

**PENGARUH BEBAN KERJA, KOMPETENSI DAN
KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI
DIVISI OPERASIONAL**

(Studi Kasus Pada PT Digital Sarana Intimedia)

SKRIPSI



UNIVERSITAS
Nama : Daniel
NIM : 43119120049
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2024

**PENGARUH BEBAN KERJA, KOMPETENSI DAN KOMUNIKASI TERHADAP
KINERJA KARYAWAN DI DIVISI OPERASIONAL**

(Studi Kasus Pada PT Digital Sarana Intimedia)

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Mercu Buana Jakarta



Nama : Daniel

NIM : 43119120049

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2024

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Daniel

NIM : 43119120049

Program Studi : Manajemen SDM

Saya menyatakan, isi dan kontribusi dalam skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri. Saya menyadari bahwa penting untuk menghormati hak cipta dan integritas karya orang lain. Oleh karena itu, jika dalam skripsi ini saya mengutip atau menggunakan hasil karya orang lain, saya akan dengan tulus mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya sangat menghargai nilai akademik dan integritas dalam penelitian ini, dan saya sepenuhnya siap menerima sanksi yang berlaku, termasuk pembatalan skripsi, jika terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 16 Feb 2024



Daniel

Nim : 43119120049

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Daniel
NIM : 43119120049
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Beban Kerja, Kompetensi dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan Di Divisi Operasional (Studi Kasus Pada PT Digital Sarana Intimedia)
Tanggal Sidang : 5 Maret 2024

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Devy Mawarnie Puspitasari, SE., MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA

Dudi Permana, Ph.D

LPTA 03243633



Please Scan QRCode to Verify

ABSTRAK

Latar belakang pada penelitian ini dimana terjadi issue dan fenomena pada karyawan PT Digital Sarana Intimedia yang berkaitan dengan kinerja karyawan khususnya pada divisi Operasional. Terlihat pada penilaian kinerja dalam 3 tahun terakhir menunjukkan fluktuasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja, kompetensi dan komunikasi terhadap kinerja karyawan di divisi Operasional pada PT Digital Sarana Intimedia. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh divisi Operasional di PT Digital Sarana Intimedia. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan sampel jenuh, yaitu seluruh karyawan pada divisi Operasional. Hal ini dikarenakan terjadi masalah kinerja pada divisi tersebut, di mana divisi ini merupakan divisi yang berkaitan efisiensi dan efektivitas operasi perusahaan dan memiliki masalah kinerja karyawannya. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Model (SEM) – Partial Least Square (PLS)* dengan alat analisis Smart-PLS untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, lalu kompetensi dan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan unit observasi perusahaan yang bergerak dibidang distributor material cetak digital dan alat analisis yang masih belum banyak digunakan pada penelitian sebelumnya.

Kata kunci: Beban Kerja, Kompetensi, Komunikasi, Kinerja Karyawan



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

The background in this study is where there are issues and phenomena in the employees of PT Digital Sarana Intimedia related to employee performance, especially in the Operations division. Seen in the performance assessment in the last 3 years shows fluctuations. This study aims to analyze the effect of workload, competence and communication on employee performance in the Operational division at PT Digital Sarana Intimedia. The population in this study were all Operational divisions at PT Digital Sarana Intimedia. Sampling in this study using saturated samples, namely all employees in the Operations division. This is because there are performance problems in the division, where this division is a division related to the efficiency and effectiveness of company operations and has employee performance problems. Data collection was carried out by distributing questionnaires. Data analysis was carried out using the data analysis method technique used in this study is Structural Equation Model (SEM) - Partial Least Square (PLS) with Smart-PLS analysis tool to test the effect of independent variables on the dependent variable. The results of this study indicate that workload has a negative and significant effect on employee performance, then competence and communication have a positive and significant effect on employee performance. This study uses a company observation unit engaged in digital printing material distributors and analytical tools that are still not widely used in previous studies.

Keywords: *Workload, Competence, Communication, Employee Performance*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul " Pengaruh Beban Kerja, Kompetensi dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan Di Divisi Operasional (Studi Kasus Pada PT Digital Sarana Intimedia)". Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M. Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana).
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, MM, Ph.D, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Devy Mawarnie Puspitasari, SE., MM, selaku Dosen Pembimbing Penelitian yang selalu memberikan saran, meluangkan waktu, memberikan bimbingan, semangat, pengetahuan, arahan, dan doa kepada penulis.

5. Ibu Dr. Dewi Nusraningrum, M.Si, selaku Ketua Penguji 1 yang telah memberikan arahan dan masukan yang sangat berharga untuk meningkatkan kualitas skripsi ini.
6. Bapak Matsani, SE, MM, selaku Penguji 2 yang telah memberikan arahan dan masukan yang sangat berharga untuk meningkatkan kualitas skripsi ini.
7. Para Dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu dan pembelajaran kepada penulis.
8. Manajemen PT Digital Sarana Intimedia, Pak OS, Pak AW, dan Pak DV. Penulis juga mengucapkan terima kasih yang tulus kepada beliau-beliau sekalian atas kepercayaan, izin, dan dukungan pembelajaran yang tidak henti-hentinya, sekaligus mentor yang memberikan banyak perubahan positif dalam kehidupan penulis. Juga berkat bantuan beasiswa yang diberikan selama masa kuliah penulis. Bantuan tersebut tidak hanya memberikan dukungan finansial, tetapi juga memberikan motivasi dan kemudahan dalam menyelesaikan studi.
9. Kepada seluruh tim PT Digital Sarana Intimedia, khususnya divisi operasional, yang telah dengan sukarela menjadi responden dalam penelitian ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan menjadi acuan bagi pengembangan kinerja karyawan di PT Digital Sarana Intimedia.
10. Teristimewa, Ibu tercinta, 2 Kakak perempuan, 2 Adik Laki – Laki yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral yang tiada henti – hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

11. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya juga penulis sampaikan kepada Pimpinan Yayasan Sinar Pelangi, Suster Andre dan Suster Atanasia. Terima kasih atas perhatian, bimbingan, dan pengarahan yang tak ternilai harganya. Beliau telah memberikan pengaruh yang luar biasa dalam hidup penulis.
12. Kepada semua orang yang tidak dapat disebutkan satu per satu namanya, namun telah memberikan dukungan yang berarti dalam penulisan skripsi ini. Terima kasih atas dorongan, semangat, dan dukungan moral yang telah diberikan.

Penulis dengan rendah hati menyadari bahwa penelitian ini dapat mengandung kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu, penulis dengan tulus mengharapkan saran, masukan, dan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, penulis dengan sungguh-sungguh memohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan meningkatkan pengetahuan serta wawasan, baik bagi penulis maupun para pembaca.

MERCU BUANA

Jakarta, 16 Februari 2024



Daniel

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI..... | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI | iii |
| ABSTRAK | iv |
| ABSTRACT | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR..... | xi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Identifikasi Masalah..... | 9 |
| C. Rumusan Masalah..... | 9 |
| D. Tujuan Penelitian..... | 10 |
| E. Kontribusi Penelitian | 10 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN RERANGKA PEMIKIRAN | 12 |
| A. Kajian Teori..... | 12 |
| 1. Sumber Daya Manusia..... | 12 |
| 2. Kinerja Karyawan..... | 13 |
| 3. Beban Kerja | 19 |
| 4. Kompetensi | 22 |
| 5. Komunikasi..... | 23 |
| C. Kerangka Penelitian..... | 45 |
| D. Pengembangan Hipotesis..... | 46 |
| 1. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan..... | 46 |
| 2. Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan | 47 |
| 3. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan | 48 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 49 |
| A. Waktu dan Tempat Penelitian | 49 |
| B. Desain Penelitian | 49 |

| | |
|---|-----------|
| C. Definisi dan Operasional Variabel..... | 49 |
| D. Populasi dan Sampel..... | 53 |
| 1. Populasi..... | 53 |
| 2. Sampel | 53 |
| E. Metode Pengumpulan Data..... | 54 |
| 1. Kuisisioner..... | 54 |
| F. Metode Analisis Data..... | 56 |
| 1. Evaluasi Measurement (outer) Model..... | 56 |
| 2. Uji Reabilitas (Composite reliability)..... | 57 |
| 3. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis (Inner Model)..... | 58 |
| 4. Uji F..... | 59 |
| E. Hipotesis Statistik | 59 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 61 |
| A. Gambaran Umum Obyek Penelitian..... | 61 |
| B. Analisis Deskriptif..... | 62 |
| 1. Deskripsi Responden..... | 62 |
| 2. Hasil Uji Deskriptif..... | 64 |
| C. Analisis Partial Least Square | 69 |
| 1. Evaluasi Measurement (<i>Outer</i>) Model..... | 69 |
| 2. Uji Model Struktural atau Uji Hipotesis (Inner Model)..... | 76 |
| D. Pembahasan Hasil Hipotesis..... | 79 |
| 1. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan..... | 79 |
| 2. Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan | 80 |
| 3. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan | 81 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN..... | 83 |
| A. Simpulan..... | 83 |
| B. Saran | 84 |
| DAFTAR PUSTAKA | 87 |
| LAMPIRAN..... | 92 |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Judul | Halaman |
|--------------|---|----------------|
| Tabel 1.1 | Prasurvey Variabel Kinerja Karyawan..... | 5 |
| Tabel 3.1 | Variable Operasional..... | 51 |
| Tabel 3.2 | Instrumen Penelitian..... | 55 |
| Tabel 4.1 | Karakteristik Responden | 62 |
| Tabel 4.5 | Responden Kategorisasi Rata-Rata Skor Penilaian..... | 65 |
| Tabel 4.6 | Hasil Uji Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan..... | 65 |
| Tabel 4.7 | Hasil Uji Deskriptif Variabel Beban Kerja | 65 |
| Tabel 4.8 | Hasil Uji Deskriptif Variabel Kompetensi..... | 67 |
| Tabel 4.9 | Hasil Uji Deskriptif Variabel Komunikasi..... | 69 |
| Tabel 4.10 | Hasil Pengujian Convergent Validity..... | 71 |
| Tabel 4.11 | Hasil Pengujian Convergent Validity (Modifikasi) | 72 |
| Tabel 4.12 | Hasil Pengujian Convergent Validity (Cross Loading) | 74 |
| Tabel 4.13 | Hasil Uji <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)..... | 75 |
| Tabel 4.14 | Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> (<i>Fornell Lacker Criterium</i>)..... | 75 |
| Tabel 4.15 | Hasil Uji <i>Composite Reliability</i> | 75 |
| Tabel 4.16 | Hasil Uji <i>Cronbach's Alpha</i> | 76 |
| Tabel 4.17 | Nilai R-Square Variabel Endogen | 77 |
| Tabel 4.18 | Hasil Pengujian Hipotesis | 79 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Judul | Halaman |
|---------------|--|----------------|
| Gambar 2.6 | Kerangka Penelitian | 45 |
| Gambar 4.1 | Visi dan Misi PT Digital Sarana Intimedia | 61 |
| Gambar 4.2 | Uji <i>Convergent Validity</i> | 70 |
| Gambar 4.3 | Uji <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi)..... | 72 |
| Gambar 4.4 | Hasil Uji <i>Bootstrapping</i> | 78 |

