

**PENGARUH KOMUNIKASI, KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN  
ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
PT. ASURANSI TRI PAKARTA CABANG PALEMBANG**



**SKRIPSI**

**Nama : Nadiya Merry Malpida Asri**

**NIM : 212018325**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**2022**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KOMUNIKASI, KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN**  
**ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN**  
**PT. ASURANSI TRI PAKARTA CABANG PALEMBANG**

Diajukan untuk menyusun skripsi pada program  
strata satu fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Palembang



**Nama : Nadiya Merry Malpida Asri**

**NIM : 212018325**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**2022**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nadiya Merry Malpida Asri  
NIM : 212018325  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul : Pengaruh Komunikasi, Kepuasan Kerja Dan Komitmen  
Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. ASURANSI TRI  
PAKARTA CABANG PALEMBANG.

Dengan ini menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain terkecuali arahan bimbingan.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidaksamaan dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.



Palembang, Februari 2022

Nadiya Merry Malpida Asri

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Palembang

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Judul : Pengaruh Komunikasi, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang

Nama : Nadiya Merry Malpida Asri  
NIM : 212018325  
Fakultas : Ekonomi  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Diterima dan Disahkan  
Pada Tanggal,

**Pembimbing I**



Maftuhah Nurrahmi, Hj, S.E, M.Si  
NIDN : 0216057001

**Pembimbing II**



Fitantina, S.E., M.Si  
NIDN : 0028026301

Mengetahui,

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Zetcha Trihandayani, S.E., M.Si

NIDN : 0229057501

## *Motto dan Persembahan*

### *Motto*

Aku mungkin mengenal kata “gagal”, tapi aku tidak pernah mengenal kata “menyerah”. Dalam hidup, ada hal yang datang dengan sendirinya, dan ada hal yang harus diperjuangkan dahulu untuk mendapatkannya. Tidak ada satupun di dunia ini, yang bisa di dapat dengan mudah. Kerja keras dan doa adalah cara untuk mempermudahnya.

“ Sesungguhnya bersama kesukaran itu adalah kemudahan. Karena bila kau telah selesai (mengerjakan yang lain) dan kepada Tuhan, berharaplah.”

(Q.S Al Insyirah : 6-8)

### **Persembahan**

Dengan cinta dan ridho Allah SWT kupersembahkan skripsi ini kepada :

- ❖ Kedua Orang Tuaku Tercinta Ayahanda Mujiono, Ibunda (Almh) Desi Dwi Ariyani
- ❖ Kakakku Yang Kusayangi (Riyadi Wibowo)
- ❖ Adikku Yang Kusayangi (Makruf Nur Alim)
- ❖ Nenek dan kakekku Yang Tercinta
- ❖ Almamater tercinta fakultas ekonomi dan bisnis universitas muhammadiyah palembang

## PRAKATA

### *Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wa Barokatuh*

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat, hidayat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Komunikasi, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang”** dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi ini menjadi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Penulis skripsi ini tentu tidak akan selesai tanpa dorongan dan dukungan dari banyak pihak, untuk itu penulis ucapkan terima kasih terutama kepada kedua orang tua tercinta Ayahanda Mujiono dan Ibunda (Almh) Desi Dwi Ariyani, Kakek Zulkarnain dan Nenek sulistyowati penulis persembahkan karya kecil ini, untuk cahaya kehidupanku yang senantiasa ada disaat suka maupun duka, selalu membimbing dan mendampingi, yang selalu senantiasa memanjatkan do'a kepada putri/cucu tercinta dalam setiap sujudnya, terimakasih atas dukungannya berupa waktu, keringat semangat, dedikasi, motivasi, kesabaran, ketulusan, serta kepercayaan dan materi yang telah diberikan selama ini. Serta semua pihak yang telah memberikan bantuan sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh sebab itu dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis menyampaikan rasa terimakasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Drs. Yudha Mahrom, DS, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Dr. Zaleha Tri Handayani, S.E., M.Si selaku ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Dr. Hj. Maftuhah Nurrahmi, S.E, M.Si selaku pembimbing I dan ibu Fitantina, S.E., M.Si selaku pembimbing II, yang tidak pernah lelah membimbing penulis dalam mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kesabaran dan keikhlasan dengan memberikan yang terbaik.
5. PT Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang tempat melakukan penelitian.
6. Bapak Edy Liswani, S.E., M.Si selaku pembimbing akademik.

7. Bapak dan Ibu dosen pengajar serta seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
8. Kakakku tercinta Riyadi Wibowo yang selalu memberikan semangat dan siap mendengar cerita suka duka serta memberikan dukungan materil dalam penyelesaian tugas akhir ini.
9. Sahabat terbaikku Anissa Winda Anjani dan Ismawati yang telah membantu, memberi semangat dan memberikan peran dalam kehidupan serta dalam penulisan skripsi ini.
10. Teman dekatku Resti Pertiwi, Sania Hartini dan Guntur Tirta Aji yang memberikan semangat dan membantu penyelesaian tugas akhir.
11. Kakakku Riyadi Wibowo yang selalu sabar dan siap mendengar cerita suka duka dibalik penulisan dan penyelesaian skripsi ini.
12. Teman-teman satu angkatan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Manajemen angkatan 2018 atas bantuannya dan canda tawa yang tidak terlupakan.
13. Tim penguji dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu baik secara langsung maupun tidak langsung membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, nama kalian selalu terpatri di sanubari.

Semoga Allah SWT membalas budi baik untuk seluruh bantuan yang diberikan guna menyelesaikan skripsi ini. Penulis mengharapkan agar penelitian ini dapat bermanfaat khususnya bagi mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang, pada semua pihak yang akan melakukan penelitian dimasa yang akan datang pada umumnya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kesalahan dan kekurangan mengingat keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan. Meskipun demikian penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat.

***Billahi fii sabiilil Haq, Fastabikul Khairot  
Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wa Barokatuh.***

Palembang, Februari 2022

Nadiya Merry Malpida Asri

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Judu.....	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiat.....	iii
Halaman Pengesahan Skripsi .....	iv
Halaman Motto Dan Persembahan.....	v
Prakata.....	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel .....	x
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran .....	xii
Abstrak .....	xiii
Abstract .....	xiv
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN</b>	
<b>HIPOTESIS.....</b>	<b>11</b>
A. Kajian Pustaka .....	11
B. Kerangka Pemikiran.....	41
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
A. Jenis Penelitian.....	44
B. Lokasi Penelitian.....	45
C. Operasionalisasi Variabel .....	45
D. Populasi Dan Sampling.....	46
E. Data Yang Diperlukan .....	46
F. Metode Pengumpulan Data.....	47
G. Uji Instrumen Penelitian .....	48
H. Analisis Data Dan Teknik Analisis.....	50

<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>53</b>
A. Hasil penelitian .....	53
B. Pembahasan hasil penelitian .....	79
<b>BAB V. SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>87</b>
A. Simpulan .....	87
B. Saran .....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>89</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>xv</b>

## **Daftar Tabel**

Tabel 1.1 Data Target Perusahaan .....	5
Tabel 1.2 Data Pra Riset Komunikasi .....	6
Tabel 1.3 Data Pra Riset Kepuasan Kerja .....	7
Tabel 1.4 Data Pra Riset Komitmen Organisasi .....	8
Tabel 2.1 Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Sebelumnya .....	39
Tabel 3.1 Operasional Variabel .....	45
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	56
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	57
Tabel 4.3 Distribusi Jawaban Responden Kinerja Karyawan .....	65
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden Komunikasi.....	68
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Kepuasan Kerja.....	71
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Komitmen Organisasi .....	74
Tabel 4.7 Analisis Regresi Linier Berganda .....	77
Tabel 4.8 Koefisien Determinasi.....	79

## **Tabel Gambar**

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	43
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	59
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status .....	61
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Devisi.....	62
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	63
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	64

## **Daftar Lampiran**

- Lampiran 1 Jadwal Kegiatan Penelitian
- Lampiran 2 Lembar Kuesioner
- Lampiran 3 Tabel Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Reliabilitas
- Lampiran 5 Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 6 Analisis Regresi Linier Berganda Dan Koefisien Determinasi
- Lampiran 7 Kartu Aktifitas Bimbingan Skripsi
- Lampiran 8 Surat Riset
- Lampiran 9 Sertifikat SPSS
- Lampiran 10 Sertifikat AIK
- Lampiran 11 Sertifikat Aplikasi dalam Bisnis
- Lampiran 12 Sertifikat Pengantar Aplikasi Komputer
- Lampiran 13 Plagiarism Checher X Originality Report
- Lampiran 14 Sertifikat Webinar Peranan Digital Dalam Proses Manajemen
- Lampiran 15 Biodata Penulis

## **ABSTRAK**

**Nadiya Merry Malpida Asri /212018325/Pengaruh Komunikasi, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan PT Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang/Manajemen Sumber Daya Manusia.**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Komunikasi, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang. Penelitian ini seluruh karyawan PT Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang berjumlah 30 responden. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah asosiatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengambilan data yang digunakan yaitu metode kuesioner (Angket) dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dan koefisien determinasi. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel komunikasi, kepuasan kerja dan komitmen berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang. Hasil dari koefisien determinasi (R) menunjukkan variabel komunikasi, kepuasan kerja dan komitmen organisasi mampu berkontribusi terhadap kinerja karyawan sebesar 0,515 atau 51,5% sedangkan sisanya 48,5% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti.

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

## **ABSTRACT**

***Nadiya Merry Malpida Asri /212018325/The Influence of Communication, Job Satisfaction and Organizational Commitment to Employee Performance at PT Asuransi Tri Pakarta Palembang Branch/Human Resource Management.***

*The purpose of this study was to determine the effect of communication, job satisfaction and organizational commitment on employee performance at PT Asuransi Tri Pakarta Palembang branch. In this study, all employees of PT Asuransi Tri Pakarta Palembang Branch amounted to 30 respondents. The type of research used in this research is associative. The data used in this study are primary data and secondary data. The data collection technique used is the questionnaire method (Questionnaire) and documentation. The data analysis technique used in this research is multiple linear regression analysis and the coefficient of determination. The results of multiple linear regression analysis show that the variables of communication, job satisfaction and commitment have a positive effect on the performance of employees of PT Asuransi Tri Pakarta Palembang Branch. The results of the coefficient of determination (R) show that the variables of communication, job satisfaction and organizational commitment are able to contribute to employee performance by 0.515 or 51,5% while the remaining 48,5% is influenced by variables not examined.*

***Keywords: Communication, Job Satisfaction and Organizational Commitment to Employee Performance.***

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia merupakan peran utama didalam suatu organisasi atau perusahaan. Pada era globalisasi saat ini tingkat persaingan dalam dunia usaha semakin kuat. Sumber daya manusia yang ada diperusahaan berpengaruh atas berhasil tidaknya perusahaan tersebut. Semakin sadarnya perusahaan akan pentingnya sumber daya manusia, maka perusahaan akan lebih mengembangkan kemampuan-kemampuan di bidang sumber daya manusianya dengan melaksanakan pelatihan khusus yang berlaku pada perusahaan tersebut sehingga dapat memberikan kontribusi yang maksimal bagi organisasi atau perusahaan.

Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. (Malayu S.P Hasibuan, 2017:10). Dari definisi diatas dapat dilihat bahwa kegiatan manajemen sumber daya tidak hanya bagaimana seorang pemimpin memahami potensi pegawainya, namun lebih pada bagaimana seorang pemimpin merencanakan perumusan tertentu dalam melaksanakan para sumber daya pegawai yang ada sesuai dengan potensi yang dimiliki. Perencanaan yang telah dibuat tersebut diharapkan mampu mengkoordinir keinginan-keinginan para pegawai dan pimpinan serta antar pegawai.

Perencanaan yang tepat dapat meningkatkan kinerja para pegawai secara efektif dan efisien sehingga mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan.

Kinerja adalah hasil dari pekerjaan yang berhubungan dengan tujuan organisasi seperti efisiensi, kualitas, dan kriteria lain dari efektifitas. (Gibson, dkk dalam Wibowo, 2016:2). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu kemampuan dan keahlian, pengetahuan, rancangan kerja, kepribadian, motivasi kerja, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, kompensasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, loyalitas, komitmen, dan disiplin kerja. (Kasmir, 2016: 189). Sedangkan menurut Keith Devis (2015:484) yaitu faktor kemampuan, faktor Motivasi, dan faktor komunikasi.

Faktor komunikasi memegang peran penting ketika melaksanakan pekerjaan karena alur komunikasi yang benar akan membuat perusahaan memiliki sistem kerja yang lebih baik. Komunikasi merupakan sarana melalui mana orang mengklarifikasi harapan mereka dan mengkoordinasi pekerjaan, yang memungkinkan mereka mencapai tujuan organisasi dengan lebih efisien dan efektif. (Wibowo, 2019:165).

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja adalah sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan

yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang berhubungan dengan faktor fisik dan faktor psikologis. (Edy Sutrisno, 2020:74).

Faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah komitmen organisasi. Komitmen adalah suatu tingkatan dimana individu mengidentifikasi dan terlibat dengan organisasinya atau tidak ingin meninggalkannya. (Green dan Baron dalam Wibowo, 2019:213). Artinya, komitmen organisasi adalah perasaan, sikap dan perilaku individu mengidentifikasikan dirinya sebagai bagian dari organisasi, terlibat dalam kegiatan organisasi dan loyal terhadap organisasi dalam mencapai tujuan organisasi.

Penelitian yang terkait dengan penelitian ini didukung perbedaan hasil penelitian terdahulu (*research gap*) dari hasil penelitian terdahulu, dimana pengaruh komunikasi, kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan menunjukkan hasil yang tidak konsisten. Setiyawati Ningrum (2020) menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, Fitri Kholifah Astiti (2021) menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan, sedangkan Ria Widhia Sari (2019) menunjukkan bahwa komunikasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

Sahrudin Titisan Toso (2021) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, hal ini berbeda dengan hasil

penelitian Monica, Damayanti (2021) hasil penelitiannya tidak menunjukkan adanya pengaruh signifikan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan menunjukkan hasil yang berbeda. Wawan Prahiawan dan Fandi Achmad Firizki (2021) menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan, Setiyawati Ningrum (2020) menunjukkan adanya pengaruh komitmen organisasi tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan Sahrudin Titisan Toso (2021) menunjukkan adanya pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan.

PT. Asuransi Tri Pakarta (TRIPA) adalah perusahaan asuransi umum mempunyai 16 kantor cabang, 1 unit bisnis syariah dan 34 kantor perwakilan yang terletak di beberapa kota di Indonesia. Dalam menghadirkan layanannya, TRIPA ditopang oleh sumber daya manusia yang profesional, penerapan teknologi informasi terkini, sistem pelayanan terintegrasi, serta kerjasama yang mutual dan harmonis dengan para mitra usaha dari luar dan dalam negeri. TRIPA selalu menunjukkan kemajuannya sehingga berhasil menjadi perusahaan asuransi yang terpercaya, sehat dan kokoh.

Kinerja karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang menurun terlihat dari Laporan Laba Perusahaan kinerja karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Laporan Laba PT. Asuransi Tri Pakarta**  
**Cabang Palembang Tahun 2021**  
**(dalam Rupiah)**

<b>NO</b>	<b>Tahun</b>	<b>Target</b>	<b>Realisasi</b>	<b>Target yang Dicapai</b>
1	2016	24.000.000.000	29.936.000.000	124%
2	2017	24.000.000.000	26.025.0000.00	108%
3	2018	24.000.000.000	21.318.000.000	88%
4	2019	24.000.000.000	19.971.000.000	83%
5	2020	24.000.000.000	16.449.000.000	68%

*Sumber : PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang 2021, Data diolah oleh penulis*

Data tabel 1.1 dapat dilihat bahwa terjadi penurunan pada kinerja karyawan, hal ini membuktikan bahwa kuantitas kinerja karyawan belum berhasil. Kurangnya pengawasan dari pimpinan membuat karyawan bermalasan dalam bekerja sehingga membuat pekerjaan semakin banyak dan membutuhkan waktu yang lebih lama untuk dapat menyelesaikannya, untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan ini karyawan harus lebih giat dalam bekerja serta perusahaan harus lebih memberikan perhatian kepada karyawan yang memiliki kinerja dibawah standar yang ditetapkan perusahaan maka tujuan dari perusahaan akan tercapai.

Peneliti melakukan survey pendahuluan dan wawancara terhadap beberapa karyawan PT Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang. Peneliti menemukan fenomena mengenai komunikasi, kepuasan kerja dan komitmen organisasi dalam mempengaruhi penurunan kinerja karyawan. Kemudian peneliti menyebarkan kuesioner terhadap 30 orang responden untuk memastikan fenomena yang sudah diidentifikasi tersebut dan diperoleh data, sebagai berikut :

**Tabel 1.2**  
**Data Pra-Riset Komunikasi**  
**PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang**

No	Pernyataan	30 Responden	
		Ya	Tidak
1	Informasi yang disampaikan oleh pimpinan dapat dipahami.	10	20
2	Proses komunikasi yang terjadi sehari-hari berlangsung dengan suasana yang menyenangkan.	13	17
3	Komunikasi yang terjadi saat ini mampu menciptakan hubungan yang semakin baik antar karyawan.	15	15

*Sumber : Survey Pendahuluan, PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang, 2021.*

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat bahwa kondisi Komunikasi karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang secara keseluruhan belum sesuai dengan yang diharapkan hal ini dilihat dari banyaknya karyawan yang memberikan kecenderungan jawaban tidak. Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat bahwa informasi mengenai prosedur kerja yang disampaikan pimpinan kurang dapat dipahami oleh karyawan, sehingga karyawan cenderung merasa takut, khawatir dan segan dalam

melaksanakan tugasnya. Serta perbedaan pendapat antar karyawan sering kali menimbulkan konflik dalam bekerja. Dengan ini, karyawan harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik agar informasi yang diterima mudah dipahami dan dapat menjalankan pekerjaannya sesuai dengan target perusahaan.

**Tabel 1.3**  
**Data Pra-Riset Kepuasan Kinerja**  
**PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang**

No	Pernyataan	30 Responden	
		Ya	Tidak
1	Gaji yang diterima sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan perusahaan kepada karyawan	11	19
2	Karyawan bertanggung jawab atas pekerjaannya	12	18
3	Karyawan bekerja dengan hasil yang optimal	14	16
4	Karyawan puas dengan hasil kerjanya	14	16
5	Karyawan bersemangat menyelesaikan pekerjaan dengan semestinya.	11	19
6	Lingkungan kerja membuat karyawan nyaman dalam bekerja.	11	19

*Sumber : Survey Pendahuluan, PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang, 2021.*

Berdasarkan tabel 1.3, terlihat bahwa karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang mengalami ketidakpuasan kerja yang disebabkan oleh kompensasi finansial langsung yang tidak sesuai dengan beban kerja, tanggung jawab karyawan atas pekerjaannya masih kurang sesuai dengan harapan perusahaan, kurangnya pengawasan dari pimpinan membuat karyawan menjadi santai dalam mengerjakan pekerjaannya, serta lingkungan tempat kerja yang begitu berisik karena dekat dengan jalan raya.

**Tabel 1.4**  
**Data Pra-Riset Komitmen Organisasi**  
**PT. Asuransi Tripakarta Cabang Palembang**

No	Pernyataan	30 Responden	
		Ya	Tidak
1	Karyawan saling mendukung dalam bekerja.	15	15
2	Karyawan selalu setia dan tidak berfikir untuk meninggalkan perusahaan	10	20
3	Karyawan akan bersedia melaksanakan pekerjaan diluar tugas dan peran yang dimiliki apabila bantuannya dibutuhkan perusahaan.	12	18

*Sumber : Survei Pendahuluan, PT. Asuransi Tripakarta Cabang Palembang, 2021*

Berdasarkan data tabel 1.4, terlihat permasalahan komitmen di PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang, yaitu kesetiaan karyawan perusahaan ini masih rendah hal ini dilihat dari beberapa tahun terakhir banyak karyawan yang mengundurkan diri dengan berbagai macam alasan. Kontribusi karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya pun masih rendah, dimana terdapat beberapa karyawan merasa keberatan atas tugas yang diberikan oleh atasan diluar perannya dan kurangnya tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaan yang telah diberikan, indentifikasi karyawan juga masih rendah, hal ini dilihat dari beberapa karyawan tidak saling mendukung didalam pekerjaan. Ini menimbulkan tujuan dari perusahaan akan sulit dicapai tanpa kerjasama dan dukungan dari para karyawannya.

Berdasarkan latar belakang yang ada maka peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian yang berjudul **Pengaruh Komunikasi, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang.**

#### **B. Rumusan Masalah**

1. Adakah Pengaruh Komunikasi, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang ?
2. Adakah Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang ?
3. Adakah Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang ?
4. Adakah Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang ?

#### **C. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui Pengaruh Komunikasi, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang.
2. Mengetahui Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Asuransi Tripakarta Cabang Palembang.
3. Mengetahui Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang.

4. Mengetahui Pengaruh Komitmen Organisasi Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat memberikan gambaran praktek dari teori yang selama ini diperoleh, selama perkuliahan khususnya dalam konsentrasi sumber daya manusia.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran dan manfaat yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi karyawan PT. Asuransi Tri Pakarta Cabang Palembang dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan dalam bekerja.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi tambahan sebagai acuan dalam penelitian terhadap Pengaruh Komunikasi, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Astiti, Fitri Kholifah. (2021). *Pengaruh Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi dan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai UPT DPPKAD Kabupaten Bangka*. Universitas Bangka Belitung.
- Busro, Muhammad. (2018). *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadameidia Group.
- Damayanti, Monica. (2021). *Pengaruh Komitmen Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dalam Perspektif Syariah Pada BPRS Bandar Lampung*. Universitas UIN Raden Intan Lampung
- Daryanto dan Bintoro. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Malang: Gava Media
- Davis, Keith. (2015). *Perilaku Dalam Organisasi*. Edisi Ketujuh. Jakarta: Erlangga
- Hasibuan, Malayu S.P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi. Cetakan Kesembilan. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Ningrum, Setiyawati. (2020). *Pengaruh Komunikasi, Koordinasi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Gudang PT. Indokemika Jayatama Cakung*. STIE Indonesia Jakarta
- Pendoman Penulisan Usulan Penelitian Dan Skripsi. (2021). Palembang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang
- Prahiawan, Wawan dan Fandi Achmad Firizki. (2021). *Pengaruh Pengembangan Karir, Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Angkasa Pura II Kota Tangerang*. E-Journal-Vol.13.No.1-2021
- Priyatno, Duwi. (2018). *SPSS Panduan Mudah Olah Data Bagi Mahasiswa & Umum*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Safitri, Ervita dan Kholilah. (2017). *Statistik I*. Palembang: Citra Books

- Sari, Ria Widhia. (2019). *Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Di BUMN PT. Inhutani IV Kab. Pasaman*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
- Sutardji. (2016). *Perencanaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Dee Publish
- Sutrisno, Edy. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cetakan Ketiga. Bandung: CV. Alfabeta
- Toso, Sahrudin Titisan Toso. (2020). *Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Jaya Masawan Putra Sjahtera (Pasaraya JM Letkol Iskandar Palembang)*. Universitas Tridianti Palembang.
- Umar, Husein. (2019). *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja*, Edisi Kelima. Cetakan Kesepuluh. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Wibowo. (2019). *Perilaku dalam Organisasi*, Edisi Ketiga. Cetakan Keenam, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

