

**PENGARUH KOMPETENSI, KOMUNIKASI DAN
LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PADA PT.TELEKOMUNIKASI
CABANG A. RIVAI PALEMBANG**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Manajemen**



**Diajukan Oleh :
FATMA SARI
NPM.2201110016**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TRIDINANTI
2026**

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Fatma Sari
Nomor Pokok/NPM : 2201110016
Jurusan/Prog. Studi : Manajemen
Jurusan Pendidikan : Starta 1
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi : PENGARUH KOMPETENSI, KOMUNIKASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT.TELEKOMUNIKASI CABANG A. RIVAI PALEMBANG

Pembimbing Skripsi

Tanggal 20-7-2026 Pembimbing I :


Hj. Agustina Marzuki, SE., M.Si
NIDN : 0008086502

Tanggal 20-7-2026 Pembimbing II :


Liliana, SE., M.Si
NIDN : 0214066501

030/PS/DFEB/26

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi,



Dr. Hj. Msy. Mikial., SE., M.Si., Ak.CA.CSRS
NIDN. 0205026401


Dr. Yolanda Veybitha, SE., M.Si
NIDN. 0226028303

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Fatma Sari
Nomor Pokok/NPM : 2201110016
Jurusan/Prog. Studi : Manajemen
Jurusan Pendidikan : Starta 1
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi : PENGARUH KOMPETENSI, KOMUNIKASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT.TELEKOMUNIKASI CABANG A. RIVAI PALEMBANG

Penguji Skripsi

Tanggal...20-7-2026... Ketua Penguji :

Hj. Agustina Marzuki, SE., M.Si
NIDN : 0008086502

Tanggal...20-7-2026... Penguji I :

Liliana, SE., M.Si
NIDN : 0214066501

Tanggal...13/7/2026... Penguji II :

Hj. Nina Fitriana, SE., M.Si
NIDN : 0012116501

030/PS/DFEB/ 26

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi,



Dr. Hj. Msvi Mikial, SE., M.Si, Ak.CA.CSRS
NIDN. 0205026401

Dr. Yolanda Veybitha, SE., M.Si
NIDN. 0226028303

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fatma Sari
Nomor Pokok/NIM : 2201110016
Jurusan/Prog.Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata I
Mata Kuliah Pokok : Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi : pengaruh Kompetensi, Komunikasi dan
Lingkunga kerja Terhadap Kinerja
Karyawan Pada PT.palembang

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya Sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dengan konsekuensinya.

Palembang, Juni 2025



Fatma Sari

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

"Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan"

(Q.S Al-Insyirah: 5-6)

"Apapun yang sudah terjadi dalam hidupmu, jangan katakan "seandainya", tapi katakan "Qadarullah" karna semua yang terjadi adalah takdir dan takdir Allah itu selalu baik, karna Allah itu maha baik"

(Ustadz Hanan Attaki)

“Setiap impian memiliki harga. Nikmati lelahnya, kuatkan sabarnya. Mungkin perjalanan tidak selalu mulus, tetapi setiap rintangan akan menjadi bagian dari cerita indah yang kelak kau kenang dengan bangga”

Persembahan :

1. Kepada Allah SWT, Pemilik mutlak alam semesta dan sumber segala petunjuk. Terima kasih atas rahmat, kasih sayang, dan pertolongan-Mu yang senantiasa menyertai setiap langkah penulis. Di saat dunia terasa bising dan penuh ketidakpastian, Engkau menjadi tempat kembali yang paling menenangkan. Terima kasih karena selalu menjaga hati, pikiran, dan menguatkan penulis dalam setiap proses menuju cita-cita.
2. Kepada cinta pertamaku, abah tercinta, Bapak jahri, sosok yang dengan penuh keteguhan, pengorbanan, dan doa yang tak pernah putus senantiasa menjadi kekuatan serta sumber semangat bagi penulis dalam menapaki setiap langkah kehidupan.
3. Kepada belahan jiwa penulis yang telah lebih dahulu berpulang ke hadirat Allah SWT, Mamak tercinta, Nuryani. Kasih sayang, doa, pengorbanan, dan segala kenangan indah yang Mamak tinggalkan akan senantiasa hidup dalam hati penulis. Meski raga tak lagi kebersamai, cinta dan nilai-nilai

kehidupan yang Mamak tanamkan terus menjadi sumber kekuatan, inspirasi, dan penguat langkah dalam setiap perjuangan penulis menapaki jalan menuju cita-cita. Karya ini penulis persembahkan sebagai wujud cinta, bakti, dan rasa syukur yang tak terhingga kepada Mamak, yang kehadirannya akan selalu abadi dalam setiap doa dan perjalanan hidup penulis.

4. Kepada almarhumah nenek tercinta Zainuna, Skripsi ini saya persembahkan sebagai bentuk rasa cinta, hormat, dan terima kasih atas segala kasih sayang yang telah nenek berikan semasa hidup. Terima kasih telah merawat, membimbing, dan menemani masa kecil saya dengan penuh ketulusan. Setiap doa, perhatian, dan pengorbanan nenek menjadi bagian dari langkah saya hingga sampai di titik ini. Meskipun nenek sudah tidak berada di dunia ini, kenangan, nasihat, dan kasih sayang nenek akan selalu hidup di hati saya. Semoga nenek mendapatkan tempat terbaik di sisi-Nya dan turut bangga melihat salah satu cita-cita yang pernah saya perjuangkan kini telah terwujud.
5. Untuk mamak sambung saya, saudara kandung, ipar, dan keponakan tercinta. Terima kasih atas doa, dukungan, perhatian, dan kebahagiaan yang kalian berikan. Kehadiran kalian menjadi penyemangat dalam setiap langkah perjalanan saya hingga menyelesaikan skripsi ini.
6. Terutama untuk Kakak saya Andri Saputra, Terima kasih atas segala dukungan, perhatian, bantuan, doa, dan motivasi yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Kehadiran dan dukungan Kak Andri menjadi bagian penting dalam perjalanan penulis menyelesaikan tugas akhir ini. Meskipun tidak selalu diungkapkan melalui kata-kata, perhatian dan tindakan nyata yang diberikan memiliki makna yang sangat berharga bagi penulis. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, kebahagiaan, keberkahan, dan kesuksesan kepada Kak Andri. Aamiin.
7. Kepada dosen pembimbingku, Ibu Agustina Marzuki, SE,M.Si dan Ibu Liliana, SE,M.Si, terima kasih atas bimbingan, kesabaran, arahan, serta ilmu yang berharga selama proses penyusunan skripsi ini.

8. Untuk sahabat seperjuangan selama masa perkuliahan, Suci Hati Wau, Resi Wulandari, Ariva Amila Adelia, Bunga Andari, dan Nurpadila. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, tawa, serta semangat yang telah kalian berikan selama perjalanan perkuliahan ini. Terima kasih telah menjadi teman berbagi cerita, tempat bertukar pikiran, dan rekan seperjuangan dalam melewati setiap tantangan dan proses yang tidak selalu mudah. Semoga persahabatan yang terjalin tetap terjaga, dan semoga kita semua senantiasa diberikan kemudahan serta kesuksesan dalam meraih cita-cita dan impian di masa depan.
9. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri, Fatma Sari. Terima kasih karena telah bertahan, berjuang, dan tidak menyerah hingga sampai di titik ini. Terima kasih karena tetap melangkah meskipun dihadapkan pada berbagai tantangan, keraguan, dan rasa lelah yang tidak mudah. Terima kasih karena telah percaya pada proses, berani bangkit setiap kali terjatuh, dan terus berusaha menjadi versi terbaik dari diri sendiri. Keberhasilan ini bukan hanya tentang hasil akhir, tetapi juga tentang keberanian untuk terus mencoba dan menyelesaikan apa yang telah dimulai. Semoga pencapaian ini menjadi langkah awal menuju impian-impian yang lebih besar dan masa depan yang penuh keberkahan.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Skripsi yang berjudul "**Pengaruh Kompetensi, Komunikasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.Telekomunikasi Cabang A.Rivai Palembang**". Dengan baik dan tepat waktu. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi program, sarjana sastra 1 (satu) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tridianti.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Ir. H. Edizal, AE, MS Selaku Rektor Universitas Tridianti Palembang
2. Ibu Dr. Hj Msy.Mikial, SE, M.Si.Ak.CA.CSRS Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tridianti.
3. Ibu Dr. Yolanda Veybitha, SE.M.Si Selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tridianti.
4. Ibu Agustina Marzuki, SE,M.Si Selaku Dosen Pembimbing 1, dan Ibu Liliana, SE,M.Si Selaku Dosen Pembimbing II, Yang Telah Memberikan

Arahan Dan Bimbingan Dalam Penyusunan Skripsi ini sehingga dapat selesai tepat pada waktunya.

5. Ibu Dr.M.Ima Andriyani, SE,M.Si Selaku Dosen Pembimbing Akademik
6. Bapak Pimpinan PT.Telekomunikasi Cabang A.Rivai Palembang beserta staff yang bersedia memberikan data.
7. Seluruh Bapak/Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu selama masa studi di Fakultas Ekonomi.
8. Kedua Orang Tua Ku Tercinta serta keluarga besar yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan kasih sayang yang tiada henti.
9. Teman-teman seperjuangan di program studi manajemen, angkatan 2022 yang selalu memberikan semangat dan kebersamaan selama menempuh pendidikan.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta pihak-pihak yang membutuhkan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Sehingga dapat membuat skripsi ini menjadi lebih baik.

Palembang, Juli 2026

Yang menyatakan

Fatma Sari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT	xvii
RIWAYAT HIDUP	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kajian Teori.....	8
2.1.1 Kinerja Karyawan.....	8
2.1.1.1 Pengertian Kinerja Karyawan.....	8
2.1.1.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	9
2.1.1.3 Dimensi Dan Indikator Kinerja	10
2.1.2 Kompetensi	11
2.1.2.1 Pengertian Kompetensi	11
2.1.2.2 Karakteristik Kompetensi.....	12
2.1.2.3 Manfaat Kompetensi.....	13
2.1.2.4 Dimensi Dan Indikator Kompetensi	14
2.1.3 Komunikasi	15

2.1.3.1	Pengertian Komunikasi	15
2.1.3.2	Tujuan Dan Fungsi Komunikasi.....	16
2.1.3.3	Jenis-jenis Komunikasi	16
2.1.3.4	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi	17
2.1.3.5	Dimensi Dan Indikator Komunikasi	18
2.1.4	Lingkungan Kerja.....	19
2.1.4.1	Pengertian Lingkungan Kerja.....	19
2.1.4.2	Tujuan Lingkungan Kerja	20
2.1.4.3	Jenis-jenis Lingkungan Kerja.....	21
2.1.4.4	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja	21
2.1.4.5	Dimensi Dan Indikator Lingkungan Kerja.....	23
2.2	Penelitian Yang Relevan	23
2.3	Kerangka Berfikir	25
2.3.1	Pengaruh kompetensi, komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan	26
2.3.2	Pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan	26
2.3.3	Pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan.....	27
2.3.4	Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.....	27
2.4	Hipotesis Penelitian.....	29
BAB III METODE PENELITIAN		30
3.1	Tempat Dan Waktu	30
3.1.1	Tempat Penelitian.....	30
3.1.2	Waktu Penelitian	30
3.2	Sumber Dan Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.2.1	Sumber Data.....	30
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.3	3.3 Populasi Sampel Dan Sampel.....	32
3.3.1	Populasi.....	32
3.3.2	Sampel Dan Teknik Sampling.....	33
3.4	Rancangan Penelitian	33
3.5	Variabel Dan Definisi Operasional.....	34

3.5.1	Definisi Variabel Penelitian	34
3.5.2	Definisi Operasional Variabel	34
3.6	Instrumen Penelitian.....	37
3.6.1	Uji Validitas Instrumen.....	38
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	39
3.7	Teknik Analisis Data.....	39
3.7.1	Analisis Kualitatif.....	39
3.7.2	Analisis Kuantitatif.....	40
3.7.3	Uji Asumsi Klasik	40
3.7.4	Uji Normalitas	40
3.7.5	Uji Multikolinieritas.....	40
3.7.6	Uji Heteroskedastitas	41
3.8	Metode Analisa Data	41
3.8.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	41
3.8.2	Analisis Koefisien Korelasi (r).....	42
3.8.3	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	43
3.9	Uji Hipotesis	43
3.9.1	Uji Simultan (Uji F).....	43
3.9.2	Uji Parsial (Uji t).....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		47
4.1	Hasil Penelitian	47
4.1.1	Sejarah PT.Telekomunikasi Indonesia	47
4.1.2	Visi dan Misi PT.Telekomunikasi Indonesia.....	48
4.1.3	Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	48
4.2	Pembahasan	55
4.2.1	Karakteristik Responden.....	55
4.3	Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas	58
4.3.1	Hasil Uji Validitas	58
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	62
4.4	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	63
4.4.1	Uji Normalitas	63

4.4.2	Hasil Uji Multikolinieritas	64
4.4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	65
4.5	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	66
4.6	Hasil Analisis Koefisien Korelasi (R).....	68
4.7	Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	69
4.8	Hasil Uji Hipotesis.....	70
4.8.1	Hasil Uji Simultan (Uji F).....	70
4.9	Hasil Uji Parsial (Uji t)	71
4.10	Pembahasan Hasil Penelitian	72
4.10.1	Pengaruh Kompetensi, Komunikasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja karyawan	72
4.10.2	Pengaruh Kompetensi (X_1) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)	73
4.10.3	Pengaruh Komunikasi (X_2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)	74
4.10.4	Pengaruh Lingkungan Kerja (X_3) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		76
5.1	Kesimpulan.....	76
5.2	Saran	77
DAFTAR PUSTAKA.....		78

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Lain Yang Relevan.....	24
Tabel 3.1	Langkah dan Jadwal Kerja.....	30
Tabel 3.2	Populasi Karyawan.....	32
Tabel 3.3	Definisi Operasional Variabel.....	35
Tabel 3.4	Skala Likert.....	38
Tabel 3.5	Interprensi Nilai (r).....	42
Tabel 4.1	Hasil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4.2	Hasil Responden Berdasarkan Usia.....	56
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	57
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	58
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Kompetensi (X_1).....	59
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Komunikasi (X_2).....	59
Tabel 4.7	Hasil Uji Validasi Lingkungan Kerja (X_3).....	60
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Kinerja (Y)	61
Tabel 4.8	Hasil Uji Reabilitas.....	62
Tabel 4.9	Hasil Uji Normalitas.....	63
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolinieritas.....	65
Tabel 4.11	Hasil Uji Heteroskedastisita	66
Tabel 4.12	Hasil Analisis Linear Berganda.....	67
Tabel 4.13	Hasil Analisis Koefisien Korelasi (r).....	68
Tabel 4.14	Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	69
Tabel 4.15	Hasil Uji Simultan (Uji F).....	70
Tabel 4.16	Hasil Uji Parsial (Uji t).....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	28
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	49
Gambar 4.2 Grafik P-P Plot	64

ABSTRAK

FATMA SARI "Pengaruh Kompetensi, Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.Telekomunikasi Cabang A.Rivai Palembang" (Di Bawah Bimbingan Ibu Agustina Marzuki, SE., M.Si Dan Ibu Liliana, SE., M.Si)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kompetensi, Komunikasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.Telekomunikasi Cabang A.Rivai Palembang. Dalam penulisan skripsi ini penulis menggunakan metode pendekatan Kuantitatif, yaitu data yang dihitung berupa angka-angka yang diperoleh dengan penyebaran kuesioner dan analisis regresi linear berganda menggunakan aplikasi statistik SPSS 26. Adapun populasi berjumlah 37 orang dan sampel yang digunakan adalah sampel jenuh atau keseluruhan populasi diambil untuk penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian data dengan SPSS versi 26 pada uji simultan (F) diperoleh F hitung sebesar 22.034 dan nilai signifikan (sig) sebesar $0.000 < 0,05$. Dengan demikian, (H_0) ditolak. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel Kompetensi, Komunikasi dan Lingkungan Kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT.Telekomunkasi Cabang A.Rivai Palembang.

Berdasarkan uji t atau uji parsial, Kompetensi (X_1) berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan dengan t hitung 3.409 dengan signifikan 0,002. Secara parsial Komunikasi (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan dengan t hitung 2.562 dengan signifikan 0,015. Secara parsial Lingkungan Kerja (X_3) berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan dengan t hitung 2.773 dengan signifikan 0,009.

Kata kunci : Kompetensi, Komunikasi, Lingkungan Kerja. Kinerja

ABSTRACT

FATMA SARI "The Influence of Competence, Communication, and Work Environment on Employee Performance at PT. Telekomunikasi A.Rivai Branch Palembang" (Under the Guidance of Mrs. Agustina Marzuki, SE., M.Si and Mrs. Liliana, SE., M.Si)

This study aims to find out the influence of competence, communication, and work environment on employee performance at PT. Telekomunikasi A.Rivai Branch Palembang. In writing this thesis, the author used a quantitative approach, meaning the data is calculated in numbers obtained through distributing questionnaires and multiple linear regression analysis using the SPSS 26 statistical application. The population consists of 37 people, and the sample used is a saturated sample, meaning the entire population was taken for the study.

Based on the research data analysis using SPSS version 26, the simultaneous test (F) yielded an F value of 22.034 and a significance value (sig) of $0.000 < 0.05$. Therefore, (H_0) is rejected. This means that the variables Competence, Communication, and Work Environment simultaneously have a significant effect on Employee Performance at PT. Telekomunikasi Cabang A. Rivai Palembang.

Based on the t-test or partial test, Competence (X1) has a significant effect on Employee Performance with a t-value of 3.409 and a significance of 0.002. Partially, Communication (X2) has a significant effect on Employee Performance with a t-value of 2.562 and a significance of 0.015. Partially, Work Environment (X3) has a significant effect on Employee Performance with a t-value of 2.773 and a significance of 0.009.

Keywords: Competence, Communication, Work Environment, Performance

RIWAYAT HIDUP

Fatma Sari, dilahirkan di Palembang, 28 Oktober 2003, dari Bapak Jahri dan Ibu Nuryani.

Sekolah dasar diselesaikan pada tahun 2016 di Sekolah Dasar SD Negeri 150 Palembang. Sekolah Menengah Pertama diselesaikan tahun 2019 di SMP Negeri 11 Palembang. Sekolah Menengah Atas diselesaikan pada Tahun 2022 di SMK Negeri 5 Palembang. Pada tahun 2022 melanjutkan Pendidikan ke Program Studi Strata 1 Jurusan Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Tridinanti Palembang.

Palembang, 2026

Fatma Sari

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan globalisasi menghadirkan berbagai tantangan di berbagai aspek kehidupan manusia. Kondisi ini juga akan dihadapi oleh setiap organisasi, sehingga mereka dituntut untuk memiliki sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas tinggi serta mampu bersaing dengan para kompetitor. Selain itu, organisasi juga harus siap menghadapi berbagai perubahan yang akan terjadi, mengingat sdm merupakan elemen penting dalam setiap aktifitas organisasi.

Menurut (Hasibuan, 2020) 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.. Kondisi ini menunjukkan keindahan dalam hubungan kerja. Oleh karena itu, Manajemen SDM juga dapat disebut sebagai seni, karena adanya harmonisasi antar individu yang mampu menghasilkan berbagai karya seperti kinerja, produktivitas, prestasi, kreativitas, dan inovasi, yang pada akhirnya membawa kebahagiaan bagi semua pihak yang terlibat.

Menurut (Kasmir, 2017) menyatakan “Kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu”. Kinerja yang baik tidak dapat dicapai tanpa kerja sama yang baik antara atasan dan bawahan dalam menjalin hubungan kerja dan memberikan motivasi kepada karyawan agar suasana kerja yang harmonis.

Dalam konteks organisasi, Kinerja karyawan merupakan salah satu komponen penting yang menentukan keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan strategisnya. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor internal dan eksternal yang saling berkaitan, serta kemampuan individu. Di antaranya adalah kompetensi, komunikasi, dan lingkungan kerja. Ketiga faktor tersebut memiliki peran penting dalam menciptakan efektivitas kerja serta meningkatkan produktivitas karyawan. Seorang karyawan dengan kompetensi, komunikasi, dan lingkungan kerja yang baik dengan demikian kinerja karyawan akan meningkat dan tujuan perusahaan akan meningkat.

Menurut Spencer dan Scpecer (2021:45) kompetensi adalah karakteristik mendasar yang dimiliki seseorang yang berhubungan langsung dengan efektivitas kinerja dalam pekerjaan. Armstrong dan Taylor (2020:112) mendefinisikan kompetensi sebagai kombinasi antara keterampilan (*skills*), pengetahuan (*knowledge*) dan perilaku (*behavior*) yang dapat diamati diukur dalam pelaksanaan pekerjaan.

Menurut Robbins dan Judge (2022:380), komunikasi adalah proses penyampaian informasi dan pemahaman dari satu pihak ke pihak lain agar terjadi kesamaan makna. Luthans (2021:412) menambahkan bahwa komunikasi yang efektif merupakan dasar koordinasi dalam organisasi dan memengaruhi perilaku serta motivasi pegawai..

Menurut (Hidayat, 2022) pengertian dari lingkungan kerja adalah segala sesuatu di dalam sekitar pegawai yang dapat mempengaruhi diri seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya yang sudah diberikan. Selain itu menurut (

Sedarmayati, 2017) adalah bahwasanya lingkungan kerja di dalam suatu perusahaan itu sangat penting untuk diperhatikan di dalam manajemen. Walaupun itu lingkungan kerjanya tidak melaksanakan dalam proses produksi dalam sebuah perusahaan, tetapi didalam lingkungan kerja dapat mempunyai pengaruh langsung pada para karyawan.

Selain faktor-faktor diatas, terdapat faktor lain yang mungkin berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah motivasi dan disiplin kerja.

Menurut Sutrisno Edy (Nurzanah et al., 2021) Motivasi merupakan suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu. Dengan adanya motivasi dalam diri mereka maka cenderung para pegawai akan lebih tekun dan semangat dalam bekerja giat dan dalam menjalankan tanggung jawabnya.

Menurut (Hasibuan, 2020) kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Dan kesediaan seseorang yang timbul dengan kesadaran sendiri untuk mengikuti peraturan-peraturan yang berlaku dalam organisasi.

Kompetensi merupakan salah satu faktor penting yang sangat mempengaruhi kinerja karyawan. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti mengenai kompetensi karyawan pada PT.Telekomunikasi Cabang A.Rivai Palembang tentang kompetensi, tidak semua karyawan disana memiliki kemampuan, keterampilan dan pengetahuan yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan mereka. Sebagian karyawan memiliki pengalaman kerja yang cukup namun kurang mengikuti perkembangan teknologi terbaru, sementara karyawan

yang lebih baru cenderung memiliki kemampuan digital yang lebih baik namun masih kurang dalam pengalaman praktis di lapangan. Kondisi ini menimbulkan tantangan bagi perusahaan dalam menjaga keseimbangan kompetensi agar dapat mendukung kinerja secara optimal. Fenomena yg dpt diamati, Tidak semua karyawan memiliki latar belakang pendidikan, keterampilan teknis, atau pengalaman kerja yang sesuai dengan bidang tugas yang mereka jalani , sehingga menyebabkan pekerjaan tidak dapat diselesaikan secara optimal.

Selain kompetensi sebagai kompeten yang mendukung kinerja, perusahaan menghadapi masalah komunikasi. Fenomena yang terlihat antara lain adanya miskomunikasi antar karyawan, dalam menyampaikan informasi kerja, yang menyebabkan perbedaan pemahaman dalam pelaksanaan tugas. Hal ini sering berdampak pada hasil kerja yang tidak sesuai dengan arahan yang diberikan. Serta rendahnya komunikasi dua arah antara atasan dan bawahan. Dimana sebagian karyawan kurang berani menyampaikan pendapat, saran atau kendala yang mereka hadapi dalam pekerjaan. Dan kurangnya kordinasi. Antar bagian (divisi), sehingga alur informasi menjadi tidak efektif dan meyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian pekerjaan.

Salah satu masalah lingkungan kerja adalah perusahaan diduga tidak memperhatikan aspek-aspek lingkungan kerja. Akibatnya, lingkungan kerja kurang nyaman bagi karyawan karena suasana yang tidak menyenangkan, suhu ruang yang tidak stabil terlalu panas atau dingin, pencahayaan yang terlalu terang sehingga mengganggu kenyamanan kerja, dekorasi, tata ruang yang monoton dan

ruangan yang sempit. Akibatnya karyawan menjadi tidak efektif dan tidak efisien dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab mereka.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “ **Pengaruh Kompetensi, Komunikasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja karyawan pada PT.Telekomunikasi Cabang A.Rivai Palembang**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Apakah Kompetensi, Komunikasi dan Lingkungan Kerja berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Telekomunikasi Cabang A.Rivai Palembang?
2. Apakah Kompetensi berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Telekomunikasi Cabang A.Rivai Palembang?
3. Apakah Komunikasi berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Telekomunikasi Cabang A.Rivai Palembang?
4. Apakah Lingkungan kerja berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Telekomunikasi Cabang A. Rivai Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengetahui dan menganalisis:

1. Pengaruh Kompetensi, Komunikasi dan Lingkungan Kerja secara simultan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Telekomunikasi Cabang A.Rivai Palembang
2. Pengaruh Kompetensi secara parsial terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Telekomunikasi Cabang A.Rivai Palembang
3. Pengaruh Komunikasi secara parsial terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Telekomunikasi Cabang A.Rivai Palembang
4. Pengaruh Lingkungan Kerja secara parsial terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Telekomunikasi Cabang A.Rivai Palembang

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari pelaksanaan penelitian ini dapat memberikan hasil sebagai berikut :

1. Bagi Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan referensi dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait Kompetensi, Komunikasi, Lingkungan Kerja, dan Kinerja Karyawan.

2. Bagi Perusahaan

PT.Telekomunikasi Cabang A.Rivai Palembang sebagai bahan masukan dan menjadi dasar pertimbangan bagi penanganan masalah

Kompetensi, Komunikasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT.Telekomunikasi Cabang A.Rivai Palembang.

3. Bagi Akademik

Diharapkan agar hasil penelitian ini dapat semakin menambah wawasan dan referensi yang berhubungan dengan sumber daya manusia. Baik bagi kalangan umum maupun kalangan akademik khususnya universitas tridinanti palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Manajemen sumber daya manusia (teori, konsep dan indikator)*. Zanaf Publishing.
- Al Rinadra, M., et al. (2023). Analisis manajemen talenta, pengembangan karir, dan pengembangan talenta terhadap kinerja karyawan (tinjauan literatur). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 4(6), 753–767.
- Apriansyah, H., Idris, M., & Choiriyah. (2019). Pengaruh disiplin kerja, lingkungan kerja dan motivasi terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Pembangunan Wilayah & Kota*, 1(3), 82–91.
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2020). *Armstrong's handbook of human resource management practice* (15th ed.). Kogan Page.
- Auliyani, W., & Mulyanti, D. (2023). Studi tinjauan teoritis: Pengaruh kompetensi kerja terhadap kinerja karyawan di perusahaan. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen*, 2(2), 133–139.
- Basirun, R., Mahmud, A., Syahnur, M. H., & Prihatin, E. (2022). Pengaruh lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai. *Center of Economic Students Journal*, 5(4), 337–348.
- Boyatzis, R. E. (2018). *The competent manager: A model for effective performance*. John Wiley & Sons.
- Buana, Y. S., Fahraini, & Nasution, E. (2020). Pengaruh keterampilan dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada Arengka Auto Mall Pekanbaru.
- Catur Widayati, C., Anah, S., & Usman, M. (2022). Pengaruh knowledge management, skill, dan attitude terhadap kinerja karyawan.
- Edy Sutrisno. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Cetakan-1). Kencana.
- Dewi, P., & Sunarsi, D. (2025). Pengaruh komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT EDS Manufacturing Indonesia. *Jurnal Manajemen*, 1(1), 40–51.
- Hartati, Y., Ratnasari, S. L., & Susanti, E. N. (2020). Pengaruh kompetensi, komunikasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT Indotirta Suaka. *Jurnal Dimensi*, 9(2), 294–306.
- Hasibuan, M. S. P. (2020). *Manajemen sumber daya manusia* (Cet. 9). Bumi Aksara.
- Hidayat, R. S. (2022). Pengaruh motivasi, disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 11(8), 1–18.

- Hidayanti, W., Wulandari, & Azmiyanti, R. (2023). Dampak penggunaan ChatGPT pada kompetensi mahasiswa akuntansi: Literature review. *Seminar Nasional Akuntansi dan Call for Paper*, 3(1).
- Iqbal, I., & Suwanto. (2019). Pengaruh keterampilan kerja dan komitmen profesi terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Simplex*, 2(3), 159–174.
- Jumani, A., Sawitri, N. N., Fikri, A. W. N., Faeni, D. P., & Maulia, I. R. (2024). Pengaruh lingkungan kerja, disiplin kerja, dan komunikasi terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Manajemen*, 2(2), 364–372.
- Kasmir. (2017). *Manajemen sumber daya manusia (teori dan praktik)* (Cet. 3). Rajagrafindo Persada.
- Luthans, F. (2021). *Organizational behavior*. McGraw-Hill.
- Nabawi, R. (2019). Pengaruh lingkungan kerja, budaya kerja, dan beban kerja terhadap kinerja karyawan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 1–10.
- Nurzanah, N., Alimuddin, M. I., Asad, A., & Nur, R. (2021). Artikel penelitian.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pace, R. W., & Faules, D. F. (2020). *Komunikasi organisasi: Strategi meningkatkan kinerja perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Putra, A. T., Bagia, I. W., & Yulianthini, N. N. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan. *E-Journal Bisma Universitas*, 4, 1–8.
- Pohan, D. D., & Fitria, U. S. (2021). Jenis Jenis Komunikasi. *Cybernetics: Journal Educational Research and Social Studies*, 2(3).
- Rachmaniza, S. (2020). Pengaruh Kompetensi dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada Divisi Produksi di PT. Sinar Ragamindo Utama Bandung. *Prosiding Manajemen*, 6(1), 11–16.
- Rinaldy, A., Fitriana, N., & Septianti, D. (2024). Pengaruh komunikasi dan penempatan kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Kompetitif*, 13(2), 123–128.
- Rivai, V. (2018). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan: Dari teori ke praktik*. Rajawali Pers.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson.

- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior* (17th ed.). Pearson Education.
- Sahri, S., & Putri, D. M. (2024). Pengaruh kompetensi, budaya organisasi, dan komitmen terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Kompetitif*, 13(1), 1–16.
- Sateguh, M., Rismansyah, R., & Novalia, N. (2023). Pengaruh komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai. *Jurnal GeoEkonomi*, 14(1), 115–127.
- Sedarmayati. (2017). *Manajemen sumber daya manusia*. Refika Aditama.
- Siagian, S. P. (2018). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Sinarwati, S., Isalman, I., & Putera, A. (2022). The effect of performance management on performance with employee attitudes as intervening.
- Siregar, F. A., & Usriyah, L. (2021). Peranan komunikasi organisasi dalam manajemen kependidikan. *Idarah*, 5(2).
- Sofia, S., Sulistari, S., & Mufti, D. (2023). Pengaruh keterampilan dan karakteristik kepribadian terhadap kinerja karyawan.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (2021). *Competence at work: Models for superior performance*. John Wiley & Sons.
- Sudarmanto. (2017). *Kinerja dan pengembangan kompetensi SDM*. Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suhardi, D. S., Kawulur, A., & Sumampouw, J. F. (2022). Pengaruh kompetensi SDM dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.
- Sunyoto, B. (2021). Dalam I. K. J. A. Yasa & M. Y. Darmita.
- Universitas Tridinanti Palembang. (2025). *Pedoman penulisan skripsi dan laporan akhir* (Edisi ke-4).
- Wahyuni, A., & Budiono, B. (2022). Pengaruh lingkungan kerja dan kompetensi terhadap kinerja karyawan melalui motivasi kerja. *Jurnal Ilmu Manajemen*.
- Yusniar, Heriyana, & Nurlaili. (2021). Pengaruh keterampilan kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Visioner & Strategis*, 10(2), 65–70.