

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Manajemen dapat dipahami sebagai rangkaian aktivitas yang tertata dan saling berkaitan dalam mengatur sumber daya yang dimiliki organisasi agar pemanfaatannya tepat sasaran dan tidak boros, sehingga tujuan yang telah digariskan dapat tercapai. S. Robbins et al. (2010) menjabarkan empat tahapan inti dalam manajemen, yakni menyusun rencana, menata struktur organisasi, memberi arahan kerja, dan mengawasi jalannya kegiatan, yang kesemuanya diarahkan agar setiap bagian organisasi bergerak menuju arah yang sama.. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen bukan sekadar aktivitas administratif, melainkan suatu mekanisme yang menentukan arah perkembangan organisasi. Koontz dan Weihrich (2012) menekankan bahwa keberhasilan sebuah organisasi bergantung pada kualitas manajemennya, karena manajemen berfungsi sebagai penggerak utama dalam penyelarasan visi, strategi,serta operasional di berbagai tingkat organisasi.

Di tengah praktik manajemen kontemporer, peran Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) semakin sentral karena menjadi penentu seberapa besar kontribusi yang dapat diberikan setiap individu kepada organisasi. Ruang lingkup MSDM meliputi tahapan penarikan tenaga kerja baru, pembinaan kompetensi, pengaturan administrasi kepegawaian, hingga pemberdayaan karyawan agar kontribusinya terhadap organisasi dapat dioptimalkan. Mathis (2011) menambahkan bahwa MSDM berfungsi memastikan bahwa organisasi memiliki tenaga kerja yang kompeten, termotivasi, dan puas dalam menjalankan tugasnya. Dengan demikian, MSDM memainkan peran strategis dalam organisasi, terutama pada industri yang memiliki tingkat kompleksitas tinggi seperti sektor logistik. Industri logistik menuntut koordinasi yang cepat, keputusan yang tepat, dan ketelitian yang tinggi, sehingga efektivitas pengelolaan sumber daya manusia menjadi faktor dominan dalam menjaga kualitas layanan dan operasional perusahaan (Christopher, 2016).

Berkaitan dengan ranah MSDM, kinerja karyawan kerap dijadikan tolak ukur utama untuk melihat sejauh mana individu berhasil memenuhi target yang dibebankan organisasi kepadanya. Mangkunegara et al. (2017) memaknai kinerja sebagai capaian kerja yang diperoleh karyawan dengan merujuk pada standar baku yang telah disusun oleh organisasi. Gibson (1991) menjelaskan bahwa kinerja dipengaruhi oleh faktor individu, faktor psikologis, dan faktor organisasi, sehingga perusahaan memiliki tanggung jawab untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif agar karyawan mampu bekerja secara optimal. Pada perusahaan logistik seperti PT Yusen Logistics Indonesia, kinerja karyawan sangat berpengaruh terhadap kelancaran alur distribusi barang, ketepatan waktu layanan, serta efisiensi operasional. Ketidaksesuaian kinerja dengan target dapat berdampak langsung pada biaya operasional, tingkat kepuasan pelanggan, dan reputasi perusahaan.

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor psikologis yang turut menentukan tingkat kinerja seseorang. Luthans et al. (2011) memandang kepuasan kerja sebagai bentuk tanggapan emosional karyawan terhadap pekerjaannya, yang terbentuk dari cara karyawan menilai sendiri pengalaman kerja yang dijalani, suasana tempat kerja, serta sejauh mana kebutuhan pribadinya terpenuhi. Locke (dalam Luthans et al., 2011) menjelaskan bahwa kepuasan kerja berkaitan erat dengan tingkat komitmen dan motivasi individu, di mana karyawan yang memiliki tingkat kepuasan tinggi akan bekerja lebih produktif, menunjukkan loyalitas, serta memiliki kecenderungan rendah untuk meninggalkan organisasi. S. P. Robbins et al. (2019) menambahkan bahwa kepuasan kerja yang rendah dapat memicu penurunan motivasi, meningkatnya tingkat kesalahan kerja, hingga meningkatnya *turnover* karyawan. Dalam industri logistik yang sangat mengandalkan keakuratan dan ketepatan waktu, kepuasan kerja menjadi variabel penting dalam menjaga stabilitas operasional.

Pada penelitian ini, kepuasan kerja diposisikan sebagai variabel perantara yang menurut kajian teori banyak dibentuk oleh kondisi di lingkungan kerja, terutama kualitas pengawasan atasan dan keefektifan komunikasi kerja. Kualitas pengawasan dapat dilihat dari kemampuan atasan dalam memberi petunjuk kerja yang jelas, memantau pekerjaan bawahan secara berkesinambungan, memberi

tanggapan atas hasil kerja, serta membangun relasi kerja yang bersifat mendukung. Hasibuan (2016) menyatakan bahwa pengawasan merupakan proses memastikan bahwa aktivitas operasional berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Kreitner dan Kinicki (2014) menegaskan bahwa pengawasan yang baik dapat meningkatkan rasa aman karyawan dalam bekerja, mengurangi ketidakpastian, serta memperkuat kejelasan peran atau *role clarity*. Sebaliknya, pengawasan yang lemah dapat menimbulkan kebingungan karyawan, ambiguitas tugas, serta meningkatkan tingkat stres kerja (Colquitt, 2021). Dalam konteks kerja operasional, terutama pada industri logistik, ketidakjelasan pengawasan dapat berdampak pada meningkatnya kesalahan input data, keterlambatan proses, hingga menurunnya keselamatan kerja.

Selain faktor pengawasan, keefektifan komunikasi kerja juga merupakan unsur penentu yang tidak kalah penting dalam membentuk kepuasan kerja sekaligus kinerja karyawan. Komunikasi kerja yang berjalan efektif akan membuat aliran informasi tidak tersendat, instruksi tersampaikan secara jelas, dan koordinasi antarunit kerja dapat berlangsung secara optimal. S. Robbins et al. (2010) menyatakan bahwa komunikasi merupakan fungsi vital dalam organisasi karena memengaruhi pemahaman, perilaku, dan kolaborasi antar karyawan. Penelitian Sloan et al. (2013) menunjukkan bahwa komunikasi internal yang efektif meningkatkan rasa saling percaya, memperkuat hubungan interpersonal, serta menumbuhkan persepsi positif terhadap lingkungan kerja. Dalam industri logistik, komunikasi yang tidak efektif dapat berdampak pada terjadinya kesalahan operasional seperti ketidaktepatan pengiriman, keterlambatan proses distribusi, hingga miskomunikasi terkait prioritas tugas (Bowersox et al., 2013). Oleh karena itu, efektivitas komunikasi kerja memegang peranan strategis dalam menjaga stabilitas kualitas layanan logistik.

Dari fenomena yang telah dipaparkan, terlihat bahwa kualitas pengawasan beserta keefektifan komunikasi kerja merupakan dua faktor krusial yang turut menentukan tingkat kepuasan dan kinerja pegawai. Sejumlah penelitian terdahulu memperlihatkan adanya keterkaitan yang nyata antara pengawasan, komunikasi internal, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan. E. Wildayana et al. (2019)

menemukan bahwa pengawasan dan komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan kinerja karyawan dalam organisasi pemerintah. Studi Fitrianingrum (2015), dan Hastuti et al. (2013) juga menunjukkan bahwa komunikasi internal memiliki pengaruh kuat terhadap kepuasan kerja dan produktivitas karyawan. Namun demikian, sejumlah studi lain menunjukkan hasil yang berbeda. Penelitian Tamba et al. (2025) menemukan bahwa komunikasi internal tidak selalu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Begitu pula W. Wildayana et al. (2019) menemukan bahwa pengawasan dapat berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Ketidakkonsistenan hasil penelitian ini menunjukkan adanya *research gap* yang perlu dikaji lebih lanjut.

Kondisi nyata di lapangan pada PT Yusen Logistics Indonesia, tepatnya di Divisi *Ocean Freight Forwarding (OFF) section Customs House Brokerage (CHB)* yang berperan vital dalam menjaga kelancaran arus barang impor dan ekspor, turut memperlihatkan adanya kendala terkait pengawasan, komunikasi kerja, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan. Divisi OFF merupakan unit garis depan yang bersinggungan langsung dengan pihak eksternal, seperti otoritas kepabeanan (bea cukai) dan pengelola Pelabuhan. Karakteristik pekerjaan di Divisi OFF menuntut adanya komunikasi kerja yang cepat, akurat, dan transparan antara karyawan lapangan dan tim administrasi. Kesalahan atau keterlambatan informasi sekecil apa pun dapat berakibat fatal, seperti tertahannya barang di Pelabuhan yang berujung pada kerugian finansial dan menurunnya kepercayaan klien. Di saat yang sama, tingginya mobilitas karyawan operasional membutuhkan pengawasan yang proporsional dari pihak manajemen sebagai pendampingan untuk meminimalisir *human error* di lapangan yang sering kali memicu stres kerja.

Pengamatan awal yang dilakukan di Divisi OFF mengungkap adanya kecenderungan naik turunnya capaian target kinerja, yang diduga berkaitan dengan dinamika komunikasi internal dan pola pengawasan oleh atasan, sehingga pada gilirannya dapat memengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan. Kondisi ini sejalan dengan karakteristik pekerjaan di sektor *freight forwarding* dan *customs brokerage* yang menuntut koordinasi lintas fungsi secara cepat dan akurat, mengingat kompleksitas regulasi kepabeanan serta ketatnya tenggat waktu proses ekspor-

impor (Bowersox et al., 2013). Untuk memperkuat pemahaman awal atas fenomena tersebut, peneliti melakukan penjajakan awal melalui pengamatan langsung dan perbincangan informal dengan sejumlah karyawan Divisi OFF. Penjajakan ini bersifat eksploratif dan tidak dimaksudkan untuk merepresentasikan seluruh populasi karyawan secara statistik, melainkan sebagai langkah awal untuk memastikan bahwa fenomena yang diangkat memang relevan dan dirasakan di lapangan, sebelum dikaji lebih mendalam melalui penelitian yang lebih terstruktur.

Indikasi-indikasi awal tersebut sejalan dengan sejumlah temuan penelitian terdahulu yang memperlihatkan hasil yang tidak selalu konsisten mengenai keterkaitan antara komunikasi, pengawasan, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan, sebagaimana telah diuraikan sebelumnya. Ketidakkonsistenan hasil penelitian tersebut, ditambah dengan indikasi awal di lapangan, memperkuat urgensi untuk mengkaji lebih lanjut secara sistematis bagaimana komunikasi kerja dan pengawasan memengaruhi kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening, khususnya pada konteks pekerjaan di sektor *freight forwarding* yang memiliki karakteristik operasional yang unik. Data sektoral juga menunjukkan bahwa peran industri logistik dalam perekonomian nasional terus meningkat, dengan kontribusi sektor transportasi dan pergudangan terhadap Produk Domestik Bruto yang tercatat naik dari 4,24 persen pada 2021 menjadi 5,02 persen pada 2022 (Badan Pusat Statistik, dalam Supply Chain Indonesia, 2024), sehingga efektivitas pengelolaan sumber daya manusia pada sektor ini menjadi semakin relevan untuk dikaji.

Tekanan terhadap efektivitas operasional pada sektor *freight forwarding* dan *customs brokerage* turut tercermin dari data pertumbuhan industri logistik nasional. Supply Chain Indonesia (2025) mencatat bahwa sektor transportasi dan pergudangan tumbuh signifikan pada periode 2022-2024, yakni sebesar 19,87 persen pada 2022 dan 13,96 persen pada 2023, jauh di atas rata-rata pertumbuhan ekonomi nasional, dan pada 2025 diproyeksikan berkontribusi terhadap Produk Domestik Bruto sebesar lebih dari Rp1.600 triliun. Pertumbuhan yang pesat ini turut diiringi oleh tuntutan efisiensi pada sisi kepabeanan. Kementerian Keuangan Republik Indonesia (2026) melaporkan bahwa *dwellling time* impor menurun dari

3,52 hari pada 2024 menjadi 3,02 hari pada 2025, sementara proses *customs clearance* dipercepat dari 0,49 hari menjadi 0,42 hari. Percepatan proses kepabeanan tersebut menuntut karyawan pada divisi yang bersinggungan langsung dengan aktivitas ekspor-impor, seperti Divisi OFF CHB pada PT Yusen Logistics Indonesia, untuk bekerja dengan koordinasi dan komunikasi yang semakin cepat dan akurat, sehingga kejelasan arahan kerja dari atasan serta kelancaran arus informasi kerja menjadi semakin krusial seiring meningkatnya dinamika industri tersebut.

Secara umum, indikasi awal ini menunjukkan bahwa meskipun kondisi salah satu divisi di perusahaan tampak cukup baik, masih terdapat celah pemahaman mengenai bagaimana komunikasi kerja, pengawasan, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan saling berkaitan satu sama lain. Oleh karena itu, agar amatan ini lebih tajam, mendalam, dan relevan dengan urgensi operasional bisnis *freight forwarding*, peneliti membatasi ruang lingkup dan memfokuskan penelitian ini pada karyawan di Divisi OFF untuk memastikan bahwa data yang ditarik benar-benar merepresentasikan kelompok karyawan inti yang paling merasakan dampak langsung dari dinamika komunikasi dan pengawasan terhadap kinerja mereka.

B. Identifikasi dan Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan indikasi awal yang diperoleh melalui pengamatan pendahuluan di Divisi *Ocean Freight Forwarding (OFF) section Customs House Brokerage (CHB)* PT Yusen Logistics Indonesia, serta merujuk pada kajian pustaka dan hasil penelitian terdahulu yang menunjukkan ketidakkonsistenan temuan mengenai hubungan antar variabel penelitian, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang perlu dikaji lebih lanjut sebagai berikut:

- 1) Belum diketahui secara empiris sejauh mana efektivitas komunikasi kerja terbentuk di Divisi OFF. Indikasi awal menunjukkan adanya variasi persepsi karyawan terhadap kejelasan penjelasan atas perubahan instruksi kerja dan konsistensi umpan balik dari atasan, yang menurut kajian teori berpotensi memengaruhi kepuasan dan

kinerja kerja apabila tidak dikelola dengan baik.

- 2) Belum diketahui secara empiris bagaimana pola pengawasan berjalan di Divisi OFF. Indikasi awal menunjukkan adanya perbedaan persepsi karyawan terhadap konsistensi pelaksanaan pengawasan dan pemberian evaluasi hasil kerja oleh atasan, sehingga fungsi evaluatif dalam pengawasan perlu dikaji lebih lanjut.
- 3) Belum diketahui secara empiris faktor-faktor yang membentuk kepuasan kerja karyawan di Divisi OFF secara menyeluruh. Indikasi awal menunjukkan adanya variasi persepsi terhadap penghargaan atas hasil kerja dan motivasi kerja yang diberikan perusahaan, meskipun secara umum karyawan menyatakan cukup puas dengan pekerjaan dan lingkungan kerjanya.
- 4) Belum diketahui secara empiris sejauh mana inisiatif kerja karyawan terbentuk secara merata di Divisi OFF. Indikasi awal menunjukkan adanya perbedaan tingkat kemandirian kerja antar karyawan dalam menjalankan tugasnya, meskipun pencapaian target dan tanggung jawab kerja secara umum tergolong baik.
- 5) Masih terdapat kesenjangan pemahaman (*research gap*) mengenai keterkaitan antara komunikasi kerja, pengawasan, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan, sebagaimana ditunjukkan oleh hasil penelitian terdahulu yang tidak selalu konsisten. Kondisi tersebut, ditambah dengan indikasi awal di Divisi OFF, menunjukkan perlunya pengkajian lebih lanjut mengenai pengaruh komunikasi kerja dan pengawasan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel *intervening* pada *Divisi Ocean Freight Forwarding PT Yusen Logistics Indonesia*.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

- 1) Apakah komunikasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja

karyawan pada Divisi *Ocean Freight Forwarding* (OFF) *section Customs House Brokerage* (CHB) di PT Yusen Logistics Indonesia?

- 2) Apakah pengawasan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada Divisi *Ocean Freight Forwarding* (OFF) *section Customs House Brokerage* (CHB) di PT Yusen Logistics Indonesia?
- 3) Apakah pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Divisi *Ocean Freight Forwarding* (OFF) *section Customs House Brokerage* (CHB) di PT Yusen Logistics Indonesia?
- 4) Apakah pengaruh komunikasi kerja dan pengawasan terhadap dimensi kualitas kerja pada kinerja karyawan pada Divisi *Ocean Freight Forwarding* (OFF) *section Customs House Brokerage* (CHB) di PT Yusen Logistics Indonesia?
- 5) Apakah pengaruh komunikasi kerja dan pengawasan terhadap dimensi kuantitas kerja pada kinerja karyawan pada Divisi *Ocean Freight Forwarding* (OFF) *section Customs House Brokerage* (CHB) di PT Yusen Logistics Indonesia?
- 6) Apakah pengaruh komunikasi kerja dan pengawasan terhadap dimensi ketepatan waktu kerja pada kinerja karyawan pada Divisi *Ocean Freight Forwarding* (OFF) *section Customs House Brokerage* (CHB) di PT Yusen Logistics Indonesia?
- 7) Apakah pengaruh komunikasi kerja dan pengawasan terhadap dimensi tanggung jawab kerja pada kinerja karyawan pada Divisi *Ocean Freight Forwarding* (OFF) *section Customs House Brokerage* (CHB) di PT Yusen Logistics Indonesia?

C. Tujuan Penelitian

Berikut adalah tujuan penelitian yang perlu dicapai oleh peneliti sebagai hasil dari proses konseptualisasi masalah yang telah dijelaskan di atas:

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada Divisi *Ocean Freight*

Forwarding (OFF) section Customs House Brokerage (CHB) di PT Yusen Logistics Indonesia.

- 2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengawasan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Divisi *Ocean Freight Forwarding (OFF) section Customs House Brokerage (CHB)* di PT Yusen Logistics Indonesia.
- 3) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Divisi *Ocean Freight Forwarding (OFF) section Customs House Brokerage (CHB)* di PT Yusen Logistics Indonesia.
- 4) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengawasan terhadap kinerja karyawan pada Divisi *Ocean Freight Forwarding (OFF) section Customs House Brokerage (CHB)* di PT Yusen Logistics Indonesia.
- 5) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Divisi *Ocean Freight Forwarding (OFF) section Customs House Brokerage (CHB)* di PT Yusen Logistics Indonesia.
- 6) Untuk mengetahui dan menganalisis peran kepuasan kerja sebagai variabel mediasi dalam pengaruh komunikasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Divisi *Ocean Freight Forwarding (OFF) section Customs House Brokerage (CHB)* di PT Yusen Logistics Indonesia.
- 7) Untuk mengetahui dan menganalisis peran kepuasan kerja sebagai variabel mediasi dalam pengaruh pengawasan terhadap kinerja karyawan pada Divisi *Ocean Freight Forwarding (OFF) section Customs House Brokerage (CHB)* di PT Yusen Logistics Indonesia.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kegunaan baik secara teoritis maupun secara praktis:

1. Manfaat Akademis
 - a. Bagi Peneliti, diharapkan dengan melakukan penelitian ini, peneliti dapat mengaplikasikan pengetahuan dan pendidikan di bangku kuliah untuk mendapatkan pengetahuan dan pengalaman

yang lebih mendalam dari ilmu yang didapat.

- b. Bagi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa, baik dari program studi umum maupun Jurusan Manajemen Konsentrasi Sumber Daya Manusia, yang hendak melakukan penelitian serupa.

2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- b. Diharapkan hasil dari penelitian ini bisa bermanfaat untuk bahan informasi atau masukan kepada pihak manajemen PT. Yusen Logistics Indonesia terutama dalam hal komunikasi, pengawasan dan kepuasan kerja juga hubungannya terhadap kinerja karyawan.

E. Jadwal Penelitian

Berikut disajikan jadwal waktu penelitian yang akan ditempuh peneliti mulai dari tahapan awal hingga tahapan akhir.

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian

No	Bulan Kegiatan	Januari				Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan Proposal	X	X	X	X																								
2	Bimbingan Proposal					X	X	X																					
3	Seminar Proposal dan Revisi								X	X	X																		
4	Penyusunan dan Uji Coba Kuesioner										X	X																	
5	Pengumpulan Data													X	X	X	X												
6	Analisis Data																X	X	X	X									
7	Penyusunan Laporan Skripsi																				X	X	X	X					

No	Bulan	Januari				Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli			
	Kegiatan	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
8	Munaqosyah																									X	X	X	X
9	Revisi Skripsi																												

F. Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan Proposal Penelitian ini disusun dalam 3 (tiga) Bab, dengan rincian sebagai berikut :

1. Bab I : Pendahuluan

Bab ini merupakan bagian pembuka yang memaparkan landasan awal penelitian. Dimulai dari latar belakang penelitian yang menguraikan fenomena empiris dan teoretis terkait komunikasi kerja, pengawasan, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan di PT Yusen Logistics Indonesia. Selanjutnya disajikan identifikasi dan rumusan masalah yang merinci tujuh pertanyaan penelitian, diikuti dengan tujuan penelitian yang hendak dicapai, serta manfaat penelitian baik secara teoritis maupun praktis. Bab ini ditutup dengan jadwal penelitian dan sistematika penulisan yang menggambarkan alur keseluruhan skripsi.

2. Bab II : Tinjauan Pustaka

Bab ini membangun kerangka konseptual dan teoretis yang menjadi landasan analisis penelitian. Bagian pertama menguraikan konsep dan teori yang relevan, meliputi manajemen, manajemen sumber daya manusia, komunikasi kerja, pengawasan, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan beserta dimensi dan indikatornya masing-masing. Bagian kedua menyajikan kajian penelitian terdahulu yang relevan sebagai bahan perbandingan dan identifikasi *research gap*. Bagian ketiga menjabarkan kerangka berpikir yang menggambarkan hubungan logis antar variabel dalam bentuk model konseptual. Bab ini diakhiri dengan perumusan hipotesis penelitian yang diajukan berdasarkan kajian teori dan temuan empiris sebelumnya.

3. Bab III : Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan seluruh prosedur ilmiah yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian. Dimulai dari uraian metode dan pendekatan penelitian, yakni pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Selanjutnya dijelaskan jenis dan sumber data yang terdiri dari data primer dan data sekunder, populasi dan teknik pengambilan sampel, serta variabel penelitian dan operasionalisasi variabel yang memuat definisi konseptual, definisi operasional, dimensi, dan indikator setiap variabel. Bab ini juga menyajikan waktu dan wilayah penelitian, teknik pengumpulan data melalui kuesioner dan studi kepustakaan, serta teknik analisis data menggunakan metode *Partial Least Square Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan perangkat lunak SmartPLS 4.0.

4. Bab IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini menyajikan hasil penelitian secara menyeluruh yang terdiri dari empat bagian utama. Pertama, gambaran umum lokasi penelitian, Kedua, konsep perolehan data yang mencakup karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan masa kerja, serta rekapitulasi deskriptif tiap variabel penelitian. Ketiga, pengujian dan hasil analisis menggunakan metode PLS-SEM yang meliputi evaluasi *outer model*, evaluasi *inner model*, pengujian hipotesis melalui *path coefficients*, serta uji mediasi melalui *specific indirect effect*. Keempat, pembahasan atas seluruh hasil pengujian hipotesis yang dikaitkan dengan teori-teori yang relevan dan temuan penelitian terdahulu.

5. Bab V : Penutupan

Bab ini merupakan bagian akhir dari penelitian yang terdiri dari dua sub bab. Pertama, kesimpulan yang merangkum jawaban atas tujuh rumusan masalah penelitian berdasarkan hasil pengujian hipotesis, yaitu mengenai pengaruh langsung komunikasi kerja dan pengawasan terhadap kinerja karyawan dan kepuasan kerja, pengaruh kepuasan

kerja terhadap kinerja, serta peran mediasi kepuasan kerja pada kedua jalur tidak langsung tersebut. Kedua, saran yang ditujukan kepada dua pihak: manajemen PT Yusen Logistics Indonesia sebagai rekomendasi praktis atas temuan penelitian, serta peneliti selanjutnya.

