

**PENGARUH KONFLIK KERJA, KOMUNIKASI DAN
LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA
KARYAWAN PT. GRAHA LAYAR PRIMA (CGV)
TRANSMART PALEMBANG**

SKRIPSI

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



Diajukan Oleh:

LUKY

NPM. 2001110166

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TRIDIANTI
2024**

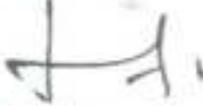
UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Luky
Nomor Pokok/NIPM : 2001110166
Jurusan/Program Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata I
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi : Pengaruh Konflik Kerja, Komunikasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Graha Layar Prima (CGV) Transmart Palembang

Pembimbing Skripsi :

Tanggal 28/03/2024 Pembimbing I :


Kartawinata, S.E., M.P.
NIDN: 0214125901

Tanggal 28/03/2024 Pembimbing II :


Nyayu Khairani Putri, S.E., M.Si.
NIDN: 0211029501



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Tanggal 28/03/2024


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

Ketua Program Studi

Tanggal 28/03/2024


Mariyam Zanariah, S.E., M.M.
NIDN: 0222096301

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Luky
Nomor Pokok/NIPM : 2001110166
Jurusan/Program Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata I
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi : Pengaruh Konflik Kerja, Komunikasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Graha Layar Prima (CGV) Transmart Palembang

Penguji Skripsi :

Tanggal 28/03/2024 Ketua Penguji :

Kartawinata, S.E., M.P.
NIDN: 0214125901

Tanggal 28/03/2024 Penguji I :

Nyayu Khairani Putri, S.E., M.Si.
NIDN: 0211029501

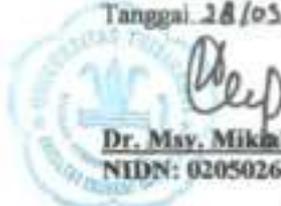
Tanggal 28/03/2024 Penguji II :

Dra. Yasmina Martini, M.M.
NIDN: 0228035901

50 /PSID/FE/24

Mengesahkan:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Tanggal 28/03/2024.....



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

Ketua Prodi. Manajemen
Tanggal 28/03/2024..

Mariyam Zanariah, S.E., M.M.
NIDN: 0222096301

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

"Itami o kanjiro!, itami o kangaero!, itami o uketore!, itami o shire!. Itami o shiranu mono ni, hontou ho heiwa wakaran!. Koko yori Sekai ni itamio!

SHINRA TENSEI!!!!"

"Rasakan sakitnya!, pikirkan sakitnya!, terima sakitnya!, kenali sakitnya!, mereka yang tidak tahu sakitnya tidak akan mengerti kedamaian sejati. Dari sini, dunia harus menerima sakitnya!"

-Pain Akatsuki_

Skripsi ini Kupersembahkan untuk:

- ✓ Allah SWT, terimakasih atas segala rahmat dan hidayah-Mu.
- ✓ Untuk Mama Tercinta (Mama Sima).
- ✓ Untuk Keluarga Tercinta (Ibu Sari, Abang Ardi dan Adik Nabila).
- ✓ Untuk sahabat dan teman angkatan 2020.
- ✓ Almamaterku.

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Luky
NIM : 2001110166
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Konflik Kerja, Komunikasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Graha Layar Prima (CGV) Transmart Palembang

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Skripsi tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat pemikiran dari penulisan lain, Skripsi ini telah ditulis oleh saya sendiri dengan sungguh-sungguh.

Apabila terbukti dikemudian hari bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sungguh menerima sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.

Palembang, Maret 2024

Pemulis,



Luky

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Konflik Kerja, Komunikasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Graha Layar Prima (CGV) Transmart Palembang**”.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof Dr. Ir. H. Edizal AE., MS., selaku Rektor Universitas Tridianti.
2. Ibu Dr. Msy. Mikial, S.E., M.Si, Ak. CA. CSRS., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridianti yang telah memberi bimbingan dan pengarahan selama masa studi.
3. Ibu Mariyam Zanariah, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Tridianti
4. Bapak Kartawinata, S.E., M.P., selaku Pembimbing I yang telah memberi bimbingan dan pengarahan selama penulis menyusun skripsi.
5. Ibu Nyayu Khairani Putri, S.E., M.Si., selaku Pembimbing II yang telah memberi bimbingan dan pengarahan selama penulis menyusun skripsi.
6. Bapak dan Ibu Dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridianti yang telah memberi bimbingan dan pengarahan selama masa studi.
7. Seluruh karyawan/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridianti.

8. Pimpinan dan seluruh karyawan/i PT. Graha Layar Prima (CGV) Transmart Palembang yang telah membantu penulis dalam pengumpulan data skripsi.
9. Semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian skripsi ini, semoga amal bapak/ibu dan rekan-rekan sekalian mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa. Aamiin.

Penulis menyadari bahwa, masih banyak kekurangan dalam penulisan Skripsi ini, namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi pembaca.

Palembang, Maret 2024
Penulis,

Luky

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN <i>MOTTO</i> DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
RIWAYAT HIDUP	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teoritis	14
2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)	14
2.1.1.2 Tujuan MSDM	15
2.1.1.3 Peranan MSDM	15
2.1.2 Pengertian Kepuasan Kerja	16
2.1.2.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	18
2.1.2.2 Indikator dan Dimensi Kepuasan Kerja	20
2.1.3 Pengertian Konflik Kerja	22
2.1.3.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Konflik Kerja	22
2.1.3.2 Indikator dan Dimensi Konflik Kerja	24
2.1.4 Pengertian Komunikasi	25
2.1.4.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komunikasi	25

	Halaman
2.1.4.2 Indikator dan Dimensi Komunikasi	27
2.1.5 Pengertian Lingkungan Kerja	28
2.1.5.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja	29
2.1.5.2 Indikator dan Dimensi Lingkungan Kerja ..	30
2.2 Penelitian Lain yang Relevan	31
2.3 Kerangka Berpikir	34
2.4 Hipotesis Penelitian	34
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	36
3.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	36
3.2.1 Sumber Data	36
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	37
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik <i>Sampling</i>	37
3.3.1 Populasi	37
3.3.2 Sampel	38
3.3.3 Teknik <i>Sampling</i>	38
3.4 Rancangan Penelitian	39
3.5 Variabel dan Definisi Operasional	39
3.6 Instrumen Penelitian	42
3.7 Uji Instrumen Penelitian	44
3.7.1 Uji Validitas	44
3.7.2 Uji Reliabilitas	45
3.7.3 Uji Normalitas	45
3.8 Teknik Analisis Data	46
3.8.1 Analisis Regresi Linier Berganda	46
3.8.2 Uji Hipotesis	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	51
4.1.1 Profil Perusahaan	51
4.1.2 Identitas Responden	55
4.1.3 Uji Instrumen Penelitian	58
4.1.4 Analisis Data	61
4.2 Pembahasan	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Tingkat Absensi Karyawan Graha Layar Prima (CGV) Transmart Palembang Periode Tahun 2022-2023	7
2.1 Penelitian Lain yang Relevan	31
3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian	36
3.2 Populasi Penelitian	38
3.3 Definisi Operasional	42
3.4 Kisi-kisi Instrumen	44
4.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
4.2 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	57
4.3 Identitas Responden Berdasarkan Lama Bekerja	58
4.4 Identitas Responden Berdasarkan Divisi	59
4.5 Hasil Uji Validitas	58
4.6 Hasil Uji Reliabilitas	59
4.7 Hasil Uji Normalitas	60
4.8 Hasil Regresi Liner Berganda	61
4.9 Hasil Uji F (Uji Simultan)	62
4.10 Hasil Uji t (Uji Parsial)	63
4.11 Hasil Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R Square</i>)	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Berpikir	34
4.1 PT. Graha Layar Prima (CGV) Transmart Palembang, Tahun 2024 .	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuesioner
2. Tabulasi Data Variabel Kepuasan Kerja Karyawan (Y)
3. Tabulasi Data Variabel Konflik Kerja (X_1)
4. Tabulasi Data Variabel Komunikasi (X_2)
5. Tabulasi Data Variabel Lingkungan Kerja (X_3)
6. Hasil Perhitungan Data Menggunakan Program *Statistical Product and Service Solutions (SPSS) Version 23,00 for Windows*
7. Analisis Regresi Linier Berganda
8. Tabel r untuk $df = 1 - 50$

ABSTRAK

Luky. Pengaruh Konflik Kerja, Komunikasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Graha Layar Prima (CGV) Transmart Palembang. (Di bawah bimbingan Bapak Kartawinata, S.E., M.Si., dan Ibu Nyayu Khairani Putri, S.E., M.Si.)

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh konflik kerja, komunikasi dan lingkungan kerja secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Graha Layar Prima (CGV) Transmart Palembang. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Graha Layar Prima (CGV) Transmart Palembang sebanyak 41 orang dengan teknik pengambilan *sampling* menggunakan metode *sampling* jenuh (*sensus*). Teknik analisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, regresi linier berganda dan koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,673 menunjukkan bahwa konflik kerja, komunikasi dan lingkungan kerja mampu menjelaskan kepuasan kerja karyawan sebesar 67,3%. Secara simultan terdapat pengaruh konflik kerja, komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Graha Layar Prima (CGV) Transmart Palembang. Hal ini dapat dilihat nilai signifikansi $0,000 < 0,05$; secara parsial terdapat pengaruh konflik kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Graha Layar Prima (CGV) Transmart Palembang. Hal ini dapat dilihat nilai signifikansi $0,000 < 0,05$; secara parsial terdapat pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Graha Layar Prima (CGV) Transmart Palembang. Hal ini dapat dilihat nilai signifikansi $0,000 < 0,05$; secara parsial terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Graha Layar Prima (CGV) Transmart Palembang. Hal ini dapat dilihat signifikansi $0,025 < 0,05$.

Kata Kunci: konflik, komunikasi, lingkungan, kepuasan kerja.

RIWAYAT HIDUP

Luky, dilahirkan di Palembang pada tanggal 22 September 1994 dari Ayah Hermanto dan Ibu Sima, dari anak ke-2 dari 2 bersaudara.

Sekolah Dasar diselesaikan pada tahun 2007 di SD Negeri 61 Palembang Sekolah Menengah Pertama diselesaikan pada tahun 2010 di SMP Pembina Palembang, dan selanjutnya menyelesaikan Sekolah Menengah Kejuruan pada tahun 2013 di SMK Negeri 4 Palembang. Pada tahun 2020 penulis memasuki Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Tridinanti.

Palembang, Maret 2024

Luky

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manajemen sumber daya manusia merupakan fokus yang sangat penting dalam pengembangan sebuah organisasi untuk mencapai keunggulan yang kompetitif. Sumber daya manusia mempunyai peranan yang besar dalam suatu organisasi. Manajemen sumber daya manusia harus dipandang sebagai perluasan dari pandangan tradisional untuk mengelola orang secara efektif dan untuk itu membutuhkan pengetahuan tentang perilaku manusia dan kemampuan mengelolanya. Begitu pentingnya kedudukan sumber daya manusia dalam suatu usaha, sehingga menjadi penentu bagi maju mundurnya organisasi.

Sumber daya manusia merupakan suatu pendekatan yang strategis pada keterampilan, motivasi, pengembangan dan manajemen pengorganisasian sumber daya. Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu untuk mengatur hubungan dan peran tenaga kerja secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan utama perusahaan secara nyata meliputi desain dan implementasi perencanaan, penyusunan, karyawan, evaluasi kinerja, dan hubungan ketenagakerjaan (Hamali, 2019:2).

Sumber daya manusia (*human resources*) memiliki dua pengertian. pertama, ialah usaha kerja atau jasa yang dapat diberikan dalam proses produksi. Berdasarkan pengertian tersebut, sumber daya manusia mencerminkan kualitas usaha yang diberikan oleh seseorang dalam waktu tertentu untuk menghasilkan

barang dan jasa. Pengertian kedua adalah sumber daya manusia menyangkut manusia yang mampu bekerja untuk memberikan jasa atau usaha kerja tersebut. Mampu bekerja artinya mampu melakukan kegiatan yang memiliki kegiatan ekonomis, atau dapat dikatakan kegiatan yang dapat menghasilkan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan atau masyarakat (Sumarsono, 2019:6).

Setiap perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dan tenaga kerja yang ahli pada bidangnya masing-masing untuk mengelola asset perusahaan dengan baik dikarenakan sumber daya manusia (SDM) memiliki peranan penting dalam mengembangkan dan mencapai tujuan organisasi. Dengan adanya sumber daya manusia yang berkualitas dan tenaga kerja yang ahli pada bidangnya masing-masing, sehingga akan mendukung suatu tujuan yang akan dicapai oleh suatu perusahaan.

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

Kepuasan kerja adalah sebagai suatu sikap umum seseorang atau individu terhadap pekerjaannya. Pekerjaan menuntut interaksi dengan rekan kerja, atasan, peraturan dan kebijakan organisasi, standar kinerja, kondisi kerja dan sebagainya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap positif terhadap kinerja itu, sebaliknya seseorang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap negative terhadap kerja itu (Hasibuan, 2019:202).

Kepuasan kerja merupakan hal penting yang harus dimiliki seseorang dalam bekerja. Kepuasan kerja memiliki sifat dinamis. Artinya, bahwa rasa puas itu bukan keadaan yang tetap karena dapat dipengaruhi dan dapat diubah oleh kekuatan-kekuatan, baik didalam maupun diluar lingkungan kerja.

Kepuasan dapat menurun secepat kepuasan kerja itu timbul, sehingga ini mengharuskan para pemimpin perusahaan untuk lebih memperhatikannya. Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima (Robbins, 2019:43).

Konflik kerja adalah adanya pertentangan antara seseorang dengan orang lain atau ketidak cocokan kondisi yang dirasakan oleh pegawai karena adanya hambatan komunikasi, perbedaan tujuan dan sikap serta tergantung aktivitas kerja. Semua individu akan terus mempunyai anggapan ketidaksetaraan atau perbedaan sudut pandang mengenai suatu hal, dan kemudian perbedaan tersebut bisa menciptakan konflik.

Konflik kerja bisa muncul baik di suatu organisasi besar ataupun kecil. Konflik kerja umumnya ada sebagai hasil terdapatnya problematika-problematika yang terdapat pada lingkungan pekerjaan, contohnya hubungan pribadi, struktur organisasi, maupun masalah komunikasi (Hasibuan, 2019:43).

Konflik yang terjadi antar individu dengan kelompok atau kelompok dengan kelompok lainnya, konflik atasan dan bawahan. Semua ini akan menimbulkan kerugian perusahaan. Hal tersebut menunjukkan bahwa konflik kerja dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan didalam perusahaan

(Hasibuan, 2019:47). Konflik kerja adalah ketidaksesuaian dua orang atau lebih anggota atau kelompok-kelompok organisasi yang timbul karena adanya kenyataan bahwa mereka harus membagi sumber daya- sumber daya yang terbatas atau kegiatan kerja atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan nilai dan persepsi (Handoko dalam Nawawi, 2021:44).

Komunikasi berasal dari bahasa latin, *communicatus*, artinya berbagi atau menjadi milik bersama yang mengacu pada upaya yang bertujuan untuk mencapai kebersamaan. Komunikasi adalah merupakan suatu hal yang mutlak dalam menjalin interaksi serta merupakan kebutuhan pokok untuk memenuhi segala bentuk kegiatan manusia. Manusia tidak dapat melakukan aktivitasnya tanpa berkomunikasi. Komunikasi merupakan suatu hal yang mutlak dalam menjalin interaksi serta merupakan kebutuhan pokok untuk memenuhi segala bentuk kegiatan manusia. Manusia tidak dapat melakukan aktivitasnya tanpa berkomunikasi.

Komunikasi merupakan proses pemindahan dan pertukaran pesan, di mana pesan ini dapat berbentuk fakta, gagasan, perasaan, data atau informasi dari seseorang kepada orang lain. Komunikasi dapat diartikan sebagai proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud (Mangkunegara, 2019:45).

Komunikasi merupakan faktor yang penting dalam bekerja. Para karyawan akan selalu berkomunikasi satu sama lain, baik dengan atasan maupun rekan kerja agar tidak terjadi kesimpangsiuran informasi. Komunikasi yang efektif apabila

pengirim pesan dan penerima pesan bersama-sama mencapai pengertian dan kesimpulan yang sama sesuai dengan yang dimaksudkan, tentang apa yang sebenarnya yang diinformasikan.

Komunikasi yang efektif menuntut rasa saling menghormati, percaya terbuka dan tanggung jawab. Pimpinan atau manajer menyampaikan semua fungsi manajemen dan tugas manajemen dan melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan, semuanya dilakukan melalui komunikasi kepada bawahannya. Komunikasi adalah proses atau penerimaan pesan dari satu orang kepada orang lain, baik langsung maupun tidak langsung secara tertulis, lisan, bahasa verbal maupun bahasa non verbal (Usman, 2020:23).

Lingkungan kerja berperan penting dalam berorganisasi, lingkungan kerja merupakan keadaan sekitar tempat kerja secara fisik maupun nonfisik yang dapat memberikan kesan menyenangkan, mengamankan dan menentramkan. Kondisi lingkungan kerja yang baik akan membuat pegawai merasa nyaman dalam bekerja. Kenyamanan tersebut tentunya akan berdampak pada kepuasan kerja pegawai.

Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar karyawan dan dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas yang diembankan kepadanya misalnya dengan adanya *air conditioner* (AC), penerangan yang memadai dan sebagainya (Nitisemito, 2020:97).

Lingkungan kerja dapat mempengaruhi emosi pegawai. Jika pegawai menyenangi lingkungan kerja di mana ia bekerja, maka pegawai tersebut akan betah di tempat kerjanya untuk melakukan aktivitas, sehingga waktu kerja

dipergunakan secara efektif dan optimis prestasi kerja karyawan juga tinggi. Lingkungan kerja tersebut mencakup hubungan kerja yang terbentuk antara sesama pegawai dan hubungan kerja antar bawahan dan atasan serta lingkungan fisik tempat pegawai bekerja. Pengertian dan ruang lingkupnya, lingkungan kerja dapat diartikan sebagai keseluruhan alat perkakas yang dihadapi, lingkungan sekitarnya di mana seorang bekerja, metode kerjanya, sebagai pengaruh kerjanya baik sebagai perorangan maupun sebagai kelompok (Simanjuntak, 2019:39).

PT. Graha Layar Prima (CGV) Transmart Palembang adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa, yaitu bioskop. CGV merupakan singkatan dari *Culture, Great, Vital*. PT. CGV Transmart Palembang sendiri didirikan pada tahun 2004 oleh sekelompok investor lokal yang memiliki pengalaman yang luas dalam mengembangkan properti, hiburan dan usaha kewirausahaan. Pada tahun 2016 merupakan salah satu tonggak sejarah perseroan karena di tahun ini perseroan berhasil membuka bioskop pertama perseroan di Paris Van Java Bandung. Pada tahun 2014 perseroan menjadi perusahaan bioskop. PT. CGV Transmart Palembang sendiri resmi dibuka pada November 2018. Sebagai merek global yang memiliki banyak cinema beroperasi di hampir penjuru dunia (termasuk Korea Selatan, China, Vietnam, Myanmar, Turki dan Amerika Serikat), kini juga hadir di Jalan Brigjend H.M Dhani Ahmad Efendi (Radial) 26 Ilir Bukit Kecil Kota Palembang, Sumatera Selatan.

Keberhasilan suatu perusahaan tidak hanya tergantung dengan teknologi perusahaan melainkan juga tergantung pada aspek sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan, sehingga perusahaan membutuhkan sumber daya

manusia yang potensial, baik pemimpin maupun karyawan dapat memberikan kontribusi yang baik dan melaksanakan tugas dengan optimal untuk mencapai tujuan perusahaan.

Peneliti telah melakukan pra riset, sehingga mengetahui fenomena kepuasan kerja karyawan Graha Layar Prima (CGV) Transmart Palembang dengan cara mewawancarai beberapa karyawan. Untuk menindaklanjuti informasi yang diperoleh penulis berdasarkan wawancara tersebut bahwa adanya beberapa faktor yang menyebabkan ketidakpuasan karyawan. Faktor konflik kerja pada karyawan Graha Layar Prima (CGV) Transmart Palembang dapat berakibat buruk dalam menyelesaikan tugas/pekerjaan karyawan. Tidak sedikit karyawan yang tidak efektif dalam menyelesaikan tugasnya akibat konflik tersebut, sehingga berpengaruh kepada kehadiran/absensi karyawan. Hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat absen yang rendah dilihat sebagaimana data berikut:

Tabel I.1
Tingkat Absensi Karyawan
Graha Layar Prima (CGV) Transmart Palembang
Periode Tahun 2022-2023

Tahun	Jumlah Karyawan (JK)	Hari Kerja (HK)	JK x HK	Absen Karyawan			Jumlah Absensi	Tingkat Absensi (%)
				A	S	I		
2022	41	26	1066	32	55	11	98	9,19
2023	41	26	1066	41	21	11	73	6,85

Sumber: Graha Layar Prima (CGV) Transmart Palembang, 2023.

Berdasarkan tabel I.1 di atas, dapat diketahui bahwa masih adanya karyawan yang absensinya yang tinggi. Hal ini dapat dilihat dari data yang paling tinggi tingkat absensinya adalah pada tahun 2022 dengan jumlah 98 absensi (9,19%) karyawan yang tidak hadir bekerja, hal ini mengakibatkan jam kerja berkurang. Dengan demikian, pada kondisi ini dapat diasumsikan bahwa disiplin karyawan dalam melaksanakan tugas kurang maksimal.

Berdasarkan dari tersebut di atas, dapat dilihat bahwa jumlah absensi karyawan berdasarkan jumlah hari kerja cenderung berfluktuasi secara signifikan. Hal ini dapat menjadi tolak ukur terhadap kepuasan kerja, dimana menunjukkan semakin tinggi tingkat ketidakhadiran karyawan semakin rendah tingkat kepuasan kerja.

Contoh lainnya yang menyebabkan sering terjadinya konflik kerja, seperti pada bagian *Mechanical Electrical Plumbing* (MEP) yang harus mengontrol perbaikan-perbaikan yang ada yang seringkali membuat karyawan tetap berkerja meski sudah diluar jam kerja. Masalah ini kemudian akan menyebabkan konflik dalam diri karyawan. Contoh lainnya seperti adanya persaingan antar individu dengan perkembangan karir masing-masing individu. Setiap karyawan saling bersaing untuk mencapai puncak karirnya, tetapi ada karyawan lain yang tidak menginginkan karyawan tersebut untuk meningkatkan karirnya dengan cara mengeser posisi atau menghambat karir karyawan tersebut. Kejadian ini menimbulkan konflik, sehingga karyawan tersebut merasa tidak nyaman dengan keadaan tersebut apalagi berada pada satu ruangan dengan pesaingnya itu, dan adanya perbedaan dalam penilaian atau persepsi, seperti pembagian kerja yang tidak merata karena karyawan tidak hadir atau tidak datang ke kantor dan mengakibatkan pekerjaan bertumpuk pada satu orang saja, sehingga karyawan tersebut merasa kesal hingga menimbulkan konflik di antara karyawan.

Selain itu, adapula faktor komunikasi, seperti tidak adanya keterbukaan dengan menanggapi secara jujur dengan lawan bicara, hal ini dikarenakan tidak terjalin dengan baik saling menghargai terhadap lawan bicara. Selanjutnya, tidak

adanya empati dengan merasakan hal yang sama dengan lawan bicara, hal ini disebabkan karyawan kurang memperhatikan lawan bicara, serta tidak adanya adanya dukungan, yaitu tidak mengkritik dan menyerang isi pembicaraan karyawan hal ini dikarenakan dukungan tidak terjalin dengan baik dan karyawan masih memotong pembicaraan dari lawan bicara.

Selanjutnya faktor lingkungan kerja, tidak adanya suasana kerja yang nyaman bagi karyawan, hal ini menunjukan karyawan merasa suasana kerja yang kurang mendukung dikarenakan sering terjadinya konflik kerja. Selanjutnya, tidak adanya hubungan dengan rekan kerja terjalin dengan baik, hal ini disebabkan karyawan masih memiliki ketegangan dan ketidakcocokan dalam mencapai tujuan, serta tidak adanya komunikasi yang lancar dan kerja sama tim dilingkungan kerja hal ini disebabkan terjalinnya komunikasi hanya satu arah, sehingga mengakibatkan *miss* komunikasi dalam bekerjasama tim.

Menurut hasil penelitian Punu Lisa Christin (2019) mengenai Pengaruh Konflik Kerja, Kompensasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Tetap (Administrasi) di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Hasil penelitian Warhamni Purnama Sari (2020) mengenai Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Perkebunan Nusantara III (Persero) Medan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Lingkungan kerja secara parsial berpengaruh positif

dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Komunikasi dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Perkebunan Nusantara III (Persero) Medan.

Hasil penelitian Ary Wira Andika (2021) mengenai Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada PT. Sinarartha Bali Money Changer Kabupaten Badung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Sinarartha Bali Money Changer.

Eci Permitasari (2021) mengenai Pengaruh Lingkungan Kerja dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karwayan pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Komunikasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Lingkungan kerja dan komunikasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang.

Hasil penelitian Fajar Andi Guntoro (2021) mengenai Pengaruh Konflik Kerja, Komunikasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kinerja Karyawan P.O. Rosalia Indah Palur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan Konflik Kerja, Komunikasi dan Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kinerja karyawan P.O. Rosalia Indah Palur.

Hasil penelitian Agus Mutahir (2023) mengenai Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan komunikasi dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengetahui secara rinci mengenai “Pengaruh Konflik Kerja, Komunikasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Graha Layar Prima (CGV) Transmart Palembang”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah konflik kerja, komunikasi dan lingkungan kerja berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Graha Layar Prima (CGV) Transmart Palembang?
2. Apakah konflik kerja berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Graha Layar Prima (CGV) Transmart Palembang?
3. Apakah komunikasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Graha Layar Prima (CGV) Transmart Palembang?
4. Apakah lingkungan kerja berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Graha Layar Prima (CGV) Transmart Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh konflik kerja, komunikasi dan lingkungan kerja secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Graha Layar Prima (CGV) Transmart Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh konflik kerja secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Graha Layar Prima (CGV) Transmart Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Graha Layar Prima (CGV) Transmart Palembang.
4. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Graha Layar Prima (CGV) Transmart Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang diterima dalam perkuliahan khususnya Manajemen Sumber Daya Manusia yang terkait dengan masalah konflik kerja, komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. Serta membantu peneliti dalam pengambilan keputusan di dalam sebuah organisasi atau perusahaan.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan sebagai bahan pertimbangan perusahaan dalam membuat keputusan-keputusan yang

berkaitan dengan konflik kerja, komunikasi dan lingkungan kerja yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.

3. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menyajikan informasi mengenai pengaruh konflik kerja, komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan serta dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi peneliti-peneliti selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Mutahir. 2023. Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja. *Jurnal Riset Kajian Teknologi & Lingkungan (JRKTL)*. Volume 6, Issue 1, Juni 2023.
- Aisyah Lita Aprilia. 2022. Pengaruh Konflik dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di PT. PG Rajawali II Unit PSA Palimanan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, Volume 27 No. 2, Agustus 2022.
- Ary Wira Andika. 2021. Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada PT. Sinarartha Bali Money Changer Kabupaten Badung. *Jurnal Ilmiah, Manajemen Sumber Daya Manusia (JENIUS)*. Vol. 4, No. 3, Mei 2021.
- Eci Permitasari. 2021. Pengaruh Lingkungan Kerja dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karwayan pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang. *Jurnal Pemasaran, Keuangan dan Sumber Daya Manusia (Perkusi)*. Volume 1, Nomor 3, Juli 2021.
- Fadillah. 2022. Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, Universitas Brawijaya, Vol. 9 No. 2.
- Fajar Andi Guntoro. 2016. Pengaruh Konflik Kerja, Komunikasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kinerja Karyawan P.O. Rosalia Indah Palur. *Jurnal Humaniora* 4(1).15-47.
- Fajar Andi Guntoro. 2021. Pengaruh Konflik Kerja, Komunikasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kinerja Karyawan P.O. Rosalia Indah Palur. *Jurnal Ekonomi dan Industri*, Volume 21, No.2, Mei-Agustus 2021, e-ISSN: 2656-3169, p-ISSN: 0853-5248.
- Fitriana, Yudha Rahayu. 2021. Persepsi Insentif Dengan Konflik Kerja Karyawan Perusahaan Roti Salwa Trenggalek. *Jurnal Humaniora* 4(1).15-33.
- Ghozali, I. 2020. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Greenberg, J., & Baron, R. A. (2020). *Behavior in Organizations, Understanding and Managing The Human Side of Work* (8th ed.). *Journal Michigan University*: Prentice Hall.

- Hamali, A.F. 2019. *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS.
- Hasibuan, Malayu. 2019. *Manajemen Sumber Manusia*. Cetakan Kedua Puluh Tiga. Jakarta: Bumi Aksara.
- Husein. 2020. *Meningkatkan Produktivitas Karyawan*. Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo.
- I Gede Diatmika Paripurna. 2022. Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Suriwathi Beach Hotel Legian-Kuta Bali. *Jurnal Ilmiah Binaniaga*, 1(1): h:19-20.
- Kreitner, R., & Kinicki, A. 2020. *Perilaku Organisasi*. Edisi Kesembilan. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, A.P. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, Hadari. 2021. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif*. Cetakan Ke-7. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Nitisemito, Alex. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia.
- Punu Lisa Christin. 2019. Pengaruh Konflik Kerja, Kompensasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Tetap (Administrasi) di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Jurnal EMBA Vol.7 No.1 Januari 2019*, Hal. 1011-1020.
- Rani Andika. 2022. Pengaruh Kompensasi, Komunikasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada UPT Samsat Cabang Aek-Kanopa. *Jurnal Values*. Volume 1 Nomer 3, Agustus 2022.
- Riduwan. 2020. *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta.
- Robbins, P. 2019. *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi*. Edisi Kelima. Jakarta: Erlangga.
- Roudhonah. 2019. *Ilmu Komunikasi*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Sedarmayanti. 2019. *Pengembangan Kepribadian Pegawai*. Bandung: Mandar Maju.

- Siagian, P. Sondang. 2019. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Simanjuntak. 2019. *Manajemen Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Fakultas Ekonomi UI.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sumarsono, Sonny. 2019. *Ekonomi Sumber Daya Manusia Teori dan Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sunyoto, Danang. 2019. *Dasar-dasar Manajemen Sumber Daya Manusia (Konsep, Strategi dan Kasus)*. Cetakan Ke-3. Jakarta: PT. Buku Seru.
- Sutsisno, Edy. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Ketujuh. Jakarta: Kharisma Putra Utama.
- Umar, Husein. 2020. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Usman. 2020. *Meningkatkan Produktivitas Karyawan*. Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo.
- Vecchio, R. 2020. Structural Equations Modeling Test of a Turnover Theory-- Cross-Sectional and Longitudinal Analyses.pdf. *Journal of Applied Psychology*, 76(3), 350–366.
- Warhamni Purnama Sari. 2015. Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Perkebunan Nusantara III (Persero) Medan. *Jurnal Online. E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 6, No. 11, Purnama: 6241-6270 ISSN: 2302-8912.
- Warhamni Purnama Sari. 2020. Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Perkebunan Nusantara III (Persero) Medan. *Jurnal Emas*, Vol 3 Nomor 8 Agustus 2020, E-ISSN: 2774-3020.
- Wibowo. 2020. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Press.
- Winardi. 2020. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.