

ABSTRAK

Pasnadi Putra, I Dewa Putu (2026). *Pengaruh beban kerja, lingkungan kerja, dan komunikasi terhadap kinerja pegawai Group CV. Waja Motor*. Singaraja. Ilmu Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

Tesis ini sudah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I : Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par., M.Par dan Pembimbing II : Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M

Kata-kata kunci: beban kerja, komunikasi, kinerja pegawai, lingkungan kerja, manajemen SDM,

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja, lingkungan kerja, dan komunikasi terhadap kinerja pegawai pada Group CV. Waja Motor. Kinerja pegawai merupakan faktor penting dalam mendukung pencapaian tujuan perusahaan, namun masih ditemukan ketidakkonsistenan kinerja dan keluhan pelanggan terkait pelayanan. Permasalahan tersebut diduga dipengaruhi oleh pembagian beban kerja yang belum proporsional, lingkungan kerja yang kurang kondusif, serta komunikasi yang belum optimal. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif untuk mengetahui hubungan kausal antarvariabel. Penelitian dilaksanakan pada Juli–Desember 2025 dengan populasi sebanyak 118 pegawai bagian pelayanan pelanggan dan *after-sales service*. Sampel penelitian berjumlah 75 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan teknik proportional random sampling. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert. Analisis data dilakukan menggunakan *Structural Equation Modeling Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan bantuan SmartPLS versi 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, yang berarti semakin tinggi dan tidak proporsional beban kerja maka kinerja pegawai cenderung menurun. Sebaliknya, lingkungan kerja dan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Lingkungan kerja yang nyaman serta komunikasi yang efektif mampu meningkatkan semangat kerja, pemahaman tugas, dan koordinasi pegawai. Secara simultan, ketiga variabel berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dengan nilai koefisien determinasi sebesar 17,4%, sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain di luar penelitian. Oleh karena itu, perusahaan disarankan meningkatkan kualitas lingkungan kerja, komunikasi internal, dan pengelolaan beban kerja secara seimbang.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of workload, work environment, and communication on employee performance at CV. Waja Motor Group. Employee performance is an important factor in supporting the achievement of company goals, but inconsistencies in performance and customer complaints regarding

service are still found. These problems are thought to be influenced by the distribution of workload that is not proportional, a less conducive work environment, and suboptimal communication. This study uses a quantitative approach with an associative research type to determine the causal relationship between variables. The study was conducted in July–December 2025 with a population of 118 employees in the customer service and after-sales service departments. The research sample consisted of 75 respondents determined using the Slovin formula with proportional random sampling technique. Primary data were obtained through distributing questionnaires using a Likert scale. Data analysis was carried out using Structural Equation Modeling Partial Least Square (SEM-PLS) with the help of SmartPLS version 4. The results of the study indicate that workload has a negative and significant effect on employee performance, which means that the higher and more disproportionate the workload, the employee performance tends to decrease. Conversely, the work environment and communication have a positive and significant effect on employee performance. A comfortable work environment and effective communication can improve employee morale, task understanding, and coordination. Simultaneously, all three variables significantly influence employee performance, with a coefficient of determination of 17.4%, while the remainder is influenced by factors outside the study. Therefore, companies are advised to improve the quality of the work environment, internal communication, and balanced workload management.

Keywords: communication, employee performance, human resource management, work environment, workload

