

**PENGARUH MOTIVASI KERJA, KOMUNIKASI, DAN  
DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN PADA  
PT. JNE EXPRESS BENGKULU  
(Studi Kasus PT. JNE Express Bengkulu)**



**SKRIPSI**

**Diajukan oleh:**

**I GEDE SENA WINAYA  
NPM. 1961201238**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU  
2024**

**PENGARUH MOTIVASI KERJA, KOMUNIKASI, DAN  
DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN PADA  
PT. JNE EXPRESS BENGKULU**



**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Bengkulu**

**Oleh:**

**I GEDE SENA WINAYA  
NPM. 1961201238**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU  
2024**



## SERTIFIKASI

Saya I Gede Sena Winaya Menyatakan bahwa skripsi yang saya ajukan ini adalah karya saya sendiri dan atas bimbingan dosen pembimbing skripsi. Karya saya ini belum pernah disampaikan untuk mendapat gelar sarjana pada program studi Manajemen Ekonomi Dan Bisnis atau pda program studi lainnya. Karna karya ini milik saya maka segala sesuatu yang berhubungan dengan skripsi ini adalah tanggung jawab saya.

Bengkulu, 30 Agustus 2024



I Gede Sena Winaya  
NPM. 1961201238

**PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PENGARUH MOTIVASI KERJA, KOMUNIKASI, DAN  
DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN PADA  
PT. JNE EXPRESS BENGKULU**



**SKRIPSI**

Diajukan Oleh:

**I GEDE SENA WINAYA**  
NPM. 1961201238

Ditetujui Oleh:  
Pembimbing



**Ade Tiara Yulinda, S.E., M.M**  
NIDN. 02 170791 01



Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

  
**Furgonti Rauidiah, S.E., M.M**  
NIDN. 02 080473 01

## PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI

### PENGARUH MOTIVASI KERJA, KOMUNIKASI DAN DISPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. JNE EXPRESS BENGKULU

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Bengkulu  
Guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Hari :

Tanggal :

### SKRIPSI

Oleh:

**I GEDE SENA WINAYA**

**NPM. 1961201238**

Dewan Penguji :

- |                                 |         |   |
|---------------------------------|---------|---|
| 1. Dr. Islamuddin, S.E., M.M    | Ketua   |  |
| 2. Meiffa Herfianti, S.E., M.M  | Anggota |  |
| 3. Ade Tiara Yulinda, S.E., M.M | Anggota |  |

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



**Rurqonti Ranidiah, S.E., M.M**

NIDN: 02 080473/01

## MOTO DAN PERSEMBAHAN

### Moto

- “Setiap permasalahan adalah pelajaran yang berharga”
- “Witing Tresno Jalaran Soko kulino”

### Persembahan

- Kepada orangtua saya yang saya cintai yang telah membesarkan saya dan mendidik serta selalu memberikan yang terbaik buat saya.
- Untuk kakak dan adik saya yang selalu mendukung saya hingga detik ini
- Kepada dosen-dosen terutama dosen pembimbing saya ibu Ade Tiara Yulinda S.E.,M.M yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan hingga selesainya skripsi ini.
- Terimakasih untuk pemilik NMP 1961201239 yang telah selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada saya.
- Kepada teman-teman yang selalu memberi suport.
- Almamater yang selalu di banggakan.

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr.Wb*

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala Puji dan Syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya. Shalawat beriring salam kita curahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini yang berjudul **“Pengaruh Motivasi Kerja, Komunikasi dan Disiplin Kerja Terhadap Karyawan di PT. JNE Express Bengkulu”**. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis program studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Bengkulu

Pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan sehingga skripsi ini dapat selesai. Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada:

1. Bapak Susiyanto, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
2. Ibu Furqonti Ranidiah, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
3. Ibu Ade Tiara Yulinda, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

4. Ibu Ade Tiara Yulinda, S.E., M.M sebagai dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis selama penyusunan skripsi.
5. Bapak Ibu Dosen serta staf di Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan selama penulis menuntut ilmu di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
6. PT. JNE Express Bengkulu yang telah memberikan bantuan untuk melakukan penelitian.
7. Kedua orang tua dan saudara yang telah memberikan dukungan, doa, tenaga, dan pikiran dengan tulus dan ikhlas.
8. Seluruh sahabat dan teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis jurusan Manajemen angkatan atas kerjasamanya selama perkuliahan.
9. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan proposal ini.

Bengkulu, 20 Juli 2024

Penulis

## ABSTRAK

### **I Gede Sena Winaya, 2024. Pengaruh Motivasi Kerja, Komunikasi dan Disiplin Kerja Terhadap Karyawan di PT. JNE Express Bengkulu.**

Pembimbing: Ade Tiara Yulinda, S.E., M.M

Judul penelitian ini yaitu Pengaruh Motivasi Kerja, Komunikasi dan Disiplin Kerja Terhadap Karyawan di PT. JNE Express Bengkulu. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh motivasi kerja, komunikasi, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di PT. JNE Express Bengkulu. Metode kuantitatif digunakan dengan sampel 55 karyawan, dan data dikumpulkan melalui kuesioner serta dianalisis dengan regresi linier berganda untuk mengetahui hubungan antar variabel yang diteliti.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja, komunikasi yang efektif, dan disiplin kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Karyawan yang termotivasi, berkomunikasi baik, dan disiplin cenderung memiliki kinerja lebih baik dibandingkan dengan karyawan yang memiliki motivasi kerja rendah. Selain itu, komunikasi yang efektif juga terbukti memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa motivasi kerja, komunikasi, dan disiplin kerja secara bersama-sama berdampak signifikan terhadap kinerja karyawan. Temuan ini memberikan rekomendasi praktis bagi manajemen perusahaan untuk meningkatkan kinerja melalui peningkatan motivasi, komunikasi, dan disiplin kerja.

**Kata Kunci:** Motivasi Kerja, Komunikasi Kerja dan Disiplin Kerja

## ABSTRACT

**I Gede Sena Winaya, 2025.** The Influence of Work Motivation, Communication, and Work Discipline on Employees at PT. JNE Express Bengkulu. Thesis: Management Study Program. Economics and Business Faculty. Muhammadiyah University of Bengkulu.

**Supervisor: Ade Tiara Yulinda, S.E., M.M.**

This study examines the influence of work motivation, communication, and work discipline on employee performance at PT. JNE Express Bengkulu. The research aims to analyze the effects of work motivation, communication, and work discipline on employee performance. A quantitative method was employed, with a sample of 55 employees. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression to determine the relationships between the variables.

The results indicate that work motivation, effective communication, and work discipline have a positive and significant impact on employee performance. Employees who are motivated, communicate effectively, and maintain discipline tend to perform better than those with lower work motivation. Additionally, effective communication was found to have a significant positive effect on employee performance.

Overall, this study concludes that work motivation, communication, and work discipline collectively have a significant impact on employee performance. These findings provide practical recommendations for company management to enhance employee performance by improving motivation, communication, and work discipline.

**Keywords:** *Work Motivation, Workplace Communication, and Work Discipline.*

## DAFTAR ISI

<b>JUDUL</b>	
<b>PENGAJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN PENGUJIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>SERTIFIKASI</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1	Latar Belakang .....	1
1.2	Identifikasi Masalah .....	6
1.3	Batasan Masalah.....	7
1.4	Rumusan Masalah .....	7
1.5	Tujuan Penelitian.....	8
1.6	Manfaat Penelitian.....	8

### **BAB II STUDI PUSTAKA**

2.1	Deskripsi Konseptual.....	10
2.1.1	Motivasi kerja .....	10
2.1.1.1	Pengertian Motivasi Kerja.....	10
2.1.1.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja .....	11
2.1.1.3	Tujuan Motivasi .....	13
2.1.1.4	Jenis-Jenis Motivasi .....	14
2.1.1.5	Indikator Motivasi .....	15
2.1.2	Komunikasi .....	19
2.1.2.1	Pengertian Komunikasi .....	19
2.1.2.2	Faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi .....	20
2.1.2.3	Fungsi Komunikasi .....	22
2.1.2.4	Bentuk - Bentuk Komunikasi.....	22
2.1.2.5	Indikator Komunikasi.....	24
2.1.3	Disiplin Kerja.....	27
2.1.3.1	Pengertian Disiplin Kerja.....	27
2.1.3.2	Faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja.....	28
2.1.3.3	Jenis-jenis Disiplin Kerja .....	30
2.1.3.4	Tujuan Disiplin Kerja.....	31
2.1.3.5	Indikator Disiplin Kerja .....	32
2.1.4	Kinerja .....	35

2.1.4.1	Pengertian Kinerja.....	35
2.1.4.2	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja .....	36
2.1.4.3	Tujuan dan Kegunaan Penilaian Kinerja Karyawan .....	38
2.1.4.4	Karakteristik Karyawan Kinerja Tinggi.....	39
2.1.4.5	Indikator Kinerja .....	40
2.2	Hasil Penelitian yang Relevan.....	43
2.3	Pengaruh Antar Variabel .....	45
2.3.1	Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan.....	45
2.3.2	Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan .....	46
2.3.3	Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	47
2.4	Kerangka Teoritik.....	49
2.5	Definisi Operasional.....	50
2.6	Hipotesis .....	52

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Tempat dan Waktu Penelitian .....	53
3.2	Jenis Penelitian .....	53
3.3	Populasi dan Sampel.....	53
3.3.1	Populasi.....	53
3.3.2	Sampel .....	54
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	55
3.5	Uji Instrumen Penelitian.....	56
3.5.1	Uji Validitas.....	56
3.5.2	Uji Reliabilitas .....	57
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	57
3.5.3	Analisis Tanggapan Responden.....	59
3.5.5	Analisis Regresi Linear Berganda .....	60
3.5.6	Koefisien Determinan ( $R^2$ ) .....	61
3.5.7	Pengujian Hipotesis .....	61

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1	Hasil Penelitian.....	64
4.1.1	Sejarah Singkat PT JNE Express Bengkulu.....	64
4.1.2	Struktur Organisasi PT. JNE Express Bengkulu.....	65
4.1.3	Jasa Layanan JNE Express Bengkulu.....	66
4.1.4	Karakteristik Responden .....	68
4.1.5	Uji Instrumen Penelitian .....	70
4.1.6	Uji Asumsi Klasik.....	72
4.1.7	Analisis Tanggapan Responden .....	76
4.1.7.1	Persepsi Responden Terhadap Variabel Motivasi ( $X_1$ ) .....	76
4.1.7.2	Persepsi Responden Terhadap Variabel Komunikasi ( $X_2$ ) .....	78
4.1.7.3	Persepsi Responden Terhadap Variabel Disiplin Kerja ( $X_3$ ).....	79
4.1.7.4	Persepsi Responden Variabel Kinerja Karyawan (Y) .....	80
4.1.8	Analisis Regresi Linear Berganda .....	81
4.1.9	Koefesien Determinasi ( $R^2$ ).....	83
4.1.10	Pengujian Hipotesis .....	84

4.2	Pembahasan .....	87
4.2.1	Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan .....	87
4.2.2	Pengaruh Komunikasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	89
4.2.3	Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan .....	91
4.2.4	Pengaruh Motivasi, Komunikasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	92

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Kesimpulan.....	95
5.2	Saran .....	96

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>98</b>
-----------------------------	-----------

<b>LAMAPIRAN .....</b>	<b>105</b>
------------------------	------------

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Hasil Penelitian yang Relevan .....	43
Tabel 2.2 Definisi Operasional .....	50
Tabel 3.1 Skala Likert .....	55
Tabel 3.2 Skala Interval .....	68
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin .....	69
Tabel 4.2 Jumlah Persentase Responden Menurut Pendidikan.....	69
Tabel 4.3 Jumlah Persentase Responden Menurut Usia .....	69
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Motivasi Kerja.....	70
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Komunikasi .....	71
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Disiplin Kerja.....	71
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kinerja.....	71
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	72
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas.....	75
Tabel 4.10 Persepsi Responden Terhadap Variabel Motivasi Kerja ( $X_1$ ).....	77
Tabel 4.11 Persepsi Responden Terhadap Variabel Komunikasi ( $X_2$ ) .....	78
Tabel 4.12 Persepsi Responden Terhadap Variabel Disiplin Kerja ( $X_3$ ).....	79
Tabel 4.13 Persepsi Responden Terhadap Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	80
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	81
Tabel 4.15 Hasil Analisis Koefisien Determinasi .....	82
Tabel 4.16 Hasil Uji T.....	83
Tabel 4.17 Hasil Uji F.....	85

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Teoritik .....	49
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. JNE Express Bengkulu .....	65
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas.....	73
Gambar 4.3 Hasil Uji P-Plot Normalitas.....	74

## DAFTAR LAMPIRAN

	halaman
1. Kuesioner Penelitian .....	99
2. Rekapitulasi Jawaban Responden .....	103
3. Hasil Uji Validitas menggunakan SPSS .....	105
4. Hasil Uji Reliabilitas menggunakan SPSS .....	106
5. Hasil Uji Multikolinearitas menggunakan SPSS .....	106
6. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	106
7. Hasil Analisis Koefesien Determinasi .....	107
8. Hasil Uji T.....	107
9. Hasil Uji F.....	107
10. r Tabel .....	108
11. t Tabel .....	109
12. F Tabel .....	112

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah direncanakan. Setiap perusahaan selalu berupaya untuk memperoleh sumber daya manusia yang bisa membantu dalam usaha mencapai tujuan perusahaan tersebut. Sumber daya yang berkualitas antara ssslain ditunjukkan oleh kinerja dan produktivitas yang tinggi. Maka perlu untuk adanya pengelolaan dan pengembangan yang bertujuan untuk menciptakan manusia yang produktif guna mencapai tujuan perusahaan. Kajian tentang kinerja karyawan sering dilakukan oleh peneliti sumber daya manusia, karena kinerja memiliki peran penting dalam perbaikan dan sistem kerja setiap perusahaan. Peran motivasi kerja, komunikasi, dan disiplin kerja juga berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang baik.

Pengaruh motivasi kerja, komunikasi dan disiplin kerja dapat berpengaruh pada kinerja karyawan, kinerja karyawan merupakan hal yang penting dalam pengembangan perusahaan. Menurut Arianty (2014) Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan pengalaman, dan kesungguhan serta waktu, kinerja merupakan gabungan dari tiga faktor penting yaitu kemampuan dan minat seorang pekerja, penerimaan atas penjelasan delegasi tugas dan peran serta tingkat motivasi seorang pekerja.

Kinerja karyawan yang baik selalu memberikan kontribusi yang positif. Pada umumnya kinerja karyawan dapat dinilai dari peningkatan rating atau keuntungan yang meningkat dari perusahaan. Jika perusahaan mengalami profit terus menerus, maka kinerja karyawan dinilai memberikan kontribusi positif.

Komunikasi juga sangat penting bagi seluruh fungsi perusahaan karena sistem operasional dan manajemen di gerakan oleh komunikasi. Komunikasi yang baik dapat membentuk suasana kerja yang baik dan semangat kerja sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan dan sebaliknya jika komunikasi itu buruk akan mempersulit antar karyawan menjalankan tugas suatu perusahaan. Dalam mewujudkan suatu kinerja yang baik antara atasan dengan bawahan harus menjalin komunikasi yang baik dan dapat mewujudkan suasana yang harmonis di tengah proses bekerja.

Komunikasi berfungsi untuk membangkitkan motivasi karyawan. Fungsi ini berjalan ketika manajer ingin meningkatkan kinerja karyawan, misalnya manajer menjelaskan atau menginformasikan seberapa baik karyawan telah bekerja dan dengan cara bagaimana karyawan dapat meningkatkan kinerjanya. Komunikasi sangat penting bagi seluruh fungsi perusahaan, karena sistem operasional dan manajemen digerakkan oleh komunikasi (Goris, 2006). Perusahaan harus mampu menaungi kegiatan antar karyawan dalam pengerjaan tugasnya. Tujuan komunikasi itu sendiri adalah menyamakan persepsi atau pengertian baik antar karyawan maupun atasan dengan karyawannya.

Dengan adanya motivasi dari pimpinan serta lingkungan kerja dan juga menjalin komunikasi dengan baik, perusahaan sangat mengharapkan setiap

individu dalam perusahaan dapat menciptakan disiplin kerja yang tinggi demi kemajuan perusahaan dalam pencapaian tujuan perusahaan yang efektif dan efisien. Disiplin saat dalam bekerja adalah salah satu hal yang dapat memajukan kinerja karyawan. Menurut Hamali (2018, hal. 214) "Disiplin kerja adalah sikap hormat terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan, yang ada dalam diri karyawan, yang menyebabkan karyawan dapat menyesuaikan diri dengan sukarela pada peraturan dan ketetapan perusahaan". Kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan-kesediaan seseorang mentaati semua peraturan dan peraturan-peraturan dan norma-norma yang berlaku. Kesadaran adalah sikap seseorang secara sukarela mentaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya sehingga dia akan mematuhi/mengerjakan semua tugasnya dengan baik, bukan atas paksaan menurut Hasibuan (2016:193).

Menurut Rivai (2013: 444) disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Tanpa adanya disiplin, maka segala kegiatan yang akan dilakukan akan mendatangkan hasil yang kurang memuaskan dan tidak sesuai dengan harapan. Jika dilihat secara riil, faktor kedisiplinan memegang peranan yang amat penting dalam pelaksanaan tugas sehari-hari para karyawan. Seorang karyawan yang mempunyai tingkat kedisiplinan yang tinggi akan tetapbekerja dengan baik walaupun tanpa diawasi oleh atasan, tidak akan mencuri waktu kerja untuk melakukan hal-hal lain yang tidak ada kaitannya dengan

pekerjaan, akan mentaati peraturan yang ada dalam lingkungan kerja dengan kesadaran yang tinggi tanpa ada rasa paksaan, dan pada akhirnya karyawan yang mempunyai kedisiplinan kerja yang tinggi akan mempunyai kinerja yang baik bila dibanding dengan para karyawan yang bermalas- malasan karena waktu kerja dimanfaatkannya sebaik mungkin untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Salah satu kendala dari kedisiplinan adalah tingkat kehadiran yang sering kali tidak sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan, termasuk tidak hadir tanpa keterangan, kelalaian dalam menyelesaikan pekerjaan yang telah diberikan oleh atasan, oleh karena itu kedisiplinan sangat berkaitan erat dengan waktu dan tanggung jawab dalam menjalankan pekerjaan. Oleh karena itu rasa disiplin untuk menciptakan karyawan yang baik itu harus ditanamkan dalam diri setiap pegawai, sebaliknya bukan atas paksaan atau tuntutan semata tetapi didasarkan atas kesadaran dari dalam diri setiap pegawai. Untuk menerapkan disiplin yang baik, pegawai harus taat terhadap aturan waktu, taat terhadap peraturan perusahaan, taat terhadap aturan perilaku dalam bekerja dan taat terhadap aturan lainnya yang terdapat didalam perusahaan. Jika disiplin sudah di tanamkan dalam diri maka akan membuat kinerja karyawan menjadi maksimal.

PT. Jalur Nugraha Eka Kurir (JNE), atau lebih dikenal sebagai JNE Express, adalah sebuah perusahaan logistik dan ekspedisi barang asal Indonesia yang berkantor pusat di Jakarta Barat, Indonesia. JNE dikenal sebagai salah satu perusahaan ekspedisi barang terbesar di Indonesia.

Pelayanan jasa pengiriman barang merupakan kegiatan seseorang atau organisasi yang menawarkan jasanya untuk digunakan dalam kegiatan logistik atau yang biasa disebut dengan jasa ekspedisi. Maka bisa disimpulkan pelayanan jasa pengiriman barang adalah suatu badan usaha yang bergerak dalam bidang bisnis pengiriman barang, adapun jalur dalam pengiriman barang tersebut melalui jalur darat, jalur udara, atau jalur laut dan memberikan pelayanan yang secara efektif dan efisien guna memenuhi kepuasan pelanggan yang akan mengirimkan barangnya.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh salah satu karyawan yang menjabat sebagai *Head Of Human Capital* bahwa kinerja karyawan masih banyak yang belum memenuhi standar SOP. Melalui informasi yang didapatkan dari bapak Syakir Sulaiman selaku staff bagian QC Admin, kinerja karyawan yang masih rendah terjadi karena kurang adanya perhatian dan pengawasan dari atasan atau pemimpin terhadap karyawan membuat karyawan kurang termotivasi dan tidak bersemangat dalam menyelesaikan pekerjaan yang ditandai dengan pekerjaan yang tidak selesai pada waktu yang telah ditetapkan. Kurangnya motivasi ini berdampak pada komunikasi antar karyawan dan pimpinan menjadi kurang baik karena karyawan tidak termotivasi dalam mengerjakan pekerjaan. Dalam memberikan motivasi seorang pemimpin perlu berinteraksi dengan para karyawannya. Sering adanya kesalahan pemahaman komunikasi antar karyawan ataupun pimpinan serta adanya batasan wewenang, membuat karyawan tidak efisien dalam menyelesaikan tugas dan dapat berakibat menurunnya kualitas kinerja karyawan. Dalam Perusahaan juga karyawan kurang disiplin dalam

melakukan pekerjaan atau bekerja akibat dampak kurangnya motivasi dan komunikasi antar sesama karyawan maupun atasan. Hal ini menimbulkan berbagai macam masalah dan menjadi hambatan bagi perusahaan dalam mencapai tujuannya. Kurangnya disiplin karyawan pun timbul akibat karyawan kurang termotivasi dalam melakukan pekerjaan, karyawan menjadi berkesan bermalas-malasan dalam menyelesaikan pekerjaan yg di berikan sehingga pekerjaan tidak bisa tepat waktu dalam proses penyelesaiannya. Sedangkan permintaan pengiriman barang PT. JNE Express Bengkulu menurut salah satu karyawannya selalu meningkat dalam tiap bulannya. Kurang disiplinnya karyawan yang ada, akan membuat proses pengiriman terhambat, salah satu contoh karyawan kurang disiplin adalah seringnya terlambat masuk pada jam kerja, tidak menggunakan atribut atau identitas perusahaan, serta tidak menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Hal inilah yang mempengaruhi kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Motivasi Kerja, Komunikasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT JNE Express Bengkulu”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Kurangnya penghargaan dan pengawasan kerja karyawan membuat kinerja karyawan tidak sesuai standar perusahaan.
2. Komunikasi yang terbatas serta kurang baik antara pimpinan dan karyawan kerap terjadi membuat karyawan kurang nyaman dalam bekerja.

3. Kurangnya disiplin serta seringnya terlambat dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga membuat masalah baru dalam pekerjaan.
4. Terdapat beberapa karyawan mengalami gangguan, seperti pengiriman yang selalu meningkat serta bekerja di bawah standar SOP membuat karyawan kesulitan mengatasi masalah.

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi di atas, batasan masalah diambil oleh peneliti dengan maksud agar penelitian dapat lebih terfokus. Tujuan adanya pembatasan masalah motivasi, komunikasi dan disiplin kerja ini agar ruang lingkup peneliti tidak terlalu luas untuk menghindari kesalahan dan menyimpang dari pokok permasalahan serta tujuan yang dicapai. Peneliti ini terfokus pada masalah dan ruang lingkup masalah motivasi, komunikasi dan disiplin kerja pada PT. JNE

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan dalam latar belakang masalah, maka permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. JNE Express Bengkulu.
2. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. JNE Express Bengkulu.
3. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. JNE Express Bengkulu.
4. Apakah motivasi, komunikasi dan disiplin kerja berpengaruh pada kinerja karyawan PT. JNE Express Bengkulu.

## **1.5 Tujuan Penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti memiliki tujuan yang ingin dicapai:

1. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di PT. JNE Express Bengkulu.
2. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan di PT. JNE Express Bengkulu.
3. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di PT. JNE Express Bengkulu.
4. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja, komunikasi, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di PT. JNE Express Bengkulu.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi:

1. PT. JNE Express Bengkulu

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan kepada pihak PT. JNE Express Bengkulu terkait dengan motivasi kerja, komunikasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

2. Bagi Penulis

Sebagai informasi yang dapat memperluas pengetahuan dan wawasan serta pengalaman mengenai pengaruh motivasi kerja, komunikasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan serta memperdalam ilmu mengenai pengetahuan manajemen sumber daya manusia.

### 3. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil peneliti ini diharapkan dapat berguna sebagai referensi yang bermanfaat dan dapat menjadi bahan kajian yang lebih mendalam bagi para peneliti lainya khususnya bagi para mahasiswa perguruan tinggi yang akan penelitian di bidang manajemen sumber daya manusia.