



PENGARUH KOMUNIKASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PERUSAHAAN GAS NEGARA DIVISI CONTACT CENTER JAKARTA SELATAN

Putri Aprilia Anisyah¹, Sri Mulyani²

¹Program Studi Manajemen Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jl. Surya
kencana No. 1 Pamulang Tangerang Selatan

²Program Studi Manajemen Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jl. Surya
kencana No. 1 Pamulang Tangerang Selatan

*Penulis Korespondensi: putriapriliaanisyah@gmail.com¹, dosen02246@unpam.ac.id²

Abstract. This study aims to determine the effect of communication and work discipline on employee performance. The research method used is a quantitative method with an associative approach. The population in this study were all employees, with a sampling technique using the census method so that the number of samples used was 50 respondents. Data analysis methods used include validity tests, reliability tests, classical assumption tests, simple and multiple linear regressions, correlation coefficient tests, coefficients of determination, and hypothesis tests. Data collection was carried out through the distribution of questionnaires that had been tested for validity and reliability. The data analysis technique used multiple linear regression analysis with hypothesis testing through t-tests and F-tests. The results of the study showed that communication had a significant effect on employee performance with a correlation coefficient of 0.687 indicating a strong relationship, and a determination coefficient of 52.2%. Work discipline had a significant effect on employee performance with a correlation coefficient of 0.637 indicating a strong relationship, and a determination coefficient of 64.4%. Communication and work discipline simultaneously significantly influence employee performance, with a correlation coefficient of 0.637, indicating a strong relationship, and a determination coefficient of 64.4%. Data collection was carried out through distributing questionnaires that had been tested for validity and reliability. The data analysis technique used multiple linear regression analysis with hypothesis testing through t-test and F-test. Based on these results, it can be concluded that communication and work discipline have an important role in improving employee performance.

Keywords: Communication, Work Discipline, Employee Performance

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode sensus sehingga jumlah sampel yang digunakan sebanyak 50 responden. Metode analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linear sederhana dan berganda, uji koefisien korelasi, koefisien determinasi, serta uji hipotesis. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan pengujian hipotesis melalui uji t dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan koefisien korelasi sebesar 0,687 yang menunjukkan hubungan kuat, serta koefisien determinasi sebesar 52,2%. Disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan koefisien korelasi sebesar 0,637 yang menunjukkan hubungan kuat, serta koefisien determinasi sebesar 64,4%. Secara simultan komunikasi dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan koefisien korelasi sebesar 0,637 yang menunjukkan hubungan kuat, serta koefisien determinasi sebesar 64,4%. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa komunikasi dan disiplin kerja memiliki peranan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Kata kunci : Komunikasi, Disiplin Kerja , Kinerja Karyawan

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Persaingan dalam industri energi termasuk gas negara semakin ketat seiring

dengan berkembangnya teknologi. meningkatnya harapan pelanggan, serta hadirnya berbagai perusahaan swasta yang turut menyediakan layanan serupa. Perusahaan Gas Negara (PGN) sebagai BUMN di sektor energi dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik dan berinovasi dalam mempertahankan loyalitas pelanggan di tengah persaingan pasar yang kompetitif. persaingan di sektor energi, khususnya gas, semakin ketat. Perusahaan gas negara harus bersaing tidak hanya dengan perusahaan lokal tetapi juga dengan perusahaan multinasional. Dalam konteks ini, divisi *contact center* berperan penting dalam memberikan layanan pelanggan yang berkualitas, yang dapat menjadi keunggulan kompetitif.

Tabel 1. 1
Data Pra Survey Kinerja Karyawan

No	Pernyataan	Jawaban Responden				Jumlah Responden
		Ya	%	Tidak	%	
1	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan dalam sesuai target yang ditentukan	8	40%	12	60%	20
2	Saya aktif berpartisipasi dalam pekerjaan tim	10	50%	10	50%	20
3	Saya mengerjakan lebih banyak tugas tanpa mengorbankan kualitas	7	35%	13	65%	20
4	Saya tetap produktif meskipun dalam tekanan	15	40%	5	60%	20
5	Saya mencari solusi sendiri sebelum meminta bantuan atasan	11	55%	9	45%	20

Hasil kuesioner terhadap 20 responden menunjukkan bahwa indikator dengan persentase jawaban "Ya" tertinggi adalah tanggung jawab (55%), diikuti oleh kuantitas kerja (50%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan merasa cukup proaktif dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya. Sementara itu, indikator tanggung jawab dan ketepatan waktu masing-masing memperoleh 40%, dan kualitas kinerja menjadi yang terendah dengan 35%. Temuan ini mengindikasikan bahwa aspek kuantitas dan kualitas kerja masih perlu ditingkatkan untuk mendukung kinerja optimal divisi *contact center*.

Tabel 1. 2
Data Prasurvey Komunikasi Pada Divisi Contact center PT PGN

No	Pernyataan	Jawaban Responden				Jumlah Responden
		Ya	%	Tidak	%	
1	Saya merasa bertanggung jawab dalam menyampaikan informasi kepada rekan kerja saya	12	60%	8	40%	20
2	Saya merasa bebas mengemukakan pendapat tanpa takut disalahkan	12	60%	8	40%	20

3	Saya mengakui kesalahan dalam komunikasi jika memang saya salah	11	55%	9	45%	20
4	Saya merasa nyaman berdiskusi terbuka dengan atasan dan rekan kerja	10	50%	10	50%	20
5	Saya menyampaikan informasi secara transparan sesuai fakta yang saya ketahui	9	45%	11	55%	20

Sumber : Hasil Pra Survey pada divisi *contact center* PT Perusahaan Gas Negara

Berdasarkan survey yang penulis lakukan pada 20 karyawan mengenai variabel komunikasi menunjukkan bahwa indikator kejelasan informasi dan pemahaman pesan memiliki persentase jawaban "Ya" tertinggi, masing-masing 60%, disusul penyampaian informasi sebesar 55%. Indikator hubungan kerja menunjukkan hasil seimbang (50%), sementara umpan balik menjadi yang terendah dengan 45%. Hal ini menunjukkan bahwa umpan balik yang tidak jelas atau lambat menyebabkan kesalahpahaman dalam pelaksanaan tugas, sehingga pekerjaan menjadi kurang efektif dan berpotensi menurunkan kinerja.

Tabel 1. 3
Absensi Karyawan Divisi *Contact center* pada PGN Periode 2021-2024

Tahun	Jumlah Karyawan	Jumlah Hari Efektif	Jumlah Hari Kerja/Tahun	Absensi			Total
				S	I	A	
2021	60	260	232	78	61	46	185
2022	55	260	224	65	39	18	118
2023	50	260	225	60	75	12	147
2024	50	260	225	55	65	10	130

Sumber : Perusahaan Gas Negara divisi *Contact center* 2025

Tabel tersebut menyajikan data absensi karyawan di Perusahaan Gas Negara pada divisi *Contact center* pada tahun 2021 hingga 2024 yang mengalami fluktuasi. Pada tahun 2021 jumlah absen tertinggi berada pada kategori alfa dengan 46 hari, diikuti oleh sakit sebanyak 78 hari, dan izin sebanyak 61 hari. Sehingga total absensi mencapai 185 hari. Tahun 2022 menunjukkan sedikit penurunan dalam jumlah total absensi menjadi 118 hari, dengan 65 hari sakit, 39 hari izin, dan 18 hari alfa. Kemudian pada tahun 2023 total absensi kembali meningkat menjadi 147 hari dengan kategori sakit 60 hari, izin 75 hari, dan alfa 12 hari. Lalu tahun 2024 sedikit penurunan dengan total absensi menjadi 130 hari, yaitu dengan adanya sakit sebanyak 55 hari, izin 65 hari, dan alfa 10 hari. Hal ini merupakan salah satu indikasi dari menurunnya disiplin kerja pegawai. Ketidakhadiran dapat menyebabkan pekerjaan menjadi terbengkalai. Ketidakhadiran merupakan sikap rendahnya kedisiplinan kerja. Jika disiplin dilakukan secara optimal, besar kemungkinan dapat menghasilkan kinerja yang baik.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengertian Manajemen

Menurut Afandi (2019:1) "Manajemen adalah bekerja dengan orang-orang untuk mencapai tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi perencanaan (*planning*),

pengorganisasian (*organizing*), penyusunan personalia atau kepegawaian (*staffing*), pengarahan dan kepemimpinan (*leading*), dan pengawasan (*controlling*)". Manajemen adalah suatu khas, yang terdiri dari tindakan perencanaan, pengorganisasian, pergerakan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai saran-saran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

1. Pengertian Komunikasi

Menurut Keith Davis dalam Mangkunegara (2017:145) komunikasi adalah pemindahan informasi dan pemahaman dari seorang kepada orang lain. Berdasarkan pendapat para ahli, maka komunikasi dapat disimpulkan sebagai proses pemindahan suatu informasi, ide atau gagasan, pengertian dari seorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud.

1. Pengertian Disiplin Kerja

Disiplin kerja merupakan suatu kewajiban kantor atau instansi tempat bekerja wajib untuk memperhatikan kedisiplinan kerja pegawai agar kerja pegawai lebih meningkat dari sebelumnya dan pegawai tidak sesuka hati melakukan kegiatan yang tidak penting pada saat jam kerja. Disiplin kerja adalah sebuah konsep dalam tempat bekerja atau manajemen untuk menuntut pegawai berlaku teratur. Disiplin merupakan keadaan yang menyebabkan atau memberi dorongan kepada pegawai untuk berbuat dan melakukan segala kegiatan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Disiplin yang baik tercermin dari besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas yang di berikan kepadanya.

1. Pengertian Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara (2016:67) "kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya".

METODE PENELITIAN

1.1 Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2017) "metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan".

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian dengan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017) "metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme dan digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu". Yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara pengaruh gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT Perusahaan Gas Negara. Penelitian ini adalah studi kasus dengan didukung metode wawancara, penelitian yang dilakukan pada sebuah populasi tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut.

Metode deskriptif digunakan untuk menjawab permasalahan mengenai seluruh variabel penelitian secara independent. Dari pengertian dan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa jenis penelitian kuantitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang bersifat objektif, mencakup pengumpulan dan analisis data kuantitatif serta menggunakan pengujian statistik.

1.2 Populasi dan Sampel

1.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2017:80) “populasi adalah keseluruhan wilayah generalasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti dan dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya”. Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah karyawan PT Perusahaan Gas Negara yang berjumlah 50 orang.

1.2.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2017:81) “sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik nonprobability sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih sebagai anggota sampel, Sugiyono (2017:118). Sedangkan metode pengambilan sampel dilakukan dengan melihat populasi dari obyek penelitian, sejalan dengan permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini yaitu kinerja karyawan PT Perusahaan Gas Negara.

Melihat jumlah jumlah populasi karyawan yang berjumlah 5 orang, maka dalam menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik sampling jenuh. Menurut Sugiyono (2017:217) “Sampling jenuh merupakan teknik penentuan sampel. hal ini dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 50 orang. Istilah lain dari sampel jenuh adalah sensus, di mana semua anggota populasi dijadikan sampel.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1.2.1 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Tabel 4. 1
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandardized Residual
N			50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		3.32204296
Most Extreme Differences	Absolute		.071
	Positive		.071
	Negative		-.066
Test Statistic			.071
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.		.758
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.747
		Upper Bound	.769
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. This is a lower bound of the true significance.			
e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.			

Sumber: Output SPSS 26

Uji normalitas menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* menghasilkan nilai signifikansi *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar $0.200 > 0.05$. Artinya, residual data berdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi normalitas terpenuhi sehingga analisis regresi dapat dilanjutkan.

2. Uji Multikoleniaritas

Adapun hasil pengujian dengan menggunakan SPSS versi 26 sebagai berikut:

Tabel 4. 2
Uji Multikoleniaritas

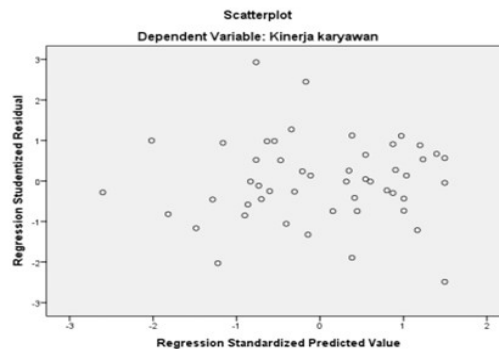
Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	9.238	4.847		1.906	.063		
	Komunikasi	.459	.133	.478	3.457	.001	.533	1.876
	Disiplin Kerja	.331	.149	.306	2.215	.032	.533	1.876

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Output SPSS 26

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat nilai VIP (*Variance Inflation Factor*) variabel komunikasi (X1) dan variabel Disiplin Kerja (X2) adalah $1,876 < 10$ dan nilai tolerance value $0,533 > 0,10$. Maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolineritas antara variabel independen.

3. Uji Heteroskedastisitas



Gambar 4. 1 Uji Heteroskedastisitas

Dari grafik scatterplot yang ada pada gambar diatas dapat dilihat bahwa gambar tidak tersebar dengan baik dan menyempit di bagian tengah pada angka 0 dan sumbu y, hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastitas.

1.2.2 Uji Hipotesis

1. Hasil Uji Signifikan Uji Parsial (Uji t)

Adapun hasil pengujian data menggunakan SPSS versi 26 yaitu sebagai berikut:

Tabel 4. 3
Hasil Uji Parsial (Uji T) Komunikasi (X1) terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	14.677	4.346		.001
	Komunikasi	.661	.101	.687	.000

a. Dependent Variable: Kinerja karyawan

Sumber: Output SPSS 26

Terlihat pada tabel diatas terdapat nilai sig. 0,000 untuk (X1). Nilai sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Variabel (X1) mempunyai t hitung sebesar 6.547 dengan t tabel sebesar 1,666. Jadi t hitung $>$ t tabel dapat disimpulkan bahwa variabel (X1) Memiliki pengaruh signifikan terhadap y. nilai t menunjukan bahwa variabel

Komunikasi (X1) mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada divisi *contact center* Perusahaan Gas Negara Jakarta Selatan.

2. Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Tabel 4. 4

Hasil Uji Simultan (Uji F) Variabel X1, X Terhadap Y

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	594.057	2	297.029	25.816	.000
	Residual	540.763	47	11.506		
	Total	1134.820	49			
a. Dependent Variable: Kinerja karyawan						
b. Predictors: (Constant), Disiplin kerja, Komunikasi						

Sumber: Output SPSS 26

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai f hitung sebesar 25.816 dan nilai signifikan 0,000. Adapun nilai f tabel adalah sebesar 3,98. Karena nilai f hitung $25.816 > f \text{ tabel } 3,98$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,5$ dengan demikian disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_3 diterima, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara Komunikasi (X1) dan Disiplin Kerja (X2) terhadap Kinerja Karyawan pada divisi *contact center* Perusahaan Gas Negara Jakarta Selatan.

1.3 Pembahasan Penelitian

Dari hasil penelitian terlihat bahwa semua variabel bebas (Komunikasi dan Disiplin Kerja) mempunyai pengaruh terhadap Variabel Y (Kinerja Karyawan). Lebih rinci hasil analisis dan pengujian tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

1.3.1 Pengaruh Komunikasi (X1) terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Berdasarkan rumusan masalah pertama yang mempertanyakan apakah terdapat pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan, diperoleh nilai persamaan regresi $Y = 22,842 + 0,652 X_1$, koefisien korelasi sebesar 0,687 artinya kedua variabel memiliki tingkat hubungan yang kuat karena nilai taksirannya berada diarea interval 0,600 – 0,799. Nilai koefisien determinasi atau kontribusi pengaruh Komunikasi (X1) terhadap Kinerja Karyawan (Y) adalah 0,523 atau sebesar 52,3% sedangkan sisanya 47,7% dipengaruhi variabel lain. Selain itu dapat disimpulkan hasil uji hipotesis diperoleh nilai t hitung mempunyai t hitung $> 6,547$ dengan t tabel 1,666. Hal ini diperkuat dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$, dengan demikian H_0 ditolak dan H_{a1} diterima. Maka dengan hasil tersebut mengartikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan pada divisi *contact center* Perusahaan Gas Negara Jakarta Selatan.

1.3.2 Pengaruh Disiplin Kerja (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Berdasarkan rumusan masalah kedua yang mempertanyakan apakah terdapat pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai, diperoleh persamaan regresi $Y = 16,439 + 0,684 (X_2)$. Koefisien korelasi sebesar 0,637 yang mengartikan bahwa kedua variabel memiliki hubungan sangat kuat karena nilai mendekati 1(satu) atau berdasarkan taksirannya berada diarea interval 0,800 - 1,000. Nilai koefisien determinasi atau kontribusi pengaruh sebesar sebesar 0,523 atau sebesar 52,3% sedangkan sisanya 47,7% diperoleh faktor lain. Hasil uji hipotesis diperoleh nilai t hitung $11,255 > t \text{ tabel } 1,666$. Hal ini diperkuat dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dengan demikian H_{o2} ditolak dan dan H_{a2} diterima artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara komunikasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada divisi

contact center Perusahaan Gas Negara Jakarta Selatan.

1.3.3 Pengaruh Komunikasi (X1) dan Disiplin Kerja (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh nilai persamaan regresi $Y = 16,215 + 0,121 (X1) + 0,586 (X2)$. Koefisien korelasi sebesar 0,637 yang mengartikan bahwa kedua variabel memiliki hubungan sangat kuat karena nilai mendekati 1(satu) atau berdasarkan taksirannya berada diarea interval 0,800 - 1,000. Nilai koefisien determinasi 0,523 atau 52,3% terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y) sedangkan sisanya sebesar 47,7% adalah variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini. Uji hipotesis diperoleh $f_{hitung} > f_{tabel}$ atau nilai $f_{hitung} 63,765 > f_{tabel} 3,98$ dengan hasil nilai $sig\ 0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima artinya terdapat pengaruh positif yang signifikan secara simultan antara komunikasi dan disiplin kerja terhadap divisi *contact center* Perusahaan Gas Negara Jakarta Selatan.

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis uraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Komunikasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada divisi *contact center* Perusahaan Gas Negara Jakarta Selatan. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,687 artinya kedua variabel memiliki tingkat hubungan yang kuat karena nilai taksirannya berada diarea interval 0,600 – 0,799. Berdasarkan uji koefisien determinasi sebesar 52,2%. Uji Hipotesis diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel} 8,751 > 1,666$. Hal ini diperkuat dengan nilai $p\ value < sig.\ 0,05$ atau signifikan sebesar $(0,000 < 0,05)$.
2. Disiplin kerja pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan divisi *contact center* Perusahaan Gas Negara Jakarta Selatan. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,637 yang mengartikan bahwa kedua variabel memiliki hubungan sangat kuat karena nilai taksirannya berada diarea interval 0,800 - 1,000. Berdasarkan uji koefisien determinasi sebesar 64,4%. Uji Hipotesis diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel} 11,255 > 1,666$. Hal ini diperkuat dengan nilai $p\ value < sig.\ 0,05$ atau signifikan sebesar $(0,000 < 0,05)$.
3. Komunikasi dan Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada divisi *contact center* Perusahaan Gas Negara Jakarta Selatan. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,637 yang mengartikan bahwa kedua variabel memiliki hubungan sangat kuat karena nilai taksirannya berada diarea interval 0,800 - 1,000. Nilai koefisien determinasi sebesar 64,9%. Uji hipotesis diperoleh $f_{hitung} > f_{tabel} 63,765 > 3,98$. Hal ini diperkuat dengan nilai $p\ value < sig.\ 0,05$ $(0,000 < 0,05)$.

1.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini bersifat cross sectional yaitu hanya diteliti dalam suatu waktu yang terbatas dan hanya membuktikan kondisi yang terjadi pada waktu penelitian, dan tidak mengamati perubahan yang mungkin jadi dikemudian hari dan penelitian ini hanya terbatas pada pengaruh disiplin dan lingkungan kerja fisik saja.

1.3 Saran

Berdasarkan hasil kuesioner variabel Komunikasi (X1), Disiplin Kerja (X2) dan Kinerja Karyawan (Y) diperoleh data yang paling sedikit maka peneliti mengemukakan saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil kuesioner pada variabel Komunikasi (X1) "Saya

menyampaikan informasi secara transparan sesuai fakta yang saya ketahui” pada nomer 10 mendapatkan nilai rata-rata dengan skor terendah dengan angka 3.92. maka dari itu perusahaan disarankan untuk meningkatkan transparansi penyampaian informasi melalui pembiasaan komunikasi terbuka, pemberian arahan yang jelas, serta membangun budaya kejujuran dalam setiap pelaporan pekerjaan.

2. Berdasarkan hasil kuesioner pada variabel Disiplin Kerja (X2) “Saya jarang datang terlambat ke tempat kerja” pada nomer 2 mendapatkan nilai rata-rata dengan skor terendah dengan angka 3.58. maka dari itu perusahaan disarankan untuk meningkatkan kedisiplinan waktu karyawan melalui penerapan aturan jam kerja yang tegas, pengawasan kehadiran, serta pemberian sanksi dan penghargaan yang konsisten dalam hal tersebut.
3. Berdasarkan hasil kuesioner pada variabel Kinerja Karyawan (Y) “Saya mengerjakan lebih banyak tugas tanpa mengorbankan kualitas” pada nomer 6 memiliki nilai rata-rata terkecil dengan skor 3.70. maka perusahaan disarankan untuk meningkatkan efektivitas kerja melalui pengaturan beban tugas yang seimbang, pemberian pelatihan, serta dukungan sarana kerja yang memadai.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- A Jamaludin (2017). Pengaruh gaya
- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia* Perusahaan, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Teori, Konsep dan Indikator). Riau: Zanafa Publishing.
- Agung Prihantoro. 2015. Peningkatan Kinerja SDM melalui Motivasi, Disiplin, Lingkungan Kerja dan Komitmen. Yogyakarta: Deepublish.
- Bahri, S. (2019). Pengaruh Penempatan, Motivasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 16- 30.
- Bukhari, B., & Pasaribu, S. E. (2019). Pengaruh Motivasi, Kompetensi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 89–103.
- Effendy, A. A., & Fitria, J. R. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Modemland Realty). *JIMF (Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma)* , 2 (2), 49-61.
- Edison, Emron., dkk. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta.Bandung.
- Ghozali, I. (2017). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2016) . *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mangkunegara, Anwar Prabu., (2016). Evaluasi Kinerja SDM. Bandung : Refika Aditama.
- Nitisemito., (2015), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Pustaka setia, Bandung Rivai, V.(2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: Murai Kencana.

- Robbins, Stephen, P. dan Timothy, A. Judge., (2016), *Perilaku Organisasi* Edisi ke16, Salemba Empat, Jakarta.
- Santoso, S. (2015). *SPSS20 Pengolahan Data Statistik di Era Informasi*, Jakarta, PT. Alex Media Komputindo, Kelompok Gramedia.
- Sutrisno, Edy. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. Cetakan ketiga. Kencana. Jakarta.
- Siagian, Sondang P. (2014) . *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudarmayanti., (2017), *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, L. P., & Sinambela, S. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Teoritik dan Praktik*. PT. Rajagrafindo Persada.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : ALFABETA.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sunyoto, D. (2019). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi, dan Kasus)*. Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service).
- Suparyadi, H. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Menciptakan Keunggulan Bersaing Berbasis Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Andi.
- Sutrisno, Edy. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kedelapan. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Unaradjan, D. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. (K. Sihotang, Penyunt.) Jakarta: Unika Atma Jaya Jakarta.

Jurnal

- Ahmad Dimiyati dkk. (2025). Pengaruh Komunikasi Organisasi dan Budaya Organisasi. *Jurnal Media Komunikasi Universitas Pamulang*.
- Fauzi, A., & Santoso, B. (2022). Pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, 10(2), 145–154.
- Apriyanti, D., & Hidayat, R. (2021). Pengaruh komunikasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia*, 5(2), 210–219. Universitas Pamulang.
- Fauziah, G., & Nurhasanah, S. (2022). Pengaruh komunikasi organisasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, 10(1), 95–104.
- Agus Jamaludin, 2017 Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan *Jurnal Ekonomi Bisnis Universitas Indraprasta PGRI* Vol. 3 No. 3 Hal 1-9 Anggreany Hustia, 2020 Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Muhammadiyah Palembang* Vol. 10, No. 1 Hal 1-11.
- Dinarizka Leksi Primandaru, 2021, Pengaruh Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja, Disiplin Kerja Dan Kinerja Karyawan Pt. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IX Jember. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember* Vol. 1 No.2 Hal. 204 -211.

- Hendri Jopanda, 2021, Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. Jurnal Manajemen Universitas Satya Negara Indonesia - Vol 6 No 1 Hal 1-18.
- Oxy Prabowo, 2019 Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan pengaruh gaya kepemimpinan, motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan Vol. 1 No. 2 Hal 1-18.
- Rizky Atika Murtia , Hestin Mutmainah, 2022, Pengaruh Motivasi, Kompetensi, Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bidang Pendapatan Di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Surakarta. Jurnal Manajemen dan Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta Vol.20 No.2 Hal 1-17.
- Sinta Sundari Heriyanti, Rahma Putri, 2021, Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT NT Cikarang. Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah Universitas Pelita Bangsa, Vol 4 No 2.
- Tomy Sun Siagian , Hazmanan Khair, 2018 Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Vol 1, No. 1 Hal 1-12.
- Yuan Badrianto, Muhamad Ekhsan, Cucu Mulyati, 2022, Pengaruh gaya kepemimpinan, lingkungan kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan. Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah Universitas Pelita Bangsa, Vol 5 No 1.
- Yuli Yantika, Toni Herlambang, Yusron Rozzaid, 2018 Pengaruh Lingkungan Kerja, Etos Kerja, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Jurnal Manajemen dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Jember Vol. 4 No. 2 Hal 174-1