

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

TESIS

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister Manajemen pada Program Pascasarjana
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh :

**SANDRA ULI PATRICIA
NIM : 61101021200080**



**PROGRAM PASCASARJANA
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2024**



PROGRAM PASCASARJANA
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Tesis Berjudul

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

Oleh :

Nama : SANDRA ULI PATRICIA
NIM : 61101021200080
Program Studi : Manajemen pada Program Magister

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok pada Tanggal 31 Agustus 2024

Dosen Pembimbing,

Menyetujui,
Ketua Program Pascasarjana

Dr. Christina Ekawati, S.E., M.M.

Dr. Christina Ekawati, S.E., M.M.

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid., M.S.



PROGRAM PASCASARJANA
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Tesis Berjudul

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

Oleh :

Nama : SANDRA ULI PATRICIA
NIM : 61101021200080
Program Studi : Manajemen pada Program Magister

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Tesis, pada :

Hari : Sabtu
Tanggal : 31 Agustus 2024
Waktu : 16.00 s.d. 17.30 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Tesis

Ketua : Dr. Christina Ekawati, S.E., M.M.

(.....)

Anggota I : Dr. Ir. Evilina Sjaiful, M.Si.

(.....)

Anggota II : Dr. Joko Setiawan, S.E., M.M.

(.....)

Mengetahui,
Ketua Program Pascasarjana

Dr. Christina Ekawati, S.E., M.M.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan yang Maha Esa, karena anugrahNya, Penulis masih diberikan kesehatan sehingga akhirnya Penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini. Penulisan Tesis merupakan hal penting, bagi mahasiswa Program Studi Magister Manajemen, Program Pasca sarjana, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI Business School.

Penulisan Tesis sesuai dengan kebutuhan Mahasiswa yang dibimbing langsung oleh Dosen Pembimbing dengan mengikuti Ketentuan Akademik berdasarkan pemenuhan aturan yang berlaku pada Pendidikan Perguruan Tinggi.

Berkat Kuasa dan Anugrah Tuhan Yang Maha Esa, penulis mampu membuat dan menyelesaikan Penulisan Tesis ini, dengan judul **Pengaruh Komunikasi, Beban Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Apotek Patricia Farma, Bekasi, Jawa Barat.**

Dalam menyelesaikan penulisan Tesis ini, Penulis banyak diberikan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid, M.Si., selaku Ketua Pimpinan, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI Business School, Depok.
2. Ibu Dr. Christina Ekawati, SE., M.M., selaku Kepala Program Studi Magister Manajemen, Pasca Sarjana, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonom GICI Business School, Depok dan juga sebagai Dosen Pembimbing, yang memberikan bimbingan dan arahan dalam pembuatan Tesis ini.
3. Bapak Dr. Ir. Evilina Sjaiful, M.Si., selaku Dosen Penguji I Program Studi Magister Manajemen, Pasca Sarjana, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI Business School, Depok.
4. Bapak Dr. Joko Setiawan, S.E., M.M., selaku Dosen Penguji II, Program Studi Magister Manajemen, Pasca Sarjana, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI Business School, Depok.

Sandra Uli Patricia

NIM: 61101021200080

ABSTRAK

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

Sandra Uli Patricia

Program Studi Magister Manajemen

Email: triciatrainner15@gmail.com

Tujuan dari Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Komunikasi, Beban Kerja dan Motivasi kerja terhadap Kinerja pegawai baik secara parsial maupun secara simultan. Penelitian yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Populasi dan sampel pada penelitian ini berjumlah 84 orang, pada pegawai tetap di Apotek Patricia Farma, Bekasi, Jawa Barat. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah Kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk persamaan pertama komunikasi, dengan $t_{hitung}=1,989$ dan nilai $t_{tabel}=3,257 > t_{tabel}=1.989$, yang menunjukkan secara parsial komunikasi memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kinerja pegawai, dan variabel ke dua yaitu beban kerja, dengan nilai $t_{hitung}=1,634 < t_{tabel}=1.989$, yang menunjukkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh signifikan negatif terhadap kinerja pegawai, dan variabel motivasi kerja dengan nilai $t_{hitung}=2,457 > t_{tabel}=1,989$, yang menunjukkan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kinerja pegawai dan secara simultan komunikasi, beban kerja dan motivasi kerja melalui hasil uji signifikan F, memiliki nilai $F_{hitung}=6,934 > F_{tabel}=2,719$, data ini menunjukkan bahwa komunikasi, beban kerja dan motivasi kerja memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kinerja pegawai pada Apotek Patricia Farma, Bekasi, Jawa Barat.

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

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF COMMUNICATION, WORKLOAD AND WORK MOTIVATION TO THE EMPLOYEE PERFORMANCE AT THE PATRICIA FARMA DRUGSTORE, INDUSTRIAL AREA, BEKASI, WEST JAVA.

Sandra Uli Patricia

Master of Management

Email: triciatrainner15@gmail.com

The purpose of this study was to determine the effect of communication, workload and work motivation for the employee performance either partially or simultaneously. This study 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, which are total 84 people. The partial test results with t table 1,989, the communication with t count of 3,257 ($3257 > 1,989$), the result shows that communication has a positive significant effect on the employee performance. The workload, with t count of 1634 ($1,634 < 1,989$), the result shows that partially workload has a negative significant effect on the employee performance. The Motivation Work with t count of 2,457 ($2,457 > 1,989$), the result shows that partially motivation work has a positive significant effect on the employee performance. Simultaneously, Communication, Workload and Work Motivation have F count = 6,934 and F table = 2,719, the results show ($6,934 > 2,719$). This data shows that Communication, Workload, and Work Motivation have a significant positive effect to the employee performance at Patricia Farma Drug Store in Bekasi, West Java.

Keywords: Communication, Workload, Work Motivation, Employee Performance.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Rumusan Masalah.....	5
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	6
1.7 Signifikansi dan Kebaruan Penelitian (Novelty)	7
BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	9
2.1 Kinerja.....	9
2.1.1 Pengertian Kinerja.....	9
2.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	10
2.1.3 Indikator Kinerja.....	10
2.2 Komunikasi.....	12
2.2.1 Pengerian Komunikasi	12
2.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi.....	13
2.2.3 Fungsi Komunikasi	14
2.2.4 Indikator Komunikasi.....	15
2.2.5 Pentingnya Komunikasi	15
2.3 Beban Kerja.....	16
2.3.1 Pengerian Beban Kerja.....	16
2.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja	17
2.3.3 Indikator Beban Kerja	18
2.4 Motivasi Kerja.....	18
2.4.1 Pengerian Motivasi Kerja	18
2.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja	19

2.4.3	Indikator Motivasi Kerja.....	20
2.4.4	Unsur-Unsur Motivasi Kerja.....	20
2.5	Penelitian- Penelitian Terdahulu.....	21
2.6	Kerangka Penelitian	26
2.7	Hipotesis Penelitian	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		30
3.1	Desain Penelitian	30
3.2	Definisi Operasional	30
3.3	Tempat Dan Waktu Penelitian.....	33
3.4	Populasi dan Sampel.....	34
3.5	Metode Pengumpulan Data	34
3.6	Teknik Analisis Data	37
3.6.1	Regresi Linear Berganda	37
3.6.2	Uji Asumsi Klasik.....	38
3.6.3	Pengujian Hipotesis.....	41
3.6.4	Koefisien Determinasi.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		46
4.1	Hasil Penelitian	46
4.1.1	Deskripsi Data.....	46
4.1.2	Analisis Variable Penelitian	50
4.1.3	Statistik Deskriptif.....	58
4.1.4	Uji Persyaratan Analisis.....	59
4.1.4.1	Uji Validasi	59
4.1.4.2	Uji Reliabilitas	64
4.1.5	Uji Asumsi Klasik	66
4.1.6	Pengujian Hipotesis.....	69
4.1.6.1	Pengujian Hipotesis.....	69
4.1.6.2	Pengujian Hipotesis.....	73
4.1.6.3	Uji Koefisien Determinansi	74
BAB V PENUTUP		77
5.1	Hasil Penelitian	77
5.2	Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA		82
LAMPIRAN I		88
LAMPIRAN II		104
LAMPIRAN III.....		120

LAMPIRAN IV.....	146
------------------	-----

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1 Operational Variabel Penelitian.....	33
Tabel 3.2 Jadwal Kegiatan Penelitian.....	36
Tabel 3.3 Penilaian Skala Likert.....	37
Tabel 4.1 Skala Likert.....	48
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	50
Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Status Kepegawaian.....	50
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Komunikasi (X1).....	51
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Beban Kerja (X2).....	53
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Motivasi Kerja (X3).....	54
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kinerja Pegawai (Y).....	56
Tabel 4.10 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	57
Tabel 4.11 Uji Validitas Data Instrumen Variabel Komunikasi (X1).....	59
Tabel 4.12 Uji Validitas Data Instrumen Variabel Beban Kerja (X2).....	60
Tabel 4.13 Uji Validitas Data Instrumen Variabel Motivasi Kerja (X3).....	61
Tabel 4.14 Uji Validitas Data Instrumen Variabel Kinerja Pegawai (Y).....	61
Tabel 4.15 Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Komunikasi (X1).....	63
Tabel 4.16 Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Beban Kerja (X2).....	63
Tabel 4.17 Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Motivasi Kerja (X3).....	63
Tabel 4.18 Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Kinerja Pegawai (Y).....	64
Tabel 4.19 Hasil Uji Multikolinearitas Kinerja Pegawai.....	66
Tabel 4.20 Hasil Uji Parsial (Uji t) Persamaan 2.....	68
Tabel 4.21 Hasil Uji Signifikan f.....	70
Tabel 4.22 Hasil Uji Koefisien Determinansi.....	71
Tabel 4.23 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kriteria Pengujian Hipotesis Uji t.....	44
Gambar 3.2 Kriteria Pengujian Hipotesis Uji F.....	46
Gambar 4.1 Grafik Normal P-Plot Kinerja Pegawai.....	65
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas Kinerja Pegawai.....	67