

No. Daftar FPEB : 0392/UN40.F7.S1/PK.05.01/2023

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN BEBAN KERJA SEBAGAI
DETERMINAN KINERJA PEGAWAI DI BIRO ADMINISTRASI
PIMPINAN PROVINSI JAWA BARAT**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan
pada Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran,
Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Indonesia**



**Oleh:
Nenden Siti Rochmah
1907638**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN MANAJEMEN PERKANTORAN
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2023

KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN BEBAN KERJA SEBAGAI
DETERMINAN KINERJA PEGAWAI DI BIRO ADMINISTRASI PIMPINAN
PROVINSI JAWA BARAT

Oleh

Nenden Siti Rochmah

1907638

Skripsi Yang Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Pendidikan Fakultas Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis

©Nenden Siti Rochmah

Universitas Pendidikan Indonesia

September 2023

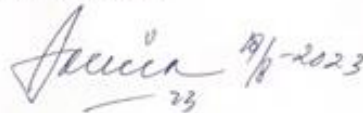
Hak cipta dilindungi undang-undang
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau Sebagian Dengan dicetak. Di
fotocopy, atau dengan cara lainnya tanpa izin penulis

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nenden Siti Rochmah
1907638

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN BEBAN KERJA SEBAGAI
DETERMINAN KINERJA PEGAWAI DI BIRO ADMINISTRASI
PIMPINAN PROVINSI JAWA BARAT**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing
Bandung, 18 Agustus 2023
Pembimbing Skripsi



Prof. Dr. Tjutju Yuniarsih, S.E., M.Pd.
NIP. 195309121979032001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran



Dr. Hady Siti Hadijah, S.Pd., M.Si.
NIP. 197201272006042001

BERITA ACARA

Skripsi ini telah diuji pada:

Hari/Tanggal : Senin, 28 Agustus 2023
Waktu : 08.00 – 16.00
Tempat : Ruang 402, Gedung B Perkuliahan FPEB Lantai 4

Susunan Panitia :
Ketua : Prof. Dr. H. Eeng Ahman, MS.
NIP. 196110221986031002
Sekretaris : Dr. Hady Siti Hadijah, S.Pd., M.Si.
NIP. 197201272006042001
Pembimbing : Prof. Dr. Tjutju Yuniarsih, S.E., M.Pd.
NIP. 195309121979032001



Penguji : 1. Prof. Dr. H. Suwatno M.Si.
NIP. 196201271988031001



2. Prof. Dr. Endang Supardi, S.Pd., M.Si.
NIP. 195905081987031002



3. Dr. Hady Siti Hadijah, S.Pd., M.Si.
NIP. 197201272006042001



LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Pendidikan Indonesia maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, Serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bandung, 18 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan



Nenden Siti Rochmah

1907638

ABSTRAK

KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN BEBAN KERJA SEBAGAI DETERMINAN KINERJA PEGAWAI DI BIRO ADMINISTRASI PIMPINAN PROVINSI JAWA BARAT

Oleh :

Nenden Siti Rochmah

1907638

Skripsi ini dibimbing oleh :

Prof. Dr. Tjutju Yuniarsih, S.E., M.Pd.

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah kinerja pegawai di Biro Administrasi Provinsi Jawa Barat masih belum optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal dan beban kerja terhadap kinerja pegawai di Biro Administrasi Provinsi Jawa Barat.

Metode penelitian yang digunakan yaitu survey eksplanasi dengan pendekatan kuantitatif. Jumlah responden pada penelitian ini yakni 87 pegawai sebagai sumber primer. Data dianalisis secara deskriptif menggunakan modus dan dianalisis secara inferensial dengan regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan positif terhadap kinerja pegawai antara komunikasi interpersonal dan beban kerja.

Kata Kunci : Beban Kerja, Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal.

ABSTRACT

***INTERPERSONAL COMMUNICATION AND WORKLOAD AS
DETERMINANTS OF EMPLOYEE PERFORMANCE IN THE
ADMINISTRATIVE BUREAU OF THE LEADERSHIP OF THE WEST
JAVA PROVINCE***

By:

Nenden Siti Rochmah

1907638

This thesis is guided by:

Prof. Dr. Tjutju Yuniarsih, S.E., M.Pd.

The problem studied in this study is that the performance of employees at the West Java Provincial Leadership Administration Bureau is still not optimal. This study aims to determine the effect of interpersonal communication and workload on employee performance at the Administrative Bureau of West Java Province.

The research method used is an explanatory survey with a quantitative approach. The number of respondents in this study were 87 employees as primary sources. Data were analyzed descriptively using mode and analyzed inferentially with multiple regression.

The results showed a significant positive influence on employee performance between interpersonal communication and workload.

Keyword: Interpersonal Communication, Employee Performances, Workload,

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya skripsi dengan judul "*Komunikasi Interpersonal dan Beban Kerja Sebagai Determinan Kinerja Pegawai di Biro Administrasi Pimpinan Provinsi Jawa barat*" ini dapat diselesaikan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menempuh ujian sidang sarjana pada program studi Pendidikan Manajemen Perkantoran, Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia.

Peneliti menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, baik dari segi isi maupun bahasa, karena keterbatasan yang peneliti miliki. Maka dari itu peneliti sangat menghargai kritik dan saran dari pembaca untuk perbaikan di masa yang akan datang. Harapan ke depannya peneliti mampu melakukan penelitian lebih baik lagi.

Penyelesaian skripsi ini tentunya tidak terlepas dari berbagai hambatan dan kesulitan yang peneliti temui. Namun berkat bimbingan, arahan dan bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan banyak terima kasih dan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat Bapak Prof. Dr. M. Solehudin, M.Pd., M.A. selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia, beserta keluarga besar civitas akademika Universitas Pendidikan Indonesia yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menempuh studi jenjang sarjana di kampus Universitas Pendidikan Indonesia.

Bapak Prof. Dr. H. Eeng Ahman, M.S. selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, beserta keluarga besar civitas akademika Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk mengikuti berbagai program kemahasiswaan selama menjalankan perkuliahan di program studi Pendidikan Manajemen Perkantoran FPEB UPI.

Ibu Dr. Hady Siti Hadijah, S.Pd., M.Si. selaku Ketua Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran, Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, yang

senantiasa memberikan motivasi dan dukungan terhadap peneliti untuk kegiatan pengembangan diri hingga penyelesaian studi.

Ibu Prof. Dr. Tjutju Yuniarsih, S.E., M.Pd. selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan dukungan kepada peneliti untuk aktualisasi diri serta senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing peneliti dalam penyelesaian skripsi.

Bapak dan Ibu Dosen di Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran atas ilmu pengetahuan yang disampaikan selama perkuliahan dan tentunya bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.

Bapak Gema Muhammad Shidiq dan Ibu Mela selaku pegawai di Biro Administrasi Pimpinan Provinsi Jawa Barat yang ditengah-tengah kesibukannya bekerja, senantiasa membantu peneliti dalam proses penyusunan skripsi baik dari pengurusan perizinan, pra penelitian, dan penyebaran angket penelitian. Pegawai Biro Administrasi Pimpinan Provinsi Jawa Barat yang telah memberikan waktu dan informasi dalam membantu penyelesaian skripsi ini.

Alm Bapak Enjang Suryana dan Ibu Siti Rosmi selaku kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa mendoakan yang terbaik bagi peneliti serta memberikan dukungan materi dan non materi mulai dari awal kegiatan perkuliahan hingga ke tahap penyelesaian skripsi.

Riza Muflich Hidayat (NIM 1700967) , yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi, dan menemani peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Rekan peneliti (Nazhafah, Syafa, Fathia, Citra, dan Elsa) Terimakasih telah menemani peneliti dan memberikan motivasi untuk menyelesaikan skripsi.

Rekan mahasiswa-mahasiswi di lingkungan Program Studi, Fakultas, dan Universitas, yang menjadi bagian dari perjalanan peneliti dalam menjalankan perkuliahan dari awal hingga akhir

Semua doa, dukungan, dan bantuan yang peneliti dapatkan tentu sangat berarti. Semoga semua kebaikan tersebut dapat menjadi amal baik yang bisa dibalas oleh Allah SWT dengan pahala yang berlipat ganda. Aamiin Ya Rabbal ‘Aalamiin.

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL.....	1
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
BERITA ACARA PELAKSANAAN UJIAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah	3
1.2.1. Identifikasi Masalah	3
1.2.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1. Kajian Pustaka.....	9
2.1.1 Konsep Komunikasi	9
2.1.1.1. Pengertian Komunikasi	9
2.1.1.2. Jenis Komunikasi	11
2.1.1.3. Komunikasi Interpersonal	13
2.1.1.4. Proses Komunikasi Interpersonal.....	14
2.1.1.5. Efektivitas Komunikasi Interpersonal.....	16
2.1.1.6. Indikator Komunikasi Interpersonal	16
2.1.1.7. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Komunikasi Interpersonal.....	19
2.1.2 Konsep Beban Kerja.....	21
2.1.2.1. Pengertian Beban Kerja.....	21

2.1.2.2.	Faktor-faktor yang memengaruhi beban kerja	21
2.1.2.3.	Indikator Beban Kerja	23
2.1.2.4.	Dampak Beban Kerja	25
2.1.3	Konsep Kinerja Pegawai	27
2.1.3.1.	Pengertian Kinerja Pegawai	27
2.1.3.2.	Pengukuran Kinerja.....	28
2.1.3.3.	Indikator Kinerja Pegawai.....	29
2.1.4	Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Pegawai	30
2.1.5	Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai	30
2.2.	Kerangka Pemikiran.....	31
2.3.	Penelitian Terdahulu	34
2.4.	Hipotesis	39
BAB III METODE DAN DESAIN PENELITIAN		40
3.1.	Metode Penelitian.....	40
3.2.1.	Operasionalisasi Variabel	40
3.2.2.	Populasi Penelitian	46
3.2.3.	Sampel Penelitian	46
3.2.4.	Teknik Pengumpulan Data	48
3.2.5.	Pengujian Instrumen Penelitian.....	48
3.2.5.1.	Uji Validitas	49
3.2.5.2.	Uji Reliabilitas	53
3.2.6.	Persyaratan Analisis Data.....	54
3.2.7.	Teknik Analisis Data	56
3.2.8.	Pengujian Hipotesis	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		65
4.1.	Hasil Penelitian	65
4.1.1	Deskripsi Variabel Penelitian	65
4.1.2	Deskripsi Variabel Komunikasi Interpersonal.....	65
4.1.3	Deskripsi Variabel Beban Kerja	69
4.1.4	Deskripsi Variabel Kinerja Pegawai	72
4.1.5	Pengujian Persyaratan Analisis Data	75
4.1.6	Pengujian Hipotesis Penelitian.....	78
4.2.	Pembahasan.....	81

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	88
5.1. Kesimpulan	88
5.2. Saran.....	88
LAMPIRAN 1 INSTRUMEN PENELITIAN	97
LAMPIRAN 2 HASIL UJI INSTRUMEN PENELITIAN	105
LAMPIRAN 3 HASIL PENGOLAHAN DATA	124
LAMPIRAN 4 ADMINISTRATIF	127

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Proses Komunikasi Interpersonal.....	15
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 2.3 Model Penelitian.....	34
Gambar 4.1 Kecenderungan Persepsi Responden Terhadap Variabel Komunikasi Interpersonal.....	74
Gambar 4.2 Kecenderungan Responden terhadap Variabel Kesiapan Belajar.....	78
Gambar 4.3 Kecenderungan Persepsi Respon Terhadap Kuantitas Kerja.....	81
Gambar 4.4 Grafik Normalitas.....	76
Gambar 4.5 Rekapitulasi Perhitungan Data Variabel Komunikasi Interpersonal (X1).....	82

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Tingkat Efektivitas Kinerja Pegawai di Biro Administrasi Pimpinan Provinsi Jawa Barat Berdasarkan Hasil Wawancara.....	2
Tabel 1.2 Hasil Evaluasi Indikator Kinerja Rekapitulasi Evaluasi Hasil Pelaksanaan Renja SKPD Indikator Kualitas Layanan Publik.....	2
Tabel 1.3 Hasil Evaluasi Indikator Kinerja Rekapitulasi Evaluasi Hasil Pelaksanaan Renja SKPD Indikator Penataan Tatalaksana Agenda Kerja.....	3
Tabel 1.4 Hasil Evaluasi Indikator Kinerja Rekapitulasi Evaluasi Hasil Pelaksanaan Renja SKPD Indikator Presentase Kerjasama Ditindaklanjuti.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	36
Tabel 3.1 Operasional Variabel Komunikasi Interpersonal	41
Tabel 3.2 Operasional Variabel Beban Kerja.....	43
Tabel 3.3 Operasional Variabel Kinerja Pegawai	45
Tabel 3.4 Jumlah Populasi	53
Tabel 3.5 Kategori Skala Likert	48
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi Interpersonal (X1).....	50
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Beban Kerja (X2)	51
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Kinerja Pegawai (Y1).....	52
Tabel 3.9 Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 3.10 Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi	61
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	72
Tabel 4.2 Tanggapan Respon Terhadap Variabel Komunikasi Interpersonal.....	65
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Keterbukaan Dalam Komunikasi Interpersonal	66
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Empati Dalam Komunikasi Interpersonal	67
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Sikap Mendukung Dalam Komunikasi Interpersonal	67

Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap Indikator Sikap Positif dalam Komunikasi Interpersonal	68
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kesetaraan.....	69
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Terhadap Beban Kerja	69
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Terhadap Kondisi Pekerjaan.....	70
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan Waktu	71
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Terhadap Ketercapaian Target.....	71
Tabel 4.12	Tanggapan Respon Terhadap Variabel Kinerja Pegawai	72
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Terhadap Kuantitas Kerja.....	73
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Kerja.....	73
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Terhadap Pelaksanaan Tugas	74
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Terhadap Tanggung Jawab.....	75
Tabel 4.17	Hasil Uji Normalitas	76
Tabel 4.18	Hasil Uji Multikolinearitas	77
Tabel 4.19	Hasil Uji Heteroskedastisitas	77
Tabel 4.20	Hasil Uji t	78
Tabel 4.21	Hasil Uji F	79
Tabel 4.22	Hasil Koefisien Determinasi	81

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN 1 INSTRUMEN PENELITIAN	97
LAMPIRAN 2 HASIL UJI INSTRUMEN PENELITIAN.....	105
LAMPIRAN 3 HASIL PENGOLAHAN DATA.....	124
LAMPIRAN 4 ADMINISTRATIF.....	127

DAFTAR PUSTAKA

Sumber buku :

- Abdurahman, M., Muhidin, S. A., & Somantri, A. (2017). *Dasar-dasar Metode Statistika untuk Penelitian (Cet.2)*. Bandung: Pustaka Setia.
- Arifin, Z. (2014). *Penelitian Pendidikan: Metode dan Paradigma Baru*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Arikunto, S. (2009). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik (Rev. 6)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Busro, M. (2018). *Teori-teori Manajemen Sumber Daya Manusia (Ed.1)*. Jakarta: Prenada Media. Retrieved from <https://bpsdm.kemendagri.go.id/Assets/Uploads/laporan/d1b0f4c26567f9192acb0f03885c7d9e.pdf>
- Creswell, J. W. (2017). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif Dan Mixed (Cet.6)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Darmanah, G. (2019). *Metodologi Penelitian*. Lampung: CV. Hira Tech. Retrieved from <https://stietrisnanegara.ac.id/wp-content/uploads/2020/09/Metodologi-Penelitian.pdf>
- Gulo, W. (2005). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Grasindo.
- Kusnendi. (2008). *Model-Model Persamaan Struktural : Satu dan Multigroup Sampel Dengan Lisrel*. Bandung: Alfabeta.
- Malhotra, N. K. (2015). *Essentials of Marketing Research (Ed.1)*. Edinburgh: Pearson Education Limited.
- Malhotra, N. K., Birks, D. F., & Wills, P. (2012). *Marketing Research: An Applied Approach*. London: Pearson Education.
- Malhotra, N. K., & Birks, D. S. (2013). *Marketing Research : An Applied Approach*.
- Muhiddin, S. A. (2019). *Teori dan Praktik Sistem Kearsipan (Cet.1)*. Bandung: Pustaka Setia.

- Rasyid, H. A. (2015). *Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala*. Bandung: Universitas Padjajaran.
- Santoso, S. (2011). *Structural Equation Modeling (SEM) : Konsep dan Aplikasi Dengan AMOS 18*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach* (ed. 7). Chichester: John Wiley & Sons Inc.
- Sinaga, D. (2014). *Buku Ajar Statistik Dasar* (Aliwar, Ed.). Jakarta: UKI Press. Retrieved from <http://repository.uki.ac.id/id/eprint/5482>
- Sinambela, L. P. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sontani, U. T., & Muhidin, S. A. (2011). *Desain Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Karya Andhika Utama.
- Sugiyono. (2017b). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsaputra, U. (2012). *Metode Penelitian; Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: Refika Aditama.
- Suwatno. (2018) *Komunikasi Organisasi Kontemporer*. Bandung: Simbosa Rekatama Media.
- Suwatno. (2018) *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suwatno. (2019) *Komunikasi Bisnis*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Suwatno, & Arviana,N. (2023) *Komunikasi Interpersonal: Pandangan Membangun Keterampilan Relasional Kontemporer*. Jakarta Timur: PT.Bumi Aksara.

Wijanto, S. H. (2007). *Structural Equation Modeling dengan Lisrel 8.8 : Konsep dan Tutorial* (Ed.1). Yogyakarta: Graha Ilmu.

Yuniarsih, Tjutju, & Suwatno. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung : Alfabeta

Yusuf, M. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan* (Ed.1). Jakarta: Kencana.

Sumber Lain :

Ahmad, Y., Tawal, B., & Taroreh, R. N. (2019). Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. FIF GROUP MANADO. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(3), 2303–1174. <https://doi.org/10.35794/emba.7.3.2019.23747>

Alam, S. (2014). Pengaruh Komunikasi, Motivasi, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan. *E-Jurnal Katalogis*, 2(1), 135–145. Retrieved from <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Katalogis/article/view/6896/5537>

Amalia, A., & Suwatno, S. (2019). Komunikasi interpersonal guru sebagai determinan efektivitas pembelajaran siswa kelas x administrasi perkantoran di sekolah menengah kejuruan. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 4(1), 8-16. <https://doi.org/10.17509/jpm.v4i1.14950>

Bimantara, A. M., Dotulong, L. O. H., & Lengkong, V. P. K. (2021). Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pada Kurir PT. J&T Express Manado Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal EMBA*, 9(4), 1261–1271. <https://doi.org/10.35794/emba.v9i4.37335>

Cholishoh, A. (2021). *Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan : Studi Kasus PT. Indoexim Internatonal* (Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang). Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Retrieved from <https://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/13547>

Duwit, F. (2015). Pengaruh Kompetensi Komunikasi, Kecerdasan Emosional, dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(4), 130–141. <https://doi.org/10.35794/emba.v3i4>

Ernawati, R. (2019). *Pengaruh Beban Kerja dan Komunikasi Organisasi Terhadap*

Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi (Studi Empiris pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Magelang) (Universitas Muhammadiyah Malang). Universitas Muhammadiyah Malang. Retrieved from http://eprintslib.ummgl.ac.id/951/5/15.0101.0075_PERNYATAAN_PUBLIKASI.pdf

Fransiska, Y., & Tupti, Z. (2020). Pengaruh Komunikasi, Beban Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 224–234. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v3i2.5041>
Published

Fudzah, N. (2020). *Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai dengan Motivasi sebagai Variable Intervening pada PT. Pos Indonesia Kantor Regional I Medan* (Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara). Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Retrieved from <http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/14121>

Halisa, N. N. (2020). Peran Manajemen Sumber Daya Manusia “Sistem Rekrutmen, Seleksi, Kompetensi dan Pelatihan” Terhadap Keunggulan Kompetitif: Literature Review. *ADI Bisnis Digital Interdisiplin Jurnal*, 1(2), 14–22. <https://doi.org/10.34306/abdi.v1i2.168>

Haryanti, Aini, F., & Purwaningsih, P. (2013). Hubungan Antara Beban Kerja Dengan Stres Kerja Perawat Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Semarang. *Jurnal Manajemen Keperawatan*, 1(1), 48–56. Retrieved from <https://jurnal.unimus.ac.id/index.php/JMK/article/view/949/1001>

Hestanto. (2022). Tahap-tahap Dalam Manajemen Strategis. Retrieved from [hestanto.web.id website: https://www.hestanto.web.id/tahap-tahap-dalam-manajemen-strategis/](https://www.hestanto.web.id/tahap-tahap-dalam-manajemen-strategis/)

Januarizki, T. R., & Wihara, D. S. (2021). Pengaruh Stress Kerja, Beban Kerja, dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan BPR Artha Samudra Indonesia. *PENATARAN: Jurnal Penelitian Manajemen Terapan*, 6(1), 16–38. Retrieved from <https://journal.stieken.ac.id/index.php/penataran/article/view/512/574>

Kahpi, H. S., Affandi, A., Sunarsi, D., Mujahidin, & Asdiani, D. (2019). Pengaruh Pengembangan Karir dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan Kota Serang. *Jurnal Ekonomi Efektif*, 1(4), 332–335. Retrieved from <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JEE/article/view/10718/6712>

- Kordiman, A., & Suwatno, S. (2018). Motivasi dan kepuasan kerja sebagai determinan kinerja guru tidak tetap. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 3(1), 44-53. Retrieved from https://scholar.google.com/scholar?start=40&q=suwatno&hl=id&as_sdt=0,5
- Lako, A., & Sumaryati, A. (2002). Optimalisasi Kinerja Korporasi Melalui Audit Kinerja Manajemen Sumber Daya Manusia. *Manajemen Usahawan Indonesia*, 31(10), 37-43. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/329815245>
- Lusiana. (2011). *Pengaruh Kompetensi, Sikap dan Tindakan Terhadap Kinerja Pegawai Bagian Keuangan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*. Lampung: Universitas Lampung. Retrieved from <https://feb.unila.ac.id/wp-content/uploads/>
- Marjaya, I., & Pasaribu, F. (2019). Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 129-147. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i1.3650>
- Munir, Fachmi, M., & Sani, A. (2020). Pengaruh Disiplin dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Mirai Management*, 5(2), 161-170. Retrieved from <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai/article/view/705/412>
- Nabawi, R. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(2), 170-183. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i2.3667>
- Nugroho, R. E. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Stress Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Kontrak Proyek. *Mix: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 9(2), 341-354. <https://doi.org/10.22441/mix.2019.v9i2.007>
- Perdana, D. P. (2021). *Pengaruh Beban Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi PT. Guna Dodos Pelalawan* (Universitas Islam Riau). Universitas Islam Riau. Retrieved from <http://repository.uir.ac.id/id/eprint/6032>
- Purba, R. R. (2020). A Determinasi Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai: Analisis Mutasi Pegawai Dan Penempatan Pegawai (Literature Review Manajemen Sumberdaya Manusia). *JIMT: Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(2), 252-262. <https://doi.org/10.31933/jimt.v2i2.348>

- Putri, N. P. C. S., Sugianingrat, I. A. P. W., & Mahayasa, I. G. A. (2022). Pengaruh Komunikasi Internal dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Widya Amrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 2(4), 1032–1042. <https://doi.org/10.32795/widyaamrita.v2i4.1585>
- Sari, R. N. I., & Hadijah, H. S. (2016). Peningkatan Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 1(1), 204. <https://doi.org/10.17509/jpm.v1i1.3389>
- Saripuddin, D., Maryadi, & Nurhaedah, Z. (2023). Meningkatkan Kinerja Pegawai melalui Disiplin , Komunikasi , Beban kerja dan Kearifan Lokal. *Jurnal Ekombis Review: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 255–264. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v11i1>
- Suwatno, S. (2014). Pengaruh Komunikasi Dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Guru Di Smu Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 7(3), 259-277. <https://doi.org/10.31315/jik.v7i3.30>
- Sholikhah, Z. R., Imron, M., & Mutmainah. (2022). Pengaruh Beban Kerja, Komunikasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja. *JAMER : Jurnal Akuntansi Merdeka*, 3(1), 45–50. <https://doi.org/10.33319/jamer.v3i1.74>
- Tjibrata, F. R., Lumanaw, B., & Dotulang, L. O . (2017). Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sabar Ganda Manado. *Jurnal EMBA*, 5(2), 1570–1580. <https://doi.org/10.35794/emba.v5i2.16227>
- Widia, W. (2022). *Pengaruh Beban Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil Di Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Karawang* (Universitas Pendidikan Indonesia). Universitas Pendidikan Indonesia. Retrieved from <http://repository.upi.edu/id/eprint/76752>