

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu memiliki tujuan untuk membantu peneliti dalam memahami variabel – variabel yang akan diteliti. Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan komunikasi, Kerjasama tim, kepuasan kerja dan kinerja adalah sebagai berikut :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Alat Analisis
		Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	(Riswandi, 2018) Skripsi Universitas Mercu Buana	Judul penelitian: Pengaruh komunikasi dan kerja sama tim terhadap kinerja karyawan (Studi Kasus pada PT. Indomobil Trada Nasional Daan Mogot) (Doctoral dissertation, Universitas Mercu Buana Jakarta). Variabel: X1: Komunikasi X2: Kerjasama Tim Y:Kinerja	Alat analisis: Analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis menggunakan uji t untuk uji secara parsial dan uji f untuk menguji pengaruh secara simultan dengan menggunakan program SPSS versi 23. Hasil penelitian: Berdasarkan Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi dan kerjasama tim berpengaruh terhadap kinerja secara simultan
2	(Sinuhaji, 2020) Jurnal Bisma Cendekia	Judul penelitian: Pengaruh Komunikasi dan Kerjasama Tim terhadap Kinerja Karyawan Variabel: X1: Komunikasi X2: Kerjasama Tim	Alat analisis: Analisis data menggunakan regresi linier berganda, dengan uji hipotesis menggunakan koefisien determinasi, uji simultan dan uji parsial. Hasil penelitian: Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi dan kerjasama

		Y : Kinerja	tim berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Sumitomo Batamindo Industri Park, Kota Batam
3	Melani et al., 2016) <i>Journal of Management</i>	<p>Judul penelitian: Pengaruh komunikasi organisasi, stres kerja, dan motivasi kerja terhadap efektivitas kerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PT Ungaran Sari Garments iii pringapus unit pringapus iii departemen sewing assembly line</p> <p>Variabel: X1: Komunikasi Internal X2: Stres kerja X3: Motivasi kerja Y: Efektivitas kerja Z: Kepuasan kerja</p>	<p>Alat analisis: Regresi linier berganda dengan SPSS versi 20.0 for windows.</p> <p>Hasil penelitian: Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi organisasi mempunyai pengaruh positif signifikan paling besar terhadap kepuasan kerja dibandingkan stres kerja dan motivasi kerja. Pengujian Goodness of Fit menunjukkan bahwa komunikasi organisasi dan motivasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja. Pengujian koefisien determinasi menunjukkan bahwa komunikasi organisasi, stres kerja, dan motivasi kerja mempunyai pengaruh 75,2% terhadap kepuasan kerja, sedangkan kepuasan kerja mempunyai pengaruh 79,7% terhadap efektivitas kerja</p>
4	(Nainggolan et al., 2020) <i>Jurnal Al Tjajah</i>	<p>Judul penelitian: Pengaruh kerjasama tim terhadap kepuasan kerja yang berdampak pada kinerja Pegawai UPT SDA Bah Bolon Dinas Sumber Daya Air Cipta Karya dan Tata Ruang Provinsi Sumatera Utara</p> <p>Variabel: X1: Kerjasama Tim Y: Kepuasan kerja Z: Kinerja</p>	<p>Alat analisis: Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)</p> <p>Hasil penelitian: Hasil penelitian menunjukkan bahwa kerjasama tim berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai.</p>

5	(Tannady et al., 2022) Buku <i>Management Studies and Entrepreneurship Journal</i> (MSEJ)	Judul penelitian: Analisis Peran <i>Team Work Dan Team Communication</i> Terhadap Performa Karyawan Perusahaan Pialang Perdagangan Berjangka Variabel: X1: <i>Team work</i> X2: <i>Team communication</i> Y: Performa karyawan	Alat analisis: Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>) Hasil penelitian: Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti didapatkan hasil (uji t) bahwa Kerjasama Tim berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
---	--	---	--

B. Teori Yang Digunakan

1. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia pada dasarnya adalah salah satu aset memegang peranan penting dalam mencapai tujuan perusahaan. sumber daya manusia adalah harta perusahaan yang harus dijaga. penguatan sumber daya manusia jika dikelola secara teratur dan sistematis akan menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas kompeten dan kompetitif. Dalam bisnis yang berkembang pesat saat ini harus sangat selektif dalam memilih sumber daya manusia yang kompetitif dan berkualitas dan memiliki daya saing yang tinggi. manajemen perusahaan khususnya HRD (*Human Resource Development*) harus selektif dalam pemilihan kandidat pekerja.

Menurut (Uyun, 2021) adalah individu yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik institusi maupun perusahaan dan berfungsi sebagai asset yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya.

Menurut (Larasati, 2018) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Menurut (Busro, 2018) manajemen sumber daya manusia adalah kegiatan perencanaan, pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, serta penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan baik secara individu maupun organisasi.

Sedangkan, menurut (Rijal et al., 2023) manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Menurut teori beberapa ahli diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan suatu proses yang berkaitan dengan merencanakan, mengarahkan, dan memanfaatkan sumber daya manusia yang ada secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan perusahaan. Tercapai atau tidaknya tujuan dari perusahaan dapat dilihat dari kinerja perusahaan tersebut. Kinerja perusahaan yang tinggi atau meningkat akan mempertinggi peluang tercapainya tujuan perusahaan, sebaliknya kinerja perusahaan yang rendah atau menurun akan menurunkan peluang tercapainya tujuan perusahaan, sehingga faktor-faktor yang menurunkan

kinerja sumber daya manusia harus dikaji dan diperbaiki agar kinerja perusahaan kembali normal.

2. Kinerja

a. Pengertian Kinerja

Kinerja dalam suatu perusahaan memiliki arti sebagai hasil dari suatu pekerjaan dan tercapai atau tidaknya tujuan perusahaan yang telah ditetapkan sebelumnya. (Sitinjak et al., 2021) mengartikan kinerja sebagai suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan. Sedangkan (Abdullah, 2014) mendefinisikan Kinerja sebagai suatu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya. Kinerja dari suatu perusahaan harus terus-menerus diperhatikan karena pemimpin sering sekali mengabaikan tanda-tanda kinerja telah mengalami penurunan. Berikut adalah teori-teori mengenai kinerja yang dikutip oleh (Suryani & FoEh, 2018).

(Fauzi, 2020) kinerja adalah nilai dari seperangkat perilaku pegawai yang berkontribusi, baik secara positif maupun negatif terhadap pemenuhan tujuan organisasi.

Demikian pengertian kinerja menurut (Abdullah, 2014) kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab

masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.

Selanjutnya kinerja menurut (Uno & Nina Lamatenggo, 2022) mengatakan bahwa kinerja merupakan hasil dari fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi.

Kemudian kinerja menurut (Bahua, 2016) kinerja adalah sesuatu hasil yang dikerjakan, mengandung pengertian hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggungjawabnya masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Berdasarkan teori beberapa ahli pada paragraf diatas dapat disimpulkan pengertian dari kinerja adalah suatu hasil kerja yang ditunjukkan oleh seorang karyawan sebagai pembanding apakah tugas – tugas yang diberikan telah dikerjakan sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

b. Indikator Kinerja

Menurut (Bahua, 2016) indikator-indikator kinerja adalah sebagai berikut:

- 1) Kualitas

Kualitas kerja diukur dari kualitas pekerjaan yang dihasilkan karyawan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

2) Kuantitas

Kuantitas kerja diukur berdasarkan jumlah produk atau jasa yang dapat dihasilkan oleh karyawan dinyatakan dalam istilah jumlah atau jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan

3) Ketepatan waktu

Merupakan tingkat aktivitas yang dapat diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil *output* serta memaksimalkan waktu tersedia untuk aktivitas lain

4) Efektivitas

Merupakan penoptimalan penggunaan sumber daya dengan tujuan untuk memaksimalkan hasil dari produksi yang dilakukan oleh perusahaan.

5) Kemandirian

Merupakan tingkat kemampuan seorang karyawan dalam menjalankan komitmen kerja serta dapat mempertanggung jawabkan perbuatannya kepada perusahaan atau instansi.

c. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja Menurut (Sinuhaji, 2020) Kemampuan dan keahlian yang dimiliki seseorang untuk

melakukan suatu pekerjaan. Semakin tinggi keahlian atau kemampuan maka akan dapat menyelesaikan pekerjaan yang lebih besar.

1) Pengetahuan

Pengetahuan tentang pekerjaan, karyawan yang memiliki pengetahuan yang baik tentang suatu pekerjaan akan menghasilkan pekerjaan yang baik.

2) Rancangan kerja

Rancangan kerja yang baik akan memudahkan dalam menjalankan pekerjaan secara tepat dan lancar.

3) Kepribadian

Kepribadian atau karakter yang dimiliki seseorang berbeda-beda setiap orangnya.

4) Motivasi kerja

Dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Karyawan yang memiliki dorongan yang kuat dari dalam diri dan dari perusahaan akan mendorong karyawan tersebut untuk melakukan suatu pekerjaan yang baik.

5) Kepemimpinan

Perilaku seorang pemimpin dalam mengatur, mengelola dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan sesuatu tugas dan tanggung jawab yang diberikannya.

6) Gaya kepemimpinan

Gaya atau sikap pemimpin dalam menghadapi atau memerintahkan bawahannya. Gaya kepemimpinan dapat diterapkan sesuai dengan kondisi organisasi.

7) Budaya organisasi

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

8) Kepuasan kerja

Perasaan senang atau gembira atau perasaan suka seseorang sebelum dan setelah melakukan pekerjaan.

9) Lingkungan kerja

Suasana atau kondisi di sekitar lokasi tempat bekerja. Lingkungan kerja dapat berupa ruangan, layout, sarana dan prasarana, serta hubungan kerja dengan sesama rekan kerja.

10) Loyalitas

Kesetiaan karyawan untuk tetap bekerja dan membela perusahaan dimana tempatnya bekerja. Kesetiaan ini ditunjukkan dengan terus bekerja dengan sungguh-sungguh sekalipun perusahaan sedang dalam kondisi tidak baik.

11) Komitmen

Kepatuhan karyawan untuk menjalankan kebijakan atau peraturan perusahaan dalam bekerja.

12) Disiplin kerja

Usaha karyawan untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh-sungguh.

Menurut (Fauzi, 2020) ada 2 faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu :

1) Faktor kemampuan secara psikologis

Terdiri dari kemampuan potensi IQ dan kemampuan pendidikan. Karyawan yang memiliki IQ yang tinggi dan didukung dengan pendidikan yang memadai akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan.

2) Faktor motivasi

Terdiri dari sikap mental yang mendorong seseorang untuk terus berusaha mencapai potensi kerja maksimal.

Kinerja optimal seorang karyawan dapat ditunjukkan dari perubahan sikap, perilaku dan cara berpikirnya seperti yang diungkapkan oleh (Fauzi, 2020) bahwa ada 6 karakteristik seorang karyawan mempunyai kinerja yang tinggi :

- 1) Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi
- 2) Berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi
- 3) Memiliki tujuan yang realistis
- 4) Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasikan tujuannya

5) Memanfaatkan umpan balik (*feed back*) yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya.

3. Komunikasi

a. Pengertian Komunikasi

Komunikasi merupakan alat yang sangat penting untuk menyampaikan atau menerima informasi kepada pihak lain. Jadi, komunikasi adalah proses penyampaian informasi dari pengirim (*sender*) kepada penerima (*receiver*) pesan dengan menggunakan berbagai sarana yang efektif agar penerima pesan dapat memahami pesan dengan jelas dan mudah (Ichsan & SE, 2019). Pengaruh komunikasi dalam bekerja yaitu komunikasi adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan atau informasi dari satu orang ke orang lain (Rachmayuniawati, 2018). komunikasi memegang peranan yang sangat penting dalam interaksi sosial, sehingga mempengaruhi organisasi atau dunia kerja. Pada dasarnya komunikasi adalah proses ekspresi antar pribadi yang menyatakan diri sebagai pikiran atau perasaan kepada orang lain, dengan menggunakan bahasa sebagai bahasa komunikasi.

Menurut (Liliweri, 2017) komunikasi merupakan proses pemindahan dan pertukaran pesan, dimana pesan ini dapat berbentuk fakta, gagasan, perasaan, data atau informasi dari seseorang kepada orang lain. Proses ini dilakukan dengan tujuan untuk mempengaruhi dan/ atau mengubah informasi yang dimiliki serta tingkah laku orang yang menerima pesan tersebut.

Menurut (Ichsan & SE, 2019) komunikasi merupakan proses yang dinamis. Proses ini secara konstan berubah sesuai dengan situasi yang berlaku.

Komunikasi menurut (Sari, 2017) merupakan sebuah konsep multi makna. Dalam makna sosial, komunikasi merupakan proses sosial yang berkaitan dengan kegiatan manusia dan kaitannya dengan pesan dan perilaku.

(Suherman, 2020) mendefinisikan komunikasi sebagai proses pengiriman dan penerimaan pesan, berita, atau informasi yang terjadi diantara dua orang atau lebih. Proses ini dilakukan secara efektif agar pesan yang disampaikan dapat dipahami oleh penerimanya.

(Trihastuti, 2019) menyatakan bahwa komunikasi timbul oleh karena adanya dorongan kebutuhan seseorang untuk mengurangi rasa ketidakpastian, untuk bertindak secara efektif, dan untuk mempertahankan atau memperkuat ego.

Menurut (Lakoy, 2015) komunikasi dapat didefinisikan sebagai perilaku verbal atau simbolik dimana pengirimnya berusaha mendapatkan efek yang dikehendaknya dari penerima.

Berdasarkan teori beberapa ahli pada paragraf diatas dapat disimpulkan pengertian dari komunikasi dapat dirumuskan sebagai suatu kegiatan disampaikannya suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain melalui media tertentu. Setelah pesan tersebut diterima dan dipahami sejauh kemampuannya, penerima pesan kemudian

menyampaikan tanggapan melalui media tertentu pula kepada penyampai pesan.

b. Indikator – Indikator Komunikasi

Menurut (Trihastuti, 2019) terdapat beberapa indikator komunikasi efektif, yakni sebagai berikut.

- 1) Pemahaman Kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana dimaksudkan oleh komunikator. Tujuan dari komunikasi adalah terjadinya pengertian bersama, dan untuk sampai pada tujuan itu, maka seorang komunikator maupun komunikan harus sama-sama saling mengerti fungsinya masing-masing. Komunikator mampu menyampaikan pesan sedangkan komunikan mampu menerima pesan yang disampaikan oleh komunikator.
- 2) Kesenangan Apabila proses komunikasi itu selain berhasil menyampaikan informasi, juga dapat berlangsung dalam suasana yang menyenangkan kedua belah pihak. Suasana yang lebih rileks dan menyenangkan akan lebih enak untuk berinteraksi bila dibandingkan dengan suasana yang tegang. Karena komunikasi bersifat fleksibel. Dengan adanya suasana semacam itu, maka akan timbul kesan yang menarik.
- 3) Pengaruh pada sikap Tujuan berkomunikasi adalah untuk mempengaruhi sikap. Jika dengan berkomunikasi dengan orang lain, kemudian terjadi perubahan pada perilakunya, maka komunikasi

yang terjadi adalah efektif, dan jika tidak ada perubahan pada sikap seseorang, maka komunikasi tersebut tidaklah efektif.

- 4) Hubungan yang makin baik Dalam proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal. Seringkali jika orang telah memiliki persepsi yang sama, kemiripan karakter, cocok, dengan sendirinya hubungan akan terjadi dengan baik.
- 5) Tindakan Komunikasi akan efektif jika kedua belah pihak setelah berkomunikasi terdapat adanya sebuah tindakan.

c. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi

Ada 8 faktor yang mempengaruhi komunikasi yaitu sebagai berikut;

- 1) Pengetahuan Tingkat pengetahuan seseorang menjadi faktor utama dalam komunikasi. Seseorang dapat menyampaikan pesan dengan mudah apabila ia memiliki pengetahuan yang luas. Seorang komunikator yang memiliki tingkat pengetahuan tinggi, ia akan lebih mudah memilih kata-kata (diksi) untuk menyampaikan informasi baik verbal maupun non verbal kepada komunikan. Hal ini berlaku juga untuk seorang komunikan. Seorang komunikan dapat merespon atau menginterpretasikan informasi yang diberikan komunikator dengan baik apabila ia memiliki pengetahuan. Misalnya seorang akademisi tidak mungkin menggunakan kata-kata yang intelektual apabila ia menghadapi seorang yang pendidikannya lebih rendah

darinya. Hal tersebut justru menjadi penghambat dalam proses komunikasi.

2) Perkembangan Perkembangan memiliki dua aspek, yaitu:

Pertumbuhan manusia Pertumbuhan dapat mempengaruhi pola pikir manusia. Bagaimana komunikasi menyikapi informasi yang diberikan komunikator dan bagaimana komunikator menyampaikan informasi kepada komunikan. Setiap orang memiliki cara masing-masing untuk menyampaikan informasi agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Misalnya cara menyampaikan informasi kepada anak balita dengan remaja tentu saja berbeda. Ada cara-cara tersendiri yang dapat kita sesuaikan dengan pola pikir yang sesuai dengan pertumbuhannya. Keterampilan menguasai bahasa Keterampilan dalam berbahasa ini merupakan salah satu faktor yang sangat terkait dengan pertumbuhan. Misalnya jika kita menghadapi remaja maka kita lebih baik mengetahui bahasa-bahasa yang digunakan dalam kesehariannya atau disebut dengan bahasa gaul. Dengan demikian kita dapat menjalin komunikasi dengan baik. Begitu pula dengan bayi, bayi memiliki keterampilan bahasa hanya dengan isyarat (non verbal) seperti menangis jika sakit, haus, atau lapar.

3) Persepsi adalah suatu cara seseorang dalam menggambarkan atau menafsirkan informasi yang diolah menjadi sebuah pandangan.

Pembentukan persepsi ini terjadi berdasarkan pengalaman, harapan, dan perhatian. Proses pemahaman manusia terhadap suatu rangsangan atau stimulus ini dapat memiliki pandangan yang berbeda-beda. Selain dapat menjadi pengaruh baik, persepsi juga dapat menjadi penghambat untuk komunikasi. Misalnya ada dua orang yang sedang berbicara mengenai “behel”. Seorang berprofesi sebagai dokter gigi dan seorang lagi berprofesi sebagai pekerja bangunan. Maka mereka memiliki persepsi yang berbeda tentang “behel”. Si dokter gigi berpersepsi bahwa “behel” adalah alat yang digunakan untuk merapikan struktur gigi, sedangkan si pekerja bangunan memiliki persepsi bahwa “behel” adalah besi yang digunakan untuk membuat bangunan.

- 4) Peran dan hubungan Peran dan hubungan memiliki pengaruh dari proses komunikasi tergantung dari materi atau permasalahan yang ingin dibicarakan termasuk cara menyampaikan informasi atau teknik komunikasi. Komunikator yang belum menjalin hubungan dekat dengan komunikan maka akan terjadi komunikasi secara formal. Misalnya, dua orang yang bertemu di sekolah baru. Maka mereka melakukan komunikasi secara formal baik dalam materi maupun teknik bicaranya. Jika komunikator telah menjalin hubungan dekat dengan komunikan maka materi dan teknik bicara dalam komunikasi dilakukan secara non formal. Misalnya ketika kita

berbicara kepada sahabat atau keluarga. Biasanya kita lebih terbuka dan tidak formal bahkan lebih memiliki keragaman dalam berbicara.

- 5) Lingkungan Lingkungan interaksi memiliki pengaruh dalam komunikasi. Lingkungan yang nyaman dan kondusif biasanya dapat berpengaruh baik terhadap proses komunikasi. Adapun faktor yang mempengaruhi lingkungan adalah sebagai berikut. Nilai dan budaya/ adat Nilai dan budaya/ adat menjadi kaca mata yang dijadikan tolak ukur untuk komunikasi (pantas atau tidak pantas) agar komunikasi terjalin dengan baik. Sebelum berbicara dengan orang lain, lebih baik kita mengetahui bagaimana latar belakang budaya/ adat yang mereka anut. Misalnya orang batak yang terbiasa dengan suara keras dan intonasi yang tinggi. Sedangkan orang jawa terbiasa dengan bahasa yang halus dengan intonasi yang rendah. Stimulus Eksternal Stimulus eksternal adalah faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi dari luar. Misalnya kebisingan suara dapat mempengaruhi respon yang kurang baik karena adanya penurunan indera pendengaran, sehingga dapat menjadi penghambat dalam proses komunikasi. Jarak Jarak antara komunikator dan komunikan mempengaruhi komunikasi. Jika komunikator dan komunikan berjarak cukup jauh maka komunikator akan sulit menciptakan komunikasi yang baik kepada komunikan. Namun di zaman yang sudah modern ini memiliki alternatif lain untuk menciptakan

komunikasi yang baik, yaitu komunikator dan komunikan dapat menggunakan komunikasi secara lisan, tulisan, atau media lainnya. Tetapi masih ada beberapa gangguan atau hambatan yang terjadi ketika memiliki komunikasi jarak jauh.

6) Emosi adalah reaksi seseorang dalam menghadapi suatu kejadian tertentu. Emosi terkadang tidak dapat dikendalikan oleh diri sendiri. Sehingga emosi juga mempengaruhi proses komunikasi itu sendiri bahkan emosi dapat menjadi hambatan.

7) Kondisi fisik Kondisi fisik mempunyai peranan yang penting untuk berkomunikasi. Semua indera memiliki fungsi-fungsi yang digunakan dalam kelangsungan komunikasi.

8) Jenis kelamin Laki-laki dan perempuan memiliki perbedaan dalam berkomunikasi dapat dilihat dari gaya berbicara dan interpretasi. Menurut Tannen, kaum perempuan menggunakan teknik komunikasi untuk mencari konfirmasi, meminimalkan keintiman. Sementara kaum laki-laki lebih menunjukkan independensi dan status dalam kelompoknya.

4. Kerjasama Tim

a. Pengertian Kerjasama Tim

Kerjasama tim merupakan salah satu tindakan yang mendorong para karyawan bekerja secara efektif. Dengan adanya kerjasama tim dapat

membantu karyawan untuk lebih kreatif karena adanya kerjasama karyawan saling tukar pikiran, dan saling menyampaikan argumennya mengenai pekerja yang ada. kerjasama tim adalah bentuk kerja bersama atau kelompok yang dikoordinasikan dengan baik untuk bekerja dengan pimpinan dimana tim beranggotakan orang-orang yang mempunyai keterampilan ataupun keahlian yang berbeda. kerjasama juga merupakan sejumlah orang yang bekerja sama, yang usaha mereka secara sistematis digabungkan untuk mencapai tujuan bersama (Riswandi, 2018). kinerja yang dicapai oleh sebuah tim lebih baik dari kinerja per individu di suatu organisasi. Walau begitu, kerja sama tim juga harus efektif agar memberikan kontribusi yang baik bagi kinerja karyawan dalam suatu perusahaan (Kusuma & Sutanto, 2018).

(Nainggolan et al., 2020) menyebut kerjasama ini dengan istilah kemitraan, yang artinya adalah suatu strategi bisnis yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih dalam jangka waktu tertentu untuk meraih keuntungan bersama dengan prinsip saling membutuhkan dan saling membesarkan.

(Kusumastuty & Wajdi, 2018), mengartikan kerjasama sebagai dua orang atau lebih untuk melakukan aktivitas bersama yang dilakukan secara terpadu yang diarahkan kepada suatu target atau tujuan tertentu.

memandang kerjasama sebagai kepedulian satu orang atau satu pihak dengan orang atau pihak lain yang tercermin dalam suatu kegiatan yang menguntungkan semua pihak dengan prinsip saling percaya,

menghargai, dan adanya norma yang mengatur. Makna kerjasama dalam hal ini adalah kerjasama dalam konteks organisasi, yaitu kerja antar anggota organisasi untuk mencapai tujuan organisasi (seluruh anggota).

(Kusuma & Sutanto, 2018), dalam Manajemen Publik, memandang kerjasama perlu diadakan dengan kekuatan yang diperkirakan mungkin akan timbul. Kerjasama tersebut dapat didasarkan atas hak, kewajiban, dan tanggung jawab masing-masing orang untuk mencapai tujuan.

(Haribowo, 2022), menjelaskan bahwa dalam pelaksanaan kerjasama harus tercapai keuntungan bersama, Pelaksanaan kerjasama hanya dapat tercapai apabila diperoleh manfaat bersama bagi semua pihak yang terlibat di dalamnya. Apabila satu pihak dirugikan dalam proses kerjasama, maka kerjasama tidak lagi terpenuhi. Dalam upaya mencapai keuntungan atau manfaat bersama dari kerjasama, perlu komunikasi yang baik antara semua pihak dan pemahaman sama terhadap tujuan bersama.

Menurut (Uyun, 2021) pengertian kerjasama adalah seseorang yang memiliki kepedulian dengan orang lain, atau sekelompok orang sehingga membentuk suatu kegiatan yang sama dan menguntungkan seluruh anggota dengan dilandasi rasa saling percaya antar anggota serta menjunjung tinggi adanya norma yang berlaku.

Kerjasama menurut (Abdullah, 2014) merupakan kerjasama dalam bidang organisasi yang merupakan suatu pekerjaan yang dilakukan bersama-sama antar anggota untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh anggota organisasi.

Menurut (Rijal et al., 2023), kerja sama adalah pekerjaan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dengan melakukan interaksi antar individu yang melakukan kerjasama sehingga tercapai tujuan yang dinamis, ada tiga unsur yang terkandung dalam kerjasama yaitu orang yang melakukan kerjasama, adanya interaksi, serta adanya tujuan yang sama.

Menurut (Busro, 2018), kerjasama merupakan sumber yang sangat efisien untuk kualitas pelayanan. Dalam hal ini kerjasama dalam ranah ekonomi pada bidang jual beli.

Menurut (Harahap et al., 2023) kerjasama merupakan sumber kekuatan yang timbul didalam suatu organisasi sehingga dapat mempengaruhi keputusan dan tindakan organisasi.

Menurut (Riswandi, 2018) kerjasama merupakan pekerjaan yang diatur bukan atas dasar perjanjian yang ditulis. *Written Agreements*, bentuk kerjasama terdiri dari: *consortia* yaitu merupakan kegiatan *sharing* sumber daya, *joint purchasing* yaitu kerjasama pembelian barang, *equipment sharing* yaitu kerjasama *sharing* peralatan, *cooperative construction* yaitu kerjasama mendirikan bangunan, *joint services* yaitu kerjasama bidang pelayanan publik, *contract services* yaitu kerjasama bidang kontrak pelayanan.

Kesimpulan Kerjasama tim adalah suatu kemampuan untuk bekerja bersama dalam menuju visi dan misi bersama. Dengan kata lain, kerjasama tim merupakan suatu kemampuan yang kuat dalam

mengarahkan dan mendorong para individu dalam menuju dan meraih tujuan organisasi secara bersama-sama. Melalui kerjasama tim yang kuat, kita bisa meraih suatu pencapaian besar yang mungkin tidak pernah kita pikirkan sebelumnya. Itulah mengapa kerjasama tim menurut para ahli adalah suatu hal yang harus dibangun dan dijaga dengan baik. Jika tidak, tujuan perusahaan akan sulit untuk dicapai bersama-sama.

b. Indikator Kerjasama Tim

Menurut (Haribowo, 2022), indikator kerjasama tim yaitu:

- 1) Tujuan yang jelas merupakan kunci untuk menentukan atau merumuskan apa yang akan dikerjakan, ketika pekerjaan itu harus dilaksanakan dan disertai pula dengan jaringan politik, prosedur, anggaran serta penentuan program.
- 2) Suasana kepercayaan Suasana kepercayaan adalah dimana sebagian psikologis yang terdiri dari keadaan pasrah untuk menerima sesuatu berdasarkan harapan positif dari niat atau perilaku orang lain.
- 3) Partisipasi semua anggota Partisipasi semua anggota adalah dimana pada suatu kelompok atau tim diharapkan untuk berpartisipasi dalam bekerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya

c. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kerjasama Tim

- 1) Komunikasi yang Terjaga Komunikasi menjadi landasan terciptanya hubungan kerja yang baik.

- 2) Saling Menghormati Setiap orang dalam tim pasti punya kapasitas yang berbeda-beda.
- 3) Rasa Memiliki Rasa saling memiliki akan menciptakan kerja sama tim yang solid.
- 4) Membangun Rasa Percaya.
- 5) Memahami Peran Masing-Masing

d. Tujuan Evaluasi Kerjasama Tim

Menurut Rachmayuniawati (2018), ada 3 alasan suatu perusahaan melakukan evaluasi kinerja sebagai berikut :

Mengevaluasi dan menilai kinerja anggota tim dalam perusahaan sangatlah penting dalam usaha sosial. Dengan adanya evaluasi dan penilaian, perusahaan dapat mencari tahu apakah anggota tim telah bekerja dengan efektif dan efisien, apakah anggota tim telah memenuhi target atau tugas yang dikerjakan dengan baik, apakah sistem kerja yang digunakan anggota tim telah mendukung kinerja terbaik anggota tim, serta bagaimana kinerja anggota tim ditingkatkan.

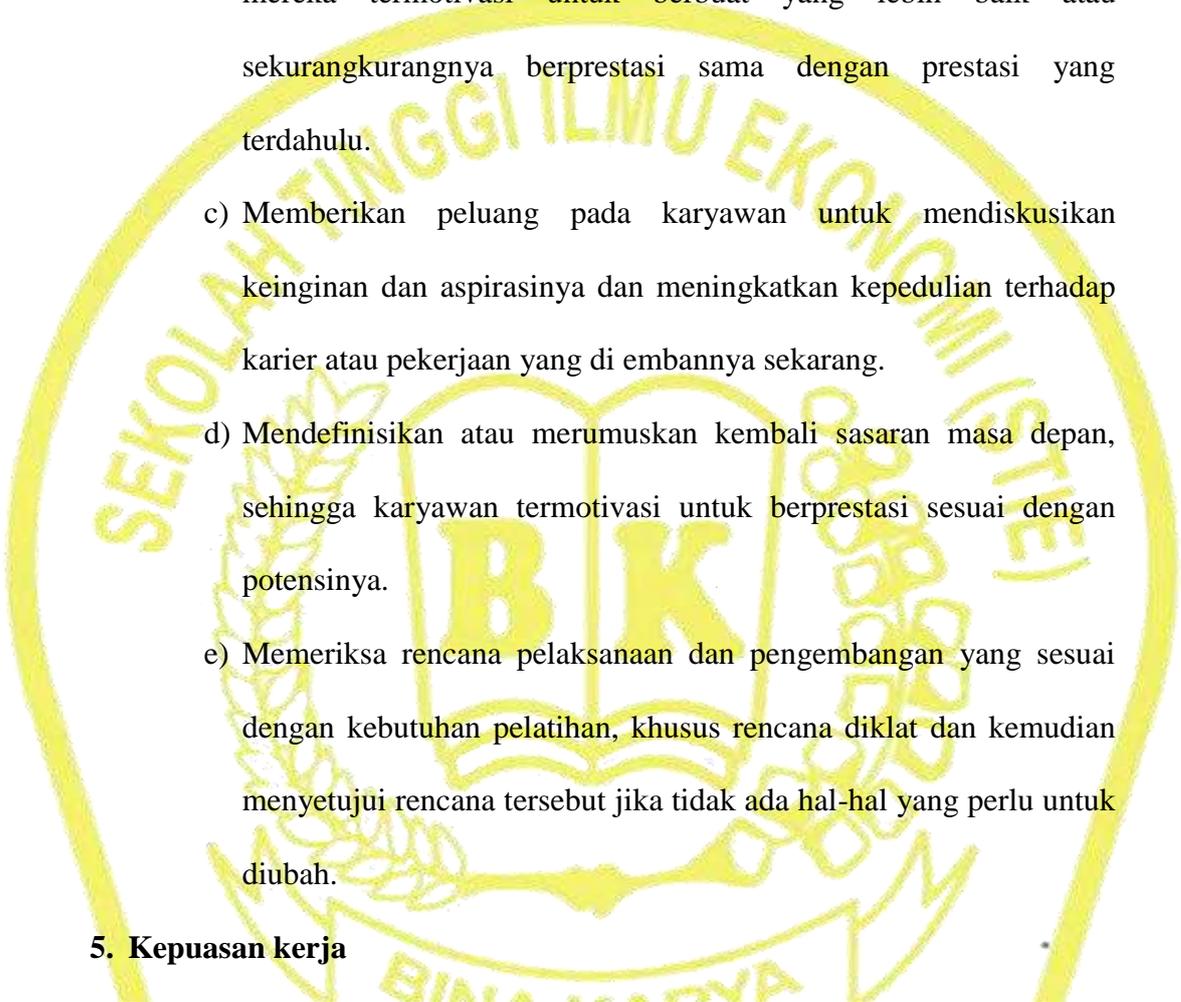
- 1) Hasil atau target kerja Hasil atau target kerja merupakan komponen utama dalam penilaian. Tercapainya target menunjukkan bahwa anggota tim telah menyelesaikan tugas utamanya dalam tim dengan baik Penilaian hasil atau target kerja biasanya bersifat spesifik dan kuantitatif. Misalnya :

- a) Volume penjualan
- b) Jumlah pelanggan baru

- c) Jumlah barang diproduksi dalam sehari
- 2) Penilaian tingkah laku sangat penting apalagi jika Usaha Sosial Anda bergerak di bidang Jasa dan Pelayanan. Tingkah laku menjadi kriteria penting dalam penilaian terlebih jika pencapaian target kerja dilakukan oleh kerja tim sehingga sulit menentukan nilai individu. Penilaian tingkah laku dapat dilakukan dengan :

- 1) Melihat keaktifan individu dalam tim
 - 2) Melihat kemauan individu dalam membantu sesama anggota tim
 - 3) Melihat kontribusi individu untuk meningkatkan kerja tim
 - 4) Melihat kesediaan individu dalam mengerjakan tambahan tugas, dll
- 3) Karakter

Karakter dapat dimasukkan ke dalam penilaian kinerja anggota tim meski bukan komponen utama. Anda dapat memasukkan aspek karakter dalam kriteria penilaian jika Anda merasa perlu adanya Apresiasi dan Evaluasi terhadap karakter tim Anda. Misalnya, jika karakter seorang anggota tim yang selalu ceria, optimis, jujur, percaya diri, bertanggung jawab dapat memberi efek positif bagi lingkungan Usaha Sosial Anda, anda dapat memberi individu itu poin tambahan pada evaluasi kinerjanya atas kebaikan karakternya, dan juga sebaliknya. Tujuan evaluasi kinerja adalah untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja perusahaan melalui peningkatan kinerja dari SDM perusahaan. Secara lebih spesifik Zainal et al (2019), mengemukakan tujuan evaluasi kinerja adalah sebagai berikut :

- 
- a) Meningkatkan saling pengertian antara karyawan tentang persyaratan kinerja.
 - b) Mencatat dan mengakui hasil kerja seorang karyawan, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang lebih baik atau sekurang-kurangnya berprestasi sama dengan prestasi yang terdahulu.
 - c) Memberikan peluang pada karyawan untuk mendiskusikan keinginan dan aspirasinya dan meningkatkan kepedulian terhadap karier atau pekerjaan yang di embannya sekarang.
 - d) Mendefinisikan atau merumuskan kembali sasaran masa depan, sehingga karyawan termotivasi untuk berprestasi sesuai dengan potensinya.
 - e) Memeriksa rencana pelaksanaan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pelatihan, khusus rencana diklat dan kemudian menyetujui rencana tersebut jika tidak ada hal-hal yang perlu untuk diubah.

5. Kepuasan kerja

a. Pengertian Kepuasan kerja

Kepuasan kerja juga merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut (Iskandar et al., 2018) kepuasan kerja adalah sikap karyawan terhadap pekerjaan, yang berkaitan dengan situasi kerja. Kepuasan kerja dapat menawarkan hal-hal positif kepada seseorang karena imbalan yang diberikan sebagai hasil

kerja, (Lakoy, 2015) juga menyebutkan bahwa perusahaan tidak hanya mengharapkan karyawan yang terampil, kompeten dan berpengalaman, tetapi di atas segalanya mereka mau bekerja keras dan berprestasi. Hasil kerja yang baik, paling banyak, bakat dan keterampilan karyawan tidak berarti apa-apa bagi perusahaan jika mereka tidak mau berusaha.

Berikut ini adalah definisi dari kepuasan kerja menurut ahlinya. (Tumanggor, 2020) Pengertian kepuasan kerja adalah suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Pekerjaan menuntut interaksi dengan rekan kerja, atasan, peraturan dan kebijakan organisasi, standar kinerja, kondisi kerja dan sebagainya. Seorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaan itu, sebaliknya seorang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaannya itu.

(Parnawi, 2020) Pengertian kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pegawai dan banyaknya yang mereka yakini apa yang seharusnya mereka terima.

(Kessi, 2019) Pengertian kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan.

(Rahmawati et al., 2020) Pengertian kepuasan kerja adalah kepuasan pegawai terhadap pekerjaannya antara apa yang diharapkan pegawai dari pekerjaan/kantornya.

(Lantara, 2018) Pengertian kepuasan kerja adalah sikap umum yang merupakan hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor-faktor pekerjaan penyesuaian diri dan hubungan sosial individu diluar kerja.

(Nainggolan et al., 2020) Pengertian kepuasan kerja menurut Tiffin adalah berhubungan erat dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerjasama antara pemimpin dengan karyawan.

(Maulina, 2018) Pengertian kepuasan kerja adalah salah satu aspek psikologis yang mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, ia akan merasa puas dengan kesesuaian antara kemampuan, keterampilan dan harapannya dengan pekerjaan yang ia hadapi.

(Nainggolan et al., 2020) Pengertian kepuasan kerja menurut Luthans adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting.

b. Indikator Kepuasan Kerja

Menurut (Parnawi, 2020) ada 4 indikator kepuasan kerja:

- 1) Menyenangi dan mencintai pekerjaannya Karyawan yang menyenangkan dan mencintai pekerjaan akan mengerjakan tugasnya dengan senang

hati bukan sebagai beban. Dengan begitu untuk mencapai prestasi dan rasa puas terhadap kinerjanya akan mudah tercapai.

- 2) Memiliki moral kerja positif Moral kerja positif berhubungan dengan batiniah yang terdapat dalam diri karyawan. Karyawan yang telah mencintai pekerjaan maka akan diikuti dengan moral kerja positif yang akan dilakukan selama ia bekerja.
- 3) Sikap disiplin terhadap pekerjaan Kepuasan kerja karyawan juga dapat diukur dari sikapnya terhadap pekerjaan. Apabila karyawan selalu disiplin baik dalam mengerjakan pekerjaan dan tugas-tugasnya maupun disiplin masuk kerja berarti mencerminkan karyawan tersebut memiliki kualitas kerja yang bagus.
- 4) Prestasi yang diraih Karyawan yang merasa puas akan pekerjaannya dapat dilihat dari prestasi yang diraih. Semakin banyak prestasi yang diraih maka semakin besar rasa puas terhadap pekerjaannya.

c. Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja

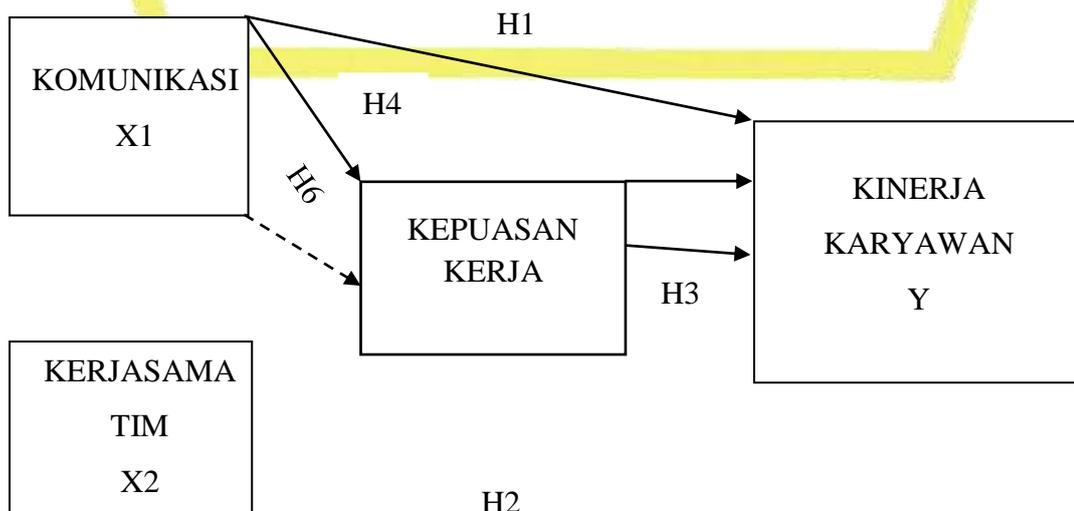
Ada lima aspek yang terdapat dalam kepuasan kerja, antara lain yaitu :

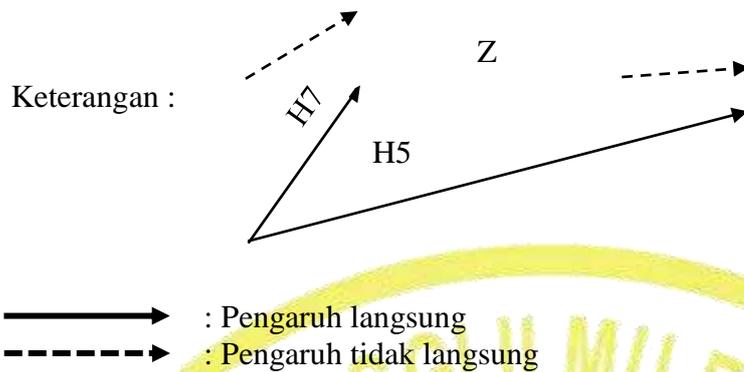
- 1) Pekerjaan itu sendiri (*work it self*), setiap pekerjaan memerlukan suatu keterampilan tertentu sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sukar tidaknya suatu pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan kerja.

- 2) Atasan (*supervision*), atasan yang baik berarti mau menghargai pekerjaan bawahannya. Bagi bawahan, atasan bisa dianggap sebagai figur ayah/ibu/teman dan sekaligus atasannya.
- 3) Teman sekerja (*workers*), merupakan faktor yang berhubungan dengan hubungan antara pegawai dengan atasannya dan dengan pegawai lain, baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaannya.
- 4) Promosi (*promotion*), merupakan faktor yang berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karier selama bekerja.
- 5) Gaji atau upah (*pay*), merupakan faktor pemenuhan kebutuhan hidup pegawai yang dianggap layak atau tidak.

C. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan dasar untuk menjelaskan, menemukan, dan menunjukkan hubungan antara variabel bebas dan terikat yang diselidiki untuk latar belakang masalah dan rumusan masalah sebelumnya. Berikut adalah kerangka konseptual dampak komunikasi dan kerjasama kelompok terhadap kinerja karyawan di PT. PEGADAIAN CP PERBAUNGAN





Gambar 2.1
Kerangka Konseptual

1. Hubungan antara variabel komunikasi dengan kinerja

Komunikasi merupakan alat yang sangat penting untuk menyampaikan atau menerima informasi kepada pihak lain. Jadi, komunikasi adalah proses penyampaian informasi dari pengirim (*sender*) kepada penerima (*receiver*) pesan dengan menggunakan berbagai sarana yang efektif agar penerima pesan dapat memahami pesan dengan jelas dan mudah. Jika komunikasi baik akan meningkatkan kinerja karyawan, hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan (Lakoy, 2015) dengan judul Pengaruh komunikasi, kerjasama kelompok, dan kreativitas terhadap kinerja karyawan pada Hotel Aryaduta Manado.

2. Hubungan antara variabel Kerjasama Tim dengan kinerja

Kerjasama tim merupakan salah satu tindakan yang mendorong para karyawan bekerja secara efektif. Dengan adanya kerjasama tim dapat membantu karyawan untuk lebih kreatif karena adanya kerjasama karyawan saling tukar pikiran, dan saling menyampaikan argumennya mengenai pekerja yang ada. Apabila kerjasama tim di suatu perusahaan itu

baik akan meningkatkan kinerja karyawan, hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan (Riswandi, 2018) dengan judul Pengaruh Komunikasi Dan Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada PT. Indomobil Trada Nasional Daan Mogot).

3. Hubungan antara variabel kepuasan kerja dengan kinerja

Kepuasan kerja juga merupakan salah satu dari faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut (Maulina, 2018) Kepuasan kerja merupakan suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja. Jika karyawan merasa senang dalam bekerja maka karyawan tersebut akan puas mengerjakan pekerjaan yang diberikan oleh pimpinannya sehingga dapat mempengaruhi kinerja di dalam suatu perusahaan , hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan (Lantara, 2018) dengan judul Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Di PT. Indonesia *Tourism Development Corporation* (Itdc).

4. Hubungan antara variabel komunikasi dengan kepuasan kerja

manusia akan mampu melaksanakan kegiatannya dengan baik, sehingga dicapai suatu hasil yang optimal, apabila di antaranya ditunjang oleh suatu dan kondisi lingkungan yang sesuai. jika komunikasi baik akan mempengaruhi kepuasan kerja, hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan (Maulina, 2018) dengan judul Pengaruh Komunikasi, *Self Esteem*,

Dan *Self Efficacy* Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Tgk. Fakinah Banda Aceh.

5. Hubungan antara variabel Kerjasama tim dengan kepuasan kerja

Kepuasan kerja juga merupakan salah satu dari faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja. jika Kerjasama tim baik akan mempengaruhi kepuasan kerja, hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan (Nainggolan et al., 2020) dengan judul Pengaruh kerjasama tim terhadap kepuasan kerja yang berdampak pada kinerja Pegawai UPT SDA Bah Bolon Dinas Sumber Daya Air Cipta Karya dan Tata Ruang Provinsi Sumatera Utara.

6. Hubungan antara variabel komunikasi dengan kinerja melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening

proses timbulnya kepuasan kerja seseorang merupakan gabungan dari konsep kebutuhan, dorongan, tujuan dan imbalan. untuk itu komunikasi yang baik dapat meningkatkan kualitas kerja serta karyawan akan menyenangi pekerjaannya sehingga mempengaruhi variabel komunikasi, kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. jika komunikasi baik akan meningkatkan kinerja karyawan yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja, hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan (Maulina, 2018) dengan judul Pengaruh Komunikasi, *Self Esteem*, Dan *Self Efficacy* Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Tgk. Fakinah Banda Aceh.

7. Hubungan antara variabel Kerjasama tim dengan kinerja melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening

kerjasama ini dengan istilah kemitraan, yang artinya adalah suatu strategi bisnis yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih dalam jangka waktu tertentu untuk meraih keuntungan bersama dengan prinsip saling membutuhkan dan saling membesarkan. Untuk itu Kerjasama tim yang baik dapat meningkatkan kualitas kerja serta karyawan akan menyenangi pekerjaannya sehingga mempengaruhi variabel Kerjasama tim, kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Jika Kerjasama tim baik akan meningkatkan kinerja karyawan yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja, hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan (Nainggolan et al., 2020) dengan judul Pengaruh kerjasama tim terhadap kepuasan kerja yang berdampak pada kinerja Pegawai UPT SDA Bah Bolon Dinas Sumber Daya Air Cipta Karya dan Tata Ruang Provinsi Sumatera Utara.

D. Hipotesis

Menurut (Parnawi, 2020) hipotesis sebagai praduga atau asumsi yang harus diuji melalui data atau fakta yang diperoleh dengan jalan penelitian. Berdasarkan kerangka pemikiran sebelumnya, penulis mencoba merumuskan hipotesis dari penelitian ini, yaitu:

1. Komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT. Pegadaian Cp. Perbaungan
2. Kerjasama tim berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT. Pegadaian Cp. Perbaungan

3. Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT. Pegadaian
Cp. Perbaungan
4. Komunikasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan PT.
Pegadaian Cp. Perbaungan
5. Kerjasama tim berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan PT.
Pegadaian Cp. Perbaungan
6. Komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja melalui kepuasan kerja
sebagai variable intervening
7. Kerja sama tim berpengaruh positif terhadap kinerja melalui kepuasan kerja
sebagai variable intervening

