharsimi, 2006). Berdasarkan dari pengertian asumsi di atas, maka asumsi yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah komunikasi, beban kerja, dan kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

## 1.9 Rencana Publikasi

Hasil penelitian ini akan dipublikasikan pada Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik Universitas Bina Taruna Gorontalo. Penelitian ini dipublikasikan dengan tujuan agar hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui oleh publik, sehingga hasil penelitian bisa memberikan manfaat bagi orang lain atau masyarakat. Alasan pemilihan publikasi pada jurnal tersebut karena Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik terindeks Sinta 4 oleh Kemendikbudikti dan merupakan milik Universitas Bina Taruna Gorontalo

