

**PENGARUH KOMUNIKASI KERJA, BEBAN KERJA, KARAKTERISTIK  
INDIVIDU DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN PT. LEI LOGISTIC CABANG HUB CIMANGGIS  
(PERIODE 2023 – 2024)**

**TUGAS AKHIR**

**ANDY MENDOZA FERDINAND**

**193402416201**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NASIONAL  
JAKARTA  
2024**

**PENGARUH KOMUNIKASI KERJA, BEBAN KERJA, KARAKTERISTIK  
INDIVIDU DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN PT. LEI LOGISTIC CABANG HUB CIMANGGIS  
(PERIODE 2023 – 2024)**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen di  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

**PROPOSAL TUGAS AKHIR**

**Oleh:**

**ANDY MENDOZA FERDINAND**

**193402416201**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NASIONAL  
JAKARTA  
2024**

### LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul :

**PENGARUH KOMUNIKASI KERJA, BEBAN KERJA, KARAKTERISTIK INDIVIDU DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. LEI LOGISTIC CABANG HUB CIMANGGIS (PERIODE 2023 – 2024)**

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali yang jelas rujukannya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis diperguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 6 Februari 2024



Andy Mendoza Ferdinand  
193402416201

UNIVERSITAS NASIONAL

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : PENGARUH KOMUNIKASI  
KERJA, BEBAN KERJA,  
KARAKTERISTIK INDIVIDU  
DAN KOMITMEN ORGANISASI  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
PT. LEI LOGISTIC CABANG HUB  
CIMANGGIS (PERIODE 2023 – 2024)

Nama Mahasiswa : Andy Mendoza Ferdinand  
Nomor Pokok : 193402416201  
Program Studi : Manajemen

Menyetujui,  
Pembimbing Tugas Akhir

(Prof. Dr. Sutiono Efendi, S.E., M.M.)

Mengetahui,  
Program Studi Manajemen

(Dr. Resti Hardini, SE., M.Si.)

Jakarta, 16 Februari 2024

UNIVERSITAS NASIONAL

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : PENGARUH KOMUNIKASI  
KERJA, BEBAN KERJA,  
KARAKTERISTIK INDIVIDU  
DAN KOMITMEN ORGANISASI  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
PT. LEI LOGISTIC CABANG HUB  
CIMANGGIS (PERIODE 2023 - 2024)

Nama Mahasiswa : Andy Mendoza Ferdinand

Nomor Pokok : 193402416201

Program Studi : Manajemen

Diterima Dan Disahkan Oleh Panitia Ujian Tugas Akhir  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui,  
Pembimbing tugas akhir

  
(Prof. Dr. Suryono Efendi, S.E., M.M.)


Ketua Penguji

  
(Prof. Dr. Irma Setyawati S, SE., MM.)

Anggota/Penguji

  
(Dr. Herry Krisnandi, S.E., M.M.)

Mengetahui,  
Dekan

  
(Prof. Suno Djuosowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D.)

Jakarta, 06 Maret 2024 Tanggal Julus: Jakarta, 06 Maret 2024

UNIVERSITAS NASIONAL

## ABSTRAK

### PENGARUH KOMUNIKASI KERJA, BEBAN KERJA, KARAKTERISTIK INDIVIDU DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. LEI LOGISTIC CABANG HUB CIMANGGIS (PERIODE 2023 – 2024)

Oleh : ANDY MENDOZA FERDINAND  
NPM : 193402416201

Tugas akhir dibawah bimbingan Prof. Dr. Suryono Efendi, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh parsial Komunikasi Kerja, Beban Kerja, Karakteristik Individu dan Komitmen Organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Lei Logistics Cabang Hub Cimanggis, dalam penelitian ini peneliti menggunakan responden sebanyak 122 orang. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Dalam pelaksanaan penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan diolah menggunakan SPSS 26.

Hasil Penelitian menunjukkan variabel Komunikasi Kerja, Beban Kerja, Karakteristik Individu dan Komitmen Organisasi secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil dari penelitian ini, maka diharapkan karyawan pada PT. Lei Logistics Cabang Hub Cimanggis dapat meningkatkan kinerjanya dalam faktor Komunikasi Kerja, Beban Kerja, Karakteristik Individu & Komitmen Organisasi.

Kata kunci: Komunikasi Kerja, Beban Kerja, Karakteristik Individu, Komitmen Organisasi, Kinerja Karyawan

## ABSTRACT

*INFLUENCE OF WORK COMMUNICATION, WORKLOAD, INDIVIDUAL CHARACTERISTICS AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT ON EMPLOYEE PERFORMANCE OF PT. LEI LOGISTICS CIMANGGIS BRANCH (PERIOD 2023 – 2024)*

By : ANDY MENDOZA FERDINAND  
NPM : 193402416201

*Final assignment under the guidance of Prof. Dr. Suryono Efendi, S.E., M.M.*

*This research aims to analyze the partial influence of Work Communication, Workload, Individual Characteristics and Organizational Commitment on the performance of PT employees. Lei Logistics Cimanggis Hub Branch, in this study the researchers used 122 respondents. This research uses multiple linear regression analysis. In carrying out this research, premier data was obtained through distributing questionnaires and processed using SPSS 26.*

*The research results show that the variables Work Communication, Workload, Individual Characteristics and Organizational Commitment partially have a positive and significant influence on employee performance. Based on the results of this research, it is hoped that employees at PT. Lei Logistics Cimanggis Hub Branch can improve its performance in the factors of Work Communication, Workload, Individual Characteristics & Organizational Commitment.*

*Keywords: Work Communication, Workload, Individual Characteristics, Organizational Commitment, Employee Performance*

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. BIODATA DIRI

1. Nama : Andy Mendoza Ferdinand
2. Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 05 Mei 1999
3. Jenis Kelamin : Laki - Laki
4. Alamat : Tanah Galian, Kel.Cipinang Melayu, Kec. Makasar, Jakarta Timur, Rt.002/ Rw.014
5. No. Handphone : 085781450664
6. Status : Belum Menikah
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaran : Indonesia
9. Gmail : andimendoza315@gmail.com

### B. RIWAYAT HIDUP

1. 2005 – 2011 : SDN 20 Cipinang Muara
2. 2011 – 2014 : SMPN 149 Jakarta
3. 2014 – 2017 : SMAS 1 Cawang Baru
4. 2019 – 2024 : Universitas Nasional

Demikian daftar riwayat hidup saya buat dengan sebenar-benarnya.



## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini yang berjudul **“PENGARUH KOMUNIKASI KERJA, BEBAN KERJA, KARAKTERISTIK INDIVIDU & KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. LEI LOGISTICS CABANG HUB CIMANGGIS”** dengan baik. Tujuan penyusunan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai Studi Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis tentunya mengalami hambatan baik yang bersifat teknis maupun yang lainnya. Namun berkat dukungan, kerjasama, dorongan semangat dan bantuan dari berbagai pihak maka hambatan tersebut dapat diatasi dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan kerendahan, rasa kasih sayang penulis, dan rasa hormat penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas anugerah dan seluruh Rahmat-Nya yang membuat penulis senantiasa tidak menyerah untuk menyelesaikan tugas akhir ini sampai selesai.
2. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
3. Bapak Prof. Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional
4. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., MM. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

6. Bapak Prof. Dr. Suryono Efendi, S.E., M.M. selaku Wakil Rektor Universitas Nasional dan juga selaku Dosen Pembimbing dalam penyusunan tugas akhir yang telah bersedia membantu menyempurnakan kekurangan dari penulisan ini, memberikan arahan dan solusi sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
7. Seluruh Dosen Universitas Nasional khususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada anak didiknya sehingga bias tumbuh dan berkembang dalam proses belajar.
8. Orang Tua saya yang sudah membesarkan penulis, mendukung segala kegiatan penulis, memberikan motivasi dan semangat kepada penulis, mendengarkan segala keluh kesah penulis dan doa untuk penulis.
9. Terima kasih kepada teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis angkatan 2019-2020 serta fakultas lainnya atas pengalaman hidup yang sangat berharga.

Dengan selesainya penyusunan tugas akhir ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat yang baik, serta menjadi amanah dalam perjalanan pengetahuan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, maka penulis berterima kasih apabila di antara pembaca ada yang memberikan saran dan kritikan yang sifatnya membangun guna memperluas wawasan penulisan sebagai proses pembelajaran diri.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan dan Kegunaan penelitian .....	9
1. Tujuan penelitian .....	9
2. Kegunaan penelitian .....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	11
A. Manajemen Sumber Daya Manusia .....	11
1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	11
2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	12
3. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia .....	12
B. Kinerja .....	13
1. Pengertian Kinerja .....	13
2. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja .....	14
3. Penilaian Kinerja .....	15
4. Indikator Kinerja .....	16
C. Komunikasi Kinerja .....	18
1. Pengertian Komunikasi .....	18

2. Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi.....	19
3. Fungsi dan Tujuan Komunikasi .....	20
4. Pentingnya Komunikasi .....	23
5. Indikator Komunikasi .....	24
D. Beban Kerja.....	25
1. Pengertian Beban Kerja.....	25
2. Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja .....	26
3. Penyebab Beban Kerja .....	27
4. Dampak Beban Kerja .....	28
5. Indikator Beban Kerja.....	28
E. Karakteristik Individu .....	29
1. Pengertian Karakteristik Individu .....	29
2. Tolak Ukur Yang Mempengaruhi Karakteristik Individu.....	31
3. Faktor Yang Mempengaruhi Karakteristik Individu.....	33
4. Dimensi Karakteristik Individu.....	35
F. Komitmen Organisasi .....	36
1. Pengertian Komitmen Organisasi .....	36
2. Faktor Yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi .....	37
3. Pengukuran Komitmen Organisasi .....	38
4. Bentuk-Bentuk Komitmen Organisasi .....	38
5. Indikator Komitmen Organisasi.....	39
G. Keterkaitan Antar Variabel .....	39
1. Pengaruh Komunikasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan .....	39
2. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	40
3. Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan.....	40
4. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan .....	41
H. Hasil Penelitian Terdahulu .....	42
I. Kerangka Analisis.....	44
J. Hipotesis .....	45
BAB III METODE PENELITIAN.....	46
A. Objek Penelitian .....	46
B. Data Penelitian.....	46

1. Sumber dan Jenis Data .....	46
2. Populasi dan Sampel .....	47
C. Metode dan Alat Pengumpulan .....	48
D. Definisi Operasional Variabel .....	49
E. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis .....	51
1. Metode Analisis .....	51
2. Uji Instrumen .....	52
3. Uji Asumsi Klasik .....	53
4. Uji Kelayakan Model .....	54
5. Uji T .....	55
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>56</b>
A. Deskripsi Objek Penelitian .....	56
1. Deskripsi Data Penelitian .....	56
2. Sejarah Lei Logistics .....	56
3. Visi dan Misi .....	57
4. Struktur Organisasi .....	57
B. Deskripsi Data Karakteristik Responden .....	57
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	58
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	59
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	60
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	61
C. Hasil Lengkap Estimasi Penelitian .....	62
1. Analisis Deskriptif .....	62
2. Uji Validitas .....	67
3. Uji Reabilitas .....	69
D. Uji Asumsi Klasik .....	69
1. Uji Normalitas .....	69
2. Uji Multikolinearitas .....	70
3. Uji Autokorelasi .....	71
E. Uji Heteroskedastisitas .....	72
F. Uji Regresi Linier Berganda .....	73
G. Uji Kelayakan Model .....	74
1. Uji F .....	74
2. Uji Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	75

G. Uji Hipotesis (Uji t) .....	76
I. Pembahasan .....	77
1. Pengaruh Komunikasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Lei Logistics Cabang Hub Cimanggis Divisi Operasional .....	77
2. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Lei Logistics Cabang Hub Cimanggis Divisi Operasional .....	78
3. Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan Lei Logistics Cabang Hub Cimanggis Divisi Operasional .....	79
4. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Lei Logistics Cabang Hub Cimanggis Divisi Operasional .....	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	82
A. Kesimpulan .....	82
B. Saran .....	82
DAFTAR PUSTAKA .....	84



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1 Capaian Kinerja Karyawan Lei Logistics cabang Hub Cimanggis</b>	<b>8</b>
<b>Tabel 2.1 Rujukan Penelitian</b>	<b>42</b>
<b>Tabel 3.1 Skala Likert</b>	<b>49</b>
<b>Tabel 3.2 Definisi Operasional</b>	<b>49</b>
<b>Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin</b>	<b>58</b>
<b>Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia</b>	<b>59</b>
<b>Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan</b>	<b>60</b>
<b>Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Bekerja</b>	<b>61</b>
<b>Tabel 4.5 Total Mean Komunikasi Kerja(X1)</b>	<b>62</b>
<b>Tabel 4.6 Total Mean Beban Kerja (X2)</b>	<b>63</b>
<b>Tabel 4.7 Total Mean Karakteristik Individu (X3)</b>	<b>64</b>
<b>Tabel 4.8 Total Mean Komitmen Organisasi (X4)</b>	<b>65</b>
<b>Tabel 4.9 Total Mean Kinerja Karyawan (Y)</b>	<b>66</b>
<b>Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Angket</b>	<b>67</b>
<b>Tabel 4.11 Hasil Uji Reabilitas</b>	<b>69</b>
<b>Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas</b>	<b>70</b>
<b>Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas</b>	<b>71</b>
<b>Tabel 4.14 Hasil Uji Autokorelasi</b>	<b>72</b>
<b>Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas</b>	<b>72</b>
<b>Tabel 4.16 Hasil Regresi Linier Berganda</b>	<b>73</b>
<b>Tabel 4.17 Hasil Uji F</b>	<b>74</b>
<b>Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisian Determinasi (R2)</b>	<b>75</b>
<b>Tabel 4.19 Hasil Uji T</b>	<b>76</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka analisis .....	44
Gambar 4.1 Struktur organisasi Lei Logistics Cabang Hub Cimanggis .....	57
Gambar 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin .....	58
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	59
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	60
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Bekerja .....	61





## DAFTAR LAMPIRAN

**Lampiran 1: Kuesioner**

**Lampiran 2: Data Responden**

**Lampiran 3: Responden Dari Responden**

**Lampiran 4: Hasil Olah Data SPSS**

**Lampiran 5: Hasil Turnitin**

