KAMPUS AKADEMIK PUBLISING
Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen (JIEM)
Vol.4, No.11 November 2026
e-ISSN: 3025-7859, p-ISSN : 3025-7972, Hal 81-95
DOI : https://doi.org/10.61722/jiem.v4i11.13232

PENGARUH KOMUNIKASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT POS INDONESIA (PERSERO) DI TANGERANG SELATAN

Richa Doremifa Meilody Rusdiatman[1*], Aprilia Astuti[2]

[1,2]Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang, Jl. Surya Kencana No. 1, Pamulang, Tangerang Selatan, Banten, Indonesia 15417
Email: [1]richamyldy@gmail.com, [2]dosen02462@unpam.ac.id
*Penulis Korespondensi: richamyldy@gmail.com

Abstract. *Employee performance at PT Pos Indonesia (Persero) Ciputat Branch has not yet met most of its key performance indicators, while a pre-survey revealed problems in understanding work information and in attendance punctuality. This study aims to analyze the effect of communication and work discipline on employee performance, both partially and simultaneously. An associative quantitative approach was applied with a saturated sampling technique, so that all 110 employees of PT Pos Indonesia (Persero) Ciputat Branch, South Tangerang, became respondents. Data were collected through a five-point Likert-scale questionnaire and analyzed using instrument tests, classical assumption tests, simple and multiple linear regression, correlation and determination coefficients, and t and F tests with SPSS version 27. The results show that communication has a positive and significant effect on employee performance, with a t-count of 13.689 exceeding the t-table of 1.982 and a coefficient of determination of 63.4%. Work discipline also has a positive and significant effect on employee performance, with a t-count of 14.737 exceeding the t-table of 1.982 and a coefficient of determination of 66.8%. Simultaneously, communication and work discipline significantly affect employee performance, with an F-count of 138.011 exceeding the F-table of 3.08; together they explain 72.1% of the variation in performance, and work discipline is the more dominant factor. These findings imply that branch management should improve the clarity of information on delivery schedules and deadlines and strengthen attendance and punctuality in order to raise the achievement of employee performance targets.*

Keywords: *Communication; Employee Performance; Multiple Linear Regression; PT Pos Indonesia; Work Discipline.*

Abstrak. Kinerja karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Ciputat belum mencapai sebagian besar target indikator kinerja utama, sementara pra-survei menunjukkan adanya kendala dalam pemahaman informasi kerja serta ketepatan waktu kehadiran. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh komunikasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif dengan teknik sampling jenuh sehingga seluruh 110 karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Ciputat, Tangerang Selatan, menjadi responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert lima poin dan dianalisis menggunakan uji instrumen, uji asumsi klasik, regresi linier sederhana dan berganda, koefisien korelasi dan determinasi, serta uji t dan uji F dengan bantuan SPSS versi 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai t-hitung 13,689 lebih besar dari t-tabel 1,982 dan koefisien determinasi sebesar 63,4%. Disiplin kerja juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai t-hitung 14,737 lebih besar dari t-tabel 1,982 dan koefisien determinasi sebesar 66,8%. Secara simultan, komunikasi dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai F-hitung 138,011 lebih besar dari F-tabel 3,08; keduanya menjelaskan 72,1% variasi kinerja, dengan disiplin kerja sebagai faktor yang lebih dominan. Temuan ini mengimplikasikan perlunya manajemen cabang memperjelas penyampaian informasi jadwal dan batas waktu pengiriman serta

Naskah Masuk: 28 Oktober 2026; Revisi: 28 Oktober 2026; Diterima: 28 Oktober 2026; Terbit: 28 Oktober 2026.

memperkuat kedisiplinan kehadiran dan ketepatan waktu untuk meningkatkan pencapaian target kinerja karyawan.

Kata kunci: Disiplin Kerja; Kinerja Karyawan; Komunikasi; PT Pos Indonesia; Regresi Linier Berganda.

1. LATAR BELAKANG

Industri jasa logistik dan kurir di Indonesia mengalami transformasi yang signifikan seiring pesatnya pertumbuhan *e-commerce*. Permintaan terhadap layanan pengiriman yang cepat, tepat, dan efisien mendorong perusahaan ekspedisi berinvestasi pada teknologi seperti sistem pelacakan digital dan otomatisasi pengiriman, meskipun tantangan berupa tingginya biaya logistik dan infrastruktur yang belum merata masih dihadapi. Dalam lanskap persaingan yang semakin ketat dengan perusahaan swasta, PT Pos Indonesia (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang layanan pos, kurir, logistik, dan jasa keuangan dituntut untuk terus berinovasi, antara lain melalui aplikasi digital, pelacakan pengiriman secara daring, dan kemitraan dengan berbagai platform *e-commerce*.

Keberhasilan inovasi tersebut pada akhirnya bertumpu pada sumber daya manusia yang menjalankan operasional sehari-hari. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2020). Pada kantor cabang yang setiap hari menjalankan layanan loket, penyortiran, administrasi, dan pengantaran kiriman, kinerja karyawan secara langsung menentukan ketepatan waktu dan kualitas layanan yang diterima pelanggan.

PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Ciputat, yang berlokasi di Jl. RE Martadinata No. 17, Pondok Cabe, Pamulang, merupakan unit operasional yang melayani distribusi kiriman dan transaksi pos di wilayah Tangerang Selatan. Data indikator kinerja utama (*Key Performance Indicator*/KPI) cabang ini menunjukkan adanya kesenjangan antara target dan capaian, sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Target dan Capaian KPI PT Pos Indonesia Cabang Ciputat Periode 2023–2025.

No	Indikator KPI	Bobot (%)	Target	Capaian	Keterangan
1	Tingkat kehadiran karyawan	15	98%	90%	Tidak mencapai
2	Kualitas kerja karyawan	10	85%	85%	Mencapai
3	Kuantitas kerja karyawan	10	95%	88%	Tidak mencapai
4	Ketepatan waktu kerja	10	96%	88%	Tidak mencapai
5	Kualitas pelayanan pelanggan	20	97%	89%	Tidak mencapai
6	Kerja sama tim	10	95%	85%	Tidak mencapai
7	Kepatuhan terhadap prosedur	10	98%	92%	Tidak mencapai
8	Inisiatif kerja karyawan	5	95%	85%	Tidak mencapai
9	Kerapian administrasi	10	98%	93%	Tidak mencapai

Sumber: PT Pos Indonesia Cabang Ciputat (2025).

Tabel 1 memperlihatkan bahwa delapan dari sembilan indikator KPI belum mencapai target; hanya kualitas kerja yang memenuhi target sebesar 85%. Kesenjangan terbesar terdapat pada tingkat kehadiran (90% dari target 98%), ketepatan waktu kerja (88% dari target 96%), kualitas pelayanan pelanggan (89% dari target 97%), dan kerja sama tim (85% dari target 95%). Pra-survei terhadap 33 karyawan memperkuat indikasi tersebut. Pada aspek komunikasi, tujuh karyawan menyatakan belum memahami dengan baik informasi yang disampaikan atasan. Pada aspek disiplin kerja, 16 dari 33 karyawan (48,5%) tidak setuju dengan pernyataan bahwa mereka jarang absen dan selalu hadir tepat waktu, meskipun hampir seluruh karyawan menyatakan telah mengikuti prosedur dan standar kerja perusahaan. Temuan awal ini mengarah pada dua persoalan, yaitu kejelasan informasi kerja dan kedisiplinan waktu.

Komunikasi dan disiplin kerja merupakan dua faktor yang secara konseptual berkaitan erat dengan kinerja. Komunikasi yang efektif menghasilkan kesamaan makna antara pemberi dan penerima pesan sehingga instruksi kerja dapat dipahami dan dilaksanakan dengan benar (Daengs, 2022), sedangkan disiplin kerja mencerminkan kesadaran dan kesediaan karyawan menaati seluruh peraturan dan norma yang berlaku di perusahaan (Hasibuan, 2020). Sejumlah penelitian menemukan bahwa komunikasi dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Mogi, 2020; Putra & Haryadi, 2022; Fauziah & Mulyadi, 2024; Safiih & Aryanti, 2024; Wardani, Noor, & Kurniawan, 2025). Namun, temuan tersebut belum sepenuhnya seragam: Rinda dan Alam (2026) justru menemukan pengaruh negatif disiplin kerja terhadap kinerja, dan besarnya kontribusi kedua variabel bervariasi antarobjek penelitian. Di lingkungan PT

Pos Indonesia sendiri, kajian terdahulu lebih banyak menguji disiplin kerja bersama variabel lain, seperti kompetensi (Thamrin & Nulyanti, 2023) serta motivasi dan keselamatan kerja (Satriawan, Saraswati, & Utami, 2025), sehingga pengujian bersama komunikasi dan disiplin kerja pada unit cabang yang memiliki kesenjangan KPI terdokumentasi dan tuntutan ketepatan waktu pengiriman yang tinggi masih terbatas.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan, pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan, serta pengaruh komunikasi dan disiplin kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Ciputat Tangerang Selatan.

2. KAJIAN TEORITIS

A. Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan didefinisikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan (Mangkunegara, 2020). Kinerja tidak hanya menyangkut capaian individu, tetapi juga berdampak pada pencapaian tujuan organisasi dan kepuasan pelanggan. Mangkunegara (2020) mengemukakan lima indikator kinerja karyawan, yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, pengetahuan pekerjaan, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab. Indikator tersebut digunakan dalam penelitian ini karena sejalan dengan aspek yang dipantau perusahaan melalui KPI, seperti kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu kerja.

B. Komunikasi

Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan, ide, atau gagasan dari pengirim kepada penerima sehingga tercipta kesamaan makna atas pesan yang disampaikan. Dalam organisasi, komunikasi mengalir ke bawah dari atasan kepada bawahan dalam bentuk instruksi dan umpan balik, ke atas dari bawahan kepada atasan dalam bentuk laporan dan saran, serta secara horizontal antarrekan kerja untuk keperluan koordinasi. Komunikasi berfungsi mengendalikan perilaku anggota organisasi, memperkuat motivasi melalui kejelasan tugas, menjadi sarana ekspresi, dan menyediakan informasi untuk pengambilan keputusan. Daengs (2022) menyatakan bahwa komunikasi terjadi apabila para pihak

memiliki pemahaman makna yang sama, dengan indikator pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skills*), dan sikap (*attitude*) dalam berkomunikasi.

C. Disiplin Kerja

Disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma sosial yang berlaku (Hasibuan, 2020). Sinambela (2021) memandang disiplin kerja sebagai alat yang digunakan pemimpin untuk berkomunikasi dengan pegawai agar mereka bersedia mengubah perilaku sesuai arahan dan aturan yang ditetapkan. Indikator disiplin kerja menurut Sinambela (2021) meliputi frekuensi kehadiran, tingkat kewaspadaan, ketaatan pada standar kerja, dan etika kerja. Pada perusahaan jasa pengiriman, disiplin kerja menjadi krusial karena setiap aktivitas pelayanan dan distribusi terikat pada jadwal dan target waktu yang ketat.

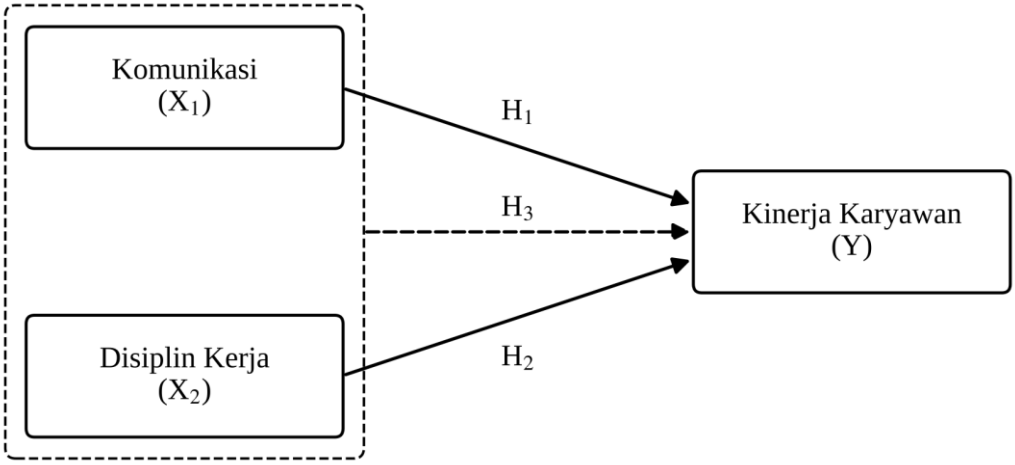
D. Pengembangan Hipotesis

Komunikasi yang efektif memperjelas pembagian tugas, mempercepat koordinasi, dan mengurangi kesalahan dalam pelaksanaan pekerjaan. Penelitian Nisa, Rooswidjajani, dan Fristin (2018), Marpaung, Namirah, Usandra, Putra, dan Monica (2020), serta Elviana (2023) menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, hipotesis pertama (H_1) penelitian ini adalah komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Karyawan yang disiplin cenderung hadir tepat waktu, bekerja teliti, dan mematuhi standar operasional sehingga target kerja lebih mudah tercapai. Pengaruh positif disiplin kerja terhadap kinerja dibuktikan oleh Sunarsi (2018), Halimatussa dan Andi (2022), Suwardewa, Widnyana, dan Sukadana (2023), serta Putra dan Marayasa (2024). Pada objek PT Pos Indonesia, disiplin kerja juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Thamrin & Nulyanti, 2023; Satriawan et al., 2025). Dengan demikian, hipotesis kedua (H_2) adalah disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kedua variabel tersebut saling melengkapi. Komunikasi yang baik bahkan terbukti meningkatkan disiplin kerja karyawan (Swabawa, Setena, Budiarta, Arjana, & Pemayun, 2023), dan sejumlah penelitian menemukan bahwa komunikasi dan disiplin kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja (Mogi, 2020; Putra & Haryadi,

2022; Ramadhani, Haroen, & Wijayaningsih, 2023; Shakila, Nasti, & Pinem, 2023; Fauziah & Mulyadi, 2024; Safiih & Aryanti, 2024). Dengan demikian, hipotesis ketiga (H_3) adalah komunikasi dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Kerangka pemikiran penelitian disajikan pada Gambar 1.



Sumber: Diolah peneliti (2025).

Gambar 1. Kerangka Pemikiran Penelitian.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif, yaitu penelitian yang bertujuan mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2021). Penelitian dilaksanakan di PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Ciputat, Jl. RE Martadinata No. 17, Pondok Cabe, Pamulang, Tangerang Selatan, pada bulan Agustus 2025 sampai dengan Januari 2026. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Ciputat yang berjumlah 110 orang. Karena jumlah populasi relatif kecil, penentuan sampel menggunakan teknik sampling jenuh (sensus), sehingga seluruh 110 karyawan dijadikan responden.

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner tertutup yang menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari sangat tidak setuju (skor 1) hingga sangat setuju (skor 5), dilengkapi observasi dan dokumentasi. Data sekunder berupa profil perusahaan, data KPI, dan literatur yang relevan. Instrumen terdiri atas 24 butir pernyataan yang dikembangkan dari indikator masing-masing variabel, sebagaimana disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Operasionalisasi Variabel Penelitian.

Variabel	Indikator	Butir	Sumber
Komunikasi (X_1)	Pengetahuan; keterampilan; sikap	6	Daengs (2022)
Disiplin Kerja (X_2)	Frekuensi kehadiran; tingkat kewaspadaan; ketaatan pada standar kerja; etika kerja	8	Sinambela (2021)
Kinerja Karyawan (Y)	Kualitas kerja; kuantitas kerja; pengetahuan pekerjaan; pelaksanaan tugas; tanggung jawab	10	Mangkunegara (2020)

Sumber: Diolah peneliti (2025).

Data dianalisis dengan bantuan SPSS versi 27. Tahapan analisis meliputi analisis deskriptif, uji validitas (korelasi *product moment*) dan reliabilitas (*Cronbach's alpha*), uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas), analisis regresi linier sederhana dan berganda, koefisien korelasi dan determinasi, serta uji hipotesis secara parsial (uji t) dan simultan (uji F) pada taraf signifikansi 5% (Ghozali, 2021; Sugiyono, 2021). Rata-rata skor jawaban responden diinterpretasikan dengan kriteria sangat tidak baik (1,00–1,79), tidak baik (1,80–2,59), kurang baik (2,60–3,39), baik (3,40–4,19), dan sangat baik (4,20–5,00). Model regresi linier berganda yang digunakan adalah sebagai berikut.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dalam model tersebut, Y adalah kinerja karyawan, a adalah konstanta, b_1 dan b_2 adalah koefisien regresi, X_1 adalah komunikasi, X_2 adalah disiplin kerja, dan e adalah residual. Selain model berganda, pengaruh masing-masing variabel bebas juga diestimasi melalui regresi linier sederhana.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Kuesioner disebarkan kepada seluruh 110 karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Ciputat dan seluruhnya kembali serta layak diolah. Karakteristik responden disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Karakteristik Responden.

Karakteristik	Kategori	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Jenis kelamin			
	Laki-laki	57	51,8
	Perempuan	53	48,2
Usia			
	17–20 tahun	3	2,7
	21–25 tahun	14	12,7

Karakteristik	Kategori	Jumlah (orang)	Persentase (%)
	26–30 tahun	26	23,6
	31–35 tahun	24	21,8
	36–40 tahun	32	29,1
	> 40 tahun	11	10,0
Lama bekerja			
	< 1 tahun	9	8,2
	1–3 tahun	48	43,6
	4–6 tahun	35	31,8
	> 6 tahun	18	16,4

Sumber: Data primer diolah (2025).

Tabel 3 menunjukkan bahwa komposisi responden menurut jenis kelamin relatif seimbang. Sebagian besar responden berada pada usia produktif 26–40 tahun (74,5%) dengan masa kerja terbanyak 1–3 tahun (43,6%), sehingga responden dinilai cukup memahami kondisi operasional kantor cabang.

B. Analisis Deskriptif

Rata-rata skor jawaban responden untuk setiap indikator disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Rata-rata Skor Indikator Variabel Penelitian.

Variabel / Indikator	Rata-rata	Kriteria
Komunikasi (X_1)	**3,92**	**Baik**
Pengetahuan	3,77	Baik
Keterampilan	3,97	Baik
Sikap	4,02	Baik
Disiplin Kerja (X_2)	**4,00**	**Baik**
Frekuensi kehadiran	3,96	Baik
Tingkat kewaspadaan	4,03	Baik
Ketaatan pada standar kerja	3,92	Baik
Etika kerja	4,10	Baik
Kinerja Karyawan (Y)	**3,98**	**Baik**
Kualitas kerja	3,90	Baik
Kuantitas kerja	3,84	Baik
Pengetahuan pekerjaan	4,07	Baik
Pelaksanaan tugas	4,00	Baik
Tanggung jawab	4,08	Baik

Sumber: Data primer diolah (2025).

Ketiga variabel berada pada kategori baik. Pada variabel komunikasi, indikator pengetahuan memperoleh skor terendah (3,77), dengan butir terendah mengenai pemahaman informasi jadwal dan batas waktu pengiriman barang yang harus dikirim

pada hari yang sama (3,67). Pada variabel disiplin kerja, butir terendah adalah kehadiran secara rutin sesuai jadwal kerja (3,86), yang selaras dengan capaian KPI tingkat kehadiran yang belum memenuhi target. Pada variabel kinerja, indikator kuantitas kerja memperoleh skor terendah (3,84), terutama pada butir hasil kerja yang melebihi target perusahaan.

C. Uji Instrumen Penelitian

Hasil uji validitas dan reliabilitas disajikan pada Tabel 5. Dengan n = 110 dan df = 108, nilai r-tabel pada taraf signifikansi 5% adalah 0,187.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.

Variabel	Jumlah Butir	Rentang r-hitung	Cronbach's Alpha	Keterangan
Komunikasi (X_1)	6	0,216–0,869	0,772	Valid dan reliabel
Disiplin Kerja (X_2)	8	0,247–0,790	0,803	Valid dan reliabel
Kinerja Karyawan (Y)	10	0,491–0,748	0,844	Valid dan reliabel

Sumber: Output SPSS 27 diolah (2025).

Seluruh butir pernyataan memiliki r-hitung lebih besar dari r-tabel (0,187) sehingga dinyatakan valid, dan seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach's alpha* lebih besar dari 0,600 sehingga dinyatakan reliabel (Ghozali, 2021). Instrumen penelitian dengan demikian layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

D. Uji Asumsi Klasik

Ringkasan hasil uji asumsi klasik terhadap model regresi berganda disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. Ringkasan Hasil Uji Asumsi Klasik.

Pengujian	Metode	Hasil	Kesimpulan
Normalitas	Kolmogorov-Smirnov	Asymp. Sig. = 0,158 > 0,05	Residual berdistribusi normal
Multikolinearitas	Tolerance dan VIF	Tolerance = 0,345; VIF = 2,902 (X_1 dan X_2)	Tidak terjadi multikolinearitas
Autokorelasi	Durbin-Watson	DW = 2,227 (1,550–2,460)	Tidak terjadi autokorelasi
Heteroskedastisitas	Uji Glejser	Sig. X_1 = 0,256; Sig. X_2 = 0,390	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber: Output SPSS 27 diolah (2025).

Hasil pengujian menunjukkan bahwa residual berdistribusi normal, yang juga didukung oleh grafik *normal probability plot* dengan titik-titik yang menyebar mengikuti garis diagonal. Nilai *tolerance* di atas 0,10 dan VIF di bawah 10 menunjukkan tidak adanya multikolinearitas, nilai Durbin-Watson berada pada rentang bebas autokorelasi,

dan nilai signifikansi uji Glejser di atas 0,05 menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas, yang diperkuat oleh pola *scatterplot* yang menyebar acak. Dengan demikian, model regresi memenuhi asumsi klasik dan layak digunakan.

E. Analisis Regresi, Korelasi, dan Determinasi

Hasil estimasi regresi linier sederhana untuk masing-masing variabel bebas (Model 1 dan Model 2) serta regresi linier berganda (Model 3) disajikan pada Tabel 7.

Tabel 7. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana dan Berganda.

Model	Variabel	B	Std. Error	Beta	t-hitung	Sig.
Model 1	Konstanta	11,659	2,087	–	5,587	0,000
	Komunikasi (X_1)	1,196	0,087	0,796	13,689	0,000
	$R = 0{,}796$; $R^2 = 0{,}634$; Adj. $R^2 = 0{,}631$; $F = 187{,}382$; Sig. = 0,000					
Model 2	Konstanta	5,619	2,344	–	2,397	0,018
	Disiplin Kerja (X_2)	1,067	0,072	0,817	14,737	0,000
	$R = 0{,}817$; $R^2 = 0{,}668$; Adj. $R^2 = 0{,}665$; $F = 217{,}177$; Sig. = 0,000					
Model 3	Konstanta	5,046	2,164	–	2,332	0,022
	Komunikasi (X_1)	0,588	0,131	0,391	4,496	0,000
	Disiplin Kerja (X_2)	0,653	0,114	0,500	5,748	0,000
	$R = 0{,}849$; $R^2 = 0{,}721$; Adj. $R^2 = 0{,}715$; $F = 138{,}011$; Sig. = 0,000					

Keterangan: variabel dependen = Kinerja Karyawan (Y); n = 110. Sumber: Output SPSS 27 diolah (2025).

Berdasarkan Model 1, diperoleh persamaan $Y = 11{,}659 + 1{,}196X_1$. Koefisien regresi komunikasi yang bernilai positif menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan skor komunikasi diikuti peningkatan kinerja sebesar 1,196 satuan. Koefisien korelasi sebesar 0,796 termasuk kategori kuat, dan koefisien determinasi sebesar 0,634 berarti komunikasi menjelaskan 63,4% variasi kinerja karyawan. Berdasarkan Model 2, diperoleh persamaan $Y = 5{,}619 + 1{,}067X_2$, dengan koefisien korelasi 0,817 (sangat kuat) dan koefisien determinasi 0,668, sehingga disiplin kerja menjelaskan 66,8% variasi kinerja karyawan.

Berdasarkan Model 3, diperoleh persamaan $Y = 5{,}046 + 0{,}588X_1 + 0{,}653X_2$. Kedua koefisien bernilai positif, yang berarti peningkatan komunikasi maupun disiplin kerja akan diikuti peningkatan kinerja karyawan dengan asumsi variabel lain konstan. Koefisien korelasi berganda sebesar 0,849 menunjukkan hubungan yang sangat kuat, dan koefisien determinasi sebesar 0,721 menunjukkan bahwa komunikasi dan disiplin kerja secara bersama-sama menjelaskan 72,1% variasi kinerja karyawan, sedangkan 27,9%

sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model, seperti motivasi, kepemimpinan, kompensasi, dan lingkungan kerja. Nilai koefisien terstandardisasi (Beta) disiplin kerja (0,500) lebih besar daripada komunikasi (0,391), sehingga disiplin kerja merupakan variabel yang lebih dominan.

F. Pengujian Hipotesis

Nilai t-tabel pada taraf signifikansi 5% (uji dua sisi) adalah 1,982, sedangkan F-tabel dengan derajat bebas (2; 107) adalah 3,08. Pada pengujian H_1, nilai t-hitung komunikasi sebesar 13,689 lebih besar dari t-tabel 1,982 dengan signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga H_1 diterima. Pada pengujian H_2, nilai t-hitung disiplin kerja sebesar 14,737 lebih besar dari t-tabel 1,982 dengan signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga H_2 diterima. Pengaruh kedua variabel tetap signifikan ketika diuji bersama dalam model berganda, dengan t-hitung komunikasi sebesar 4,496 dan disiplin kerja sebesar 5,748 (keduanya signifikan pada 0,000). Pada pengujian H_3, nilai F-hitung sebesar 138,011 lebih besar dari F-tabel 3,08 dengan signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga H_3 diterima; komunikasi dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

G. Pembahasan

Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian membuktikan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Ciputat. Semakin baik pengetahuan, keterampilan, dan sikap karyawan dalam berkomunikasi, semakin tinggi kinerja yang dihasilkan. Temuan ini relevan dengan karakter operasional kantor cabang yang melibatkan koordinasi berlapis antara layanan loket, penyortiran, administrasi, dan pengantaran; kejelasan arus informasi antara atasan dan bawahan maupun antarbagian mengurangi kesalahan dan mempercepat penyelesaian pekerjaan. Meskipun demikian, rendahnya skor pemahaman informasi mengenai jadwal dan batas waktu pengiriman menunjukkan bahwa komunikasi ke bawah terkait tenggat waktu operasional masih perlu diperkuat. Hasil ini sejalan dengan Nisa et al. (2018), Marpaung et al. (2020), dan Elviana (2023) yang menemukan pengaruh positif dan signifikan komunikasi terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Disiplin kerja terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan menjadi variabel yang paling dominan. Hal ini sesuai dengan pandangan Hasibuan (2020) bahwa karyawan yang memiliki kesadaran menaati peraturan akan lebih bertanggung jawab, memanfaatkan waktu secara efektif, dan menyelesaikan tugas sesuai standar. Dalam layanan pos dan logistik, kedisiplinan waktu berdampak langsung terhadap ketepatan pengiriman dan kualitas pelayanan; oleh karena itu, butir kehadiran rutin yang memperoleh skor terendah sejalan dengan capaian KPI tingkat kehadiran (90%) yang belum mencapai target. Temuan ini konsisten dengan penelitian pada objek PT Pos Indonesia lainnya, yaitu Thamrin dan Nulyanti (2023) di Tangerang serta Satriawan et al. (2025) di Denpasar yang juga menemukan disiplin kerja sebagai faktor dengan pengaruh terstandardisasi terbesar. Hasil ini juga mendukung Putra dan Marayasa (2024), tetapi berbeda dengan Rinda dan Alam (2026) yang menemukan pengaruh negatif disiplin kerja pada usaha ritel. Perbedaan tersebut diduga berkaitan dengan karakter pekerjaan: pada layanan pengiriman yang terikat jadwal ketat, kepatuhan terhadap waktu dan prosedur justru menjadi prasyarat tercapainya target.

Pengaruh Komunikasi dan Disiplin Kerja secara Simultan terhadap Kinerja Karyawan

Komunikasi dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan kontribusi sebesar 72,1%. Kontribusi ini lebih tinggi dibandingkan temuan Wardani et al. (2025) sebesar 57,3% dan Ramadhani et al. (2023) sebesar 59,0%, yang menegaskan pentingnya kedua faktor tersebut pada konteks layanan pos. Korelasi yang kuat antara komunikasi dan disiplin kerja (r = 0,810) mengindikasikan bahwa kedua variabel saling memperkuat: instruksi dan informasi jadwal yang jelas memudahkan karyawan bersikap disiplin, sebagaimana ditemukan Swabawa et al. (2023), sementara disiplin memastikan informasi tersebut dijalankan secara konsisten. Hal ini juga tercermin dari mengecilnya koefisien masing-masing variabel ketika diuji bersama (dari 1,196 menjadi 0,588 untuk komunikasi dan dari 1,067 menjadi 0,653 untuk disiplin kerja), yang menunjukkan adanya kontribusi bersama di samping kontribusi unik masing-masing variabel. Temuan ini memperkuat hasil Mogi (2020), Putra dan Haryadi (2022),

Shakila et al. (2023), Fauziah dan Mulyadi (2024), serta Safiih dan Aryanti (2024). Secara praktis, upaya peningkatan kinerja akan lebih efektif apabila perbaikan komunikasi dan penegakan disiplin dilakukan secara terpadu, bukan terpisah.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Ciputat, disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, serta komunikasi dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan kontribusi sebesar 72,1%. Disiplin kerja merupakan faktor yang lebih dominan dibandingkan komunikasi.

Berdasarkan temuan tersebut, manajemen cabang disarankan memperjelas penyampaian informasi jadwal dan batas waktu pengiriman harian, misalnya melalui *briefing* singkat setiap awal giliran kerja, papan informasi jadwal, dan kanal komunikasi internal yang terstruktur, serta membiasakan umpan balik dua arah antara atasan dan bawahan. Manajemen juga perlu memperkuat disiplin kehadiran dan ketepatan waktu melalui pemantauan presensi yang konsisten, keteladanan pimpinan, serta pemberian penghargaan dan sanksi yang adil. Upaya pengembangan kompetensi dan produktivitas karyawan juga diperlukan agar hasil kerja tidak hanya memenuhi, tetapi melampaui target perusahaan.

Penelitian ini memiliki keterbatasan, yaitu hanya menguji dua variabel bebas, dilakukan pada satu kantor cabang, dan mengandalkan data persepsi responden melalui kuesioner yang berpotensi mengandung bias penilaian diri. Penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain seperti motivasi, kepemimpinan, kompensasi, dan lingkungan kerja, memperluas objek ke beberapa kantor cabang, serta mengombinasikan kuesioner dengan wawancara atau data kinerja objektif agar hasil penelitian lebih komprehensif.

UCAPAN TERIMA KASIH

Artikel ini merupakan bagian dari skripsi penulis pertama pada Program Studi Manajemen Program Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang. Penulis menyampaikan terima kasih kepada manajemen dan seluruh karyawan PT Pos

Indonesia (Persero) Cabang Ciputat yang telah memberikan izin dan berpartisipasi sebagai responden dalam penelitian ini.

DAFTAR REFERENSI

Elviana, E. (2023). Pengaruh komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Swalayan Karisma Kabupaten Kediri. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, *1*(3), 82–99.

Fauziah, S. A., & Mulyadi, M. (2024). Pengaruh komunikasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Esa Garda Pratama Jakarta Selatan. *MAMEN: Jurnal Manajemen*, *3*(3), 242–258. https://doi.org/10.55123/mamen.v3i3.4002

Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26* (Edisi 10). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Halimatussa, D., & Andi. (2022). Pengaruh motivasi dan disiplin terhadap kinerja karyawan pada PT Puri Giri Sentosa Jakarta Selatan. *Jurnal Ilmiah Swara MaNajemen*, *2*(3), 45–55.

Hasibuan, M. S. P. (2020). *Manajemen sumber daya manusia* (Edisi Revisi). Jakarta: Bumi Aksara.

Mangkunegara, A. A. A. P. (2020). *Evaluasi kinerja SDM* (Cetakan ke-7). Bandung: Refika Aditama.

Marpaung, F. K., Namirah, Y., Usandra, S., Putra, G., & Monica, C. (2020). Pengaruh komunikasi, pelatihan, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Globelink Sea and Air Freight Indonesia. *Jurnal Warta*, *14*(1), 175–193.

Mogi, A. (2020). Pengaruh komunikasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Ramayana Lestari Sentosa Tbk di Jakarta Pusat. *Jurnal Semarak*, *3*(1), 75–84.

Nisa, I. C., Rooswidjajani, & Fristin, Y. (2018). Pengaruh komunikasi dan lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, *5*(2), 198–203.

Putra, B. P., & Haryadi, R. N. (2022). Pengaruh komunikasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Mackessen Indonesia. *Jurnal Astina Mandiri*, *1*(3), 59–70.

Putra, W. D. Z., & Marayasa, I. N. (2024). Pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Fumida Pestindo Jaya Jagakarsa di Jakarta Selatan. *Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, *12*(2), 112–124.

Ramadhani, Z. I., Haroen, Z. A., & Wijayaningsih, R. (2023). Pengaruh disiplin kerja dan komunikasi terhadap kinerja karyawan pada Kantor Sekretariat Pengelola Gedung Aneka Bhakti II Bekasi. *Jurnal Economina*, *2*(10), 2884–2897. https://doi.org/10.55681/economina.v2i10.911

Rinda, R. P. B., & Alam, I. A. (2026). Pengaruh komunikasi, motivasi, disiplin kerja

terhadap kinerja karyawan di Toko Een Underwear. *Jurnal EMT KITA*, *10*(3), 1424–1431. https://doi.org/10.35870/emt.v10i3.6327

Safiih, A. R., & Aryanti, A. P. (2024). Pengaruh komunikasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Hibank Indonesia di Jakarta Barat. *JORAPI: Journal of Research and Publication Innovation*, *2*(3), 1767–1775.

Satriawan, I. N. A., Saraswati, N. P. A. S., & Utami, N. M. S. (2025). Pengaruh motivasi, disiplin kerja, dan kesehatan dan keselamatan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. POS Indonesia di Kota Denpasar. *Jurnal Emas*, *6*(6), 1360–1374. https://doi.org/10.36733/emas.v6i6.10071

Shakila, I., Nasti, N., & Pinem, M. N. (2023). Pengaruh disiplin kerja dan komunikasi terhadap kinerja karyawan PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN Persero) ULP Perbaungan. *Jurnal Riset Manajemen & Bisnis (JRMB)*, *8*(1), 52–55.

Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sunarsi, D. (2018). Pengaruh gaya kepemimpinan dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada CV Usaha Mandiri Jakarta. *Jurnal Jenius*, *1*(2), 1–24.

Suwardewa, K. D., Widnyana, I. W., & Sukadana, I. W. (2023). Pengaruh motivasi kerja, disiplin kerja dan pengalaman kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pendapatan Provinsi Bali. *Jurnal EMAS*, *4*(6), 1497–1513.

Swabawa, A. A. P., Setena, M., Budiarta, I. P., Arjana, I. W. B., & Pemayun, I. D. G. A. (2023). Pengaruh komunikasi terhadap disiplin kerja karyawan pada Ojas Prana Cafe & Restaurant Ubud Gianyar. *Wacana Ekonomi (Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi)*, *22*(2), 168–175. https://doi.org/10.22225/we.22.2.2023.168-175

Thamrin, T., & Nulyanti, N. (2023). Pengaruh kompetensi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Pos Indonesia Tangerang. *Jurnal Ilmiah Swara MaNajemen (Swara Mahasiswa Manajemen)*, *3*(1), 144–157. https://doi.org/10.32493/jism.v3i1.29486

Wardani, R., Noor, M. T., & Kurniawan, W. (2025). Pengaruh komunikasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan CV. Lima Cahaya Sampit. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, *4*(8), 5491–5504. https://doi.org/10.53625/jirk.v4i8.9370