

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Seluruh perusahaan memiliki harapan kepada karyawan agar bertanggung jawab serta amanah terhadap pekerjaannya, sebab perusahaan juga akan berfokus terhadap peningkatan kinerja karyawan serta perilaku karyawan untuk mengembangkan sumber daya manusia. Dimana jika karyawan bekerja dengan sesuai harapan maka kinerja karyawan dalam suatu perusahaan juga akan bagus dan juga meningkat. Keberhasilan perusahaan dalam meningkatkan kinerjanya sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia perusahaan tersebut.

Keberhasilan perusahaan tersebut juga harus didasarkan dengan mengelola sumber daya manusia karena sumber daya manusia sendiri adalah sebuah kunci keberhasilan dalam suatu perusahaan. Sumber daya manusia menjadi suatu faktor yang sangat mempengaruhi kesuksesan perusahaan dan juga sebagai pendukung untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Dengan demikian perusahaan juga harus memiliki keterampilan dalam mengelola sumber daya manusia sebagai karyawan yang bekerja, karena sumber daya manusia yang paten juga akan berpengaruh baik terhadap tugas pekerjaan yang ada pada perusahaannya. Dengan adanya sumber daya manusia yang paten maka suatu perusahaan sendiri juga dapat mewujudkan tujuan bersama dalam suatu perusahaan.

Dalam hal ini kinerja karyawan merupakan hal penting dalam pencapaian perusahaan, karena kinerja karyawan sendiri adalah sebagai suatu penilaian serta dapat menunjukkan bahwa sumber daya manusia sudah baik atau tidak dalam pekerjaannya. Permasalahan yang muncul berkaitan dengan kinerja karyawan adalah kurang optimalnya karyawan dalam bekerja. Kinerja karyawan juga memiliki banyak faktor-faktor serta indikator penting didalamnya. Faktor dan juga indikator tersebut dapat digunakan untuk mengukur seberapa besar kinerja karyawan dalam pekerjaannya. Dalam hal ini peran perusahaan adalah menyediakan serta memberi kebutuhan karyawan agar pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan akan mudah dan cepat terselesaikan terlebih lagi karyawan akan merasa terpenuhi dalam bekerja.

Pengertian dari kinerja karyawan sendiri adalah suatu hasil atau target yang dicapai oleh karyawan dalam pekerjaannya. Menurut (Silalahi et al., 2021) mengatakan bahwa pengertian kinerja adalah pelaksanaan serta hasil kerja yang dicapai oleh karyawan yang disesuaikan dengan peran atau tugas individu dalam organisasi, dan dikaitkan dengan nilai-nilai atau ukuran standar tertentu dari organisasi. Menurut (Fachrezi & Khair, 2020) menyebutkan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja, baik kinerja organisasi maupun kinerja individu. Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu (1). Komunikasi, (2). Motivasi, (3). Lingkungan kerja. Melalui penjelasan diatas ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja seperti yang disebutkan, penulis akan berfokus pada faktor komunikasi dan lingkungan kerja.

Komunikasi menjadi salah satu faktor dalam penilaian kinerja karyawan, tidak hanya itu komunikasi juga sebagai salah satu aspek penting yang ada dalam dunia pekerjaan. Komunikasi secara umum memiliki arti dimana saat suatu pihak memberikan informasi dalam konteks pekerjaan kepada pihak lain. Menurut Pace dan Faules yang dikutip (Suparna, 2019) bahwa komunikasi dalam organisasi didefinisikan sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi merupakan bagian dari suatu tertentu. Komunikasi antar karyawan maupun pihak lain harus diperhatikan. Karena jika ada suatu informasi dan juga pemberian tentang tugas yang tidak jelas maka akan berdampak negatif terhadap perusahaannya sendiri. Pimpinan perusahaan dalam hal komunikasi juga harus terjalin dan juga mengontrol komunikasi pada perusahaan baik itu komunikasi antar karyawan, komunikasi terhadap pelanggan dan lainnya. Diperhatikannya hal tersebut agar tidak terjadi kesalahpahaman atau miss komunikasi antar suatu pihak.

Tidak hanya komunikasi yang menjadi penilaian kinerja karyawan. Lingkungan kerja juga menjadi salah satu faktor yang penting dalam perusahaan. Dimana jika lingkungan kerja memiliki kondisi yang baik maka karyawan akan merasa nyaman dan juga puas dalam bekerja. Dalam artian umum lingkungan kerja ialah suatu kondisi atau tempat dimana para karyawan bekerja, kondisi serta tempat tersebut yang akan menjadi salah satu pengaruh terhadap karyawan dalam menjalankan tugas yang telah diberi kepada karyawan itu sendiri.

Menurut Nitisemito yang dikutip (Fachrezi & Khair, 2020), lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar tenaga kerja dan dapat

mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas – tugas yang dibebankan kepadanya. Perusahaan juga sebaiknya memberikan kenyamanan terhadap karyawannya dalam bekerja, dukungan itu harus dilakukan dengan menciptakan lingkungan yang kondusif kemudian menciptakan situasi dan juga kondisi kerja yang baik dan nyaman serta memberi motivasi dalam bekerja. Hal tersebut juga dapat diwujudkan seperti memberi dekorasi di ruangan kantor, memiliki ruangan yang stabil dan juga jauh dari kebisingan, memiliki ventilasi udara, dll. Jika demikian karyawan yang bekerja dapat berfokus dalam mengerjakan tugas pekerjaan serta karyawan juga akan semangat dalam menyelesaikan pekerjaan dan juga akan memiliki pemikiran yang jernih dalam penyelesaian tugas pekerjaan.

Pada penelitian ini penulis akan mengangkat salah satu perusahaan yang berada di kota Gresik yaitu PDAM Giri Tirta Kab. Gresik. Dimana perusahaan ini juga termasuk badan usaha milik daerah (BUMD) yang bergerak dibidang pelayanan air minum. PDAM Giri Tirta Kab. Gresik ini berlokasi di Jl. Raya permata perum Graha bunder asri no.07, Kembangan, Suci, kec. Gresik, kabupaten Gresik, Jawa Timur. Kemudian PDAM Giri Tirta Kab. Gresik juga melayani 11 kecamatan yang ada di Gresik dan juga memiliki cabang unit sebagai cabang pembantu di setiap kecamatan yang dilayani oleh kantor pusat.

Dalam perusahaan ini penulis melakukan penelitian terhadap karyawan yang bekerja pada PDAM Giri Tirta Kab. Gresik. Penulis juga telah melakukan penelitian dan telah mendapatkan beberapa informasi yang akan diangkat untuk menjadi topik dalam penelitian. Melalui hasil data, wawancara dan pra riset yang

telah didapat oleh penulis. Terdapat adanya fenomena dimana adanya kinerja karyawan yang menurun. Permasalahan yang menjadi salah satu penyebab menurunnya kinerja terjadi karena adanya beberapa faktor salah satunya adalah faktor komunikasi dan lingkungan kerja.

Adanya kinerja karyawan yang menurun dikarenakan beberapa aspek. Dimana dalam melaksanakan pekerjaan karyawan belum dapat memenuhi pencapaian target yang ditetapkan oleh perusahaan seperti data pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Data Penjualan Air PDAM Giri Tirta Kab. Gresik**

Tahun	Target (m <sup>3</sup> )	Pencapaian (m <sup>3</sup> )	Presentase
2018	27.064.811	26.399.270	97,55%
2019	26.566.168	26.057.310	98%
2020	28.359.414	27.393.957	96,60%
2021	34.493.780	28.418.210	82,40%

**Sumber : PDAM Giri Tirta Kab. Gresik**

Melalui data diatas dapat dilihat bahwasanya adanya data pencapaian target penjualan air yang tidak stabil. Dimana data diatas menunjukkan naik turunnya target pencapaian pada tahun 2018-2021.

Kemudian permasalahan yang diduga menjadi salah satu penyebab menurunnya kinerja karyawan pada PDAM Giri Tirta Kab. Gresik adalah faktor komunikasi. Dimana komunikasi menjadi faktor yang sangat penting dalam dunia pekerjaan dan juga menjadi hal yang krusial dalam pekerjaan. Kemudian, komunikasi juga menjadi alat utama untuk menghubungkan semua pihak yang

bersangkutan dengan perusahaan. Komunikasi yang ada pada PDAM Giri Tirta Kab. Gresik sendiri masih dinilai kurang. Komunikasi yang dinilai kurang tersebut salah satunya karena adanya komunikasi antar karyawan yang masih kurang. Dalam hal ini karyawan perusahaan kurang dalam penyampaian informasi terkait dalam bidang pekerjaan. Penyampaian informasi tersebut dapat memicu tidak optimalnya kinerja dikarenakan jika pekerjaan tidak diselesaikan sesuai informasi yang diminta maka hasil kerja tersebut juga tidak maksimal.

Hal yang disebutkan tersebut akan menjadi kesalahpahaman antara karyawan terhadap karyawan atas penyampaian informasi yang tidak tersampaikan dengan jelas. Dimana hal yang dijabarkan ini masuk kedalam masalah komunikasi yang dialami oleh karyawan perusahaan. Dengan adanya komunikasi yang baik, dimana pasti menghasilkan suasana dan lingkungan kerja yang nyaman.

Faktor lain yang diyakini sebagai penyebab tidak optimalnya kinerja karyawan pada PDAM Giri Tirta Kab. Gresik ialah faktor lingkungan kerja. Lingkungan kerja sendiri merupakan suatu kondisi dan gejala fisik yang berpengaruh pada pelaksanaan tugas pada perusahaan. Perusahaan semestinya harus menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan juga lingkungan kerja yang kondusif serta melengkapi fasilitas yang dibutuhkan karyawan agar karyawan yang bekerja juga merasa senang pada saat mereka bekerja. Adanya lingkungan kerja yang masih dinilai kurang baik pada PDAM Giri Tirta Kab. Gresik adalah karena adanya hubungan antar karyawan yang kurang dalam menyelesaikan tugas kerja, dan juga kemudian kemampuan karyawan dalam

menyelesaikan tugas yang diberikan. Hal ini mengakibatkan tidak efektifnya penyelesaian tugas jika tidak adanya kemampuan kerja lebih pada karyawan.

Melalui fenomena diatas penulis memfokuskan penelitian pada aspek komunikasi dan juga lingkungan kerja. Dimana kedua faktor tersebut adalah sebagai faktor yang sangat berpengaruh bagi penilaian terhadap kinerja karyawan dalam perusahaan. Berdasarkan uraian diatas maka penulis dapat menyimpulkan dan tertarik untuk melakukan penelitian dan membahas lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PDAM Giri Tirta Kab. Gresik”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik ?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan karyawan pada PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini mempunyai tujuan yang harus dicapai adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Dari hasil penelitian ini untuk menambah wawasan dan pemahaman peneliti tentang pengaruh komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan, sebagai salah satu kajian dalam ilmu manajemen yang paling utama pada bidang ilmu manajemen sumber daya manusia.

2. Bagi PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik

Dari hasil penelitian ini sangat diharapkan dapat memberikan bahan pertimbangan dan masukan untuk mengevaluasi komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dalam perusahaan.

3. Bagi Universitas

Dari hasil penelitian ini untuk bahan kajian ilmu, menambah referensi penelitian bagi program S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.