

**ANALISIS PENGARUH *KOMUNIKASI* DAN *DISIPLIN KERJA*
TERHADAP *KINERJA* KURIR J&T EXPRESS CABANG AGUS
SALIM KOTA BEKASI**

SKRIPSI

Oleh
SIFERA CRISTIN
2131150014



PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA

2025

**ANALISIS PENGARUH KOMUNIKASI DAN DISIPLIN KERJA
TERHADAP KINERJA KURIR J&T EXPRESS CABANG AGUS
SALIM KOTA BEKASI**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan Akademik guna memperoleh gelar Sarjana
Manajemen (S.M) Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Kristen Indonesia

Oleh

SIFERA CRISTIN

2131150014



**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**

JAKARTA

2025



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sifera Cristin
NIM : 2131150014
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "ANALISIS PENGARUH KOMUNIKASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KURIR J&T EXPRESS CABANG AGUS SALIM KOTA BEKASI" adalah :

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku-buku dan jurnal acuan yang tertera di dalam referensi skripsi saya.
2. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi yang dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada tugas.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang dinyatakan di atas, maka skripsi ini dianggap batal.

Jakarta, 26 Juni 2025





UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KOMUNIKASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA
KURIR J&T EXPRESS CABANG AGUS SALIM KOTA BEKASI.**

Oleh :

Nama : Sifera Cristin
NIM : 2131150014
Program Studi : Manajemen
Peminatan : Sumber Daya Manusia

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Skripsi guna mencapai gelar Sarjana Strata Satu/ pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia.

Jakarta, 26 Juni 2025

Menyetujui :

Pembimbing I

(Nenny Anggraini, SE., MPsi)
NUPTK : 9061736637230023

Pembimbing II

(Dr. Ir. Ktut Silvanita, M.A.)
NUPTK : 3247741642230090

Ketua Program Studi Manajemen

(Jonny Siagian, SE., MMA)
NUPTK : 8133739640130063



(Dr. Ir. Ktut Silvanita, M.A.)
NUPTK : 3247741642230090



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Pada 26 Juni 2025 telah diselenggarakan Sidang Skripsi untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia, atas nama :

Nama : Sifera Cristin

NPM : 2131150014

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Termasuk ujian Skripsi yang berjudul "ANALISIS PENGARUH KOMUNIKASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KURIR J&T EXPRESS CABANG AGUS SALIM KOTA BEKASI." oleh tim penguji yang terdiri dari :

Nama Penguji	Jabatan dalam Tim Penguji	Tanda Tangan
1 Netty Laura S, S.E., M.M.	Sebagai Ketua	
2 Christina Natalia S., SE., MM.	Sebagai Sekretaris	
3 Nenny Anggraini, SE., M.Psi.	Sebagai Anggota	

Jakarta, 26 Juni 2025



PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sifera Cristin

NIM : 2131150014

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Judul : "ANALISIS PENGARUH KOMUNIKASI DAN
DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KURIR J&T
EXPRESS CABANG AGUS SALIM KOTA BEKASI"

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi tersebut adalah benar karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun;
2. Skripsi tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya/kami mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
3. Saya memberikan Hak Noneksklusif Tanpa Royalti kepada Universitas Kristen Indonesia yang berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilih hak cipta.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundangan-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya tersebut, maka saya bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Kristen Indonesia dari segala tuntutan hukum yang berlaku.

Jakarta, 26 Juni 2025



KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, kasih dan karunia-Nya yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh *Komunikasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Kurir J&T Express Cabang Agus Salim Kota Bekasi*” Penelitian ini dibuat dan disusun sebagai skripsi penulis, serta sebagai syarat yang harus dipenuhi guna menempuh Sidang Ujian Sarjana serta untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen (S.M) Pada program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen Indonesia .

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari tidak sedikit kendala dan tantangan yang dihadapi penulis. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih terdapat kekurangan yang disebabkan keterbatasan kemampuan yang dimiliki oleh penulis, Namun berkat bantuan dan kontribusi dari berbagai pihak maka penulisan dan penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Untuk itu pada kesempatan ini dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, yang selalu ada di setiap langkah penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Terima kasih karena selalu memberikan kekuatan dan harapan serta mujizat yang luar biasa di semua kondisi kehidupan penulis. Terima kasih sudah menjadi rumah bagi penulis untuk pulang dan bercerita setiap saat.
2. Teristimewa Kepada cinta pertama penulis, Papah Andreas Sudarsim dan Mamah Mulyaningsih Dahlan. Terima kasih untuk kasih sayang yang selalu diberikan kepada penulis. Yang senantiasa memberikan Doa terbaik, semangat, dan perjuangan untuk masa depan penulis. Selalu menjadi Orang tua yang sangat luar biasa dan jauh dari kata menyerah. Penulis menyadari bahwa skripsi ini adalah buah hasil dari kerja keras dan doa orang tua. Skripsi ini di persembahkan untuk papah mamah dari anak terakhirmu yang saat ini sudah bertumbuh dewasa.

3. Bapak Dr. Dhaniswara K. Hardjono, SH., MH., MBA., Selaku Rektor Universitas Kristen Indonesia.
4. Ibu Dr. Ir. Ktut Silvanita Mangani, M.A., CRMP. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen Indonesia.
5. Ibu Arya Gina Tarigann, S.E., M.Ak selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen Indonesia.
6. Bapak Jonny Siagian, SE., MM selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen Indonesia.
7. Ibu Nenny Anggraini, SE., M.Psi. selaku dosen pembimbing materi yang telah memberikan ilmu, motivasi, dan solusi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.
8. Kepada Ibu Dr. Ir. Ktut Silvanita Mangani, M.A., CRMP. selaku dosen pembimbing teknis yang telah meluangkan waktu dan pemikirannya dalam mengarahkan dan membimbing penulis hingga skripsi ini selesai.
9. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen dan Staff FEB UKI yang ikut serta membantu dan memberikan dukungan dalam penyusunan proposal sampai dengan selesainya skripsi ini.
10. Kakak-kakak Penulis, Hendrik Timotius, Hendra Timotius, Handri Timotius, (+) Herdian Timotius, Herman Timotius, dan Sarah Hesty S.E terimakasih atas semangat dan doa yang diberikan kepada penulis.
11. Diriku Sendiri, terimakasih sudah berjuang dan tidak menyerah selama proses penyusunan skripsi ini, terimakasih sudah bertahan menjalani setiap fase kehidupan yang sudah berjalan sampai saat ini.
12. Kepada yang terkasih, Fasalas. terimakasih telah hadir di kehidupan penulis dan menemani penulis selama penyusunan sampai dengan selesainya skripsi ini. terimakasih sudah menjadi rumah untuk penulis bercerita dan berkeluh kesah serta selalu memberikan semangat dan dukungan yang baik kepada penulis.
13. Kepada sahabat-sahabat tersayang, Sharon Trinita, Candra Dwi, Naufal Fathir. Terimakasih sudah memberikan semangat kepada penulis selama penyusunan skripsi ini, terimakasih sudah menjadi bagian penulis disaat-saat sedih maupun bahagia sampai selesainya skripsi ini.

14. Teman-teman seperjuangan angkatan 2021 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, terimakasih sudah berjuang bersama-sama selama masa perkuliahan sampai selesainya skripsi ini.

Kiranya Penelitian ini bermanfaat, serta memberikan ilmu yang baru dan lebih lagi bagi pembaca. Akhir kata, dengan segala rasa syukur penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak. Tuhan Yesus Memberkati.

Bekasi, 22 Juni 2025

Sifera Cristin



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ixi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Permasalahan.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	9
1.5 Hipotesis Penelitian	10
1.6 Tujuan Penelitian	10
1.7 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II.....	12
KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Kajian Teori	12
2.1.1 Goal Setting Theory	12
2.2 Kinerja	13
2.2.1 Definisi Kinerja	13
2.1.2 Penilaian Kinerja	14
2.1.3 Faktor-faktor kinerja	15
2.1.4 Indikator Kinerja	16
2.2 Komunikasi Organisasi	17

2.2.1 Definisi Komunikasi.....	17
2.2.2 Fungsi Komunikasi.....	18
2.2.3 Arus Komunikasi.....	18
2.2.4 Proses Komunikasi.....	19
2.2.5 Sarana Komunikasi.....	20
2.2.6 Indikator Komunikasi.....	20
2.3 Disiplin Kerja.....	22
2.3.1 Definisi Disiplin Kerja.....	22
2.3.2 Faktor-Faktor Disiplin Kerja.....	23
2.3.3 Indikator Disiplin Kerja.....	24
2.4 Hasil Penelitian yang Relevan.....	25
2.5 Kerangka Penelitian.....	28
2.6 Hipotesis Penelitian.....	29
BAB III.....	31
METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Jenis dan Desain Penelitian.....	31
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	32
3.2.1 Tempat Penelitian.....	32
3.2.2 Waktu Penelitian.....	32
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	32
3.3.1 Populasi Penelitian.....	32
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Penelitian.....	33
3.4.1 Variabel Penelitian.....	33
3.4.2 Definisi Operasional.....	33
3.5 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	35
3.5.1 Instrumen Pengumpulan Data.....	35
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	35

3.5.3 Sumber Data	36
3.5.4 Transformasi Data Ordinal	37
3.6 Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	37
3.6.1 Uji Validitas	37
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	38
3.7 Teknik Analisis Data	39
3.7.1 Uji Normalitas	39
3.7.2 Uji Multikolinearitas.....	39
3.7.3 Uji Heteroskedastisitas	39
3.7.4 Analisis Statistik Deskriptif	40
3.7.5 Analisis Regresi Linear Berganda	40
3.7.6 Uji Hipotesis	41
3.7.6.1 Uji t (Parsial)	41
3.7.6.2 Uji F (Simultan).....	42
3.7.6.3 Koefisien Determinasi (R^2)	42
BAB IV	43
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Hasil Penelitian	43
4.1.1 Statistik Deskriptif.....	43
4.1.1.1 Deskripsi Data Responden	43
4.2 Pembahasan.....	45
4.2.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	45
4.2.2.1 Uji Validitas	45
4.2.2.2 Uji Realibilitas.....	47
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	54
4.2.3.1 Uji Normalitas	54
4.2.3.2 Uji Multikolinearitas.....	56

4.2.3.3 Uji Heterokedastisitas	57
4.2.4 Analisis Linear Berganda	58
4.2.5 Uji Hipotesis	59
4.2.5.1 Uji t (Parsial)	59
4.2.5.2 Uji F (Simultan).....	61
4.2.6 Koefisien Determinasi (R^2).....	62
4.3 Pembahasan.....	63
4.4 Keterbatasan Penelitian.....	64
4.5 Implikasi Manajerial	64
BAB V	66
SIMPULAN DAN SARAN.....	66
5.1 Simpulan	66
5.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kinerja Kurir J&T Express Cabang Agus Salim.....	2
Tabel 1.2 Data Permasalahan Komunikasi kurir	4
Tabel 1.3 Rekapitulasi Absensi kurir 2024.....	6
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian yang Relevan.....	25
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	32
Tabel 3.2 Indikator Variabel Penelitian	34
Tabel 3.3 Skala Likert.....	36
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Lama Bekerja	44
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Komunikasi	45
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Disiplin Kerja	46
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Disiplin Kerja	47
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Statistik Deskriptif	49
Tabel 4.9 Rekapitulasi Jawaban Responden Komunikasi.....	50
Tabel 4.10 Rekapitulasi Jawaban Responden Disiplin Kerja.....	51
Tabel 4.11 Rekapitulasi Jawaban Responden Kinerja	53
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas.....	55
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas	56
Tabel 4.14 Hasil Analisis Linear Berganda	58
Tabel 4.15 Hasil Uji t (Parsial) X1 ke Y	60
Tabel 4. 16 Hasil Uji t (Parsial) X2 Ke Y	60
Tabel 4. 17 Hasil Uji F	61
Tabel 4. 18 Koefisien Determinasi (R^2)	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	28
Gambar 3.1 Alur Penelitian	31
Gambar 4.1 Uji Histogram Normalitas Data	55
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	73
Lampiran 2 Tabulasi Data Kuesioner	79
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas	82
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas	85
Lampiran 5 Hasil Uji SPSS	86
Lampiran 6 Hasil Uji MSI	88



ABSTRAK

Sifera Cristin, Analisis Pengaruh Komunikasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Kurir J&T Express Cabang Agus Salim Kota Bekasi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh *Komunikasi* dan *Disiplin kerja* terhadap *Kinerja* kurir J&T Express Cabang Agus Salim Kota Bekasi. Dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan desain kausal. Data dalam penelitian ini dikumpulkan dari 40 sampel yang menjadi responden melalui kuesioner berbasis skala likert dan di analisis menggunakan uji Validitas, uji Reliabilitas, uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linear Berganda, uji t, uji F, dan Koefisien Determinasi yang diolah menggunakan software SPSS Versi 25. Hasil analisis menunjukkan bahwa adanya pengaruh secara parsial dari Komunikasi terhadap *Kinerja* kurir J&T Express Cabang Agus Salim Kota Bekasi dengan nilai Sig $0,014 < 0,05$. Dan variabel Disiplin Kerja juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Kinerja Kurir* dengan nilai Sig $0,004 < 0,05$. Berdasarkan uji F *Komunikasi, Disiplin Kerja* berpengaruh secara simultan terhadap *Kinerja Kurir* J&T Express Cabang Agus Salim Kota Bekasi.

Kata kunci: Komunikasi, Disiplin Kerja, Kinerja

ABSTRACT

Sifera Cristin, Analysis of the Effect of Communication and Work Discipline on the Performance of J&T Express Couriers, Agus Salim Branch, Bekasi City.

This study aims to analyze the effect of communication and work discipline on the performance of J&T Express couriers, Agus Salim Branch, Bekasi City. By using quantitative research methods with a causal design. The data in this study were collected from 40 samples who became respondents through a Likert scale-based questionnaire and analyzed using the Validity test, Reliability test, Classical Assumption test, Multiple Linear Regression Analysis, t test, F test, and Coefficient of Determination which were processed using SPSS Version 25 software. The results of the analysis show that there is a partial influence of communication on the performance of J&T Express couriers, Agus Salim Branch, Bekasi City with a Sig value of $0.014 < 0.05$. And the Work Discipline variable also has a positive and significant effect on Courier Performance with a Sig value of $0.004 < 0.05$. Based on the F test, Communication, Work Discipline simultaneously affect the performance of J&T Express Couriers, Agus Salim Branch, Bekasi City.

Keywords: Communication, Work Discipline, Performance