

**PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL, KOMUNIKASI
INTERNAL, DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PADA FARMERS MARKET
PTC MALL PALEMBANG**

SKRIPSI

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



**Diajukan Oleh
WAHYU PANGESTU
NPM 2201110001**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TRIDINANTI
2026**

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Wahyu pangestu
Nomor Pokok/NPM : 2201110001
Jurusan / Prog. Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)
Judul Skripsi : Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Komunikasi Internal Dan Kepuasan kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Farmers market Ptc Mall Palembang

Pembimbing Skripsi

Tanggal 21-7-2026 Pembimbing I : Dr. Yolanda Veybitha, SE., M.Si
NIDN : 0226028303

Tanggal 21-7-2026 Pembimbing II : Rudy Chairudin, SE., MP
NIDN : 0202026201

013 /PS/DFEB/26

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen



Dekan

Dr. H. Msy. Mikial, S.E., M.Si, Ak, CA, CSRS
NIDN : 0205026401

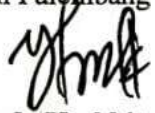
Dr. Yolanda Veybitha, SE., M.Si
NIDN : 0226028303

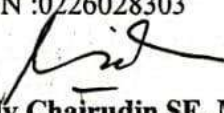
**UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

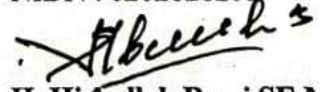
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Wahyu pangestu
Nomor Pokok/NPM : 2201110001
Jurusan / Prog. Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)
Judul Skripsi : Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Komunikasi Internal Dan Kepuasan kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Farmers market Ptc Mall Palembang

Penguji Skripsi

Tanggal 21-7-2016Ketua Penguji : 
Dr. Yolanda Veybhita, SE., M.Si
NIDN : 0226028303

Tanggal 21-7-2016Penguji I : 
Rudy Chairudin, SE., MP
NIDN : 0202026201

Tanggal 21-7-2016Penguji II : 
H. Hisbullah Basri SE, M.Si
NIDN: 0212016201

043/PSIDFEB/26

Mengesahkan

Dekan



Dr. Hj. Msv. Mikial, S.E, M.Si, Ak, CA, CSRS
NIDN: 0205026401

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Yolanda Veybhita, SE, M.Si
NIDN : 0226028303

MOTTO

Ingatlah dikala engkau sanggup melihat matahari
Hangatnya masih terbawa untuk melangkah hari ini
Hapuskan segala keraguanmu
Masa lalu takkan melemahkanmu
Lupakan gelisahmu
Teruslah kau mencari
Waktu akan selalu mengobati
Temukan semua yang terhenti dalam hidupmu
Tak perlu kau sesali
Hidupkan membuatmu memahami
Coba untuk berdiri
Jalani Mimpi
"Noah-Jalani Mimpi"

Pencapaian berasal dari proses yang tidak mudah. Manusia memiliki proses hidup yang tak sama disetiap ceritanya. Bersyukur adalah salah satu cara untuk menikmatinya. Belajar adalah proses yang nyata disetiap langkah kecil menyelesaikannya. Tidak perlu takut dengan apa yang akan terjadi kedepan, jadi pelajaran apa yang sudah terjadi di belakang. Tak perlu disesali dengan setiap apa yang terjadi, karena pada akhirnya hal itu akan jadi makna yang indah. Teruslah berdiri, teruslah bergerak tanpa henti. Lakukan yang terbaik. Gagal coba lagi, gagal bangkit lagi. Tidak perlu sempurna untuk jadi yang luar biasa, Teruslah menelusuri keindahan dunianya. Teruslah berdiri untuk hidup yang luar biasa.

-Penulis

Hidup jangan hanya hidup, lakukan yang kamu bisa, tebarkan banyak kebaikan

tebarkan banyak manfaat untuk orang lain.

Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi orang lain.
(HR. Ahmad, ath-Thabrani, ad-Daruqutni)

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Wahyu Pangestu

NPM/Nomor Pokok Mahasiswa : 2201110001

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Jurusan : Manajemen

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

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dengan segala konsekuensinya.

Palembang

2026



Wahyu Pangestu

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala Rahmat, taufik, serta hidayah-nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan proposal yang berjudul “Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Komunikasi Internal, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Farmers Market Ptc Mall Palembang ” Proposal ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas Tridianti. Dalam penyusunan proposal ini, peneliti menyadari bahwa tidak akan dapat terselesaikan tanpa ada bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Hj. Msy. Mikial, S.E,M.Si,AK,CA,CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridianti.
2. Ibu Dr. M. Ima Andriyani, S.E,M.Si selaku wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridianti
3. Ibu Dr. Yolanda Veybitha, S.E,M.Si selaku Ketua Program Studi. Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridianti.
4. Sekaligus sebagai Dosen pembimbing utama yang telah berupaya semaksimal mungkin memberikan bimbingan guna menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Rudy Chairudin, S E., MP selaku Dosen pembimbing Anggota yang juga telah berupaya semaksimal mungkin untuk memberikan bimbingan guna menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Dr. Irayani S E, MM. selaku Dosen pembimbing Akademik.
7. Farmers Market Ptc Mall Palembang yang sudah memberikan akses dan izin secara terbuka untuk melakukan penelitian.
8. Teruntuk yang paling utama Kedua Orang Tua tercinta, terima kasih atas setiap doa yang tidak pernah terputus, kasih sayang yang tulus, serta pengorbanan yang tak terhingga. Dalam setiap proses yang peneliti jalani, selalu ada kekuatan yang lahir dari keikhlasan dan dukungan kalian. Terima kasih telah menjadi alasan terbesar peneliti untuk terus bertahan dan tidak menyerah hingga mampu berada pada titik ini. Semoga segala usaha yang peneliti capai

menjadi bentuk bakti dan rasa terima kasih atas semua yang telah diberikan.

9. Teruntuk sahabat dan teman-teman terbaik, terima kasih telah hadir dalam setiap proses yang peneliti lalui. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan ketulusan dalam menjadi tempat berbagi serta penyemangat di saat peneliti merasa lelah dan ragu. Kehadiran kalian menjadi bagian penting yang menguatkan langkah peneliti hingga mampu menyelesaikan skripsi ini dengan penuh keyakinan.
10. Peneliti juga mengucapkan terima kasih yang tulus kepada teman-teman yang telah membantu dan terlibat dalam proses penyusunan skripsi ini. Dukungan, waktu, serta semangat yang diberikan sangat berarti dan menjadi bagian penting dalam penyelesaian skripsi ini . Semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapat balasan terbaik dari Tuhan Yang Maha Esa.
11. Teruntuk diri sendiri, terima kasih telah bertahan dan terus melangkah hingga titik ini. Apa yang diraih adalah bukti dari usaha dan keteguhan. Semoga setiap langkah ke depan senantiasa diberi kemudahan, keberkahan, dan berujung pada kesuksesan yang bermakna.

Peneliti telah berusaha semaksimal mungkin dalam menyusun skripsi ini, namun sebagai manusia tidak terlepas dari kekurangan dan kesalahan. Peneliti menyadari bahwa proposal ini masih belum sempurna. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk penyempurnaan di masa yang akan datang.

Palembang, 2026

Wahyu Pangestu

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
MOTTO.....	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
RIWAYAT HIDUP	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
11.1 Latar Belakang.....	1
11.2 Rumusan Masalah.....	10
11.3 Tujuan Penelitian	11
11.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Kajian Teoritis	13
2.1.1 Kinerja Karyawan.....	16
2.1.2 Kepemimpinan Transformasional.....	19
2.1.3 Komunikasi Internal.....	21
2.1.4 Kepuasan Kerja.....	25
2.2 Penelitian lain yang Relevan	27
2.3 Kerangka Berpikir.....	29
2.3.1 Pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap Kinerja Karyawan	30
2.3.2 Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kinerja Karyawan.....	32

2.3.3 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	33
2.3.4 Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Komunikasi Internal, dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan	34
2.4 Hipotesis.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	39
3.1.1 Tempat Penelitian.....	39
3.1.2 Waktu Penelitian	39
3.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	39
3.2.1 Sumber Data	39
3.2.2 Teknik Mengumpulkan Data	40
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	41
3.3.1 Populasi.....	41
3.3.2 Sampel.....	42
3.3.3 Teknik Sampling	42
3.4 Rancangan Penelitian	45
3.5 Variabel dan Definisi Operasional	48
3.5.1 Variabel Penelitian	48
3.5.2 Definisi Operasional Variabel	50
3.6 Instrumen Pengukuran.....	57
3.7 Skala Pengukuran Instrumen	57
3.7.1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	58
3.8 Uji Instrumen Penelitian.....	60
3.8.1 Uji Validitas.....	61
3.8.2 Uji Reliabilitas	62
3.9 Metode Analisis Penelitian	62
3.9.1 Analisis Deskriptif	63
3.9.2 Analisis Verifikatif.....	63
3.9.3 Uji Asumsi Klasik.....	64
3.9.4 Analisis Regresi Linear Berganda	65

3.9.5 Uji Hipotesis	66
3.9.6 Koefisien Determinasi (R^2).....	67
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	68
4.1 Hasil Penelitian	68
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	68
4.1.2 Visi Dan Misi Farmers Market PTC Mall	68
4.1.3 Bagan dan Struktur Farmers Market PTC Mall.....	69
4.1.4 Tugas Dan Tanggung Jawab	70
4.2 Karakteristik Responden	76
4.3 Analisis Data.....	78
4.3.1 Uji Validitas.....	78
4.3.2 Uji Reliabilitas	81
4.4 Uji Asumsi Klasik	82
4.4.1 Uji Normalitas	82
4.4.2 Uji Multikolinieritas.....	85
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	86
4.5 Metode Analisis Data	87
4.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	87
4.5.2 Hasil Uji koefisien Korelasi	90
4.5.3 Koefisien Determinasi.....	91
4.6 Hipotesis.....	92
4.6.1 Uji Simultan (Uji F)	92
4.6.2 Uji Parsial (Uji t).....	94
4.7 Pembahasan Penelitian	97
4.7.1 Pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap Kinerja Karyawan	97
4.7.2 Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kinerja Karyawan.....	99
4.7.3 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	101
4.7.4 Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Komunikasi Internal, dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	103

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	105
5.1 Kesimpulan.....	105
5.2 Saran	106
DAFTAR PUSTAKA	108

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pra-Survei Penelitian Pra-survei dilakukan terhadap 20 responden (karyawan) untuk mengetahui gambaran awal terkait variabel penelitian.	8
Tabel 2.1 Penelitian lain yang relevan	27
Tabel 3.1 Jadwal Waktu Penelitian.....	39
Tabel 3.2 Jumlah Karyawan Farmers Market.....	42
Tabel 3.3 Koefisien Korelasi	52
Tabel 3.4 Kisi-Kisi Instrumen.....	59
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	77
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	79
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas	80
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	82
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov.....	83
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinieritas.....	86
Tabel 4.7 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	89
Tabel 4.8 Hasil Uji Koefisien Korelasi	91
Tabel 4.9 Hasil Uji Determinasi.....	92
Tabel 4.10 Hasil Uji F (Simultan).....	93
Tabel 4.11 Hasil Uji t (Parsial)	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	37
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	70
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas.....	85
Gambar 4.3 Uji Heterokedastisitas.....	88

ABSTRAK

Wahyu Pangestu. 2026. *Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Komunikasi Internal, dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Farmers Market PTC Mall Palembang*. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tridinanti. Dibimbing oleh Ibu Dr. Yolanda Veybitha, S.E., M.Si. dan Bapak Rudy Chairudin, S.E., M.P.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan transformasional, komunikasi internal, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Farmers Market PTC Mall Palembang, baik secara parsial maupun simultan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Farmers Market PTC Mall Palembang yang berjumlah 65 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh, sehingga seluruh populasi dijadikan sampel penelitian. Data dikumpulkan melalui kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan bantuan program Statistical Product and Service Solutions (SPSS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, serta kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Secara simultan, kepemimpinan transformasional, komunikasi internal, dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Farmers Market PTC Mall Palembang. Dengan demikian, peningkatan kualitas kepemimpinan transformasional, komunikasi internal yang efektif, serta kepuasan kerja yang tinggi dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan.

Kata Kunci: Kepemimpinan Transformasional, Komunikasi Internal, Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan.

ABSTRACT

Wahyu Pangestu. 2026. *The Effect of Transformational Leadership, Internal Communication, and Job Satisfaction on Employee Performance at Farmers Market PTC Mall Palembang*. Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Tridinanti University. Supervised by Dr. Yolanda Veybitha, S.E., M.Si. and Mr. Rudy Chairudin, S.E., M.P.

This study aims to determine the effect of transformational leadership, internal communication, and job satisfaction on employee performance at Farmers Market PTC Mall Palembang, both partially and simultaneously. The research method used is quantitative with a descriptive and verification approach. The population in this study was all 65 employees of Farmers Market PTC Mall Palembang. The sampling technique used saturated sampling, so the entire population was used as the research sample. Data were collected through questionnaires, interviews, observations, and documentation. The data analysis technique used was multiple linear regression analysis with the help of Statistical Product and Service Solutions (SPSS).

The results of the study indicate that transformational leadership has a positive and significant effect on employee performance, internal communication has a positive and significant effect on employee performance, and job satisfaction has a positive and significant effect on employee performance. Simultaneously, transformational leadership, internal communication, and job satisfaction have a positive and significant effect on employee performance at Farmers Market PTC Mall Palembang. Therefore, improving the quality of transformational leadership, effective internal communication, and high job satisfaction can improve employee performance in achieving company goals.

Keywords: Transformational Leadership, Internal Communication, Job Satisfaction, Employee Performance.

RIWAYAT HIDUP

Wahyu Pangestu, dilahirkan di Palembang pada tanggal 23 Januari 2001, anak Empat dari Empat bersaudara dari pasangan Bapak Mujid dan Ibu Jakia.

Menempuh Pendidikan Sekolah Dasar di SDN 201 Palembang pada tahun 2007- 2013, Sekolah Menengah Pertama di SMPN 34 Palembang pada tahun 2013-2016, Sekolah Menengah Atas di SMA Pramula pada tahun 2016-2019, dan selanjutnya memulai Pendidikan di Universitas Tridinanti pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen tahun 2022

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam sebuah perusahaan, keberhasilan operasional sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang dimiliki. Karyawan memiliki peran penting dalam menjalankan seluruh kegiatan perusahaan, tidak hanya sebagai pelaksana tugas, tetapi juga sebagai pihak yang memberikan ide, kreativitas, dan inovasi guna mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, pengelolaan tenaga kerja yang baik menjadi salah satu faktor utama dalam mendukung kemajuan dan keberhasilan perusahaan. Manajemen sumber daya manusia bertugas mengatur dan mengelola tenaga kerja agar mampu bekerja secara optimal, efektif, dan efisien sesuai dengan tujuan organisasi. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik akan berdampak pada peningkatan kualitas kerja karyawan serta menciptakan tenaga kerja yang kompetitif.

Menurut Malayu S.P. Hasibuan, (2019:10). manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu dan seni dalam mengatur hubungan serta peranan tenaga kerja agar tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat dapat tercapai secara efektif dan efisien, Manajemen sumber daya manusia tidak hanya berfokus pada pengelolaan tenaga kerja, tetapi juga mencakup proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap sumber daya manusia dalam suatu organisasi. Dengan pengelolaan yang baik, perusahaan dapat meningkatkan produktivitas kerja, menciptakan hubungan kerja yang harmonis, serta mendorong terciptanya kepuasan kerja karyawan.

Menurut Malayu S.P. Hasibuan tersebut, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam suatu perusahaan, yaitu kemampuan dan keterampilan karyawan, kepemimpinan, komunikasi dalam organisasi, motivasi kerja, lingkungan kerja, serta pemberian kompensasi yang sesuai. Faktor-faktor tersebut memiliki peranan penting dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja karyawan. Apabila perusahaan mampu mengelola faktor-faktor tersebut dengan baik, maka hubungan kerja antara perusahaan dan karyawan akan tercipta secara harmonis sehingga tujuan organisasi dapat dicapai secara optimal. Selain itu,

pengelolaan sumber daya manusia yang baik juga dapat meningkatkan produktivitas, loyalitas, dan kepuasan kerja karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Selain itu, Gary Dessler (2020:4). menjelaskan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah proses yang meliputi perekrutan, pelatihan, penilaian, pemberian kompensasi, serta pengelolaan hubungan kerja dan perlindungan terhadap tenaga kerja dalam suatu organisasi Dessler (2020:4). Salah satu faktor penting yang memengaruhi kinerja karyawan adalah kepemimpinan transformasional. Gaya kepemimpinan ini menitikberatkan pada kemampuan pemimpin dalam memberikan inspirasi, motivasi, serta dorongan kepada karyawan agar mampu berkembang secara optimal. Pemimpin transformasional tidak hanya berorientasi pada pencapaian target organisasi, tetapi juga berupaya menggali dan mengembangkan potensi individu karyawan.

Menurut Stephen P. Robbins (2021), kinerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor diantaranya organisasi, perilaku individu, kepemimpinan transformasional, komunikasi internal, dan kepuasan kerja.

Berdasarkan pendapat Stephen P. Robbins banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, namun dalam penelitian ini, peneliti hanya berfokus pada kepemimpinan transformasional, komunikasi internal dan kepuasan kerja. Berikut penjelasan hubungan antara kepemimpinan transformasional, komunikasi internal dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

Menurut Bernard M. Bass dan Bruce J. Avolio, (2004) kepemimpinan transformasional merupakan gaya kepemimpinan yang mampu memberikan pengaruh positif terhadap perilaku, motivasi, dan semangat kerja karyawan dalam organisasi. Pemimpin transformasional tidak hanya berfokus pada pencapaian tujuan perusahaan, tetapi juga mampu memberikan inspirasi, perhatian, serta dorongan kepada bawahan agar dapat bekerja secara optimal. Kondisi tersebut akan

mendorong meningkatnya loyalitas, tanggung jawab, serta kinerja karyawan dalam mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien

Berdasarkan pendapat Bernard M. Bass dan Bruce J. Avolio tersebut, dapat dipahami bahwa kepemimpinan transformasional memiliki peranan penting dalam meningkatkan semangat kerja dan kinerja karyawan. Seorang pemimpin yang mampu memberikan motivasi, inspirasi, perhatian, serta arahan yang baik akan menciptakan hubungan kerja yang harmonis dan lingkungan kerja yang kondusif. Kondisi tersebut dapat mendorong karyawan untuk bekerja lebih bertanggung jawab, memiliki loyalitas yang tinggi, serta berkomitmen dalam mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, penerapan kepemimpinan transformasional dalam perusahaan sangat diperlukan untuk mendukung peningkatan kinerja karyawan secara efektif dan efisien. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nabila dan Sudiro (2024) dengan judul “kepemimpinan transformasional dan komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan” yang menyimpulkan bahwa kepemimpinan transformasional dan komunikasi organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan baik secara parsial maupun simultan. Komunikasi yang efektif memungkinkan penyampaian informasi berlangsung secara jelas, terbuka, dan tepat sasaran, baik antara atasan dan bawahan maupun antar sesama karyawan. Dengan adanya komunikasi yang baik, kesalahan dalam pekerjaan dapat diminimalisir, koordinasi antar bagian menjadi lebih efektif, serta hubungan kerja menjadi lebih harmonis. Sebaliknya, komunikasi yang kurang efektif dapat menimbulkan kesalahpahaman, konflik kerja, serta menghambat proses penyelesaian tugas.

Menurut Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge (2017), komunikasi internal yang baik menjadi salah satu kunci dalam meningkatkan efisiensi dan kinerja karyawan dalam suatu organisasi. Komunikasi internal yang efektif dapat membantu penyampaian informasi, arahan, dan kebijakan perusahaan secara jelas kepada seluruh karyawan sehingga dapat mengurangi kesalahpahaman dalam bekerja. Selain itu, komunikasi yang baik juga mampu menciptakan hubungan kerja yang harmonis antara atasan dan bawahan maupun antar sesama karyawan.

Berdasarkan pendapat Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge tersebut, dapat dipahami bahwa komunikasi internal memiliki peranan yang sangat penting dalam mendukung kelancaran aktivitas kerja dalam organisasi. Komunikasi yang baik dapat membantu karyawan memahami tugas, tanggung jawab, serta tujuan perusahaan dengan lebih jelas sehingga dapat meminimalkan terjadinya kesalahan dalam bekerja. Selain itu, komunikasi internal yang efektif juga mampu menciptakan hubungan kerja yang harmonis, meningkatkan kerja sama antar karyawan, serta menumbuhkan rasa saling percaya dalam organisasi. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Waru et al (2024) dengan judul “pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja pegawai” yang menyimpulkan bahwa komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Selain kepemimpinan komunikasi internal Menurut Stephen P Robbins A Judge juga berpengaruh kinerja karyawan. faktor lain yang memiliki peranan penting dalam mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepuasan kerja.

Menurut Robbins & Judge (2017) kepuasan kerja merupakan kondisi emosional yang menunjukkan tingkat perasaan senang atau tidak senang seorang karyawan terhadap pekerjaan yang dijalankannya. Kepuasan kerja tidak hanya berkaitan dengan besarnya gaji yang diterima, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai faktor lain seperti kondisi lingkungan kerja, hubungan antar rekan kerja, gaya

kepemimpinan atasan, sistem penghargaan, keamanan kerja, serta kesempatan untuk berkembang dan memperoleh promosi jabatan.

Menurut Fred Luthans, (2021:141). kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai sejauh mana pekerjaan mereka mampu memberikan hal-hal yang dianggap penting bagi kebutuhan dan harapan mereka

Selain itu, Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge (2022:74). menjelaskan bahwa kepuasan kerja mencerminkan sikap umum individu terhadap pekerjaannya yang ditunjukkan melalui perasaan positif terhadap tugas, lingkungan kerja, maupun organisasi tempat mereka bekerja .

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang banyak diteliti karena memiliki hubungan erat dengan kinerja karyawan. Menurut Fred Luthans (2021), kepuasan kerja merupakan persepsi karyawan mengenai sejauh mana pekerjaan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Sementara itu, Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge (2022) menjelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap positif individu terhadap pekerjaannya yang tercermin melalui perasaan puas terhadap tugas, lingkungan kerja, rekan kerja, kompensasi, dan organisasi.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian Putri dan Ubaidillah (2024), Hutagaluh dan Indayani (2024), serta Rahmawati dan Trisninawati (2024) membuktikan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan kerja, maka semakin tinggi pula kinerja karyawan. Namun, sebagian besar penelitian tersebut hanya menguji kepuasan kerja sebagai satu-satunya variabel independen atau sebagai variabel mediasi, sehingga belum memberikan gambaran yang

komprehensif mengenai pengaruh kepuasan kerja ketika dianalisis secara bersamaan dengan faktor organisasi lainnya.

Selain itu, penelitian-penelitian sebelumnya umumnya dilakukan pada sektor perbankan, instansi pemerintah, perusahaan manufaktur, maupun organisasi jasa.

Penelitian mengenai kepuasan kerja pada industri ritel modern, khususnya di Farmers Market PTC Mall Palembang, masih sangat terbatas. Padahal karakteristik pekerjaan pada industri ritel memiliki tuntutan pelayanan pelanggan, sistem kerja shift, target penjualan, serta beban kerja yang berbeda dengan sektor lainnya sehingga memungkinkan menghasilkan kondisi kepuasan kerja yang berbeda pula.

Berdasarkan kondisi tersebut, terdapat research gap yang menunjukkan perlunya penelitian mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dengan mengombinasikannya bersama variabel kepemimpinan transformasional dan komunikasi internal dalam satu model penelitian pada perusahaan ritel modern.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasional, komunikasi internal, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Farmers Market PTC Mall Palembang, sehingga diharapkan dapat memberikan bukti empiris yang lebih relevan sesuai dengan karakteristik industri ritel.

Farmers Market PTC Mall Palembang merupakan supermarket modern yang berada di bawah naungan PT Supra Boga Lestari Tbk. Gerai ini resmi dibuka pada 12 Maret 2020 dan menjadi cabang pertama di Kota Palembang serta gerai ke-28 di Indonesia. Berlokasi di lantai Lower Ground PTC Mall Palembang, Farmers Market menyediakan berbagai kebutuhan pokok dan produk segar, seperti buah,

sayuran, daging, ikan, susu, serta aneka groceries. Dengan mengusung konsep *Fresh and Friendly*, perusahaan berupaya memberikan pengalaman berbelanja yang nyaman serta pelayanan berkualitas bagi konsumennya. Kehadiran Farmers Market di PTC Mall turut memperkuat sektor ritel modern di Kota Palembang dan membuka lapangan kerja bagi masyarakat setempat.

Berdasarkan hasil wawancara awal diketahui fenomena sebagai berikut:

Fenomena yang terjadi pada karyawan Farmers Market PTC Mall Palembang menunjukkan bahwa masih terdapat permasalahan dalam kinerja karyawan. Berdasarkan data awal yang diperoleh, diketahui bahwa dari total 65 karyawan, terdapat sebagian karyawan yang belum menunjukkan kinerja optimal dalam melaksanakan tugasnya. Berdasarkan hasil pra-survei yang dilakukan terhadap 20 responden yang merupakan karyawan, diperoleh gambaran awal terkait variabel penelitian. Kegiatan ini bertujuan untuk memperoleh informasi awal mengenai kondisi kinerja karyawan sebelum dilakukan penelitian lebih lanjut. Berdasarkan hasil pra-survei, diketahui bahwa tingkat kinerja karyawan berada pada kategori cukup baik hingga baik, dengan nilai rata-rata (mean) berkisar antara 2,3 hingga 2,8. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum karyawan telah mampu menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan cukup baik.

Tabel 1.1

Pra-Survei Penelitian

Pra-survei dilakukan terhadap 20 responden (karyawan) untuk mengetahui gambaran awal terkait variabel penelitian.

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Mean
1	Kualitas pekerjaan	0	0	5	3	1	2,8
2	Ketelitian kerja	0	0	4	0	0	2,5
3	Pekerjaan sesuai target	0	0	4	0	0	2,4
4	Jumlah pekerjaan sesuai	0	0	5	0	0	2,5
5	Kemampuan mengatur waktu	0	1	5	0	3	2,8
6	Menyelesaikan tepat waktu	1	4	5	0	3	2,6
7	Efektivitas kerja	0	2	1	0	0	2,2
8	Efisiensi kerja	0	0	5	0	0	2,4
9	Kemandirian kerja	0	0	2	0	0	2,3
10	Tanggung jawab kerja	0	0	2	0	0	2,3

Sumber: Diolah Oleh Peneliti (2026)

Fenomena kepemimpinan transformasional di Farmers Market PTC Mall Palembang menjadi salah satu aspek yang penting untuk diperhatikan karena memiliki peran dalam memengaruhi kinerja karyawan. Dalam operasional sehari-hari, masih terdapat indikasi bahwa penerapan kepemimpinan transformasional belum berjalan secara optimal. Hal ini terlihat dari kurangnya pemberian motivasi dan inspirasi yang dapat mendorong karyawan untuk bekerja melebihi target yang telah ditetapkan. Pimpinan cenderung lebih fokus pada penyampaian instruksi dan pengawasan pekerjaan dibandingkan membangun semangat serta komitmen karyawan terhadap tujuan perusahaan. Selain itu, perhatian individual kepada karyawan juga belum sepenuhnya maksimal, sehingga beberapa karyawan merasa

kurang mendapatkan dukungan, arahan, maupun kesempatan untuk mengembangkan potensi yang dimiliki. Keterlibatan karyawan dalam memberikan ide, saran, dan solusi terhadap permasalahan kerja juga masih terbatas karena pengambilan keputusan lebih banyak dilakukan oleh pihak manajemen. Kondisi tersebut menyebabkan kreativitas dan inovasi karyawan dalam menjalankan pekerjaan belum berkembang secara optimal. Di sisi lain, tingginya tuntutan kerja di sektor ritel, seperti pencapaian target penjualan, pengelolaan stok barang, serta pelayanan pelanggan yang harus dilakukan secara cepat dan tepat, menuntut adanya sosok pemimpin yang mampu memberikan teladan, motivasi, dan arahan yang jelas kepada seluruh karyawan. Apabila kepemimpinan transformasional belum diterapkan secara efektif, maka dapat berdampak pada menurunnya semangat kerja, kepuasan kerja, loyalitas, serta kinerja karyawan. Oleh karena itu, penerapan kepemimpinan transformasional yang baik sangat diperlukan untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, meningkatkan keterlibatan karyawan, serta mendukung tercapainya tujuan organisasi secara optimal di Farmers Market PTC Mall Palembang.

Fenomena komunikasi internal yang dapat terjadi di Farmers Market PTC Mall adalah adanya miskomunikasi antara pimpinan dan karyawan maupun antarbagian kerja, terutama dalam penyampaian informasi mengenai jadwal kerja, pembagian tugas, target penjualan, dan kebijakan operasional. Perbedaan shift kerja serta padatnya aktivitas di lingkungan ritel sering menyebabkan informasi tidak tersampaikan secara merata kepada seluruh karyawan. Kondisi ini dapat

mengakibatkan kesalahan kerja, keterlambatan pelaksanaan tugas, dan menurunnya efektivitas kinerja karyawan.

Fenomena kepuasan kerja di Farmers Market PTC Mall Palembang dapat dilihat dari adanya perbedaan tingkat kepuasan karyawan terhadap sistem penghargaan, beban kerja, lingkungan kerja, dan peluang pengembangan karier. Sebagian karyawan merasa puas karena adanya hubungan kerja yang baik dan suasana kerja yang nyaman, namun sebagian lainnya menganggap beban kerja yang tinggi pada jam-jam ramai serta terbatasnya kesempatan promosi dapat memengaruhi semangat dan kinerja mereka. Fenomena ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja menjadi salah satu faktor penting yang berpengaruh terhadap produktivitas dan loyalitas karyawan.

Berdasarkan uraian pada latar belakang dan fenomena yang telah dijelaskan maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL, KOMUNIKASI INTERNAL DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA FARMERS MARKET PTC MALL PALEMBANG”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kepemimpinan transformasional, komunikasi internal, dan kepuasan kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Farmers Market PTC Mall Palembang?

2. Apakah kepemimpinan transformasional berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Farmers Market PTC Mall Palembang?
3. Apakah komunikasi internal berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Farmers Market PTC Mall Palembang?
4. Apakah kepuasan kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Farmers Market PTC Mall Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian untuk mengetahui, menganalisis dan membuktikan:

1. Pengaruh kepemimpinan transformasional, komunikasi internal, dan kepuasan kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Farmers Market PTC Mall Palembang.
2. Pengaruh kepemimpinan transformasional secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Farmers Market PTC Mall Palembang.
3. Pengaruh komunikasi internal secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Farmers Market PTC Mall Palembang.
4. Pengaruh kepuasan kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Farmers Market PTC Mall Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan serta memberikan gambaran nyata mengenai penerapan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan, khususnya dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia yang

berkaitan dengan kepemimpinan transformasional, komunikasi internal, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

1. Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini, peneliti diharapkan dapat memperluas pemahaman serta memperdalam pengetahuan dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya terkait dengan kepemimpinan transformasional, komunikasi internal, kepuasan kerja, serta hubungannya dengan kinerja karyawan.

2. Bagi Perusahaan (Farmers Market PTC Mall Palembang)

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan yang berguna bagi perusahaan dalam memahami sejauh mana pengaruh kepemimpinan transformasional, komunikasi internal, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan dasar dalam pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kinerja karyawan secara optimal.

3. Bagi Karyawan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai pentingnya kepemimpinan, komunikasi, dan kepuasan kerja dalam meningkatkan kinerja, sehingga dapat mendorong karyawan untuk bekerja lebih produktif dan profesional.

DAFTAR PUSTAKA

- Aguinis, H. (2021). *Performance Management* (5th ed.). Chicago: Chicago Business Press.
- Arikunto. (2021). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Armstrong, M. (2020). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice* (15th ed.). London: Kogan Page.
- Ayok, R., & Balia, M. (2024). Pengaruh kepemimpinan, budaya kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ekonomi dan Organisasi*, 10(1), 22–34.
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1994). *Improving Organizational Effectiveness Through Transformational Leadership*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Creswell. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. California: Sage Publications.
- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management* (16th ed.). London: Pearson Education.
- Firmansyah, A., & Iswati, S. (2024). Pengaruh komunikasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 12(2), 45–56.
- Handoko, T. H. (2020). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kasmir. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: Rajawali Pers.
- Kerlinger. (2018). *Foundations of Behavioral Research*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Harlow: Pearson Education.
- Luthans, F. (2021). *Organizational Behavior* (14th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Magdalena, dkk. (2022). “Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan.” *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 5(2), 120–130.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moh Nazir. (2019). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.

- Nabihah, N., & Sudiro, A. (2024). Pengaruh kepemimpinan transformasional dan komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Administrasi dan Manajemen*, 11(3), 67–79.
- Nazir. (2019). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Newstrom, J. W. (2023). *Organizational Behavior: Human Behavior at Work* (15th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Rivai, V. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior* (17th ed.). Harlow: Pearson Education.
- Robbins., & Judge. (2019). *Organizational Behavior*. New York: Pearson Education.
- Sedarmayanti. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Sedarmayanti. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Sekaran., & Bougie. (2020). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. United Kingdom: Wiley.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2019). *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*.
- Wibowo. (2021). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wibowo. 2017. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Yukl, G. (2020). *Leadership in Organizations* (9th ed.). New York: Pearson Education.

