

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### 2.1. Landasan Teori

##### 2.1.1 *Pengertian Sumber Daya Manusia*

Sumber daya manusia (SDM) di dalam organisasi merupakan kunci keberhasilan organisasi, karena pada dasarnya SDM yang merancang, memasang, mengoperasikan dan memelihara dari sistem integral tersebut, baik itu input, proses maupun output. Manusia sebagai aset yang akan mengelola sumber daya yang ada dalam organisasi memerlukan manusia yang baik kualitasnya. Sumber daya manusia jika ditinjau dari segi kualitasnya memiliki dua kemampuan, yaitu:

- a. *Hard Skill* : Kemampuan akademik yang dimiliki seseorang.
- b. *Soft Skill* : Kemampuan menyesuaikan dengan lingkungan terutama dalam dunia kerja / organisasi.

Kedua kemampuan diatas diperlukan bagi sumber daya manusia dalam menggerakkan dan mengembangkan organisasi. Agar kualitas sumber daya manusia yang dihasilkan memenuhi standard maka setiap tahapan proses harus direncanakan dan dikendalikan sesuai dengan standard dan spesifikasi yang telah ditetapkan sesuai kebutuhan organisasi [6].

Sumber Daya Manusia merupakan aset strategi karena merupakan sumber daya dengan kapabilitas yang sulit untuk ditiru, langka, tepat, dan istimewa yang memberikan keunggulan kompetitif pada perusahaan [7].

##### 2.1.2 **Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat [3].

Manajemen Sumber Daya Manusia, yaitu suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam mencapai tujuan organisasi [8].

### 2.1.2.1 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia yaitu :

a. Tujuan Sosial Kemasyarakatan

Supaya organisasi bertanggung jawab secara sosial dan etik terhadap kebutuhan masyarakat seperti program kesehatan lingkungan, program perbaikan sarana lingkungan, dan program pelatihan ketrampilan.

b. Tujuan Organisasi

Bagian manajemen sumber daya manusia dibentuk adalah dengan maksud supaya membantu organisasi dalam rangka mencapai tujuannya.

c. Tujuan Fungsional

Untuk mempertahankan andil manajemen sumber daya manusia pada tingkatan yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

d. Tujuan Pribadi para pekerja

Manajemen sumber daya manusia harus mampu mengidentifikasi / menyinkronkan pencapaian tujuan organisasi dengan pencapaian tujuan pribadi setiap orang yang bekerja di perusahaan itu [9].

### 2.1.2.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Fungsi manajemen sumber daya manusia meliputi perencanaan, pengorganisasian, pemeliharaan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian.

a. Perencanaan

Perencanaan (*human resources planning*) adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan. Perencanaan dilakukan dengan menetapkan program kepegawaian. Program kepegawaian meliputi pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian karyawan.

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagan organisasi (*organization chart*).

c. Pengarahan

Pengarahan (*directing*) adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Pengarahan dilakukan pimpinan dengan menugaskan bawahan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik.

d. Pengendalian

Pengendalian (*controlling*) adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan, agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana. Apabila terdapat penyimpangan atau kesalahan, diadakan tindakan perbaikan dan penyempurnaan rencana. Pengendalian karyawan meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku, kerja sama, pelaksanaan pekerjaan, dan menjaga situasi lingkungan pekerjaan.

e. Pengadaan

Pengadaan (*procurement*) adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Pengadaan yang baik akan membantu terwujudnya tujuan.

f. Pengembangan

Pengembangan (*development*) adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa depan.

g. Kompensasi

Kompensasi (*compensation*) adalah pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*), uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang di berikan kepada perusahaan. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak. Adil diartikan sesuai dengan prestasi kerjanya, layak diartikan dapat memenuhi kebutuhan primernya serta berpedoman pada batas upah minimum pemerintah dan berdasarkan internal dan eksternal konsistensi.

h. Pengintegrasian

Pengintegrasian (*integration*) adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan. Perusahaan memperoleh laba, karyawan dapat memenuhi

kebutuhan dari hasil pekerjaannya. Pengintegrasian merupakan hal yang penting dan sulit dalam MSDM, karena mempersatukan dua kepentingan yang bertolak belakang.

i. Pemeliharaan

Pemeliharaan (*maintenance*) adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan yang berdasarkan kebutuhan sebagian besar karyawan serta berpedoman kepada internal dan eksternal konsistensi.

j. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan fungsi MSDM yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal. Kedisiplinan adalah keinginan dan kesadaran untuk mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan norma-norma sosial.

k. Pemberhentian

Pemberhentian (*separation*) adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pensiun, dan sebab-sebab lainnya. Pelepasan ini diatur oleh Undang-undang No. 12 Tahun 1964 [3].

### 2.1.3 Pengertian Komunikasi

Istilah komunikasi sesungguhnya berpangkal pada perkataan latin *Communis* yang artinya membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. Komunikasi juga memiliki akar kata berbahasa latin *Communico* yang artinya membagi [10].

Komunikasi adalah suatu proses pertukaran informasi antarindividu melalui suatu sistem yang biasa (lazim), baik dengan simbol-simbol, sinyal-sinyal, maupun perilaku atau tindakan [11].

Komunikasi adalah pengiriman informasi dan pemahaman, mengenai simbol verbal atau nonverbal. Komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain [12].

### 2.1.3.1 Bentuk-bentuk Komunikasi

Bentuk-bentuk komunikasi terbagi 2, yaitu :

#### a. Komunikasi Verbal (*Verbal communication*)

Komunikasi verbal merupakan salah satu bentuk komunikasi yang lazim digunakan dalam dunia bisnis untuk menyampaikan pesan-pesan bisnis kepada pihak lain baik secara tertulis (*written*) maupun lisan (*oral*).

##### i. Berbicara dan Menulis

Secara *universal*, untuk mengirimkan suatu pesan bisnis, para pelaku bisnis lebih dominan berbicara daripada menulis pesan, karena lebih mudah, praktis, efisien, dan cepat dalam penyampaian suatu pesan bisnis. Meskipun demikian, pesan yang sangat penting, lebih tepat disampaikan secara tertulis meliputi surat bisnis, memo dan laporan.

##### ii. Mendengar dan Membaca

Komunikasi yang efektif yaitu komunikasi secara dua arah. Para pelaku bisnis cenderung lebih suka memperoleh atau mendapatkan informasi daripada menyampaikan informasi. Sangatlah penting diperlukan ketrampilan mendengarkan dan membaca yang baik.

#### b. Komunikasi Nonverbal (*Nonverbal Communication*)

Komunikasi nonverbal merupakan komunikasi yang menggunakan gerakan-gerakan tubuh, bahasa tubuh sebagai alat untuk berkomunikasi dengan orang lain.

Dalam dunia bisnis, komunikasi nonverbal dapat membantu menentukan kredibilitas dan potensi kepemimpinan seseorang. Seorang manajer (pemimpin) dalam suatu organisasi bisnis juga harus dapat menjadi seorang komunikator yang baik yang dapat menyampaikan pesan-pesan bisnis kepada para bawahannya, kapan suatu pesan bisnis itu harus disampaikan, dan kepada siapa pesan bisnis itu harus disampaikan, dengan belajar mengelola kesan yang dibuat dengan bahasa isyarat, karakteristik atau ekspresi wajah, suara dan penampilan [11].

### 2.1.3.2 Jenis-Jenis Komunikasi

Nyaris semua kegiatan dalam kehidupan manusia membutuhkan atau setidaknya disertai komunikasi. Secara lebih konkrit, hal ini mencakup bidang-bidang seperti :

a. Komunikasi Antar pribadi (*Interpersonal Communication*)

Pada dasarnya merupakan jalinan hubungan interaktif antara seorang individu dan individu lain di mana lambang-lambang pesan secara efektif digunakan, terutama lambang-lambang bahasa. Penggunaan lambang-lambang bahasa verbal, terutama bersifat lisan, di dalam kenyataan kerap kali disertai dengan bahasa isyarat terutama gerak atau bahasa tubuh (*body language*), seperti senyuman, tertawa, dan menggeleng atau menganggukkan kepala.

b. Komunikasi kelompok (*Group communication*)

Bidang kajian ini pada dasarnya mempelajari pola-pola interaksi antarindividu dalam suatu kelompok sosial (biasanya kelompok kecil dan bukan kelompok massa), dengan titik berat tertentu, misalnya pengambilan keputusan. Kecenderungan seperti ini didasarkan pada keyakinan bahwa pengambilan keputusan pribadi, misalnya ketika seseorang harus menentukan pilihan di antara kemungkinan-kemungkinan yang ada, berbeda dengan pengambilan keputusan yang harus dibuat secara bersama-sama dalam suatu kelompok.

c. Komunikasi organisasi / institusi (*Organizational / institutional communication*)

Komunikasi organisasional atau institusional berkenaan dengan komunikasi yang berlangsung dalam jaringan kerjasama antarpribadi dan/atau antarkelompok dalam suatu organisasi atau institusi. Beberapa di antara persoalan penting yang menjadi minat dari bidang komunikasi organisasional adalah peran tanggung jawab organisasi, struktur dan fungsi organisasi, serta budaya dan iklim organisasi.

d. Komunikasi massa (*Mass communication*)

Komunikasi massa pada dasarnya merupakan suatu bentuk komunikasi dengan melibatkan khalayak luas yang biasanya menggunakan teknologi media massa, seperti surat kabar, majalah, radio dan televisi. Hadirnya media baru seperti internet memberikan perspektif pandangan yang baru terhadap komunikasi massa.

e. Komunikasi budaya (*Cultural communication*)

Bidang kajian komunikasi budaya mencakup bentuk-bentuk ekspresi simbolik baik yang bersifat artefak, seperti lukisan, wayang, patung, gapura, candi, bangunan arsitektur, dan museum maupun yang bersifat nonartefak, seperti tari, tembang, nyanyian, pentas teater/drama, musim dan puisi [13].

### 2.1.3.3 Pengertian Organisasi

Pada umumnya, manusia akan mengikuti atau masuk sebagai anggota suatu organisasi tertentu, seperti organisasi bisnis, organisasi nirlaba, organisasi politik, organisasi pekerja, organisasi keagamaan, dan lain sebagainya. Organisasi adalah suatu unit sosial yang dikoordinasikan secara sengaja, yang terdiri dari dua orang atau lebih, yang didirikan untuk jangka waktu lama [14].

### 2.1.3.4 Ciri-ciri Organisasi

Secara umum, organisasi memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

a. Adanya pembagian tugas dan tanggung jawab

Pembagian tugas dan tanggungjawab dimaksudkan untuk mempermudah pencapaian tujuan. Organisasi dibagi atas beberapa divisi, departemen, atau bagian yang masing-masing memiliki tugas dan tanggungjawab.

b. Adanya pusat kekuasaan

Pimpinan atau atasan merupakan pusat kekuasaan dalam suatu organisasi. Sebagian kekuasaan akan dibagikan kepada bawahan. Sebagai pusat kekuasaan, pimpinan akan menentukan pengawasan dan kepemimpinan.

c. Adanya substitusi sumber daya manusia

Dalam organisasi sering terjadi substitusi (pergantian) sumber daya manusia. Substitusi bisa terjadi karena mutasi, promosi atau keluarnya anggota organisasi akibat pensiun, meninggal dunia, atau berhenti menjadi anggota organisasi tersebut.

d. Adanya ketergantungan antaranggota

Sebagai suatu sistem, organisasi terbagi atas berbagai subsistem yang saling berhubungan. Aktivitas seseorang atau suatu bagian dalam organisasi tidak bisa lepas dari seseorang atau bagian lain dalam organisasi tersebut.

e. Adanya koordinasi antarkomponen

Antarkomponen dalam organisasi selalu melakukan koordinasi, baik secara lisan maupun tertulis.

f. Adanya interaksi yang berulang-ulang

Organisasi melakukan kegiatan yang berulang-ulang (kontinu) dan permanen. Oleh karena itu, interaksi juga terjadi berulang-ulang dan hanya akan berhenti apabila organisasi tersebut bubar [14].

#### **2.1.4 Pengertian Komunikasi Organisasi**

Komunikasi organisasi adalah sistem yang memiliki hubungan ketergantungan yang mencakup komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Komunikasi internal adalah komunikasi yang terjalin antara pimpinan kepada bawahan, bawahan kepada pimpinan, serta sesama karyawan yang berada pada tingkatan yang sama. Sedangkan komunikasi eksternal adalah komunikasi yang dilakukan perusahaan dengan lingkungan di luar perusahaan [1].

Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi. Komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi kepentingan organisasi. Isinya berupa cara kerja dalam organisasi, produktivitas, dan berbagai pekerjaan yang harus dilakukan dalam organisasi. Adapun komunikasi informal adalah komunikasi yang disetujui secara sosial. Orientasinya bukan pada organisasi, tetapi lebih kepada anggotanya secara individual [15].

##### **2.1.4.1 Saluran Komunikasi Organisasi**

Komunikasi yang terjadi antara orang-orang di dalam organisasi disebut komunikasi internal. Di samping itu, organisasi juga perlu melakukan komunikasi dengan pihak luar, seperti pemasok, pelanggan, kreditur, dan lain sebagainya. Komunikasi yang terjadi antara organisasi dengan pihak luar disebut komunikasi eksternal. Pemilihan cara berkomunikasi akan berpengaruh terhadap efektivitas komunikasi. Jika ditinjau dari sudut formalitas, saluran komunikasi terdiri atas saluran formal dan informal.

##### **a. Saluran Komunikasi Formal**

Saluran formal merupakan saluran komunikasi resmi yang mengikuti rantai komando dalam struktur organisasi. Saluran itu pada umumnya bisa diketahui dari



struktur organisasi suatu perusahaan. Komunikasi formal bisa terjadi secara vertikal maupun horizontal.

i. Komunikasi vertikal

Komunikasi vertikal merupakan komunikasi yang terjadi antara atasan dengan bawahan. Komunikasi yang mengalir dari atasan kepada bawahan biasanya berbentuk perintah, pengarahan, dan pelatihan. Sementara itu, komunikasi dari bawahan kepada atasan bisa berupa laporan, pengaduan, dan usulan.

ii. Komunikasi horizontal

Komunikasi horizontal merupakan komunikasi yang terjadi di antara rekan sekerja dengan tingkat hirerarki yang sama, Komunikasi tersebut mampu meningkatkan koordinasi antarbagian, meningkatkan kekompakan, dan meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Komunikasi horizontal juga sering disebut komunikasi lateral.

b. Saluran Komunikasi Informal

Komunikasi informal mengabaikan hierarki organisasi. Komunikasi informal itu sering disebut desas-desus, rumor, atau selentingan. Percakapan antarindividu dalam organisasi tidak bisa dihindari. Percakapan tersebut biasanya menyangkut masalah pribadi, misalnya keadaan keluarga, kegemaran, keluhan, kekhawatiran, dan lain sebagainya. Namun demikian, dari hasil survei diperoleh bahwa 80% dari informasi informal yang mengalir adalah informasi yang menyangkut masalah bisnis [14].

#### 2.1.4.2 Fungsi Komunikasi Organisasi

Apapun bentuk organisasinya, komunikasi akan berfungsi :

a. Informatif

Pimpinan dan anggota organisasi membutuhkan banyak sekali informasi untuk menyelesaikan tugas-tugas mereka. Informasi tersebut berkaitan dengan upaya organisasi untuk mencapai tujuannya.

b. Pengendalian (*Regulatory*)

Komunikasi berfungsi sebagai pengatur dan pengendali organisasi. Komunikasi dalam hal ini berupa peraturan, prosedur, perintah dan laporan.

c. Persuasif

Komunikasi berfungsi mengajak orang lain mengikuti atau menjalankan ide/gagasan atau tugas.

d. Integratif

Dengan adanya komunikasi, organisasi yang terbagi menjadi beberapa bagian atau departemen akan tetap merupakan satu kesatuan yang utuh dan terpadu [14].

### 2.1.4.3 Hambatan Komunikasi Organisasi

Komunikasi dalam organisasi sering terganggu karena materinya lebih rumit, jumlahnya banyak, dan kontroversial. Hambatan komunikasi dalam organisasi :

a. Kelebihan beban informasi dan pesan yang bersaing

Perkembangan teknologi telah menyebabkan jumlah pesan dalam suatu organisasi meningkat tajam hingga kecepatan yang semakin tinggi. Pesan melalui surat-surat dari pos, *e-mail*, dan telepon dari berbagai sumber telah membanjiri organisasi dan masing-masing bersaing untuk memperoleh perhatian lebih awal. Hal itu bisa berakibat pada adanya pesan yang tidak ditanggapi, pesan yang dianggap tidak penting, atau pemberian respons yang tidak akurat.

b. Penyaringan yang tidak tepat

Ketika meneruskan suatu pesan kepada orang lain di dalam organisasi, biasanya terjadi penyaringan yang dilakukan dengan memotong atau menyingkat pesan. Pesan dalam organisasi dikirim melalui berbagai saringan.

c. Iklim komunikasi tertutup atau tidak memadai

Pertukaran informasi yang bebas dan terbuka merupakan salah satu ciri komunikasi yang efektif. Iklim komunikasi sangat terkait dengan gaya manajemen. Gaya manajemen yang tertutup cenderung menghambat pertukaran informasi. Demikian pula saluran yang terlalu banyak bisa mengubah pesan ketika bergerak vertikal atau horizontal dalam sebuah organisasi [14].

### 2.1.4.4 Indikator Komunikasi Organisasi

Dalam Komunikasi organisasi terdapat indikator-indikator yang menunjang atau dapat dikatakan dengan arah aliran yang berbeda, yaitu :

a. Komunikasi ke bawah

Adalah komunikasi yang mengalir dari level yang lebih tinggi ke level yang lebih rendah. Komunikasi ini digunakan oleh manajer atau atasan kepada bawahannya ketika menyampaikan instruksi, menginformasikan kebijakan dan prosedur, menunjukkan masalah-masalah yang membutuhkan perhatian dan umpan balik mengenai kinerja.

b. Komunikasi ke atas

Adalah komunikasi yang mengalir dari individu yang berada pada level yang lebih rendah (bawahan) ke level yang tinggi (atasan). Komunikasi ini digunakan untuk memberikan umpan balik kepada pemegang kekuasaan, menyampaikan informasi mengenai proses pencapaian tujuan dan menyampaikan berbagai permasalahan.

c. Komunikasi Horizontal

Adalah komunikasi yang terjadi antara rekan-rekan sejawat dalam unit kerja yang sama.

d. Komunikasi lintas saluran

Adalah komunikasi yang terjadi melewati batas-batas fungsional dengan individu yang tidak menduduki posisi atasan atau bawahan mereka. [16].

### 2.1.5 Pengertian Stres

Kata stres diartikan oleh Oxford Dictionary yaitu “*as a state of affair involving demand of physical or mental energy*” atau dapat diartikan sebagai suatu keadaan yang melibatkan tuntutan energi fisik atau mental. Stres adalah ketegangan dan tekanan yang dihasilkan ketika individu melihat situasi yang menampilkan suatu tuntutan yang mengancam dari kemampuan yang ia punyai [17].

Stres karyawan timbul akibat kepuasan kerja tidak terwujud dari pekerjaannya. Stres karyawan perlu sedini mungkin diatasi oleh pimpinan agar hal-hal yang merugikan perusahaan dapat diatasi. Stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang. Orang-orang yang mengalami stres menjadi *nervous* dan merasakan kekuatan kronis. Mereka sering marah-marah, agresif, tidak dapat relaks, atau memperlihatkan sikap yang tidak kooperatif [3].

Stres (*stress*) sebagai respons adaptif seseorang terhadap rangsangan yang menempatkan tuntutan psikologis atau fisik secara berlebihan kepadanya. Oleh

karena kompleksitas yang mendasari definisi ini, diperlukan memeriksa komponen-komponennya secara hati-hati. Pertama adalah gagasan adaptasi, orang-orang dapat beradaptasi dengan keadaan yang menimbulkan stres dengan beberapa cara. Kedua adalah peran perangsang yang disebut *stressor*, adalah segala sesuatu yang memicu stres. Ketiga, *stressor* dapat bersifat psikologis atau fisik [18].

Stres adalah kondisi dinamik yang di dalamnya individu menghadapi peluang kendala (*constraints*), atau tuntutan (*demands*) yang terkait dengan apa yang sangat diinginkannya dan yang hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti tetapi penting [19].

#### 2.1.5.1 Pengertian Stres Kerja

Stres Kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan [8].

Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan. Sebagai hasilnya, pada diri para karyawan berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka [2].

#### 2.1.5.2 Faktor Penyebab Stres Kerja

Terdapat 4 rangkaian umum *stressor* organisasi dimana berbagai faktor di tempat kerja yang menyebabkan stres, adalah:

##### a. Tuntutan tugas (*task demands*)

Tuntutan tugas adalah *stressor* yang berkaitan dengan tugas spesifik yang dilakukan oleh seseorang. Diluar tekanan-tekanan terkait tugas spesifik, aspek lain dari pekerjaan dapat menghadirkan ancaman fisik pada kesehatan seseorang. Keamanan adalah tuntutan tugas lainnya yang dapat menimbulkan stres. Seseorang dalam pekerjaan yang relatif aman kemungkinan tidak akan terlalu khawatir akan kehilangan posisi tersebut. Ancaman terhadap keamanan pekerjaan dapat meningkatkan stres secara dramatis. *Stressor* tuntutan tugas terakhir adalah kelebihan beban, terjadi ketika seseorang mempunyai lebih banyak pekerjaan dari yang dapat ia tangani. Kelebihan beban dapat bersifat kuantitatif (orang tersebut

mempunyai terlalu banyak tugas untuk dilakukan atau terlalu sedikit waktu untuk melakukannya) atau kualitatif (orang tersebut mungkin meyakini bahwa ia kurang mempunyai kemampuan untuk melakukan pekerjaan tersebut). Tuntutan tugas rendah dapat menyebabkan kebosanan dan apatis seperti halnya kelebihan beban dapat menyebabkan ketegangan dan kegelisahan.

b. Tuntutan fisik (*physical demands*)

Tuntutan fisik dari sebuah pekerjaan adalah persyaratan fisik pada pekerjaannya; tuntutan ini merupakan fungsi dari karakteristik fisik dari situasi dan tugas fisik yang dibutuhkan dalam pekerjaan. Salah satu elemen yang penting adalah temperatur. Bekerja diluar ruang dengan temperatur yang ekstrem dapat menyebabkan stres, demikian juga bekerja dalam kantor yang tidak dipanaskan atau didinginkan dengan layak. Pekerjaan fisik berat, desain kantor yang buruk dapat mempersulit orang untuk memiliki privasi atau menyebabkan terlalu banyak atau terlalu sedikit interaksi sosial. Terlalu banyak interaksi dapat mengganggu seseorang dari tugasnya, sedangkan terlalu sedikit interaksi dapat menimbulkan kebosanan atau kesepian. Demikian juga, pencahayaan yang buruk, dan permukaan kerja yang tidak memadai dan definisi-definisi serupa dapat menciptakan stres.

c. Tuntutan peran (*role demands*)

Sebuah peran adalah serangkaian perilaku yang diharapkan sehubungan dengan posisi tertentu dalam sebuah kelompok atau organisasi. Peran mempunyai persyaratan formal (misalnya, terkait pekerjaan dan eksplisit) dan informal (misalnya, sosial dan implisit). Orang-orang dalam suatu organisasi atau kelompok kerja mengharapkan seseorang dengan peran tertentu untuk bertindak dengan cara tertentu. Mereka menyampaikan ekspekstasi ini, baik secara formal maupun informal. Individu merasakan ekspektasi peran dengan derajat akurasi yang beragam kemudian berusaha untuk mewujudkan peran tersebut.

d. Tuntutan Antarpersonal (*Interpersonal demand*)

Terdiri atas 3 tuntutan, yaitu : tekanan kelompok, kepemimpinan, dan konflik antarpersonal.

- i. Tekanan kelompok dapat meliputi tekanan untuk membatasi hasil tekanan untuk mematuhi norma kelompok, dan sebagainya. Cukup lazim bagi sebuah

kelompok kerja untuk hadir pada suatu persetujuan informal mengenai seberapa banyak yang akan dihasilkan oleh setiap anggota. Individu yang menghasilkan jauh lebih banyak atau jauh lebih sedikit daripada tingkat ini dapat ditekan oleh kelompok tersebut untuk kembali ke jalurnya.

- ii. Gaya kepemimpinan juga dapat menyebabkan stres, misalnya seorang karyawan membutuhkan dukungan sosial yang besar dari pemimpinnya. Namun, pemimpin tersebut cukup kasar dan tidak menunjukkan rasa kasihan kepadanya. Karyawan ini mungkin akan merasakan stres.
- iii. Kepribadian dan perilaku yang berkonflik dapat menyebabkan stres. Konflik dapat terjadi ketika dua orang atau lebih harus bekerja bersama meskipun kepribadian, sikap dan perilaku mereka berbeda [18] .

### 2.1.5.3 Konsekuensi Stres Kerja

Stres dapat mempunyai sejumlah konsekuensi, antara lain :

#### a. Konsekuensi Individual

Konsekuensi individual dari stres adalah hasil yang terutama mempengaruhi individu. Organisasi juga dapat menderita, apakah secara langsung atau tidak langsung, tetapi individu tersebut adalah pihak yang membayar harga sebenarnya.

Stres dapat menghasilkan konsekuensi :

#### i. Konsekuensi Keperilakuan

Konsekuensi keperilakuan dari stres dapat merugikan orang yang terkena stres atau orang lain. Salah satu perilaku seperti ini adalah merokok.

#### ii. Konsekuensi Psikologis

Konsekuensi psikologis dari stres berhubungan dengan kesehatan dan kesejahteraan mental seseorang. Ketika orang-orang mengalami terlalu banyak stres di tempat kerja, mereka dapat menjadi lebih tertekan atau menjadi tidur terlalu banyak atau terlalu sedikit. Stres juga dapat menimbulkan masalah keluarga dan kesulitan seksual.

#### iii. Konsekuensi Medis

Konsekuensi medis dari stres mempengaruhi kesejahteraan fisik seseorang. Penyakit jantung dan stroke, dua diantara penyakit lainnya, telah dihubungkan dengan stres. Masalah medis lainnya diakibatkan oleh terlalu banyak stres

meliputi sakit kepala, sakit punggung, berbagai kelainan perut dan usus serta kondisi kulit, seperti jerawat dan gatal-gatal.

#### b. Konsekuensi Organisasi

Akibat lainnya dari stres, bahkan mempunyai konsekuensi yang lebih langsung pada organisasi. Hal-hal ini meliputi :

##### i. Kinerja

Dari terlalu banyak stres terjadi penurunan dalam kinerja. Bagi pekerja, penurunan seperti ini dapat diterjemahkan menjadi kualitas kerja yang buruk dan penurunan produktivitas. Bagi manajer, hal ini dapat berarti pengambilan keputusan yang salah atau gangguan dalam hubungan kerja karena orang-orang menjadi mudah marah dan sulit untuk diajak bergaul.

##### ii. Penarikan diri

Bagi organisasi, dua bentuk perilaku penarikan diri yang paling signifikan adalah absensi dan berhenti. Orang-orang yang kesulitan mengatasi stres dalam pekerjaan mereka lebih berkemungkinan untuk menelepon dengan alasan sakit atau mempertimbangkan untuk meninggalkan organisasi selamanya. Stres juga dapat menghasilkan bentuk penarikan diri yang lain yang lebih halus. Manajer mungkin mulai melanggar tenggat waktu atau beristirahat makan siang lebih lama.

##### iii. Sikap

Kepuasan kerja, moral dan komitmen organisasi semuanya dapat dirugikan, bersama dengan motivasi untuk berkinerja pada tingkat tinggi. Akibatnya, orang-orang mungkin lebih mudah mengeluh mengenai hal-hal yang tidak penting, hanya melakukan cukup pekerjaan untuk memenuhi syarat dan sebagainya.

#### c. Kelelahan

Kelelahan, konsekuensi dari stres lainnya, mempunyai implikasi yang jelas, baik bagi orang-orang dan organisasi. Kelelahan (*burnout*) adalah perasaan umum dari keletihan yang berkembang ketika seseorang pada saat yang sama mengalami terlalu banyak tekanan dan terlalu sedikit sumber kepuasan [18] .

### 2.1.5.4 Mengelola Stres Kerja

Dari titik pandang organisasi, manajemen mungkin tidak peduli bila karyawan mengalami tingkat stres yang rendah sampai sedang. Tetapi tingkat stres yang tinggi, atau bahkan tingkat rendah tetapi berkepanjangan, dapat mendorong ke penurunan kinerja karyawan, dan karenanya menuntut tindakan dari manajemen.

#### a. Pendekatan individu

Karyawan dapat memikul tanggung jawab pribadi untuk mengurangi tingkat stresnya. Strategi individu telah terbukti efektif mencakup pelaksanaan teknik-teknik manajemen-waktu, meningkatkan latihan fisik, pelatihan pengenduran (relaksasi), dan perluasan jaringan dukungan sosial. Banyak orang tidak mengelola waktunya dengan baik. Hal-hal yang harus mereka selesaikan dalam hari atau pekan tertentu seharusnya selesai jika mereka mengelola waktu dengan baik.

#### b. Pendekatan Organisasi

Strategi yang mungkin ingin dipertimbangkan oleh manajemen antara lain perbaikan seleksi personil atau penempatan kerja, penggunaan penetapan sasaran yang realistis, perancangan ulang pekerjaan, peningkatan keterlibatan karyawan, perbaikan komunikasi organisasi, dan penegekan program kesejahteraan korporasi [19].

### 2.1.6 Pengertian Produktivitas Kerja

Produktivitas adalah perbandingan antara *output* (barang dan jasa) dibagi dengan *input* (sumber daya seperti tenaga kerja dan modal). Ukuran produktivitas adalah salah satu cara yang baik untuk menilai kemampuan sebuah negara untuk dapat memperbaiki standar hidup rakyatnya. Hanya dengan peningkatan produktivitas inilah, tenaga kerja, pemodal, dan manajemen dapat menerima penghasilan yang lebih besar. Jika tenaga kerja, modal, dan manajemen meningkat tanpa disertai dengan meningkatnya produktivitas, maka harga akan menjadi mahal. Di lain pihak, harga dipaksa turun saat produktivitas meningkat karena lebih banyak produk yang dihasilkan, sedangkan jumlah sumber dayanya sama [20].

Produktivitas kerja adalah suatu ukuran daripada hasil kerja atau kinerja seseorang dengan proses *input* sebagai masukan dan *output* sebagai keluarannya



yang merupakan indikator dari pada kinerja karyawan dalam menentukan bagaimana usaha untuk mencapai produktivitas yang tinggi dalam suatu organisasi [3].

### 2.1.6.1 Teknik Peningkatan Produktivitas Kerja

Peningkatan produktivitas kerja dapat dilihat sebagai masalah berperilaku, tetapi juga dapat mengandung aspek-aspek teknis. Untuk mengatasi hal itu perlu pemahaman yang tepat tentang faktor - faktor penentu keberhasilan meningkatkan produktivitas kerja, sebagian di antaranya berupa etos kerja yang harus dipegang teguh semua karyawan dalam perusahaan. Faktor-faktor tersebut adalah :

#### a. Perbaikan terus-menerus

Dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja, salah satu implikasinya ialah bahwa seluruh komponen organisasi harus melakukan perbaikan secara terus-menerus. Pandangan ini bukan hanya merupakan salah satu etos kerja yang penting sebagai bagian dari filsafat manajemen muktahir. Pentingnya etos kerja ini terlihat dengan jelas apalagi diingat bahwa suatu organisasi selalu dihadapkan kepada tuntutan yang terus-menerus berubah, baik secara internal maupun eksternal.

#### b. Peningkatan mutu hasil pekerjaan

Berkaitan erat dengan upaya melakukan perbaikan secara terus-menerus ialah peningkatan mutu hasil pekerjaan oleh semua orang dan segala komponen organisasi. Padahal, mutu tidak hanya berkaitan dengan produk yang dihasilkan atau dipasarkan, baik berupa barang maupun jasa, akan tetapi menyangkut segala jenis kegiatan di mana organisasi terlibat. Berarti mutu menyangkut segala jenis kegiatan yang diselenggarakan oleh semua satuan kerja, baik pelaksana tugas pokok maupun pelaksana tugas penunjang, dalam organisasi.

#### c. Pemberdayaan SDM

Bahwa SDM merupakan unsur yang paling strategis dalam organisasi. Karena itu, memberdayakan SDM merupakan etos kerja yang sangat mendasar yang harus dipegang teguh oleh semua eselon manajemen dalam hierarki organisasi. Memberdayakan SDM mengandung berbagai kiat seperti mengakui harkat dan martabat manusia, kekayaan mutu kekaryaan dan penerapan gaya manajemen yang partisipatif melalui proses demokratisasi dalam kehidupan berorganisasi [21].

### 2.1.6.2 Faktor yang mempengaruhi Produktivitas Kerja

Faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan adalah :

a. Motivasi

Pimpinan perusahaan perlu mengetahui motivasi kerja dari karyawan, maka pimpinan dapat mendorong karyawan bekerja lebih baik.

b. Pendidikan

Pada umumnya seseorang yang mempunyai pendidikan lebih tinggi akan mempunyai produktivitas kerja yang lebih baik, hal demikian ternyata merupakan syarat yang penting dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan.

c. Disiplin kerja

Adalah sikap kejiwaan seseorang atau kelompok yang senantiasa berkehendak untuk mengikuti atau mematuhi segala peraturan yang telah ditentukan.

d. Ketrampilan

Ketrampilan kerja karyawan dalam perusahaan dapat ditingkatkan melalui kursus-kursus atau latihan kerja.

e. Sikap dan etika kerja

Sikap seseorang atau kelompok orang dalam membina hubungan yang serasi, selaras dan seimbang di dalam kelompok itu sendiri maupun dengan kelompok lain dan etika dalam hubungan kerja sangat penting artinya, karena dengan tercapainya hubungan yang selaras dan serasi serta seimbang antara perilaku dalam proses produksi akan meningkatkan produktivitas kerja.

f. Gizi dan kesehatan

Daya tahan tubuh seseorang biasanya dipengaruhi oleh gizi dan makanan yang dikonsumsi tiap hari. Gizi yang baik akan mempengaruhi kesehatan karyawan dan semua itu akan berpengaruh terhadap produktivitas karyawan.

g. Tingkat penghasilan

Semakin tinggi prestasi kerja karyawan akan semakin besar upah yang diterima. Dengan penghasilan yang cukup akan memberikan semangat kerja bagi setiap karyawan untuk memacu prestasi.

h. Lingkungan kerja dan iklim kerja

Lingkungan kerja dari karyawan disini termasuk hubungan antarkaryawan, hubungan dengan pimpinan, lingkungan kerja, penerangan dan lain-lain. Hal ini sangat penting untuk mendapatkan perhatian perusahaan karena karyawan enggan bekerja jika tidak ada kekompakan kerja atau ruang kerja yang tidak menyenangkan.

i. Teknologi

Kemajuan teknologi meliputi peralatan yang semakin otomatis dan canggih yang dapat mendukung tingkat produksi dan mempermudah manusia dalam melakukan pekerjaan.

j. Jaminan sosial

Perhatian dan pelayanan perusahaan kepada setiap karyawan menunjang kesehatan dan pelayanan keselamatan. Dengan harapan supaya karyawan semakin bergairah dan mempunyai semangat kerja.

k. Manajemen

Adanya manajemen yang baik, maka karyawan akan terorganisasi dengan baik pula. Maka produktivitas kerja akan tercapai [22] .

### 2.1.6.3 Penilaian Produktivitas Karyawan

Penilaian produktivitas adalah usaha untuk merencanakan dan mengontrol proses pengolahan pekerjaan sehingga dapat di laksanakan sesuai tujuan yang telah di tetapkan, penilaian produktivitas juga merupakan proses mengevaluasi dan menilai prestasi kerja karyawan di waktu yang lalu atau untuk memprediksi prestasi kerja di waktu yang akan datang dalam suatu organisasi. Penilaian produktivitas terdiri dari 3 kriteria, yaitu :

- a. Penilaian berdasarkan hasil yaitu penilaian didasarkan adanya target-target dan ukurannya spesifik serta dapat di ukur.
- b. Penilaian berdasarkan perilaku yaitu penilaian perilaku-prilaku yang berkaitan dengan pekerjaan.
- c. Penilaian berdasarkan *judgement* yaitu penilaian berdasarkan kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan, koordinasi, pengetahuan pekerjaan, keterampilan, kreativitas, semangat kerja, kepribadian, keramahan dan dapat dipercaya dalam menyelesaikan tugas [2] .

#### 2.1.6.4 Indikator Produktivitas Kerja

Faktor- faktor yang digunakan dalam pengukuran produktivitas kerja meliputi kuantitas kerja, kualitas kerja dan ketepatan waktu:

- a. Kuantitas kerja adalah merupakan suatu hasil yang dicapai oleh karyawan dalam jumlah tertentu dengan perbandingan standar ada atau ditetapkan oleh perusahaan.
- b. Kualitas kerja adalah merupakan suatu standar hasil yang berkaitan dengan mutu dari suatu produk yang dihasilkan oleh karyawan dalam hal ini merupakan suatu kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan secara teknis dengan perbandingan standar yang ditetapkan oleh perusahaan.
- c. Ketepatan waktu merupakan tingkat suatu aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang ditentukan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Ketepatan waktu diukur dari persepsi karyawan terhadap suatu aktivitas yang disediakan diawal waktu sampai menjadi output [23] .

#### 2.2. Review Penelitian Terdahulu

Literatur yang relevan merupakan sumber lain untuk menemukan masalah penelitian. Bacaan-bacaan mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan orang tidak hanya bermanfaat untuk mengetahui masalah-masalah yang baik dan mempelajari metode-metode penelitian, tetapi juga bermanfaat untuk menemukan masalah-masalah yang disarankan untuk diteliti lebih lanjut. Penelitian harus dapat direplikasi sehingga penemuannya dapat diuji oleh orang lain. Replikasi dari suatu studi dapat merupakan kegiatan yang bermanfaat bagi peneliti yang belum berpengalaman di samping itu [24].

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

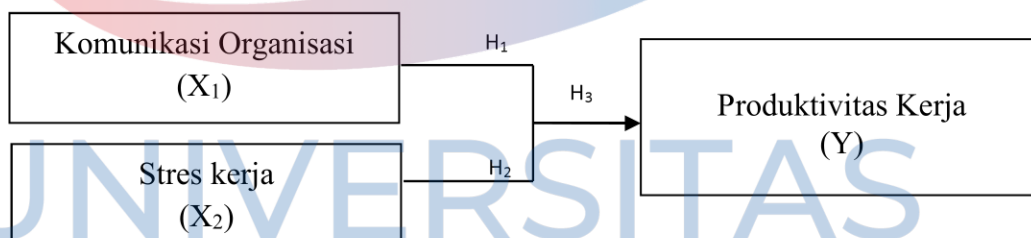
No	Nama	Judul	Variabel Penelitian	Hasil penelitian yang diperoleh oleh peneliti
1	Noor Aneke Hidayati (2011)	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan di Bagian Resin Produksi Factory IV PT. Sugity Creatives [25].	Stres Kerja ( $X_1$ ) dan Produktivitas Kerja (Y)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan.
2	Fuad Ari Nugroho (2012)	Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi dan Semangat Kerja Terhadap Produktivitas Pengurus PNPM [4].	Iklim Komunikasi Organisasi ( $X_1$ ), Semangat kerja ( $X_2$ ) dan Produktivitas Kerja (Y)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa iklim komunikasi organisasi tidak berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan. Sedangkan semangat kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan.
3	Latifa Hikmawati (2013)	Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi terhadap Tingkat Produktivitas Kerja Karyawan PT. Vads Indonesia [26].	Iklim Komunikasi Organisasi (X) dan Produktivitas Kerja (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa iklim komunikasi organisasi berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan.
4	Amir Makhmud Zain Nasution (2015)	Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Tingkat Produktivitas Kerja Karyawan di PT. Panen Lestari Internusa Sogo Medan [27].	Komunikasi Organisasi (X) dan Produktivitas Kerja (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi organisasi berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan.
5	Mark A. Dwamena (2012)	<i>Stress and It's Effects on Employees Productivity - A case study of Ghana Ports and Harbours Authority, Takoradi</i> [28].	Stres Kerja (X) dan Produktivitas Kerja (Y)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan.

( Tabel 2.1 Sambungan)

No	Nama	Judul	Variabel Penelitian	Hasil penelitian yang diperoleh oleh peneliti
6	Roosalina Hera Lucia, Lotje Kawet, dan Irvan Trang (2015)	Pengaruh Konflik dan Stres Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja Karyawan Universitas Katolik De La Salle Manado [5].	Konflik kerja ( $X_1$ ), Stres Kerja ( $X_2$ ) dan Kepuasan Kerja ( $Y_1$ ), Produktivitas Kerja ( $Y_2$ )	Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik kerja dan stres kerja berpengaruh dan terhadap kepuasan kerja.  Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan, sedangkan stres kerja tidak berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan.

### 2.3. Kerangka Konseptual

Secara skematis, dapat ditunjukkan pada gambar 2.3 sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

### 2.4. Pengembangan Hipotesis

#### a. Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan

Komunikasi memberikan informasi yang diperlukan individu dan kelompok untuk mengambil keputusan melalui penyampaian data guna mengenali dan mengevaluasi pilihan-pilihan alternatif. Adanya hubungan yang positif antara komunikasi efektif (mencakup faktor seperti kepercayaan yang dianut, kecermatan yang dirasakan, hasrat akan interaksi, kemauan menerima dari manajemen puncak, dan persyaratan informasi ke atas) dengan produktivitas pekerja [19].

Produktivitas akan meningkat jika perusahaan serta karyawan tersebut mampu menjalankan komunikasi organisasi dengan baik. Latifa Hikmawati

menyatakan bahwa variabel iklim komunikasi organisasi berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Vads Indonesia [26]. Amir Makhmud Zain Nasution menyatakan bahwa komunikasi organisasi berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Panen Lestari Internusa Sogo Medan [27]. Berdasarkan teori tersebut, maka dapat diperoleh hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H<sub>1</sub> : Terdapat pengaruh komunikasi organisasi terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Trikarya Wiras Mulia, Medan secara parsial.

#### **b. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan**

Stres memiliki beberapa konsekuensi, adapun salah satunya adalah konsekuensi organisasi dalam hal kinerja, dari terlalu banyak stres terjadi penurunan dalam kinerja. Bagi pekerja, penurunan seperti ini dapat diterjemahkan menjadi kualitas kerja yang buruk dan penurunan produktivitas. Bagi manajer, hal ini dapat berarti pengambilan keputusan yang salah atau gangguan dalam hubungan kerja karena orang-orang menjadi mudah marah dan sulit untuk diajak bergaul [18].

Semakin tinggi stres kerja di perusahaan maka dapat menurunkan produktivitas kerja karyawan. Noor Aneke Hidayati menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Sugity Creatives [25]. Mark A. Dwamena juga menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan pada *Ghana Ports and Harbours Authority, Takoradi* [28]. Berdasarkan teori tersebut, maka dapat diperoleh hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H<sub>2</sub> : Terdapat pengaruh stres kerja terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Trikarya Wiras Mulia, Medan secara parsial.

#### **c. Pengaruh Komunikasi Organisasi dan Stres Kerja secara Simultan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan**

Komunikasi organisasi dan stres kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan. Hal ini menjelaskan bahwa komunikasi organisasi dan stres kerja sangat mempengaruhi produktivitas kerja karyawan, sehingga apabila kedua

variabel tersebut diabaikan atau tidak dilaksanakan dengan baik, maka produktivitas kerja karyawan akan menurun.

H<sub>3</sub> : Terdapat pengaruh komunikasi organisasi dan stres kerja terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Trikarya Wiras Mulia, Medan secara simultan.

