

**PENGARUH KOMUNIKASI, DISIPLIN KERJA, DAN BEBAN
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA
AHASS SETIA MOTOR GRUP DI KEDIRI**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Penulisan Skripsi Guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S. M.)
Pada Prodi Manajemen



OLEH:

KAVITA ZAHIRA GUWA SHAFIA
22.12.01.0164

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS (FEB)
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI INDONESIA
2026**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Oleh:

KAVITA ZAHIRA GUWA SHAFIA
NPM: 22.12.01.0164

Judul:

**PENGARUH KOMUNIKASI, DISIPLIN KERJA, DAN BEBAN
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA
AHASS SETIA MOTOR GRUP DI KEDIRI**

Telah Disetujui Untuk Diajukan Kepada Panitia Ujian Sidang Skripsi Prodi
Manajemen FEB UN PGRI Kediri

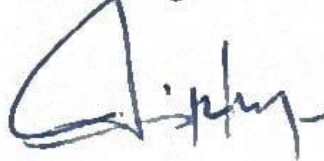
Tanggal: 25 Juni 2026

Pembimbing I



Dr. Dian Kusumaningtyas, S.E., M.M.
NIDN. 0703108302

Pembimbing II



Sigit Ratnanto, S.T., M.M.
NIDN. 0706017004

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Oleh:

KAVITA ZAHIRA GUWA SHAFIA
NPM: 22.12.01.0164

Judul:

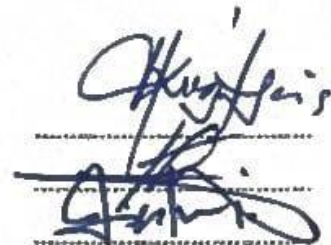
**PENGARUH KOMUNIKASI, DISIPLIN KERJA, DAN BEBAN
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA
AHASS SETIA MOTOR GRUP DI KEDIRI**

Telah Dipertahankan di Depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi
Prodi Manajemen FEB UN PGRI Kediri
Pada tanggal: 18 Juli 2026

Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji:

1. Ketua : Dr. Dian Kusumaningtyas, S.E., M.M.
2. Penguji I : Poniran Yudho Leksono, S.E., S.Psi., M.M.
3. Penguji II : Sigit Ratnanto, S.T., M.M.



Mengetahui,

Dekan FEB



Dr. Amn Tohari, M.Si.

NIDN-0715078102

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Kavita Zahira Guwa Shafa
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/tgl. lahir : Kediri, 01 September 2004
NPM : 22.12.01.0164
Fak/Jur/Prodi : FEB/ Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri, 13 Juli 2026

Yang Menyatakan



KAVITA ZAHIRA GUWA SHAFa
NPM: 22.12.01.0164

LEMBAR MOTTO

Motto:

“Tidur selalu tak tenang, pagi selalu menyiksa, semua akan baik saja. Sebab Tuhan telah berjanji setelah sempit ada kemudahan”

(Raim Laode - Bersenja Gurau)

“I’m still a believer but i don’t know why, i’ve never been natural, all i do is try, try, try”

(Taylor Swift - *Mirrorball*)

Kupersembahkan karya ini buat:

Seluruh keluargaku tercinta.

Kedua orang tua dan seluruh keluarga tercinta, terutama Ibu Ani dan Ibu Ari, yang selalu menjadi rumah terhangat dalam setiap langkah penulis. Terimakasih yang tak terhingga atas cinta tanpa syarat, doa yang tak pernah putus, perjuangan yang tak pernah kenal dengan kata lelah, serta keyakinan terhadap setiap pilihan dan mimpi-mimpi penulis.

Seseorang yang tidak bisa penulis sebutkan namanya, terimakasih sudah menjadi tempat bercerita, keluh kesah, serta memberikan semangat, doa, dan dukungan kepada penulis selama ini.

Sahabat penulis dikampus yang tergabung pada grub “SELAMANYA” yaitu Anggun, Meisela, Kiki, Katarina, dan Arum, yang telah kebersamai penulis selama masa perkuliahan, memberi dukungan, serta motivasi.

Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting

RINGKASAN

Kavita Zahira Guwa Shafa (2212010164), Pengaruh Komunikasi, Disiplin Kerja, Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada AHASS Setia Motor Grup di Kediri. Skripsi, Manajemen, FEB, UN PGRI Kediri, 2026.

Kata Kunci: Komunikasi, Disiplin Kerja, Beban Kerja, Kinerja Karyawan, AHASS Setia Motor Grup.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya peningkatan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya komunikasi, disiplin kerja, dan beban kerja. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti pada AHASS Setia Motor Grup di Kediri, masih ditemukan beberapa permasalahan, seperti adanya kesalahan penyampaian informasi antara atasan dan karyawan maupun antar rekan kerja yang menyebabkan terjadinya miskomunikasi dalam pelaksanaan pekerjaan. Selain itu, masih terdapat karyawan yang belum sepenuhnya mematuhi ketentuan jam kerja, keterlambatan dalam menyelesaikan pekerjaan, serta kurang konsisten dalam menjalankan standar operasional perusahaan. Di sisi lain, pembagian beban kerja juga belum sepenuhnya merata, sehingga terdapat karyawan yang menerima pekerjaan lebih banyak dibandingkan karyawan lainnya. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi efektivitas kerja dan berdampak pada pencapaian kinerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi, disiplin kerja, dan beban kerja terhadap kinerja karyawan AHASS Setia Motor Grup, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dan dilaksanakan pada AHASS Setia Motor Grup di Kediri. Populasi pada penelitian ini berjumlah 60 karyawan. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 52 karyawan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner (angket maupun *google form*) kepada seluruh responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS versi 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Disiplin kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Beban kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa komunikasi, disiplin kerja, dan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada AHASS Setia Motor Grup di Kediri. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,753 menunjukkan bahwa komunikasi, disiplin kerja, dan beban kerja mampu menjelaskan kinerja karyawan sebesar 75,3%, sedangkan sisanya sebesar 24,7% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian.

PRAKATA

Puji Syukur Kami panjatkan kehadirat Allah Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya atas perkenan-Nya penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan.

Skripsi dengan judul " Pengaruh Komunikasi, Disiplin Kerja, Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada AHASS Setia Motor Grup di Kediri" ini ditulis guna memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M), pada Program Studi Manajemen FEB UN PGRI Kediri.

Pada kesempatan ini diucapkan terimakasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

1. Dr. Zainal Afandi, M.Pd. selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri.
2. Dr. Amir Tohari, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.
3. Restin Meilina, M.M. selaku Ketua Prodi Manajemen Universitas Nusantara PGRI Kediri.
4. Dr. Dian Kusumaningtyas, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing pertama. Juga atas bimbingan dan arahnya selama proses penyusunan skripsi.
5. Sigit Ratnanto, S.T., M.M. selaku dosen pembimbing kedua. Juga atas bimbingan dan arahnya selama proses penyusunan skripsi.
6. Itot Bian Raharjo, S.Pd., S.E., M.M. selaku dosen wali dari penulis.
7. Dosen Program Studi Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu. Terimakasih atas ilmu dan pengajarannya selama ini.
8. Ibu Ida Yaqiandari dan Bapak Sukimin selaku pemilik AHASS Setia Motor Grup yang telah memberikan izin untuk penelitian ini berlangsung.
9. Seluruh karyawan AHASS Setia Motor Grup yang telah banyak membantu penulis sehingga penelitian ini dapat berlangsung dengan baik.
10. Kepada seluruh pihak dan teman-teman yang terkait, yang penulis tidak bisa sebutkan namanya satu-satu. Terimakasih untuk semangat, bantuan, dan masukannya selama ini.

Disadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, maka diharapkan tegur sapa, kritik, dan saran-saran dari berbagai pihak sangat diharapkan.

Akhirnya, disertai harapan semoga skripsi ini ada manfaatnya bagi kita semua, khususnya bagi dunia pendidikan, meskipun hanya ibarat setitik air bagi samodra luas.

Kediri, 13 Juli 2026

Penulis



KAVITA ZAHIRA GUWA SHAF A

NPM. 2212010164

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
LEMBAR MOTTO	v
RINGKASAN	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Teori dan Penelitian Terdahulu Variabel Kinerja Karyawan	9
1. Pengertian Kinerja Karyawan	9
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	9
3. Indikator Kinerja Karyawan	10
4. Penelitian Terdahulu	11
B. Teori dan Penelitian Terdahulu Komunikasi	12
1. Pengertian Komunikasi	12
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komunikasi	13
3. Komponen-komponen Komunikasi	14
4. Indikator Komunikasi	14
5. Penelitian Terdahulu	15
C. Teori dan Penelitian Terdahulu Disiplin Kerja	16
1. Pengertian Disiplin Kerja	16
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja	17
3. Indikator Disiplin Kerja	18
4. Penelitian Terdahulu	19
D. Teori dan Penelitian Terdahulu Beban Kerja	20
1. Pengertian Beban Kerja	20
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja	21
3. Indikator Beban Kerja	21
4. Penelitian Terdahulu	22
E. Kerangka Berpikir	23
F. Hipotesis Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Desain Penelitian	29
B. Definisi Operasional	30
C. Instrumen Penelitian	34

D. Tempat dan Jadwal Penelitian	41
E. Populasi dan Sampel.....	43
F. Prosedur Penelitian	44
G. Teknik Analisis Data.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Hasil Penelitian	48
1. Gambaran Umum AHASS Setia Motor Grup.....	48
2. Visi dan Misi AHASS Setia Motor Grup.....	49
3. Logo AHASS.....	49
4. Struktur Organisasi AHASS Setia Motor Grup	50
5. Karakteristik Responden.....	53
6. Deskripsi Variabel Penelitian	56
7. Hasil Analisis Statistik	62
B. Pembahasan Penelitian.....	72
BAB V PENUTUP	78
A. Simpulan	78
B. Implikasi.....	78
C. Saran	80
DAFTAR RUJUKAN.....	82
LAMPIRAN.....	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. 1 Identifikasi Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	2
2. 1 Kerangka Konseptual.....	27
4. 1 Logo AHASS	50
4. 2 Struktur Organisasi AHASS Setia Motor Grup	50
4. 3 Kurva P-Plot	65
4. 4 Uji Heterokedastisitas	67

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. 1 Data Absensi Karyawan.....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu Kinerja Karyawan.....	11
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu Komunikasi.....	15
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu Disiplin Kerja	19
Tabel 2. 4 Penelitian Terdahulu Beban Kerja	22
Tabel 3. 1 <i>Skala Likert</i>	36
Tabel 3. 2 Kisi-kisi Kuesioner	37
Tabel 3. 3 Uji Validitas	40
Tabel 3. 4 Uji Reabilitas	41
Tabel 3. 5 <i>Gantt Chart</i> Seminar Proposal 2025	42
Tabel 3. 6 <i>Gantt Chart</i> Skripsi 2026	42
Tabel 3. 7 Tahapan Penelitian.....	44
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	54
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	55
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Posisi	55
Tabel 4. 5 Deskripsi Variabel Komunikasi	57
Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel Disiplin Kerja.....	58
Tabel 4. 7 Deskripsi Variabel Beban Kerja	60
Tabel 4. 8 Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan	61
Tabel 4. 9 Analisis Deskriptif Statistik.....	62
Tabel 4. 10 Uji Kolmogorov Smirnov	65
Tabel 4. 11 Uji Multikolinieritas	66
Tabel 4. 12 Analisis Regresi Linear Berganda	68
Tabel 4. 13 Uji t.....	70
Tabel 4. 14 Uji F.....	71
Tabel 4. 15 Uji Koefisien Determinasi	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Survey 1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.....	86
2. Instrumen penelitian.....	87
3. Tabulasi data.....	90
4. Output Hasil Uji SPSS.....	96
5. Surat keterangan bebas similarity.....	104
6. Surat pengantar/ijin penelitian.....	105
7. Surat keterangan telah melakukan penelitian.....	106
8. Dokumentasi.....	107

BAB I

PENDAHULUAN

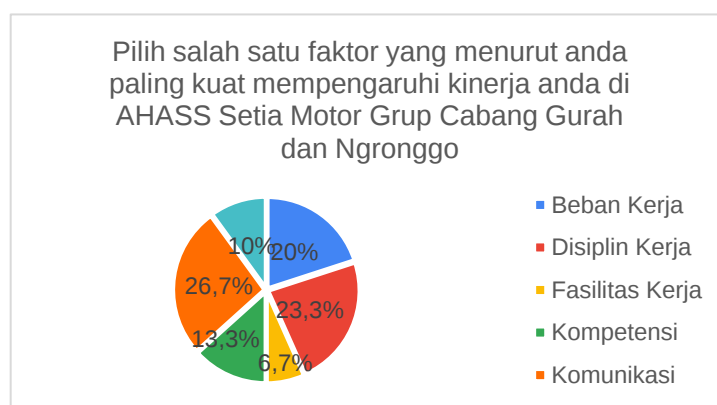
A. Latar Belakang

Dalam era persaingan bisnis yang semakin ketat, setiap perusahaan dituntut untuk terus meningkatkan kualitas sumber daya manusianya agar mampu bertahan dan berkembang. Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan faktor kunci dalam mencapai tujuan organisasi, karena keberhasilan suatu perusahaan sangat bergantung pada kinerja karyawannya. Hal ini selaras dengan teori Mangkunegara (2017) sumber daya manusia adalah individu yang bekerja dan berperan sebagai penggerak utama dalam mencapai tujuan organisasi. Seperti yang disampaikan juga oleh Fauziah & Mulyadi (2024) melalui kemampuan mereka dalam mengelola dan memanfaatkan berbagai sumber daya yang ada, karyawan berkontribusi secara signifikan terhadap strategi pencapaian tujuan sehingga dapat mendukung peningkatan kinerja perusahaan.

Tantangan peningkatan kualitas SDM tidak hanya berlaku pada perusahaan berskala besar, tetapi juga pada unit bisnis operasional seperti layanan purna jual. Kebutuhan akan karyawan yang kompeten, berkomitmen, dan mampu mengikuti dinamika lingkungan bisnis menjadi semakin relevan seiring meningkatnya tuntutan konsumen serta persaingan antar penyedia jasa. Salah satunya pada industri otomotif di Indonesia, khususnya pada segmen *Astra Honda Authorized Service Station (AHASS)* Setia Motor Grup. Persaingan semakin ketat tidak hanya dari sisi pasar dan pelanggan, tetapi juga dari tuntutan untuk menjaga efisiensi operasional dan kualitas layanan. Dalam kondisi tersebut, perusahaan perlu memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) yang tidak hanya terampil secara teknis, tetapi juga memiliki kinerja tinggi, adaptif, dan mampu menjalankan tugas secara efektif. SDM menjadi faktor utama yang menentukan keberhasilan perusahaan dalam mempertahankan keunggulan kompetitif, karena kualitas kinerja karyawan berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu,

pengelolaan SDM yang profesional dan berkelanjutan menjadi kebutuhan penting bagi AHASS Setia Motor Grup agar dapat menghadapi tantangan industri dan memenuhi ekspektasi konsumen yang terus meningkat.

Kinerja karyawan adalah hasil pekerjaan yang dihasilkan oleh individu atau kelompok dalam organisasi sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan dan standar yang telah ditetapkan (Robbins & Judge, 2019). Kinerja karyawan merupakan faktor penting dalam perusahaan. Salah satu cara untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan membangun hubungan yang harmonis antara manajemen dan karyawan. Kinerja ini menjadi indikator penting bagi pencapaian keseluruhan kinerja perusahaan (Fauziah & Mulyadi, 2024). Oleh sebab itu, perusahaan perlu memperhatikan berbagai faktor yang dapat memengaruhi kinerja karyawan, seperti komunikasi, disiplin kerja, dan beban kerja. Berbagai penelitian terbaru menunjukkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh kondisi internal dan eksternal organisasi, termasuk kejelasan instruksi, budaya kerja, motivasi, serta efektivitas koordinasi antarbagian (Andriani, *et al.* 2023). Dengan demikian, pengelolaan faktor-faktor tersebut menjadi penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan kondusif. Berdasarkan survei pendahuluan terhadap 30 karyawan AHASS Setia Motor Grup, diperoleh gambaran awal bahwa sebanyak 26,7% responden menganggap komunikasi sebagai faktor paling berpengaruh terhadap kinerja mereka, 23,3% menyebut disiplin kerja, dan 20% menyebut beban kerja.



Gambar 1. 1
Hasil Observasi Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan
Sumber: data diolah penulis, 2025

Hasil tersebut mengindikasikan bahwa komunikasi, disiplin kerja, dan beban kerja menjadi faktor dominan, namun di sisi lain juga menunjukkan adanya potensi permasalahan dalam ketiga aspek tersebut.

Komunikasi memegang peranan penting dalam menjaga kelancaran aktivitas organisasi. Berdasarkan hasil observasi dalam lingkungan kerja seperti bengkel AHASS Setia Motor Grup, komunikasi yang baik antara karyawan *frontliner*, mekanik, serta bagian administrasi menjadi hal yang sangat penting untuk menjaga kelancaran pelayanan kepada pelanggan. Sebaliknya, komunikasi yang tidak efektif dapat menimbulkan kesalahan kerja, keterlambatan pelayanan, bahkan menurunkan kepuasan pelanggan. Beberapa permasalahan yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa komunikasi di AHASS Setia Motor Grup belum sepenuhnya berjalan secara optimal, masih banyak terjadinya *misscommunication* antara karyawan dengan karyawan seperti, bagian *Service Advisor* yang kurang memberikan info detail pada kertas *work order* sehingga membuat kesalahpahaman pada bagian mekanik, hal ini membuat kinerja mekanik menurun karena kurang puas nya pelanggan. Tidak hanya itu, *misscommunication* juga terjadi pada pemimpin perusahaan yaitu *owner* AHASS Setia Motor Grup dengan karyawan bagian administrasi, kurang jelasnya arahan atau informasi tugas mengenai pencairan *voucher* dan pembayaran juga membuat kinerja karyawan menurun.

Hal ini juga diperkuat oleh penelitian terbaru Saputri (2024) menunjukkan bahwa komunikasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di berbagai sektor industri, yang menegaskan betapa pentingnya kejelasan informasi dalam meningkatkan kualitas kerja. Selain itu, ramainya tuntutan terhadap layanan cepat dan akurat pada bisnis otomotif memperkuat urgensi komunikasi yang terstruktur dan efisien antarbagian. Maka dari itu, perusahaan perlu memastikan bahwa setiap instruksi operasional disampaikan secara jelas dan dipahami oleh seluruh karyawan agar tidak terjadi hambatan dalam pelaksanaan tugas. Namun demikian, tidak semua penelitian menunjukkan arah pengaruh yang positif. Penelitian oleh Mentu *et al.*, (2025) menemukan bahwa komunikasi kerja berpengaruh negatif namun signifikan terhadap kinerja karyawan J&T Manado. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa komunikasi

yang tidak efektif, seperti penyampaian informasi yang kurang jelas, kesalahan interpretasi pesan, tumpang tindih instruksi kerja, maupun kelebihan informasi (*information overload*), dapat menimbulkan kebingungan dan memperlambat proses kerja sehingga berdampak pada penurunan kinerja karyawan. Dengan demikian, komunikasi tidak hanya harus sering dilakukan, tetapi juga harus tepat, jelas, relevan, dan mudah dipahami agar mampu mendukung peningkatan kinerja karyawan.

Selain komunikasi, disiplin kerja juga menjadi aspek penting yang berpengaruh terhadap kinerja. Disiplin mencerminkan sikap tanggung jawab, kepatuhan terhadap peraturan, serta kesungguhan karyawan dalam menjalankan tugasnya. Karyawan yang memiliki disiplin tinggi cenderung bekerja lebih efisien, hadir tepat waktu, dan mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai target. Hal ini juga didukung oleh penelitian dari Nurjihan *et al.* (2025) telah ditemukan bahwa karyawan yang sangat disiplin cenderung lebih mematuhi peraturan perusahaan, memiliki etos kerja yang lebih kuat, dan mengelola waktu mereka dengan lebih baik. Sebaliknya, rendahnya tingkat kedisiplinan dapat menimbulkan masalah seperti tingginya tingkat absensi, keterlambatan, tidak berpakaian sesuai Standar Operasional Perusahaan (SOP) serta penurunan produktivitas kerja. Berdasarkan hasil observasi pada AHASS Setia Motor Grup di Kediri, ditemukan bahwa masih terdapat beberapa karyawan yang sering keluar pada jam kerja dengan alasan membeli keperluan bengkel. Selain itu, sebagian karyawan masih belum mematuhi ketentuan penggunaan pakaian kerja sesuai SOP, dan beberapa lainnya tidak datang tepat waktu, kondisi tersebut menyebabkan pelanggan yang sudah hadir sejak pagi harus menunggu karena belum tersedianya mekanik. Situasi ini menunjukkan bahwa disiplin kerja merupakan salah satu faktor yang dapat memengaruhi kinerja karyawan di AHASS Setia Motor Grup di Kediri. Sebagai data pendukung, berikut saya lampirkan data absensi karyawan pada AHASS Setia Motor Grup yang berpusat pada AHASS Setia Budi Motor dan cabang AHASS Setiawan berikut ini:

Tabel 1. 1
Data Absensi Karyawan AHASS Setia Budi dan Setiawan

ABSENSI AHASS SETIA MOTOR GRUP SETIA BUDI DAN SETIAWAN						
Bulan	Izin	Terlambat	Alpha	Total Karyawan	Jumlah Karyawan	%
Januari	3	2	0	5	30	16,67%
Februari	1	3	0	4	30	13,33%
Maret	2	3	1	6	30	20%
April	0	4	1	5	30	16,67%
Mei	3	4	0	7	30	23,33%
Juni	2	3	1	6	30	20%

Sumber Data: AHASS Setia Motor Grup 2025

Selanjutnya penelitian oleh Minarti & Khoiri (2023) juga menunjukkan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan, terutama dalam perusahaan yang menuntut ketepatan waktu dan kepatuhan terhadap standar operasional. Hal ini membuktikan bahwa kedisiplinan merupakan faktor yang tidak dapat dinegosiasikan dalam meningkatkan kinerja, terlebih di industri jasa seperti otomotif yang sangat bergantung pada ketepatan proses layanan. Dalam konteks AHASS, kedisiplinan yang tinggi dari mekanik dan petugas administrasi menjadi dasar berlangsungnya alur kerja yang teratur dan efisien.

Di sisi lain, beban kerja juga tidak kalah penting dalam memengaruhi kinerja karyawan. Berdasarkan hasil observasi beban kerja yang terlalu tinggi berpotensi menimbulkan kelelahan fisik maupun mental yang dapat menurunkan motivasi dan performa kerja, seperti contoh karyawan yang harus mengerjakan pekerjaan lain selain jobsdesk nya, lalu penambahan tekanan tugas-tugas baru dari atasan dan juga PT. MPM Honda Jatim yang berperan sebagai distributor sepeda motor Honda sekaligus pengelola layanan purna jual, termasuk jaringan bengkel AHASS. Namun, beban kerja yang terlalu rendah juga dapat berdampak negatif karena menimbulkan kebosanan dan menurunkan semangat kerja. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengatur beban kerja secara proporsional agar karyawan dapat bekerja secara optimal. Dalam operasional AHASS Setia Motor Grup, ketidakseimbangan beban kerja antar mekanik atau frontliner dapat menyebabkan keterlambatan pelayanan, keluhan pelanggan, dan beban stres yang berlebihan.

Selain fenomena di lapangan, hasil-hasil penelitian terdahulu juga menunjukkan ketidakkonsistenan dalam menjelaskan pengaruh komunikasi, disiplin kerja, dan beban kerja terhadap kinerja karyawan. Beberapa penelitian menemukan bahwa komunikasi secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja (Minarti & Khoiri, 2023) dan penelitian Hariyanti & Kasiyati, (2025) komunikasi secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan PT Mulia Empat Satu. Namun ada pula yang menunjukkan hasil komunikasi secara parsial berpengaruh negatif dan tidak signifikan (Silalahi *et al.* 2021), hal ini mengindikasikan bahwa pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan masih belum konsisten. Hal serupa juga ditemukan pada variabel disiplin kerja, penelitian Trandani *et al.*, (2025) dan Yudhana *et al.*, (2025) disiplin kerja secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, dan penelitian dari Leppa *et al.*, (2021) disiplin kerja secara parsial tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut juga terjadi pada variabel beban kerja, di mana hasil penelitian Primacipta *et al.* (2025) menemukan bahwa beban kerja secara parsial berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan pada perusahaan manufaktur. Sementara penelitian Syardiansah & Rahman, (2022) beban kerja secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Ketidakesesuaian hasil penelitian tersebut menimbulkan *research gap*, yaitu belum adanya kesimpulan yang konsisten mengenai faktor mana yang paling dominan memengaruhi kinerja karyawan, serta terbatasnya penelitian yang menggabungkan ketiga variabel tersebut, khususnya di sektor jasa otomotif. Lebih jauh lagi, sektor otomotif yang memiliki dinamika kerja cepat, intensitas interaksi tinggi, serta tuntutan ketepatan teknis sangat membutuhkan penelitian yang lebih spesifik mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawannya. Hingga kini, sebagian besar penelitian lebih banyak dilakukan pada sektor manufaktur, perbankan, atau lembaga pendidikan, sehingga kajian mendalam pada sektor otomotif masih terbatas.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat dua dasar utama penelitian ini, yaitu adanya fenomena gap berupa masalah komunikasi, disiplin, dan beban kerja di AHASS Setia Motor Grup, serta research gap berupa

ketidakkonsistenan hasil penelitian terdahulu. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh komunikasi, disiplin kerja, dan beban kerja terhadap kinerja karyawan pada AHASS Setia Motor Grup di Kediri. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan serta menjadi acuan bagi manajemen dalam meningkatkan efektivitas kerja di masa mendatang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Apakah komunikasi secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan pada AHASS Setia Motor Grup di Kediri?
2. Apakah disiplin kerja secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan pada AHASS Setia Motor Grup di Kediri?
3. Apakah beban kerja secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan pada AHASS Setia Motor Grup di Kediri?
4. Apakah komunikasi, disiplin kerja, dan beban kerja secara simultan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada AHASS Setia Motor Grup di Kediri?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Pengaruh komunikasi secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan pada AHASS Setia Motor Grup di Kediri.
2. Pengaruh disiplin kerja secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan pada AHASS Setia Motor Grup di Kediri.
3. Pengaruh beban kerja secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan pada AHASS Setia Motor Grup di Kediri.

4. Pengaruh komunikasi, disiplin kerja, dan beban kerja secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan pada AHASS Setia Motor Grup di Kediri.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memperkaya kajian ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai pengaruh komunikasi, disiplin kerja, dan beban kerja terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengangkat tema serupa.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan (AHASS Setia Motor Grup)

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi manajemen dalam meningkatkan kinerja karyawan melalui perbaikan sistem komunikasi internal, penegakan disiplin kerja, serta pengaturan beban kerja yang seimbang.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan acuan atau perbandingan untuk penelitian yang berkaitan dengan faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan di berbagai jenis organisasi.

c. Bagi Penulis

Melalui penelitian ini, penulis dapat memperdalam pemahaman mengenai penerapan teori manajemen sumber daya manusia dalam dunia kerja nyata, serta dapat menambah pemahaman penulis secara riil mengenai pengaruh komunikasi, disiplin kerja, dan beban kerja terhadap kinerja karyawan.

DAFTAR RUJUKAN

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep, dan Indikator)*. Riau: Zanaf Publishing.
- Andriani, W., Elvina, E., & Halim, A. H. (2023). Budaya Organisasi, Motivasi, Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor DPRD Labuhanbatu Selatan. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)* 4(5), 6744–6760. <https://doi.org/https://doi.org/10.37385/msej.v4i5>
- Bunga, E. A. G. P., Nursiani, N. P., Maak, C. S., & Timunen, T. (2023). *Pengaruh Beban Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Lpp Tvri Stasiun Ntt*. 1133–1143. <https://doi.org/https://doi.org/10.70581/glory.v7i3.26025>
- Edison, A., Santoso, R., & Widodo, P. (2016). *Manajemen kinerja dan evaluasi sumber daya manusia*. Rajawali Pers.
- Effendy, O. U. (2017). *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktik* (28th ed.). PT Remaja Rosdakarya.
- 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>
- Gawron, J. V. (2019). *Human performance, workload, and situational awareness measures handbook* (3rd ed.). CRC Press. <https://doi.org/https://doi.org/10.1201/9780429672736>
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hanani, S. (2017). *Komunikasi antarpribadi: Teori & praktik*. Tirta Buana Media.
- Hariyanti, R. A., & Kasiyati, S. B. (2025). Pengaruh Komunikasi, Beban Kerja, Dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Mulia Empat Satu. *ISSN: 3025-9495 Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi*, 21(11).
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Hutabarat, J. (2017). *Dasar-Dasar Pengetahuan Ergonomi*. Media Nusa Creative.
- Kasmir. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. PT Raja Grafindo Persada.
- Koesomowidjojo, S. R. M. (2017). *Analisis Beban Kerja*. Penebar Swadaya Group.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Krisna, A. E., Sungkawati, E., & SM, S. (2025). Peran Disiplin Kerja dalam Memengaruhi Motivasi dan Kepuasan terhadap Kinerja The Role of Work

- Discipline in Influencing Motivation and Satisfaction on Performance. *Akuntansi Bisnis & Manajemen (ABM)*, 32(02). <https://doi.org/10.35606/jabm.v32i02.1701>
- Leppa, R. H., Koleangan, R. A. M., & Sepang, J. L. (2021). Kinerja Karyawan Pada Welcome Cafe And Resto Tomohon The Effect Of Motivation , Work Discipline , And Work Communication On Employee Performance At Welcome Cafe And Resto Tomohon. *Jurnal EMBA*, 9(2), 1325–1334.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Mentu, M., Taroreh, R. N., & Pandowo, M. (2025). Pengaruh Komunikasi Kerja , Self-Efficacy , Dan Motivasi Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan J & T Manado The Influence Of Work Communication , Self-Efficacy , And Employee Motivation On Employee Performance At J&T Manado Jurnal EMBA Vol . 13 No . 3 Juli. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 13(3), 211–219. <https://doi.org/10.35794/emba.v13i03.63110>
- Minarti, & Khoiri, M. (2023). Pengaruh Komunikasi, Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Remicon Widyaprima. *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 6(2), 175. <https://doi.org/10.32493/drb.v6i2.28278>
- Morrisan. (2021). *Teori komunikasi: Individu hingga massa* (Revisi). Prenada Media Group.
- Nuraflah, C. A., & Siregar, D. I. M. (2021). Peranan Komunikasi Politik Dalam Peningkatan Kinerja Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Komisi E. *Jurnal Network Media*, 4(2), 51–65.
- Nurjihan, N. A., Sari, R. K., & Puspitorini, F. (2025). Analisis Pengaruh Beban Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT Jasa Prima Logistik BULOG Cabang DKI Jakarta dan Banten. *Fibonacci : Jurnal Ilmu Ekonomi, Manajemen Dan Keuangan*, 1(4), 240–251. <https://doi.org/10.63217/fibonacci.v1i4.124>
- Primacipta, Y., Pertiwi, W., & Karnama, M. M. (2025). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Divisi Fiber Plant Di PT. Asia Pacific Fibers Tbk. Karawang. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 6(3), 1564–1578.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational Behavior* (18th ed).
- Saputri, R. (2024). Pengaruh Kerjasama Tim, Komunikasi, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Kewirausahaan Dan Inovasi VOLUME 3 NO 1 2024*, 3(1), 266–277. <https://doi.org/10.21776/jki.2024.03.1.21>
- Silalahi, F. A., Wibowo, E. A., & Hasibuan, R. (2021). Pengaruh Komunikasi, Disiplin Kerja, Etos Kerja, Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Esun Internasional Utama Indonesia Batam. *EQUILIBRIA: Jurnal Fakultas Ekonomi*, 8(2), 118–128. <https://doi.org/10.33373/jeq.v8i2.3818>

- Sinambela, L. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja*. PT Bumi Aksara.
- Sugioyono. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif , Kualitatif , dan R&D. In M. Dr. Ir. Sutopo. S.Pd (Ed.), *Alfabeta* (Kedua). ALFABETA.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Cet. 11). Prananda Media Group.
- Syardiansah, & Rahman, M. (2022). Pengaruh Kompensasi, Beban kerja, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja karyawan PT Socfindo Kabupaten Aceh Tamiang. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 13(1), 149–167. <http://doi.org/10.21009/JRMSI>
- Tarwaka. (2019). *Ergonomi Industri*. Harapan Press.
- Thamrin, & Mulyanti. (2023). Pengaruh Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap kinerja Karyawan Pada PT. POS Indonesia Tangerang. *Jurnal Ilmiah Swara MaNajemen (Swara Mahasiswa Manajemen)*, 3(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.32493/jism.v3i1.29486>
- Trandani, N. M. R., Landra, N., & Parwita, G. B. S. (2025). Pengaruh Beban Kerja, Pengawasan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Luxe Properti Internasional Bali. *Emas*, 6(4), 876–888. <https://doi.org/10.36733/emas.v6i4.6254>
- Wheeler, A. (2018). *Designing Brand Identity: An Essential Guide for the Whole Branding Team*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Yudhana, N. P., Anitra, V., & Karhab, R. S. (2025). Pengaruh Budaya Organisasi dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT PLN Indonesia Power Unit Bisnis Pembangkitan (UBP) Mahakam. *Balance: Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 4(2), 489–497. <https://doi.org/https://doi.org/10.59086/jam.v4i2.843>
- Yuliantini, T., & Suryatiningsih. (2021). *Pengaruh Disiplin Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT ISS Indonesia)*. 6, 104–120. <https://doi.org/https://doi.org/10.47313/pjsh.v6i2.1255>