

**RINGKASAN SKRIPSI**

**PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KOMUNIKASI INTERPERSONAL KARYAWAN**

**SALMARANI MARSENG**

**1271040040**

**FAKULTAS PSIKOLOGI**

**UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR**

**MAKASSAR**

**2018**



**RINGKASAN SKRIPSI**

**PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KOMUNIKASI INTERPERSONAL KARYAWAN**

**Diajukan Kepada Fakultas Psikologi Universitas Negeri Makassar Sebagai Persyaratan untuk Memeroleh**

**Gelar Sarjana Psikologi (S.Psi.)**

**SALMARANI MARSENG**

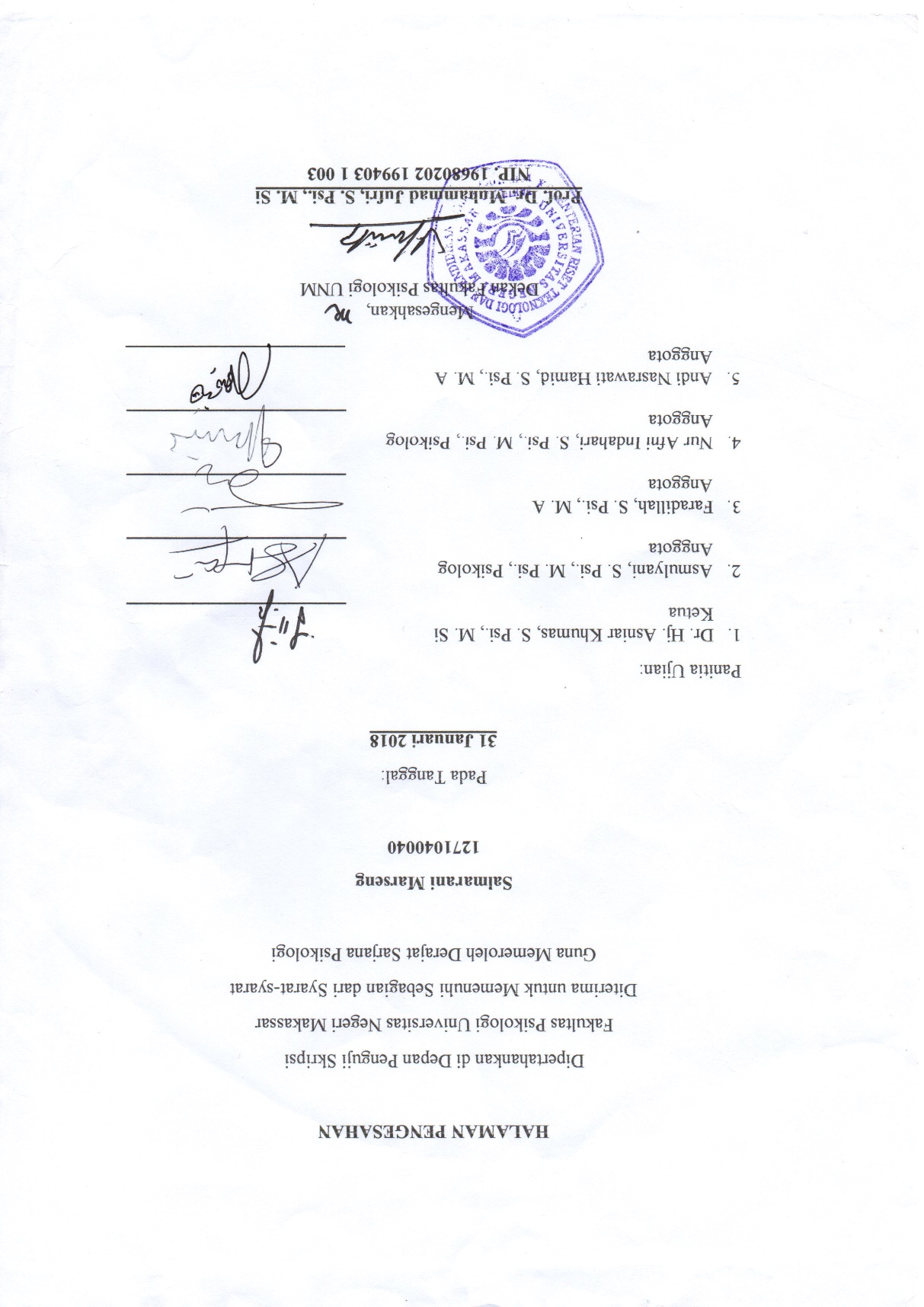
**1271040040**

**FAKULTAS PSIKOLOGI**

**UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR**

**MAKASSAR**

**2018**

****

**PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KOMUNIKASI INTERPERSONAL KARYAWAN**

**Salmarani Marseng**

([ranimarseng@gmail.com](mailto:ranimarseng@gmail.com))

**Asmulyani**

([nining\_cadi@yahoo.com](mailto:nining_cadi@yahoo.com))

**Faradillah**

(ilafirdaus@yahoo.com)

*Fakultas Psikologi, Universitas Negeri Makassar*

*Jl. AP. Pettarani Makassar, 90222*

**ABSTRAK**

Pencapaian kinerja karyawan yang maksimal dipengaruhi oleh komunikasi interpersonal karyawan agar kinerja berjalan efektif dan semangat kerja karyawan dapat tercipta dengan baik. Komunikasi interpersonal karyawan yang tidak terjalin dengan baik dapat dipengaruhi oleh beban kerja yang semakin meningkat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap komunikasi interpersonal karyawan. Subjek penelitian adalah semua karyawan PT. BPR Hasamitra Makassar dengan jumlah 75 karyawan (n = 75). Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi sederhana. Hasil penelitian membuktikan bahwa tidak ada pengaruh negatif beban kerja terhadap komunikasi interpersonal karyawan pada karyawan PT. BPR Hasamitra Makassar (r = 0,251, R *square =* 0,063, dan p = 0,030). Implikasi dalam penelitian ini adalah beban kerja karyawan dapat meningkatkan komunikasi interpersonal karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan.

**Kata kunci:** beban kerja, komunikasi interpersonal

Suciati (2015) mengemukakan bahwa dalam banyak pekerjaan, komunikasi merupakan hal yang utama karena keahlian teknis dan kedisiplinan kerja melibatkan komunikasi. Sukwadi dan Yonathan (2014) mengemukakan bahwa untuk meningkatkan kinerja karyawan maka dibutuhkan komunikasi interpersonal. Maulana dan Gumelar (2013) mengemukakan bahwa komunikasi interpersonal merupakan komunikasi antara dua orang secara tatap muka yang menangkap reaksi orang lain baik secara verbal maupun nonverbal.

Komunikasi interpersonal yang rendah merupakan salah satu dari banyak faktor yang dapat menyebabkan berbagai masalah di perusahaan. Sudarto, Lubis, dan Hidayat (2009) melakukan penelitian terhadap 68 karyawan PT. Westfalia Indonesia yang menyatakan bahwa banyaknya karyawan yang tidak betah di tempat kerja disebabkan

karena kurangnya komunikasi interpersonal walaupun upah yang diterima karyawan sudah sesuai dengan pekerjaan.

Permasalahan yang sering terjadi antara atasan dan bawahan dikarenakan kesalah pahaman melalui pembicaraan yang menimbulkan perbedaan persepsi. Komunikasi interpersonal sangat dibutuhkan untuk meningkatkan hubungan antara atasan dan bawahan dengan baik. Penelitian dan pengamatan yang dilakukan oleh Afriyadi (2015) terhadap lima karyawan PT. Borneo Enterprisindo Perwakilan Samarinda menghasilkan bahwa masalah yang sering terjadi antara atasan dan bawahan adalah miss komunikasi sehingga hal tersebut mengganggu pekerjaan karyawan, selain itu atasan juga masih memberikan perhatian kepada karyawan tertentu saja yang membuat karyawan merasa dibeda-bedakan.

Saragi (2012) mengemukakan bahwa hubungan sosial dan komunikasi interpersonal individu bisa saja tidak sesuai dengan yang diharapkan, hal tersebut dapat dipengaruhi oleh beban kerja. Spector (2012) mengemukakan bahwa beban kerja merupakan tuntutan kerja dari perusahaan kepada karyawan. Astianto dan Suprihhadi (2014) mengemukakan bahwa beban kerja individu ditentukan dalam bentuk standar kerja perusahaan sesuai dengan jenis pekerjaan individu.

Kondisi beban kerja yang tinggi membuat karyawan tidak dapat beradaptasi dengan karyawan lain karena kurangnya komunikasi yang dapat membantu karyawan. Urban, dkk (1993) mengemukakan dalam hasil penelitiannya terhadap 12 tim yang terdiri dari lima orang bahwa beban kerja yang lebih tinggi dapat meminimalkan kecenderungan untuk meningkatkan komunikasi antara individu lain. Hasil penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa kurangnya komunikasi disebabkan karena beban kerja yang meningkat sehingga dapat berdampak pada kinerja.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Saragi (2012) terhadap 58 perawat menunjukkan bahwa komunikasi dipengaruhi oleh beban kerja. Beban kerja yang semakin banyak dapat membuat individu sibuk melaksanakan pekerjaan dan kurang berkomunikasi dengan individu di sekitar. Tuntutan tugas yang begitu banyak dapat meningkatkan aktivitas individu dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga dapat menghambat komunikasi individu karena waktu yang digunakan untuk berinteraksi lebih sedikit.

Penelitian akan dilakukan kepada karyawan di PT. Bank Pengreditan Rakyat (BPR) Hasamitra Makassar. Setiap hari karyawan melayani nasabah dengan bekerja di depan layar komputer yang membuat pusat perhatian karyawan lebih besar terhadap pekerjaan masing-masing dan sangat jarang untuk berkomunikasi dengan karyawan lain. Hal tersebut mengakibatkan beberapa masalah pekerjaan lambat untuk diatasi, seperti karyawan yang mengalami masalah dengan jaringan dan tidak langsung dikomunikasikan dengan karyawan lain sehingga masalah tersebut lebih lama diselesaikan. Selain itu, karyawan yang mendapatkan keluhan dari nasabah tidak bisa mengkomunikasikan kepada rekan kerja yang lain karena harus menyelesaikan pekerjaan yang lain. Hal tersebut mengakibatkan komunikasi interpersonal karyawan menurun, keadaan ini menggambarkan beban kerja berpengaruh terhadap komunikasi interpersonal terhadap PT. Pengkreditan Rakyat (BPR) Hasamitra Makassar.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

Ha: ada pengaruh negative beban kerja terhadap komunikasi interpersonal karyawan PT. BPR Hasamitra Makassar

Ho: tidak ada pengaruh negative beban kerja terhadap komunikasi interpersonal karyawan PT. BPR Hasamitra Makassar

**METODE**

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah beban kerja, yaitu rangkaian pekerjaan yang dilakukan oleh individu yang membutuhkan keterampilan fisik dan kemampuan psikis serta proses mental yang dikerjakan dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah komunikasi interpersonal, yaitu proses menyampaikan atau memberi informasi ataupun pesan antara dua individu atau lebih secara langsung yang dapat menghasilkan umpan balik.

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan pada PT. Bank Pengkreditan Rakyat (BPR) Hasamitra Makassar yang berjumlah 75 karyawan yang terdiri atas tiga unit kerja yaitu operasional, bisnis, dan supporting. Subjek penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Bank Pengkreditan Rakyat (BPR) Hasamitra Makassar yang berjumlah 75 karyawan. Peneliti menggunakan total sampling karena sampel dalam penelitian ini berjumlah sedikit. Data dikumpulkan menggunakan skala psikologi. Model skala yang digunakan adalah model skala *likert.*

1. Skala beban kerja terdiri dari 23 aitem dan setelah uji coba terdapat 11 aitem yang tersisa. Nilai *alpha* sebesar 0,651. Nilai tersebut masuk dalam kategori reliabilitas yang kurang bagus.
2. Skala komunikasi interpersonal terdiri dari 54 aitem dan setelah uji coba terdapat 37 aitem yang tersisa. Nilai *alpha* sebesar 0,802. Nilai tersebut masuk dalam kategori reliabilitas yang bagus.

Data dalam penelitian ini dianilisis dengan menggunakan analisis regresi sederhana untuk melihat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Data kemudian diolah dengan menggunakan bantuan program SPSS 21,0 *for windows.*

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Deskripsi data penelitian

*Tabel kategorisasi dan interpretasi skor beban kerja dan komunikasi interpersonal*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Batas Kategori | Beban Kerja | | Komunikasi Interpersonal | | Kategori |
| F | % | F | % |
| X ≤ (µ -1,0 σ) | 11 | 15% | 8 | 11% | Tinggi |
| µ - 1,0 σ <X ≤ µ + 1,0 σ | 54 | 72% | 54 | 72% | Sedang |
| µ + 1,0 σ < X | 10 | 13% | 13 | 17% | Rendah |
| **Jumlah** | **30** | **100%** | **30** | **100%** |  |

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar atau lebih dari setengah jumlah sampel penelitian, yaitu karyawan PT. BPR Hasamitra Makassar memiliki tingkat beban kerja dan komunikasi interpersonal yang sedang. Hal tersebut terlihat dari nilai persentase dan frekuensi jumlah subjek, dimana subjek yang berada pada kategori tinggi untuk beban kerja adalah 11 subjek (15 %), 54 subjek (72 %) memiiki tingkat beban kerja sedang, dan 10 subjek (13 %) memiliki tingkat beban kerja rendah. Sedangkan 8 subjek (11 %) memiliki tingkat komunikasi interpersonal tinggi, 54 subjek (72 %) memiiki tingkat komunikasi interpersonal sedang, dan 13 subjek (17 %) memiliki tingkat komunikasi interpersonal rendah.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan PT. BPR Hasamitra Makassar yang menjadi subjek penelitian memiliki komunikasi interpersonal dalam kategori sedang. Hal tersebut dapat diartikan bahwa rata-rata karyawan PT. BPR Hasamitra Makassar memandang komunikai interpersonal sebagai hal yang positif yang seharusnya dimiliki oleh setiap karyawan untuk menunjang hubungan antara karyawan agar kinerja karyawan dapat meningkat. Salah satu budaya karyawan PT. BPR Hasamitra Makassar adalah menjalin komunikasi yang baik sesama karyawan dengan cara saling bertegur sapa jika bertemu di tempat kerja. Karyawan juga melakukan *briefing* setiap pagi sebelum melakukan pekerjaan masing-masing.

Penjelasan di atas sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Chidiebere, Ngozi, dan Ifoema (2015) yang mengemukakan bahwa untuk mencapai tujuan perusahaan, karyawan harus memiliki komunikasi yang baik antara karyawan. Hal ini disebabkan karena komunikasi yang efektif merupakan solusi bagi manajemen yang efektif dan efisien bagi kinerja karyawan dalam suatu perusahaan. Penelitian tersebut juga menganjurkan agar dalam suatu perusahaan ada kebutuhan untuk berusaha dan menjadikan komunikasi yang efektif sebagai strategi pengelolahan untuk menyimpan informasi.

Hasil analisis deskriptif juga menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan PT. BPR Hasamitra Makassar yang menjadi subjek penelitian memiliki beban kerja dalam kategori sedang. Karyawan PT. BPR Hasamitra Makassar memiliki beban kerja yang berbeda-beda. Karyawan di bagian *supporting* tidak memiliki banyak tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan berbeda dengan karyawan yang di bagian operasional yang terbiasa harus bekerja setelah jam kerja selesai untuk menyelesaikan pekerjaan. Beberapa karyawan yang bekerja setelah jam kerja selesai juga meminta bantuan dari rekan kerja yang lain. Karyawan menganggap bahwa pekerjaan yang diberikan sudah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki meskipun harus lembur tetapi hasil kerja karyawan tidak maksimal lagi sehingga membutuhkan orang lain untuk menyelesaikan pekerjaan.

Penjelasan di atas sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Chaterina (2012) yang mengemukakan bahwa ketika beban kerja terlalu tinggi dan di luar kemampuan karyawan maka akan menyebabkan kinerja karyawan menurun. Begitu pula sebaliknya, ketika beban kerja rendah akan menyebabkan kinerja karyawan meningkat. Hal tersebut dikarenakan karyawan menyelesaikan banyak pekerjaan, sehingga karyawan mengerjakan pekerjaan seadanya dan tidak mempertimbangkan kualitas kerja.

Beban kerja merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh manajemen di sebuah perusahaan karena sangat berkaitan dengan stress kerja karyawan. Pencegahan terjadinya beban kerja yang berlebih terhadap karyawan perlu dilakukan untuk mencegah terjadinya stress kerja pada karyawan. Pencegahan stress kerja karena beban kerja berlebih juga telah dilakukan oleh pihak PT. BPR Hasamitra Makassar antara lain yaitu melakukan mutasi terhadap karyawan, memberikan cuti, mengadakan *outbound,* dan melakukan senam di akhir jam kerja sebagai *refreshing* bagi karyawan. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Sarwendah (2013) dalam penelitiannya yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara beban kerja dan stress kerja. Terjadinya stress kerja akan menunjukkan kondisi dimana terjadinya peningkatan beban kerja yang akan diiringi dengan peningkatan stress kerja. Penjelasan tersebut juga sesuai dengan yang dikemukakan oleh Derajad dan Kelly (2011) bahwa salah satu cara untuk menghilangkan kejenuhan adalah penyegaran kembali melalui kegiatan rekreasi inovatif dengan menggunakan media alam.

Brockman (Derajad dan Kelly, 2011) juga menambahkan bahwa rekreasi pada kawasan hutan bertujuan untuk menyegarkan kembali kondisi badan yang sudah penat dan jenuh dengan rutinitas di tempat kerja, sehingga karyawan siap menghadapi tugas yang baru.

Karyawan PT. BPR Hasamitra Makassar juga melakukan berbagai cara untuk mengurangi beban kerja yaitu dengan cara menyelesaikan pekerjaan yang lebih mudah terlebih dahulu, istirahat sejenak, mendengarkan musik saat bekerja, dan mengerjakan tugas secara bertahap sesuai dengan *deadline.* Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Muslimah, Caprianingsih, dan Djunaedi (2015) terhadap pekerja batik tulis yang mengemukakan bahwa beban kerja yang dirasakan oleh individu dapat menurun ketika diberi perlakukan seperti mendengarkan musik. Mendengarkan musik membuat perasaan individu lebih rileks dan santai pada saat bekerja.

Hasil uji hipotesis yang telah dilakukan menggunakan tehnik regresi sederhana menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,030 (p < 0,05) dengan nilai koefisien korelasi (*r*)kedua variabel penelitian sebesar 0,251. Nilai koefisien korelasi tersebut menunjukkan pengaruh yang positif antara beban kerja dan komunikasi interpersonal yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini ditolak.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai *R square* sebesar 0,063 yang berarti pengaruh beban kerja terhadap komunikasi interpersonal karyawan berada pada kategori yang sangat rendah. Hal tersebut disebabkan karena karyawan menganggap bahwa meskipun beban kerja meningkat karyawan tetap menjaga komunikasi sehingga meningkatnya beban kerja tidak dianggap sebagai faktor yang sangat berpengaruh kepada komunikasi interpersonal. Karyawan juga menganggap bahwa bertambahnya beban kerja membuat karyawan lebih sering meminta bantuan kepada rekan kerja yang lain. Hal tersebut sesuai dengan study yang dilakukan oleh Kleinman dan Serfaty (Urban dkk, 1993) bahwa adanya tuntutan beban kerja membuat individu memiliki kecenderungan untuk berkomunikasi dalam merespon tuntutan beban kerja. Beban kerja yang tinggi akan membutuhkan lebih banyak sumber daya manusia, sehingga karyawan akan saling membantu dan komunikasi interpersonal karyawan akan meningkat.

Hasil penelitian yang didapatkan berbeda dengan hasil data awal. Hasil data awal menunjukkan bahwa karyawan memiliki komunikasi interpersonal yang rendah sedangkan hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal karyawan semakin meningkat. Hal tersebut disebabkan karena manajemen perusahaan telah melakukan kegiatan *outbound* yang membuat komunikasi interpersonal karyawan meningkat. Pihak managemen PT. BPR Hasamitra Makassar mengemukakan bahwa kegiatan *outbound* seharusnya sudah menjadi kegiatan rutin karyawan, tetapi karena kesibukan karyawan akhirnya membuat kegiatan *outbound* selalu ditunda dan kemudian dilaksanakan pada tahun 2017.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa besarnya sumbangan variabel beban kerja terhadap variabel komunikasi interpersonal adalah sebesar *R square* 0,063 (6,3%). Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa beban kerja merupakan salah satu faktor yang memengaruhi komunikasi interpersonal karyawan PT. BPR Hasamitra Makassar, tetapi dengan presentasi pengaruh yang rendah. Koefisien yang diperoleh dari data sangatlah rendah sehingga ada beberapa kemungkinan yang terjadi, yaitu adanya faktor lain yang sangat berpengaruh terhadap komunikasi interpersonal karyawan selain beban kerja. Adapun faktor internal yang memengaruhi komunikasi interpersonal karyawan PT. BPR Hasamitra Makassar yaitu sikap dan faktor eksternal yaitu pemberian fasilitas kerja atau tempat kerja.

Sikap yang dimiliki individu mampu membangun komunikasi yang akrab antara karyawan. Karyawan PT. BPR Hasamitra Makassar memiliki sikap yang ramah sesama rekan kerja, budaya yang diterapkan karyawan yaitu ketika masuk ke tempat kerja wajib menyapa siapapun rekan kerja yang ditemui. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Patriana (2014) yang mengemukakan bahwa sikap sopan, ramah, dan baik dapat menjadi daya persuasif dalam melakukan komunikasi. Individu yang memiliki sikap yang disenangi oleh individu lain lebih mampu membangun komunikasi interpersonal yang baik, begitu pula sebaliknya individu yang tidak mampu bersikap baik, ramah, dan sopan tidak akan mudah melakukan komunikasi interpersonal kepada individu lain.

Lingkungan kerja karyawan PT. BPR Hasamitra, tempat kerja karyawan tidak dibatasi oleh ruangan sehingga karyawan lebih leluasa berkomunikasi dengan rekan kerja yang lain. Karyawan PT. BPR Hasamitra Makassar menganggap pengaturan ruang kerja yang diterapkan sangat membantu dalam menyelesaikan pekerjaan, ketika mengalami masalah dan membutuhkan bantuan dari rekan kerja yang lain maka karyawan tidak perlu berpindah tempat untuk menyampaikan informasi kepada rekan kerja yang lain.

Kelemahan dalam penelitian ini adalah koefisien korelasi pada skala beban kerja yang digunakan berada pada klasifikasi kurang bagus. Periantalo (2015) mengemukakan bahwa ada faktor lain yang ikut terukur dalam pengukuran yang mengakibatkan koefisien korelasi kurang bagus. Kesalahan pengukuran yang dimaksudkan dapat bersumber dari subjek yang capek atau sakit. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengukuran di waktu sore hari yaitu pada saat jam kerja karyawan telah selesai atau waktu pulang karyawan untuk istirahat. Peneliti menganggap subjek mengisi alat ukur penelitian dengan cepat tanpa memerhatikan dengan baik tiap butir pernyataan alat ukur karena subjek dalam kondisi yang lelah telah beraktivitas sejak pagi hari.

**KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan pengujian hipotesis dan pembahasan hasil penelitian, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah tidak ada pengaruh negatif beban kerja terhadap komunikasi interpersonal pada karyawan PT. BPR Hasamitra Makassar, sehingga hipotesis ditolak.

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan

Dalam meningkatkan komunikasi interpersonal karyawan di PT. BPR Hasamitra Makassar, pihak manajemen memerhatikan beban kerja karyawan agar aktivitas lembur karyawan dapat berkurang.

1. Bagi peneliti selanjutnya
2. Peneliti mengharapkan agar peneliti selanjutnya dapat membandingkan tingkat beban kerja karyawan berdasarkan unit kerja masing-masing dan dapat meneliti variabel-variabel lain yang juga berpengaruh terhadap komunikasi interpersonal yaitu sikap dan lingkungan kerja karyawan ataupun variabel yang bisa menjadi mediasi antara beban kerja dan komunikasi interpersonal.
3. Peneliti mengharapkan kepada peneliti selanjutnya yang akan menggunakan skala beban kerja agar memerhatikan faktor lain yang dapat terukur dan kesalahan-kesalahan pengukuran lainnya seperti kondisi psikologis subjek karena koefisien reliabilitas skala beban kerja yang peneliti gunakan dalam penelitian ini berada pada klasifikasi yang kurang bagus.

**DAFTAR PUSTAKA**

Afriyadi, F. (2015). Efektivitas komunikasi interpersonal antara atasan dan bawahan karyawan PT. Borneo Enterpresindo Samarinda. *Journal Ilmu Komunikasi, 3*(1)*,* 362-376.

Astianto, A., & Suprihhadi, H. (2014). Pengaruh stress kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan PDAM Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, 3*(7)*,* 1-17.

Chaterina, R. (2012). Hubungan antara beban kerja dengan kinerja karyawan offshore pada divisi quality assurance quality controldi Departemen Hulu Energi ONWJ LTD Jakarta. *(Skripsi diterbitkan).* Depok: Universitas Indonesia

Chidiebere, N., Ngozi, N, P., & Ifeoma, O, R. (2015). The role of effective communication on organizational performance: A study of Nnamdi Azikiwe University Awka. *Review of Public Administration and Management, 4*(8)*,* 133-148.

Derajad, M., & Kelly, E. (2011). Pengaruh outbound management training dalam mengurani bornoutpada karyawan PT. Sinar Rajawali Surabaya. *Journal Psikologi, 1*(12)*,* 42-49

Maulana, H., & Gumelar, G. (2013). *Psikologi komunikasi dan persuasi.* Jakarta: Akademia Permata.

Muslimah, E., Caprianingsih, F. E., & Djunaedi, M. (2015). Efek musik terhadap beban kerja mental pekerja batik tulis di Batik Putra Laweyan. *Symposium Nasional Tekonologi Terapan (SNTT) 3 2015.* Diakses dari https:www.publikasiilmiah.ums.ac.id/handle/11617/6265 pada tanggal 21 Desember 2017.

Patriana, E. (2014). Komunikasi interpersonal yang berlangsung antara pembimbing kemasyarakatan dan keluarga anak pelaku pidana di BAPAS Surakarta. *(Skirpsi diterbitkan).* Surakarta: Universitas Sebelas Maret.

Periantalo, J. (2015). *Penyusunan skala psikologi: Asik, mudah, dan bermanfaat.* Yoggyakarta: Pustaka Pelajar.

Saragi, D. (2012). Pengaruh beban kerja terhadap komunikasi terapeutik perawat kepada pasien rumah sakit Imelda Pekerja Indonesia Medan tahun 2011. *(Tesis diterbitkan).* Medan: Fakultas kesehatan masyarakat Universitas Sumatera Utara.

Sarwendah, E. (2013). Hubungan beban kerja dengan tingkat stress kerja pada pekerja social sebagai caregiver di Panti Sosial Tresna Werdha Budi Mulia DKI Jakarta. *(Skripsi dterbitkan).* Jakarta: Universitas Negeri Syarif Hidayatullah.

Spector, P. E. (2012). *Industrial and organizational psychology research and practice.* Singapore: John Willey & Sons, Inc.

Suciati. (2015). *Psikologi komunikasi: Sebuah tinjauan teoritis.* Yogyakarta: Buku Litera.

Sudarto., Lubis, S., & Hidayat, P. (2009). Pengaruh komunikasi interpersonal dan motivasi terhadap kinerja karyawan PT Westfalia Indonesia. *Jurnal Keuangan dan Bisnis, 1*(1)*,* 66-77.

Sukwadi, R., & Yonathan. (2014). Analisis pengaruh gaya kepemimpinan dan komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan UKM. *Jurnal Tehnik dan Ilmu Komputer, 03*(11), 243-251.

Urban, J. M., Bowers, C. A., Morgan, B. B., & Monday, S. D. (1993). Effects of workload on communication processesin decision making teams: An empirical study with implications for training. Florida: University of Florida.

**THE INFLUENCE OF WORKLOAD ON EMPLOYEE INTERPERSONAL COMMUNICATIONS**

**Salmarani Marseng**

([ranimarseng@gmail.com](mailto:ranimarseng@gmail.com))

**Asmulyani**

([nining\_cadi@yahoo.com](mailto:nining_cadi@yahoo.com))

**Faradillah**

(ilafirdaus@yahoo.com)

*Fakultas Psikologi, Universitas Negeri Makassar*

*Jl. AP. Pettarani Makassar, 90222*

**ABSTRACT**

The achievement of maximum employee performance is influenced by the interpersonal communication of employees so that effective performance and employee morale can be created properly. Interpersonal communication employees are not entwined with both can be affected by the ever-increasing workload. This research aims to know the influence of interpersonal communication against the workload of employees. The subject of the research are all employees of PT BPR Hasamitra Makassar with a total of 75 employees (n = 75). Methods of data analysis used in this study i.e., simple regression analysis. Results of the study prove that no negative influences interpersonal communication against the workload of employees on the employees of PT BPR Hasamitra Makassar (r = 0.251, R square = 0.063, and p = 0.030). The implication in this research is the workload of the employees can enhance interpersonal communication employees in completing the job.

**Keywords:** workload, interpersonal communication

Suciati (2015) suggests that in a lot of work, communication is the main thing because of the technical expertise and discipline work involves communication. Sukwadi and Yonathan (2014) suggests that to improve the performance of the employee's interpersonal communication needed. Maulana and Gumelar (2013) suggests that interpersonal communication is communication between two people face-to-face that captures the reactions of others either in verbal or nonverbal.

Low interpersonal communication is one of the many factors that can cause a variety of problems at the company. Sudarto, Lubis, and Hidayat (2009) do research to 68 employees of PT. Westfalia Indonesia which stated that the number of employees who are not welcome in the workplace due to lack of interpersonal communication even though the wages earned the employee is in compliance with the work

11

10

A problem that often occurs between superiors and subordinates is due to misunderstanding through talks that give rise to a difference of perception. Interpersonal communication is urgently needed to improve the relations between superiors and subordinates properly. Research and observations made by Afriyadi (2015) to five employees of PT. Enterprisindo Borneo Samarinda produce Representative that problems that often occur between superiors and subordinates is a miss communication so that it disrupting the work of employees, in addition to that boss is also still paying attention to certain acupuncture employees who make employees feel distinguished.

Saragi (2012) argued that social relationships and interpersonal communication retail may not be as expected, it can be affected by workload. Spector (2012) suggests that the workload demands of the company's work from illiquid to employees. Astianto and Suprihhadi (2014) suggests that the workload for the individual specified in the form of the standard work of the company in accordance with the type of work for individuals.

High workload conditions make the employees cannot adapt to other employees because of the lack of communication that can help employees. Urban, et al (1993) argued in his research results on the 12 teams composed of five people that a higher workload can minimize the tendency to increase the communication between the other individual. The results of the study also show that lack of communication caused due to increased workload so that it can have an impact on performance.

Other studies conducted by Saragi (2012) to 58 nurses shows that communication is influenced by workload. The workload is more and more able to make individual undertakings and less busy communicating with individuals around. The task demands so much can increase the activity of the individual in completing the work so that it could hinder the communication of the individual because of the time that is used to interact a little more.

Research will be carried out to employees at PT. Bank Rakyat (BPR) Pengreditan Hasamitra Makassar. Every day employees serve clients with work in front of a computer screen that made the center of attention of employees over jobs each and very rarely to communicate with other employees. This resulted in some problems of slow work to overcome, such as employees who are having problems with the network and not directly communicated with other employees so that the longer problems resolved. In addition, employees who get complaints from clients cannot communicate to co-workers as another job must finish. This resulted in the interpersonal communication of employees decreased, the State described the workload affect interpersonal communication on PT. Bank Pengkreditan Rakyat (BPR) Hasamitra Makassar.

The hypothesis in this study are:

Ha: there is the influence of negative interpersonal communication against the workload of employees of PT BPR Hasamitra Makassar.

Ho: no influence of negative interpersonal communication against the workload of employees of PT BPR Hasamitra Makassar.

**METHOD**

The independent variables in the research is the workload, that is part of the work performed by individuals who need physical skills and psychic abilities and mental processes are carried out within the time period specified. The dependent variable in this research is interpersonal communication, that is the process of relaying or give information or messages between two or more individuals who can directly generate feedback.

The population in this research is the employees at PT. Bank Pengkreditan Rakyat (BPR) Hasamitra Makassar totalling 75 employees consisting of three units of work that is operational, business, and supporting. The subject of this research are all employees of PT. Bank Pengkreditan Rakyat (BPR) Hasamitra Makassar that add up to 75 employees. Researchers using total sampling because samples in this study amounted to little. Data were collected using a scale of psychology. Scale model used is the likert scale model.

1. scale of workload consists of 23 aitem and after tests there are 11 aitem left. The alpha value of 0.651. The value entered in the category of reliability which is less good.
2. Scale interpersonal communication consists of 54 aitem and after tests there are 37 aitem left. The alpha value of 0.802. The value entered in the category of great reliability.

The data in this study is analyzed by using simple regression analysis. The data is then processed using the SPSS program help 21.0 for windows.

**RESULTS AND DISCUSSION**

Description of research data

*Table categorization and interpretation of the score of the workload and interpersonal communication*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Limit Category | workload | | interpersonal communication | | Category |
| F | % | F | % |
| X ≤ (µ -1,0 σ) | 11 | 15% | 8 | 11% | High |
| µ - 1,0 σ <X ≤ µ + 1,0 σ | 54 | 72% | 54 | 72% | Medium |
| µ + 1,0 σ < X | 10 | 13% | 13 | 17% | Low |
| Total | 30 | 100% | 30 | 100% |  |

Based on the above table shows that the majority or more than half of the total sample of research, that is the employees of PT BPR Hasamitra Makassar has the level of workload and interpersonal communication. It is apparent from the number of frequency and percentage value subject, where the subject is in the high category for workload is subject 11 (15%), 54 subject (72%) have moderate levels of workload, and 10 subjects (13%) have level of workload low. While the 8 subjects (11%) have a high level of interpersonal communication, 54 subject (72%) have moderate levels of interpersonal communication, and 13 subjects (17%) had low levels of interpersonal communication.

The results of the descriptive analysis showed that most of the employees of PT BPR Hasamitra Makassar that became the subject of interpersonal communication research in the category of being. This means that the average employees of PT BPR Hasamitra Makassar looked at interpersonal communication as a positive thing which should be owned by every employee to support the relationship between the employee so that the employee's performance can be increased. One of culture employees of PT BPR Hasamitra Makassar was establish good communication fellow employees by way of mutual pool area was great if it met at work. Employees also conduct briefings every morning before doing their respective jobs.

The explanation is in conformity with the results of research conducted by Chidiebere, Ngozi, and Ifoema (2015) which suggests that to achieve the objectives of the company, employees need to have good communication between employees. This is because effective communication is a great solution for effective and efficient management for the performance of employees in a company. The study also recommends that in a company there is a need to try and make effective communication as a strategy to save the information processing.

The results of the descriptive analysis also show that most of the employees of PT BPR Hasamitra Makassar that became the subject of the research have a workload in the category of being. Employees of PT BPR Hasamitra Makassar have different workloads. Employees at the supporting does not have many job demands that must be resolved differing with employees in the operational part that get used to work after hours of work done to complete the job. Some employees who worked after hours of work completed is also asking for help from other colleagues. Employees consider that the work is in compliance with the given capabilities despite having to work overtime but the maximum again so that employees do not need someone else to finish the job.

The explanation above in accordance with the research conducted by Chaterina (2012) who suggested that while the workload was too high and beyond the capabilities of employees then would cause performance to decrease. Vice versa, when the workload is low will lead to increased employee performance. That is because the employees completed a lot of work, so that the employees work potluck and not considering the quality of the work.

The explanation above in accordance with the research conducted by Chaterina (2012) who suggested that while the workload was too high and beyond the capabilities of employees then would cause performance to decrease. Vice versa, when the workload is low will lead to increased employee performance. That is because the employees completed a lot of work, so that the employees work potluck and not considering the quality of the work.

The workload is very important to note by management at a company because it is very related to employee stress. The prevention of the occurrence of excess workload on employees need to be done to prevent the occurrence of stress on employees. Prevention of stress, excessive workloads due to work has also been done by the PT BPR Hasamitra Makassar, among others, that is do mutations against the employee, give leave, holding outbound, and doing gymnastics at the end of working hours as a refreshing for employees. This is in accordance with expressed by Sarwendah (2013) in her research that States that there is a significant relationship between work stress and workload. The occurrence of a work stress will show conditions where increased workload will be accompanied by an increase in work stress. That explanation also in accordance with expressed by degree movies and Kelly (2011) that one of the ways to eliminate saturation is refreshment back through innovative recreational activities using natural media.

Brockman (Derajad and Kelly, 2011) also added that recreation in forested areas aims to energize the body condition of the already tired and saturated with routine at work, so that employees are ready to face new tasks.

Employees of PT BPR Hasamitra Makassar has also done a variety of ways to reduce the workload that is by way of completing the work easier in advance, a short break, to listen to music while working, and the task in gradual in accordance with the deadline. It is in accordance with the research conducted by Muslimah, Caprianingsih, and Djunaedi (2015) of batik workers who argued that the work load felt by individuals can be decreased when given such a treat to listen to music. Listening to music makes the individual feeling more relaxed and at ease at the time of work.

The results of Hypothesis test that has been done using simple regression techniques demonstrate the value significance of 0.030 (p < 0.05) with the value of the correlation coefficient (r) these two variable study of 0.251. The value of the correlation coefficient shows the positive effect between workload and interpersonal communication which means that the hypothesis in this study was rejected.

The results of this study indicate that the value R square of 0.063 meaning influence interpersonal communication against the workload of the employees are on a very low category. It is caused due to an employee considers that despite increasing employee workload while maintaining communication so that the increased workload is not considered a very influential factor to interpersonal communication. Employees also assume that the increase of the workload of making employees more frequently ask for assistance to other co-workers. It is in accordance with the study conducted by Kleinman and Serfaty (Urban et al, 1993) that the claims workload makes individuals have a tendency to engage in responding to the demands of the workload. High workload will require more human resources, so that the employees will help each other and interpersonal communications employees will increase.

The research results obtained in contrast with the results of the initial data. The results of the initial data show that employees have low interpersonal communication while the results showed that employees ' interpersonal communication. This is because the management of the company has been conducting interpersonal communication that makes outbound employees increased. Party management PT BPR Hasamitra Makassar outbound activity suggests that it should have been a routine activity of the employees, but because of the flurry of activity ended up making outbound employees always delayed and then implemented in 2017.

The results of this research also shows that the magnitude of the contribution of the variable workload against interpersonal communication is the variable of R square 0.063 (6.3%). Based on these data it is known that the workload is one of the factors that affect interpersonal communication employees of PT BPR Hasamitra Makassar, but with low influence presentation. The coefficient obtained from data is very low so there is some possibility of happening, that the existence of other factors that greatly influence on interpersonal communications employees in addition to the workload. As for the internal factors that affect interpersonal communication employees of PT BPR Hasamitra Makassar that is attitude and external factors, namely the granting of a work or workplace facilities.

The attitude of the individual is able to establish communication between employees that are familiar. Employees of PT BPR Hasamitra Makassar has a friendly attitude to my fellow co-workers, a culture that is applied when an employee enters into the workplace mandatory greet anyone colleagues found. This is in accordance with the results of research conducted by Patriana (2014) who suggested that the attitude of courteous, friendly, and both can be a persuasive power in doing communications. Individuals who have the attitude that endeared by another individual better able to build good interpersonal, communication and vice versa the individual who is not capable of being nice, friendly and polite, will not be easy doing interpersonal communication to another individual.

The working environment of employees of PT BPR Hasamitra, workplace employees is not limited by room so that more employees freely communicate with other co-workers. Employees of PT BPR Hasamitra Makassar considers setting a working space that is applied is very helpful in completing the work, when it encountered a problem and needs help of the other teammates so employees do not have to move to convey information to other colleagues.

The weaknesses in this study is the correlation coefficient on the scale the workload which used be on the classification is less good. Periantalo (2015) suggests that there are other factors that come into measurable in the measurement that results in less good correlation coefficient. Error of measurement intended can be sourced from the subject are tired or ill. In this study, researchers perform measurements at the time of the afternoon, i.e. at the time of the employee's hours of work has been completed or the time the employees go home for a break. Researchers consider the subject fills the measuring instrument research quickly without looking at the well of each grain of gauge assertion because the subject in conditions that might have been tired since the morning.

**CONCLUSIONS AND SUGGESTIONS**

Based on hypothesis testing and discussion of the results of the research, then the conclusions of this research are no negative influence interpersonal communication against the workload on employees of PT BPR Hasamitra Makassar, thus the hypothesis is rejected.

Based on the conclusions above, researchers propose some suggestions as follows:

1. For the company

In improving interpersonal communication employee at PT BPR Hasamitra Makassar, management notes the workload of employees so that the activity of overtime employees can be reduced.

1. For the next researchers
2. Researchers expect the next researcher can compare the level of workload of employees based on their respective work units and can examine other variables also affect interpersonal communication i.e. attitude and the working environment of employees or variables that can be a mediation between the workload and interpersonal communication.
3. Researchers expect the next researchers who will use the scale the workload in order to look at other factors that can be measured and the mistakes of other measurements such as the psychological conditions of the subject because of the scale of reliability coefficient the workload that researchers use in research is the classification that are less good.

**REFERENCE**

Afriyadi, F. (2015). Efektivitas komunikasi interpersonal antara atasan dan bawahan karyawan PT. Borneo Enterpresindo Samarinda. *Journal Ilmu Komunikasi, 3*(1)*,* 362-376.

Astianto, A., & Suprihhadi, H. (2014). Pengaruh stress kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan PDAM Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, 3*(7)*,* 1-17.

Chaterina, R. (2012). Hubungan antara beban kerja dengan kinerja karyawan offshore pada divisi quality assurance quality controldi Departemen Hulu Energi ONWJ LTD Jakarta. *(Skripsi diterbitkan).* Depok: Universitas Indonesia

Chidiebere, N., Ngozi, N, P., & Ifeoma, O, R. (2015). The role of effective communication on organizational performance: A study of Nnamdi Azikiwe University Awka. *Review of Public Administration and Management, 4*(8)*,* 133-148.

Derajad, M., & Kelly, E. (2011). Pengaruh outbound management training dalam mengurani bornoutpada karyawan PT. Sinar Rajawali Surabaya. *Journal Psikologi, 1*(12)*,* 42-49

Maulana, H., & Gumelar, G. (2013). *Psikologi komunikasi dan persuasi.* Jakarta: Akademia Permata.

Muslimah, E., Caprianingsih, F. E., & Djunaedi, M. (2015). Efek musik terhadap beban kerja mental pekerja batik tulis di Batik Putra Laweyan. *Symposium Nasional Tekonologi Terapan (SNTT) 3 2015.* Diakses dari https:www.publikasiilmiah.ums.ac.id/handle/11617/6265 pada tanggal 21 Desember 2017.

Patriana, E. (2014). Komunikasi interpersonal yang berlangsung antara pembimbing kemasyarakatan dan keluarga anak pelaku pidana di BAPAS Surakarta. *(Skirpsi diterbitkan).* Surakarta: Universitas Sebelas Maret.

Periantalo, J. (2015). *Penyusunan skala psikologi: Asik, mudah, dan bermanfaat.* Yoggyakarta: Pustaka Pelajar.

Saragi, D. (2012). Pengaruh beban kerja terhadap komunikasi terapeutik perawat kepada pasien rumah sakit Imelda Pekerja Indonesia Medan tahun 2011. *(Tesis diterbitkan).* Medan: Fakultas kesehatan masyarakat Universitas Sumatera Utara.

Sarwendah, E. (2013). Hubungan beban kerja dengan tingkat stress kerja pada pekerja social sebagai caregiver di Panti Sosial Tresna Werdha Budi Mulia DKI Jakarta. *(Skripsi dterbitkan).* Jakarta: Universitas Negeri Syarif Hidayatullah.

Spector, P. E. (2012). *Industrial and organizational psychology research and practice.* Singapore: John Willey & Sons, Inc.

Suciati. (2015). *Psikologi komunikasi: Sebuah tinjauan teoritis.* Yogyakarta: Buku Litera.

Sudarto., Lubis, S., & Hidayat, P. (2009). Pengaruh komunikasi interpersonal dan motivasi terhadap kinerja karyawan PT Westfalia Indonesia. *Jurnal Keuangan dan Bisnis, 1*(1)*,* 66-77.

Sukwadi, R., & Yonathan. (2014). Analisis pengaruh gaya kepemimpinan dan komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan UKM. *Jurnal Tehnik dan Ilmu Komputer, 03*(11), 243-251.

Urban, J. M., Bowers, C. A., Morgan, B. B., & Monday, S. D. (1993). Effects of workload on communication processesin decision making teams: An empirical study with implications for training. Florida: University of Florida.