

PENGARUH KOMUNIKASI, KONFLIK KERJA DAN BUDAYA
ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PT.KAI (PERSERO)
DIVISI REGIONAL III PALEMBANG

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagaian Dari Syarat-Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Manajemen



Diajukan Oleh:

ENDAH FHARAS NANDA

NPM. 21.01.11.0195

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TRIDIANTI

2025

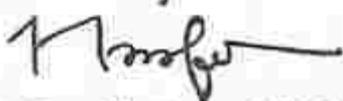
UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : ENDAH FHARAS NANDA
Nomor Pokok/NIRM : 2191110195
Jurusan/Prog.Studi : MANAJEMEN
Jenjang Pendidikan : Strata I
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
Judul Skripsi : PENGARUH KOMUNIKASI, KONFLIK
KERJA DAN BUDAYA ORGANISASI
TERHADAP KINERJA PEGAWAI PT.KAI
(PERSERO) DIVISI REGIONAL III
PALEMBANG

Pembimbing Skripsi:

Tanggal: 30-Januari-2025 Pembimbing I:


Hi. Nina Fitriana, S.E., M.Si
NIDN: 0012116501

Tanggal: 30-Januari-2025 Pembimbing II:


Dian Septianti, S.E., MM.
NIDN: 0206098501

Mengetahui:

Dekan
Tanggal: 5 - Februari - 2025



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

Ketua Program Studi
Tanggal: 30 - Januari - 2025


Mariyam Zanariah, SE., MM
NIDN: 0222096301

071/PS/DFEB/25

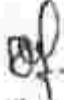
UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : ENDAH F HARAS NANDA
Nomor Pokok/NIRM : 2101110195
Jurusan/Prog.Studi : MANAJEMEN
Jenjang Pendidikan : Strata I
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
Judul Skripsi : PENGARUH KOMUNIKASI, KONFLIK
KERJA DAN BUDAYA ORGANISASI
TERHADAP KINERJA PEGAWAI PT.KAI
(PERSERO) DIVISI REGIONAL III
PALEMBANG

Penguji Skripsi:

Tanggal 30 - Januari - 2025 Ketua Penguji : 
: H. Nina Fitriana, S.E., M.Si
NIDN: 0012116501

Tanggal 30 - Januari - 2025 Penguji I : 
: Dian Septianti, S.E., MM.
NIDN: 0206098501

Tanggal 30 - Januari - 2025 Penguji II : 
: Baidowi Abdhic, SE,MP
NIDN: 0210116101

Mengesahkan:

Dekan

Tanggal : 5 - Februari - 2025


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

Ketua Program Studi

Tanggal : 30 - Januari - 2025


: Mariyam Zanariah, SE., MM
NIDN: 0222096301

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

"Life's only lively and fun if I keep myself moving so instead of asking why I can't be the way I want to be, I should be thinking about how I can make myself the way I want to be." (Lee Heeseung)

Skripsi Ini saya persembahkan kepada:

Kedua orang tua ku tercinta, Papa Safe`i dan Mama Lili Amalla

Kedua saudari perempuan ku tersayang, Kakak Nidia Felinda S.Pd dan adik Nasya Aprianisha

Sahabat-sahabatku tersayang yang selalu mendukung dan menyemangati

Dosen dan staf Universitas Tridinanti yang saya hormati
Almamaterku

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya semata sehingga peneliti mampu menyelesaikan Skripsi yang berjudul **"Pengaruh Komunikasi, Konflik Kerja dan Budaya Organisasi terhadap kinerja Pegawai PT.KAI (Persero) Divisi Regional III Palembang"**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Tridinanti.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kesalahan dan kekurangan karena terbatasnya pengetahuan dan kemampuan peneliti yang dimiliki. Namun dengan adanya bantuan, bimbingan, arahan dan nasehat-nasehat yang tak ternilai harganya dari semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga dapat

menyelesaikan penelitian ini, peneliti mengucapkan syukur kepada Allah SWT dan terimakasih kepada semua pihak yang terlibat :

Bapak Prof. Dr. Ir. H. Edisal AE,MS. Selaku Rektor Universitas Tridianti.

Hj. Nina Fitriana S.E., M.Si selaku Wakil Rektor II Universitas Tridianti

Ibu Dr. Msy Mikial, S.E., M.Si., Ak., CA., CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

Ibu Dr. M. Ima Andriyani, S.E., M.Si selaku wakil dekan

Ibu Mariyam Zanariah, SE,MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridianti

Ibu Ellen Sumiarni, SE, MM selaku dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan selama perkuliahan

Ibu Hj. Nina Fitriana, S.E., M.Si dan Ibu Dian Septianti, S.E., MM selaku dosen pembimbing I dan II yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada peneliti selama proses penyelesaian skripsi ini.

Pimpinan dan staf pegawai PT.KAI (Persero) Divisi Regional III Palembang yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian dan membantu penulis dalam memperoleh data yang diperlukan oleh peneliti.

Kedua orang tua yang luar biasa banyak berkorban dan berdoa demi keberhasilan peneliti dalam proses menyelesaikan skripsi ini beserta kedua saudari perempuan yang selalu mendukung peneliti.

Bapak dan ibu Dosen beserta staf karyawan Fakultas

Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti yang telah banyak memberikan bekal dan ilmu

Kepada teman-teman seperjuangan yang telah memberikan semangat dan dukungannya

Almamater tercinta Universitas Tridinanti

Peneliti berharap semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan karunia-Nya atas kebaikan yang telah diberikan oleh mereka yang telah membantu. Akhir kata, Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti secara khusus, pembaca secara umum, serta bagi semua pihak yang memerlukan. Aamiin.

Palembang,

Endah Fharas

Nanda

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSTUJUAN SKRIPSI iiHALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

iii

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

iv

KATA PENGANTAR vDAFTAR ISI vii

DAFTAR

TABEL xii

xii

DAFTAR

GAMBAR x

iii

PERNYATAAN

BEBAS

PLAGIATxiv

ABSTRAK

.....xv

ABSTRACK

.....xvi

RIWAYAT

HIDUPxvi

i

BAB I PENDAHULUAN 1

Latar Belakang 1

Perumusan

masalah.....	5
<u>Tujuan Penelitian</u>	5
<u>Manfaat Penelitian</u>	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
<u>Kajian teoritis</u>	7
<u>Pengertian Manajemen Sumber Daya</u>	7
<u>Komunikasi</u>	8
<u>Pengertian Komunikasi</u>	8
<u>Fungsi Komunikasi</u>	9
<u>Tujuan</u>	
Komunikasi.....	10
<u>Dimensi dan Indikator Komunikasi</u>	11
<u>Konflik Kerja</u>	11
<u>Pengertian Konflik Kerja</u>	11
<u>Jenis Konflik</u>	12
<u>Faktor Penyebab Terjadinya Konflik</u>	13
<u>Bentuk-bentuk Konflik Kerja</u>	14
<u>Dimensi dan Indikator Konflik Kerja</u>	14
<u>Budaya Organisasi</u>	16
<u>Pengertian Budaya Organisasi</u>	16
Fungsi	Budaya
Organisasi.....	18
<u>Faktor-faktor yang mempengaruhi Budaya Organisasi</u>	19
<u>Dimensi dan Indikator Budaya Organisasi</u>	19

<u>Variabel dan Definisi Operasional</u>	36
<u>Variabel Penelitian</u>	36
<u>Definisi Operasional Variabel</u>	36
<u>Instrumen Penelitian</u>	41
<u>Uji Instrumen Penelitian</u>	41
<u>Uji Validitas</u>	41
<u>Uji Realiabilitas</u>	42
<u>Teknik Analisis Data</u>	42
<u>Uji</u>	
Klasik	42
<u>Uji</u>	
Normalitas	43
<u>Uji</u>	
Heteroskedastisitas	43
<u>Uji</u>	
Multikolinieritas	44
<u>Metode</u>	
<u>Data</u>	44
Analisis	
Regresi	
Linier	
Berganda	44
Analisis	
Koefisien	
(r)	45
Analisis	
Koefisien	
(R^2)	45
Determinasi	

Uji			
Hipotesis.....			
...45			
Uji	Signifikansi		F
(Simultan).....		46	
Uji			t
(Parsial).....			
...46			

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....49

4.1 Hasil Penelitian.....		49
4.1.1 Sejarah Singkat PT. Kereta Api Indonesia (Persero).....		49
4.1.2 Visi Dan Misi Perusahaan.....		51
4.1.2.1 Visi Kereta Api Indonesia (Persero).....		51
4.1.2.2 Misi Kereta Api Indonesia (Persero).....		51
4.1.3 Struktur Organisasi PT.KAI (Persero) Divisi Regional III Palembang.....		52
4.1.4 Kedudukan dan Tugas.....		52
4.1.5 Karakteristik Responden.....		66
4.1.6 Analisis Data.....		68

4.1.6.1 Uji	
Validitas.....	6
8	
4.1.6.2 Uji	
Reliabilitas.....	7
2	
4.1.7 Uji Asumsi	
Klasik.....	72
4.1.7.1 Uji	
Normalitas.....	7
3	
4.1.7.2 Uji	
Heteroskedastisitas.....	
74	
4.1.7.3 Uji	
Multikolonieritas.....	7
5	
4.1.8 Metode Analisis	
Data.....	76
4.1.8.1 Analisis Regresi Linier	
Berganda.....	76
4.1.8.2 Analisis Koefisien Korelasi	
(r).....	78
4.1.8.3 Analisis Koefisien Determinasi	
(R^2).....	79
4.1.9 Uji	
Hipotesis.....	
79	

4.1.9.1 Uji Signifikansi	
F.....	79
4.1.9.2 Uji	
t.....	8
1	
4.2 Hasil Penelitian dan	
Pembahasan.....	83
4.2.1 Pengaruh Komunikasi, Konflik Kerja dan Budaya Organisasi	
terhadap Kinerja Pegawai PT.KAI (Persero) Divisi Regional III	
Palembang.....	83
4.2.2 Pengaruh Komunikasi terhadap kinerja Pegawai PT.KAI	
(Persero) Divisi Regional III	
Palembang.....	84
4.2.3 Pengaruh Konflik kerja terhadap kinerja Pegawai PT.KAI	
(Persero) Divisi Regional III	
Palembang.....	84
4.2.4 Pengaruh Budaya Organisasi terhadap kinerja Pegawai	
PT.KAI (Persero) Divisi Regional III	
Palembang.....	85
BAB V KESIMPULAN DAN	
SARAN.....	87
5.1	
Kesimpulan.....	
.87	
5.2	
Saran.....	
.88	
DAFTAR	

PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian yang Relevan	26
Tabel 3.1 Waktu penelitian	30
Tabel 3.2 Jumlah Populasi PT.KAI (Persero) Divisi Regional III Palembang.....	33
Tabel 3.3 Indikator Variabel.....	37
Tabel 3.4 Alternatif Jawaban.....	41

Tabel 3.5 Interval Koefisien.....	45
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Umur.....	67
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel (X_1).....	69
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel (X_2).....	70
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel (X_3).....	70
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel (Y).....	71
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	72
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas.....	73
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolonieritas.....	76
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	77
Tabel 4.11 Hasil Koefisien Korelasi (r).....	78
Tabel 4.12 Hasil Uji F.....	79

DAFTAR GAMBAR

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Endah Fharas Nanda

NPM : 2101110195

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini telah di tulis 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, Januari 2025

A 10,000 Rupiah Indonesian banknote is shown with a signature written over it. The signature is in black ink and appears to be 'Endah Fharas Nanda'. The banknote features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '10000', and 'SERBIMASUK SERBICAKI'.

Endah Fharas Nanda

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Endah Fharas Nanda

NPM : 2101110195

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini telah di tulis 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, Januari 2025

Endah Fharas Nanda

ABSTRAK

ENDAH FHARAS NANDA, Pengaruh Komunikasi, Konflik Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai PT.KAI (Persero) Divisi Regional III Palembang. (Dibawah Bimbingan Ibu Hj. Nina Fitriana S.E., M.Si dan Ibu Dian Septianti S.E., MM)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis dan membuktikan secara simultan dan parsial Pengaruh komunikasi, konflik kerja dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai PT.KAI (Persero) Divisi Regional III Palembang. Adapun variabel bebas dalam penelitian ini yaitu variabel komunikasi, konflik kerja

dan budaya organisasi dan variabel terikatnya adalah kinerja pegawai.

Penelitian ini menggambarkan deskriptif kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 70 orang sebagai sampel. Teknik analisis yang digunakan yaitu uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi linier berganda, koefisien korelasi (r), koefisien determinasi (R^2), Uji hipotesis (Uji F) dan (Uji t). Menggunakan aplikasi SPSS versi 25.

Berdasarkan hasil penelitian secara simultan terdapat pengaruh antara variabel komunikasi (X_1), konflik kerja (X_2) dan budaya organisasi (X_3) terhadap kinerja pegawai (Y) PT.KAI (Persero) Divisi Regional III Palembang. Diperoleh nilai F signifikan $0,000 < \alpha 0,005$ menunjukkan berpengaruh positif dan signifikan. Untuk hasil penelitian berdasarkan uji t menunjukkan secara parsial komunikasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, konflik kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai dimana nilai signifikan $0,982 > 0,05$, budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai dengan nilai signifikan $0,003 < 0,05$ yang artinya terdapat dua variabel X tersebut yang mempengaruhi kinerja pegawai dan satu variabel tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai PT. KAI (Persero) Divisi Regional III Palembang.

Kata kunci : Komunikasi, konflik kerja, budaya organisasi, kinerja

ABSTRACT

ENDAH FHARAS NANDA, The Influence of Communication, Work Conflict and Organizational Culture on Employee Performance of PT.KAI (Persero) Regional Division III Palembang. (Under the Guidance of Mrs. Hj. Nina Fitriana S.E., M.Si and Mrs. Dian Septianti S.E., MM)

This study aims to determine, analyze and prove simultaneously and partially the influence of communication, work conflict and organizational culture on employee performance of PT.KAI (Persero) Regional Division III Palembang. While the independent variables in this study are communication variables, work conflict and organizational culture and the dependent variable is employee performance.

This study describes quantitative descriptive. The data used in this study are primary data and secondary data. Data collection techniques are carried out by distributing questionnaires to 70 people as samples. The analysis techniques used are validity, reliability, classical assumptions, multiple linear regression, correlation coefficient (r), determination coefficient (R^2), Hypothesis testing (F Test) and (t Test). Using SPSS version 25.

Based on the results of the study, there is a simultaneous influence between communication variables (X_1), work conflict (X_2) and organizational culture (X_3) on employee performance (Y) of PT.KAI (Persero) Regional Division III Palembang. A significant F value of $0.000 < \alpha 0.005$ is obtained, indicating a positive and significant influence. For the results of the study based on the t test, it is partially shown that communication has an effect on employee performance with a significant value of $0.000 < 0.05$, work conflict does not have an effect on employee performance where the significant value is $0.982 > 0.05$, organizational culture has an effect on employee performance with a significant value of $0.003 < 0.05$, which means that the two X variables affect employee performance and one variable does not affect employee performance at PT. KAI (Persero) Regional Division III

Palembang.

Keyword: communication, work conflict, organizational culture, performance.

RIWAYAT HIDUP

Endah Fharas Nanda, di lahirkan di Muara Bungo, Provinsi Jambi pada tanggal 6 Januari 2003 dari Ayah Safe'i dan Ibu Lili Amalia. Merupakan anak ke-2 dari 3 bersaudara yakni Nidia Felinda S.Pd dan Nasya Aprianisha.

Pada tahun 2009 masuk sekolah dasar (SD) Negeri 18 Kabupaten Tebo dan lulus pada tahun 2015, kemudian melanjutkan sekolah menengah pertama pada tahun 2015 Di SMP Negeri 01 Kabupaten Tebo dan lulus pada tahun 2018, dan melanjutkan di sekolah menengah atas pada tahun 2018 di SMA Negeri 3 Kabupaten Tebo lulus pada tahun 2021.

Pada tahun yang sama melanjutkan studi perkuliahan menjadi mahasiswi Universitas Tridianti, mengambil jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis dari 2021 sampai 2025 dan insyaAllah akan lulus pada tahun 2025.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Afandi (2018:2) Sumber Daya Manusia merupakan salah satu aset paling berharga yang dimiliki oleh suatu organisasi, karena manusialah yang merupakan satu-satunya sumber daya yang dapat menggerakkan sumber daya lain. Dengan demikian, unsur sumber daya manusia menjadi faktor kunci yang harus dipertahankan suatu organisasi sejalan dengan tuntutan yang senantiasa dihadapi organisasi untuk menjawab setiap tantangan yang ada. Oleh karena itu, upaya untuk mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas merupakan langkah utama organisasi.

Menurut Darmadi (2020:242) sumber daya manusia adalah individu yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik institusi maupun perusahaan dan berfungsi sebagai aset yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya. Manajemen sumber daya

manusia merupakan suatu ilmu atau cara bagaimana individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat. Sumber daya manusia didasari oleh konsep bahwa setiap karyawan adalah manusia bukan mesin dan bukan semata menjadi sumber daya bisnis.

Keberhasilan perusahaan untuk mencapai tujuan strategis bergantung pada tingkat kinerja karyawan. Terciptanya kinerja karyawan yang tinggi sangatlah tidak mudah dikarenakan kinerja karyawan dapat timbul apabila variabel-variabel yang mempengaruhi seperti komunikasi, konflik dan budaya organisasi dapat berjalan dengan serasi, selaras dan seimbang sehingga dapat memberikan kontribusi yang positif bagi karyawan dan dapat diterima oleh semua pegawai dalam suatu perusahaan (2018:98).

Komunikasi merupakan kepentingan setiap orang untuk bersosialisasi dengan orang lain. Seseorang akan sulit terhubung dengan orang lain tanpa adanya komunikasi. Komunikasi menurut Zainal, dkk (2017:337) menyebutkan komunikasi merupakan suatu proses yang mempunyai relevansi dan pengaruh yang besar di dalam memfungsikan setiap kelompok, organisasi atau masyarakat. Komunikasi sangat diperlukan bagi karyawan dalam melaksanakan setiap kegiatan dan aktivitas. Dengan terjalannya komunikasi yang baik antar karyawan dapat menimbulkan kinerja yang lebih baik sehingga akan mengurangi tingkat penurunan kinerja karyawan pada perusahaan

PT.Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang melayani jasa angkutan transportasi kereta Api. PT. KAI yang dibahas dalam penelitian ini adalah PT.KAI (Persero)

Divisi Regional III Palembang. Adapun hasil pengamatan awal peneliti lakukan terdapat fenomena antara lain: komunikasi. Sistem komunikasi yang dijalankan PT.KAI (Persero) Divisi Regional III Palembang masih sering terjadi kesulitan atau kegagalan (*misscommunication*) dalam menyampaikan pesan antar pegawai yang disebabkan kurangnya pemahaman pegawai dalam menerima informasi, sehingga tidak cermat menerima pesan yang disampaikan. Kurangnya kemampuan berkomunikasi antara bawahan dan atasan mengakibatkan kurang keterbukaan, kejujuran dan kebersamaan untuk menyampaikan ketidaknyamanan secara terbuka.

Adapun faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu konflik kerja. Konflik kerja dapat berlangsung dalam bentuk pendapat berlawanan yang berhubungan dengan karakteristik personal dari satu anggota kelompok atau mengabaikan tujuan organisasi apapun untuk menimbulkan rasa tidak suka satu anggota kelompok tertentu.

Menurut Ekhsan (2020:13) bahwa konflik kerja adalah perbedaan persepsi dari diri sendiri yang menyebabkan terjadinya pertentangan ide maupun kepentingan sehingga menyebabkan terhambatnya tujuan dari perusahaan tersebut. Menurut Daus dan Othman (2020:104) Konflik kerja adalah suatu proses dimana satu pihak menjadi sasaran atau secara negatif dipengaruhi oleh pihak lain.

Berdasarkan pengamatan awal peneliti lakukan pada PT.KAI (Persero) Divisi Regional III Palembang adanya fenomena Konflik kerja yang disebabkan oleh komunikasi yang buruk, dimana dalam menyampaikan pesan tidak secara utuh atau tidak jelas yang dapat menyebabkan kesalahpahaman. Tidak hanya komunikasi yang menjadi dugaan terjadinya Konflik kerja pada PT.KAI (Persero) Divisi Regional III Palembang. Terdapat juga faktor lain, seperti perbedaan kepentingan yang dimana dapat menimbulkan perselisihan antar pegawai.

Selain komunikasi dan konflik kerja, faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu Budaya Organisasi. Budaya organisasi menjadi nilai, norma, sikap dan etika kerja dalam suatu organisasi yang menjadi pegangan bersama dalam menjalankan perusahaan. Dalam unsur tersebut juga biasa digunakan untuk menilai cara berfikir dari karyawan, sikap dan perilaku karyawan, kerja sama dan juga interaksi dengan lingkungan kerja.

Fenomena Budaya Organisasi yang terdapat pada PT.KAI (Persero) Divisi Regional III Palembang. Budaya organisasi yang diterapkan masih kurang optimal, serta kurang kepatuhan terhadap nilai yang dimana sebagai contoh masih sering pegawai kurang disiplin waktu, beberapa pegawai yang masih terlambat atau tidak mematuhi jadwal kerja yang sudah ditentukan, atau tidak semua pegawai sepenuhnya

memahami atau menerapkan nilai-nilai yang diharapkan.

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, peneliti mencoba untuk menemukan hubungan antara beberapa faktor dengan mengadakan penelitian dengan judul, '*Pengaruh komunikasi, konflik kerja dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai PT.KAI (Persero) Divisi Regional III Palembang*'.

1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah Komunikasi, Konflik kerja dan Budaya Organisasi Berpengaruh Terhadap Kinerja pegawai PT.KAI (Persero) Divisi Regional III Palembang secara simultan?
2. Apakah Komunikasi Berpengaruh Terhadap Kinerja pegawai PT. KAI (Persero) Divisi Regional III Palembang secara parsial?

3. Apakah Konflik Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja pegawai PT. KAI (Persero) Divisi Regional III Palembang secara parsial?
4. Apakah Budaya Organisasi Berpengaruh Terhadap Kinerja pegawai PT. KAI (Persero) Divisi Regional III Palembang secara parsial?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh Komunikasi, Konflik kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja pegawai PT. KAI (Persero) Divisi Regional III Palembang secara simultan.
2. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja pegawai PT. KAI (Persero) Divisi Regional III Palembang parsial.
3. Pengaruh Konflik Terhadap Kinerja pegawai PT. KAI (Persero) Divisi Regional III Palembang parsial.
4. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja pegawai PT. KAI (Persero) Divisi Regional III Palembang parsial.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dibagi menjadi tiga bagian utama oleh penulis:

1. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan, pemahaman dan pengalaman penulis dalam bidang Sumber Daya Manusia tentang komunikasi, konflik, budaya organisasi dan kinerja karyawan.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi serta memberikan informasi mengenai pengaruh komunikasi, konflik dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan

3. Bagi PT.KAI (Persero) Divisi Regional III Palembang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi PT.KAI (Persero) Divisi Regional III Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, A., & Sofian, E. (2019). Pengaruh konflik dan stres kerja terhadap semangat kerja karyawan di PT. Dexa medica cabang medan. *Jurnal Bisnis Corporate*, 4(1).
- Agustina, B. (2022). Pengaruh Konflik Kerja, Stress Kerja, Beban Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Klinik Imam Bonjol Kota Kediri. *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen*, 1(3), 98-109.
- Andrew E. Sikula. (2017). *Komunikasi Bisnis*. Surakarta: Erlangga.
- Awoah, A. G. (2021). Pengaruh Keahlian, Komunikasi dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara di Kecamatan Bunaken Kota Manado. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 21(3).
- Dewi, R., & Pardede, M. (2021). Pengaruh Kemampuan kerja, motivasi dan pengembangan karier terhadap kinerja karyawan PT. Bina Buana Semesta. *JEBI/ Jurnal Ekonomi Bisnis Indonesia*, 16(1), 19-25.
- Djaha, Z. A., & SE, M. (2022). Budaya organisasi. *Media Sains Indonesia*.
- Fakultas Ekonomi. 2023. *Pedoman Penulisan Skripsi dan Laporan Akhir*. Edisi Ketiga Cetakan Pertama. Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang
- Fitrianti, A. N. (2023). *Ekonomi Sumber Daya Manusia*. Bandung: Widina Bhakti Persada
- Hadi, S., Rajiani, I., Mutlani, M., Jumriani, J., & Abbas, E. W. (2022). Manajemen sumber daya manusia.
- Hamizar, A. (2020). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Studi Kasus pada BPS Maluku. *Amal: Jurnal Ekonomi Syariah*, 2(01).
- Hanafiah, A. L. P., Nurrohmah, A. N., Ramdani, F. A., Rahmi, L. H., Khairunnisa, R. N., & Rizkyanfi, M. W. (2024). Membangun Koneksi Individu: Strategi Berbahasa Indonesia Sebagai Alat

Penting Komunikasi Interpersonal di Tempat Kerja. *Indo-MathEdu Intellectuals Journal*, 5(2), 2406-2419.

Harapan, E., Pd, M., Ahmad, S., & MM, D. (2022). *Komunikasi antarpribadi: Perilaku insani dalam organisasi pendidikan*. PT. RajaGrafindo Persada-Rajawali Pers.

Jusuf, E., Tiong, P., Baharuddin, S. M., & Soemaryo, P. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pradina Pustaka.

Muis, M. R., Jufrizen, J., & Fahmi, M. (2018). Pengaruh budaya organisasi dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 1(1), 9-25.

Nainggolan, H. (2022). Pengaruh Komunikasi Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Andiarta Muzizat (Ninja Xpress). *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi (JEBMA)*, 2(3), 84-92.

Nirbita, B. N., & Widyaningrum, B. (2022). *Komunikasi Pendidikan*. Bayfa Cendekia Indonesia

Prasetyawan, A., & Rohmah, N. (2018). *Budaya Organisasi*. PIP Semarang.

Ramdhan, M. (2021). *Metode penelitian*. Cipta Media Nusantara.

Riniwati, H. (2016). *Manajemen sumberdaya manusia: Aktivitas utama dan pengembangan SDM*. Universitas Brawijaya Press.

Riyuzen, S. P. (2020). *Buku Budaya Organisasi dan Kepemimpinan*. Bandar Lampung : Pusaka Media

Sentosa, A., & Lestariono, W. (2022). Konflik dan Perubahan Sosial. *Wacana: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Interdisiplin*, 9(2), 465-477.

Syahkuan, J., Ni'mah, S., Absor, S. M. U., Azis, M. A., Bakri, A. A., & Napitupulu, R. H. M. (2022). *Manajemen Strategik Dalam Organisasi*. Penerbit NEM.

Syahputri, F. N. (2022). Hubungan antara Budaya Organisasi dengan Organizational Citizenship Behavior (Ocb) pada Karyawan KPP Pratama Medan Timur.

Yusup, S. S., Yusnita, R. T., & Sutrisna, A. (2022). Employee Performance Analysis Review From Work Discipline And

Communication. *Journal of Indonesian Management*, 2(3), 715-718.