

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem birokrasi pemerintahan, sumber daya manusia merupakan elemen dasar yang memiliki peran strategis dalam mewujudkan tujuan organisasi. Penting bagi organisasi untuk mengelola dan mengembangkan sumber daya manusia secara optimal. Hal ini disebabkan karena keberhasilan sebuah organisasi tidak hanya bergantung pada keunggulan teknologi maupun ketersediaan dana yang cukup, melainkan juga sangat ditentukan oleh peran manusia sebagai faktor utama. Sumber daya manusia memainkan peranan signifikan dalam setiap pelaksanaan kegiatan di perusahaan, meskipun banyak fungsi tenaga kerja yang telah tergantikan oleh kemajuan teknologi yang terus berkembang. Namun demikian, kenyataannya menunjukkan bahwa hingga saat ini tenaga kerja masih menjadi faktor yang sangat menentukan dalam menjalankan proses produksi. Setiap organisasi berupaya memastikan tenaga kerja mampu bekerja secara efektif dan efisien. Sehubungan dengan itu, diperlukan manajemen sumber daya manusia yang baik.

Menurut Rahma dan Irbayuni (2023) Manajemen sumber daya manusia merupakan seni sekaligus ilmu yang berfokus pada pengelolaan hubungan dan peran tenaga kerja agar dapat bekerja secara efektif dan efisien dalam mendukung tercapainya tujuan organisasi, pegawai, serta masyarakat. Pencapaian visi dan misi suatu organisasi dapat diwujudkan melalui pengelolaan manajemen sumber daya manusia yang baik. Sumber daya manusia memiliki peran penting dalam menjaga

keberlangsungan suatu organisasi. Individu dalam organisasi berkontribusi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, sehingga peran mereka menjadi faktor utama dalam keberhasilan organisasi. Produktivitas pegawai sangat dipengaruhi oleh keinginan dan motivasi mereka dalam bekerja. Oleh karena itu, untuk memastikan perkembangan pegawai serta pencapaian tujuan organisasi, diperlukan dorongan yang mampu meningkatkan kinerja karyawan.

Kinerja karyawan merupakan indikator utama dalam menilai keberhasilan sebuah perusahaan. Kinerja mencerminkan hasil pekerjaan yang diselesaikan oleh seseorang dalam menjalankan tanggung jawabnya, sesuai dengan standar yang telah ditentukan (Kasmir, 2020). Kinerja yang baik tidak hanya berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi, tetapi juga menjadi gambaran dari efektivitas manajemen yang diterapkan. Oleh karena itu, setiap karyawan diharapkan dapat menjalankan peran secara aktif dalam merealisasikan sistem dan rencana yang telah ditetapkan perusahaan. Kinerja karyawan memegang peranan penting dalam mencapai target perusahaan. Jika kinerja karyawan rendah, hal ini akan berdampak negatif terhadap produktivitas organisasi. Sebaliknya, jika kinerja karyawan yang baik akan mendorong peningkatan produktivitas. Mardianti et al., (2021) menyebutkan bahwa kinerja dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal, seperti komunikasi yang berjalan dengan baik dan efektif, lingkungan kerja fisik yang kondusif dan memadai dapat memicu semangat kerja karyawan, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap kinerja mereka.

Komunikasi merupakan bagian aktivitas penting dari kehidupan manusia, baik dalam lingkungan organisasi maupun dalam kehidupan sehari-hari. Sebagai aspek

mendasar, komunikasi memungkinkan individu untuk berinteraksi satu sama lain. Proses komunikasi dapat berlangsung dalam bentuk yang sederhana hingga kompleks, dan perkembangan teknologi telah membawa perubahan signifikan terhadap cara manusia berkomunikasi. Komunikasi yang efektif dapat memberikan pertukaran informasi yang jelas antara atasan dan bawahan maupun antar karyawan (Maulidiya et al., 2024). Selain mendukung koordinasi kerja, komunikasi juga berperan dalam memperkuat hubungan interpersonal yang berdampak positif pada kinerja. Sebaliknya, komunikasi yang tidak efektif dapat menimbulkan kesalahpahaman, konflik, dan penurunan kinerja karyawan. Komunikasi dua arah yang transparan membuat karyawan merasa dihargai dan didengarkan, sehingga meningkatkan keterlibatan serta kepercayaan antar sesama karyawan.

Selain faktor komunikasi, faktor lain yang dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah kondisi lingkungan kerja fisik. Lingkungan kerja terdiri dari dua jenis, yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non-fisik. Menurut Manihuruk dan Tirtayasa (2020) mengatakan bahwa lingkungan kerja fisik mencakup segala hal di sekitar pegawai yang dapat memengaruhi mereka dalam menjalankan pekerjaannya. Untuk meningkatkan kinerja karyawan, langkah yang perlu dilakukan adalah memastikan agar karyawan dapat bekerja tanpa mengalami ketegangan-ketegangan. Dengan kata lain, instansi harus menyediakan lingkungan kerja fisik yang kondusif bagi para karyawannya. Menurut Rahma dan Irbayuni (2023) Lingkungan kerja yang bersih, sehat, menyenangkan, serta didukung oleh hubungan yang harmonis akan menciptakan suasana kerja yang baik. Kualitas lingkungan kerja yang baik dapat dilihat dari fasilitas yang disediakan antara lain

seperti ruang kerja, perlengkapan dan peralatan kerja, kebersihan, pencahayaan, keamanan, serta tata letak peralatan. Selain itu, faktor seperti suhu, kualitas udara, pencahayaan, dan tingkat kebisingan di kantor juga berpengaruh terhadap konsentrasi serta kinerja yang ingin dicapai. Sebagian besar pegawai kantor menghabiskan waktu mereka di dalam ruangan sehingga lingkungan kerja fisik yang nyaman dan mendukung akan berkontribusi pada produktivitas serta kualitas hasil kerja karyawan.

Peneliti melakukan sebuah penelitian di instansi Dinas Koperasi, Usaha Mikro, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Gresik. Instansi ini merupakan organisasi perangkat daerah yang berperan dalam pengelolaan sektor koperasi, usaha mikro, industri, dan perdagangan di Kabupaten Gresik. Berdasarkan Peraturan Bupati Gresik Nomor 71 Tahun 2021, dinas ini memiliki tugas utama dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang-bidang tersebut, termasuk perumusan kebijakan, pelaksanaan program, serta koordinasi dan sinkronisasi antar unit kerja di lingkungan Pemerintah Daerah. Selain itu, Dinas Koperasi, Usaha Mikro, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Gresik juga berperan sebagai fasilitator, regulator, dan kasalitor dalam pengembangan usaha mikro dan koperasi. Saat ini, Dinas Koperasi, Usaha Mikro, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Gresik memiliki pegawai berjumlah 79 orang.

Produktivitas kerja dipengaruhi pada kemauan pegawai dalam menyelesaikan tugas dan mencapai hasil yang optimal. Oleh karena itu, untuk memantau perkembangan kinerja pegawai serta memastikan pencapaian tujuan organisasi, diperlukan dorongan agar pegawai dapat bekerja dengan baik, salah satu dorongan

tersebut dapat dilihat dari meningkatnya kinerja karyawan. Namun pada Dinas Koperasi, Usaha Mikro, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Gresik menghadapi kondisi yang belum ideal terlihat dengan adanya fenomena penurunan kinerja karyawan yang dapat terlihat pada tabel dibawah.

Tabel 1. 1 Tabel KPI Pegawai Diskoperindag Kabupaten Gresik 2023 dan 2024

No	KPI	Sub-Indikator	Bobot (%)	Nilai Rata - Rata		Ket
				2023	2024	
1	Harmonis	Membangun lingkungan kerja yang kondusif	15%	4.3	3.7	Butuh perbaikan
2	Kolaboratif	Terbuka dalam bekerja sama	20%	4.2	3.6	Butuh perbaikan
3	Adaptif	Bertindak proaktif	15%	4.0	3.4	Butuh perbaikan
4	Kompeten	Membantu orang lain belajar	15%	4.0	3.6	Butuh perbaikan
5	Akuntabel	Melaksanakan tugas dengan tanggung jawab tinggi	15%	4.5	4.2	Butuh perbaikan
6	Orientasi layanan	Ramah, cekatan, solutif dan dapat diandalkan	10%	3.8	4.0	Baik
7	Loyal	Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan, instansi dan negara	10%	4.0	4.4	Baik

Sumber: Karyawan Diskoperindag Kabupaten Gresik (data diolah)

Tabel di atas menunjukkan bahwa terjadi penurunan kinerja pegawai Dinas Koperindag pada tahun 2024 berdasarkan hasil pengukuran *Key Performance Indicators* (KPI). Lima dari tujuh indikator perilaku kerja mengalami penurunan

nilai rata-rata dibandingkan tahun 2023, yaitu pada aspek harmonis, kolaboratif, adaptif, kompeten, dan akuntabel. Seluruh indikator yang menurun tersebut diberi keterangan “butuh perbaikan”, yang mengindikasikan bahwa karyawan kurang optimal dalam membangun kerja sama, beradaptasi, serta menjalankan tanggung jawab kerja. Hanya dua indikator yang tetap stabil, yakni orientasi layanan dan loyalitas. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, kinerja pegawai mengalami penurunan yang signifikan berdasarkan capaian KPI tahun 2024.

Tabel 1. 2 Data Absensi Pegawai Diskoperindag Kabupaten Gresik Periode 2022-2024

Tahun	Jumlah Karyawan	Izin (orang)	Sakit (orang)	Alpa (orang)
2022	79	13	5	15
2023	79	23	8	21
2024	79	34	10	30

Sumber: Karyawan Diskoperindag Kabupaten Gresik (data diolah)

Berdasarkan data absensi karyawan pada Dinas Koperasi, Usaha Mikro, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Gresik, terlihat adanya peningkatan jumlah ketidakhadiran karyawan selama tiga tahun terakhir. Data absensi yang menunjukkan adanya tingginya tingkat ketidakhadiran karyawan dapat mencerminkan tingkat disiplin kerja yang rendah, yang pada akhirnya berdampak negatif terhadap produktivitas dan pencapaian kinerja karyawan. Meutia et al., (2022) menyatakan bahwa tingkat absensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, semakin tinggi tingkat kehadiran maka semakin baik kinerja yang ditunjukkan.

Selain data absensi karyawan, peneliti juga telah melakukan pra survei pada Dinas Koperasi, Usaha Mikro, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Gresik terkait 21 karyawan yang dijadikan sebagai responden awal. Pra survei ini dilakukan guna memperoleh gambaran awal mengenai kondisi komunikasi yang berlangsung di kantor. Melalui pra survei ini, peneliti dapat mengamati secara langsung bagaimana pola komunikasi antar karyawan dan sejauh mana kinerja karyawan mendukung aktivitas dan produktivitas mereka. Temuan dari pra survei ini kemudian menjadi dasar dalam penyusunan instrumen penelitian utama serta memperkuat urgensi dari penelitian yang akan dilakukan.

Tabel 1. 3 Data Pra Survei Karyawan Diskoperindag Kabupaten Gresik

No.	Pertanyaan	Ya	Tidak	Jumlah Pegawai
1.	Saya merasa komunikasi antar rekan kerja di kantor ini berjalan efektif dan terbuka dalam mendukung penyelesaian tugas.	5	16	21
2.	Saya merasa cukup diberi kesempatan berdiskusi tentang masalah yang muncul di kantor.	7	14	21

Sumber: Data yang telah diolah oleh peneliti, 2025

Berdasarkan data hasil awal pra survei yang telah diolah peneliti, terdapat indikasi bahwa faktor komunikasi masih belum optimal. Diketahui bahwa mayoritas karyawan merasa bahwa komunikasi antar rekan kerja di kantor belum berjalan secara efektif dan terbuka dalam mendukung penyelesaian tugas, dengan 16 orang menyatakan tidak setuju terhadap pernyataan tersebut. Selain itu,

sebanyak 14 pegawai juga menyatakan bahwa mereka belum merasa cukup diberi kesempatan untuk berdiskusi mengenai masalah yang muncul di kantor.

Dari hasil observasi dan wawancara dilapangan dapat diketahui bahwa informasi yang tidak transparan, dimana tidak semua karyawan memperoleh informasi secara merata khususnya tentang kesempatan pengembangan diri atau pelatihan. Ketidaktransparanan ini menyebabkan terputusnya komunikasi, munculnya miskomunikasi, serta berkurangnya kejelasan dalam pelaksanaan tugas. Selain itu, adanya gap usia antar karyawan juga menjadi faktor yang memperlemah komunikasi. Berdasarkan data yang diperoleh, dari total 79 karyawan di Diskoperindag, sebanyak 30 orang (38%) berada pada rentang usia 20–30 tahun, sedangkan 49 orang (62%) berada pada rentang usia 31–50 tahun. Perbedaan usia ini menciptakan perbedaan gaya komunikasi dan cara pandang dalam bekerja. Pegawai muda sering menganggap pegawai senior kuno dan tidak mengikuti perkembangan, sedangkan pegawai senior merasa kurang dihargai karena pendapat mereka jarang didengarkan. Kondisi ini menyebabkan sebagian pegawai enggan untuk berkomunikasi lintas generasi, sehingga kerja sama dan koordinasi antarpegawai menjadi terhambat.

Selain faktor komunikasi, indikasi kedua dari menurunnya kinerja karyawan adalah lingkungan kerja fisik. Pegawai merasa kurang nyaman dengan suhu atau temperatur di ruang kerja mereka karena kondisi ruangan yang panas sangat memengaruhi kenyamanan serta konsentrasi dalam menyelesaikan pekerjaan. Hal ini diperparah dengan keberadaan pendingin ruangan (AC) yang hanya satu unit dan kondisinya sudah tua, sehingga tidak mampu mendinginkan ruangan secara

optimal. Selain itu, pencahayaan yang kurang memadai dan penggunaan warna interior yang monoton. Pegawai merasa ruang gerak dikantor tidak leluasa sehingga mengakibatkan kurang nyaman dalam menyelesaikan pekerjaan. Kondisi ini berdampak pada penurunan semangat kerja dan kenyamanan karyawan. Kemudian beberapa pegawai merasa terganggu dengan kebisingan suara yang dominan dari rekan kerja sehingga menjadi tidak fokus karena tidak adanya sekat menjadikan suara dari pegawai lain terdengar oleh sekitarnya. Berdasarkan faktor-faktor yang telah diuraikan di atas, dengan kondisi kerja yang demikian dapat menyebabkan penurunan kinerja karyawan. Pernyataan ini sejalan dengan temuan dari penelitian yang dilakukan oleh Anugrah dan Adiwaty (2022) menyatakan bahwa lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun, pendapat ini tidak sama dengan penelitian Hartati et al., (2020) menyatakan bahwa lingkungan kerja fisik tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Namun dalam praktiknya, banyak organisasi cenderung fokus pada pendekatan konvensional, seperti pelatihan dan insentif finansial, untuk meningkatkan kinerja karyawan. Meskipun efektif dalam jangka pendek, pendekatan ini sering membutuhkan biaya besar dan tidak selalu berkelanjutan. Organisasi seringkali mengabaikan faktor-faktor lain yang memiliki pengaruh besar, seperti komunikasi internal yang efektif dan lingkungan kerja fisik yang nyaman. Komunikasi yang baik dapat meningkatkan kolaborasi, sementara lingkungan kerja fisik yang tertata dengan baik dapat meningkatkan kenyamanan dan kinerja karyawan. Kedua faktor ini sering dianggap sekunder dalam kebijakan manajerial, padahal lebih hemat biaya dan berkelanjutan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengatasi

kesenjangan ini dan menawarkan solusi alternatif yang lebih efisien bagi organisasi, khususnya instansi pemerintahan, dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Sebagai salah satu dinas yang memiliki peran krusial dalam perekonomian di Kabupaten Gresik, kinerja karyawan menjadi hal yang cukup perlu diperhatikan. Tanpa kinerja yang baik tentu sulit bagi Dinas Koperasi, Usaha Mikro, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Gresik untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Berdasarkan fenomena dan *research gap* yang ada, maka dapat diketahui adanya urgensi untuk memeriksa peran komunikasi dan lingkungan kerja fisik sebagai prediktor dalam mempengaruhi kinerja karyawan. Adapun hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi bagi Dinas Koperasi, Usaha Mikro, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Gresik dalam meningkatkan efektivitas komunikasi internal, memperbaiki lingkungan kerja fisik, serta meningkatkan kinerja karyawan.

Peneliti tertarik untuk mengetahui dan melakukan penelitian lebih dalam tentang **“Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Pada Dinas Koperasi, Usaha Mikro, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Gresik”**.

1.2 Perumusan Masalah

1. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Dinas Koperasi, Usaha Mikro, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Gresik.

2. Apakah lingkungan kerja fisik berpengaruh terhadap kinerja karyawan Dinas Koperasi, Usaha Mikro, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Gresik.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan Dinas Koperasi, Usaha Mikro, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Gresik.
2. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan Dinas Koperasi, Usaha Mikro, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Gresik.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan dilakukan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kegunaan sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi tambahan untuk penelitian selanjutnya mengenai pengaruh komunikasi dan lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan.
2. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan informasi yang bermanfaat dalam meningkatkan kinerja karyawan Dinas Koperasi, Usaha Mikro, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Gresik.
3. Bagi universitas, hasil penelitian ini dapat menambah referensi yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi penelitian yang berkaitan dengan masalah yang sama.