

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL DAN BEBAN KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT. BALI KHARISMA PERSADA
CABANG PALEMBANG**

SKRIPSI



**Oleh:
YOSI ANDRIANI
22220022
MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS IBA
PALEMBANG
2026**

SKRIPSI

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL DAN BEBAN KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT. BALI KHARISMA PERSADA
CABANG PALEMBANG**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

YOSI ANDRIANI

22220022

MANAJEMEN

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji

Pada Tanggal 17 juli 2026

Dan Dinyatakan Memenuhi Syarat

TIM PENGUJI

Ketua : Dr. Lily Rahmawati Harahap, SE., MM

Anggota : R. Y. Effendi, S.E., M.Si

Penelaah : Ria Astriyani, SE., M.Si

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi


**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS IRA
Esty Naruliza, SE., MP**



FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS IBA

PALEMBANG

TANDA TANGAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : YOSI ANDRIANI

Npm : 22220022

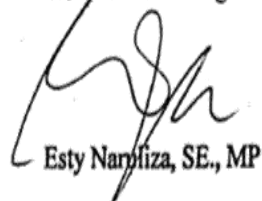
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia

Judul Penelitian : Pengaruh Komunikasi Internal dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT. Bali Kharisma Persada Cabang Palembang

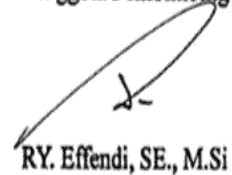
Tanggal Persetujuan : 17 juli 2026

PEMBIMBING SKRIPSI

Ketua Pembimbing


Esty Naruliza, SE., MP

Anggota Pembimbing


RY. Effendi, SE., M.Si

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi


FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS IBA
Esty Naruliza, SE., MP

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yosi Andriani

Tempat/Tanggal Lahir : Siring Alam, 08 juli 2004

Program Studi : Manajemen

Npm : 22220022

Menyatakan denngan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahannya dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas IBA maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukann adanya bukti ketidakbenaran dalam pernyataan tersebut di atas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang, 17 juli 2026

Yang Membuat

Pernyataan,



Yosi Andriani

22220022

MOTO DAN PERSEMBAHAN

*Apa yang melewatkan ku tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang
ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkan ku
(Umar bin Khattab)*

*Apabila yang ada di depan membuatmu takut, dan yang di belakang membuatmu
luka, lihatlah ke atas, sungguh Allah tak pernah gagal menolongmu*

***Dengan segala kerendahan hati
Kupersembahkan skripsi ini kepada :
Ayah dan Ibu tercinta atas segalanya
yang tidak bisa terbayar dengan kata-kata.
Adikku tersayang atas semangat dan keceriaan yang selalu kamu hadirkan.***

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadiran Allah SWT berkat rahmat dan karunia-nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Komunikasi Internal dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT. Bali Kharisma Persada Cabang Palembang”** Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana pada jurusan manajemen, fakultas Ekonomi Universitas IBA Palembang.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- Kepada Ibu Dr. Lily Rahmawati Harahap, SE.,MM selaku Rektor Universitas IBA dan seluruh jajaran rektorat kampus Universitas IBA.
- Kepada Ibu Esty Naruliza, SE., MP, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas IBA dan Ketua Pembimbing penelitian ini, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi kepada penulis sejak awal penyusunan hingga terselesainya skripsi ini.
- Kepada Dosen Pembimbing Bapak R.Y. Effendi, SE, M.Si, Selaku Dosen Pembimbing 11 yang telah dengan tulus memberikan bimbingan, saran konstruktif, serta semangat kepada penulis di setiap tahap penulisan skripsi ini.
- Kepada Ibu Ria Astri Yani, SE., M.Si Selaku Dosen Penelaah yang telah meluangkan waktunya untuk menguji penulis, menelaah, mengkritisi, dan memberikan masukan dalam skripsi ini.
- Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas IBA yang telah mendidik dan membekali penulis dengan ilmu pengetahuan.
- Seluruh pengurus Administrasi, Tata usaha Ekonomi Universitas IBA yang selalu membantu penulis selama berada di Universitas IBA.
- Superhero dan Panutanku, Ayahanda tercinta. Terimakasih selalu berjuang tanpa mengenal kata lelah dan menyerah demi mengupayakan yang terbaik untuk

kehidupan penulis, Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan dan semangat serta selalu mengajarkan kebaikan dalam hidup hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Sekali lagi, terimakasih untuk setiap cucur keringat dan kerja keras yang engkau tukarkan menjadi sebuah nafkah hingga anakmu bisa sampai di tahap ini.

- Pintu surgaku, Ibunda tercinta. Yang menjadi alasan utama penulis bisa bertahan hingga saat ini, terimakasih atas segala motivasi, semangat, harapan serta bersedia menjadi sandaran terkuat dari kerasnya dunia, terimakasih karena tidak pernah menuntut akan segala hal dan bahkan senantiasa mendampingi setiap langkah penulis untuk menjadi seseorang yang berpendidikan. Terimakasih atas kasih sayang tanpa batas yang diberikan, mendoakan tanpa henti dan terimakasih atas kesabaran serta pengorbanan yang selalu mengiringi perjalanan hidup penulis, Beliau adalah wanita hebat yang tidak banyak mengeluh juga pandai menyembunyikan segala lukanya sendirian. Dan beliau lah sumber kekuatan dan inspirasi bagi penulis, sekali lagi terimakasih untuk segala bentuk pengorbanan baik secara moral maupun finansial.
- Adikku tersayang, yang selalu menjadi penyemangat dan penghibur di saat penulis merasa lelah dan hampir menyerah. Tawa dan kehadiran mu adalah obat terbaik yang membuat penulis kembali bangkit dan terus berjuang hingga akhir.
- Untuk Samudra yang selalu setia memberikan dukungan moral, motivasi, dan kebahagiaan kepada penulis. Terimakasih atas kesabaran dalam menghadapi naik-turunnya emosi penulis, serta do'a baik yang selalu dipanjatkan demi kelancaran studi ini.
- Sahabat-sahabat terbaik penulis Grup **Ya uda la ya**, yang selalu hadir di saat senang maupun susah, yang tidak pernah lelah memberikan semangat, candaan, dan dukungan tulus di setiap momen perjalanan kuliah ini. Kebersamaan kita adalah kenangan yang akan selalu penulis jaga. Terima kasih telah menjadi bagian dari cerita terbaik dalam hidup penulis.
- Seluruh rekan-rekan mahasiswa Grup **Bismillah SE, angkatan 2022** yang telah menemani hari-hari perkuliahan dengan penuh kekeluargaan, saling berbagi

ilmu, pengalaman, dan semangat. Semoga kesuksesan selalu mengiringi langkah kita semua.

- Destiara Nabilla dan Dona Anggari, Sahabat sejak bangku SMP yang luar biasa. Yang selalu memberikan dukungan terbaiknya sepanjang perjalanan kuliah penulis. Terima kasih telah menjadi cermin sekaligus pemacu bagi penulis untuk terus melangkah maju hingga bisa menyelesaikan skripsi ini.

ABSTRAK

PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT. BALI KHARISMA PERSADA CABANG PALEMBANG

Oleh :

YOSI ANDRIANI

Penulisan Skripsi Ini Di Bawah Bimbingan

Esty Naruliza, S.E., M.P

Sebagai Ketua

RY. Effendi, SE., M.Si

Sebagai Anggota

PT. Bali Kharisma Persada Cabang Palembang, mitra pemeliharaan menara BTS jaringan Telkomsel yang beroperasi di wilayah Palembang, Banyuasin, hingga Musi Banyuasin, menghadapi tantangan alur komunikasi internal yang berjenjang serta beban kerja lapangan yang tinggi, sehingga kinerja karyawan menjadi isu penting untuk dikaji. Penelitian ini bertumpu pada teori komunikasi internal (Yateno, 2020), beban kerja (Mapata, 2024), dan kinerja karyawan (Kasmir, 2022), didukung dari penelitian terdahulu yang relevan, untuk mengetahui pengaruh Komunikasi Internal (X1) dan Beban Kerja (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) baik parsial maupun simultan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif dengan teknik sampling jenuh terhadap seluruh 68 karyawan sebagai responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Komunikasi Internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan secara parsial (t hitung $7,525 > t$ tabel $1,997$; signifikansi $<0,001$), demikian pula Beban Kerja (t hitung $3,578 > t$ tabel $1,997$; signifikansi $<0,001$). Secara simultan, kedua variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan dengan F hitung $257,329 > F$ tabel $3,14$ (signifikansi $<0,001$). Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar $0,888$ menunjukkan bahwa Komunikasi Internal dan Beban Kerja mampu menjelaskan $88,8\%$ variasi Kinerja Karyawan, sedangkan $11,2\%$ sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar penelitian ini. Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = -0,498 + 0,413X_1 + 0,350X_2$. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas komunikasi internal dan pengelolaan beban kerja yang proporsional dapat mendorong peningkatan kinerja karyawan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Komunikasi internal, Beban kerja, Kinerja karyawan

ABSTRAC

THE INFLUENCE OF INTERNAL COMMUNICATION AND WORKLOAD ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT PT. BALI KHARISMA PERSADA PALEMBANG BRANCH

By:

YOSI ANDRIANI

This Thesis is Written Under the Guidance of:

Esty Naruliza, S.E., M.P

As Chairperson

RY. Effendi, S.E., M.Si

As Member

PT. Bali Kharisma Persada Palembang Branch, a maintenance partner for Telkomsel BTS tower networks operating in the Palembang, Banyuasin, and Musi Banyuasin areas, faces challenges with a tiered internal communication flow and heavy field workloads, making employee performance an important issue to examine. This study is based on internal communication theory (Yateno, 2020), workload (Mapata, 2024), and employee performance (Kasmir, 2022), supported by relevant previous research, to find out the effect of Internal Communication (X1) and Workload (X2) on Employee Performance (Y), both partially and simultaneously.

The study uses a quantitative associative approach with a saturated sampling technique for all 68 employees as respondents. Data were collected through Likert-scale questionnaires and analyzed using multiple linear regression with the help of SPSS.

The research results show that Internal Communication has a positive and significant effect on Employee Performance individually (calculated $t\ 7.525 > t\ table\ 1.997$; significance <0.001), as does Workload (calculated $t\ 3.578 > t\ table\ 1.997$; significance <0.001). Simultaneously, both variables have a positive and significant impact on Employee Performance with calculated $F\ 257.329 > F\ table\ 3.14$ (significance <0.001). The coefficient of determination (R^2) of 0.888 indicates that Internal Communication and Workload can explain 88.8% of the variation in Employee Performance, while the remaining 11.2% is explained by other factors outside this study. The obtained regression equation is $Y = -0.498 + 0.413X1 + 0.350X2$. These findings suggest that improving the quality of internal communication and managing workload proportionally can drive continuous improvement in employee performance.

Keywords: Internal communication, Workload, Employee performance

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	ii
MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	viii
ABSTRAC	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Kerangka Pemikiran.....	10
1.5.1 Penelitian Terdahulu.....	10
1.5.2 Paradigma Penelitian.....	12
1.5.3 Hipotesis.....	13
BAB II.....	14
TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Manajemen Sumberdaya Manusia	14
2.1.1 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	14
2.1.2 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	15
2.2 Komunikasi	16
2.2.1 Pengertian Komunikasi	16
2.2.2 Jenis Komunikasi	17
2.3 Komunikasi Internal.....	22
2.3.1 Definisi Komunikasi Internal.....	22
2.3.2 Konsep Teori Komunikasi Internal	23

2.3.3	Hambatan Komunikasi.....	25
2.3.4	Tujuan Komunikasi Intenal.....	28
2.3.5	Indikator-indikator komunikasi internal	28
2.4	Beban Kerja.....	29
2.4.1	Definisi Beban Kerja.....	29
2.4.2	Konsep Teori Beban Kerja	30
2.4.3	Faktor Penyebab Beban Kerja.....	32
2.4.4	Indikator-indikator Beban Kerja	34
2.5	Kinerja Karyawan	34
2.5.1	Definisi Kinerja Karyawan	34
2.5.2	Konsep Teori Kinerja Karyawan.....	35
2.5.3	Tujuan dan Manfaat Kinerja Karyawan	36
2.5.4	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	37
2.5.5	Indikator-indikator Kinerja Karyawan	38
BAB III		40
METODE PENELITIAN.....		40
3.1	Objek Penelitian	40
3.2	Desain Penelitian.....	40
3.3	Operasional Variabel	41
3.4	Metode Penarikan Sampel.....	43
3.4.1	Populasi.....	43
3.4.2	Sampel.....	43
3.5	Prosedur Pengumpulan Data	43
3.6	Uji Validitas Dan Reliabilitas	45
3.7	Metode Analisis.....	46
3.7.1	Uji Asumsi Klasik	46
BAB IV		51
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		51
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	51
4.1.1	Sejarah singkat PT. Bali Kharisma Persada	51
4.1.2	Visi dan Misi PT.Bali Kharisma Persada	52
4.1.3	Struktur Organisasi PT. Bali Kharisma Persada Cabang Palembang	52

4.2 Karakteristik Responden	53
4.3 Tanggapan Responden	57
4.3.1 Tabulasi Pertanyaan Responden Tentang Komunikasi Internal (X1)	58
4.3.2 Tabulasi Pertanyaan Responden Tentang Beban Kerja (X2)	68
4.3.3 Tabulasi Pertanyaan Responden Terhadap Kinerja Karyawan (Y) ...	74
4.5 Uji Validitas dan Reliabilitas	80
4.5.1 Uji Validitas	80
4.5.2 Uji Reliabilitas	82
4.6 Uji Asumsi Klasik	84
4.6.1 Uji Normalitas	84
4.6.2 Uji Multikolinearitas	85
4.6.3 Uji Heteroskedastisitas	86
4.7 Analisis Regresi Linear Berganda	87
4.7.1 Koefisien Determinasi (R Square)	87
4.7.2 Uji F (Simultan)	88
4.7.3 Uji t (Uji Parsial) dan Persamaan Regresi	89
4.9 Pembahasan	90
4.9.1 Pengaruh Komunikasi Internal (X1) terhadap Kinerja Karyawan (Y) .	90
4.9.2 Pengaruh Beban Kerja (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y)	93
4.9.3 Pengaruh Komunikasi Internal (X1) dan Beban Kerja (X2) secara Simultan terhadap Kinerja Karyawan (Y)	96
BAB V	98
KESIMPULAN DAN SARAN	98
5.1 Kesimpulan	98
5.2 Saran	99
5.2.1 Saran bagi PT. Bali Kharisma Persada Cabang Palembang	99
5.2.2 Saran bagi Penelitian Selanjutnya	101
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN	105

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Karyawan PT. Bali Kharisma Persada Cabang Palembang.....	3
Tabel 1.2 Data Penyelesaian Site dan Rework.....	8
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	42
Tabel 3.2 Skala Likert.....	45
Tabel 3.3 Interpretasi koefisien korelasi r	50
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	55
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	56
Tabel 4.5 Kemudahan Memperoleh Informasi Kerja.....	58
Tabel 4.6 Aksesibilitas Informasi Tugas dan Kebijakan.....	59
Tabel 4.7 Rutinitas Komunikasi antara Atasan dan Bawahan dalam Pekerjaan Sehari-hari.....	60
Tabel 4.8 Intensitas Pertukaran Informasi dengan Rekan Kerja dan Atasan.....	61
Tabel 4.9 Kejelasan Pesan dan Instruksi dari Atasan tanpa Menimbulkan Salah Paham.....	62
Tabel 4.10 Efektivitas Komunikasi antara Tim Lapangan dan Tim Kantor.....	63
Tabel 4.11 memahami setiap intruksi atau arahan yang diberikan oleh atasan sebelum melaksanakan tugas.....	64
Tabel 4.12 Kemudahan Memahami Informasi dari Berbagai Saluran Komunikasi	65
Tabel 4.13 Komunikasi yang baik dari atasan mendorong saya untuk bekerja lebih disiplin dan bertanggung jawab.....	66
Tabel 4.14 Motivasi Memperbaiki Cara Kerja dari Umpan Balik Atasan.....	67
Tabel 4.15 Kondisi Lingkungan Kerja yang Sulit (Cuaca, Medan, Lokasi Terpencil)	68
Tabel 4.16 Beban Tambahan akibat Kondisi Fisik Lokasi Kerja.....	69
Tabel 4.17 Kesesuaian Waktu Kerja dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)	70

Tabel 4.18 Kelebihan Waktu Kerja akibat Banyaknya Tugas yang Harus Diselesaikan.....	71
Tabel 4.19 Target yang ditetapkan sesuai dengan kemampuan dan kapasitas kerja	72
Tabel 4.20 Beban akibat Tuntutan Pencapaian Target Setiap Periode Kerja.....	73
Tabel 4.21 Kemampuan Menyelesaikan Seluruh Target Pekerjaan yang Ditetapkan	74
Tabel 4.22 Volume Pekerjaan yang Diselesaikan Sesuai Standar Perusahaan.....	75
Tabel 4.23 Hasil Kerja yang Memenuhi Standar Kualitas dengan Minim Rework	76
Tabel 4.24 Ketelitian dan Ketepatan dalam Menyelesaikan Tugas.....	77
Tabel 4.25 Kedisiplinan dan Ketepatan Waktu dalam Menjalankan Tanggung Jawab	78
Tabel 4.26 Sikap Kooperatif dan Proaktif dalam Bekerja Sama.....	79
Tabel 4.27 Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi Internal (X1).....	80
Tabel 4.28 Hasil Uji Validitas Variabel Beban Kerja (X2).....	81
Tabel 4.29 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	82
Tabel 4.30 Reliabilitas Komunikasi Internal.....	82
Tabel 4.31 Reliabilitas Beban Kerja.....	83
Tabel 4.32 Reliabilitas Kinerja Karyawan.....	83
Tabel 4.33 Hasil Uji Normalitas.....	84
Tabel 4.34 Hasil Uji Multikolinearitas.....	85
Tabel 4.35 Hasil uji Koefisien Determinasi.....	87
Tabel 4.36 Hasil Uji F.....	88
Tabel 4.37 Hasil Uji T.....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kegiatan Operasional Karyawan di Lapangan.....	6
Gambar 1.2 Paradigma Penelitian.....	12
Gambar 4.1 Pie Chart Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Gambar 4.2 Pie Chart Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia.....	55
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	56
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	57
Gambar 4.5 Kemudahan Memperoleh Informasi Kerja.....	58
Gambar 4.6 Aksesibilitas Informasi Tugas dan Kebijakan.....	59
Gambar 4.7 Rutinitas Komunikasi antara Atasan dan Bawahan dalam Pekerjaan Sehari-hari.....	60
Gambar 4.8 Intensitas Pertukaran Informasi dengan Rekan Kerja dan Atasan.....	61
Gambar 4.9 Kejelasan Pesan dan Instruksi dari Atasan tanpa Menimbulkan Salah Paham.....	62
Gambar 4.10 Efektivitas Komunikasi antara Tim Lapangan dan Tim Kantor.....	63
Gambar 4.11 memahami setiap intruksi atau arahan yang diberikan oleh atasan sebelum melaksanakan tugas.....	64
Gambar 4.12 Kemudahan Memahami Informasi dari Berbagai Saluran Komunikasi	65
Gambar 4.13 Komunikasi yang baik dari atasan mendorong saya untuk bekerja lebih disiplin dan bertanggung jawab.....	66
Gambar 4.14 Motivasi Memperbaiki Cara Kerja dari Umpan Balik Atasan.....	67
Gambar 4.15 Kondisi Lingkungan Kerja yang Sulit (Cuaca, Medan, Lokasi Terpencil).....	68
Gambar 4.16 Beban Tambahan akibat Kondisi Fisik Lokasi Kerja.....	69
Gambar 4.17 Kesesuaian Waktu Kerja dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)	70
Gambar 4.18 Kelebihan Waktu Kerja akibat Banyaknya Tugas yang Harus Diselesaikan.....	71

Gambar 4.19 Target yang ditetapkan sesuai dengan kemampuan dan kapasitas kerja	72
Gambar 4.20 Beban akibat Tuntutan Pencapaian Target Setiap Periode Kerja.....	73
Gambar 4.21 Kemampuan Menyelesaikan Seluruh Target Pekerjaan yang Ditetapkan.....	74
Gambar 4.22 Volume Pekerjaan yang Diselesaikan Sesuai Standar Perusahaan...	75
Gambar 4.23 Hasil Kerja yang Memenuhi Standar Kualitas dengan Minim Rework	76
Gambar 4.24 Ketelitian dan Ketepatan dalam Menyelesaikan Tugas.....	77
Gambar 4.25 Kedisiplinan dan Ketepatan Waktu dalam Menjalankan Tanggung Jawab.....	78
Gambar 4.26 Sikap Kooperatif dan Proaktif dalam Bekerja Sama.....	79
Gambar 4.27 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	86

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Draf Kuesioner.....	105
Lampiran 2 Daftar Pertanyaan.....	106
Lampiran 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	110
Lampiran 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	110
Lampiran 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	110
Lampiran 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	111
Lampiran 7 Data Jawaban Pertanyaan Variabel Komunikasi Internal (X1).....	111
Lampiran 8 Data Jawaban Pertanyaan Variabel Beban Kerja (X2).....	113
Lampiran 9 Data Jawaban Pertanyaan Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	115
Lampiran 10 Output SPSS Validitas Variabel Komunikasi Internal (X1).....	117
Lampiran 11 Output SPSS Validitas Variabel Beban Kerja (X2).....	118
Lampiran 12 Output SPSS Validitas Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	119
Lampiran 13 Output SPSS Reliabilitas Variabel Komunikasi internal (X1).....	119
Lampiran 14 Output SPSS Reliabilitas Variabel Beban Kerja (X2).....	120
Lampiran 15 Output SPSS Reliabilitas Variabel Kinerja Karyawan(Y).....	120
Lampiran 16 Output SPSS Uji Normalitas Data.....	120
Lampiran 17 Output SPSS Uji Multikolinieritas.....	121
Lampiran 18 Output SPSS Hasil Uji Heterokedastisitas.....	121
Lampiran 19 Output SPSS Uji F (Uji Simultan).....	121
Lampiran 20 Output SPSS Uji t (Uji Parsial).....	122
Lampiran 21 Output Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	122
Lampiran 22 Kegiatan Operasional Karyawan di Lapangan.....	123

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era digital saat ini menjadikan jaringan telekomunikasi sebagai infrastruktur yang sangat penting dalam mendukung aktivitas masyarakat. Hampir seluruh kegiatan ekonomi, pendidikan, layanan publik, hingga kehidupan sehari-hari bergantung pada stabilitas jaringan internet dan komunikasi seluler. Kondisi tersebut menuntut perusahaan penyedia jaringan serta perusahaan mitra operasional untuk menyediakan layanan yang cepat, stabil, dan bebas gangguan. Agar layanan dapat berjalan optimal, perusahaan harus memastikan bahwa operasional lapangan dikelola dengan baik melalui komunikasi internal yang efektif, pembagian beban kerja yang seimbang, serta kinerja karyawan yang memadai.

Di Indonesia, pertumbuhan infrastruktur telekomunikasi terus meningkat seiring bertambahnya pengguna layanan internet setiap tahun. Kondisi ini memberikan tekanan yang tinggi terhadap perusahaan mitra teknis operasional seperti PT. Bali Kharisma Persada Cabang Palembang yang merupakan salah satu perusahaan mitra yang bergerak dalam pemeliharaan menara telekomunikasi (*Base Transceiver Station/BTS*) Khususnya jaringan Telkomsel, memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan konektivitas tetap berjalan tanpa gangguan. Dalam menjalankan fungsi pemeliharaan ini, keberhasilan operasional sangat bergantung pada pola interaksi dan manajemen sumber daya manusia yang ada di dalamnya.

Komunikasi internal dipandang sebagai aspek penting dalam manajemen sumber daya manusia, karena mampu menciptakan koordinasi, kejelasan intruksi, dan hubungan kerja yang harmonis, dengan komunikasi yang baik maka akan diperoleh hasil yang optimal bagi Perusahaan. Menurut (Ria Astri Yani et al., 2023) Komunikasi Organisasi atau *Organizational Communication* adalah sebuah komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi, yang dimana pengiriman dan penerimaan berbagai pesan dapat berupa secara formal maupun informal. Apabila organisasi semakin besar dan kompleks maka mengakibatkan semakin kompleks pula proses komunikasinya. Sedangkan jika dalam organisasi yang hanya beranggota 3 orang maka proses komunikasinya berlangsung secara sederhana. Menurut (Yateno, 2020) komunikasi Adalah aktivitas yang dilakukan oleh seseorang atau lebih, berupa aktivitas menyampaikan dan menerima pesan, yang mengalami distorsi karena adanya gangguan, dalam suatu konteks, yang menimbulkan efek dan kesempatan untuk arus balik.

Selain komunikasi internal, faktor lain yang berpengaruh penting terhadap kinerja karyawan adalah beban kerja, Beban kerja adalah jumlah tugas atau tanggung jawab yang harus diselesaikan oleh seseorang dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja mencakup aspek fisik maupun mental yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut. Beban kerja fisik berhubungan dengan aktivitas yang memerlukan tenaga atau kekuatan fisik, sementara beban kerja mental melibatkan usaha kognitif dan tekanan psikologis yang dialami saat mengerjakan tugas. Beban kerja yang berlebihan bisa menyebabkan kelelahan dan menurunkan produktivitas jika tidak diatur dengan baik. Menurut (Mapata, Dg., 2024), Beban

kerja merupakan elemen kritis dalam dinamika organisasi yang memengaruhi produktivitas, kesejahteraan karyawan, dan pencapaian tujuan Perusahaan, beban kerja menjadi kunci untuk mengoptimalkan sumber daya manusia, mengelola waktu dengan efisien, serta memastikan bahwa setiap anggota tim berkontribusi secara maksimal.

Tabel 1.1 Data Karyawan PT. Bali Kharisma Persada Cabang Palembang

Jabatan	Jumlah Karyawan	Wilayah Kerja
<i>Coordinator Cluster</i>	4	Banyuasin
<i>Helper</i>	3	Musi Banyuasin
<i>Maintenance Service (MTC)</i>	12	Palembang outer
<i>Mekanik</i>	1	Palembang inner
<i>Mobile Back Up Power (SCD/MBP)</i>	23	NOP Palembang
<i>Teknical Support (TS)</i>	14	
<i>Admin</i>	5	
<i>Coordinator Full Maintenance (FMC)</i>	1	
<i>Operation and Maintenance Center (OMC)</i>	3	
<i>HelperTeknical Support (TS)</i>	1	
<i>Asisten</i>	1	

(Sumber: Data diolah, 2026)

PT. Bali Kharisma Persada Cabang Palembang mengelola wilayah operasional yang sangat luas, bahkan menjangkau area luar kota seperti Banyuasin dan Musi Banyuasin. Dengan profil karyawan yang didominasi oleh tim lapangan seperti *Maintenance (MTC)* dan SCD, kecepatan informasi menjadi kunci utama dalam menjaga stabilitas jaringan. Namun, berdasarkan hasil wawancara dengan pihak administrasi kantor, ditemukan sebuah pola komunikasi yang cukup kompleks bahwa pihak kantor pusat atau admin tidak berkomunikasi langsung dengan tim

teknis saat terjadi kendala di site. Komunikasi tersebut harus melewati perantara, yaitu pihak OMC (*Operation Maintenance Center*) yang kemudian baru diteruskan ke koordinator lapangan Admin mengonfirmasi bahwa informasi mengenai kerusakan atau menara (tower) yang mati tidak langsung sampai ke tim lapangan dari admin, melainkan melalui OMC. Alur yang berjenjang ini memperpanjang waktu respons (*response time*), karena informasi harus berpindah tangan beberapa kali sebelum sampai ke eksekutor di lapangan.

Kendala lainnya dilihat dari latak Geografis dan "*Blind Spot*" Jaringan, Luasnya wilayah kerja di Sumatera Selatan memberikan tantangan fisik berupa jarak tempuh yang jauh dan kemacetan. Lebih kritis lagi, ketika tim sudah berada di lokasi terpencil yang susah sinyal, adanya kesulitan untuk memastikan apakah instruksi terbaru sudah diterima atau belum oleh tim yang sedang berada di area *blind spot*. Meskipun sudah ada grup *WhatsApp* sebagai wadah berbagi informasi saat menuju lokasi, sifatnya masih cenderung pelaporan satu arah. Ada celah informasi yang besar ketika tim lapangan terputus akses sinyal, sementara admin di kantor tidak memiliki kendali langsung untuk melakukan verifikasi status pengerjaan secara *real-time*. Kondisi ini menunjukkan bahwa komunikasi internal di PT. Bali Kharisma Persada masih bersifat reaktif dan sangat bergantung pada kondisi infrastruktur sinyal di lapangan serta koordinasi pihak luar (OMC).

Berdasarkan data operasional serta hasil observasi awal, beban kerja karyawan di PT. Bali Kharisma Persada Cabang Palembang tidak hanya ditentukan oleh jumlah pekerjaan, tetapi juga oleh kondisi kerja yang berisiko dan menuntut

kesiapsiagaan tinggi. Pihak administrasi perusahaan menyatakan bahwa salah satu kendala utama yang sering dihadapi karyawan lapangan adalah jarak tempuh menuju lokasi tower yang jauh serta kondisi kemacetan lalu lintas yang sulit diprediksi.

Gambar 1.1 Kegiatan Operasional Karyawan di Lapangan



(sumber: PT. Bali Kharisma Persada, 2026)

Dalam menjalankan operasional harian, karyawan PT. Bali Kharisma Persada Cabang Palembang, khususnya tim lapangan, dihadapkan pada beban kerja yang tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga bersifat fisik dan mental. Dilihat dari

tabel 1.1 Data Karyawan PT. Bali Kharisma Persada Cabang Palembang, terlihat jelas bahwa beban kerja ini merupakan akumulasi dari luasnya wilayah cakupan yang tidak sebanding dengan kemudahan akses koordinasi. Salah satu beban utama yang dirasakan adalah tekanan waktu akibat jarak tempuh yang ekstrem, Wilayah kerja PT. Bali Kharisma Persada Cabang Palembang meliputi daerah Palembang, Banyuasin, hingga Musi Banyuasin, yang mengharuskan teknisi menempuh perjalanan berjam-jam untuk mencapai satu titik gangguan.

Kondisi ini menimbulkan beban kerja fisik yang cukup berat, terutama ketika gangguan harus segera ditangani dalam waktu singkat. Dokumentasi pekerjaan di wilayah Tampang Baru, Musi Banyuasin Desember 2025, menunjukkan bahwa karyawan harus bekerja dalam kondisi lingkungan yang sulit, dengan tekanan waktu yang tinggi di bawah cuaca yang tidak menentu. Selain itu, karakteristik pekerjaan yang menuntut karyawan untuk selalu siap siaga (*on-call*) 24 jam ketika terjadi pemadaman atau kerusakan perangkat turut menimbulkan beban kerja mental yang tidak ringan.

Berdasarkan wawancara dengan pihak administrasi PT. Bali Kharisma Persada Cabang Palembang, , Perusahaan mencatatkan bahwa hingga saat ini tidak terdapat target pekerjaan yang tertunda (*zero pending target*). Seluruh penugasan, mulai dari instalasi baterai hingga pemeliharaan fisik seperti pengecoran *site* di lokasi seperti Pasar Marhomulyo, dapat diselesaikan sesuai *timeline*. Selain itu, perusahaan tidak memberlakukan jam kerja lembur, yang secara administratif menunjukkan bahwa efisiensi kerja berada pada level yang sangat tinggi.

Tabel 1.2 Data Penyelesaian Site dan Rework,2025

Bulan	Target Site	Selesai	% Pencapaian	Rework	% Rework
Januari	20	19	95%	5	25%
Februari	20	20	100%	4	20%
Maret	20	19	95%	6	30%
April	20	20	100%	5	25%
Mei	20	19	95%	3	15%
Juni	20	20	100%	5	25%
Juli	20	20	100%	6	30%
Agustus	20	20	100%	5	25%
September	20	19	95%	4	20%
Oktober	20	20	100%	5	25%
November	20	20	100%	6	30%
Desember	20	20	100%	5	25%

Sumber: Data diolah, 2026)

Di balik capaian *zero pending target* tersebut, hasil wawancara lebih lanjut dengan pihak administrasi mengungkap bahwa persoalan pekerjaan ulang (*rework*) tetap terjadi di lapangan. Dari sisi teknis, satu unit *tower* BTS pada dasarnya terdiri atas berbagai komponen pendukung yang berbeda-beda, seperti genset, *box panel*, ATS (*Automatic Transfer Switch*), AVR (*Automatic Voltage Regulator*), dan perangkat lainnya. Sebuah *site* yang telah dinyatakan selesai ditangani pada satu komponen tetap berpotensi mengalami gangguan susulan pada komponen lain yang

berbeda, sehingga secara administratif tercatat sebagai *site* yang rusak kembali, padahal penyebabnya berasal dari titik kerusakan yang berlainan.

Kondisi ini diperparah oleh durasi perbaikan yang tidak dapat dipastikan, karena lama pengerjaan sangat bergantung pada tingkat keparahan kerusakan serta ketersediaan (*ready stock*) komponen pengganti di lokasi; ketika suku cadang belum tersedia, penanganan harus dilakukan secara bertahap, sehingga sebagian pekerjaan yang sempat dilaporkan selesai berpotensi memerlukan penanganan lanjutan di kemudian hari. Ditambah lagi, volume pekerjaan yang harus ditangani setiap bulan bersifat fluktuatif dan sangat bergantung pada frekuensi pemadaman (*down*) yang terjadi, sehingga pada bulan dengan tingkat gangguan tinggi, jumlah *site* yang harus ditangani teknisi dapat melebihi kondisi normal, dan secara tidak langsung memberi tekanan tambahan yang berpotensi memengaruhi ketelitian penanganan di setiap *site*.

Fenomena ini menunjukkan bahwa di balik pencapaian target yang secara kuantitas terlihat sangat baik, tetap terdapat tantangan pada sisi kualitas dan efisiensi kerja yang belum sepenuhnya optimal. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Komunikasi Internal dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT. Bali Kharisma Persada Cabang Palembang.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, terdapat rumusan masalah yang akan di bahas oleh peneliti, yaitu: Bagaimana pengaruh Komunikasi Internal dan Beban

Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT. Bali Kharisma Persada Cabang Palembang, baik secara Parsial maupun Simultan.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan tentunya memiliki tujuan yang jelas dan terarah. Adapun tujuan dari penelitian ini, yaitu: Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Komunikasi Internal dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT. Bali Kharisma Persada Cabang Palembang, baik secara Parsial maupun Simultan

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi ilmu pengetahuan dalam bidang SDM khususnya yang berkaitan dengan masalah hubungan komunikasi internal dan beban kerja terhadap kinerja.
2. Secara Praktis Hasil penelitian ini diharap dapat memberikan manfaat bagi perusahaan memahami kondisi komunikasi internal serta beban kerja yang dirasakan karyawan, sehingga manajemen dapat melakukan evaluasi untuk memperbaiki pola komunikasi dan penataan kerja agar lebih efektif.

1.5 Kerangka Pemikiran

1.5.1 Penelitian Terdahulu

1. Berdasarkan Penelitian Wulandari, (2025) meneliti “Pengaruh Beban Kerja dan Pengembangan Karir terhadap Prestasi Kerja Pegawai di BPS Kota Palembang” Penelitian ini berdasarkan hasil uji t, Beban Kerja (X_1) memiliki kontribusi yang lebih kuat terhadap prestasi Kerja dibandingkan dengan Pengembangan Karir (X_2). dapat dijelaskan variasi yang terjadi pada prestasi kerja pegawai. Dengan

demikian, dapat disimpulkan bahwa beban kerja dan pengembangan karir berperan penting dalam meningkatkan prestasi kerja pegawai. Kombinasi dari kedua faktor ini mampu meningkatkan semangat kerja dan prestasi pegawai secara signifikan.

2. Berdasarkan penelitian (Febiola et al., 2024). “Pengaruh komunikasi internal dan lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan divisi Assurance STO Telkom Johar” Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tipe penelitian explanatory research, Penelitian ini menemukan bahwa komunikasi internal berpengaruh positif terhadap kinerja meskipun faktor lingkungan fisik juga memainkan peran penting; kombinasi komunikasi yang baik dan lingkungan kerja fisik yang kondusif menghasilkan peningkatan produktivitas yang lebih nyata dibandingkan jika hanya satu faktor ditingkatkan. Studi ini menjelaskan mekanisme di mana komunikasi yang efektif membantu karyawan menavigasi keterbatasan lingkungan fisik (mis. fasilitas) sehingga tetap mampu mencapai standar kerja. Hasilnya direkomendasikan kepada manajemen agar memadukan program komunikasi dengan perbaikan fasilitas kerja.
3. Berdasarkan Penelitian (Deviani et al., 2024) “Peran Komunikasi internal Karyawan Dalam Meningkatkan Kinerja Di PT. Jaya Kencanamas Farma” Penelitian ini menggunakan metode penelitian pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini melibatkan wawancara, observasi, dan studi dokumentasi sebagai metode pengumpulan data dan menggunakan teknik validitas triangulasi sumber data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang dianggap kredibel dan konsisten meningkatkan kepuasan kerja dan komitmen organisasi, yang

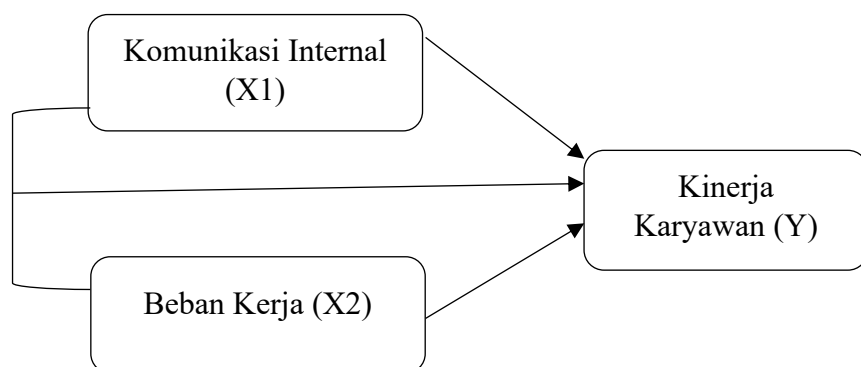
pada gilirannya memengaruhi kinerja. Rekomendasi dari penelitian ini termasuk penguatan mekanisme feedback manajerial dan transparansi informasi terkait target perusahaan.

4. Berdasarkan Penelitian (Iriansyah et al., 2024)“Analisis Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja (Studi Kasus pada Bank Syariah Indonesia KCP Jambi DR. Sutomo” Metode yang digunakan adalah kuantitatif (kuesioner dan analisis SEM/PLS). Temuan menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, stres kerja berfungsi sebagai mediator antara beban kerja dan kinerja. Artinya, sebagian pengaruh beban kerja pada kinerja terjadi melalui peningkatan stres kerja.

1.5.2 Paradigma Penelitian

Berdasarkan penelitian diatas, maka dapat di ambil paradigma penelitian sebagai berikut:

Gambar 1.2
Paradigma Penelitian



Sumber : (Andriani, Naruliza, Effendi, 2026)

1.5.3 Hipotesis

Menurut (Sijal, 2024) hipotesis merupakan pernyataan sementara atau dugaan yang diajukan peneliti sebagai jawaban atas rumusan masalah yang di ajukan. Berdasarkan penelitian yang akan dilalukan, hipotesis yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₀ : Diduga tidak ada pengaruh secara signifikan antara Komunikasi Internal dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan baik secara Parsial maupun Simultan. **H₁** : Diduga ada pengaruh secara signifikan antara Komunikasi Internal dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan baik secara Parsial maupun Simultan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Sumberdaya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), disebut juga pengembangan sumber daya manusia, berfungsi melaksanakan perencanaan sumber daya manusia, implementasi, dan perekrutan (termasuk seleksi), pelatihan dan pengembangan karier karyawan, serta melakukan inisiatif terhadap pengembangan organisasional suatu organisasi. Sasaran utama MSDM adalah memaksimalkan produktivitas organisasi melalui optimalisasi keefektifan karyawannya dan secara simultan meningkatkan kualitas kehidupan kerja karyawan serta memperlakukan karyawan sebagai sumber daya yang sangat bernilai bagi organisasi.

Menurut (Pahira & Rinaldy, 2023) Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah rancangan sistem-sistem formal dalam sebuah organisasi untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan-tujuan organisasional, Manajemen sumber daya manusia berperan dalam meningkatkan resiliensi organisasi baik pada level individu, tim atau grup, bahkan organisasi itu sendiri.

2.1.1 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut (Astri Yani et al., 2023) manajemen sumber daya manusia memiliki fungsi utama. Fitur utama dari manajemen sumber daya manusia adalah:

1. Fungsi perencanaan, dengan melakukan tugasnya dalam perencanaan kebutuhan pengadaan, pelatihan personel dan pemeliharaan,
2. Fungsi pengorganisasian dengan mengembangkan organisasi dengan merancang struktur dan hubungan antara tugas-tugas yang akan dilakukan oleh tenaga kerja yang disiapkan,
3. Fungsi pengarahan, dengan mendorong terciptanya kemauan untuk bekerja secara efektif dan efisien,
4. Fungsi pengendalian, khususnya di bidang sumber daya manusia, mengukur antar kegiatan yang dilakukan pada standar yang telah ditetapkan.

2.1.2 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Tujuan-tujuan manajemen sumber daya manusia memiliki 4 tujuan utama menurut (Fiansi, Nirma Rosalia, Ria Astri Yani et al., 2023), antara lain:

1. Tujuan Sosial

Tujuan Sosial ialah organisasi atau perusahaan harus bertanggung jawab secara sosial dan etis atas kebutuhan dan tantangan masyarakat dan meminimalkan dampak negatifnya

2. Tujuan Organisasional

Tujuan Organisasional adalah tujuan formal yang dibuat untuk membantu organisasi mencapai tujuannya.

3. Tujuan Fungsional

Tujuan Fungsional adalah untuk menjaga kontribusi departemen SDM pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

4. Tujuan Individual

Tujuan Individual adalah tujuan pribadi yang dicapai oleh setiap anggota organisasi atau perusahaan melalui aktivitasnya di dalam organisasi.

2.2 Komunikasi

2.2.1 Pengertian Komunikasi

Menurut (Yateno, 2020) Komunikasi pada prinsipnya merupakan kebutuhan dasar manusia dalam mempengaruhi setiap tingkah laku manusia dalam suatu organisasi, sebab komunikasi dalam organisasi dapat digunakan sebagai penggerak proses suatu organisasi. Komunikasi meliputi seluruh kegiatan dalam organisasi yang dapat menghasilkan suatu alat kerja yang penting dimana akan timbul saling pengertian serta kerja sama di antara anggota.

Menurut (Puspitasari & Danaya, 2022) Komunikasi merupakan sebuah tindakan untuk berbagi informasi, gagasan maupun pendapat dari setiap partisipan komunikasi yang ada. Tindakan ini dilakukan dalam banyak konteks, yaitu dalam konteks antar pribadi, kelompok massa, serta dalam lingkungan organisasi, komunikasi yang terjalin baik merupakan faktor penunjang untuk pencapaian suatu tujuan.

Menurut (Widiyanarti et al, 2022) Komunikasi yang efektif sangat penting dalam interaksi antar budaya karena menumbuhkan pemahaman, mengurangi konflik, dan meningkatkan kolaborasi di antara individu dari berbagai latar belakang. Dalam dunia yang semakin mengglobal, kemampuan untuk menavigasi perbedaan budaya

melalui komunikasi sangat penting untuk kesuksesan pribadi, profesional, dan sosial.

2.2.2 Jenis Komunikasi

Jenis Komunikasi Menurut (Pohan, D. D., 2021)

1. Komunikasi Berdasarkan Penyampaian

Pada umumnya setiap orang dapat berkomunikasi satu sama lain karena manusia tidak hanya makhluk individu tetapi juga makhluk sosial yang selalu mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi dengan sesamanya. Namun tidak semua orang terampil berkomunikasi, oleh sebab itu dibutuhkan beberapa cara dalam menyampaikan informasi. Berdasarkan cara penyampaian informasi dapat dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu :

1. Komunikasi verbal (Lisan)

- a. Yang terjadi secara langsung serta tidak dibatasi oleh jarak , dimana kedua belah pihak dapat bertatap muka. Contohnya dialog dua orang
- b. Yang terjadi secara tidak langsung akibat dibatasi oleh jarak. contohnya komunikasi lewat telepon.

2. Komunikasi nonverbal (Tertulis)

- a. Naskah, yang biasanya digunakan untuk menyampaikan kabar yang bersifat kompleks.
- b. Gambar dan foto akibat tidak bisa dilukiskan dengan kata-kata atau kalimat.

2. Komunikasi Berdasarkan Prilaku

Komunikasi berdasarkan prilaku dapat dibedakan menjadi :

- a. Komunikasi Formal , yaitu komunikasi yang terjadi diantara organisasi atau perusahaan yang tata caranya sudah diatur dalam struktur organisasinya. Contohnya seminal.
- b. Komunikasi Informal, yaitu komunikasi yang terjadi pada sebuah organisasi atau perusahaan yang tidak ditentukan dalam struktur organisasi serta tidak mendapat kesaksian resmi yang mungkin tidak berpengaruh kepada kepentingan organisasi atau perusahaan. Contohnya kabar burung, desasdesus, dan sebagainya.
- c. Komunikasi Nonformal , yaitu komunikasi yang terjadi antara komunikasi yang bersifat formal dan informal , yaitu komunikasi yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas pekerjaan organisasi atau perusahaan dengan kegiatan yang bersifat pribadi anggota organisasi atau perusahaan tersebut. Contohnya rapat mengenai ulang tahun perusahaan.

3. Komunikasi Berdasarkan Kelangsungannya

Berdasarkan Kelangsungannya , komunikasi dapat dibedakan menjadi :

- a. Komunikasi Langsung , yaitu proses komunikasi dilakukan secara langsung tanpa bantuan perantara orang ketiga ataupun media komunikasi yang ada dan tidak dibatasi oleh adanya jarak.
- b. Komunikasi Tidak Langsung, yaitu proses komunikasinya dilaksanakan dengan bantuan pihak ketiga atau bantuan alat - alat media komunikasi.

4. Komunikasi Berdasarkan Maksud Komunikasi

Berdasarkan maksud komunikasi dapat dibedakan sebagai berikut :

- a. Berpidato

- b. Memberi Ceramah
- c. Wawancara
- d. Memberi Perintah alias Tugas

Dengan demikian jelas bahwa inisiatif komunikator menjadi hal penentu , demikian pula kemampuan komunikator yang memegang peranan kesuksesan proses komunikasinya.

5. Komunikasi Berdasarkan Ruang Lingkup

Berdasarkan Ruang Lingkupnya, Komunikasi dapat dibedakan sebagai berikut:

1. Komunikasi Internal

Komunikasi internal dapat dibedakan menjadi 3 (tiga) macam, yaitu:

- a. Komunikasi vertikal yang terjadi di dalam bentuk komunikasi dari pemimpin kepada anggota, seperti perintah, teguran, pujian, dan sebagainya.
- b. Komunikasi horizontal yang terjadi di dalam ruang lingkup organisasi atau perusahaan diantara orang – orang yang memiliki kedudukan sejajar.
- c. Komunikasi diagonal yang terjadi di dalam ruang lingkup organisasi atau perusahaan diantara orang – orang yang memiliki kedudukan berbeda pada posisi tidak sejajar vertikal.

2. Komunikasi Eksternal

Komunikasi yang terjadi antara organisasi atau perusahaan dengan pihak masyarakat yang ada diluar organisasi atau perusahaan tersebut. Komunikasi eksternal dimaksudkan untuk memperoleh pengertian , kepercayaan, bantuan dan kerjasama dengan masyarakat.

Komunikasi dengan pihak luar bisa berbentuk :

- a. Eksposisi , pameran , promosi, dan sebagainya.
- b. Konperensi pers.
- c. Siaran televisi , radio dan sebagainya. Bakti sosial.

6. Komunikasi Berdasarkan Jumlah Yang Berkomunikasi

Komunikasi berdasarkan jumlah yang berkomunikasi, dapat dibedakan menjadi:

- a. Komunikasi Perseorangan , yaitu komunikasi yang terjadi dengan cara perseorangan atau individu antara pribadi dengan pribadi mengenai persoalan yang bersifat pribadi juga.
- b. Komunikasi Kelompok , yaitu komunikasi yang terjadi pada kelompok mengenai persoalan - persoalan yang menyangkut kepentingan kelompok. Perbedaanya dengan komunikasi perseorangan yaitu komunikasi ini lebih terbuka dibandingkan dengan komunikasi perseorangan.

7. Komunikasi Berdasarkan Peranan Individu

Dalam komunikasi ini , peranan individu sangat mempengaruhi kesuksesan proses komunikasinya. Berikut beberapa macam komunikasi berdasarkan peranan individu, diantaranya :

- a. Komunikasi antar individu dengan individu yang lain. Komunikasi ini terjadi secara nonformal maupun informal , individu bertindak sebagai komunikator mampu mempengaruhi individu yang lain.
- b. Komunikasi antar individu dengan lingkungan yang lebih luas. Komunikasi ini terjadi karena individu yang dimaksud memiliki kemampuan yang tinggi untuk mengadakan hubungan dengan lingkungan yang lebih luas.
- c. Komunikasi antar individu dengan dua kelompok atau lebih. Pada komunikasi ini individu berperan sebagai perantara antara dua

kelompok atau lebih, sehingga dituntut kemampuan yang prima untuk menjadi penyelaras yang harmonis.

8. Komunikasi Berdasarkan Jaringan Kerja

Didalam suatu organisasi atau perusahaan, komunikasi akan terlaksana berdasarkan sistem yang ditetapkan dalam jaringan kerja. Komunikasi berdasarkan jaringan kerja ini dapat dibedakan menjadi :

- a. Komunikasi jaringan kerja rantai, yaitu komunikasi terjadi menurut saluran hirarki organisasi dengan jaringan komando sehingga mengikuti pola komunikasi formal.
- b. Komunikasi jaringan kerja lingkaran, yaitu komunikasi terjadi melalui saluran komunikasi yang berbentuk seperti pola lingkaran.
- c. Komunikasi jaringan bintang, yaitu komunikasi terjadi melalui satu sentral dan saluran yang dilewati lebih pendek.

9. Komunikasi Berdasarkan Ajaran Informasi

Komunikasi berdasarkan Ajaran Informasi dapat dibedakan menjadi :

- a. Komunikasi satu arah, yaitu komunikasi yang berjalan satu pihak saja (*one way Communication*).
- b. Komunikasi dua arah, yaitu komunikasi yang bersifat timbal balik (*two ways communication*).
- c. Komunikasi ke atas, yaitu komunikasi yang terjadi dari bawahan terhadap atasan.
- d. Komunikasi ke bawah, yaitu komunikasi yang terjadi dari atasan terhadap bawahan.

- e. Komunikasi kesamping , yaitu komunikasi yang terjadi diantara orang yang mempunyai kedudukan sejajar.

2.3 Komunikasi Internal

2.3.1 Definisi Komunikasi Internal

Komunikasi pada prinsipnya merupakan kebutuhan dasar manusia dalam mempengaruhi setiap tingkah laku manusia dalam suatu organisasi, sebab komunikasi dalam organisasi dapat digunakan sebagai penggerak proses suatu organisasi. Komunikasi meliputi seluruh kegiatan dalam organisasi yang dapat menghasilkan suatu alat kerja yang penting dimana akan timbul saling pengertian serta kerjasama di antara anggota.

Menurut (Yateno, 2020), Komunikasi antara atasan dan bawahan atau antara sesama bawahan sering memberikan dorongan semangat kerjasama pada masing-masing individu. Atasan memberikan dorongan, kepercayaan, dan penghargaan kepada bawahannya akan meningkatkan semangat kerjasama pada bawahan dalam bekerja. Demikian pula komunikasi antara sesama bawahan yang efektif dan efisien dapat meningkatkan kerja sama dalam bekerja. Dengan adanya keikhlasan dan kerelaan dalam berkomunikasi dalam bekerjasama maka komunikasi yang lebih memperhatikan kesempatan dan kepercayaan kepada semua orang yang terlibat dalam organisasi dapat membentuk suasana kerja yang lebih baik.

Menurut Muntaz & Ilham, (2024), Komunikasi internal adalah suatu proses pertukaran informasi yang terjadi di dalam organisasi antara anggota organisasi itu sendiri, baik secara vertikal, horizontal, maupun diagonal.

Menurut (Munthe & Tiorida,2024),Komunikasi internal yang efektif mendorong peningkatan kinerja pegawai melalui peningkatan pemahaman terhadap tujuan organisasi, arah strategis, dan peran individu dalam mencapai tujuan bersama.

Menurut Arung & Sari, (2022) komunikasi internal adalah sebagai bentuk pertukaran ide antara manajer, direktur, dan karyawan dalam suatu perusahaan atau organisasi yang berkontribusi pada terbentuknya struktur organisasi dan kelancaran operasional. Komunikasi ini melibatkan interaksi antara manajer, direktur, administrator, dan karyawan, yang memungkinkan pekerjaan berjalan dengan lebih efisien.

2.3.2 Konsep Teori Komunikasi Internal

Komunikasi internal merupakan salah satu aspek penting dalam organisasi karena berperan dalam menciptakan koordinasi, pemahaman, serta hubungan kerja yang efektif. Menurut (Yateno, 2020), Komunikasi Internal adalah komunikasi antara atasan dan bawahan maupun antar sesama karyawan yang mampu meningkatkan semangat kerja sama dan efektifitas kerja. Pendapat ini menekankan bahwa komunikasi internal berfungsi sebagai alat motivasi dan penggerak kerja tim. Definisi ini menekankan bahwa komunikasi internal bukan sekedar aktivitas kerja karyawan.

Berdasarkan pemahaman tersebut, komunikasi internal tidak hanya berkaitan dengan proses penyampaian pesan, tetapi juga memiliki impikasi yang luas terhadap berbagai aspek dalam organisasi. Oleh karena itu , komunikasi internal

yang efektif akan memberikan sejumlah manfaat, baik bagi individu maupun organisasi, antara lain:

1. Meningkatkan koordinasi kerja

Komunikasi yang baik memungkinkan informasi tersampaikan secara jelas sehingga pekerjaan dapat dilakukan secara terarah dan terkoordinasi.

2. Mengurangi kesalahan kerja

Informasi yang tepat dan mudah dipahami dapat meminimalisir kesalahan dalam pelaksanaan tugas.

3. Meningkatkan hubungan kerja

Komunikasi yang terbuka dapat menciptakan hubungan yang harmonis antar karyawan maupun antara atasan dan bawahan.

4. Meningkatkan efektifitas kerja

Karyawan yang memahami informasi dengan baik akan mampu bekerja secara lebih efektif dan efisien.

5. Mendorong perubahan sikap positif

Komunikasi yang efektif mampu mempengaruhi sikap dan perilaku karyawan sesuai dengan tujuan organisasi.

Berbagai manfaat tersebut menunjukkan bahwa komunikasi internal memiliki peran yang signifikan dalam mendukung kinerja karyawan dan keberhasilan organisasi. Untuk memahami bagaimana komunikasi internal dapat diukur secara sistematis, diperlukan penjabaran melalui indikator yang menggambarkan efektivitas komunikasi, seperti kemudahan memperoleh informasi, intensitas komunikasi, efektivitas komunikasi,

tingkat pemahaman pesan, dan perubahan sikap. Oleh karena itu, penting untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi komunikasi internal dalam organisasi.

2.3.3 Hambatan Komunikasi

Menurut (Yateno, 2020), Hambatan untuk komunikasi yang efektif antara lain:

1. Hambatan Bahasa

Kendala bahasa adalah salah satu hambatan utama yang membatasi komunikasi yang efektif. Bahasa adalah alat komunikasi yang paling umum digunakan. Fakta bahwa setiap daerah memiliki bahasanya sendiri adalah salah satu penghambat komunikasi yang efektif. Kadang-kadang bahkan dialek juga dapat membuat komunikasi menjadi tidak efektif.

2. Hambatan Psikologis

Ada berbagai masalah mental dan psikologis yang mungkin menjadi penghambat komunikasi yang efektif. Kondisi beberapa orang yang memiliki gangguan bicara, fobia, depresi sangat sulit untuk dikelola dan pasti akan membatasi kemudahan komunikasi.

3. Hambatan Emosional

Emosional seseorang menentukan kemudahan dan kenyamanan dalam berkomunikasi. Seseorang yang matang secara emosional akan dapat berkomunikasi secara efektif. Keadaan pikiran pengirim dan penerima komunikasi mencerminkan komunikasi yang efektif. Orang yang khawatir tidak dapat berkomunikasi dengan benar dan penerima yang marah tidak dapat memahami pesan dengan benar. Campuran emosi dan fakta yang sempurna

diperlukan untuk komunikasi yang efektif. Emosi seperti kemarahan, frustrasi, humor, dapat mengaburkan kapasitas pengambilan keputusan seseorang dan dengan demikian membatasi efektivitas komunikasi mereka.

4. Hambatan Fisik

Merupakan hambatan paling sering terjadi untuk komunikasi yang efektif, tetapi mudah untuk diminimalisir, seperti kebisingan, pintu tertutup, peralatan yang salah atau rusak, kabin tertutup, dan lain-lain. Kadang-kadang pemisahan fisik antara berbagai karyawan yang dikombinasikan dengan peralatan yang salah dapat mengakibatkan hambatan untuk komunikasi yang efektif.

5. Hambatan Budaya

Perbedaan budaya dan adat istiadat seringkali menjadi penghambat dalam berkomunikasi yang efektif. Budaya yang berbeda memiliki makna berbeda untuk beberapa nilai dasar dalam masyarakat. Berpakaian, agama, makanan, minuman, hewan peliharaan, dan perilaku umum akan berubah secara drastis dari satu budaya ke budaya lain. Oleh karena itu penting untuk memperhitungkan perbedaan budaya saat berkomunikasi.

6. Hambatan Struktur Organisasi

Seperti yang kita lihat ada banyak metode komunikasi di dalam organisasi. Masing masing metode ini memiliki masalah dan kekurangannya sendiri yang dapat menjadi hambatan untuk komunikasi yang efektif. Sebagian besar hambatan ini muncul karena Informasi yang salah atau kurangnya transparansi yang tersedia untuk karyawan Faktor-faktor yang terkait dengan struktur organisasi, peraturan dan regulasi se hubungan otoritas, terkadang dapat bertindak

sebagai penghambat untuk komunikasi yang efektif. Dalam sebuah organisasi dengan pola yang sangat terpusat, seseorang mungkin tidak bisa secara bebas untuk melakukan komunikasi. Selain itu, peraturan dan regulasi yang kaku serta prosedur yang rumit juga dapat menjadi hambatan untuk komunikasi.

7. Hambatan Sikap

Beberapa orang memiliki masalah sikap, seperti ego yang besar dan perilaku yang tidak pengertian yang bisa menjadi penghambat dalam komunikasi. Ciri-ciri kepribadian tertentu seperti rasa malu, kemarahan, kecemasan sosial dapat diperbaiki melalui kursus dan pelatihan yang tepat. Namun, masalah seperti perilaku egosentris dan keegoisan mungkin sulit untuk diperbaiki.

8. Hambatan Persepsi

Orang yang berbeda merasakan hal yang sama secara berbeda. Ini adalah fakta yang harus kita pertimbangkan selama proses komunikasi. Pengetahuan tentang tingkat persepsi audiens sangat penting untuk komunikasi yang efektif. Semua pesan harus jelas dan mudah dipahami, sehingga tidak ada ruang untuk perbedaan interpretasi yang beragam.

9. Hambatan Teknologi

Perkembangan teknologi yang pesat serta biaya teknologi yang sangat tinggi mengakibatkan beberapa orang menjadi sulit untuk mengikutinya. Selain itu, sebagian besar organisasi tidak akan mampu membeli teknologi yang layak untuk tujuan komunikasi. Sehingga, seringkali menjadi penghalang yang sangat krusial untuk proses komunikasi dalam organisasi.

2.3.4 Tujuan Komunikasi Internal

Menurut (Ruslan 2009 dalam Kurniasih, 2021) yang mengatakan bahwa tujuan dari komunikasi internal adalah:

1. Sebagai sarana komunikasi internal secara timbal balik yang dipergunakan dalam suatu organisasi/perusahaan.
2. Untuk menghilangkan kesalah pahaman atau hambatan komunikasi antara manajemen perusahaan dengan karyawannya.
3. Sebagai sarana saluran atau alat komunikasi dalam upaya menjelaskan tentang kebijakan, peraturan dan ketatakerjaan dalam sebuah organisasi.
4. Sebagai sarana saluran atau alat komunikasi internal bagi pihak karyawan untuk menyampaikan keinginan-keinginan atau sumbang saran dan informasi serta laporan.

2.3.5 Indikator-indikator komunikasi internal

Indikator komunikasi menurut (Yateno, 2020)

1. Kemudahan dalam memperoleh informasi

Kinerja yang baik dari seseorang dapat tercipta apabila terdapat kemudahan dalam memperoleh informasi dalam suatu proses komunikasi maka terwujud kelancaran dalam pemindahan ide, gagasan maupun pengertian dari seseorang ke orang lain.

2. Intensitas komunikasi

Efektivitas komunikasi mengandung pengertian bahwa komunikasi yang bersifat arus langsung, artinya proses komunikasi yang dilakukan secara

langsung dengan adanya frekuensi tatap muka untuk memudahkan orang lain mengetahui apa yang disampaikan komunikator.

3. Efektivitas komunikasi

Apabila banyaknya terjadi percakapan yang baik, maka proses komunikasi menjadi semakin lancar. Intensitas komunikasi sangat diperlukan guna kelancaran dalam proses komunikasi dalam suatu organisasi.

4. Tingkat pemahaman pesan

Seseorang dapat memahami apa yang ingin disampaikan oleh seorang komunikator kepada penerima juga tergantung pada tingkat pemahaman seseorang. Adanya komunikasi yang baik dan lancar dapat lebih memudahkan seseorang atau penerima mengerti dan memahami pesan yang akan disampaikan.

5. Perubahan Sikap

Perubahan sikap merupakan indikator yang menunjukkan adanya respon atau perubahan perilaku yang sesuai dengan pesan yang disampaikan. Komunikasi yang efektif mampu memengaruhi sikap individu agar sejalan informasi yang telah disampaikan.

2.4 Beban Kerja

2.4.1 Definisi Beban Kerja

Menurut (Mapata, Dg., 2024), Beban kerja merupakan elemen kritis dalam dinamika organisasi yang memengaruhi produktivitas, kesejahteraan karyawan, dan pencapaian tujuan perusahaan. Dokumen ini dirancang untuk merinci dan membahas secara sistematis tentang beban kerja yang diemban oleh individu atau

tim di dalam organisasi. Memahami beban kerja menjadi kunci untuk mengoptimalkan sumber daya manusia, mengelola waktu dengan efisien, serta memastikan bahwa setiap anggota tim berkontribusi secara maksimal. Dengan menggali lebih dalam mengenai beban kerja, diharapkan organisasi dapat menciptakan lingkungan kerja yang seimbang dan mendukung pertumbuhan berkelanjutan

Menurut (Firdaus, 2023) Beban Kerja merupakan sebuah prose atau kegiatan yang harus segera diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu, apabila seorang pekerja mampu menyelesaikan dan menyesuaikan diri terhadap sejumlah tugas yang diberikan, maka akan menjadi suatu beban.

Menurut (Meyok et al., 2024) analisis beban kerja merupakan suatu proses dalam menetapkan jumlah jam kerja sumber daya manusia yang bekerja, digunakan, dan dibutuhkan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan untuk kurun waktu. Dari pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa beban kerja merupakan suatu kondisi dari pekerjaan atau uraian tugas dengan adanya batas waktu tertentu.

2.4.2 Konsep Teori Beban Kerja

Beban kerja merupakan salah satu faktor krusal yang mempengaruhi kinerja dan kesejahteraan karyawan dalam organisasi. Menurut , Beban kerja merupakan elemen kritis dalam dinamika organisasi yang mempengaruhi produktivitas, kesejahteraan karyawan, dan pencapaian tujuan perusahaan. Beban kerja menjadi kunci untuk mengoptimalkan sumber daya manusia, mengelolah waktu dengan

efisien, serta memastikan bahwa setiap anggota tim berkontribusi secara maksimal. Pandangan ini menempatkan beban kerja bukan semata sebagai persoalan beratnya tugas, melainkan sebagai variabel strategis yang harus dikelola secara tepat demi keseimbangan organisasi. Definisi ini menekankan bahwa beban kerja tidak hanya berkaitan dengan jumlah pekerjaan, tetapi juga mencakup kondisi kerja dan tekanan yang menyertainya.

Berdasarkan pemahaman tersebut, beban kerja tidak hanya mempengaruhi kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan, tetapi juga memiliki implikasi yang luas terhadap kondisi fisik dan psikologis karyawan. Oleh karena itu, pengelolaan beban kerja yang baik akan memberikan sejumlah manfaat, antara lain:

1. Meningkatkan produktivitas kerja

Beban kerja yang sesuai dengan kemampuan karyawan dapat mendorong kinerja yang optimal.

2. Mencegah kelelahan kerja

Pembagian beban kerja yang seimbang dapat mengurangi kelelahan fisik maupun mental.

3. Mengurangi stres kerja

Beban kerja yang terkontrol membantu karyawan bekerja dengan lebih nyaman.

4. Meningkatkan kualitas hasil kerja

Karyawan yang tidak terbebani secara berlebihan cenderung menghasilkan pekerjaan yang lebih baik.

5. Meningkatkan efisiensi kerja

Pengelolaan beban kerja yang tepat membantu penggunaan waktu dan tenaga secara efektif.

Berbagai manfaat tersebut menunjukkan bahwa beban kerja memiliki peran penting dalam menentukan kinerja karyawan. Untuk memahami beban kerja secara lebih sistematis, diperlukan penjabaran yang akan diperjelas melalui indikator mengenai dimensi-dimensi yang menyusunnya. Dalam hal ini, m mengemukakan bahwa beban kerja terdiri atas tiga dimensi utama, yaitu kondisi pekerjaan, penggunaan waktu kerja, tujuan yang harus dicapai.

Beban kerja memiliki beberapa dimensi utama, namun tingkatnya dipengaruhi oleh berbagai faktor. Oleh karena itu, penting untuk membahas faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja.

2.4.3 Faktor Penyebab Beban Kerja

beberapa faktor penyebab beban kerja sebagai berikut. (Mapata, Dg., 2024)

1. Kelebihan Tugas

Faktor ini terjadi ketika seorang karyawan diberikan terlalu banyak tugas atau tanggung jawab yang harus diselesaikan dalam waktu yang terbatas. Hal ini dapat menyebabkan karyawan merasa tertekan dan kesulitan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik.

2. Tekanan Waktu yang Ketat

Faktor ini terjadi ketika karyawan dihadapkan pada batas waktu yang ketat, untuk menyelesaikan tugas. Tekanan waktu yang tinggi dapat meningkatkan tingkat stres dan menghambat produktivitas karyawan.

3. Kekurangan Sumber Daya yang Memadai

Faktor ini terjadi ketika karyawan tidak memiliki sumber daya yang cukup, seperti waktu, tenaga, atau alat yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas dengan efektif. Kekurangan sumber daya dapat menyebabkan karyawan merasa kewalahan dan sulit untuk mencapai hasil yang diharapkan.

4. Kurangnya Otonomi dalam Pekerjaan

Faktor ini terjadi ketika karyawan tidak memiliki kebebasan atau keterlibatan yang cukup dalam mengambil keputusan atau mengatur cara kerja mereka sendiri. Kurangnya otonomi dapat mengurangi motivasi dan keterlibatan karyawan dalam pekerjaan mereka.

5. Kurangnya Dukungan Sosial

Faktor ini terjadi ketika karyawan tidak mendapatkan dukungan yang cukup dari rekan kerja atau atasan. Kurangnya dukungan sosial dapat membuat karyawan merasa terisolasi dan menghadapi kesulitan dalam menyelesaikan tugas dengan baik. kelebihan tugas yang diberikan, tekanan waktu yang ketat, kekurangan sumber daya yang memadai, kurangnya otonomi dalam pekerjaan, dan kurangnya dukungan sosial.

2.4.4 Indikator-indikator Beban Kerja

Indikator-indikator Beban Kerja Menurut (Mapata, Dg., 2024)

1. Kondisi Pekerjaan

Hal ini menyangkut kondisi kerja yang berhubungan dengan sejauh mana karyawan dapat memahami dan memahami pekerjaan. Perusahaan harus memiliki dan mensosialisasikan SOP (Standar Operasional Prosedur) agar karyawan yang bekerja di dalamnya dapat melakukannya.

2. Penggunaan Waktu Kerja

Waktu kerja yang sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) akan meminimalkan beban kerja karyawan. Namun, jika perusahaan tidak memiliki SOP atau tidak menerapkan SOP secara konsisten, penggunaan waktu kerja karyawan seringkali berlebihan.

3. Tujuan yang harus di capai

Tujuan yang ditetapkan perusahaan berpengaruh langsung terhadap beban kerja yang akan dialami karyawan. Semakin sedikit waktu yang dihabiskan untuk menyelesaikan tugas tertentu dan tidak seimbangnya target waktu penyelesaian, maka semakin besar pula beban kerja yang diterima dan dirasakan karyawan.

2.5 Kinerja Karyawan

2.5.1 Definisi Kinerja Karyawan

Menuru (Kasmir, 2022) kinerja karyawan adalah hasil kerja dan perilaku kerja karyawan dalam suatu periode tertentu, dengan menggunakan KPI (*Key*

Performance Indicator), atau Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) atau dapat pula ditentukan dari target yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut (Ermeila et al., 2025) , Kinerja merupakan hasil yang diraih individu dalam melaksanakan tugasnya. Kinerja menggambarkan sejauh mana pencapaian yang diperoleh karyawan sesuai dengan aturan yang berlaku di organisasi dan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan.

Menurut (Susan Febriantina et al., 2025), Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya.

Menurut (Naruliza et al., 2026) Kinerja karyawan dapat didefinisikan sebagai perolehan hasil kerja pegawai, baik dari sisi kualitas maupun kuantitas, yang dilaksanakan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang menjadi kewajibannya.

2.5.2 Konsep Teori Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan merupakan variabel terikat (dependen) dalam penelitian ini yang menjadi tolak ukur keberhasilan organisasi dalam mengelola sumber daya manusianya. Berbagai pakar telah merumuskan konsep kinerja dari sudut pandang yang berbeda, sehingga penting untuk memahami keberagaman perspektif tersebut secara komprehensif.

Menurut (Kasmir, 2022), kinerja karyawan adalah hasil kerja dan perilaku kerja karyawan dalam suatu periode tertentu, dengan menggunakan KPI (*Key Performance Indicator*), atau Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) atau dapat pula ditentukan dari target yang telah ditentukan sebelumnya.

Sementara itu, (Marisya, 2022) memandang kinerja sebagai alat evaluasi yang digunakan organisasi untuk menilai kemampuan karyawan, memberikan umpan balik, serta sebagai dasar dalam pengambilan keputusan manajerial. Untuk memahami kinerja karyawan secara lebih terstruktur, diperlukan indikator yang dapat digunakan sebagai alat ukur. Dalam hal ini, (Kasmir, 2022) mengemukakan bahwa kinerja karyawan terdiri atas tiga dimensi utama yaitu, kuantitas kerja, kualitas kerja, perilaku kerja.

Di sisi lain (Yolanda Puput et al, 2022), menegaskan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti komunikasi, motivasi, lingkungan kerja, dan beban kerja, sehingga kinerja tidak berdiri sendiri, melainkan merupakan hasil dari interaksi berbagai variabel dalam organisasi. Berdasarkan berbagai pandangan tersebut, dapat dipahami bahwa kinerja karyawan tidak hanya mencerminkan pencapaian individu, tetapi juga memiliki implikasi yang luas terhadap keberhasilan organisasi.

2.5.3 Tujuan dan Manfaat Kinerja Karyawan

Tujuan dan Manfaat Kinerja Karyawan Menurut Marisya, 2022), adalah sebagai berikut :

1. Sebagai acuan atau standar di dalam membuat keputusan yang berhubungan dengan prestasi kerja.
2. Umpan balik organisasi pada kemampuan dan keahlian karyawan.
Membantu manajemen untuk memotivasi dan meningkatkan kualitas kerja

pegawai berdasarkan prestasi dan wawasannya pada tujuan organisasi.

Sedangkan menurut

3. Meningkatkan saling pengertian antara karyawan tentang persyaratan kinerja.
4. Mencatat dan mengakui hasil kerja seorang karyawan, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang lebih baik, atau sekurangnya berprestasi sama dengan prestasi yang terdahulu.
5. Memberikan peluang kepada karyawan untuk mendiskusikan keinginan dan aspirasinya dan meningkatkan kepedulian terhadap karier atau terhadap pekerjaan yang diembannya sekarang.
6. Mendefinisikan atau merumuskan kembali sasaran masa depan, sehingga karyawan termotivasi untuk berprestasi sesuai dengan potensinya.

2.5.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Menurut (Silalahi et al., 2022) faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah:

1. Faktor Desain Pekerjaan

Desain pekerjaan merupakan fungsi penetapan kegiatan-kegiatan kerja seorang individu atau kelompok karyawan secara organisasional. Desain pekerjaan harus jelas supaya karyawan dapat bekerja dengan baik sesuai dengan pekerjaan yang telah diberikan kepadanya.

2. Faktor Kemampuan dan Keahlian

Kemampuan dan keahlian merupakan kemampuan atau skil yang dimiliki seseorang dalam suatu pekerjaan, semakin memiliki kemampuan dan

keahlian maka akan dapat menyelesaikan pekerjaannya secara benar, sesuai dengan yang telah ditetapkan.

3. Faktor Kepribadian

kepribadian adalah seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang. Setiap orang memiliki kepribadian atau karakter yang berbeda satu sama lainnya. Seseorang yang memiliki kepribadian atau karakter yang baik, akan dapat melakukan pekerjaan secara sungguh-sungguh penuh tanggung jawab sehingga hasil pekerjaannya juga baik.

4. Faktor Kepuasan kerja

Kepuasan kerja adalah ukuran dari tingkat kepuasan pekerja dengan jenis pekerjaan mereka yang berkaitan dengan sifat dari tugas pekerjaannya, hasil kerja yang dicapai, bentuk pengawasan yang diperoleh maupun rasa lega dan menyukai terhadap pekerjaan yang ditekuninya. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya.

5. Faktor Budaya Organisasi

Budaya organisasi merupakan kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma yang berlaku dan dimiliki suatu organisasi atau perusahaan. Kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma ini mengatur hal-hal yang berlaku dan diterima secara umum serta harus dipatuhi oleh segenap anggota suatu perusahaan

2.5.5 Indikator-indikator Kinerja Karyawan

Indikator-indikator Kinerja Karyawan Menurut (Kasmir, 2022)

1. Kuantitas Kerja

Indikator kuantitas kerja mencakup jumlah pekerjaan yang diselesaikan serta waktu yang dibutuhkan karyawan dalam menyelesaikan setiap tugas.

2. Kualitas Kerja

Indikator kualitas kerja terlihat dari kecepatan karyawan dalam menghadapi masalah, ketepatan dan kerapian dalam bekerja, serta kemampuan untuk meminimalkan kesalahan.

3. Prilaku Kerja

Indikator perilaku kerja mencakup tingkat kehadiran tepat waktu, tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan, serta kepatuhan terhadap kebijakan perusahaan dan seluruh SOP yang berlaku.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Pada Objek penelitian ini berada di PT. Bali Kharisma Persada Cabang Palembang yang beralamat di jl. Angkatan 66 Lorong Harapan II No.1454, pipa jaya kec. Kemuning kota palembang.

3.2 Desain Penelitian

Menurut (Naruliza Esty, Monesta Cici Ijan, Hulawa Theresia Waileruny, Sabda Aji Kurniawan, Neneng Nurbaeti Amien, Ryalno Stefano Noya, Martha Racwel Patty, Asniati Bindas, 2025) Desain penelitian adalah rencana atau kerangka kerja yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan dan menganalisis data. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif menurut (Damayanty & Dkk, 2023) Penelitian kuantitatif didasarkan pada pengukuran kuantitas atau jumlah.

Penelitian ini berlaku untuk fenomena yang dapat dinyatakan dalam kuantitas. dengan pendekatan asosiatif. Pendekatan ini digunakan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara variabel independen, yaitu komunikasi internal dan beban kerja, terhadap variabel dependen yaitu kinerja karyawan. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu menghasilkan data numerik yang dapat dianalisis menggunakan teknik statistik sehingga hubungan antar variabel dapat diuji secara objektif.

3.3 Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah pengertian variabel (yang diungkap dalam definisi konsep) tersebut, secara operasional, secara praktik, secara nyata dalam lingkup obyek penelitian / obyek yang diteliti. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas dan variabel terikat.

1. Variable bebas (Independent Variabel)

Menurut (Kasmir, 2022), variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menyebabkan perubahan pada variable lain (variable terikat/dependen). Keberadaan variable bebas ini menjadi factor penentu atau penyebab terjadinya perubahan pada variable lainnya, yang sering dinotasikan dengan simbol **(X)**.

2. Variabel Terikat (Dependent Variabel)

Menurut (Kasmir, 2022), variabel terikat (dependen) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat atau dampak, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat sering diberi notasi variable **(Y)**.

Tabel 3.1
Operasional Variabel

NO	Variabel	Konsep	Indikator	Skala
1	Komunikasi Internal (X1)	Komunikasi internal adalah Komunikasi antara atasan dan bawahan atau antara sesama bawahan sering memberikan dorongan semangat kerjasama pada masing-masing individu. (Yateno, 2020)	1. Kemudahan dalam memperoleh informasi 2. Intensitas komunikasi 3. Efektivitas komunikasi 4. Tingkat pemahaman pesan 5. Perubahan sikap (Yateno, 2020)	likert
2	Beban Kerja (X2)	Beban kerja merupakan elemen kritis dalam dinamika organisasi yang memengaruhi produktivitas, kesejahteraan karyawan, dan pencapaian tujuan perusahaan. (Mapata, Dg., 2024)	1. Kondisi Pekerjaan 2. Tekanan waktu 3. Tujuan yang harus di capai (Mapata, Dg., 2024)	likert
3	Kinerja Karyawan (Y)	kinerja karyawan adalah hasil kerja dan perilaku kerja karyawan dalam suatu periode tertentu, dengan menggunakan KPI (Key Performance Indicator), atau Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) atau dapat pula ditentukan dari target yang telah ditentukan sebelumnya. (Kasmir, 2022)	1. Kuantitas Kerja 2. Kualitas Kerja 3. Prilaku Kerja (Kasmir, 2022)	likert

3.4 Metode Penarikan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi merupakan area organisasi, orang, wilayah, atau data lainnya yang akan diteliti. Populasi dapat berupa jumlah perusahaan, jumlah karyawan, atau jumlah tahun (Kasmir, 2022). Populasi dalam penelitian ini adalah Karyawan di PT. Bali Kharisma Persada cabang Palembang, dengan jumlah karyawan 68 orang.

3.4.2 Sampel

Dalam penelitian ini, teknik penarikan sampel diambil dengan menggunakan sampling jenuh. Menurut (Kasmir, 2022), Sampling jenuh merupakan pengambilan sampel dengan memilih atau mengambil seluruh anggota populasi. Penulis menggunakan sampling jenuh dikarenakan terbatasnya jumlah responden, sehingga semua anggota populasi dijadikan sampel penelitian. Sampel jenuh dilakukan apabila populasi kurang dari 100 orang. Berdasarkan uraian diatas, maka dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Bali Kharisma Persada Cabang Palembang yang berjumlah 68 orang dijadikan sampel.

3.5 Prosedur Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh atau mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Data primer adalah sumber informasi utama yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dalam proses penelitian. Data ini diperoleh dari sumber asli, yaitu responden atau informan yang terkait dengan variabel penelitian. Data primer dapat

berupa hasil observasi, wawancara, atau pengumpulan data melalui angket. Contoh pengumpulan data primer meliputi wawancara dengan objek penelitian, observasi langsung di lapangan, dan penggunaan kuesioner yang disebarakan kepada responden. Pada penelitian ini sumber informasi dikumpulkan melalui observasi dan kuesioner. (Sulung Undari, 2024).

a. wawancara

Wawancara merupakan bentuk komunikasi yang melibatkan dua pihak atau lebih, dimana satu pihak berperan sebagai pewawancara dan pihak lainnya sebagai narasumber yang memberikan informasi untuk keperluan penelitian. Dalam penelitian ini yang di wawancarai adalah salah satu karyawan PT. Bali Kharisma Persada Cabang Palembang.

b. Angket/Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variable yang akan diukur dan tahu apa yang bisa di harapkan dari responden. Metode yang digunakan untuk penskoran yaitu dengan menggunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang pada fenomena sosial. Dalam menjawab pernyataan pada kuesioner, responden diberikan 5 kategori antara lain Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS), Kurang Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS). Masing-masing kategori tersebut memiliki bobot skor dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3.2
Skala Likert

Alternatif jawaban	Singkatan	Nilai
Sangat Tidak Setuju	STS	1
Tidak Setuju	TS	2
Kurang Setuju	KS	3
Setuju	S	4
Sangat Setuju	SS	5

2. Data sekunder

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara. Artinya, data ini tidak dikumpulkan langsung oleh peneliti melainkan dari sumber yang telah ada sebelumnya, seperti dokumen, literatur, atau data yang dikumpulkan oleh pihak lain. Contoh sumber data sekunder meliputi buku, jurnal akademis, artikel, laporan keuangan, dan data sensus yang dikumpulkan oleh pemerintah (Sulung Undari, 2024).

3.6 Uji Validitas Dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Dalam penelitian ini, uji validitas dan reliabilitas instrumen dilakukan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan dapat mengukur variabel secara tepat dan konsisten. Menurut (Kasmir, 2022), Uji validitas adalah untuk menentukan sah atau valid tidaknya alat ukur biasanya adalah suatu kuesioner atau instrumen penelitian. Dengan kata lain untuk mengukur valid atau sah tidaknya suatu kuesioner atau instrumen penelitian yang akan digunakan. Validitas kuesioner dalam penelitian ini akan diuji menggunakan analisis korelasi Product Moment

Pearson dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Item pertanyaan yang memiliki nilai korelasi lebih besar dari nilai r tabel pada taraf signifikansi 5% dikatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Selain uji validitas, reliabilitas juga dilakukan untuk menguji konsistensi instrumen. Menurut (Kasmir, 2022), Uji reliabilitas adalah uji untuk mengukur apakah sebuah instrumen penelitian dapat dipercaya karena memiliki konsistensi dan keandalan setelah diuji di lapangan, sehingga dapat memberikan informasi yang akurat. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *Cronbach's Alpha* melalui SPSS, dengan ketentuan instrumen dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,70$. Dengan demikian, instrumen yang reliabel akan memastikan jawaban responden konsisten dan data yang diperoleh dapat dipercaya untuk analisis lebih lanjut.

3.7 Metode Analisis

3.7.1 Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji regresi linear berganda, terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi klasik hal ini dimaksudkan agar variabel dependent dan variabel independent memiliki hubungan dalam garis lurus, keragaman dari selisih nilai pengamatan dan pendugaan harus sama dengan semua nilai pendugaan Y dan agar tidak terdapatnya hubungan yang sempurna terhadap variabel bebas yang satu dengan variabel bebas yang lain serta melihat kehormatan data suatu model yang akan diteliti:

a. Uji Normalitas

Dalam penelitian data atau informasi yang diolah seharusnya memiliki berdistribusi normal. Artinya data yang digunakan memiliki sebaran yang normal dalam populasi yang normal. Oleh karena itu, data yang digunakan dalam penelitian perlu dilakukan uji normalitas data. Hal ini penting diperhatikan karena jika data tidak berdistribusi normal relatif tidak dapat digunakan untuk penelitian dengan alat uji tertentu.

Dalam praktiknya pengujian normalitas dapat digunakan untuk sampel sebanyak 30 ($n > 30$) maka diasumsikan sudah cukup baik atau berdistribusi normal. Namun untuk memberikan kepastian perlu dilakukan pengujian normalitas dengan menggunakan *Kolmogorov Smirnov*, *Chi-Square*, *Lilliefors*, atau alat uji lainnya. Biasanya dalam pengujian normalitas terdapat beberapa persyaratan untuk metode tertentu, misalnya persyaratan untuk asumsi klasik apakah menggunakan statistik parametrik atau nonparametrik, biasanya ini adalah alternatif persyaratan dalam uji regresi linear.

Salah satu uji normalitas yang sering digunakan adalah uji Kolmogorov Smirnov (K-S) dengan ukuran sebagai berikut.

1. Jika nilai signifikansi (sig.) $> 0,05$ maka data berdistribusi normal.
2. Jika nilai signifikansi (sig.) $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal.

Sebagai contoh nilai signifikansi dalam tabel one sampel Kolmogorov Smirnov dalam kolom *asympt.sig. (2-tailed)* adalah 0,924, maka dikatakan bahwa

berdasarkan uji Kolmogorov Smirnov data berdistribusi normal karena lebih besar dari 0,05.

b. Uji Multikolinearitas

Biasanya dalam uji yang menggunakan model regresi berganda terdapat lebih dari satu variabel bebas (X) yang diuji. Pengujian ini dilakukan antara misalnya X_1 ke Y dan X_2 ke Y, sehingga terdapat pengujian secara simultan. Uji multikolinearitas adalah untuk memastikan ada tidaknya korelasi atau hubungan di antara variabel tersebut. Jika terdapat hubungan, maka apakah hubungan tersebut kuat atau tidak.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan uji untuk menilai ketidaksamaan varian residual dari suatu pengamatan ke pengamatan lainnya. Uji heteroskedastisitas biasanya dilakukan pada model regresi. Apabila model regresi persyaratan terpenuhi berarti terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap. Namun apabila asumsi heteroskedastisitas tidak terpenuhi maka model regresi dinyatakan tidak valid digunakan

sebagai alat pengamatan. Jika terjadi heteroskedastisitas berarti perubahan pada variabel terikat mengakibatkan residualnya (error) juga berubah, baik kenaikan maupun penurunan. Dengan kata lain penambahan variabel terikat menyebabkan kesalahan juga bertambah.

d. Uji t

Pengujian dengan uji t digunakan untuk melihat pengaruh antara satu variabel dengan variabel lainnya. Artinya uji t adalah uji yang dilakukan untuk melihat pengaruh secara parsial antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). Komunikasi Internal (X_1) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y), Beban Kerja (X_2) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Pengaruh dari suatu variabel ke variabel lain dapat bersifat positif dan dapat bersifat negatif. Kegunaan uji t juga dapat digunakan untuk melihat signifikansi suatu variabel yang diuji. Artinya dalam uji t ini kita dapat melihat apakah hasil pengujian antara variabel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan atau tidak.

e. Uji R dan Uji R^2

Hubungan antara variabel perlu diteliti apakah memiliki hubungan atau tidak, kemudian seberapa besar hubungan kedua variabel tersebut. Uji untuk melihat hubungan tersebut adalah uji korelasi. Selengkapnya pengertian uji korelasi adalah uji untuk menjelaskan ada tidak besarnya hubungan antara dua variabel atau lebih. Kemudian untuk mengetahui koefisien determinasi dihitung dari nilai korelasi (R). Ukuran nilai R mulai dari 0 sampai dengan 1, artinya angka 1 merupakan nilai tertinggi (100%).

Ukuran nilai R adalah sebagai berikut.

Tabel 3.3
Interpretasi koefisien korelasi r

No	Interval koefisien	Tingkat hubungan
1.	0,80-100	Sangat kuat
2.	0,80-0,799	kuat
3.	0,40-0,599	Cukup kuat
4.	0,20-0,399	Lemah
5.	0,00-0,199	Sangat lemah

Sedangkan interpretasi untuk R^2 dengan sebagai contoh jika nilai koefisien determinasi atau R square sebesar 0,70. Ini menunjukkan kemampuan variabel bebas menjelaskan varians variabel terikat adalah 70%, sedangkan sisanya 30% (diperoleh dari 100%-70%) dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Dengan demikian kontribusi variabel bebas tersebut hanya 70% dan sisanya merupakan kontribusi dari variabel bebas lain yang belum diteliti di penelitian ini yaitu sebesar 30%.

f. Uji F

Uji F merupakan uji secara bersama-sama atau simultan dari seluruh variabel bebas yang ada dengan variabel terikat. Untuk menilai uil F adalah dengan membandingkan antara F hitung dengan F tabel. Interpretasinya sebagai berikut.

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ berarti tidak berpengaruh secara bersama-sama

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ berarti berpengaruh secara besama-sama.

Komunikasi Internal (X1) dan Beban Kerja (X2) Tidak berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y)

berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1 Sejarah singkat PT. Bali Kharisma Persada

PT. Bali Kharisma persada (BKP) adalah perusahaan kontraktor swasta di Indonesia yang bergerak di berbagai bidang. PT. Bali Kharisma Persada berdiri pada 4 Juni 2004 dan sejak itu telah menyediakan berbagai layanan untuk pelanggan dalam bidang telekomunikasi, properti, kelistrikan, dan agrikultur. Dalam bidang telekomunikasi, perusahaan menyediakan suplai daya untuk BTS (Base Transceiver Station) dengan jangkauan seluruh Indonesia termasuk di beberapa pulau yang terisolir, serta pemeliharaan BTS oleh tenaga ahli yang terampil dan berpengalaman.

PT. Bali Kharisma Persada Cabang Palembang merupakan salah satu cabang operasional yang mengelola wilayah Sumatera Selatan, mencakup daerah Palembang, Banyuasin, hingga Musi Banyuasin. Cabang Palembang secara khusus berfokus pada pemeliharaan menara telekomunikasi (BTS) jaringan Telkomsel dan memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan konektivitas jaringan tetap berjalan tanpa gangguan 24 jam sehari.

Sebagai mitra resmi Telkomsel, PT. Bali Kharisma Persada Cabang Palembang mengelola lebih dari ratusan titik BTS yang tersebar di berbagai wilayah administratif di Sumatera Selatan. Tim teknisi yang terdiri dari para profesional berpengalaman di bidang telekomunikasi siap merespons setiap gangguan jaringan

secara cepat guna memastikan layanan Telkomsel dapat berjalan optimal bagi para pelanggannya.

4.1.2 Visi dan Misi PT.Bali Kharisma Persada

A. Visi

Menjadi rekan yang bermutu tinggi untuk pelanggan kami dengan memberikan pelayanan yang profesional dan selalu mempertahankan hubungan baik dengan pelanggan kami.

B. Misi

1. Menyediakan produk dengan kualitas yang sangat baik dan memberikan pelayanan yang profesional untuk pelanggan kami dengan harga bersaing.
2. Untuk selalu meningkatkan persepsi pelanggan kami terhadap kualitas produk kami dan untuk memberikan layanan secara profesional yang melebihi harapan dan jaminan kepuasan.

4.1.3 Struktur Organisasi PT. Bali Kharisma Persada Cabang Palembang

Struktur organisasi PT. Bali Kharisma Persada Cabang Palembang disusun secara hierarkis untuk mendukung efektivitas operasional di lapangan. Kepala Cabang (Branch Manager) bertanggung jawab atas seluruh kegiatan operasional dan administratif cabang. Di bawahnya terdapat Supervisor Teknis yang membawahi langsung para teknisi lapangan (Field Technician), serta Supervisor Administrasi yang mengelola seluruh proses administrasi, keuangan, dan pelaporan. Tim OMC (Operation & Maintenance Center) bertugas memantau kondisi jaringan BTS secara

real-time dan mendistribusikan tiket gangguan kepada teknisi lapangan yang bertanggung jawab di masing-masing area.

Sistem komando berjenjang ini memastikan bahwa setiap instruksi dan informasi terkait gangguan BTS dapat tersampaikan secara cepat dan akurat kepada seluruh karyawan yang terlibat. Koordinasi yang baik antara OMC, supervisor, dan teknisi lapangan menjadi tulang punggung keberhasilan perusahaan dalam mencapai target zero pending setiap bulannya.

4.2 Karakteristik Responden

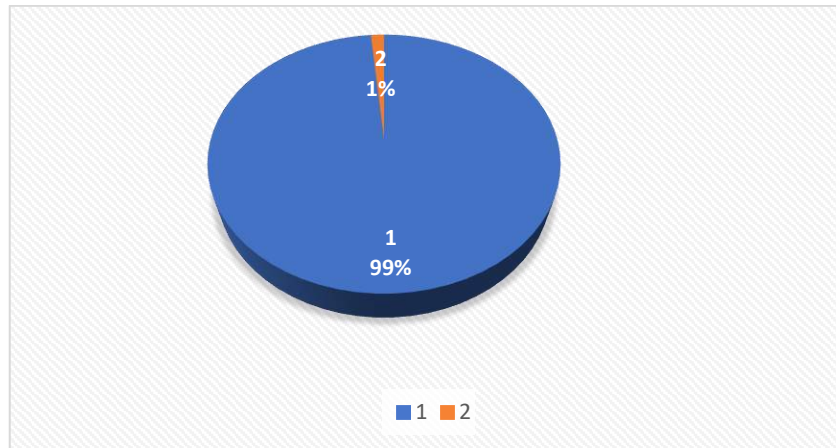
Penelitian ini melibatkan seluruh karyawan PT. Bali Kharisma Persada Cabang Palembang sebanyak 68 orang sebagai sampel dengan menggunakan teknik sampling jenuh (sensus). Teknik sampling jenuh dipilih karena jumlah populasi yang relatif kecil sehingga seluruh anggota populasi dijadikan sebagai responden penelitian. Berikut disajikan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan.

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	65	99%
2	Perempuan	3	1%
	Total	68	100%

Sumber: Data primer diolah 2026

Gambar 4.1
Pie Chart Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



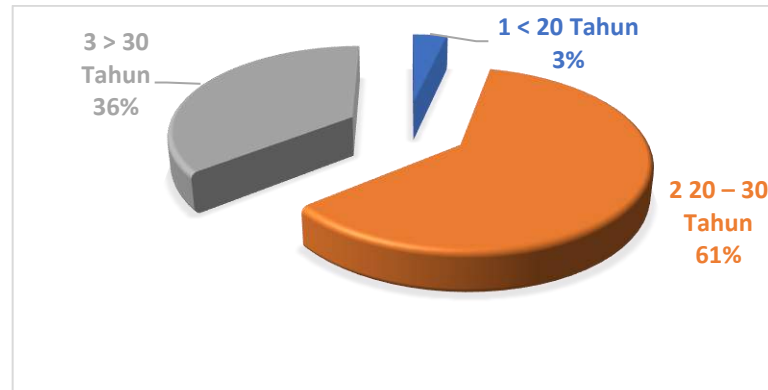
Berdasarkan data jenis kelamin dapat diketahui bahwa dari 68 responden yang diteliti, sebagian besar berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 65 orang (99%), sedangkan responden perempuan sebanyak 3 orang (1%). Dengan demikian, jumlah responden laki-laki lebih banyak dibandingkan perempuan dalam penelitian ini.

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	< 20 Tahun	2	3%
2	20 – 30 Tahun	34	61%
3	> 30 Tahun	20	36%
	Total	68	100%

Sumber: Data primer diolah 2026

Gambar 4.2
Pie Chart Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia



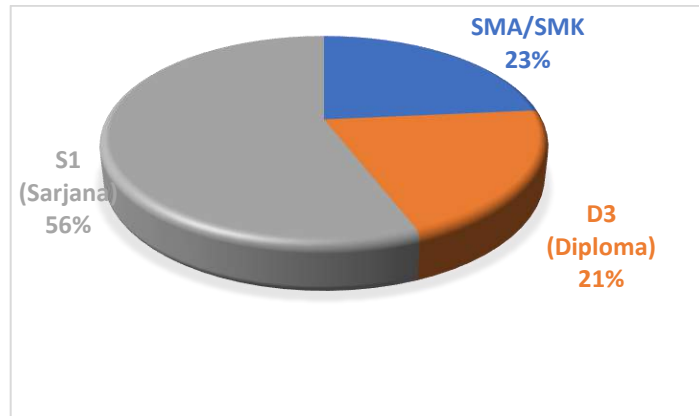
Berdasarkan Tabel 4.2, menunjukkan bahwa 68 responden berdasarkan usia paling banyak berada pada kelompok usia 20–30 tahun, yaitu sebanyak 34 orang (61%). Di atas 30 tahun sebanyak 32 orang (36%), sedangkan karyawan berusia di bawah 20 tahun sebanyak 2 orang (3%). Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berada pada kelompok usia produktif 20-30 tahun.

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
1	SMA/SMK	16	23%
2	D3 (Diploma)	14	21%
3	S1 (Sarjana)	38	56%
	Total	68	100%

Sumber: Data primer diolah 2026

Gambar 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



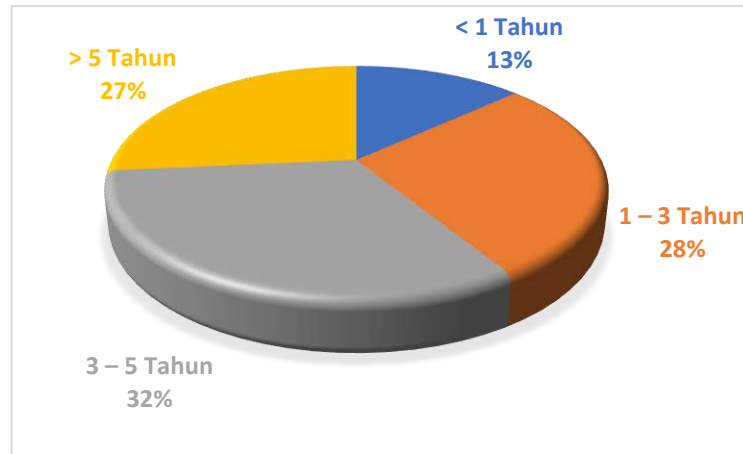
Berdasarkan Tabel 4.3 data tingkat pendidikan dari keseluruhan 68 responden, sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan SMA/SMK yaitu sebanyak 16 orang (23%). Karyawan berpendidikan Sarjana (S1) sebanyak 38 orang (60%) sedangkan karyawan Diploma (D3) sebanyak 14 orang (21%).

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

No	Masa Kerja	Frekuensi	Persentase (%)
1	< 1 Tahun	9	13%
2	1 – 3 Tahun	19	28%
3	3 – 5 Tahun	22	32%
4	> 5 Tahun	18	27%
	Total	68	100%

Sumber: Data primer diolah 2026

Gambar 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja



Berdasarkan Tabel 4.4, dapat diketahui bahwa total 68 responden, sebagian besar karyawan memiliki masa kerja 3-5 tahun sebanyak 22 orang (32%), Karyawan dengan masa kerja lebih dari 5 tahun sebanyak 18 orang (27%), Karyawan 1-3 tahun sebanyak 19 orang (28%), dan karyawan < 1 tahun sebanyak 9 orang (13%). Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh kalangan yang sudah bekerja selama 3-5 tahun.

4.3 Tanggapan Responden

Dari hasil jawaban responden terhadap kuesioner, maka dapat dibuat tabulasi pertanyaan pertanyaan yang terdiri dari 3 variabel yaitu Komunikasi Internal (X1), Beban Kerja (X2), dan Kinerja Karyawan (Y) dengan 22 item pertanyaan, Berikut ini dijelaskan tentang tabulasi pertanyaan responden tersebut:

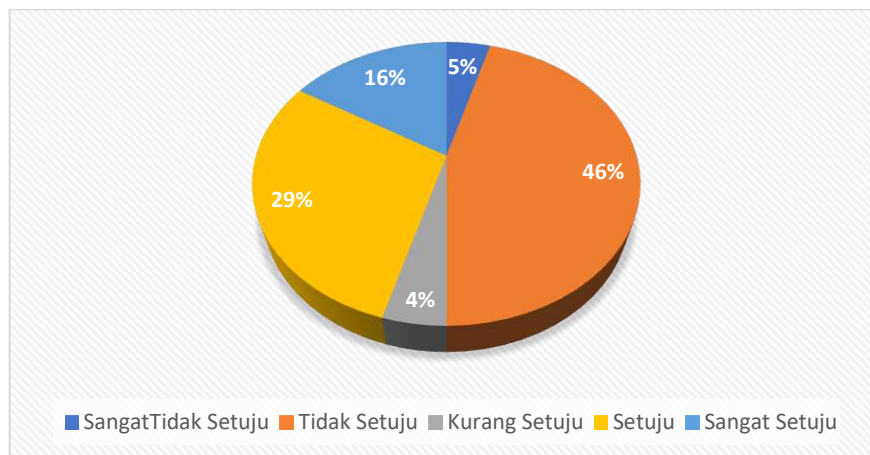
4.3.1 Tabulasi Pertanyaan Responden Tentang Komunikasi Internal (X1)

Tabel 4.5
Kemudahan Memperoleh Informasi Kerja

Pilihan	Jumlah Responden	Persentase
SangatTidak Setuju	3	5%
Tidak Setuju	31	46%
Kurang Setuju	3	4%
Setuju	20	29%
Sangat Setuju	11	16%
Jumlah	68	100%

Sumber. Data primer diolah (2026)

Gambar 4.5
Kemudahan Memperoleh Informasi Kerja



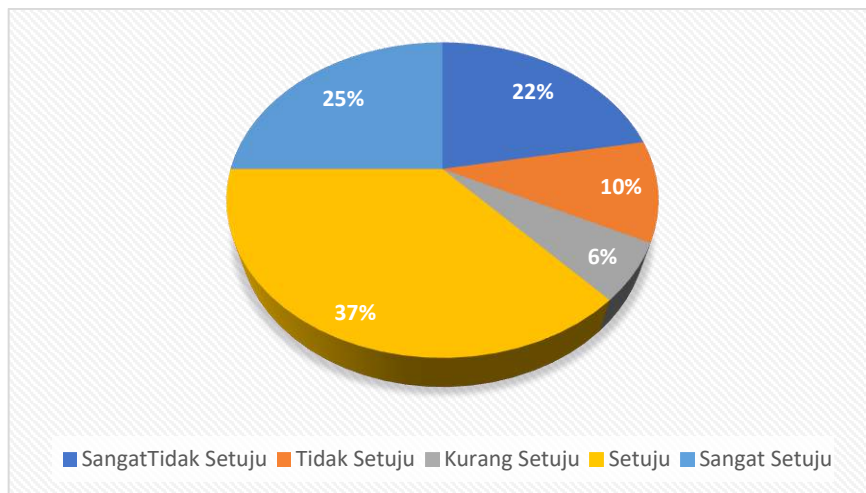
Berdasarkan Tabel 4.5 dan gambar di atas dapat dilihat responden yang menyatakan “sangat setuju” sebanyak 11 orang atau 16%, yang menyatakan “setuju” sebanyak 20 orang atau 29%, yang menyatakan kurang setuju sebanyak 3 orang atau 4%. “Tidak Setuju” sebanyak 31 orang atau 46% dan yang menjawab “Sangat tidak setuju” sebanyak 3 orang 5%. Dengan demikian dapat disimpulkan 51% responden Tidak setuju dengan pernyataan mudah mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan melalui saluran komunikasi yang tersedia di perusahaan.

Tabel 4.6
Aksesibilitas Informasi Tugas dan Kebijakan

Pilihan	Jumlah Responden	Persentase
SangatTidak Setuju	15	22%
Tidak Setuju	7	10%
Kurang Setuju	4	6%
Setuju	25	37%
Sangat Setuju	17	25%
Jumlah	68	100%

Sumber. Data primer diolah (2026)

Gambar 4.6
Aksesibilitas Informasi Tugas dan Kebijakan



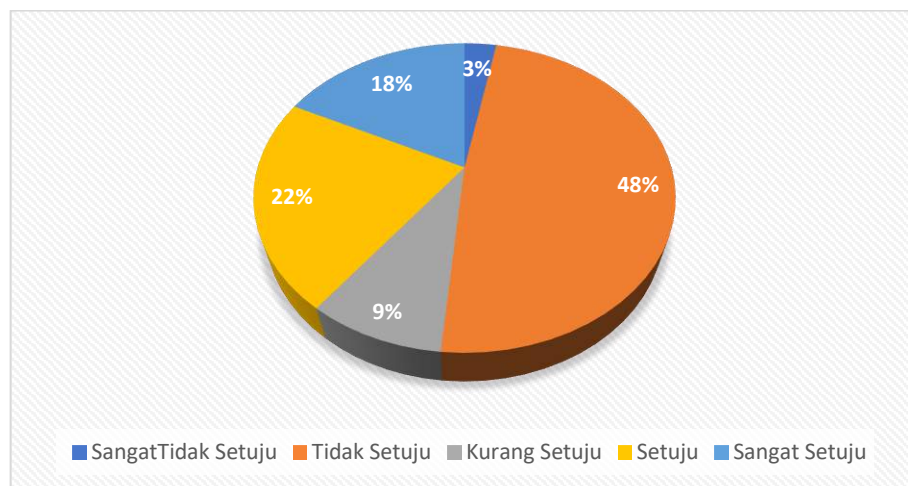
Berdasarkan Tabel 4.6 di atas dapat dilihat responden yang menyatakan “sangat setuju” sebanyak 17 orang atau 25%, yang menyatakan “setuju” sebanyak 25 orang atau 37%, yang menyatakan “kurang setuju” sebanyak 4 orang atau 6%, yang menyatakan “tidak setuju” sebanyak 7 orang atau 10%, dan yang menyatakan “sangat tidak setuju” sebanyak 15 orang atau 22%. Dengan demikian dapat disimpulkan 62% reponden setuju bahwa Informasi terkait tugas dan kebijakan perusahaan dapat diakses kapan saja saat dibutuhkan.

Tabel 4.7
Rutinitas Komunikasi antara Atasan dan Bawahan dalam Pekerjaan Sehari-hari

Pilihan	Jumlah Responden	Persentase
SangatTidak Setuju	2	3%
Tidak Setuju	33	48%
Kurang Setuju	6	9%
Setuju	15	22%
Sangat Setuju	12	18%
Jumlah	68	100%

Sumber. Data primer diolah (2026)

Gambar 4.7
Rutinitas Komunikasi antara Atasan dan Bawahan dalam Pekerjaan Sehari-hari



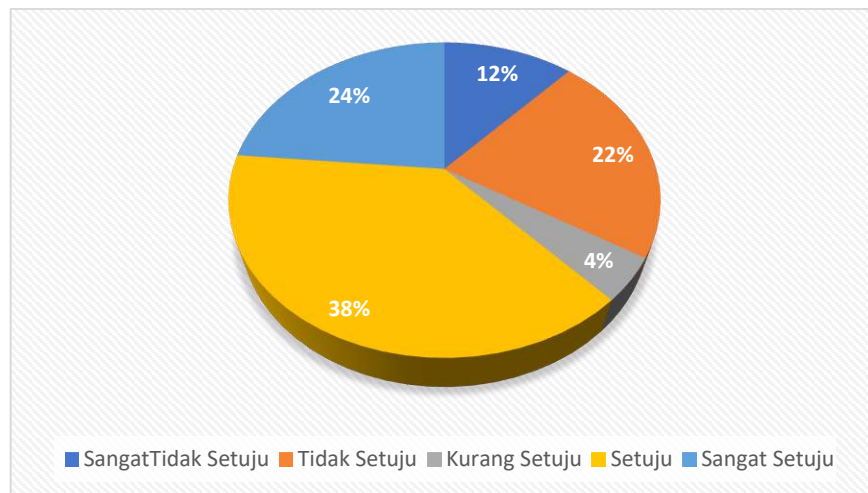
Berdasarkan Tabel 4.7 di atas dapat dilihat responden yang menyatakan “sangat setuju” sebanyak 12 orang atau 18%, yang menyatakan “setuju” sebanyak 15 orang atau 22%, yang menyatakan “kurang setuju” sebanyak 6 orang atau 9%, yang menyatakan “tidak setuju” 33 orang atau 48% dan “sangat tidak setuju”. Sebanyak 2 orang atau 3%. Dengan demikian dapat di simpulkan 51% responden menjawab tidak setuju bahwa Komunikasi antara atasan dan bawahan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan dalam pelaksanaan pekerjaan sehari-hari.

Tabel 4.8
Intensitas Pertukaran Informasi dengan Rekan Kerja dan Atasan

Pilihan	Jumlah Responden	Persentase
SangatTidak Setuju	8	12%
Tidak Setuju	15	22%
Kurang Setuju	3	4%
Setuju	26	38%
Sangat Setuju	16	24%
Jumlah	68	100%

Sumber. Data primer diolah (2026)

Gambar 4.8
Intensitas Pertukaran Informasi dengan Rekan Kerja dan Atasan



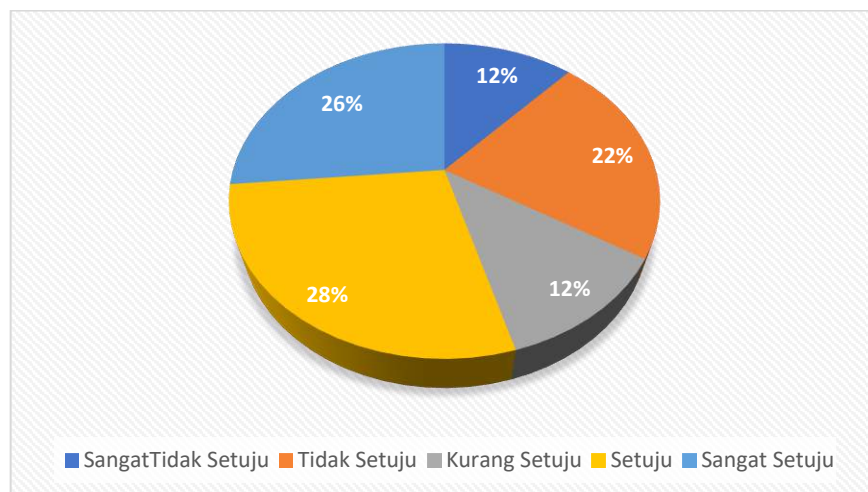
Berdasarkan Tabel 4.8 di atas dapat dilihat responden yang menyatakan “sangat setuju” sebanyak 16 orang atau 24%, yang menyatakan “setuju” sebanyak 26 orang atau 38%, yang menyatakan “kurang setuju” sebanyak 3 orang atau 4%, yang menyatakan “tidak setuju” sebanyak 15 orang atau 22%, yang menjawab pernyataan “sangat tidak setuju” sebanyak 8 orang atau 12%. Dengan demikian dapat disimpulkan 62% responden menjawab setuju bahwa sering bertukar informasi dengan rekan kerja maupun atasan mengenai perkembangan pekerjaan di lapangan.

Tabel 4.9
Kejelasan Pesan dan Instruksi dari Atasan tanpa Menimbulkan Salah Paham

Pilihan	Jumlah Responden	Persentase
SangatTidak Setuju	8	12%
Tidak Setuju	15	22%
Kurang Setuju	8	12%
Setuju	19	28%
Sangat Setuju	18	26%
Jumlah	68	100%

Sumber. Data primer diolah (2026)

Gambar 4.9
Kejelasan Pesan dan Instruksi dari Atasan tanpa Menimbulkan Salah Paham



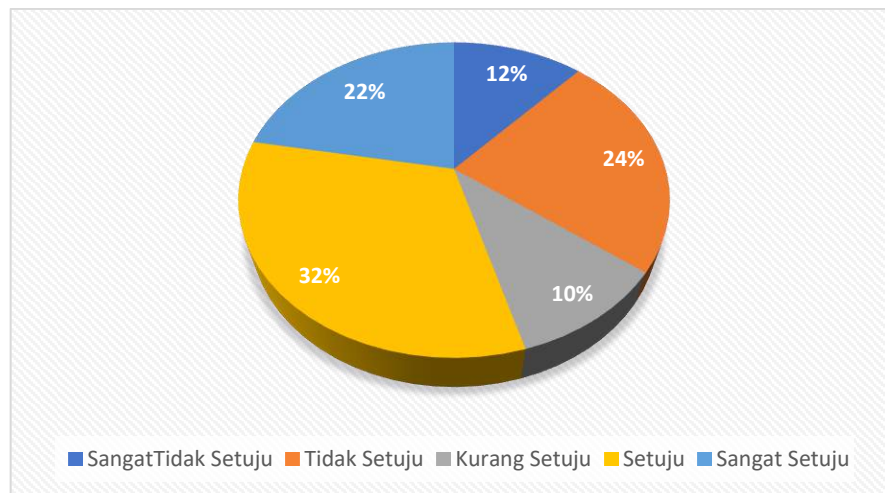
Berdasarkan Tabel 4.9 di atas dapat dilihat responden yang menyatakan “sangat setuju” sebanyak 18 orang atau 26%, yang menyatakan “setuju” sebanyak 19 orang atau 28%, yang menyatakan “kurang setuju” sebanyak 8 orang atau 12%, yang menjawab pernyataan “tidak setuju” sebanyak 11 orang atau 22% dan “sangat tidak setuju” sebanyak 8 orang atau 12%. Dengan demikian dapat disimpulkan 54% responden menjawab setuju bahwa Pesan atau instruksi yang disampaikan oleh atasan dapat diterima dengan jelas dan tidak menimbulkan salah paham.

Tabel 4.10
Efektivitas Komunikasi antara Tim Lapangan dan Tim Kantor

Pilihan	Jumlah Responden	Persentase
SangatTidak Setuju	8	118%
Tidak Setuju	16	23,5%
Kurang Setuju	7	10,3%
Setuju	22	32,4%
Sangat Setuju	15	22,1%
Jumlah	68	100%

Sumber. Data primer diolah (2026)

Gambar 4.10
Efektivitas Komunikasi antara Tim Lapangan dan Tim Kantor



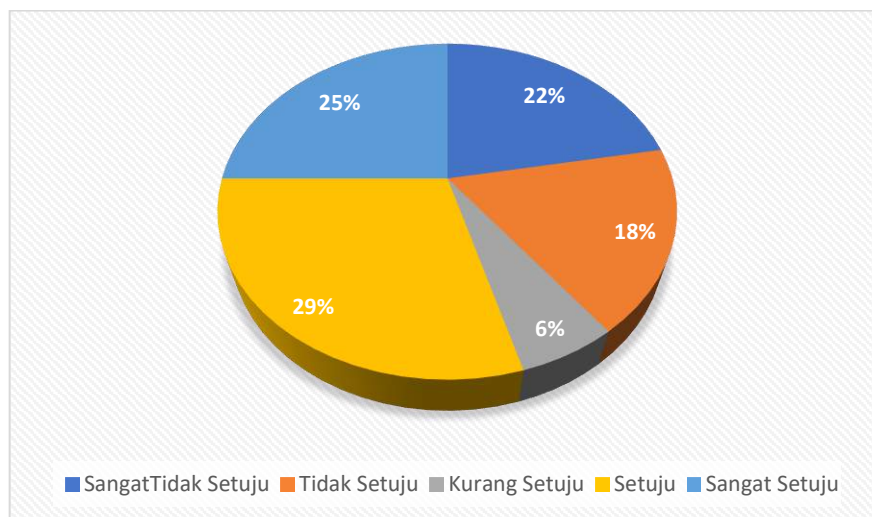
Berdasarkan Tabel 4.10 di atas dapat dilihat responden yang menyatakan “sangat setuju” sebanyak 15 orang atau 22%, yang menyatakan “setuju” sebanyak 22 orang atau 32%, yang menyatakan “kurang setuju” sebanyak 7 orang atau 10%, yang menjawab pernyataan “tidak setuju” sebanyak 16 orang atau 24% dan “sangat tidak setuju” sebanyak 8 orang atau 12%. Dengan demikian dapat disimpulkan 54% responden menjawab setuju bahwa Komunikasi yang dilakukan antara tim lapangan dan tim kantor berjalan efektif sehingga pekerjaan dapat diselesaikan tepat waktu.

Tabel 4.11
memahami setiap intruksi atau arahan yang diberikan oleh atasan sebelum melaksanakan tugas

Pilihan	Jumlah Responden	Persentase
SangatTidak Setuju	15	22%
Tidak Setuju	12	18%
Kurang Setuju	4	6%
Setuju	20	29%
Sangat Setuju	17	25%
Jumlah	68	100%

Sumber. Data primer diolah (2026)

Gambar 4.11
memahami setiap intruksi atau arahan yang diberikan oleh atasan sebelum melaksanakan tugas



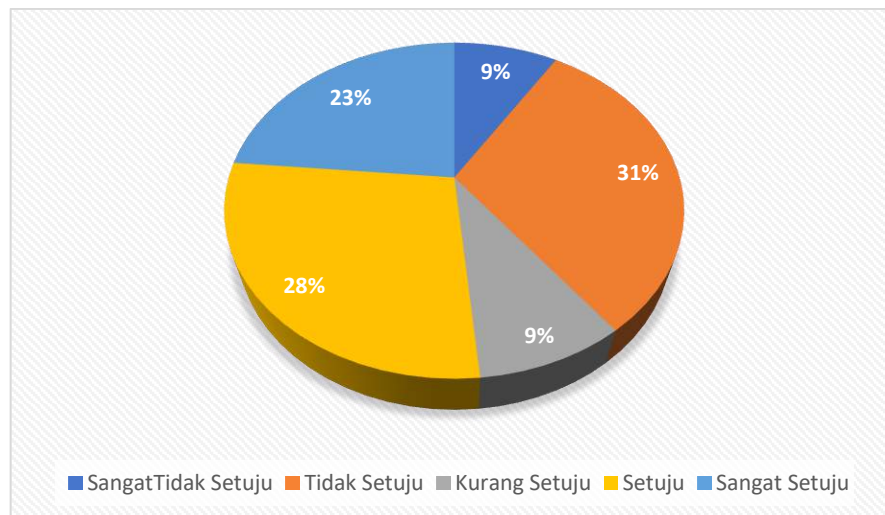
Berdasarkan Tabel 4.11 di atas dapat dilihat responden yang menyatakan “sangat setuju” sebanyak 17 orang atau 25%, yang menyatakan “setuju” sebanyak 20 orang atau 29%, yang menyatakan “kurang setuju” sebanyak 4 orang atau 6%, yang menjawab pernyataan “tidak setuju” sebanyak 12 orang atau 18% dan “sangat tidak setuju” sebanyak 15 atau 22%. Dengan demikian dapat disimpulkan 54% responden menjawab setuju bahwa dapat memahami dengan baik setiap intruksi atau arahan yang diberikan oleh atasan sebelum melaksanakan tugas.

Tabel 4.12
Kemudahan Memahami Informasi dari Berbagai Saluran Komunikasi

Pilihan	Jumlah Responden	Persentase
SangatTidak Setuju	6	9%
Tidak Setuju	21	31%
Kurang Setuju	6	9%
Setuju	19	28%
Sangat Setuju	16	23%
Jumlah	68	100%

Sumber. Data primer diolah (2026)

Gambar 4.12
Kemudahan Memahami Informasi dari Berbagai Saluran Komunikasi



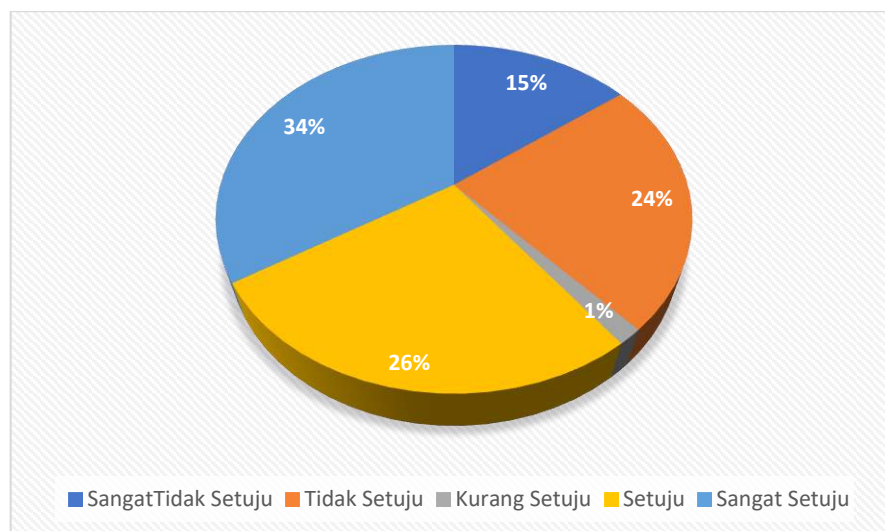
Berdasarkan Tabel 4.12 di atas dapat dilihat responden yang menyatakan “sangat setuju” sebanyak 16 orang atau 23%, yang menyatakan “setuju” sebanyak 19 orang atau 28%, yang menyatakan “kurang setuju” sebanyak 6 orang atau 9%, yang menjawab pernyataan “tidak setuju” sebanyak 21 orang atau 31% dan “sangat tidak setuju” sebanyak 6 orang atau 9%. Dengan demikian dapat disimpulkan 40% responden menjawab Tidak setuju bahwa Informasi yang saya terima dari berbagai saluran komunikasi (WhatsApp, rapat, dll.) mudah di pahami dan di terapkan.

Tabel 4.13
Komunikasi yang baik dari atasan mendorong saya untuk bekerja lebih disiplin dan bertanggung jawab

Pilihan	Jumlah Responden	Persentase
SangatTidak Setuju	10	15%
Tidak Setuju	16	24%
Kurang Setuju	1	1%
Setuju	18	26%
Sangat Setuju	23	34%
Jumlah	68	100%

Sumber. Data primer diolah (2026)

Gambar 4.13
Komunikasi yang baik dari atasan mendorong saya untuk bekerja lebih disiplin dan bertanggung jawab



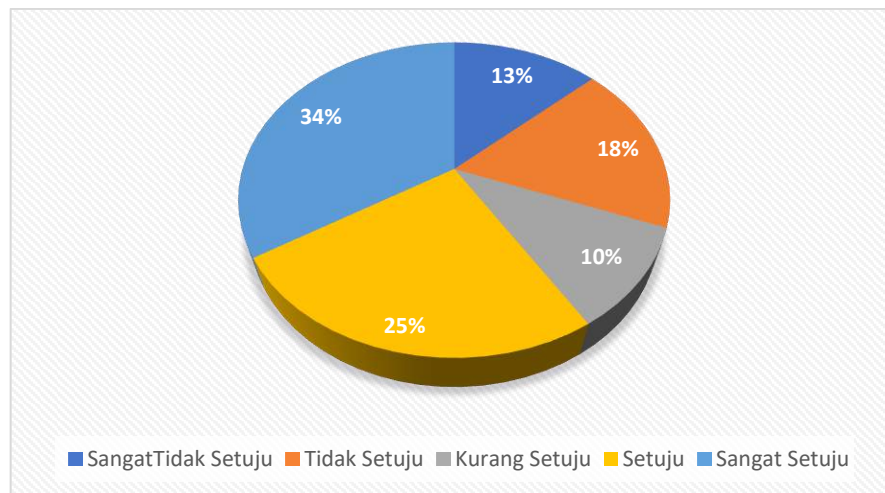
Berdasarkan Tabel 4.13 di atas dapat dilihat responden yang menyatakan “sangat setuju” sebanyak 23 orang atau 34%, yang menyatakan “setuju” sebanyak 18 orang atau 26%, yang menyatakan “kurang setuju” sebanyak 1 orang atau 1%, yang menjawab pernyataan “tidak setuju” sebanyak 16 orang atau 24% dan “sangat tidak setuju” sebanyak 10 orang 15%. Dengan demikian dapat disimpulkan 60% responden menjawab sangat setuju bahwa Komunikasi yang baik dari atasan mendorong saya untuk bekerja lebih disiplin dan bertanggung jawab.

Tabel 4.14
Motivasi Memperbaiki Cara Kerja dari Umpan Balik Atasan

Pilihan	Jumlah Responden	Persentase
SangatTidak Setuju	9	13%
Tidak Setuju	12	18%
Kurang Setuju	7	10%
Setuju	17	25%
Sangat Setuju	23	34%
Jumlah	68	100%

Sumber. Data primer diolah (2026)

Gambar 4.14
Motivasi Memperbaiki Cara Kerja dari Umpan Balik Atasan



Berdasarkan Tabel 4.14 di atas dapat dilihat responden yang menyatakan “sangat setuju” sebanyak 23 orang atau 34%, yang menyatakan “setuju” sebanyak 17 orang atau 25%, yang menyatakan “kurang setuju” sebanyak 7 orang atau 10%, yang menyatakan “tidak setuju” sebanyak 12 orang atau 18%, dan yang menyatakan “sangat tidak setuju” sebanyak 9 orang 13%. Dengan demikian dapat disimpulkan 59% responden menjawab sangat setuju bahwa umpan balik (feedback) yang diterima dari atasan membuat saya termotivasi untuk memperbaiki cara kerja.

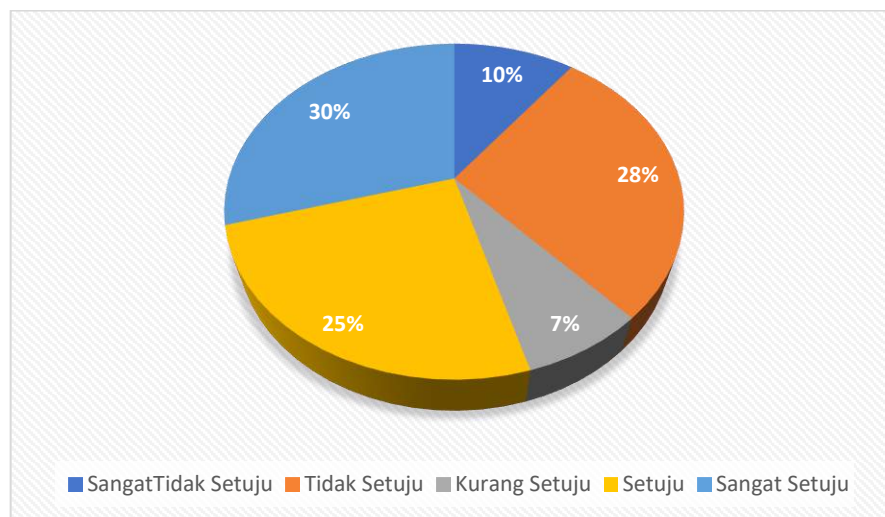
4.3.2 Tabulasi Pertanyaan Responden Tentang Beban Kerja (X2)

Tabel 4.15
Kondisi Lingkungan Kerja yang Sulit (Cuaca, Medan, Lokasi Terpencil)

Pilihan	Jumlah Responden	Persentase
SangatTidak Setuju	7	10%
Tidak Setuju	19	28%
Kurang Setuju	5	7%
Setuju	17	25%
Sangat Setuju	20	30%
Jumlah	68	100%

Sumber. Data primer diolah (2026)

Gambar 4.15
Kondisi Lingkungan Kerja yang Sulit (Cuaca, Medan, Lokasi Terpencil)



Berdasarkan Tabel 4.15 di atas dapat dilihat responden yang menyatakan “sangat setuju” sebanyak 20 orang atau 30%, yang menyatakan “setuju” sebanyak 17 orang atau 25%, yang menyatakan “kurang setuju” sebanyak 5 orang atau 7%, yang menyatakan “tidak setuju” sebanyak 19 orang atau 28%, dan yang menyatakan “sangat tidak setuju” sebanyak 7 orang atau 10%. Dengan demikian dapat disimpulkan 55% responden menjawab sangat setuju bahwa sering bekerja dalam

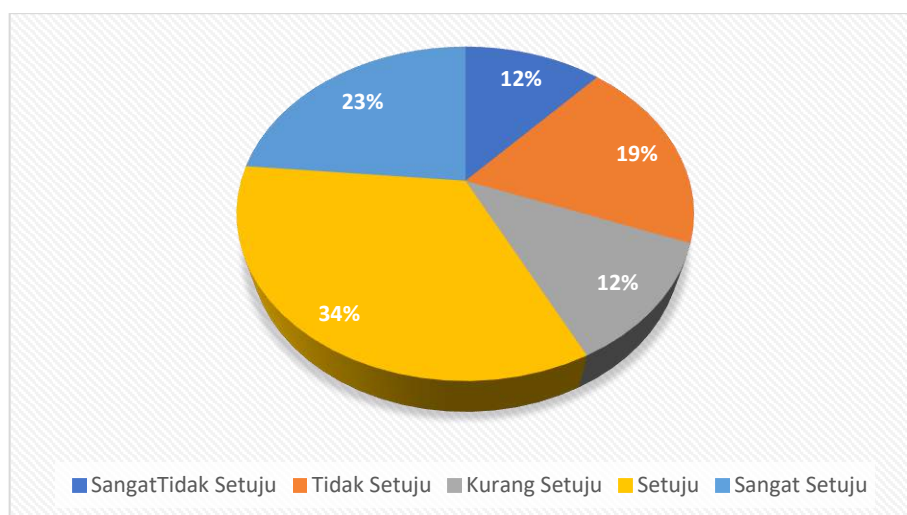
kondisi lingkungan yang sulit, seperti cuaca ekstrem, medan berat, atau lokasi terpencil.

Tabel 4.16
Beban Tambahan akibat Kondisi Fisik Lokasi Kerja

Pilihan	Jumlah Responden	Persentase
SangatTidak Setuju	8	12%
Tidak Setuju	13	19%
Kurang Setuju	8	12%
Setuju	23	34%
Sangat Setuju	16	23%
Jumlah	68	100%

Sumber. Data primer diolah (2026)

Gambar 4.16
Beban Tambahan akibat Kondisi Fisik Lokasi Kerja



Berdasarkan Tabel 4.16 di atas dapat dilihat responden yang menyatakan “sangat setuju” sebanyak 16 orang atau 23%, yang menyatakan “setuju” sebanyak 23 orang atau 34%, yang menyatakan “kurang setuju” sebanyak 8 orang atau 12%, yang menyatakan “tidak setuju” sebanyak 13 orang atau 19%, dan yang menyatakan “sangat tidak setuju “ sebanyak 8 orang atau 12%. Dengan demikian dapat disimpulkan 57% responden setuju bahwa kondisi fisik, lokasi kerja (seperti

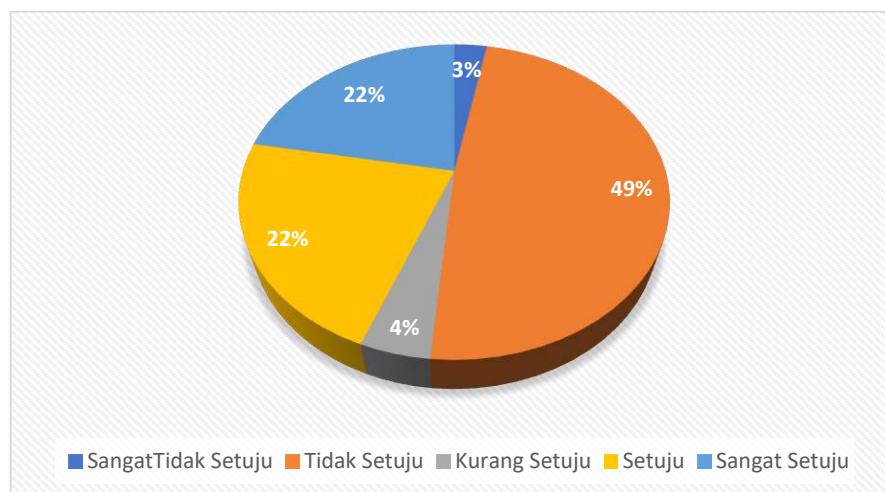
jarak temouh jauh dan akses sinyal terbatas) memberikan beban tambahan dalam pekerjaan.

Tabel 4.17
Kesesuaian Waktu Kerja dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Pilihan	Jumlah Responden	Persentase
SangatTidak Setuju	2	3%
Tidak Setuju	33	49%
Kurang Setuju	3	4%
Setuju	15	22%
Sangat Setuju	15	22%
Jumlah	68	100%

Sumber. Data primer diolah (2026)

Gambar 4.17
Kesesuaian Waktu Kerja dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)



Berdasarkan Tabel 4.17 di atas dapat dilihat responden yang menyata kan “sangat setuju” sebanyak 15 orang atau 22%, yang menyatakan “setuju” sebanyak 15 orang atau 22%, yang senyatakan “kurang setuju” sebanyak 3 orang atau 4%, yang menjawab pernyataan “tidak setuju” sebanyak 33 orang atau 49% dan “sangat tidak setuju” sebanyak 2 orang atau 3%. Dengan demikian dapat disimpulkan 52%

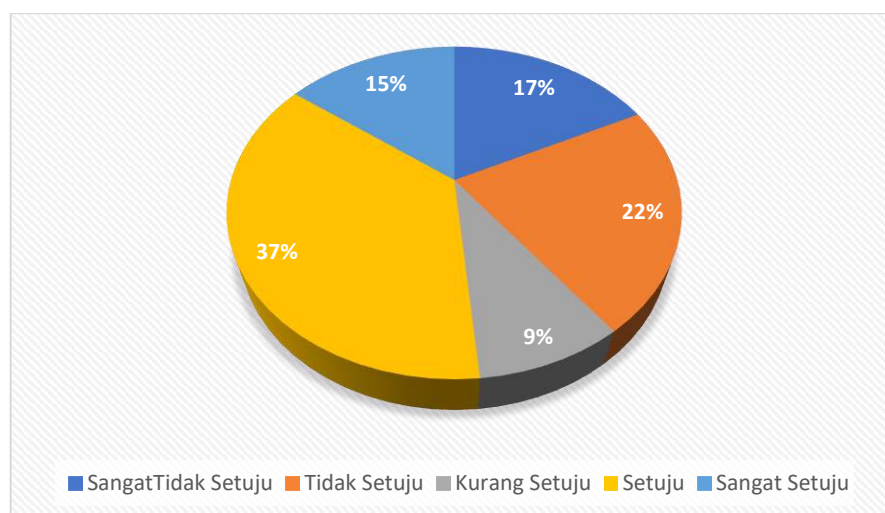
responden menjawab tidak setuju bahwa Waktu kerja yang digunakan sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku di perusahaan.

Tabel 4.18
Kelebihan Waktu Kerja akibat Banyaknya Tugas yang Harus Diselesaikan

Pilihan	Jumlah Responden	Persentase
SangatTidak Setuju	12	17%
Tidak Setuju	15	22%
Kurang Setuju	6	9%
Setuju	25	37%
Sangat Setuju	10	15%
Jumlah	68	100%

Sumber. Data primer diolah (2026)

Gambar 4.18
Kelebihan Waktu Kerja akibat Banyaknya Tugas yang Harus Diselesaikan



Berdasarkan Tabel 4.18 di atas dapat dilihat responden yang menyatakan “sangat setuju” sebanyak 10 orang atau 15%, yang menyatakan “setuju” sebanyak 25 orang atau 37%, yang menyatakan “kurang setuju” sebanyak 6 orang atau 9%, yang menjawab pernyataan “tidak setuju” sebanyak 15 orang atau 22% dan yang menyatakan “sangat tidak setuju” sebanyak 12 orang atau 17%. Dengan demikian

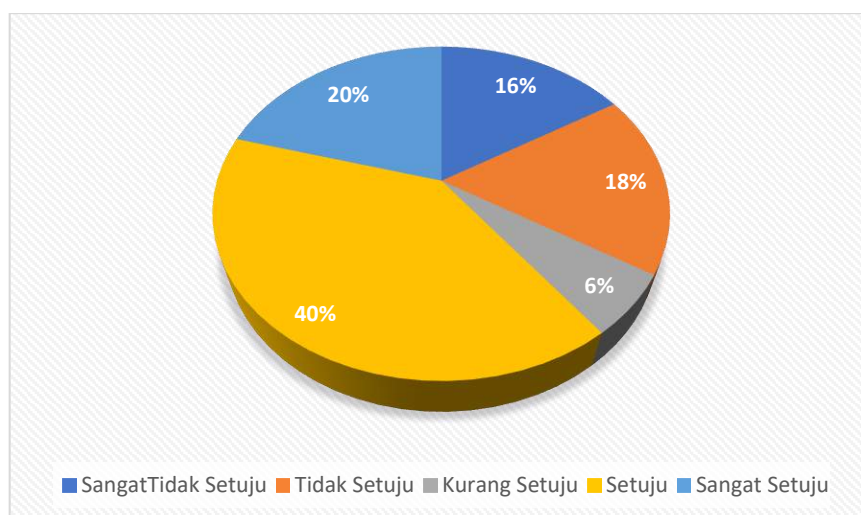
dapat disimpulkan 52% responden menjawab setuju bahwa Waktu kerja melebihi batas yang seharusnya karena banyaknya tugas yang harus diselesaikan.

Tabel 4.19
Target yang ditetapkan sesuai dengan kemampuan dan kapasitas kerja

Pilihan	Jumlah Responden	Persentase
SangatTidak Setuju	11	16%
Tidak Setuju	12	18%
Kurang Setuju	4	6%
Setuju	27	40%
Sangat Setuju	14	20%
Jumlah	68	100%

Sumber. Data primer diolah (2026)

Gambar 4.19
Target yang ditetapkan sesuai dengan kemampuan dan kapasitas kerja



Berdasarkan Tabel 4.19 di atas dapat dilihat responden yang menyatakan kan “sangat setuju” sebanyak 14 orang atau 20%, yang menyatakan “setuju” sebanyak 27 orang atau 40%, yang senyatakan “kurang setuju” sebanyak 4 orang atau 6%, yang menjawab pernyataan “tidak setuju” sebanyak 12 orang atau 18% dan sebanyak 11 orang atau 16% yang menyatakan “sangat tidak setuju”. Dengan demikian dapat

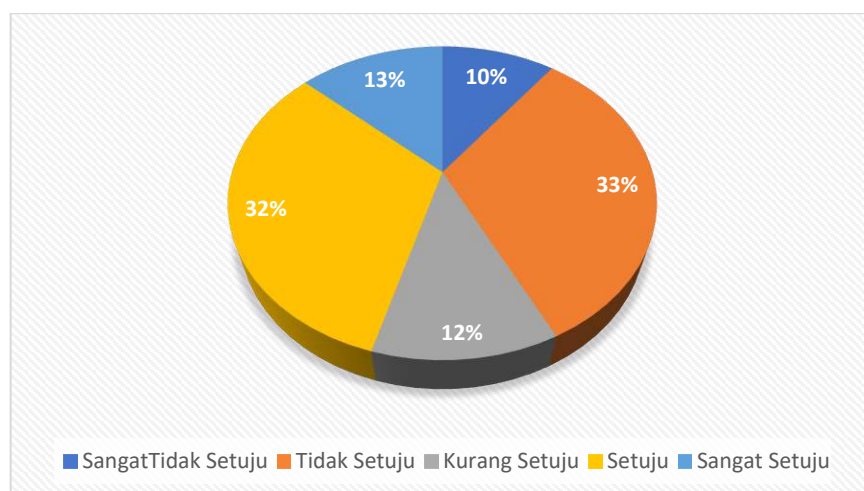
disimpulkan 60% responden menjawab setuju bahwa Target pekerjaan yang ditetapkan perusahaan sesuai dengan kemampuan dan kapasitas kerja.

Tabel 4.20
Beban akibat Tuntutan Pencapaian Target Setiap Periode Kerja

Pilihan	Jumlah Responden	Persentase
SangatTidak Setuju	7	10%
Tidak Setuju	22	33%
Kurang Setuju	8	12%
Setuju	22	32%
Sangat Setuju	9	13%
Jumlah	68	100%

Sumber. Data primer diolah (2026)

Gambar 4.20
Beban akibat Tuntutan Pencapaian Target Setiap Periode Kerja



Berdasarkan Tabel 4.20 di atas dapat dilihat responden yang menyatakan “sangat setuju” sebanyak 9 orang atau 13%, yang menyatakan “setuju” sebanyak 22 orang atau 32%, yang menyatakan “kurang setuju” sebanyak 8 orang atau 12%, yang menjawab pernyataan “tidak setuju” sebanyak 22 orang atau 33% dan yang menyatakan “sangat tidak setuju” sebanyak 7 orang 10%. Dengan demikian dapat

disimpulkan 45% responden setuju bahwa merasa terbebani dengan tuntutan pencapaian target yang harus dipenuhi dalam setiap periode kerja.

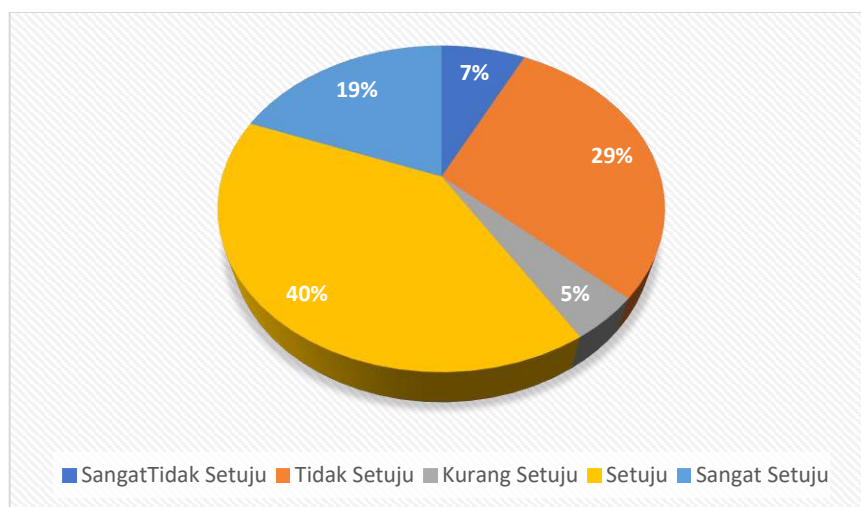
4.3.3 Tabulasi Pertanyaan Responden Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Tabel 4.21
Kemampuan Menyelesaikan Seluruh Target Pekerjaan yang Ditetapkan

Pilihan	Jumlah Responden	Persentase
SangatTidak Setuju	5	7%
Tidak Setuju	20	29%
Kurang Setuju	3	5%
Setuju	27	40%
Sangat Setuju	13	19%
Jumlah	68	100%

Sumber. Data primer diolah (2026)

Gambar 4.21
Kemampuan Menyelesaikan Seluruh Target Pekerjaan yang Ditetapkan



Berdasarkan Tabel 4.21 di atas dapat dilihat responden yang menyatakan “sangat setuju” sebanyak 13 orang atau 19%, yang menyatakan “setuju” sebanyak 27 orang atau 40%, yang menyatakan “kurang setuju” sebanyak 3 orang atau 5%, yang menjawab pernyataan “tidak setuju” sebanyak 20 orang atau 29% dan yang menyatakan “sangat tidak setuju” sebanyak 5 orang atau 7%. Dengan demikian

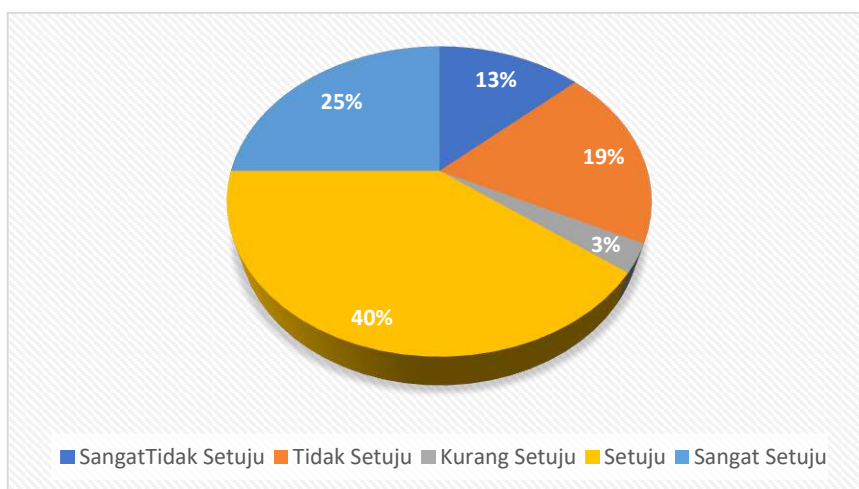
dapat disimpulkan bahwa 59% responden menjawab setuju bahwa mampu menyelesaikan seluruh target pekerjaan yang telah ditetapkan sesuai dengan jumlah yang diharapkan.

Tabel 4.22
Volume Pekerjaan yang Diselesaikan Sesuai Standar Perusahaan

Pilihan	Jumlah Responden	Persentase
SangatTidak Setuju	9	13%
Tidak Setuju	13	19%
Kurang Setuju	2	3%
Setuju	27	40%
Sangat Setuju	17	25%
Jumlah	68	100%

Sumber. Data primer diolah (2026)

Gambar 4.22
Volume Pekerjaan yang Diselesaikan Sesuai Standar Perusahaan



Berdasarkan Tabel 4.22 di atas dapat dilihat responden yang menyatakan “sangat setuju” sebanyak 17 orang atau 25%, yang menyatakan “setuju” sebanyak 27 orang atau 40%, yang menyatakan “kurang setuju” sebanyak 2 orang atau 3%, yang menjawab pernyataan “tidak setuju” sebanyak 13 atau 19% dan “sangat tidak setuju” sebanyak 9 atau 13%. Dengan demikian dapat disimpulkan 65% responden menjawab setuju bahwa Volume pekerjaan yang di selesaikan dalam satu periode

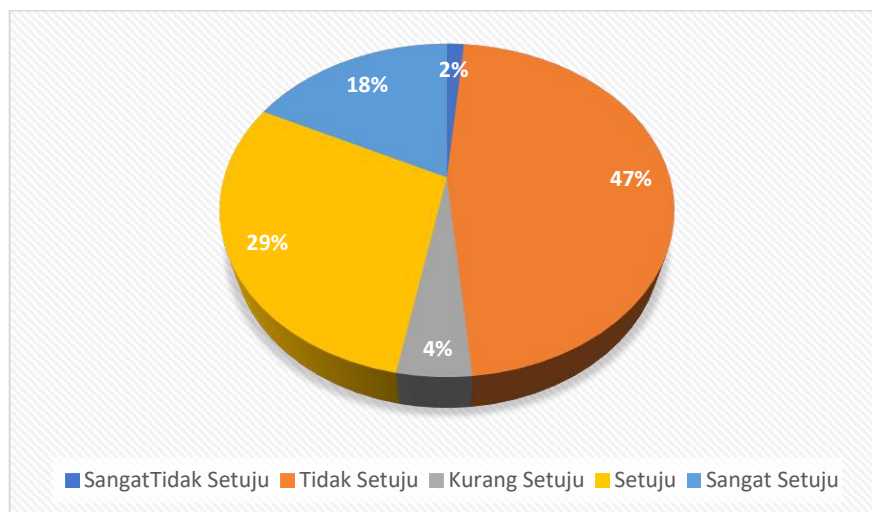
memenuhi standar yang telah ditentukan perusahaan.

Tabel 4.23
Hasil Kerja yang Memenuhi Standar Kualitas dengan Minim Rework

Pilihan	Jumlah Responden	Persentase
SangatTidak Setuju	1	2%
Tidak Setuju	32	47%
Kurang Setuju	3	4%
Setuju	20	29%
Sangat Setuju	12	18%
Jumlah	68	100%

Sumber. Data primer diolah (2026)

Gambar 4.23
Hasil Kerja yang Memenuhi Standar Kualitas dengan Minim Rework



Berdasarkan Tabel 4.23 di atas dapat dilihat responden yang menyatakan “sangat setuju” sebanyak 12 orang atau 18%, yang menyatakan “setuju” sebanyak 20 orang atau 29%, yang menyatakan “kurang setuju” sebanyak 3 orang atau 4%, yang menjawab pernyataan “tidak setuju” sebanyak 32 atau 47%, dan “sangat tidak setuju” sebanyak 1 orang atau 2%. Dengan demikian dapat disimpulkan 47% responden menjawab Tidak setuju bahwa hasil pekerjaan yang dihasilkan

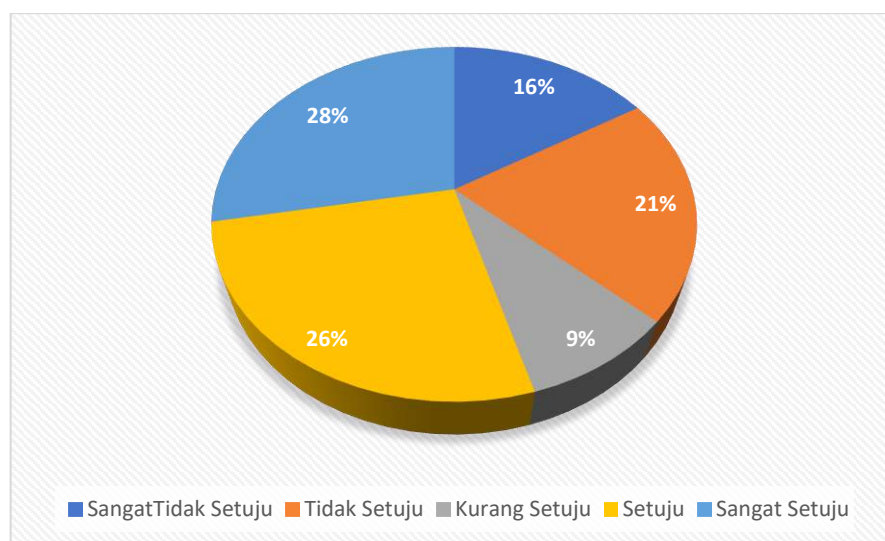
memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan dan minim perbaikan ulang (rework).

Tabel 4.24
Ketelitian dan Ketepatan dalam Menyelesaikan Tugas

Pilihan	Jumlah Responden	Persentase
SangatTidak Setuju	11	16%
Tidak Setuju	14	21%
Kurang Setuju	6	9%
Setuju	18	26%
Sangat Setuju	19	28%
Jumlah	68	100%

Sumber. Data primer diolah (2026)

Gambar 4.24
Ketelitian dan Ketepatan dalam Menyelesaikan Tugas



Berdasarkan Tabel 4.24 di atas dapat dilihat responden yang menyata kan “sangat setuju” sebanyak 19 orang atau 28%, yang menyatakan “setuju” sebanyak 18 orang atau 26%, yang senyatakan “kurang setuju” sebanyak 6 orang atau 9%, yang menjawab pernyataan “tidak setuju” sebanyak 14 orang atau 21% dan “sangat tidak setuju” sebanyak 11 orang atau 16%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa

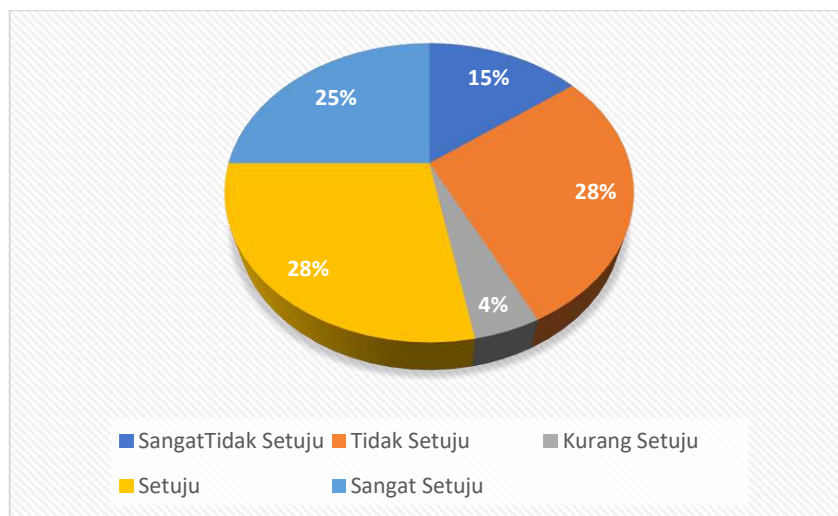
54% responden menjawab Sangat setuju bahwa selalu memastikan ketelitian dan ketepatan dalam menyelesaikan setiap tugas yang diberikan.

Tabel 4.25
Kedisiplinan dan Ketepatan Waktu dalam Menjalankan Tanggung Jawab

Pilihan	Jumlah Responden	Persentase
SangatTidak Setuju	10	15%
Tidak Setuju	19	28%
Kurang Setuju	3	4%
Setuju	19	28%
Sangat Setuju	17	25%
Jumlah	68	100%

Sumber. Data primer diolah (2026)

Gambar 4.25
Kedisiplinan dan Ketepatan Waktu dalam Menjalankan Tanggung Jawab



Berdasarkan Tabel 4.25 di atas dapat dilihat responden yang menyatakan kan “sangat setuju” sebanyak 17 orang atau 25%, yang menyatakan “setuju” sebanyak 19 orang atau 28%, yang senyatakan “kurang setuju” sebanyak 3 orang atau 4%, yang menjawab pernyataan “tidak setuju” sebanyak 19 orang atau 28% dan “sangat tidak setuju” sebanyak 10 orang atau 15%. , Dengan demikian dapat disimpulkan 53%

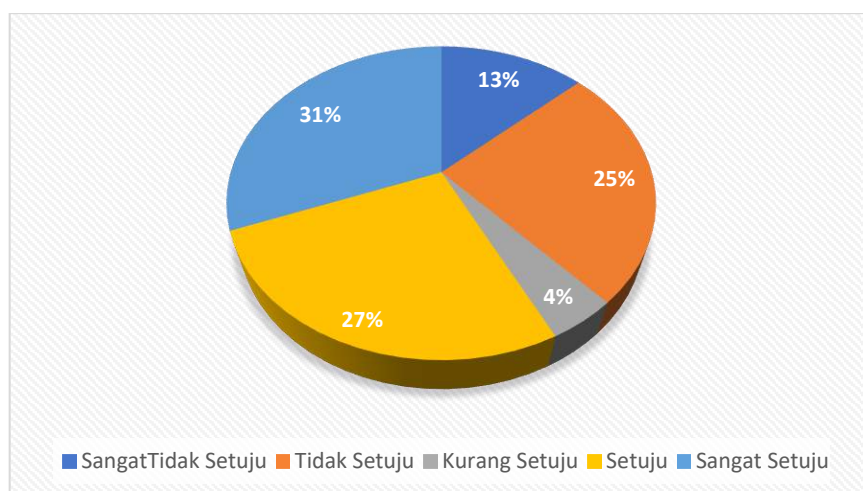
responden setuju bahwa Selalu hadir tepat waktu dan menunjukkan kedisiplinan dalam menjalankan tanggung jawab pekerjaan.

Tabel 4.26
Sikap Kooperatif dan Proaktif dalam Bekerja Sama

Pilihan	Jumlah Responden	Persentase
SangatTidak Setuju	9	13%
Tidak Setuju	17	25%
Kurang Setuju	3	4%
Setuju	18	27%
Sangat Setuju	21	31%
Jumlah	68	100%

Sumber. Data primer diolah (2026)

Gambar 4.26
Sikap Kooperatif dan Proaktif dalam Bekerja Sama



Berdasarkan Tabel 4.26 di atas dapat dilihat responden yang menyatakan “sangat setuju” sebanyak 21 orang atau 31%, yang menyatakan “setuju” sebanyak 18 orang atau 27%, yang menyatakan “kurang setuju” sebanyak 3 orang atau 4%, yang menjawab pernyataan “tidak setuju” sebanyak 17 orang atau 25% dan “sangat tidak setuju” sebanyak 9 orang atau 13%. Dengan demikian dapat disimpulkan 58%

responden menjawab Sangat setuju bahwa Sikap kooperatif dan proaktif dalam bekerja sama dengan rekan kerja maupun atasan untuk mencapai tujuan bersama.

4.5 Uji Validitas dan Reliabilitas

4.5.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menentukan apakah instrumen kuesioner yang digunakan mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat. Pengujian menggunakan analisis korelasi Product Moment Pearson melalui SPSS. Item dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Dengan jumlah sampel $n = 68$ dan taraf signifikansi $\alpha = 5\%$ (uji dua sisi), diperoleh nilai r tabel sebesar 0,239.

Tabel 4.27
Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi Internal (X1)

Item Pernyataan	r Hitung	r Tabel ($n=68$, $\alpha=5\%$)	Keterangan
X1.1 – Kemudahan memperoleh informasi 1	0,762	0,239	Valid
X1.2 – Kemudahan memperoleh informasi 2	0,812	0,239	Valid
X1.3 – Intensitas komunikasi 1	0,772	0,239	Valid
X1.4 – Intensitas komunikasi 2	0,709	0,239	Valid
X1.5 – Efektivitas komunikasi 1	0,839	0,239	Valid
X1.6 – Efektivitas komunikasi 2	0,813	0,239	Valid
X1.7 – Tingkat pemahaman pesan 1	0,875	0,239	Valid
X1.8 – Tingkat pemahaman pesan 2	0,913	0,239	Valid
X1.9 – Perubahan sikap 1	0,890	0,239	Valid
X1.10 – Perubahan sikap 2	0,753	0,239	Valid

Sumber: Output SPSS, Data Primer Diolah 2026

Berdasarkan Tabel 4.20, seluruh 10 item pernyataan variabel Komunikasi Internal (X1) memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel (0,239). Dengan demikian, seluruh item pernyataan variabel Komunikasi Internal dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Tabel 4.28
Hasil Uji Validitas Variabel Beban Kerja (X2)

Item Pernyataan	r Hitung	r Tabel (n=68, $\alpha=5\%$)	Keterangan
X2.1 – Kondisi pekerjaan 1	0,827	0,239	Valid
X2.2 – Kondisi pekerjaan 2	0,758	0,239	Valid
X2.3 – Penggunaan waktu kerja 1	0,761	0,239	Valid
X2.4 – Penggunaan waktu kerja 2	0,818	0,239	Valid
X2.5 – Tujuan yang harus dicapai 1	0,843	0,239	Valid
X2.6 – Tujuan yang harus dicapai 2	0,704	0,239	Valid

Sumber: Output SPSS, Data Primer Diolah 2026

Berdasarkan Tabel 4.21, seluruh 6 item pernyataan variabel Beban Kerja (X2) memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel (0,239). Oleh karena itu, seluruh item Beban Kerja dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Tabel 4.29
Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Item Pernyataan	r Hitung	r Tabel (n=68, $\alpha=5\%$)	Keterangan
Y1 – Kuantitas kerja 1	0,882	0,239	Valid
Y2 – Kuantitas kerja 2	0,883	0,239	Valid
Y3 – Kualitas kerja 1	0,773	0,239	Valid
Y4 – Kualitas kerja 2	0,863	0,239	Valid
Y5 – Perilaku kerja 1	0,896	0,239	Valid
Y6 – Perilaku kerja 2	0,905	0,239	Valid

Sumber: Output SPSS, Data Primer Diolah 2026

Berdasarkan Tabel 4.22, seluruh 6 item pernyataan variabel Kinerja Karyawan (Y) memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel (0,239). Seluruh item Kinerja Karyawan dinyatakan valid dan layak digunakan.

4.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi instrumen penelitian. Pengujian menggunakan metode Cronbach's Alpha melalui SPSS. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,70$ (Kasmir, 2022). Hasil uji reliabilitas ketiga variabel disajikan pada Tabel 4.30, 4.31, 4.32 berikut.

Tabel 4.30
Reliabilitas Komunikasi Internal

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,943	,943	10

Berdasarkan tabel hasil pengujian reliabilitas untuk variabel Komunikasi Internal (X1) didapat nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,943, Skor tersebut lebih besar dari 0,70 sehingga seluruh item pernyataan variabel Komunikasi Internal dinyatakan reliabel.

Tabel 4.31
Reliabilitas Beban Kerja

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,877	,876	6

Berdasarkan tabel hasil pengujian reliabilitas untuk variabel Beban Kerja (X2) didapat nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,877, Skor tersebut lebih besar dari 0,70 sehingga seluruh item pernyataan variabel Komunikasi Internal dinyatakan reliabel.

Tabel 4.32
Reliabilitas Kinerja Karyawan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,929	,929	6

Berdasarkan tabel hasil pengujian reliabilitas untuk variabel Kinerja Karyawan (Y) didapat nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,929, Skor tersebut lebih besar dari 0,70 sehingga seluruh item pernyataan variabel Komunikasi Internal dinyatakan reliabel.

4.6 Uji Asumsi Klasik

4.6.1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data dalam penelitian ini berdistribusi normal atau tidak. Pengujian dilakukan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov (K-S) melalui SPSS dengan kriteria: jika nilai signifikansi (Asymp. Sig.) $> 0,05$ maka data berdistribusi normal, dan jika $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal (Kasmir, 2022).

Tabel 4.33
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandardized Residual
N			68
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		,0000000
	Std. Deviation		2,40472099
Most Extreme Differences	Absolute		,055
	Positive		,053
	Negative		-,055
Test Statistic			,055
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			,200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.		,887
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,878
		Upper Bound	,895

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.
e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Hasil pengujian menunjukkan nilai Test Statistic (nilai K-S) sebesar 0,055 Nilai Asymp. Sig. (2-tailed) yang diperoleh adalah 0,200. Kaidah pengambilan keputusan dalam uji ini adalah apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 (taraf kepercayaan 95%), maka data berdistribusi normal. Karena nilai 0,200 lebih besar

dari 0,05 ($0,200 > 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal. Hal ini berarti asumsi normalitas dalam model regresi ini terpenuhi.

4.6.2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi yang tinggi antara variabel bebas dalam model regresi. Pengujian dilakukan melalui nilai Tolerance dan VIF (Variance Inflation Factor). Model dinyatakan bebas multikolinearitas apabila nilai Tolerance $> 0,10$ dan VIF $< 10,00$.

Multikolinearitas yang parah akan menyebabkan estimasi koefisien regresi menjadi tidak stabil dan sulit diinterpretasikan. Uji ini dilakukan dengan melihat nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF) dari tabel Coefficients. Dasar pengambilan keputusan untuk uji multikolinearitas adalah: (1) apabila nilai Tolerance lebih besar dari 0,10, maka tidak terjadi multikolinearitas; (2) apabila nilai VIF lebih kecil dari 10, maka tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 4.34 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.498	.957		-.520	.605		
	X1	.413	.056	.856	7.526	<.001	.227	4.407
	X2	.350	.098	.312	3.578	<.001	.227	4.407

a. Dependent Variable: Y

a. Dependent Variable: Y

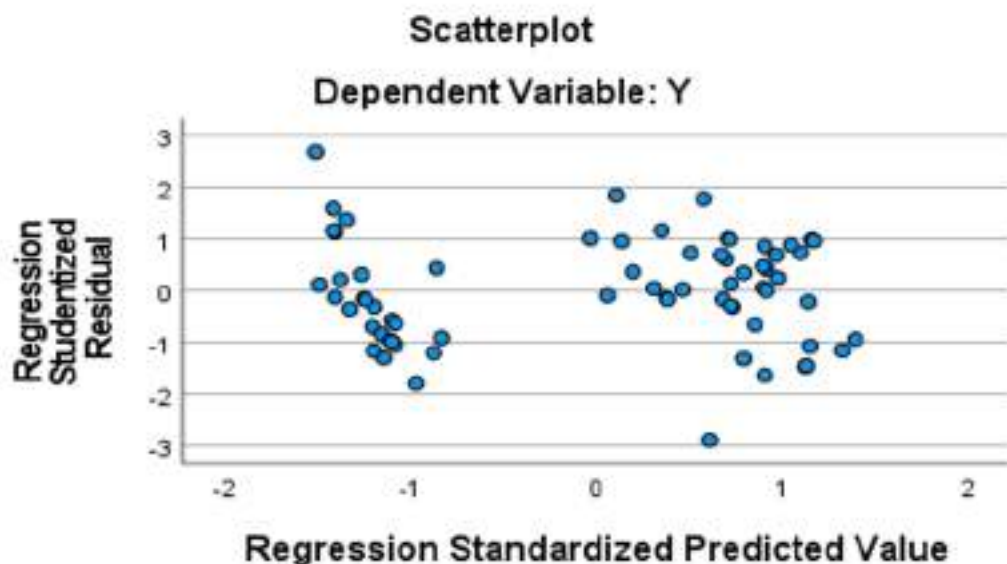
Berdasarkan tabel 4.35 hasil pengujian Multikolinearitas, variabel Total Skor Komunikasi Internal (X₁) memiliki nilai Tolerance sebesar 0,227 dan nilai VIF sebesar 4,407. Variabel Total Skor Beban Kerja (X₂) juga memiliki nilai Tolerance sebesar 0,227 dan nilai VIF sebesar 4,407. Kedua variabel memiliki nilai Tolerance yang jauh di atas 0,10 dan nilai VIF yang jauh di bawah 10. Dengan demikian, dapat

disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas dalam model regresi ini, dan asumsi non-multikolinearitas terpenuhi.

4.6.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Apabila varians residual tetap konstan (homoskedastisitas), maka model regresi dianggap lebih baik. Jika sebaran titik-titik berada diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y dan tidak membentuk pola yang jelas, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas ini untuk melihat ada tidaknya pola tertentu grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED.

Gambar 4.27
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Pada gambar 4.1 di atas, dapat dilihat bahwa plot atau titik-titik menyebar tidak beraturan di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y atau plot tidak membentuk pola tertentu. Maka dalam penelitian ini memenuhi asumsi heteroskedastisitas.

4.7 Analisis Regresi Linear Berganda

4.7.1 Koefisien Determinasi (R Square)

Koefisien determinasi (R Square) digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen. Nilai R Square berkisar dari 0 hingga 1; semakin mendekati angka 1 maka semakin besar kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen.

Tabel 4.35
Hasil uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,942 ^a	,888	,884	2,441

a. Predictors: (Constant), Beban kerja, Komunikasi internal

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Dalam penelitian ini, variabel independen adalah Komunikasi Internal (X1) dan Beban Kerja (X2), sedangkan variabel dependen adalah Kinerja Karyawan (Y). Hasil analisis mencakup tiga bagian utama: koefisien determinasi (R Square), uji F (simultan), dan uji t (parsial).

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, diperoleh nilai R Square sebesar 0,888. Hal ini menunjukkan bahwa variabel komunikasi internal dan beban kerja mampu menjelaskan variabel kinerja karyawan sebesar 88,8%, sedangkan sisanya sebesar 11,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.7.2 Uji F (Simultan)

Uji F atau uji simultan dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis yang diuji adalah: H_0 menyatakan bahwa komunikasi internal dan beban kerja secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan; H_1 menyatakan bahwa komunikasi internal dan beban kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kriteria pengambilan keputusan adalah: apabila nilai signifikansi F lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak dan disimpulkan terdapat pengaruh signifikan; apabila nilai signifikansi F lebih besar dari 0,05, maka H_0 diterima.

Tabel 4.36
Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3067,678	2	1533,839	257,329	<,001 ^b
	Residual	387,440	65	5,961		
	Total	3455,118	67			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

b. Predictors: (Constant), Beban kerja, Komunikasi internal

Dari tabel ANOVA, diperoleh: hasil uji F menunjukkan nilai F hitung yaitu 257,329 > 3,14 F tabel, dengan nilai signifikansi F hitung ini adalah 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 (0,000 > 0,05). Oleh karena itu, H_0 ditolak dan H_1 diterima. dapat disimpulkan bahwa komunikasi internal (X_1) dan beban kerja (X_2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y).

4.7.3 Uji t (Uji Parsial) dan Persamaan Regresi

Uji t atau uji parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara individual (parsial) terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian: jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ atau nilai $\text{Sig} < 0,05$, maka variabel independen berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel dependen. Dengan $df = n - k - 1 = 68 - 2 - 1 = 65$, Dari tabel Coefficients, diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

Tabel 4.37
Hasil Uji T

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1.	(Constant)	-.498	,957		,520
	Komunikasi Internal	,413	,055	,656	7,525
	Beban kerja	,350	,098	,312	3,578

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Berdasarkan tabel Coefficients, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -0,498 + 0,413X_1 + 0,350X_2$$

Artinya, nilai konstanta sebesar -0,498 menunjukkan bahwa apabila variabel komunikasi internal (X_1) dan beban kerja (X_2) dianggap konstan atau bernilai nol, maka nilai kinerja karyawan adalah sebesar -0,498. Variabel Komunikasi Internal (X_1) memperoleh nilai $t \text{ hitung}$ sebesar $7,525 > 1,997$ $t \text{ tabel}$, dengan nilai signifikansi sebesar $< 0,001$. Karena nilai $< 0,001 < 0,05$, Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi internal berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Arah koefisien positif menunjukkan bahwa semakin baik komunikasi internal, maka kinerja karyawan cenderung meningkat.

Variabel Beban Kerja (X_2) memperoleh nilai t hitung sebesar $3,578 > 1,997$ t tabel, dengan nilai signifikansi sebesar $<0,001$. Karena nilai $<0,001 < 0,05$, maka beban kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Arah koefisien positif menunjukkan bahwa semakin tinggi beban kerja, maka kinerja karyawan cenderung meningkat.

4.9 Pembahasan

4.9.1 Pengaruh Komunikasi Internal (X_1) terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Komunikasi Internal (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y) di PT. Bali Kharisma Persada Cabang Palembang secara parsial. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t hitung sebesar $7,525 > 1,997$ t tabel, dengan nilai signifikansi $<0,001 < 0,05$, dimana nilai tersebut lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Dengan demikian komunikasi internal berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Komunikasi internal yang efektif memiliki peran vital dalam memastikan setiap instruksi, arahan, dan informasi terkait tugas lapangan dapat tersampaikan dengan jelas kepada seluruh karyawan. Dalam konteks PT. Bali Kharisma Persada Cabang Palembang yang memiliki wilayah operasional luas mencakup Palembang, Banyuasin, dan Musi Banyuasin, kemudahan memperoleh informasi dan intensitas komunikasi menjadi faktor kritis dalam memastikan respons cepat terhadap gangguan jaringan BTS Telkomsel. Karyawan yang menerima informasi secara jelas dan tepat waktu dari atasan dan tim OMC dapat menyelesaikan tugasnya dengan lebih baik, cepat, dan minim kesalahan (rework).

Temuan ini juga didukung oleh teori Yateno (2020) yang menyatakan bahwa kunci yang menentukan kualitas komunikasi internal dalam suatu organisasi ialah dengan indikator:

1. kemudahan memperoleh informasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa informasi pekerjaan cukup mudah diperoleh dari atasan maupun rekan kerja. Kondisi tersebut menggambarkan bahwa perusahaan telah memiliki media komunikasi yang mampu membantu penyampaian informasi operasional kepada seluruh karyawan.

Walaupun demikian, pada kondisi operasional di lapangan masih di temukan beberapa kendala. Berdasarkan hasil observasi peneliti, penyampaian informasi masih melalui alur OMC-Koordinator-Teknisi sehingga informasi tidak diterima secara langsung oleh teknisi lapangan. Selain itu, lokasi pekerjaan yang berada pada daerah dengan keterbatasan sinyal menyebabkan informasi tertentu terlambat diterima.

Meskipun terdapat kendala tersebut, mayoritas responden tetap menilai bahwa informasi yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pekerjaan masih dapat diperoleh sehingga tidak menghambat penyelesaian pekerjaan secara keseluruhan.

2. intensitas komunikasi

Indikator intensitas komunikasi juga memperoleh tanggapan yang baik dari responden. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi antara atasan, koordinator, maupun sesama rekan kerja berlangsung secara rutin. Dalam operasional

perusahaan, komunikasi dilakukan melalui grup WhatsApp, telepon, maupun koordinasi langsung ketika briefing pekerjaan.

Intensitas komunikasi yang cukup tinggi membantu mempercepat penyampaian informasi mengenai gangguan BTS sehingga pekerjaan dapat segera ditindaklanjuti. Frekuensi komunikasi yang tinggi juga memperkecil kemungkinan terjadinya miskomunikasi antaranggota tim sehingga koordinasi pekerjaan menjadi lebih efektif.

3. efektivitas komunikasi

Sebagian besar responden juga memberikan penilaian positif terhadap efektivitas komunikasi. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang disampaikan umumnya dapat diterima dengan baik dan sesuai kebutuhan pekerjaan. Walaupun terdapat komunikasi yang masih berjenjang melalui OMC, efektivitas komunikasi tetap mampu mendukung kelancaran pekerjaan dilaksanakan. Efektivitas komunikasi tersebut turut mendukung pencapaian target perusahaan yang selama ini mampu mempertahankan kondisi zero pending target.

4. tingkat pemahaman pesan

Indikator tingkat pemahaman pesan memperoleh tanggapan yang baik dari responden. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan mampu memahami instruksi kerja yang diberikan sehingga kesalahan dalam pelaksanaan pekerjaan relatif kecil. Pemahaman terhadap instruksi sangat penting mengingat pekerjaan teknis melibatkan aktivitas pemeliharaan BTS yang memiliki risiko tinggi. Oleh karena itu, kejelasan pesan menjadi salah satu faktor yang mendukung keberhasilan penyelesaian pekerjaan sesuai SOP perusahaan.

5. perubahan sikap merupakan

Indikator perubahan sikap juga menunjukkan hasil yang baik. Hal ini mengindikasikan bahwa komunikasi yang dilakukan perusahaan mampu memengaruhi perilaku kerja karyawan menjadi lebih disiplin, bertanggung jawab, serta mampu bekerja sama dalam tim. Perubahan perilaku tersebut terlihat dari kemampuan karyawan dalam menjaga komitmen penyelesaian pekerjaan tepat waktu meskipun harus bekerja pada wilayah yang cukup luas dengan berbagai kendala lapangan.

Secara keseluruhan, kelima indikator komunikasi internal menunjukkan bahwa komunikasi yang baik mampu meningkatkan koordinasi, mempercepat penyelesaian pekerjaan, mengurangi kesalahan kerja, serta meningkatkan kualitas kinerja karyawan. Hasil ini sejalan dengan temuan Febiola et al. (2024) yang menyimpulkan bahwa komunikasi internal berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, di mana komunikasi yang baik membantu karyawan menavigasi keterbatasan lingkungan fisik sehingga tetap mampu mencapai standar kerja. Selain itu, penelitian Munthe dan Tiorida (2024) juga mengkonfirmasi bahwa komunikasi internal yang efektif secara langsung meningkatkan kinerja karyawan. Dengan demikian, hipotesis pertama (H_1) dalam penelitian ini diterima.

4.9.2 Pengaruh Beban Kerja (X_2) terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Beban Kerja (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y) di PT. Bali Kharisma Persada Cabang Palembang secara parsial. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t hitung sebesar 3,578 > 1,997 t tabel, dengan nilai signifikansi $<0,001 < 0,05$ dimana nilai tersebut lebih

kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua (H_2) yang menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Hasil ini menunjukkan bahwa beban kerja yang diberikan perusahaan masih berada pada tingkat yang mampu dikelola oleh karyawan sehingga justru mendorong peningkatan kinerja. ebagian besar responden memberikan jawaban Setuju terhadap seluruh indikator beban kerja. Artinya, meskipun pekerjaan yang dilakukan cukup berat, karyawan masih mampu menyesuaikan diri dengan tuntutan pekerjaan.

Pengaruh positif beban kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Bali Kharisma Persada Cabang Palembang dapat dipahami melalui fenomena yang ditemukan dalam penelitian ini, yaitu adanya kondisi zero pending target meskipun karyawan menghadapi kondisi kerja yang berat, jarak tempuh jauh, dan tekanan waktu yang ketat. Kondisi ini menunjukkan bahwa beban kerja yang terkelola dengan baik dan didukung oleh semangat kerja yang tinggi justru mendorong karyawan untuk meningkatkan kapasitas kinerjanya.

Hal ini sejalan dengan Mapata (2024) yang menyatakan bahwa beban kerja merupakan elemen kritis dalam organisasi yang bila dikelola dengan tepat akan mengoptimalkan sumber daya manusia. Adapun indikator-indikator Beban Kerja :

1. Kondisi pekerjaan

Mayoritas responden menyatakan bahwa kondisi pekerjaan telah sesuai dengan kemampuan mereka. Perusahaan juga telah memiliki SOP yang menjadi pedoman dalam pelaksanaan pekerjaan sehingga karyawan memahami prosedur kerja yang harus dilakukan. Walaupun pekerjaan dilakukan pada lokasi yang cukup jauh dan

memiliki risiko tinggi, adanya SOP membantu karyawan bekerja secara lebih terarah.

2. Penggunaan waktu kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan waktu kerja masih dapat dikelola dengan baik oleh karyawan. Karyawan memang menghadapi tekanan waktu karena harus menyelesaikan gangguan BTS secepat mungkin, namun perusahaan mampu mempertahankan pencapaian **zero pending target** tanpa menerapkan lembur. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penggunaan waktu kerja masih tergolong efektif.

3. Tujuan yang harus dicapai

Indikator tujuan yang harus dicapai juga memperoleh penilaian baik. Karyawan memahami target pekerjaan yang diberikan perusahaan dan berusaha menyelesaikannya sesuai waktu yang telah ditentukan. Walaupun target pekerjaan cukup tinggi, hal tersebut justru menjadi motivasi bagi karyawan untuk bekerja lebih produktif sehingga kinerja tetap terjaga. Secara keseluruhan, ketiga indikator menunjukkan bahwa beban kerja di PT. Bali Kharisma Persada Cabang Palembang masih berada pada tingkat yang dapat dikendalikan sehingga mampu mendorong peningkatan produktivitas.

Hasil ini konsisten dengan temuan Iriansyah et al. (2024) yang menemukan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Indonesia KCP Jambi. Demikian pula Putri Wulandari (2025) dalam penelitiannya di BPS Kota Palembang menemukan bahwa beban kerja memiliki kontribusi kuat terhadap prestasi kerja pegawai

Beban kerja yang proporsional memberikan tantangan yang memotivasi karyawan untuk bekerja lebih optimal. Ketika karyawan merasa beban yang diberikan seimbang dengan kemampuan mereka, hal ini menciptakan kondisi yang mendorong produktivitas dan pencapaian target kerja. Dengan demikian, hipotesis kedua (H₂) dalam penelitian ini diterima.

4.9.3 Pengaruh Komunikasi Internal (X₁) dan Beban Kerja (X₂) secara Simultan terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Komunikasi Internal (X₁) dan Beban Kerja (X₂) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y) di PT. Bali Kharisma Persada Cabang Palembang. Hal ini ditunjukkan dengan nilai F hitung sebesar $257,329 > 3,14$ F tabel, dengan nilai signifikansi $< 0,001$. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dibandingkan dengan tingkat signifikansi yang digunakan yaitu 0,05 ($0,001 < 0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa H₀ ditolak dan H_a diterima.

Nilai koefisien determinasi (R²) sebesar 0,888 menunjukkan bahwa kedua variabel bebas secara bersama-sama mampu menjelaskan 88,8% variasi Kinerja Karyawan. Nilai ini tergolong tinggi, yang berarti Komunikasi Internal dan Beban Kerja merupakan prediktor yang sangat kuat dalam menentukan kinerja karyawan PT. Bali Kharisma Persada Cabang Palembang.

Secara simultan, karyawan yang mendapatkan dukungan komunikasi internal yang baik sekaligus mampu mengelola beban kerjanya secara efektif akan menghasilkan kinerja yang optimal, baik dari sisi kuantitas, kualitas, maupun perilaku kerja. Kondisi nyata di lapangan turut mendukung temuan ini. Dengan zero pending target

yang konsisten dicapai setiap bulan dan efisiensi tinggi tanpa lembur, PT. Bali Kharisma Persada Cabang Palembang menunjukkan bahwa kombinasi komunikasi internal yang terkoordinasi melalui alur OMC dan kemampuan karyawan dalam mengelola beban kerja di lapangan menghasilkan kinerja operasional yang sangat baik.

Implikasi manajerial dari temuan ini adalah bahwa manajemen PT. Bali Kharisma Persada Cabang Palembang perlu terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas komunikasi internal, khususnya melalui optimalisasi sistem tiket OMC dan saluran komunikasi digital, sembari memastikan distribusi beban kerja yang adil dan proporsional di antara seluruh karyawan. Kombinasi dari kedua faktor ini terbukti secara empiris mampu mendorong peningkatan kinerja karyawan secara signifikan.

Hasil ini relevan dengan temuan Febiola et al. (2024) yang menegaskan bahwa kombinasi komunikasi yang baik dan kondisi kerja yang terkendali menghasilkan peningkatan produktivitas yang lebih nyata dibandingkan bila hanya satu faktor yang ditingkatkan. Dengan demikian, hipotesis ketiga (H₃) dalam penelitian ini diterima.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya mengenai pengaruh Komunikasi Internal (X_1) dan Beban Kerja (X_2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) di PT. Bali Kharisma Persada Cabang Palembang, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Komunikasi Internal (X_1) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kinerja Karyawan (Y) di PT. Bali Kharisma Persada Cabang Palembang. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar $7,525 > 1,997$ t tabel serta nilai signifikansi sebesar $<0,001$ yang lebih kecil dari $0,05$ ($\alpha = 5\%$). Koefisien regresi sebesar $0,413$ mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan komunikasi internal akan meningkatkan kinerja karyawan sebesar $0,413$ satuan.
2. Beban Kerja (X_2) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kinerja Karyawan (Y) di PT. Bali Kharisma Persada Cabang Palembang. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar $3,578 > 1,997$ t tabel serta nilai signifikansi sebesar $<0,001$ yang lebih kecil dari $0,05$ ($\alpha = 5\%$). Koefisien regresi sebesar $0,350$ menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan beban kerja akan meningkatkan kinerja karyawan sebesar $0,350$ satuan. Dengan demikian, hipotesis kedua (H_2) dalam penelitian ini diterima.
3. Komunikasi Internal (X_1) dan Beban Kerja (X_2) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y) di PT. Bali

Kharisma Persada Cabang Palembang. Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar $257,329 > 3,14$ yang jauh lebih besar dari F tabel dengan nilai signifikansi sebesar $<0,001$ yang lebih kecil dari $0,05$ ($\alpha = 5\%$). Nilai koefisien korelasi (R) sebesar $0,942$ menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara variabel bebas dengan variabel terikat. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar $0,888$ menunjukkan bahwa Komunikasi Internal dan Beban Kerja secara bersama-sama mampu menjelaskan sebesar $88,8\%$ variasi perubahan pada Kinerja Karyawan, sedangkan sisanya $11,2\%$ dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4. Persamaan regresi linear berganda yang diperoleh adalah $Y = -0,498 + 0,413X_1 + 0,350X_2$, yang menggambarkan bahwa peningkatan kedua variabel secara sinergis akan mendorong peningkatan kinerja karyawan yang lebih optimal.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti mengajukan beberapa saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi berbagai pihak terkait, sebagai berikut:

5.2.1 Saran bagi PT. Bali Kharisma Persada Cabang Palembang

1. Meningkatkan Kualitas Komunikasi Internal

Meningkatkan Komunikasi Internal merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap Kinerja Karyawan (koefisien regresi $0,413$ dan nilai t hitung $7,525$), manajemen PT. Bali Kharisma Persada Cabang Palembang disarankan untuk terus mengoptimalkan kualitas komunikasi internal. Upaya konkret yang dapat dilakukan antara lain: memperkuat sistem tiket OMC dengan

memastikan bahwa setiap penugasan yang dikirimkan kepada teknisi lapangan disertai informasi yang lengkap dan jelas; mengadakan briefing harian yang terstruktur antara supervisor dan teknisi sebelum penugasan lapangan dimulai; serta memanfaatkan teknologi digital secara lebih optimal untuk memastikan informasi terkini dapat diakses oleh seluruh karyawan kapan saja dan di mana saja.

2. Mengelola Beban Kerja secara Proporsional

Meskipun beban kerja terbukti berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, manajemen perlu memastikan bahwa distribusi beban kerja di antara seluruh teknisi lapangan berlangsung secara adil dan proporsional. Pemetaan ulang wilayah tugas dan jumlah titik BTS yang menjadi tanggung jawab setiap teknisi perlu dilakukan secara berkala untuk mencegah terjadinya ketimpangan beban kerja. Manajemen juga perlu memperhatikan kondisi fisik lapangan, misalnya dengan menyediakan fasilitas transportasi yang memadai, tunjangan lapangan yang kompetitif, serta pelindung diri yang sesuai standar keselamatan kerja. Beban kerja yang terlalu berat tanpa didukung fasilitas yang memadai berpotensi menurunkan kinerja karyawan dalam jangka panjang.

3. Mempertahankan Budaya Kerja yang Positif

Perusahaan perlu mempertahankan dan memperkuat budaya kerja yang positif melalui penghargaan (reward) yang adil bagi karyawan berprestasi, program apresiasi karyawan terbaik bulanan, serta penciptaan lingkungan kerja yang kondusif dan suportif. Penguatan perilaku kerja yang kooperatif dan proaktif perlu terus dijaga sebagai aset budaya organisasi yang berharga.

5.2.2 Saran bagi Penelitian Selanjutnya

1. Memperluas Variabel Penelitian

Penelitian ini hanya mampu menjelaskan 88,8% variasi Kinerja Karyawan melalui variabel Komunikasi Internal dan Beban Kerja. Masih terdapat 11,2% variasi yang dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar penelitian ini. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel-variabel lain yang berpotensi memengaruhi kinerja karyawan, seperti motivasi kerja, kepuasan kerja, kompensasi, kepemimpinan, lingkungan kerja fisik, atau kompetensi karyawan. Penambahan variabel moderasi atau mediasi seperti stres kerja atau keterlibatan karyawan (employee engagement) juga dapat memperkaya pemahaman tentang dinamika kinerja karyawan di industri telekomunikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Damayanty, T., & Dkk. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Penerapannya*. Tahta Media.
- Deviani, E., . S., & Anggela, F. P. (2024). Peran Komunikasi Internal Karyawan Dalam Meningkatkan Kinerja Di PT Jaya Kencanamas Farma. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis (JEBS)*, 4(4), 597–605. <https://doi.org/10.47233/jebs.v4i4.1928>
- Ermeila,S., Mario,A., Yani, R.A., & Andaryani,S. (2025). Dampak Kemampuan dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Kedamaian Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 21(4), 750–761. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v21i4.18063>
- Febiola, D., Nugraha, H.S., & Hadi, S.P. (2024). Pengaruh Komunikasi Internal Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Assurance Sto Telkom Johar. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 13(4), 865–873.
- Fiansi, Nirma Rosalia, Ria Astri Yani, R., Arham, Edah Jubaedah, Dian Anita, Agustinus Sihombing, Nining Latianingsih, Hertya Andriani, A. S., Paramita, Rasty Yulia, Evie Farida Juliarta Hotmaida Rismauli, Prisilia Talakua, Y., & Asri, N. (2023). Manajemen Sumber Daya Manusia. In *Edisi Revisi Jakarta: Bumi Aksara* (Number 1).
- Iriansyah, P., Adriani, Z., & Sumarni, S. (2024). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Jambi Dr. Sutomo. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Perpajakan Dan Tata Kelola Perusahaan*, 1(3), 92–99. <https://doi.org/10.59407/jakpt.v1i3.525>
- Kasmir. (2022). Pengantar Metodologi Penelitian Untuk Ilmu Manajemen, Akuntansi, Dan Bisnis. In *Hlm*.
- Kurniasih. (2021). *PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL DAN KOMUNIKASI EKSTERNAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI*. 5(1).
- Lumika Arung, A., & Purnama Sari, W. (2022). Analisis Komunikasi Internal dalam Membangun Kinerja yang Baik. *Kiwari*, 1(2), 350–355.

- Mapata, Dg., D. (2024). MSDM (Teori dan Penerapannya dalam organisasi). In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Number 1).
- Marisya, F. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Al Bilad Tour And Travel, Sumatra Selatan. *MAMEN: Jurnal Manajemen*, 1(4), 553–562. <https://doi.org/10.55123/mamen.v1i4.1065>
- Meyok, M., Fanggidae, R. P. C., Riwu, Y. F., & Nursiani, N. P. (2024). PENGARUH BEBAN KERJA DAN KOMPENSASI The Influence of Workload and Compensation on Employee. *Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 1321–1336.
- Munthe, K., & Tiorida, E. (2024). Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 3(1), 86. <https://doi.org/10.35697/jrbi.v3i1.549>
- Naruliza, E., Marlina, M., Effendi, R. Y., & Hermantoalyafiq, H. (2026). The Influence Of Leadership Style On Employee Performance: A Case Study At PT Sako Indah Gemilang, Palembang City. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Bisnis Digital*, 5(1), 39–44. <https://doi.org/10.37676/jambd.v5i1.9325>
- Naruliza Esty, Monesta Cici Ijan, Hulawa Theresia Waileruny, Sabda Aji Kurniawan, Neneng Nurbaeti Amien, Ryalno Stefano Noya, Martha Racwel Patty, Asniati Bindas, M. S. (2025). Metode Penelitian Manajemen. In *Eureka Media Aksara* (Vol. 1, Number October 2021). CV. Mega Press Nusantara.
- Pahira, S. H., & Rinaldy, R. (2023). Pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi. *COMSERVA : Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 3(02), 810–817. <https://doi.org/10.59141/comserva.v3i03.882>
- Pohan, D.D., & fitria U.S. (2021). Jenis-jenis komunikasi. *Journal Educational Research and Social Studies*, 2, 29–37.
- puput yolanda, herlina siwi widiana, erita yuliasesti diah sari. (2022). *Kinerja Karyawan: Faktor-Faktor yang Memengaruhi Employee Performance: Factors That Influence*. 5(2), 105–114.
- Puspitasari, D., & Putra Danaya, B. (2022). Pentingnya Peranan Komunikasi Dalam Organisasi: Lisan, Non Verbal, Dan Tertulis (Literature Review

- Manajemen). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(3), 257–268. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i3.817>
- Putri Wulandari. (2025). *Pengaruh Beban kerja dan pengembangan karir terhadap prestasi kerja pegawai di BPS KOTA PALEMBANG*.
- Rafida Chika Firdaus, J. A. (2023). *PENGARUH BEBAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT MITRA INTI TEKINDO*. 47–55.
- Rizal Muntaz, Rizkyana Febbyalika Putri Neng, Rina Oktaria, & Muhamad Ilham, April Laksana, (2024). Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Mahasiswa Kreatif*, 1(3), 34–42. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.14281418>
- Sijal, M. (2024). Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis. In *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis* (Vol. 23). Yayasan Tri Edukasi Ilmiah.
- Silalahi, M., Sitanggang, D., & Sihombing, S. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pt. Sinar Bintang Mandiri Medan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 334–354. <https://doi.org/10.54367/jmb.v22i2.2139>
- Sulung Undari, M. M. (2024). *MEMAHAMI SUMBER DATA PENELITIAN : PRIMER, SEKUNDER, DAN TERSIER*. <https://doi.org/https://doi.org/10.47827/jer.v5i3.238>
- Susan Febriantina, Jonathan Nofaomasi Daeli, Khalizah Alfi Fadhliyah, Ulayya Antania Hanjani, & Zahra Aisha Febrila. (2025). Kepemimpinan dan Motivasi : Tinjauan Literatur tentang Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan. *Journal of Student Research*, 3(5), 34–44. <https://doi.org/10.55606/jsr.v3i1.3505>
- Widiyanarti, T., Fadianti, C. A., Yunandar, F., Ningsih, F. S., Aji, J. F., & Syifa, M. (2022). Analisis Perbedaan Pola Komunikasi Verbal dan Non-Verbal dalam Interaksi Antar Budaya. *Interaction Communication Studies Journal*, 1(3), 12. <https://doi.org/10.47134/interaction.v1i3.3285>
- Yateno. (2020). *Prilaku Organisasi Corporate Approach*. UPP STIM YKPN.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Draf Kuesioner

kepada Yth

Bapak/Ibu/Saudara/i

Perkenalkan saya Yosi Andriani Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas IBA Yang saat ini sedang melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi dengan judul: **“Pengaruh Komunikasi Internal dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT. Bali Kharisma Persada Cabang Palembang”**. Sehubungan dengan penelitian tersebut, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini. Jawaban yang diberikan akan digunakan semata-mata untuk kepentingan penelitian akademik dan kerahasiaan identitas responden akan dijaga.

Atas perhatian dan kerja samanya, saya ucapkan terimakasih.

Nama Responden :

Jenis Kelamin :

1. Laki-laki
2. Perempuan

Usia :

1. < 20 Tahun
2. 20-30 Tahun
3. > 30 Tahun

Petunjuk Pengisian:

Berilah tanda centang (✓) pada kolom pilihan jawaban yang paling sesuai dengan kondisi Bapak/Ibu/Saudara/i.

Keterangan:

SS = Sangat Setuju (5)

S = Setuju (4)

KS = Kurang Setuju (3)

TS = Tidak Setuju (2)

STS = Sangat Tidak Setuju (1)

Lampiran 2 Daftar Pertanyaan

No.	Pertanyaan	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)
VARIABEL X1: KOMUNIKASI INTERNAL						
<i>Indikator 1: Kemudahan dalam Memperoleh Informasi</i>						
1	Saya dengan mudah mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan melalui saluran komunikasi yang tersedia di perusahaan.					
2	Informasi terkait tugas dan kebijakan perusahaan dapat saya akses kapan saja saat dibutuhkan.					
<i>Indikator 2: Intensitas Komunikasi</i>						
3	Komunikasi antara atasan dan bawahan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan dalam pelaksanaan pekerjaan sehari-hari.					

No.	Pertanyaan	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)
4	Saya sering bertukar informasi dengan rekan kerja maupun atasan mengenai perkembangan pekerjaan di lapangan.					
Indikator 3: Efektivitas Komunikasi						
5	Pesan atau instruksi yang disampaikan oleh atasan dapat di terima dengan jelas dan tidak menimbulkan salah paham.					
6	Komunikasi yang dilakukan antara tim lapangan dan tim kantor berjalan efektif sehingga pekerjaan dapat diselesaikan tepat waktu.					
Indikator 4: Tingkat Pemahaman Pesan						
7	Saya memahami dengan baik setiap instruksi atau arahan yang diberikan oleh atasan sebelum melaksanakan tugas.					
8	Informasi yang saya terima dari berbagai saluran komunikasi (WhatsApp, rapat, dll.) mudah di pahami dan terapkan.					
Indikator 5: Perubahan Sikap						
9	Komunikasi yang baik dari atasan mendorong saya untuk bekerja lebih disiplin dan bertanggung jawab.					

No.	Pertanyaan	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)
10	Umpan balik (feedback) yang diterima dari atasan membuat saya termotivasi untuk memperbaiki cara kerja.					
VARIABEL X2: BEBAN KERJA						
<i>Indikator 1: Kondisi Pekerjaan</i>						
11	Saya sering bekerja dalam kondisi lingkungan yang sulit, seperti cuaca ekstrem, medan berat, atau lokasi terpencil.					
12	Kondisi fisik lokasi kerja (seperti jarak tempuh jauh dan akses sinyal terbatas) memberikan beban tambahan dalam pekerjaan saya.					
<i>Indikator 2: Penggunaan Waktu Kerja</i>						
13	Waktu kerja yang saya gunakan sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku di perusahaan.					
14	Waktu kerja melebihi batas yang seharusnya karena banyaknya tugas yang harus diselesaikan.					
<i>Indikator 3: Tujuan yang Harus Dicapai</i>						
15	Target pekerjaan yang ditetapkan perusahaan sesuai dengan kemampuan dan kapasitas kerja.					

No.	Pertanyaan	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)
16	Saya merasa terbebani dengan tuntutan pencapaian target yang harus dipenuhi dalam setiap periode kerja.					
VARIABEL Y: KINERJA KARYAWAN						
<i>Indikator 1: Kuantitas Kerja</i>						
17	Saya mampu menyelesaikan seluruh target pekerjaan yang telah ditetapkan sesuai dengan jumlah yang diharapkan.					
18	Volume pekerjaan yang di selesaikan dalam satu periode memenuhi standar yang telah ditentukan perusahaan.					
<i>Indikator 2: Kualitas Kerja</i>						
19	Hasil pekerjaan yang di hasilkan memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan dan minim perbaikan ulang (rework).					
20	Saya selalu memastikan ketelitian dan ketepatan dalam menyelesaikan setiap tugas yang diberikan.					
<i>Indikator 3: Perilaku Kerja</i>						
21	Selalu hadir tepat waktu dan menunjukkan kedisiplinan dalam menjalankan tanggung jawab pekerjaan.					

No.	Pertanyaan	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)
22	Sikap kooperatif dan proaktif dalam bekerja sama dengan rekan kerja maupun atasan untuk mencapai tujuan bersama.					

Lampiran 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	65	99%
2	Perempuan	3	1%
	Total	68	100%

Lampiran 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	< 20 Tahun	2	3%
2	20 – 30 Tahun	34	61%
3	> 30 Tahun	20	36%
	Total	68	100%

Lampiran 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
1	SMA/SMK	16	23%
2	D3 (Diploma)	14	21%
3	S1 (Sarjana)	38	56%
	Total	68	100%

Lampiran 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

No	Masa Kerja	Frekuensi	Persentase (%)
1	< 1 Tahun	9	13%
2	1 – 3 Tahun	19	28%
3	3 – 5 Tahun	22	32%
4	> 5 Tahun	18	27%
	Total	68	100%

DATA RESPONDEN

Lampiran 7 Data Jawaban Pertanyaan Variabel Komunikasi Internal (X1)

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Total
5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	48
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	46
4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	47
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	39
4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	44
4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	42
4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	42
4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	43
3	4	5	2	4	4	4	4	5	3	38
4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	43
4	5	4	5	4	3	4	3	5	5	42
4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	44
5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	46
4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	39
4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	44
4	2	2	4	3	4	4	5	5	5	38
4	3	5	4	3	5	3	4	5	3	39
2	5	2	3	4	5	5	4	5	3	38

2	1	2	5	2	1	2	2	1	2	20
2	1	2	2	4	2	2	1	2	1	19
2	1	2	1	4	2	2	2	2	4	22
2	1	2	4	1	2	2	1	5	1	21
2	1	2	2	4	3	2	2	1	2	21
2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	16
2	1	2	2	1	4	2	2	1	5	22
2	1	2	2	1	2	4	2	2	5	23
2	5	2	1	2	2	1	2	2	1	20
2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	16
2	4	2	1	2	1	2	1	1	2	18
2	4	2	4	3	5	5	3	4	5	37
2	4	2	4	2	2	4	3	2	4	29
3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	43
2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	17
2	1	2	5	2	2	1	2	2	2	21
2	3	2	1	2	2	1	2	2	5	22
2	4	2	5	2	1	1	2	2	2	23
2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	17
2	4	2	1	4	5	1	2	2	1	24
5	1	2	2	2	1	2	2	2	4	23
2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	16
1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	16
2	2	2	2	2	4	1	2	2	2	21
2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	16
5	4	4	3	5	4	4	5	4	3	41
2	2	2	4	2	1	1	2	2	1	19
2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	15
4	5	3	5	5	4	4	4	5	3	42
2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	15
2	1	2	4	2	1	2	2	1	2	19
4	4	3	5	3	5	3	5	4	3	39
4	5	3	3	5	3	4	5	4	5	41
5	4	4	4	5	4	5	3	4	3	41
1	3	2	4	4	2	4	2	4	4	30
2	4	2	4	4	4	5	4	5	4	38
1	4	1	4	4	4	4	4	4	5	35
2	4	5	2	3	3	2	4	4	5	34

3	4	3	4	5	4	4	5	4	5	41
2	4	2	4	4	5	5	5	5	4	40
5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	46
2	5	2	4	5	4	3	4	5	5	39
4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	43
5	5	4	2	3	4	1	3	4	5	36
5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45

Lampiran 8 Data Jawaban Pertanyaan Variabel Beban Kerja (X2)

P1	P2	P3	P4	P5	P6	Total
5	5	5	4	5	3	27
3	3	4	4	4	4	22
4	5	5	4	5	3	26
5	5	4	2	5	4	25
5	5	5	3	5	2	25
5	4	4	4	4	4	25
5	5	5	3	5	1	24
4	4	4	4	4	4	24
3	4	4	3	4	3	21
4	5	5	5	4	5	28
5	4	4	5	4	4	26
4	4	5	4	3	2	22
3	4	4	5	5	4	25
4	4	5	4	4	4	25
2	4	5	3	4	3	21
4	5	4	4	4	5	26
2	4	4	2	4	4	20
4	4	5	3	4	4	24
5	5	4	4	3	5	26
5	5	3	4	4	4	25
4	4	4	2	4	2	20
5	3	4	5	4	5	26
4	4	2	5	4	4	23
2	1	2	2	1	2	10
2	1	2	1	2	1	9
2	5	2	4	1	2	16
2	1	2	2	1	2	10
2	1	2	2	1	3	11

2	1	2	4	1	2	12
1	2	2	1	2	1	9
2	1	2	2	1	2	10
2	2	2	4	2	1	13
2	4	2	1	2	4	15
1	2	2	1	1	1	8
2	5	2	2	3	3	17
5	5	2	4	4	5	25
4	4	5	5	4	4	26
3	2	2	1	2	2	12
4	2	2	1	1	2	12
2	2	2	1	2	1	10
1	2	2	1	2	2	10
1	4	2	2	1	4	14
2	2	2	1	2	2	11
5	2	2	2	1	2	14
2	2	1	2	2	1	10
1	5	2	2	4	2	16
1	4	2	2	1	2	12
2	1	2	1	2	4	12
5	4	4	5	4	5	27
4	2	2	4	5	2	19
2	2	1	2	2	4	13
5	3	3	5	4	5	25
2	1	2	2	4	2	13
1	2	2	1	2	2	10
5	3	5	4	5	3	25
4	3	5	4	5	4	25
5	4	5	4	5	4	27
5	4	2	4	3	4	22
3	3	2	3	4	2	17
4	5	2	4	4	5	24
2	3	4	4	5	2	20
5	4	3	4	5	4	25
4	4	2	4	4	4	22
5	5	2	5	4	5	26
4	5	2	1	4	2	18
4	4	5	5	4	3	25

5	3	4	4	5	2	23
5	4	5	4	5	4	27

Lampiran 9 Data Jawaban Pertanyaan Variabel Kinerja Karyawan (Y)

P1	P2	P3	P4	P5	P6	Total
4	4	5	4	5	4	26
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	5	5	5	27
5	4	5	5	5	5	29
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
4	4	2	5	4	4	23
4	4	3	5	5	3	24
4	5	4	3	3	3	22
4	5	4	4	5	4	26
5	5	4	4	5	4	27
4	4	4	2	1	2	17
4	5	4	5	4	5	27
4	5	4	5	5	5	28
4	4	5	5	4	5	27
5	5	4	5	5	5	29
4	4	3	4	5	4	24
4	4	4	5	5	5	27
4	4	4	4	4	5	25
4	5	4	3	4	5	25
5	3	4	4	5	4	25
2	4	2	1	2	1	12
1	4	2	1	2	1	11
2	1	2	4	1	2	12
2	1	2	2	1	2	10
1	2	2	2	1	2	10
5	1	2	2	2	1	13
2	2	2	1	2	2	11
2	1	2	2	1	2	10
2	2	2	1	2	1	10
2	1	2	2	2	2	11

2	1	2	2	1	2	10
4	4	2	4	4	5	23
4	4	2	2	4	4	20
5	5	4	5	4	5	28
2	2	2	4	2	2	14
2	2	2	1	2	2	11
1	2	2	1	2	1	9
2	2	2	1	2	2	11
2	2	2	2	2	1	11
1	2	2	1	1	2	9
2	2	2	1	2	2	11
2	4	2	2	1	5	16
2	1	2	1	2	1	9
2	1	2	2	2	1	10
2	1	2	2	1	2	10
4	4	5	5	5	4	27
2	2	2	5	2	2	15
2	2	5	2	1	2	14
3	5	4	4	3	5	24
2	5	1	2	2	1	13
1	2	2	1	2	2	10
5	4	4	5	3	5	26
5	5	4	3	4	5	26
5	5	4	3	4	5	26
4	4	2	4	4	4	22
4	4	2	4	4	4	22
4	4	2	5	4	3	22
3	5	5	4	4	4	25
4	5	3	3	2	5	22
4	4	5	5	5	5	28
5	4	2	5	5	4	25
5	3	2	4	4	4	22
4	4	5	5	4	4	26
3	4	5	3	2	5	22
4	5	5	4	5	4	27

HASIL OUTPUT SPSS

Lampiran 10 Output SPSS Validitas Variabel Komunikasi Internal (X1)

		Correlations										
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Total
P1	Pearson Correlation	1	,543 ^{**}	,740 ^{**}	,555 ^{**}	,606 ^{**}	,570 ^{**}	,584 ^{**}	,660 ^{**}	,592 ^{**}	,494 ^{**}	,760 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
P2	Pearson Correlation	,543 ^{**}	1	,574 ^{**}	,478 ^{**}	,699 ^{**}	,645 ^{**}	,591 ^{**}	,737 ^{**}	,718 ^{**}	,540 ^{**}	,512 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
P3	Pearson Correlation	,740 ^{**}	,574 ^{**}	1	,464 ^{**}	,580 ^{**}	,556 ^{**}	,503 ^{**}	,567 ^{**}	,684 ^{**}	,512 ^{**}	,772 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
P4	Pearson Correlation	,555 ^{**}	,478 ^{**}	,464 ^{**}	1	,520 ^{**}	,446 ^{**}	,533 ^{**}	,524 ^{**}	,644 ^{**}	,456 ^{**}	,706 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
P5	Pearson Correlation	,606 ^{**}	,699 ^{**}	,580 ^{**}	,520 ^{**}	1	,886 ^{**}	,725 ^{**}	,725 ^{**}	,788 ^{**}	,572 ^{**}	,839 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
P6	Pearson Correlation	,570 ^{**}	,645 ^{**}	,556 ^{**}	,446 ^{**}	,886 ^{**}	1	,875 ^{**}	,706 ^{**}	,728 ^{**}	,547 ^{**}	,813 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
P7	Pearson Correlation	,584 ^{**}	,591 ^{**}	,503 ^{**}	,533 ^{**}	,725 ^{**}	,875 ^{**}	1	,787 ^{**}	,775 ^{**}	,685 ^{**}	,875 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
P8	Pearson Correlation	,660 ^{**}	,737 ^{**}	,684 ^{**}	,644 ^{**}	,725 ^{**}	,706 ^{**}	,787 ^{**}	1	,788 ^{**}	,685 ^{**}	,913 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
P9	Pearson Correlation	,592 ^{**}	,718 ^{**}	,684 ^{**}	,644 ^{**}	,725 ^{**}	,728 ^{**}	,775 ^{**}	,788 ^{**}	1	,813 ^{**}	,860 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
P10	Pearson Correlation	,494 ^{**}	,540 ^{**}	,512 ^{**}	,456 ^{**}	,572 ^{**}	,547 ^{**}	,685 ^{**}	,685 ^{**}	,813 ^{**}	1	,753 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
Total	Pearson Correlation	,760 ^{**}	,812 ^{**}	,772 ^{**}	,706 ^{**}	,839 ^{**}	,813 ^{**}	,875 ^{**}	,913 ^{**}	,860 ^{**}	,753 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 11 Output SPSS Validitas Variabel Beban Kerja (X2)

		Correlations						
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	Total
P1	Pearson Correlation	1	,670**	,586**	,739**	,803**	,758**	,882**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	68	68	68	68	68	68	68
P2	Pearson Correlation	,670**	1	,601**	,587**	,708**	,753**	,838**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	68	68	68	68	68	68	68
P3	Pearson Correlation	,586**	,601**	1	,581**	,594**	,673**	,773**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001
	N	68	68	68	68	68	68	68
P4	Pearson Correlation	,739**	,587**	,581**	1	,774**	,744**	,863**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001
	N	68	68	68	68	68	68	68
P5	Pearson Correlation	,803**	,708**	,594**	,774**	1	,726**	,896**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001
	N	68	68	68	68	68	68	68
P6	Pearson Correlation	,758**	,753**	,673**	,744**	,726**	1	,905**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001
	N	68	68	68	68	68	68	68
Total	Pearson Correlation	,882**	,838**	,773**	,863**	,896**	,905**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	68	68	68	68	68	68	68

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 12 Output SPSS Validitas Variabel Kinerja Karyawan (Y)

		Correlations						
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	Total
P1	Pearson Correlation	1	,512**	,546**	,646**	,654**	,518**	,827**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	68	68	68	68	68	68	68
P2	Pearson Correlation	,512**	1	,489**	,479**	,597**	,501**	,768**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	68	68	68	68	68	68	68
P3	Pearson Correlation	,546**	,489**	1	,539**	,685**	,328**	,761**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001	,006	<,001
	N	68	68	68	68	68	68	68
P4	Pearson Correlation	,646**	,479**	,539**	1	,601**	,586**	,918**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001
	N	68	68	68	68	68	68	68
P5	Pearson Correlation	,654**	,597**	,685**	,601**	1	,416**	,843**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001
	N	68	68	68	68	68	68	68
P6	Pearson Correlation	,518**	,501**	,328**	,586**	,416**	1	,704**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	,006	<,001	<,001		<,001
	N	68	68	68	68	68	68	68
Total	Pearson Correlation	,827**	,768**	,761**	,918**	,843**	,704**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	68	68	68	68	68	68	68

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 13 Output SPSS Reliabilitas Variabel Komunikasi internal (X1)

Case Processing Summary				Reliability Statistics		
		N	%	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Cases	Valid	68	100,0			
	Excluded ^a	0	,0			
	Total	68	100,0			
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.				,943	,943	10

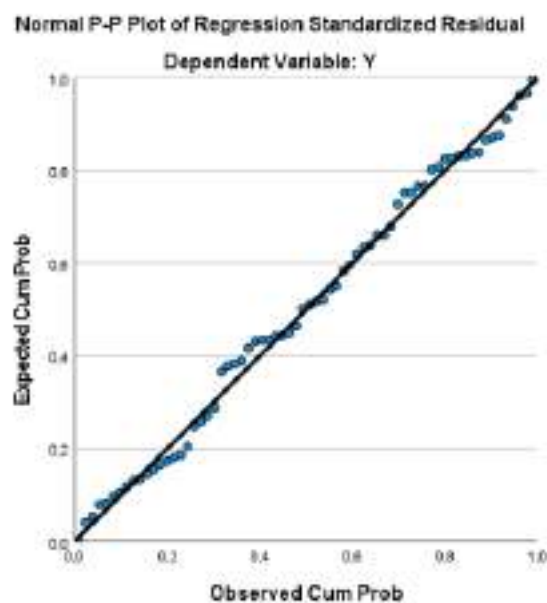
Lampiran 14 Output SPSS Reliabilitas Variabel Beban Kerja (X2)

Case Processing Summary				Reliability Statistics		
		N	%	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Cases	Valid	68	100,0			
	Excluded ^a	0	,0			
	Total	68	100,0			
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.				,877	,876	6

Lampiran 15 Output SPSS Reliabilitas Variabel Kinerja Karyawan(Y)

Case Processing Summary				Reliability Statistics		
		N	%	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
Cases	Valid	68	100,0			
	Excluded ^a	0	,0			
	Total	68	100,0			
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.				,929	,929	6

Lampiran 16 Output SPSS Uji Normalitas Data

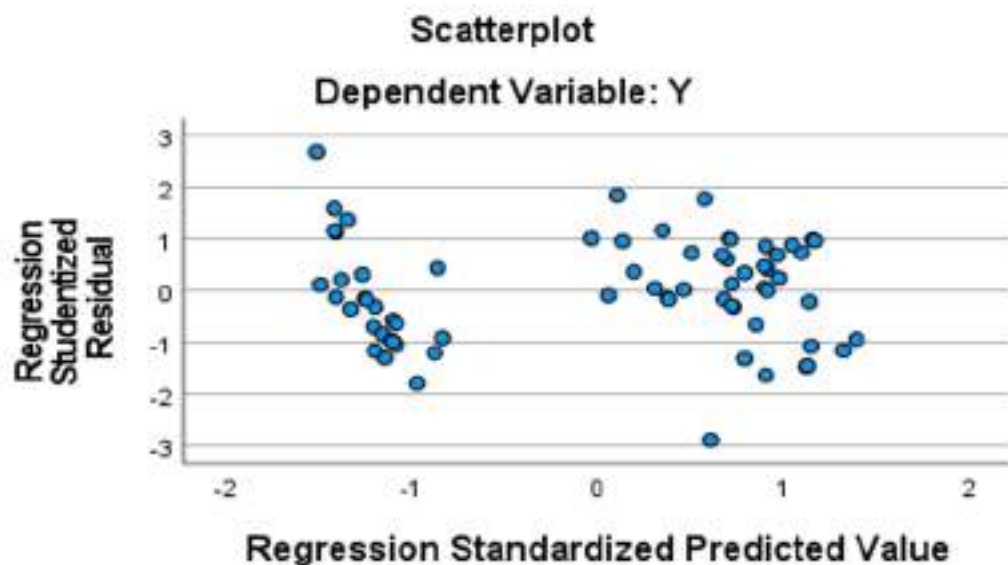


Lampiran 17 Output SPSS Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	1	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.498	,957		-.520	,605		
	X1	,413	,056	,656	7,526	<,001	,227	4,407
	X2	,350	,098	,312	3,578	<,001	,227	4,407

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 18 Output SPSS Hasil Uji Heterokedastisitas



Lampiran 19 Output SPSS Uji F (Uji Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3067,678	2	1533,839	257,329	<,001 ^b
	Residual	387,440	65	5,961		
	Total	3455,118	67			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

b. Predictors: (Constant), Beban kerja, Komunikasi internal

Lampiran 20 Output SPSS Uji t (Uji Parsial)

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	-.498	,957		,605
	Komunikasi Internal	,413	,055	,656	<,001
	Beban kerja	,350	,098	,312	<,001

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Lampiran 21 Output Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,942 ^a	,888	,884	2,441

a. Predictors: (Constant), Beban kerja, Komunikasi internal

Lampiran 22 Kegiatan Operasional Karyawan di Lapangan

