

**PENGARUH KONFLIK, KOMUNIKASI DAN KEPUASAN KERJA  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. MAHADUTA KARYA  
LOGISTIK PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat Guna  
Mencapai Gelar Sajana Ekonomi**



**Diajukan oleh:**

**TRI CAHYA**

**NPM. 2001110207**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS TRIDINANTI**

**2024**

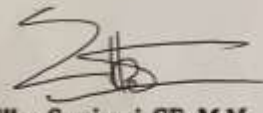
UNIVERSITAS TRIDINANTI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

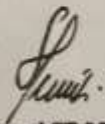
Nama : Tri Cahya  
Nomor Pokok/NPM : 2001110207  
Jurusan/Prog. Studi : Manajemen  
Jenjang Pendidikan : Strata I  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Skripsi : Pengaruh Konflik, Komunikasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Mahaduta Karya Logistik Palembang

Pembimbing Skripsi :

Tanggal 10-10-2024 Pembimbing I :

  
Ellen Sumiarni SE., M.M  
NIDN : 0223116001

Tanggal 09-10-2024 Pembimbing II :

  
Suharti SE., MM  
NIDN : 0220086501


Mengetahui,

Dekan  
Tanggal : 10-10-2024

Ketua Program Studi  
Tanggal : 10-10-2024



Dr. Msy. Mikinl. SE., M.Si, Ak.CA.CSRS  
NIDN : 0205026401

  
Marivam Zanariah, SE., M.M  
NIDN : 0222096301

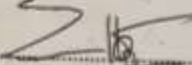
083/PS/DFEB/24


UNIVERSITAS TRIDINANTI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

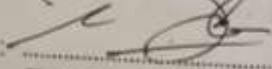
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Tri Cahya  
Nomor Pokok Mahasiswa : 2001110207  
Jurusan/Prog. Studi : Manajemen  
Jenjang Pendidikan : Strata I  
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia  
Judul Skripsi : Pengaruh Konflik, Komunikasi, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Mahaduta Karya Logistik Palembang.

Penguji Skripsi :


Tanggal 10-10-2024 Ketua Penguji :   
Ellen Sumiarni SE, MM  
NIDN: 0223116001

Tanggal 09-10-2024 Penguji I :   
Suharti SE, MM  
NIDN: 0220086501

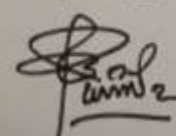
Tanggal 10-10-2024 Penguji II :   
Herlan Junaidi SE, M.Si  
NIDN: 0219086101

Mengesahkan:



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

Ketua Program Studi

  
Mariyam Zanariah, SE, MM  
NIDN. 0222096301

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**Motto :**

*“Allah tidak membebani seseorang sesuai dengan kesanggupannya”*

**Q.S Al-Baqarah : 286**

*“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa do’a dari orang tua*

*– Ridwan Kamil”*

**Kupersembahkan kepada :**

**Allah SWT yang senantiasa memberikan nikmat, kesehatan dan kemudahan kepada penulis.**

**Kedua Orang Tua ku Tercinta, Bpk MB. Amras Toni dan Ibu Nyayu Nur’Aini yang selalu mendoakan setiap langkah hidup penulis.**

**Kakakku Tersayang (Rizky & Tama) yang selalu mensupport penulis dalam hal apapun.**

**Almamater ku tercinta.**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tri Cahya

Nomor Pokok / NPM :2001110207

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

Palembang, Agustus 2024



Tri Cahya

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat, hidayah dan Karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan proposal skripsi dengan judul “**Pengaruh Konflik, Komunikasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Mahaduta Karya Logistik Palembang**”. Laporan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyajian yang mungkin disebabkan oleh keterbatasan serta kemampuan yang penulis miliki. Tetapi dengan bantuan, bimbingan, masukkan dan dorongan semangat serta kesabaran yang diberikan oleh semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan jadwal waktu yang telah direncanakan, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan Proposal Skripsi ini tanpa dukungan dan perhatian serta bimbingan baik dari pembimbing, keluarga, teman-teman sekalian penulis skripsi tidak dapat berjalan dengan lancar. Secara khusus penulis sampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Edizal AE,M.S. Selaku Rektor Universitas Tridinanti.
2. Ibu Dr. Msy. Mikial, S.E., M.Si. Ak. CA. CSRS Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti.

3. Ibu Maryam Zanariah ,S.E., MM Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridianti.
4. Ibu Ellen Sumiarni SE,MM. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan dalam penyusunan Proposal ini.
5. Ibu Suharti SE,MM. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan dalam penyusunan Skripsi ini.
6. Bapak Hisbullah, M.Si. Selaku Dosen Pembimbing Akademik.
7. Seluruh Staf Karyawan PT. Mahaduta Karya Logistik Palembang yang telah bersedia membantu dan memberikan data dalam penyusunan Skripsi ini.
8. Jajaran Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridianti.
9. Orang Tua Tercinta Ibu Nyayu Nur'Aini dan Bapak MB. Amras Toni yang senantiasa mendoakan, mendukung dan memberikan bantuan moral dan *material*.
10. Teman-teman Seperjuangan Manajemen Angkatan 2020, semoga kita menjadi orang yang sukses.
11. Semua Pihak yang telah memberikannya kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini yang tidak dapat peneliti ucapkan satu persatu.

Peneliti menyadari dalam penyusunan Skripsi ini masih banyak kekurangan. Peneliti berharap kritik dan saran yang dapat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan penyusunan Skripsi ini sehingga Skripsi dapat bermanfaat untuk Pendidikan dan penerapan di lapangan serta dapat dikembangkan lebih lanjut lagi.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>1</b>
<b>ABSTRACK .....</b>	<b>2</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>4</b>
1.1Latar Belakang .....	4
1.2Rumusan Masalah .....	8
1.3Tujuan Penelitian .....	9
1.4Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>1</b>
2.1Tinjauan Teoritis .....	1
2.1.1Pengertian Konflik .....	1
2.1.1.1Pandangan Tentang Konflik.....	3
2.1.1.2Sebab-sebab Timbulnya Konflik.....	4
2.1.1.3Bentuk-Bentuk Konflik.....	9
2.1.1.4Jenis Konflik .....	10
2.1.1.5Akibat Akibat Konflik .....	11
2.1.1.6Manfaat konflik.....	14
2.1.1.7Dimensi dan Indikator Konflik .....	15
2.1.2Pengertian Komunikasi .....	16
2.1.2.1Manfaat Komunikasi.....	17
2.1.2.2Fungsi Komunikasi .....	17
2.1.2.3Hambatan Komunikasi.....	18
2.1.2.4Dimensi dan Indikator Komunikasi .....	19
2.1.3Kepuasan Kerja .....	20
2.1.3.1Pengertian Kepuasan Kerja .....	20
2.1.3.2Faktor Kepuasan Kerja.....	21
2.1.3.Konsep Kepuasan Kerja.....	22
2.1.3.4Dimensi dan Indikator Kepuasan Kerja .....	23
2.1.4Kinerja Karyawan .....	24
2.1.4.1Pengertian Kinerja Karyawan .....	24
2.1.4.2Penilaian Kinerja Karyawan .....	25
2.1.4.3Pengukuran Kinerja Karyawan .....	25



2.1.4.4Dimensi dan Indikator Kinerja Karyawan .....	26
2.2Penelitian yang Relevan.....	27
2.3Kerangka Berpikir.....	30
2.4Hipotesis.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
3.1Tempat dan Waktu Penelitian .....	32
3.1.1Tempat Penelitian.....	32
3.1.2Waktu Penelitian .....	32
3.2Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.2.1Sumber Data.....	33
3.2.2Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.3Populasi, Sampel dan Teknik Sampling .....	35
3.3.1Populasi .....	35
3.3.2Sampel.....	36
3.4Rancangan Penelitian .....	36
3.5Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	37
3.5.1Variabel Penelitian .....	37
3.5.2Definisi Operasional .....	39
3.6Instrumen Penelitian.....	42
3.6.1Uji Validasi .....	44
3.6.2Uji Reliabilitas .....	44
3.6.3Uji Asumsi Klasik .....	45
3.7Teknik Analisis Data.....	47
3.7.1Analisis Regresi Berganda .....	47
3.7.2Analisis Koefisien Korelasi .....	48
3.7.3Analisis Koefisien Determinan (R <sup>2</sup> ).....	48
3.8Uji Hipotesis .....	49
3.8.1Uji Simultan (Uji f).....	49
3.8.2Uji Persial (Uji t).....	50
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>52</b>
4.1Hasil Penelitian .....	52
4.1.1Sejarah Perusahaan.....	52
4.1.2Visi dan Misi PT. Mahaduta Karya Logistik .....	53
4.1.3Struktur Organisasi PT. Mahaduta Karya Logistik.....	54
4.1.4Karakteristik Responden Penelitian .....	57
4.2Hasil Uji Validitas.....	59
4.2.1Uji Reliabilitas .....	61
4.3Hasil Uji Asumsi Klasik .....	62
4.3.1Uji Normalitas.....	62
4.3.2Uji Heterokedastisitas .....	64

4.3.3 Uji Multikoleniaritas .....	65
4.3.4 Uji Regresi Berganda .....	66
4.3.5 Analisis Koefisien Korelasi .....	68
4.3.6 Uji Determinasi .....	69
4.4 Hipotesis Penelitian.....	70
4.4.1 Uji Simultan (uji f).....	70
4.4.2 Uji Parsial (uji t).....	72
4.5 Pembahasan.....	75
4.5.1 Pembahasan Secara Simultan.....	75
4.5.2 Pembahasan Pengaruh Konflik Terhadap Kinerja Karyawan.....	75
4.5.3 Pembahasan Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan.....	76
4.5.4 Pembahasan Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan .....	77
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>78</b>
5.1 Kesimpulan .....	78
5.2 Saran.....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>81</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian yang Relevan.....	34
Tabel 3.1	Jadwal Penelitian .....	39
Tabel 3.2	Jumlah Populasi PT. Mahaduta Karya Logistik .....	43
Tabel 3.3	Definisi Operasional .....	47
Tabel 3.4	Skala Likert.....	50
Tabel 3.5	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi .....	55
Tabel 4.1	Jumlah Pegawai pada PT. Mahaduta Karya Logistik.....	64
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	65
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	65
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	66
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas .....	66
Tabel 4.6	Hasil Uji Realibilitas.....	69
Tabel 4.7	Hasil Uji Normalitas .....	70
Tabel 4.8	Hasil Uji Multikoleniaritas .....	73
Tabel 4.9	Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	74
Tabel 4.10	Hasil Analisis Koefisien Korelasi.....	75
Tabel 4.11	Hasil Uji Determinasi .....	77
Tabel 4.12	Hasil Uji Simultan .....	78
Tabel 4.13	Hasil Uji Parsial .....	79

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	37
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Mahaduta Karya Logistik .....	61
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas .....	71
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	72

## ABSTRAK

**Tri Cahya, “Pengaruh Konflik, Komunikasi, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Mahaduta Karya Logistik Palembang”  
(dibawah bimbingan Ibu Ellen SE,MM dan Ibu Suharti SE,MM).**

Penelitian ini di latar belakang oleh beberapa masalah yang timbul dan mempengaruhi Kinerja Karyawan pada PT. Mahaduta Karya Logistik Palembang. Pada penelitian ini peneliti menggunakan data primer untuk mengetahui apakah ada korelasi dan pengaruh pada variabel yang digunakan terhadap Kinerja Karyawan. Untuk mendapatkan data yang dibutuhkan, peneliti menyebarkan kuisisioner sebagai perantaranya. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 53 orang yang merupakan karyawan PT. Mahaduta Karya Logistik Palembang. Teknik analisis yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, ( uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinieritas), teknik analisis data ( analisis regresi linear berganda, analisis koefisien korelasi, dan analisis koefisien determinasi) serta uji hipotesis (uji F dan uji t).

Berdasarkan hasil uji dengan menggunakan alat uji yang telah disebutkan di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa Lingkungan Kerja , Kerjasama Tim dan Kemampuan Kerja memiliki pengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan. Dengan persamaan regresi linear berganda dengan hasil  $Y = 1.348 + -0,123X_1 + 0,504X_2 + 0,577X_3 + e$ , yang artinya jika salah satu variabel yang digunakan naik satu– satuan akan meningkatkan kinerja karyawan tanpa mempengaruhi nilai variabel lain atau dengan menjaga nilai variabel lain tetap konstan. Hasil uji koefisien determinasi (Adjusted R Square) diperoleh nilai sebesar 0,923 atau 92,3% yang berarti bahwa kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh variabel – variabel yang diteliti dalam penelitian ini dan 7,7% dapat dijelaskan oleh faktor lain, pada uji t masing – masing variabel dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

**Kata Kunci :Konflik , Komunikasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan.**

## **ABSTRACT**

**Tri Cahya, "The Influence of Conflict, Communication, and Job Satisfaction on Employee Performance at PT Mahaduta Karya Logistik Palembang"**

**(under the guidance of Mrs. Ellen SE, MM and Mrs. Suharti SE, MM).**

This research is motivated by several problems that arise and influence employee performance at PT. Palembang Logistics Work Ambassador. In this study, researchers used primary data to find out whether there was a correlation and influence on the variables used on employee performance. To obtain the required data, researchers distributed questionnaires as an intermediary. The number of samples in this research was 53 people who were employees of PT. Palembang Logistics Work Ambassador. The analysis techniques used include validity tests, reliability tests, classical assumption tests (normality test, heteroscedasticity test, and multicollinearity test), data analysis techniques (multiple linear regression analysis, correlation coefficient analysis, and coefficient of determination analysis) and hypothesis testing (test F and t test).

Based on the test results using the test equipment mentioned above, researchers can conclude that the Work Environment, Work Team and Work Ability have a significant influence simultaneously on employee performance. With the multiple linear regression equation with the result  $Y = 1,348 + -0.123X_1 + 0.504X_2 + 0.577X_3 + e$ , which means that if one of the variables used increases by one unit, employee performance will increase without affecting the value of other variables or by maintaining the value of other variables. remains constant. The results of the coefficient of determination test (Adjusted R Square) obtained a value of 0.923 or 92.3%, which means that employee performance can be explained by the variables studied in this research and 7.7% can be explained by other factors, in the respective t tests - each. Each variable in this research has a significant influence on employee performance.

**Keywords: Conflict, Communication and Job Satisfaction on Employee Performance.**

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Tri Cahya, Dilahirkan di Palembang, 29 September 2001 dari Bapak MB. Amras  
Toni Ibu Nyayu Nur'Aini.

Sekolah dasar diselesaikan pada tahun 2013 di SD Negeri 158 Palembang,  
Kemudian menyelesaikan Sekolah Menengah Pertama pada tahun 2016 di SMP  
Negeri 2 Palembang, Selanjutnya Sekolah Menengah Kejuruan pada tahun 2019  
di SMK Negeri 1 Palembang, pada tahun 2020 melanjutkan Pendidikan di  
Universitas Tridinanti Palembang dengan Program Studi Manajemen.

Palembang, September 2024

Tri Cahya

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan dunia usaha saat ini telah maju dan sangat pesat dari berbagai bidang karena kebutuhan semua orang yang semakin meningkat. Tidak hanya orang yang harus memenuhi kebutuhannya, perusahaan juga harus berjuang dan beradaptasi dengan setiap perkembangan itu dapat tetap bertahan dan bersaing dengan perusahaan lain demi kelangsungan hidup perusahaan. Manajemen dan pemilik perusahaan harus membuat perencanaan untuk dapat memanfaatkan setiap kesempatan yang muncul, sehingga manusia sebagai karyawan yang menjadi objek dalam merencanakan semua ide dan peraturan-peraturan yang ada dalam perusahaan.

Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting didalam sebuah perusahaan. Berbagai macam visi dan misi yang ditetapkan oleh sebuah perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan, sumber daya manusia mempunyai tugas untuk membawa perusahaan mencapai tujuan. Dibutuhkan kualitas sumber daya manusia yang berkompeten dan selaras dengan tujuan perusahaan. Perusahaan selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kerja sumber daya manusia secara maksimal untuk mendapatkan hasil sesuai dengan apa yang perusahaan harapkan. Agar sistem ini berjalan, tentu dalam pengelolannya harus diperhatikan karena beberapa aspek sangat penting seperti konflik, komunikasi, kepuasan kerja, kinerja karyawan, dan aspek-aspek lainnya. Hal ini



akan menjadikan manajemen sumber daya manusia sebagai salah satu sistem penting, pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Manajemen sumber daya manusia adalah gerakan pengakuan terhadap pentingnya unsur manusia sebagai sumber daya yang cukup potensial dan sangat dominan pada setiap organisasi. Oleh sebab itu, manajemen sumber daya manusia adalah keseluruhan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan terhadap kegiatan pengadaan seleksi, pelatihan, penempatan, pemberian kompensasi, pengembangan, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia untuk tercapainya berbagai tujuan individu, masyarakat, pelanggan pemerintah dan organisasi yang bersangkutan dengan hasil kinerja yang baik dari karyawannya maka tujuan perusahaan akan bisa dicapai sesuai dengan apa yang telah dirumuskan. Setiap organisasi menginginkan kinerja yang dihasilkan karyawan memperoleh hasil yang baik. (Sinambela 2016:8)

Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu karyawan. Setiap organisasi maupun perusahaan akan selalu untuk meningkatkan kinerja karyawan, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai. Salah satu cara yang ditempuh oleh perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan, misalnya dengan cara memberikan motivasi, memberikan kompensasi, dan melakukan pelatihan kerja terhadap karyawannya. Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran kriteria yang telah ditentukan oleh yang terdahulu dan disepakati Bersama.

Kinerja merupakan bagian yang sangat penting dan menarik karena terbukti sangat penting manfaatnya, suatu Lembaga menginginkan karyawan untuk bekerja sungguh-sungguh sesuai dengan kemampuan yang dimiliki untuk mencapai hasil kerja yang baik, tanpa adanya kinerja yang baik dari seluruh karyawan, maka keberhasilan dalam mencapai tujuan kemungkinan kecil tercapainya.

Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang karyawan suatu organisasi tertentu dalam melaksanakan pekerjaan tertentu, sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dalam suatu periode penilaian tertentu dan dinilai oleh atasan langsung dalam upaya pencapaian tujuan organisasi.

Konflik ialah suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, dan organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkan suatu bentuk interaksi antar pihak yang berbeda kepentingan, persepsi, tujuan, nilai-nilai, atau pendekatan terhadap suatu masalah. (Sinambela 2021:458)

Akibat dari konflik yang pernah terjadi tersebut dapat mempengaruhi kinerja pada karyawan, kinerja karyawan menurun, kegiatan pekerjaan menjadi terhambat, target yang direncanakan tidak tercapai, serta suasana hati yang tidak baik membuat karyawan bekerja dengan kurang maksimal.

Untuk dapat melakukan komunikasi dengan baik dan juga efektif, kita diwajibkan untuk tidak hanya memahami prosesnya, tetapi juga dapat menerapkan pengetahuan kita dengan kreatif. Oleh karena itu, komunikasi yang efektif dapat

menjalin para pekerja agar tidak terjadi kesalahan-kesalahan ditempat kerja dan menciptakan hubungan kerja yang baik antara para pemimpin dan karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan.

Komunikasi memiliki hubungan yang erat dengan kinerja karyawan. Dengan adanya komunikasi yang berjalan dengan baik akan sangat berpengaruh terhadap kinerja yang dihasilkan karyawan. Komunikasi antar karyawan juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan karena dengan komunikasi merupakan proses penyampaian informasi, instruksi atau perintah mengenai pekerjaan, dengan demikian jika komunikasi antar karyawan baik maka pekerjaan yang dijalankan juga menjadi baik dan lancar.

Kepuasan kerja merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam dunia kerja. Kepuasan kerja juga sangat berpengaruh dalam mengukur kinerja karyawan. Kepuasan kerja dapat diukur dari tingkat pekerjaan tersebut, gaji, hingga promosi jabatan. Penelitian ini melihat adanya pengaruh kepuasan terhadap kinerja karyawan yang ada pada PT. MAHADUTA KARYA LOGISTIK yang dimana pegawai yang ada pada PT. MAHADUTA KARYA LOGISTIK dari 53 orang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif.

PT. Mahaduta Karya Logistik merupakan salah satu perusahaan yang berlokasi di Jalan H.M Noerdin Pandji Komplek Sriwalk F1D-01, Kota Palembang. Usaha ini bergerak dalam bidang logistik. PT. Mahaduta Karya Logistik didirikan pada tahun 2018 untuk memenuhi kegiatan logistik dan transportasi sebagai bisnis. Layanan yang memberikan penawaran untuk pengiriman, dengan dasar pengetahuan lengkap dan pengalaman kerja selama

lebih dari satu dasawarsa, disertai jaringan yang luas memberikan pilihan prima dengan harga yang kompetitif sesuai dengan kebutuhan para klien.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis memilih PT. mahaduta Karya Logistik sebagai subjek penelitian dengan judul **“Pengaruh Konflik, Komunikasi, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Mahaduta Karya Logistik”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah pernyataan atau pertanyaan yang dirancang untuk mengidentifikasi dan menggambarkan masalah yang akan diteliti didalam suatu penelitian. Berdasarkan penjelasan latar belakang dan uraian diatas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh konflik, komunikasi, dan kepuasan kerja secara simultan (Bersama-sama) terhadap kinerja karyawan pada PT. Mahaduta karya logistik ?
2. Apakah terdapat pengaruh konflik secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. Mahaduta karya logistik ?
3. Apakah terdapat pengaruh komunikasi secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. Mahaduta karya logistik ?
4. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. Mahaduta karya logistik ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh konflik, komunikasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Mahaduta karya logistik.
2. Untuk mengetahui pengaruh konflik terhadap kinerja karyawan pada PT. Mahaduta karya logistik.
3. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Mahaduta karya logistik.
4. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Mahaduta karya logistik.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut adalah:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Bagi bidang ilmu ekonomi, penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi dan referensi pada penelitian di bidang ekonomi guna meningkatkan minat mahasiswa untuk mengikuti pendidikan profesi ekonomi.
  - b. Bagi bidang ilmu manajemen, penelitian ini diharapkan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan fungsi kegiatan organisasi yang mencakup dalam ilmu manajemen.
  - c. Bagi bidang manajemen sumber daya manusia, manfaat dalam penelitian ini yaitu dapat menambahkan khasanah ilmu pengetahuan atau

mengembangkan wawasan baru yang berhubungan dengan sumber daya manusia, khususnya tentang peningkatan kinerja pada karyawan. Serta dapat digunakan untuk referensi penelitian selanjutnya yang relevan.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, untuk memperluas pengetahuan dan wawasan terkait manajemen sumber daya manusia bagaimana pengaruh konflik, komunikasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan berdasarkan pembelajaran yang didapat selama kuliah.
- b. Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam melihat pengaruh konflik, komunikasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan serta sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan.
- c. Bagi akademik, sebagai bahan penambahan mahasiswa dan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia yang berhubungan dengan konflik, komunikasi dan kepuasan kerja serta kinerja karyawan dan bagi peneliti berikutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, M., Irawan, A., & Pariyati, P. (2018). KINERJA BADAN PERMUSYAWARATAN DESA (BPD) DALAM MENETAPKAN PERATURAN DESA DI DESA MAPANE TAMBU KECAMATAN BALAESANG KABUPATEN DONGGALA. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 1(1).
- Apriyanto, M. R. (2024). *Pengaruh Motivasi, Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan Kantor Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Natuna* (Doctoral dissertation, Prodi Manajemen).
- Badriyah, M. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Hanafi, B. D., & Yohana, C. (2017). Pengaruh motivasi, dan lingkungan kerja, terhadap kinerja karyawan, dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada PT BNI Lifeinsurance. *Jurnal pendidikan ekonomi dan bisnis (JPEB)*, 5(1), 73-89.
- Bintoro, M. & Daryanto, 2017. *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. 1 ed. Yogyakarta: Gava Media.
- Busro, M. (2018). *Teori-teori manajemen sumber daya manusia*. Prenada Media.
- Dyanto, D. (2022). *Pengaruh Motivasi, Komunikasi, dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Bravo Engineering Batam* (Doctoral dissertation, Prodi Manajemen).
- Ernanda, D., & Sugiyono, S. (2017). Pengaruh Store Atmosphere, Hedonic Motive Dan Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 6(10).
- Fitriani, R., & Sugiyono, S. (2018). Perilaku Peduli Lingkungan Pada Siswa Kelas X Sma Muhammadiyah 1 Yogyakarta. *Journal of Culinary Education and Technology*, 7(2).
- Hanawidjaya, R. R., Sindrawati, S., Sumiati, N., & Barokah, R. A. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Niaga Nusa Abadi Subang. *Jurnal Economina*, 1(2), 203-218.
- Hasibuan, R. (2016). *Dampak konflik keluarga terhadap perilaku remaja di Sibuhuan Julu Kecamatan Barumun* (Doctoral dissertation, IAIN Padangsidempuan).
- HERTENI, H. (2020). *PENGARUH STRESS KERJA DAN MOTIVASI TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT. MADEN JAYA ABADI PALEMBANG* (Doctoral dissertation, 021008 Universitas Tridinanti Palembang).

- Hidayati, L. N., & Sugiyono, S. (2018). Pengaruh harga, kepercayaan, keamanan, dan persepsi akan risiko terhadap keputusan pembelian sepatu Nike melalui instagram. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 7(11).
- Kumarawati, N. L. K. A. S., & Darma, G. S. (2021). Peran mediasi burnout syndrome dan komitmen organisasi serta dampaknya terhadap kinerja perawat dalam penerapan keselamatan pasien. *Bali Health Journal*, 5(2), 71-78.
- Maulina, N. L. (2017). *Proses Komunikasi Internasional Melalui Kegiatan Student Exchange (Studi Kajian Komunikasi Internasional Pada Exchange Participant AIESEC LC University of Brawijaya)* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Mikial, Msy. 2023. Pedoman Penulisan Laporan Akhir. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridianti*
- MILALA, J. A. S. (2022). *ANALISIS KINERJA KARYAWAN PADA CU MERDEKA BERASTAGI* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI).
- Nitisemito, Alex S. 2010. *Manajemen Personalial: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ghalia Indonesi, Jakarta
- Noeraini, I. A., & Sugiyono, S. (2016). Pengaruh tingkat kepercayaan, kualitas pelayanan, dan hargaterhadap kepuasan pelanggan JNE Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 5(5).
- Polopadang, K. Y., Tewal, B., & Walangitan, M. D. (2019). Dampak konflik dan stres kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan PT. Tirta Investama (DANONE) Aqua Airmadidi. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(4).
- Pramastuti, Y. I., & Widodo, P. B. (2015). Leader member exchange (LMX) dan kepuasan kerja pada karyawan bagian produksi PT. Dua Kelinci Pati. *Jurnal Empati*, 4(4), 245-249.
- Prof. Dr. H. Edy Sutrisno, M.Si. 2019. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Prenada Media
- Rivai, dkk. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktik*. Depok. PT Rajagrafindo Persada.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2016). *Perilaku Organisasi Edisi 16*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rosdianti, S. (2018). Pengaruh Teknologi Informasi dan Pengendalian Internal Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Manajemen Pada Bank



Central Asia. *JASa (Jurnal Akuntansi, Audit Dan Sistem Informasi Akuntansi)*, 2(3), 65-72.

Ruliana, P. (2016). *Komunikasi Organisasi Teori dan Kasus*. Depok: PT RAJAGRAFINDO PERSADA.

Saefudin, A., Prayekti, P., & Septyarini, E. (2023). PENGARUH MOTIVASI EKSTRINSIK, KOMUNIKASI DAN STRES KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(3), 1016-1029.

Sinambela, L. P. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun tim kerja yang solid untuk meningkatkan kinerja*. Bumi Aksara.

Sugiono, E., & Rachmawati, W. (2019). Pengaruh gaya kepemimpinan transformasional, Budaya organisasi dan motivasi ekstrinsik Terhadap kinerja karyawan PT Semen Padang, Jakarta Selatan. *Oikonomia: Jurnal Manajemen*, 15(1).

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung, Indonesia: PT Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta: Bandung

Sutrisno, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.

Tambak, H. L. (2018). *Pengaruh Konflik dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Zhafira Tetap Jaya Medan*.

Teza Sugyartony, T. S. (2021). *Pengaruh Komunikasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Pati* (Doctoral dissertation, Universitas Teknologi Yogyakarta).

Ulfa, M. M., & Surenda, R. (2021). Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di Hotel Grand Inna Padang. *Jurnal Kajian Pariwisata Dan Bisnis Perhotelan*, 2(1), 13–18. <https://doi.org/10.24036/jkpbp.v2i1.24372>

Utami, L. R., & Sujarweni, V. W. (2020). Peran lembaga keuangan terhadap pertumbuhan usaha mikro kecil dan menengah (studi kasus di Kota Yogyakarta). *Monex: Journal of Accounting Research*, 9(1), 86-96.

- Wahyuni, S., Lubis, F. O., & Nurkinan, N. (2019). Komunikasi Lintas Budaya Pernikahan Pasangan Beda Etnis. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 4(1), 15-39.
- Wasiman, W. (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit Swasta Di Kota Batam. *Akrab Juara: Jurnal Ilmu-ilmu Sosial*, 3(1), 19-30.
- Wibowo, A. P., & Hartati, S. (2016). Sistem Klasifikasi Kinerja Satpam Menggunakan Metode Naïve Bayes Classifier. *Jurnal Inovtek Polbeng Seri Informatika*, 1(2), 192-201.
- Wibowo, F. P. (2018). Pengaruh Kompensasi dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan (studi kasus PT indoraya internasional di Yogyakarta). *Sains: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10(2).
- Widiyana, E. O. (2021). Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, Konflik Kerja dan Kompensasi Terhadap Komitmen Kerja Karyawan PT Intidragon Suryatama Mojokerto. *Jurnal Ilmu Manajemen (BION)*, 1(1), 33-42.
- Widiyanto, G. (2018). Perilaku Individu Dalam Menghadapi Konflik & Pengaruhnya Terhadap Kinerja Organisasi. *Primanomics: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 16(1), 77-88.
- Wirawan, I. W. A. (2016). *Konflik dan kekerasan komunal: Pada komunitas Hindu di nusa tenggara barat pasca otonomi daerah*. Deepublish.