

**PENGARUH KOMUNIKASI, BEBAN KERJA DAN
MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI
PADA APOTEK PATRICIA FARMA, BEKASI, JAWA BARAT**

SANDRA ULI PATRICIA

NIM : 61101021200080

Program Studi Magister Manajemen, Pasca Sarjana, STIE GICI Business School

Permata Depok Regency, Pondok jaya,

Kecamatan Cipayung, Kota Depok, Jawa Barat 16439 - Indonesia

Alamat Koresponden :

Sandra Uli Patricia : triciatrain15@gmail.com,

Christina Ekawati: christinaekawati9@gmail.com

KATA KUNCI	ABSTRAK
Komunikasi Beban Kerja Motivasi Kerja Kinerja Karyawan	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh komunikasi, beban kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai baik secara parsial maupun secara simultan pada Apotek Patricia Farma, Bekasi – Jawa Barat. Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikatnya. Populasi dan sampel pada penelitian ini adalah seluruh pegawai tetap pada Apotek Patricia Farma, berjumlah 84 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah dalam bentuk kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial komunikasi memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai. Secara parsial beban kerja memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap kinerja pegawai. Secara parsial motivasi kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai dan secara simultan komunikasi, beban kerja dan motivasi kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai pada Apotek Patricia Farma, Bekasi, Jawa Barat.

Sumber Data Referensi : Komunikasi, Beban Kerja, Motivasi kerja, Kinerja Pegawai

KEYWORD	ABSTRACT
Communication Workload Work Motivation Employee Performance	<p>The purpose of this study was to determine the effect of communication, workload and Work Motivation on Employee performance either partially or simultaneously at Patricia Farma Drugstore, Bekasi in West Java. This study, which is research conducted to determine the effect or relationship between the independent variable and the dependent variable. The population and sample in this study were all permanent employees at Patricia Farma Drugstore, Bekasi in West Java - which are total 84 people. The data collection technique used in this study was a questionnaire. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results showed that communication has a significant positive impact on employee performance. Workload has the negative impact on employee performance. Work Motivation has a significant positive impact on employee performance, and simultaneously impact of Communication, Workload and Work motivation have a significant positive impact on employee performance at Patricia Farma Drugstore, Bekasi, in West Java.</p>
<i>Reference Data Source : Communication, Workload, Work Motivation, Employee Performance</i>	

PENDAHULUAN

Apotek Patricia Farma, Bekasi-Jawa Barat, menjalankan fungsi dan tugas dalam bidang Farmasi dan layanan komunikasi sehat terhadap Masyarakat luas. Dalam hal ini tidak terlepas dari adanya permasalahan yang di hadapi baik secara internal maupun eksternal. Setiap permasalahan yang dihadapi pada akhirnya mampu meningkatkan dan mengembangkan bidang pelayanan yang luar biasa terhadap customer, baik yang berkunjung langsung secara tatap muka maupun secara layanan *online* di Apotek Patricia Farma, Bekasi, Jawa Barat.

Berbagai tantangan yang dihadapi dalam bidang Manajemen Sumber Daya manusia, berkaitan dengan Komunikasi, Beban Kerja, Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai.

Perkembangan global di berbagai sektor kehidupan masyarakat semakin meluas, seiring berkembangnya kehidupan dan keanekaragaman masyarakat pada saat ini. Oleh Karena itu kinerja pelayanan maksimal terhadap masyarakat ditunjang dengan komunikasi yang efektif, motivasi kerja dan pada akhirnya berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan di Apotek Patricia Farma, Bekasi, Jawa Barat.

Kinerja pegawai merupakan salah satu indikator keberhasilan perusahaan dalam upaya pencapaian tujuan keberhasilan perusahaan itu sendiri. Hal ini dipengaruhi beberapa faktor, baik dari dalam individu maupun dari luar individu. Kinerja pegawai menentukan kemajuan perusahaan dengan melihat kuantitas dan kualitas kerja yang telah dihasilkannya. Didukung adanya Dimensi

Kinerja dalam mengukur kinerja tiap individu di perusahaan dalam pencapaian tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Berkaitan dengan kinerja karyawan, kinerja tim dan juga kinerja organisasi secara keseluruhan, ditunjang juga dengan Kuantitas Pekerjaan, Kualitas Pekerjaan, Efisiensi waktu, Efektivitas dalam bekerja dan Kepatuhan terhadap prosedur di Perusahaan membuat keberhasilan tercapainya tujuan Perusahaan. Hal ini dapat dikelompokkan dalam tiga hal: Hasil kerja, Perilaku kerja dan Sifat pribadi yang berkaitan dengan pekerjaan, Richard Handerson dalam Wirawan (2019).

Keberhasilan sebuah organisasi dalam mencapai tujuannya tidak terlepas dari terjalannya komunikasi yang baik. Konsep hubungan bahwa komunikasi yang berjalan secara efektif dalam organisasi akan memudahkan dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Untuk itu seorang pimpinan mampu melakukan komunikasi secara efektif, memberi instruksi, pengarahan, memotivasi bawahan, melakukan pengawasan dan lain-lain. Komunikasi ini tidak hanya terjadi antara atasan dengan bawahan tetapi juga antara sesama rekan kerja, sehingga setiap pegawai dapat bekerja dengan baik (Daulay, *et al.*, 2017). Hal ini juga sejalan dengan hasil penelitian (Ulfa, 2017) bahwa komunikasi sangat berkaitan dengan kinerja karyawan. Apabila komunikasi tidak dapat berjalan dengan baik terjadinya *miss communication* yang mempengaruhi kinerja karyawan.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah beban kerja. Beban kerja dapat diartikan sebagai jumlah pekerjaan atau tugas yang harus diselesaikan oleh karyawan dalam kurun waktu tertentu. Beban kerja yang tidak dapat dikelola dengan baik dapat berdampak negatif pada kinerja karyawan, kesejahteraan dan produktivitas kerja karyawan itu sendiri. Berdasarkan teori yang dikembangkan oleh (Mudayana, 2018), bahwa beban kerja mempengaruhi kinerja pegawai yang dihasilkannya. Hal ini bisa disebabkan oleh tingkat keahlian menuntut hasil kerja yang tinggi dengan keterbatasan waktu yang singkat, volume kerja tinggi dan lainnya.

Bagaimana beban kerja mempengaruhi kinerja karyawan? Akibat beban kerja yang berlebihan, keseimbangan beban kerja dan waktu kerja yang singkat, strategi mengelola beban kerja yang diberikan, Kesehatan fisik yang belum memadai. Apabila Beban kerja dikelola dengan baik tentu mendukung kinerja karyawan yang optimal dan berdampak positif pada keseluruhan produktivitas organisasi perusahaan. Penting bagi manajemen memantau dan menyeimbangkan beban kerja agar sesuai dengan kapasitas dan kemampuan karyawan. Perusahaan harus mampu memperkirakan jumlah karyawan berdasarkan hasil kerja yang dihasilkan oleh karyawan itu sendiri, dengan mengetahui berapa jumlah karyawan yang diperlukan oleh perusahaan dalam menyelesaikan pekerjaan. Dengan melakukan pengukuran kapasitas kerja di Perusahaan, maka karyawan dapat bekerja optimal sesuai kemampuannya dan menghasilkan kinerja pegawai yang luar biasa.

Pada umumnya kinerja yang tinggi dihubungkan dengan motivasi yang tinggi. Sebaliknya, motivasi yang rendah dihubungkan dengan kinerja yang rendah. Kinerja yang tinggi adalah fungsi dan interaksi antara motivasi dan peluang sumber daya sebagai pendukung nya. Dalam lingkup pekerjaan, motivasi merupakan salah satu faktor penting dalam mendorong seseorang untuk menghasilkan hasil kerja yang baik dan maksimal. Motivasi merupakan serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang sesuai dengan tujuan individu. Sikap dan nilai tersebut merupakan suatu hal yang memberikan kekuatan dalam mendorong individu berperilaku dalam mencapai tujuannya. Hal ini didukung oleh teori yang dikembangkan oleh (Rivai, 2021), bila seseorang memiliki motivasi tinggi dalam bekerja, maka ia akan berupaya semaksimal mungkin untuk mencapai tujuannya. Tentu saja upaya yang tinggi akan menghasilkan

kinerja yang tinggi. Oleh karena itu diperlukan intensitas dan kualitas dari upaya kerja yang maksimal dengan memfokuskan pada tujuan organisasi perusahaan. Sejalan dengan hasil penelitian (Jufrizen, 2022) bahwa motivasi sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Jika pegawai termotivasi dalam melaksanakan pekerjaan maka hasil kerja meningkat.

Menurut (Priansa, 2022), kinerja adalah tingkat keberhasilan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Sedangkan menurut (Robbins, 2020), kinerja merupakan fungsi dari suatu kemampuan, motivasi kerja, dan kesempatan dalam bekerja. Menurut Irianto dalam (Sutrisno, 2020) Kinerja merupakan suatu prestasi kerja yang diperoleh seseorang dalam melakukan tugas. Keberhasilan perusahaan dilihat pada kinerja pegawai yang dilakukan oleh para pelaku organisasi. Sedangkan menurut (Mangkunegara, 2021), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja, menurut (Sutrisno, 2021): 1) Efektivitas dan efisien, 2) Adanya otoritas dan tanggung jawab, 3) Disiplin, dan 4) Adanya inisiatif. Dalam Teori (Kasmir 2016) untuk mengukur kinerja dapat digunakan beberapa indikator yakni kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas biaya, kebutuhan akan pengawasan, serta hubungan antar perseorangan. Indikator ini yang menjadi inti dalam mengukur Kinerja Pegawai.

Menurut (Hamali, 2020) menyatakan bahwa Komunikasi adalah suatu proses penyampaian ide-ide dan informasi berupa perintah dan petunjuk kerja dari seorang pimpinan kepada pegawai dan juga terhadap bawahan dalam melaksanakan tugas kerja sebaik-baiknya. Menurut (Handoko, 2020) komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain. Tujuan dari proses komunikasi tersebut tercapainya pengertian (*mutual understanding*) antara kedua belah pihak. Sebelum pesan-pesan tersebut terkirim kepada komunikan, maka komunikator harus memberikan makna-makna dari pesan tersebut, mudah ditangkap oleh komunikan dan diberikan makna sesuai dengan konsep yang dimilikinya. Sedangkan menurut (Mangkunegara, 2019) Komunikasi dapat diartikan sebagai proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain, sehingga mampu mengartikan sesuai dengan tujuan yang dimaksud. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi menurut (Mangkunegara, 2021) 1) Keterampilan, 2) Sikap, 3) Pengetahuan dan 4) Media. Menurut (Julita dan Aryani, 2021) Indikator dari komunikasi yaitu: 1) Keterbukaan, 2) Pemberian petunjuk dan bimbingan kerja, 3) Dukungan prestasi kerja, dan juga 4) Adanya kesamaan pemikiran.

Menurut (Sunyoto, 2019) beban kerja adalah sebuah proses atau kegiatan dan aktivitas kerja yang sangat banyak dan dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang. Hal ini menimbulkan penurunan kinerja pegawai disebabkan oleh tingkat keahlian yang menuntut terlalu tinggi, kecepatan kerja dan volume kerja yang terlalu tinggi dan lainnya. Mengingat kerja manusia berkaitan dengan fisik mental, tentu setiap pribadi memiliki kemampuan berbeda-beda. Tingkat pembebanan terlalu tinggi memungkinkan pemakaian energi yang berlebihan dan timbul *stress* serta *overstress*. Intensitas pembebanan yang terlalu rendah memungkinkan rasa bosan dan kejenuhan dan menimbulkan *understress*. Oleh karena itu perlu diupayakan tingkat intensitas pembebanan optimal yang tentu saja berbeda antara individu yang satu dengan yang lainnya. Menurut (Moekijat, 2020), Beban Kerja adalah volume dari hasil kerja, catatan hasil pekerjaan yang menunjukkan hasil kerja yang telah dihasilkan oleh sejumlah pegawai dalam suatu bagian tertentu. Menurut (Soleman, 2019) beban kerja yaitu : 1) Faktor Eksternal, yang berasal dari tugas

kerja, Organisasi dan Lingkungan Kerja, 2) Faktor Internal yang berasal dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban kerja eksternal.

Motivasi Kerja merupakan kegiatan seseorang mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik, semangat dalam mengerjakan pekerjaan dan didukung penuh rasa tanggung jawab. Motivasi merupakan penggerak dan dorongan kepada pegawai dalam bekerja dengan giat dan tercapainya tujuan kerja dengan hasil yang maksimal. Pengertian Motivasi Kerja menurut para ahli adalah pemberian daya penggerak maksimal yang mampu menciptakan semangat dalam kerja seseorang, mau bekerja sama, bekerja efektif, dan dengan segala daya upaya dalam mencapai kepuasan hasil kerja (Hasibuan, 2020).

Motivasi Kerja pegawai adalah daya pendorong bagi seseorang untuk mau dan rela bekerja, mampu menguji kemampuan dalam bentuk keahlian dan keterampilan yang dimilikinya, memiliki tenaga dan waktu dalam melaksanakan aktivitas dan kegiatan dalam tanggung jawabnya (Siagian 2019). Pelaksanaan ini tercapainya tujuan dari berbagai sasaran kerja yang telah ditentukan. Abraham dalam (Mangkunegara, 2022), motivasi adalah suatu kecenderungan untuk beraktifitas, dimulai dari dorongan dalam diri sendiri dan diakhiri dengan penyesuaian diri. Menurut (Sutrisno, 2019), bahwa faktor-faktor motivasi dibedakan faktor intern dan faktor ekstern yang berasal dari pegawai. Adapun indikator motivasi kerja menurut (Mangkunegara, 2020) meliputi yaitu :

1. Kerja keras melakukan kegiatan atas kemampuan yang dimilikinya.
2. Orientasi masa depan melihat dan merencanakan yang terjadi dalam masa waktu ke depan.
3. Memiliki tingkat cita-cita yang tinggi, didukung ambisi baik dalam waktu kedepannya.
4. Melihat sasaran ke depan berorientasi pada hasil pekerjaan yang maksimal.
5. Memiliki usaha dalam melakukan kegiatan yang berorientasi memperoleh tujuan maksimal.
6. Didukung adanya ketekunan melakukan usaha dan pekerjaan yang baik dan berkualitas.

METODE PENELITIAN

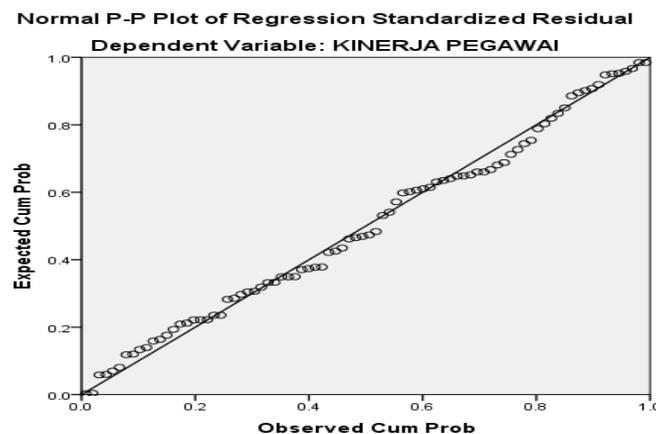
Pendekatan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, untuk mengukur hubungan antara variabel-variabel yang diteliti secara objektif dan numerik. Dalam Penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel komunikasi, beban kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai.

Populasi dan sampel pada penelitian ini adalah seluruh pegawai tetap Apotek Patricia Farma berjumlah 84 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner, analisis data, pengujian hipotesis. Untuk Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda, untuk menentukan pengaruh variabel independen yaitu: komunikasi, beban kerja dan motivasi kerja terhadap variabel dependen (kinerja pegawai) dengan pengolahan data menggunakan perangkat lunak SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*). Adanya pengujian hipotesis menunjukkan apakah hipotesis dapat diterima atau ditolak. Pendekatan kuantitatif bersifat objektivitas, *generalizability*, efisiensi waktu. Dengan langkah-langkah menentukan perumusan hipotesis yang diuji, membuat desain kuesioner untuk mengukur variabel-variabel yang diteliti, melakukan penentuan sampel, pengumpulan data, analisis data, interpretasi hasil dan juga membuat kesimpulan dan saran. Dengan demikian penelitian dapat menentukan gambaran yang jelas dan terukur bagaimana komunikasi, beban kerja dan motivasi kerja mempengaruhi kinerja pegawai di Apotek Patricia Farma, Bekasi, Jawa Barat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam metode regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah data yang berdistribusi normal atau mendekati normal (Juliandi, Irfan, & Manurung, 2021). Berikut adalah hasil pengujian normalitas dapat dilihat dari grafik *Probability Plot*, hasil penelitian data yang telah diolah dengan pengujian SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*).



Gambar 1. Hasil Pengujian Normalitas

Sumber : Penelitian 2024

Pada gambar diatas diketahui hasil dari pengujian normalitas bahwa data menunjukkan penyebaran titik-titik data cenderung mendekati garis diagonal. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diolah merupakan data yang berdistribusi normal dan uji normalitas terpenuhi.

Multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antar variabel independen (Juliandi, et al., 2019). Cara yang digunakan untuk menilainya adalah dengan melihat nilai faktor inflasi varians (*Variance Inflation Factor/VIF*).

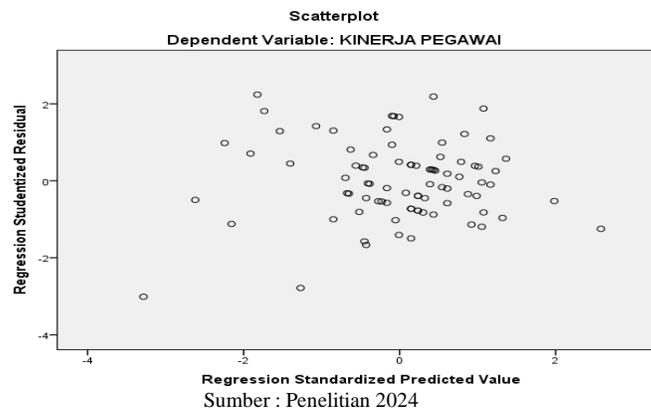
Tabel 1 Hasil Pengujian Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1. (Constant)	30.113	5.561		5.415	.000		
KOMUNIKASI (X1)	.205	.155	.193	1.324	.189	.468	2.136
BEBAN KERJA (X2)	.410	.167	.356	2.457	.016	.473	2.114
MOTIVASI (X3)	.117	.177	.088	.662	.510	.557	1.797

Sumber : Penelitian 2024

Ketiga variabel independent yaitu X1, X2 dan X3 memiliki nilai *VIF* (*Variance Inflation Factor*) dalam batas toleransi yang telah ditentukan tidak melebihi 4 atau 5, dan tidak terjadi multikolinearitas dalam variabel independen penelitian ini.

Pengujian ini memiliki tujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas, yang dapat diketahui melalui grafik *Scatter Plot* (grafik sebar) antar nilai prediksi variabel independen dengan nilai residualnya.



Dari gambar grafik *Scatter Plot* diatas dapat diketahui bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi ini. Sebab tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka kesimpulannya tidak terjadi heteroskedastisitas.

Pengujian Hipotesis

A. Uji t (Secara Parsial)

Tujuan dari Uji t adalah untuk melihat apakah ada hubungan yang signifikan atau tidak dalam hubungan antara variabel X1, X2 dan X3 terhadap Y. Data dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	30.113	5.561		5.415	.000
KOMUNIKASI (X1)	.205	.155	.193	1.324	.189
BEBAN KERJA (X2)	.410	.167	.356	2.457	.016
MOTIVASI KERJA(X3)	.117	.177	.088	.662	.510

a. Dependent Variable: KINERJA PEGAWAI (Y)

Sumber : Penelitian 2024.

1. Pengaruh Komunikasi (X1) Terhadap Kinerja Pegawai

Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk variabel komunikasi menunjukkan nilai thitung = 3.257 > ttabel = 1.989, dengan nilai signifikan sebesar = 0,002 < 0,05, yang berarti menunjukkan bahwa Komunikasi memiliki pengaruh signifikan positif terhadap Kinerja Pegawai.

2. Pengaruh Beban Kerja (X2) Terhadap Kinerja Pegawai

Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk variabel beban kerja menunjukkan nilai thitung = -0,662 < ttabel = 1.989, dengan nilai signifikan sebesar = 0,510 > 0,05, yang berarti menunjukkan bahwa Beban kerja memiliki pengaruh signifikan negatif terhadap Kinerja Pegawai.

3. Pengaruh Motivasi Kerja (X3) terhadap Kinerja Pegawai

Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk variabel motivasi kerja menunjukkan nilai thitung = 2.457 > ttabel = 1.989, dengan nilai signifikan sebesar = 0,016 < 0,05, yang berarti menunjukkan bahwa Motivasi Kerja memiliki pengaruh signifikan positif terhadap Kinerja Pegawai.

B. Uji F (Secara Simultan)

Hasil perhitungan Uji F disajikan pada tabel di bawah ini :

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	145.514	3	48.505	6.934	.000 ^b
Residual	559.629	80	6.995		
Total	705.143	83			

a. Dependent Variable: KINERJA PEGAWAI

b. Predictors: (Constant), KOMUNIKASI, BEBAN KERJA, MOTIVASI KERJA

Sumber : penelitian 2024

Dari hasil pengolahan data di atas terlihat bahwa nilai Fhitung = 6,934 > dari Ftabel = 2,719, dengan melihat hasil nilai probabilitas: sig 2-tailed < 0,05 (0,000 < 0,05). Data ini menunjukkan adanya pengaruh signifikan positif dari variabel Komunikasi, Beban kerja dan Motivasi kerja terhadap Kinerja Pegawai, pada Apotek Patricia Farma, Bekasi, Jawa Barat.

C. Koefisien Determinasi (*R Square*)

Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai *R square*.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.454 ^a	.206	.177	2.645

a. Predictors: (Constant), KOMUNIKASI, BEBAN KERJA, MOTIVASI KERJA

b. Dependent variabel : KINERJA PEGAWAI

Sumber: Penelitian 2024

Data pada tabel dijelaskan hasil analisis regresi secara keseluruhan menunjukkan (*R Square*) sebesar 0,206. Mempunyai Tingkat hubungan sebagai berikut: $D = r^2 \times 100\%$. $D = 0,206 \times 100\%$ dan didapat hasil dari $D = 20,6\%$. Angka 20,6% ini menunjukkan bahwa Kinerja Pegawai mampu dijelaskan oleh variabel : Komunikasi, Beban kerja dan Motivasi kerja secara bersama-sama dan 79,4 % dijelaskan oleh faktor lainnya yang merupakan penelitian yang dilakukan lebih lanjut.

2. PEMBAHASAN

A. Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh antara komunikasi terhadap kinerja pegawai, bahwa komunikasi berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja pegawai pada Apotek Patricia Farma, Bekasi, Jawa Barat. Keberhasilan sebuah organisasi dalam mencapai tujuannya tidak terlepas dari terjalannya komunikasi yang baik. Berdasarkan pendapat (Hamali, 2020) bahwa komunikasi mampu berjalan secara efektif di perusahaan untuk memudahkan setiap pribadi melaksanakan tugas dan menjadi tanggung jawabnya.

Seorang pimpinan dituntut mampu melakukan komunikasi secara efektif, karena mampu memberikan instruksi, arahan dan juga mampu untuk memotivasi bawahan dalam melakukan kegiatan pengawasan. Komunikasi ini tidak hanya terjadi antara atasan dengan bawahan tetapi juga antara sesama rekan kerja yang dapat bekerja dengan baik.

Hasil penelitian berdasarkan (Julita & Arianty, 2020); (Prayogi, *et al.*, 2021); (Ginting, 2019) dan (Istiqomah & Suhartini, 2020) menunjukkan bahwa komunikasi sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan hasil penelitian (Panjaitan, 2020) dan (Ulfa, 2019), disimpulkan bahwa terdapat pengaruh komunikasi efektif terhadap kinerja pegawai.

B. Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai bahwa beban kerja berpengaruh signifikan negatif terhadap kinerja pegawai pada Apotek Patricia Farma, Bekasi, Jawa Barat.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah beban kerja. Beban kerja yang tinggi dapat meningkatkan kinerja pegawai, namun beban kerja yang terlalu berlebihan dapat menimbulkan penurunan kinerja pegawai. Hal ini disebabkan adanya ketidakmampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya yang disebabkan karena kapasitas dan kemampuan karyawan itu sendiri.

Konsep hubungan penelitian ini berdasarkan rujukan teori yang oleh (Mudayana, 2019), bahwa beban kerja sangat mempengaruhi kinerja pegawai yang dihasilkannya. Hal ini bisa disebabkan oleh tingkat keahlian dan kecepatan kerja terlalu tinggi, adanya keterbatasan waktu yang singkat, dan volume kerja terlalu banyak.

C. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil penelitian motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada Apotek Patricia Farma, Bekasi, Jawa Barat, bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja pegawai.

Kinerja yang tinggi dihubungkan dengan motivasi yang tinggi. Sebaliknya, motivasi yang rendah dihubungkan dengan kinerja yang rendah.

Motivasi merupakan salah satu faktor penting dalam mendorong seseorang untuk menghasilkan kinerja. Motivasi merupakan serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk bertindak dalam mencapai tujuan tertentu. Sikap dan nilai ini membentuk dorongan internal yang mempengaruhi seberapa keras seseorang berusaha dan seberapa konsisten dalam menghadapi tantangan. Menurut teori yang dikembangkan oleh (Rivai, 2020), seseorang termotivasi berupaya sekuat tenaga untuk mencapai tujuan maksimalnya, namun belum tentu upaya yang tinggi akan menghasilkan kinerja yang tinggi. Diperlukan intensitas dan kualitas dalam pencapaian upaya tersebut dengan memfokuskan pada motivasi kerja karyawan sehingga tercapai tujuan perusahaan.

D. Pengaruh Komunikasi, Beban Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh komunikasi, beban kerja dan motivasi kerja, memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kinerja pegawai, pada Apotek Patricia Farma, Bekasi, Jawa Barat.

Kinerja pegawai merupakan salah satu indikator keberhasilan perusahaan dalam pencapaian tujuannya. Prestasi dipengaruhi oleh beberapa faktor pendorong, baik yang berasal dari luar individu maupun dari dalam individu. Kinerja pegawai sangat menentukan kemajuan suatu perusahaan dengan melihat kinerja dari setiap pegawai dengan memperhatikan kuantitas dan kualitas kerja yang telah dilakukannya. Kinerja merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan mencapai tujuan keberhasilan perusahaan nya.

KESIMPULAN

1. Komunikasi yang efektif memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Karyawan yang memiliki saluran komunikasi yang baik cenderung lebih produktif, responsif dan termotivasi dalam pencapaian target kerja. Komunikasi yang baik meningkatkan koordinasi dengan tim kerja dalam penyelesaian tugas-tugas secara efisien.
2. Beban kerja yang terlalu tinggi memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap kinerja pegawai. Beban kerja yang terlalu tinggi berdampak negatif pada kinerja karyawan. Karyawan yang merasa terbebani dengan tugas-tugas yang melebihi kemampuan kerja, mengalami stres, kelelahan dan penurunan kualitas dalam bekerja.
3. Motivasi kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai. Pegawai yang memiliki motivasi kerja tinggi memiliki rasa puas terhadap pekerjaan, minat, dan dedikasi tinggi, serta adanya motivasi kerja tinggi didukung penghargaan, insentif, dan promosi jabatan. Hal ini menunjukkan komitmen tinggi dalam bekerja sehingga tercapainya target kerja yang memuaskan.
4. Pengaruh Simultan Komunikasi, Beban Kerja dan Motivasi kerja terhadap Kinerja Pegawai, menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja pegawai. Adanya kombinasi komunikasi yang efektif, beban kerja yang tidak berlebihan, dan motivasi kerja yang tinggi mampu menciptakan lingkungan kerja yang baik dan mampu meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja pegawai pada Apotek Patricia Farma, Bekasi, Jawa Barat.
5. Komunikasi yang efektif, manajemen beban kerja yang tepat, motivasi kerja yang yang luar biasa, merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di Apotek Patricia Farma, Bekasi, Jawa Barat. Hal ini menjadi landasan dasar bagi Manajemen Sumber Daya Manusia di perusahaan dalam merancang strategi yang efektif dan meningkatkan kinerja pegawai, sehingga tercapai keberhasilan dan tujuan perusahaan.

SARAN

1. Peningkatkan Komunikasi Efektif, dengan memperbaiki komunikasi di manajemen antara pimpinan dan pegawai dengan aktif mengadakan pertemuan rutin harian, sehingga membantu dan memastikan bahwa semua pegawai memahami tugas dan tanggung jawab nya. Selain itu memanfaatkan kemajuan dalam bidang teknologi, melalui aplikasi *WhatsApp* grup berkaitan dengan kegiatan dan aktivitas dari manajemen perusahaan, guna meningkatkan efisiensi komunikasi antar sesama pegawai dalam pembagian tugas dan koordinasi pekerjaannya.
2. Manajemen Beban Kerja yang baik, melakukan evaluasi beban kerja secara berkala terhadap pekerjaan, pembagian tugas yang disesuaikan dengan kemampuan individu dan tidak terjadi beban tugas kerja yang berlebihan sehingga dapat menurunkan kinerja karyawan.
3. Meningkatkan Motivasi Kerja dengan adanya penghargaan dan pengakuan bagi karyawan yang telah mencapai prestasi kerja yang baik, memberikan bonus berkala kepada pegawai dalam pencapaian keberhasilan pekerjaannya.
4. Melakukan Monitoring dan Evaluasi kerja, dengan mengimplementasikan sistem penilaian kerja terhadap karyawan meliputi indikator kinerja yang telah dihasilkannya sesuai dengan tujuan dan ketetapan yang berlaku di Perusahaan, khususnya pada Apotek Patricia Farma, Bekasi, Jawa Barat.
5. Disarankan untuk penelitian lebih lanjut mampu mengkaji ulang dalam mempengaruhi kinerja pegawai, seperti adanya keseimbangan kerja, lingkungan kerja dan didukung oleh manajemen perusahaan dengan melakukan suatu perbandingan di lokasi atau tempat lain dengan melihat apakah ada perbedaan signifikan dalam pengaruh variabel-variabel yang dilakukan dalam penelitian tersebut.
6. Saran ini sangat membantu dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Apotek Patricia Farma, Bekasi, Jawa Barat, yang mampu memberikan kontribusi lebih besar terhadap perkembangan dunia usaha Apotek yang berkaitan dengan bidang farmasi dan juga khususnya berkaitan dengan bidang Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).

DAFTAR PUSTAKA

- Adityawarman, Y., Sanim, B., & Sinaga, B. M. (2015). Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Krekot. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 4(1), 1–11.
- Ainanur, A., & Tirtayasa, S. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi, Kompetensi dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1(1), 1–14.
- Andayani, I., & Tirtayasa, S. (2019). Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Organisasi, dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 45–54.
- Arianty, N., Bahagia, R., Lubis, A. A., & Siswadi, Y. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Medan: Perdana Publishing.
- Astuti, R., & Lesamana, O. P. A. (2018). Pengaruh Motivasi dan Beban Kerja terhadap Kinerja Perawat pada Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan. *Jurnal Ilman*, 6(2), 42–51.
- Daulay, R., Pasaribu, H. K., Putri, L. P., & Astuti, R. (2017). *Manajemen*. Medan: Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah AQLI.
- Ginting, N. B. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Sekar Mulia Abadi Medan. *AJIE - Asian Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 3(2), 130–139.
- Gultom, D. K. (2014). Pengaruh Budaya Organisasi Perusahaan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 14(2), 176–184.
- Hamali, A. Y. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (1st ed.). Yogyakarta: Media Pressindo Group.
- Handoko, T. H. (2016). *Manajemen* (Edisi II.). Yogyakarta: BPF.
- Harahap, S. F., & Tirtayasa, S. (2020). Pengaruh Motivasi, Disiplin dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanam. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(1), 120–135.
- Hasibuan, J. S., & Handayani, R. (2017). Pengaruh Disiplin dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Kemasindo Cepat Nusantara Medan. *Kumpulan Jurnal Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*, 418–428.
- Hasibuan, J. S., & Silvya, B. (2019). Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Prosiding Seminar Nasional Multidisiplin Ilmu* (pp. 134–147).

- Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Revi.). 2016: Jakarta: Bumi Aksara.
- Irawati, R., & Carrollina, D. A. (2017). Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Operator Pada PT Giken Precision Indonesia. *Inovbiz: Jurnal Inovasi dan Bisnis*, 5(1), 53–58.
- Istiqomah, S. N., & Suhartini, S. (2015). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Iklim Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Siasat Bisnis*, 19(1), 1–9.
- Jufrizen, J. (2017). Pengaruh kemampuan dan motivasi terhadap kinerja perawat Studi pada Rumah Sakit Umum Madani Medan. *Jurnal Riset Sains Manajemen*, 1(1), 27–34.
- Jufrizen, J. (2018). Peran Motivasi Kerja dalam Memoderasi Pengaruh Kompensasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Prosiding: The National Conferences Management and Business (NCMAB) 2018* (pp. 405–424).
- Jufrizen, J., Farisi, S., Azhar, M. E., & Daulay, R. (2020). Model Empiris Organizational Citizenship Behavior dan Kinerja Dosen Perguruan Tinggi Swasta di Medan. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi dan Keuangan)*, 4(2), 145–165.
- Jufrizen, J., & Pulungan, D. R. (2017). Implementation of Incentive and Career Development of Performance with Motivation as an Intervening Variable. *Proceedings of AICS-Social Sciences* (pp. 441–446).
- Juliandi, A., Irfan, I., & Manurung, S. (2014). *Metode Penelitian Bisnis : Konsep & Aplikasi*. Medan: UMSU PRESS.
- Juliandi, A., Irfan, I., Manurung, S., & Sastriawan, B. (2016). *Mengolah Data Penelitian Bisnis Dengan SPSS*. Medan: UMSU Press.
- Julita, J., & Arianty, N. (2017). Pengaruh Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Jasa Marga (Persero) TBK Cabang Belmera Medan. *Prosiding Seminar Nasional Multidisiplin Ilmu Universitas Asahan 2018* (pp. 195–205).
- Kasmir, K. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (P. raja grafindo Persada, Ed.) (cetakan ke.). jakarta.
- Khair, H., & Hakim, F. (2020). Pengaruh Motivasi , Disiplin dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT . Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanam. *Maneggio : Jurnal Ilmiah Magister ManajemenJ*, 3(1), 120–135.

- Mangkunegara, A. A. A. P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. (S. Sandiasih, Ed.). Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Mangkunegara, A. A. P. (2017). *Evaluasi Kinerja SDM*. Jakarta: Revika Aditama.
- Moekijat, M. (2008). *Manajemen Kepegawaian Dan Hubungan Dalam Perusahaan*. Bandung: Alumni.
- Mudayana, A. A. (2010). Pengaruh Motivasi dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. *Kes Mas : Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*, 4(2), 84–92.
- Mujiatun, S. (2015). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pada PT Rajawali Nusindo Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 16(2).
- Panjaitan, B. (2016). Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat Cimahi. *Jurnal Dimensia*, 13(2), 13–49.
- Paramitadewi, K. F. (2017). Pengaruh Beban Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Tabanan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 6(6), 3370–3397.
- Prayogi, M. A., Lesmana, M. T., & Siregar, L. H. (2019). The Influence of Communication and Work Discipline to Employee Performance. *Proceedings of the First International Conference on Administration Science (ICAS 2019)* (pp. 423–426).
- Priansa, D. (2016). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Rivai, V. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktek*. Bandung: Rajawali Pers.
- Robbins, S. P. (2012). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat, Jakarta.
- Rosmaini, R., & Tanjung, H. (2019). Pengaruh Kompetensi, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 1–15.
- Siagian, S. P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Akasara.
- Sitepu, A. T. (2013). Beban Kerja Dan Motivasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bank Tabungan Negara TBK Cabang Manado. *Jurnal EMBA*, 1(4), 1125–1132.
- Soleman, A. (2011). Analisis Beban Kerja Ditinjau Dari Faktor Usia Dengan Pendekatan Recommended Weicht Limit (Studi Kasus Mahasiswa Unpatti Poka). *Jurnal ARIKA*, 5(2), 83–98.
- Sunyoto, D. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Center For Academic Publisher Service.
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Takasenseran, M. C., Mandey, S. L., & Kojo, C. (2014). Pengaruh Lingkungan Kerja, Komunikasi Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Provinsi Sulut. *Jurnal Emba*, 2(3), 1726–1736.

Ulfa, N. U. (2017). Pengaruh Kompetensi dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai PT. Bukit Asam (Persero), Tbk Unit Dermaga Kertapati Palembang. *Jurnal Ecoment Global*, 2(1), 12–26.

Widodo, S.E. (2017). Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia, Pustaka Pelajar.

Wijaya, T., dan Andreani, F. (2017). Pengaruh Motivasi dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan pada P.T. Sinar Jaya Abadi Bersama, *Jurnal Agora* 3(2), 37-45.