

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap perusahaan yang beroperasi memiliki struktur organisasi yang dimana berisikan suatu pengetahuan tentang mengatur Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki oleh perusahaan. SDM merupakan aset krusial di dalam perusahaan yang berperan dalam mencapai tujuan dari organisasi, adapun tujuan dari perusahaan dapat dicapai berdasarkan hasil kinerja karyawannya (Hapsah Pahira & Rinaldy, 2023:811). Dalam dunia organisasi dan perusahaan, kinerja karyawan merupakan salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan suatu entitas. Kinerja karyawan merupakan suatu usaha yang telah dilakukan oleh karyawan dalam menjalankan kewajiban yang dibebankan berdasarkan kemampuan dan pengalaman dalam menyelesaikan tugasnya (Tamara, Mirza, Wijaya, & Kosasih, 2021:410). Kinerja karyawan tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan individu, tetapi juga oleh berbagai faktor eksternal yang ada di dalam lingkungan kerja (Safila, 2023:1). Tiga di antara faktor-faktor tersebut adalah komunikasi, konflik kerja, dan disiplin kerja. Ketiga elemen ini saling terkait dan mempengaruhi satu sama lain, sehingga penting untuk memahami bagaimana pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.

Komunikasi yang efektif, baik secara vertikal maupun horizontal, menciptakan pemahaman bersama, mengurangi kesalahpahaman, dan meningkatkan koordinasi antar individu dalam organisasi. Komunikasi sangat

penting di dalam perusahaan karena merupakan fondasi yang mendukung terciptanya kinerja karyawan yang baik. Dengan komunikasi yang efektif, informasi dapat disampaikan dengan jelas dan tepat waktu, memungkinkan karyawan untuk memahami tujuan, harapan, dan tanggung jawab mereka. Hal ini tidak hanya meningkatkan kolaborasi antar tim, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang transparan dan saling mendukung, di mana karyawan merasa dihargai dan terlibat. Selain itu, komunikasi yang terbuka memungkinkan umpan balik konstruktif, yang berperan penting dalam pengembangan individu dan perbaikan proses kerja. Ketika karyawan merasa nyaman untuk berbagi ide dan menyampaikan masalah, mereka lebih cenderung untuk berkontribusi secara maksimal yang pada akhirnya berujung pada peningkatan produktivitas dan pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan (Ramadhinik Nanda Putri, Indah Yuni Astuti, & Endah Kurniawati, 2023:72).

Komunikasi memainkan peran krusial dalam membentuk dinamika konflik kerja yang pada akhirnya berdampak signifikan pada kinerja karyawan. Komunikasi yang buruk seperti ketidakjelasan informasi atau kurangnya umpan balik, sering kali menjadi pemicu utama konflik karena menciptakan kesalahpahaman dan ketidakpercayaan di antara karyawan. Konflik merupakan suatu fenomena sosial yang bisa terjadi dalam berbagai bentuk, mulai dari perbedaan pendapat hingga perbedaan kepentingan antar individu atau kelompok dalam suatu organisasi (Muslim & Yustika Prayoga, 2024:84). Konflik kerja dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan, baik positif maupun negatif (Fhadilla, 2021:2). Konflik yang dikelola dengan efektif dapat

memicu inovasi, meningkatkan kualitas pengambilan keputusan, dan mendorong karyawan untuk lebih produktif (Marcelino & Wato Tholok, 2022:3).

Konflik kerja yang berkepanjangan dan tidak terselesaikan dapat secara signifikan memengaruhi disiplin kerja karyawan yang pada gilirannya mengganggu kinerja karyawan. Ketika karyawan terlibat dalam konflik, karyawan cenderung merasa stres, tidak termotivasi, dan kurang fokus pada pekerjaan. Hal ini dapat menyebabkan penurunan kepatuhan terhadap aturan dan prosedur perusahaan, keterlambatan dalam menyelesaikan tugas, dan bahkan peningkatan tingkat absensi. Akibatnya, lingkungan kerja menjadi tidak kondusif dan produktivitas menurun secara keseluruhan (Dwi Mandasari, Enny Widyaningrum, Erma Widiana, & Retnowati, 2022:40). Disiplin kerja memiliki peran yang juga sangat penting bagi keberlangsungan perusahaan dimana disiplin kerja akan menciptakan lingkungan kerja yang terstruktur dan kondusif bagi produktivitas. Karyawan yang disiplin akan melaksanakan aturan dan prosedur perusahaan, melakukan pengelolaan waktu dengan efektif dan efisien serta mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi individu, namun juga meminimalisir kesalahan dan meningkatkan kualitas pekerjaan. Penerapan disiplin kerja yang baik mampu mencapai keberhasilan tujuan organisasi secara keseluruhan (Wau, Waoma, & T.Fau, 2021:204).

PT Galuh Buana Sukses merupakan perusahaan yang menyediakan jasa rental dan perbaikan alat berat, adapun alat berat yang disewakan oleh perusahaan ini seperti *forklif* dan *crane*. Selain sebagai penyedia jasa, PT Galuh Buana Sukses juga berpengalaman dalam mengerjakan *logistic support*, *construction support*, *oil &*

gas support dan lainnya. PT Galuh Buana Sukses telah beroperasi selama 9 tahun sejak tahun 2016 yang berlokasi di Jalan Ruko Cipta Mandiri, Nongsa Batam tepatnya di Rujo Taman Yasmin (BCL) Blok J1 No 08-09. Saat ini jumlah karyawan yang ada sebanyak 136 orang.

Tabel 1.1 Data Jumlah Karyawan PT Galuh Buana Sukses

NO	JABATAN	JUMLAH (ORANG)
1	Senior Manager	1
2	Team Leader	3
3	Accounting	6
4	Personalia / HRD	4
5	Marketing	41
6	Repair	40
7	Maintenance	35
Total Karyawan		136

Sumber : Data PT Galuh Buana Sukses, 2025

Berdasarkan tabel 1.1 diatas berisikan informasi jabatan berserta jumlah karyawan yang bekerja di PT Galuh Buana Sukses. Masing-masing jabatan memiliki tanggung jawab dan kewajiban yang harus dilakukan serta mencapai target masing-masing, meskipun begitu tetap saja timbul beberapa kendala yang menghambat tercapainya tujuan perusahaan dikarenakan masalah komunikasi, contohnya seperti terjadi penurunan kinerja karyawan akibat miskomunikasi yang sering terjadi antar departemen.

Tabel 1.2 Kinerja Karyawan Secara General PT Galuh Buana Sukses Periode Tahun 2024

Bulan	Target Utama	Indikator Kinerja (KPI)	Target Kuantitatif	Realisasi	Status Pencapaian	Keterangan / Catatan
Januari	Pencapaian target pendapatan	% pencapaian <i>revenue</i> vs target	100%	95%	Tidak Tercapai	Penurunan pasar, perlu evaluasi strategi
Februari	Efisiensi biaya operasional	% pengurangan biaya operasional	5%	6%	Tercapai	Penghematan biaya berhasil dilakukan
Maret	Pengembangan tim	% penyelesaian program pelatihan karyawan	100%	100%	Tercapai	Semua pelatihan selesai tepat waktu
April	Kepuasan pelanggan	Skor survei kepuasan pelanggan (1-10)	≥ 8	7.5	Tidak Tercapai	Perlu peningkatan layanan pelanggan
Mei	Implementasi proyek strategis	% penyelesaian <i>milestone</i> proyek	100%	90%	Tidak Tercapai	Ada kendala teknis, perlu percepatan
Juni	Pengelolaan anggaran	% realisasi anggaran vs rencana	$\leq 100\%$	98%	Tercapai	Anggaran dikelola dengan baik
Juli	Pengadaan medical check up karyawan	% penyelesaian program MCU karyawan	100%	100%	Tercapai	Semua karyawan mendapatkan MCU sesuai prosedur
Agustus	Retensi karyawan	% <i>turnover</i> karyawan	$\leq 5\%$	6%	Tidak Tercapai	<i>Turnover</i> sedikit meningkat, perlu perhatian
September	Peningkatan pangsa pasar	% kenaikan pangsa pasar	3%	3.5%	Tercapai	Pangsa pasar meningkat
Oktober	Kepatuhan regulasi	% kepatuhan audit internal	100%	100%	Tercapai	Audit internal berjalan lancar
November	Pengembangan hubungan eksternal	Jumlah kerjasama baru	2 kerjasama	1 kerjasama	Tidak Tercapai	Negosiasi masih berlangsung
Desember	Evaluasi tahunan dan perencanaan	Penyelesaian laporan evaluasi dan rencana	100%	100%	Tercapai	Laporan selesai tepat waktu

Sumber : Data PT Galuh Buana Sukses, 2024

Informasi yang seharusnya disampaikan secara jelas dan tepat waktu sering kali terlambat atau tidak akurat, menyebabkan kesalahan dalam produksi dan keterlambatan pengiriman. Misalnya, perubahan bagian atau penambahan bagian yang akan direparasi tidak dikomunikasikan dengan baik kepada tim *repair* dan *maintenance* sehingga menyebabkan memperlambat penyelesaian tepat waktu. Akibatnya, perusahaan mengalami kerugian finansial dan penurunan kepuasan pelanggan. Contoh lainnya seperti perintah tugas yang diberikan oleh *leader* kepada bawahannya tentang tanggung jawab baru dalam memastikan pemeliharaan dan perawatan dari alat berat yang dimiliki perusahaan, *leader* menginginkan sebuah laporan tentang proses kegiatan reparasi jika dilakukan, namun penyampaian informasi yang disampaikan kurang tepat sehingga laporan yang dibuat adalah mengenai jadwal reparasi alat berat.

Selain itu rentan terjadinya konflik di dalam lingkungan kerja, salah satu contoh kasus yang terjadi dimana muncul konflik antara tim *repair* dan tim *accounting* terkait penyediaan barang. Tim *repair* yang mengajukan untuk melakukan pembelian beberapa *sparepart* dan alat kerja baru dikarenakan prasarana tersebut kurang mumpuni untuk digunakan yang memperlambat kinerja, namun tim *accounting* tidak melakukan pembelian dikarenakan harga barang tersebut cukup mahal dan menganggap barang lama masih layak digunakan. Konflik yang pernah terjadi pada divisi *maintenance* dengan *repair* tim, dimana ada tanggung jawab yang dimiliki oleh *maintenance* namun tim *maintenance* tidak melaksanakannya sehingga tim *repair* selalu disalahkan ketika terjadi kerusakan

barang, hal seperti ini menimbulkan konflik personal diantara tim *maintenance* dengan repair.

Disisi lain kurangnya disiplin dari beberapa karyawan seperti datang terlambat.

Tabel 1.3 Data Absensi Karyawan PT Galuh Buana Sukses Tahun 2024

Bulan	Jumlah Karyawan	Karyawan Hadir		Karyawan Terlambat		Karyawan Tidak Hadir	
		Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
Januari	136	131	96%	29	21%	5	4%
Februari	136	128	94%	33	24%	8	6%
Maret	136	121	89%	31	23%	15	11%
April	136	106	78%	26	19%	4	3%
Mei	136	107	79%	19	14%	10	7%
Juni	136	92	68%	25	18%	19	14%
Juli	136	124	91%	35	26%	12	9%
Agustus	136	133	98%	33	24%	3	2%
September	136	130	96%	28	21%	6	4%
Oktober	136	125	92%	20	15%	11	8%
November	136	129	95%	27	20%	7	5%
Desember	136	132	97%	22	16%	4	3%

Sumber : Data dari PT Galuh Buana Sukses, 2025

Tabel 1.3 berisikan informasi mengenai absensi karyawan PT Galuh Buana Sukses, yang dimana dapat disimpulkan bahwa masih banyak karyawan yang tidak tepat waktu untuk hadir di perusahaan. Perusahaan memiliki aturan jam masuk kerja pada pukul 08.00 WIB, namun beberapa dari karyawan melakukan keterlambatan sekitar 10 – 20 menit. Pada bulan Juni merupakan jumlah keterlambatan karyawan paling banyak yakni 15 orang dan bulan Agustus merupakan jumlah paling sedikit yakni hanya 3 orang saja. Keterlambatan dan ketidakdisiplinan karyawan memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja individu dan tim, apabila karyawan sering terlambat atau tidak mematuhi jadwal kerja yang telah ditetapkan akan mengganggu alur kerja tim serta menciptakan

ketidakpuasan di antara rekan kerja yang berusaha untuk memenuhi tanggung jawab mereka. Ketidakdisiplinan ini dapat menyebabkan penurunan produktivitas, karena tugas-tugas yang seharusnya diselesaikan tepat waktu menjadi tertunda dan kualitas pekerjaan dapat terpengaruh akibat terburu-buru untuk mengejar ketertinggalan. Selain itu perilaku tidak disiplin dapat menimbulkan suasana kerja yang negatif karena karyawan lain merasa frustrasi dan kurang termotivasi, sehingga menciptakan siklus penurunan kinerja yang lebih buruk. Di sisi lain banyak sekali karyawan yang suka menggunakan waktu kerja untuk keperluan pribadi seperti bermain *game* atau bergosip, karyawan tersebut senang menghabiskan waktunya di lokasi yang sepi seperti di gudang atau di area yang tidak ada pengawasnya. Penggunaan waktu yang tidak dimanfaatkan untuk memaksimalkan pekerjaan sangat merugikan perusahaan.

Masalah yang terjadi di dalam PT Galuh Buana Sukses terutama komunikasi yang buruk di lingkungan kerja yang menyebabkan informasi penting tidak tersampaikan dengan jelas, sehingga menimbulkan kesalahpahaman yang berpotensi memicu konflik antar karyawan maupun antara atasan dan bawahan, yang pada akhirnya mengganggu koordinasi dan kolaborasi tim. Konflik yang tidak terselesaikan dengan baik meningkatkan tingkat stres dan ketidaknyamanan, mengalihkan fokus karyawan dari tugas utama mereka, serta menurunkan motivasi dan semangat kerja secara keseluruhan. Selain itu, ketidakdisiplinan karyawan seperti keterlambatan, ketidakhadiran tanpa alasan yang jelas, dan tidak mematuhi aturan perusahaan menimbulkan ketidakteraturan dalam proses kerja, memperberat beban rekan kerja yang harus menutupi kekurangan tersebut, dan menciptakan

suasana kerja yang tidak kondusif. Kombinasi dari komunikasi yang buruk, konflik yang tidak terkelola, dan ketidakdisiplinan ini secara signifikan menurunkan produktivitas, kualitas hasil kerja, serta kinerja individu maupun tim secara keseluruhan, sehingga berdampak negatif pada pencapaian tujuan organisasi. Maka dari itu, berlandaskan dari latar belakang penelitian ini, peneliti ingin melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Komunikasi, Konflik Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT Galuh Buana Sukses”.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Penyampaian informasi tidak maksimal karena sering terjadi miskomunikasi di dalam internal perusahaan.
2. Cara penyampaian komunikasi yang kurang tepat sehingga sulit untuk dimengerti tentang informasi yang disampaikan.
3. Perintah kerja yang tidak dikomunikasi dengan baik menyebabkan pekerjaan yang dilakukan tidak sesuai dengan permintaan.
4. Konflik yang dihadapi dari departemen yang berbeda sehingga sulit untuk mendapatkan titik terang.
5. Pelaksanaan kerja yang tidak dilakukan oleh departemen yang bertanggung jawab secara maksimal mengakibatkan departemen lain yang disalahkan sehingga menimbulkan konflik kerja.
6. Perbedaan pendapat dan opini menyebabkan konflik kerja.
7. Minimnya kesadaran karyawan untuk dapat datang tepat waktu atau disiplin pada absensi kehadiran.

8. Rasa tanggung jawab yang menurun karena melakukan kegiatan pribadi di jam kerja.
9. Pencapaian target tidak berjalan mulus dikarenakan keterlambatan dalam pengerjaan.
10. Penurunan sikap disiplin karyawan dapat mengganggu pencapaian kegiatan operasional perusahaan.

1.3 Batasan Masalah

1. Penelitian ini dilakukan di PT Galuh Buana Sukses
2. Responden dalam penelitian ini seluruh karyawan yang bekerja di PT Galuh Buana Sukses
3. Penelitian akan melakukan penelitian terhadap kinerja karyawan yang dipengaruhi oleh komunikasi, konflik kerja dan disiplin kerja yang terjadi di PT Galuh Buana Sukses.

1.4 Rumusan Masalah

1. Apakah komunikasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan PT Galuh Buana Sukses?
2. Apakah konflik kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan PT Galuh Buana Sukses?
3. Apakah disiplin kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan PT Galuh Buana Sukses?

4. Apakah komunikasi, konflik kerja, dan disiplin kerja memiliki pengaruh signifikan secara bersamaan terhadap kinerja karyawan di PT Galuh Buana Sukses?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Terdapat pengaruh yang signifikan diantara komunikasi terhadap kinerja karyawan PT Galuh Buana Sukses.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan diantara konflik kerja terhadap kinerja karyawan PT Galuh Buana Sukses.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan diantara disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT Galuh Buana Sukses.
4. Terdapat pengaruh simultan dan signifikan diantara komunikasi, konflik kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di PT Galuh Buana Sukses.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

1. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai ilmu pengetahuan yang baru yang dapat memperkaya ilmu tertentu, dengan begitu penelitian ini dapat menjadi sumber dari pengembangan suatu teori atau konsep terhadap bidang studi yang diteliti.
2. Penelitian ini dilakukan untuk menverifikasi atau mengkonfirmasi dari relevansi teori yang sudah ada dan digunakan. Hal ini penting untuk

memastikan teori yang dipakai masih valid dan sesuai dengan perkembangan ilmu.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diyakini dapat membangun informasi yang berhubungan dengan permasalahan-permasalahan yang diteliti. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana dalam mempraktikkan serta membuktikan teori-teori yang sudah dipelajari selama perkuliahan ke dalam konteks nyata.

2. Bagi Universitas Putera Batam

Hasil dari penelitian ini dapat diaplikasikan ke dalam sistem pembelajaran yang relevan. Informasi dalam penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi terpercaya bagi civitas akademika dalam mendukung pengembangan ilmu dan praktik dari berbagai bidang studi.

3. Bagi PT Galuh Buana Sukses

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan oleh manajemen di dalam perusahaan untuk membuat keputusan strategis terhadap peningkatan kinerja karyawan. Temuan-temuan dalam penelitian ini dapat dijadikan evaluasi untuk kemajuan organisasi di masa depan.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat digunakan apabila memiliki subjek dan permasalahan yang serupa. Selain dijadikan sebagai referensi, peneliti selanjutnya juga dapat mengasah kemampuan berpikir kritis dan analisisnya dalam memilah

informasi yang relevan serta berkualitas untuk pengembangan penelitian ke depannya.