

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya, karyawan merupakan aset strategis yang memainkan peran kunci dalam menciptakan keunggulan kompetitif perusahaan. Pengelolaan sumber daya manusia (SDM) yang efektif dan efisien menjadi indikator penting bagi investor dan pelanggan atas kapabilitas perusahaan dalam bersaing secara berkelanjutan dapat menjadi keunggulan tersendiri. Keberhasilan atau kegagalan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia (SDM) yang dimilikinya. Meskipun teknologi dan peralatan telah berkembang pesat, tanpa SDM yang kompeten dan pengelolaan yang efektif, perusahaan akan menghadapi tantangan besar dalam meraih targetnya. Ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia memegang peranan krusial dalam perkembangan dan kemajuan perusahaan, karena mereka memiliki bakat, kreativitas, serta etos kerja yang tidak dapat digantikan oleh mesin atau peralatan industri.

Pengembangan sumber daya manusia secara teratur dan terencana adalah kebutuhan yang sangat penting bagi masa depan suatu perusahaan. Hal ini harus selalu diperhatikan dan dipelihara agar terus berkembang. Dalam aktivitas bisnis, manajemen SDM dianggap sebagai elemen vital karena kualitas bisnis hanya dapat dicapai dengan SDM yang berkualitas. Oleh karena itu, manajemen perlu merancang strategi inovatif untuk menjaga produktivitas sekaligus

mengoptimalkan potensi sumber daya manusia, agar mereka tetap termotivasi dan mampu memberikan kontribusi maksimal bagi perusahaan.

Kinerja karyawan adalah hasil atau prestasi kerja yang dinilai dari segi kualitas dan kuantitas berdasarkan standar kerja yang ditetapkan oleh organisasi. Kinerja ini mencakup hasil kerja individu yang disesuaikan dengan peran atau tugas mereka dalam perusahaan pada periode waktu tertentu, yang diukur berdasarkan nilai atau standar tertentu yang ditetapkan oleh perusahaan tempat mereka bekerja, hasil kerja, baik dari segi kualitas maupun kuantitas, yang dicapai oleh seorang pegawai dalam menjalankan tanggung jawabnya. Setiap perusahaan mengharapkan karyawan memiliki prestasi yang baik, karena karyawan berprestasi akan memberikan kontribusi optimal bagi perusahaan (Frizilia & Fahri, 2021).

Salah satu perihal yang turut memberi pengaruh pada kinerja karyawan adalah komunikasi. Karyawan untuk menyampaikan keinginan dan hasratnya kepada karyawan lain merupakan pemicu terjadinya komunikasi, baik melalui gerak tubuh (nonverbal), lisan (verbal), maupun media tulisan yang digunakan untuk mentransmisikan ide dari sumber ke penerima dengan harapan dapat membentuk atau mengubah sikap dan tindakan mereka (Fatonah et al., 2022). Seringkali, karyawan tidak menyadari pentingnya komunikasi yang efektif. Hal ini biasanya disebabkan oleh tingginya ego individu yang cenderung mendominasi percakapan dan tidak mendengarkan pendapat orang lain (Vivaldy & Toni, 2020).

Selain dari komunikasi, disiplin kerja juga merupakan faktor yang memiliki pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. Disiplin kerja dapat tumbuh melalui

pembagian tugas yang jelas dan tuntas kepada setiap pegawai. Dengan demikian, setiap pegawai memahami tugas mereka, cara melakukannya, kapan pekerjaan harus dimulai dan selesai, standar hasil yang diharapkan, dan kepada siapa mereka harus mempertanggungjawabkan hasil pekerjaan tersebut (Frizilia & Fahri, 2021). Disiplin memegang peranan penting dalam pengembangan perusahaan karena merupakan alat motivasi bagi individu maupun kelompok untuk bekerja dengan tertib. Selain itu, kedisiplinan membantu mendidik pegawai agar menaati peraturan, tindakan, dan kebijakan yang telah ditetapkan, sehingga mereka dapat bekerja dengan optimal (Khasanah et al., 2022).

Selain komunikasi dan disiplin kerja, kepuasan kerja turut memainkan peran penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Kepuasan kerja mencerminkan apa yang diharapkan karyawan dari pekerjaan dan apa yang mereka berikan berdasarkan kinerjanya. Masalah individu yang dinamis dan perlu diantisipasi agar tidak berkembang menjadi hal-hal negatif yang merugikan perusahaan. Oleh karena itu, kepuasan kerja karyawan memerlukan perhatian serius dari perusahaan (Vivaldy & Toni, 2020). Kepuasan kerja tidak semata-mata diperoleh dari status sosial yang tinggi, melainkan dari pencapaian hasil kerja yang maksimal. Manajemen harus mampu mendorong sumber daya manusia agar tetap produktif dalam melaksanakan tugas mereka masing-masing. Tugas-tugas tersebut termasuk meningkatkan kepuasan kerja untuk mempertahankan karyawan, serta menjadikan mereka mitra utama dalam menunjang keberhasilan perusahaan. Hal ini diharapkan dapat memotivasi karyawan dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap pekerjaan yang dijalani (Fitrianto, 2020).

PT Citra Maritime bergerak di bidang transportasi laut, menyediakan berbagai layanan pendukung seperti agen pengiriman, dokumentasi pengiriman, dokumentasi pembangunan kapal baru, bea cukai, dan layanan kapal tujuan khusus. Perusahaan ini didukung oleh lebih dari 24 unit kapal dengan berbagai jenis, PT Citra Maritime dijalankan secara professional oleh tim yang berpengalaman dalam bidang ini. Kini, PT Citra Maritime memiliki total 113 karyawan. Berikut adalah daftar pegawai yang bekerja di perusahaan tersebut.

Tabel 1. 1 Daftar Jumlah Karyawan PT Citra Maritime

No	Divisi	Jumlah
1	Senior Manager Operasional	1 Orang
2	QSE HSE	2 Orang
3	Legal	5 Orang
4	Ops Repair	6 Orang
5	Asst. Document	2 Orang
6	K.A Logistic	1 Orang
7	Purchasing	7 Orang
8	Head Asset Budgetary	1 Orang
9	Senior Logistic	2 Orang
10	Mekanik	25 Orang
11	Manager Commercial	2 Orang
12	Asst, Finance	4 Orang
13	Accounting	4 Orang
14	Senior Adm. Operasional	3 Orang
15	Asst, Accounting	4 Orang
16	Admin Logistic	3 Orang
17	Admin Operasional	10 Orang
18	Asst Purchasing	12 Orang
19	Admin Asset Budgetary	5 Orang
20	Receptions	1 Orang
21	Admin Document	6 Orang
22	Senior Finance	2 Orang
23	HRD	3 Orang
24	Keagenan	2 Orang
	Jumlah Karyawan	113 Orang

Sumber: HRD PT Citra Maritime, 2025

Komunikasi dapat diartikan sebagai proses penyampaian informasi, gagasan, fakta, pikiran dan perasaan, dari satu pihak (dalam hal ini manusia) ke pihak lain. Di dalam PT Citra Maritime terdapat masalah komunikasi, baik di antara karyawan maupun atasan dengan bawahan. Beberapa kendala mencakup ketidakcocokan antar karyawan dan kurangnya pertukaran informasi di antara mereka. Selain itu, atasan juga jarang mengadakan rapat, sehingga pandangan bawahan sering tidak ditanggapi, yang mengakibatkan prosedur kerja berjalan kurang lancar. Tabel berikut melampirkan jumlah rapat yang dilakukan dari Januari 2024 hingga Maret 2025, yaitu:

Tabel 1. 2 Jumlah Rapat Perusahaan Periode Januari 2024 – Maret 2025

No	Bulan	Jumlah
1	Januari 2024	1
2	Februari 2024	0
3	Maret 2024	1
4	April 2024	1
5	Mei 2024	1
6	Juni 2024	0
7	Juli 2024	0
8	Agustus 2024	1
9	September 2024	1
10	Oktober 2024	2
11	November 2024	0
12	Desember 2024	1
13	Januari 2025	2
14	Februari 2025	1
15	Maret 2025	1

Sumber: HRD PT Citra Maritime, 2025

Berdasarkan Tabel 1.2, perusahaan tercatat rata-rata melakukan rapat sekali per bulan, dan ada beberapa bulan tanpa rapat sama sekali. Tindakan tersebut

mengakibatkan kurangnya komunikasi antara atasan dan bawahan, sehingga aspirasi atau pandangan karyawan sering kali tidak tersampaikan atau diabaikan.

Tabel 1. 3 Data Absensi Karyawan Pada PT Citra Maritime Periode Januari 2024 – Maret 2025

Bulan	Jumlah Karyawan	Karyawan terlambat	Persentase keterlamabatan	Karyawan hadir	Persentase kehadiran
Januari 2024	113	29	26%	84	74%
Februari 2024	113	23	20%	90	80%
Maret 2024	113	27	24%	86	76%
April 2024	113	40	35%	73	65%
Mei 2024	113	45	40%	68	60%
Juni 2024	113	49	43%	64	57%
Juli 2024	113	38	34%	75	66%
Agustus 2024	113	25	22%	88	78%
September 2024	113	31	27%	82	73%
Oktober 2024	113	42	37%	71	63%
November 2024	113	36	32%	77	68%
Desember 2024	113	28	25%	85	75%
Januari 2025	113	33	29%	80	71%
Februari 2025	113	26	23%	87	77%
Maret 2025	113	29	26%	84	74%

Sumber: HRD PT Citra Maritime, 2025

Disiplin kerja bisa dikatakan baik jika seorang karyawan bekerja sesuai dengan peraturan yang telah dibuat oleh perusahaan seperti tidak terlambat pada saat jam masuk kerja, pulang kerja sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Isu berikutnya yang perlu diperhatikan ialah tentang disiplin kerja.

Data dari Tabel 1.3 menunjukkan bahwa tingkat keterlambatan karyawan di PT Citra Maritime berfluktuasi sepanjang Januari 2024 hingga Maret 2025. Meskipun sempat mengalami penurunan pada beberapa bulan, tren keseluruhan menunjukkan ketidakkonsistenan dalam kedisiplinan waktu. Puncak keterlambatan terjadi pada Juni 2024 dengan 43% atau 49 karyawan terlambat. Setelah penurunan di Agustus dan September, angka kembali meningkat secara signifikan di Oktober.

Memasuki awal tahun 2025, tingkat keterlambatan kembali menunjukkan tren naik, terutama pada bulan Januari dan Maret. Hal ini mencerminkan adanya masalah berkelanjutan dalam pengelolaan kedisiplinan kerja yang belum teratasi secara efektif.

Tabel 1. 4 Jumlah *Resign* Karyawan PT Citra Maritime Periode Januari 2024 – Maret 2025

No	Bulan	Jumlah <i>Resign</i> Karyawan	Jumlah Masuk Karyawan
1	Januari 2024	6 Karyawan	2 Karyawan
2	Februari 2024	4 Karyawan	3 Karyawan
3	Maret 2024	1 Karyawan	3 Karyawan
4	April 2024	2 Karyawan	1 Karyawan
5	Mei 2024	7 Karyawan	4 Karyawan
6	Juni 2024	9 Karyawan	3 Karyawan
7	Juli 2024	5 Karyawan	2 Karyawan
8	Agustus 2024	4 Karyawan	5 Karyawan
9	September 2024	2 Karyawan	1 Karyawan
10	Oktober 2024	3 Karyawan	4 Karyawan
11	November 2024	4 Karyawan	2 Karyawan
12	Desember 2024	1 Karyawan	1 Karyawan
13	Januari 2025	1 Karyawan	1 Karyawan
14	Februari 2025	2 Karyawan	1 Karyawan
15	Maret 2025	4 Karyawan	3 Karyawan

Sumber: HRD PT Citra Maritime, 2025

Kepuasan kerja adalah suatu perasaan atau sikap positif seorang karyawan terhadap pekerjaannya yang dicerminkan oleh sejauh mana kebutuhan, harapan, dan keinginan terpenuhi dalam lingkungan kerja. Isu berikutnya pada kepuasan kerja yaitu kepuasan bekerja pada karyawannya masih terlihat kurang, yang mana dilihat permasalahan kurangnya komunikasi dalam pembagian tugas sesama rekan kerja sehingga terjadi kesalahpahaman yang membuat hubungan antar rekan kerja ataupun atasan menjadi tidak baik. Dari hal-hal tersebut membuat banyaknya karyawan memilih untuk *resign* dan pindah ke perusahaan lain.

Berdasarkan Tabel 1.4, terlihat bahwa tingkat pengunduran diri (*resign*) karyawan di PT Citra Maritime mengalami fluktuasi sepanjang Januari 2024 hingga Maret 2025, dengan kecenderungan peningkatan di beberapa bulan tertentu. Jumlah karyawan yang keluar cenderung lebih tinggi dibandingkan dengan jumlah yang masuk, terutama pada bulan Mei dan Juni 2024, yang mencatat jumlah *resign* tertinggi. Sementara bulan Maret dan Desember 2024 mencatat *resign* terendah. Masalah ini masih berlanjut hingga awal 2025, terutama pada periode Januari hingga Maret, yang menunjukkan bahwa isu ketenagakerjaan belum terselesaikan secara signifikan.

Tabel 1. 5 Data Jadwal Pengerjaan Muatan PT Citra Maritime Periode Januari 2024 – Maret 2025

Bulan	Lama Pengerjaan Muatan	Periode Muatan	Jadwal Selesai Muatan
Januari 2024	10 Hari	8 - 18 Jan 2024	22 Jan 2024
Februari 2024	10 Hari	15 - 25 Feb 2024	29 Feb 2024
Maret 2024	10 Hari	4 - 14 Mar 2024	20 Mar 2024
April 2024	10 Hari	16 - 26 Apr 2024	27 Apr 2024
Mei 2024	10 Hari	6 - 16 Mei 2024	20 Mei 2024
Juni 2024	10 Hari	3 - 13 Jun 2024	15 Jun 2024
Juli 2024	10 Hari	8 - 18 Jul 2024	22 Jul 2024
Agustus 2024	10 Hari	5 - 15 Aug 2024	19 Aug 2024
September 2024	10 Hari	9 - 19 Sep 2024	23 Sep 2024
Oktober 2024	10 Hari	7 - 17 Okt 2024	23 Okt 2024
November 2024	10 Hari	4 - 14 Nov 2024	18 Nov 2024
Desember 2024	10 Hari	9 - 19 Des 2024	23 Dec 2024
Januari 2025	10 Hari	6 - 16 Jan 2025	18 Jan 2025
Februari 2025	10 Hari	3 - 13 Feb 2025	18 Feb 2025
Maret 2025	10 Hari	3 - 13 Mar 2025	15 Mar 2025

Sumber: HRD PT Citra Maritime, 2025

Dapat dilihat Tabel 1.5, dijelaskan dari data yang sudah didapatkan kinerja karyawan yang tidak memuaskan karena sepanjang periode Januari 2024 hingga Maret 2025, pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan secara konsisten tidak selesai

tepat waktu. Setiap bulannya terdapat keterlambatan antara jadwal penyelesaian dengan realisasi penyelesaian, meskipun selisih waktu bervariasi dari beberapa hari hingga hampir satu minggu. Keterlambatan ini terjadi secara terus-menerus selama lebih dari satu tahun dan menunjukkan pola kerja yang kurang disiplin dan tidak sesuai target. Hal ini mencerminkan kinerja karyawan yang kurang memuaskan dan berdampak negatif terhadap keberlanjutan serta reputasi perusahaan.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan komunikasi, disiplin kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu, penelitian ini mengusung judul: **“PENGARUH KOMUNIKASI, DISIPLIN KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT CITRA MARITIME DI KOTA BATAM.**

1.2 Identifikasi Masalah

Latar belakang yang sudah dijabarkan memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi sejumlah permasalahan yang dialami sama PT Citra Maritime, ialah:

1. Kurangnya komunikasi antara atasan dengan bawahan
2. Masih sedikit rapat perbulan yang di selenggarakan perusahaan
3. Meningkatnya jumlah keterlambatan karyawan
4. Meningkatnya jumlah *resign* karyawan
5. Setiap bulannya terdapat keterlambatan antara jadwal penyelesaian dengan realisasi penyelesaian

1.3 Batasan Masalah

Peneliti menetapkan batasan penelitian agar fokus kajian tetap terarah dan mendalam terhadap permasalahan yang dikaji. Adapun pembatasan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kajian ini dilakukan pada PT Citra Maritime
2. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan dan variabel bebasnya ialah komunikasi, disiplin kerja dan kinerja karyawan
3. Responden dalam penelitian ini ialah semua karyawan PT Citra Maritime berjumlah 113 Responden

1.4 Rumusan Masalah

Setelah menguraikan latar belakang, mengidentifikasi, dan membatasi masalah, peneliti merumuskan permasalahan yakni:

1. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Citra Maritime di Kota Batam ?
2. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Citra Maritime di Kota Batam ?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Citra Maritime di Kota Batam ?
4. Apakah komunikasi, disiplin kerja dan kepuasan kerja berpengaruh secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan pada PT Citra Maritime di Kota Batam ?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menelaah hal-hal yakni:

1. Menganalisis hubungan antara komunikasi dan kinerja karyawan di PT Citra Maritime yang berlokasi di Kota Batam
2. Menganalisis hubungan antara disiplin kerja dan kinerja karyawan di PT Citra Maritime yang berlokasi di Kota Batam
3. Menganalisis hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja karyawan di PT Citra Maritime yang berlokasi di Kota Batam
4. Menganalisis hubungan komunikasi, disiplin kerja, dan kepuasan kerja secara bersama sama terhadap kinerja karyawan pada PT Citra Maritime yang berlokasi di Kota Batam

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi positif yang relevan bagi pihak pihak yang berkepentingan. Penelitian ini mengidentifikasi dua aspek utama manfaat yang bisa diperoleh, yakni:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini memberikan manfaat yakni:

1. Memperoleh solusi atas rumusan masalah terkait pengaruh komunikasi, disiplin kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan
2. Untuk menambah wawasan bagi peneliti mengenai pengaruh komunikasi, disiplin kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan

3. Membagikan saran kepada pembaca supaya bisa mempertimbangkan hasil kajian dengan lebih baik sehingga temuan kajian bisa diaplikasikan secara optimal

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Perusahaan, riset ini berfungsi sebagai sumber referensi dan panduan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan melalui aspek komunikasi, disiplin kerja serta kepuasan kerja
2. Bagi Peneliti, riset ini berfungsi sebagai sarana pemahaman dan pedoman dalam penyelesaian permasalahan serta penyusunan tugas akhir guna memenuhi syarat kelulusan
3. Bagi Universitas Putera Batam, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi ilmiah yang menambah wawasan dan referensi bagi mahasiswa, khususnya yang meneliti variabel sejenis, sehingga dapat memperkaya pengetahuan mereka di masa mendatang