

ANALISIS LINGKUNGAN KERJA DAN KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PDAM TIRTANADI

Sappudan Dongoran #1

Universitas Deli Sumatera, Indonesia, sappudandongoran@gmail.com

Aulia Akbar #2

Universitas Deli Sumatera, Indonesia, auliaakbar@gmail.com

M. Endang Asmara

Universitas Deli Sumatera, Indonesia, endangasmara@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja dan komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan di PDAM Tirtanadi. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dimana data diperoleh melalui wawancara mendalam terhadap sejumlah informan dari berbagai divisi di PDAM Tirtanadi seperti Divisi SDM, Keuangan, Produksi, Pelayanan, dan lainnya. Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria memiliki pengalaman kerja minimal satu tahun dan berperan aktif dalam kegiatan operasional perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang nyaman, aman, dan tertata rapi berperan penting dalam meningkatkan semangat serta produktivitas kerja karyawan. Selain itu, komunikasi organisasi yang efektif, baik antara atasan dan bawahan maupun antar rekan kerja, menciptakan suasana kerja yang harmonis dan meningkatkan efektivitas pelaksanaan tugas. Kedua faktor tersebut saling berhubungan dalam membentuk kinerja karyawan yang optimal di PDAM Tirtanadi. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa lingkungan kerja yang kondusif dan komunikasi organisasi yang terbuka mampu meningkatkan kinerja karyawan secara signifikan.

KATA KUNCI: Lingkungan Kerja; Komunikasi Organisasi; Kinerja Karyawan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of the work environment and organizational communication on employee performance at PDAM Tirtanadi. The research used a qualitative descriptive approach, with data collected through in-depth interviews involving several employees from different divisions such as Human Resources, Finance, Production, and Customer Service. The informants were selected using purposive sampling, with criteria including at least one year of work experience and direct involvement in the company's daily operations. The findings indicate that a comfortable, safe, and well-organized work environment plays a vital role in enhancing employees' motivation and productivity. Moreover, effective organizational communication between supervisors and subordinates, as well as among coworkers, fosters a harmonious atmosphere and improves task performance. Both factors are interrelated and contribute significantly to the overall performance of PDAM Tirtanadi employees. The conclusion of this research reveals that a conducive work environment and open communication system significantly improve employee performance.

KEYWORD: Work Environment; Organizational Communication; Employee Performance.

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia memegang peran penting dalam setiap penyelenggaraan kegiatan perusahaan, meskipun peran dan fungsi dari tenaga kerja lebih banyak digantikan dengan teknologi yang canggih. Tetapi pada kenyataannya sampai saat ini tenaga kerja masih menjadi factor yang penting dalam menentukan jalannya proses produksi. Maka dari itu setiap perusahaan menghendaki agar setiap tenaga kerja dapat bekerja secara efektif dan efisien. SDM baik yang bekerja disektor public maupun sector swasta, perlu dilakukan secara terencana dan berkesinambungan.

Strategi untuk mengembangkan SDM yang dikenal dengan manajemen organisasi harus fleksibel dalam menerima gagasan-gagasan baru meskipun saat ini kurang sesuai dan dapat melakukan beberapa reformasi secara fundamental terhadap praktik dan kebijakan konvensional. Kemampuan

karyawan baru yang digabung dengan program pengenalan dan pelantikan karyawan tersebut, belum sepenuhnya menjadikan hilangnya kesenjangan antara kemampuan kerja dan tuntutan tugas yang bermuara pada peningkatan kerja organisasi/perusahaan sebagai keseluruhan.

Produktivitas kerja karyawan merupakan suatu akibat dari persyaratan kerja yang harus dipenuhi oleh setiap karyawan. Persyaratan itu adalah kesediaan karyawan untuk bekerja dengan penuh semangat dan tanggung jawab. Seorang karyawan yang memenuhi persyaratan kerja adalah karyawan yang dianggap mempunyai kemampuan, jasmani yang sehat, kecerdasan dan pendidikan tertentu dan telah memperoleh keterampilan untuk melaksanakan tugas yang bersangkutan dan memenuhi syarat yang memuaskan dari segi kualitas dan kuantitas.

Lingkungan kerja merupakan salah satu tempat yang paling sering dilakukan oleh karyawan dalam melakukan kegiatan aktivitasnya sehari-hari. Lingkungan kerja yang menyenangkan akan memberikan rasa nyaman kepada karyawan sehingga dapat mempengaruhi meningkatnya kinerja karyawan. Lingkungan kerja yang menyenangkan dapat juga mempengaruhi sikap emosi karyawan. Jika karyawan merasa nyaman akan lingkungan kerja dimana karyawan tersebut bekerja, maka karyawan tersebut akan betah di tempat kerjanya dan produktivitas karyawan tersebut akan semakin meningkat sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif dan efisien. Kondisi kerja yang mendukung diartikan sebagai kepedulian karyawan akan lingkungan kerja baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas dengan baik, mereka cenderung lebih menyukai lingkungan fisik yang aman dan nyaman. Temperatur, cahaya, derau dan faktor-faktor lingkungan lainnya, seharusnya tidak terlalu ekstrem (terlalu banyak atau terlalu sedikit) seperti misalnya terlalu panas, terlalu remang-remang.

Komunikasi menjadi aspek penting bagi manusia untuk bersosialisasi. Komunikasi berarti proses sosial yang dapat mempengaruhi orang lain. Shannon dan Weaver dalam Hakki dan Rustan menyatakan melalui komunikasi seseorang bisa mendapatkan informasi terlebih informasi tersebut dapat mempengaruhi ketidak pastian, sehingga mau tidak mau informasi harus didapatkan melalui komunikasi. Komunikasi juga merupakan hal yang penting bagi kehidupan manusia, dengan tujuan untuk berinteraksi satu sama lain, menyampaikan pesan serta menerima feedback dari lawan bicaranya.

Dalam organisasi komunikasi juga berperan penting, karena komunikasi sekedar instrumen atau alat untuk berinteraksi akan tetapi komunikasi yang menyebabkan adanya organisasi, dan bersifat dinamis, maka organisasi yang dikenal saat ini adalah bagian dari proses pembentukan yang berevolusi sepanjang waktu. Organisasi lahir dengan adanya komunikasi, untuk mencapai sebuah tujuan bersama, komunikasi yang dilakukan oleh anggota organisasi perlu diperhatikan. Dalam sebuah organisasi, antara atasan dan bawahan, maupun sesama atasan atau bawahan perlu adanya komunikasi yang sehat dalam keberlangsungan organisasi, baik dalam urusan tugas maupun interaksi yang terjalin di dalam organisasi. Untuk membuat komunikasi yang sehat dalam perusahaan, manajer atau atasan memerlukan upaya untuk menjalin komunikasi dan kerja sasama dengan anggotanya, begitu pun sebaliknya.

Fenomena yang terjadi di Indonesia khususnya persaingan yang terjadi hampir pada semua bidang usaha sehingga perusahaan menuntut pimpinan dan karyawan untuk selalu meningkatkan kinerja mereka atau hasil yang dicapai oleh karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan baik tujuan jangka panjang maupun tujuan jangka pendek.

Dalam kenyataan sehari-hari, perusahaan sesungguhnya hanya mengharapkan prestasi atau hasil kerja terbaik dari para pegawainya. Namun hasil kerjanya itu tidak akan optimal penuh muncul dari pegawai dan bermanfaat bagi perusahaan. Namun, tanpa adanya laporan kondisi prestasi kerja pegawai, pihak organisasi atau perusahaan juga tidak cukup mampu membuat keputusan yang jernih mengenai pegawai mana yang patut diberi penghargaan dan pegawai mana pula yang harus menerima hukuman selaras dengan pencapaian tinggi rendahnya prestasi kerja pegawai. Organisasi

adalah kumpulan orang yang memiliki kompetensi yang berbeda-beda, yang saling tergantung satu dengan yang lainnya, yang berusaha untuk mewujudkan kepentingan bersama mereka dengan memanfaatkan berbagai sumber daya. Pada dasarnya tujuan bersama yang ingin diwujudkan oleh organisasi adalah mencari keuntungan. Oleh karena itu, diperlukan karyawan-karyawan yang mempunyai prestasi kerja yang tinggi.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti ditemukan beberapa fenomena terkait lingkungan kerja dan komunikasi organisasi yang berdampak terhadap kinerja karyawan seperti:

1. Lingkungan fisik kantor yang kurang nyaman, seperti ruang kerja yang sempit dan pencahayaan kurang optimal, khususnya pada unit pelayanan pelanggan.
2. Tekanan kerja yang tinggi di beberapa divisi menyebabkan kelelahan mental dan stres kerja yang berujung pada penurunan produktivitas.
3. Hubungan antara karyawan belum sepenuhnya harmonis, terlihat dari kurangnya kerja sama tim dalam penyelesaian tugas harian.
4. Dalam hal komunikasi organisasi, terdapat hambatan informasi antara atasan dan bawahan yang menyebabkan kesalah pahaman tugas.
5. Keputusan organisasi lebih bersifat top-down, sehingga karyawan kurang dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan.

Fenomena ini relevan di PDAM Tirtanadi, meningkatnya tuntutan pelayanan publik yang profesional dan efisien di PDAM Tirtanadi mendorong perlunya peningkatan kinerja karyawan. Namun, dalam beberapa tahun terakhir, terdapat indikasi bahwa kinerja sebagian karyawan belum optimal. Hal ini terlihat dari lambannya proses pelayanan pelanggan, rendahnya produktivitas dalam beberapa unit kerja, serta munculnya keluhan internal terkait suasana kerja yang kurang kondusif dan komunikasi organisasi yang belum berjalan efektif.

Berikut faktor yang diduga yang berkontribusi terhadap kondisi ini adalah lingkungan kerja yang kurang mendukung, seperti kurangnya kenyamanan fisik (ruang kerja, fasilitas), tekanan kerja yang tinggi, dan kurangnya hubungan interpersonal yang baik antar karyawan.

Komunikasi organisasi yang tidak berjalan optimal, seperti kurangnya kejelasan informasi dari atasan, hambatan komunikasi antar bagian, serta kurangnya keterlibatan karyawan dalam proses pengambilan keputusan. Fenomena ini peneliti menarik untuk menganalisis guna mengetahui sejauh mana lingkungan kerja dan komunikasi organisasi memengaruhi kinerja karyawan di PDAM Tirtanadi, dan bagaimana perbaikan pada dua aspek tersebut dapat meningkatkan produktivitas dan pelayanan perusahaan.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian kualitatif sebagai proses penyelidikan suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Penelitian kualitatif juga didefinisikan sebagai suatu strategi pencarian makna, pengertian, konsep, karakteristik, gejala, simbol maupun deskripsi tentang suatu fenomena, fokus dan multimetode, bersifat alami dan holistik, mengutamakan kualitas, menggunakan beberapa cara, serta disajikan secara naratif dalam penelitian ilmiah (Nugrahani, 2008; Charismana et al., 2022).

Data diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Kriteria yang digunakan antara lain 1) karyawan yang aktif di PDAM Tirtanadi, 2) memiliki pengalaman kerja minimal satu tahun, 3) pernah atau sedang merasakan bagaimana lingkungan kerja dan komunikasi organisasi di PDAM Tirtanadi. Terdapat tiga teknik analisis data kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Lingkungan Kerja

Dari hasil wawancara dengan karyawan PDAM Tirtanadi, peneliti menemukan bahwa lingkungan kerja di PDAM Tirtanadi sudah cukup mendukung dan nyaman. Di setiap ruangan kerja sudah lengkap seperti komputer, printer, dan pencahayaan juga pas, Salah satu informan menyampaikan bahwa lingkungan kerja disini bersih dan rapi pokoknya nyaman lah setiap kali ke kantor, sedangkan karyawan lain juga mengatakan lingkungan nya bersih tertata rapi dan tidak terlalu berisik jadi bisa fokus bekerja.

Lingkungan kerja seperti ini tentu sangat mempengaruhi suasana kerja sehari-hari, dalam pandangan peneliti jika tempat kerja nyaman maka karyawan akan lebih cepat dalam melakukan pekerjaan sehari-hari, dan lebih semangat dalam bekerja. Jadi bisa membuat produktivitas kerja jadi meningkat dan kinerja lebih maksimal.

Komunikasi Organisasi

komunikasi organisasi juga sangat dirasakan oleh karyawan PDAM Tirtanadi. Sebagian besar informan mengatakan bahwa komunikasi antara atasan dan bawahan berjalan dengan baik. Dan komunikasi disini cukup jelas, arahan dari atasan biasanya disampaikan langsung atau melalui rapat, dan kalau ada hal yang kurang paham kami bisa bebas untuk bertanya. Ini membuat pekerjaan lebih terarah Kalau komunikasinya seperti ini pekerjaan juga cepat selesai dan maksimal

Ada juga informan yang menyampaikan bahwa komunikasi disini sudah cukup efektif Atasan biasanya menyampaikan informasi lewat rapat pagi atau langsung datang ke meja kerja kami, kalau mendesak informasi disampaikan lewat telepon atau whatsapp

Peneliti juga menemukan bahwa komunikasi antarbagian juga sudah cukup harmonis dan terkoordinasi, misalnya ketika bagian pelayanan butuh data dari bagian administrasi, bisa langsung terkoordinasi baik ia lewat telepon atau surat resmi, biasanya pihak yang bersangkutan cepat merespon, ada prosedur komunikasi yang cepat. Ini menyebabkan pekerjaan menjadi lebih efektif dan mudah ditangani dan akhirnya dapat mempengaruhi kecepatan pelayanan kepada masyarakat. Menurut peneliti komunikasi organisasi seperti ini sudah cukup baik dan jelas, tidak hanya soal menyampaikan perintah dari atasan ke bawahan, tetapi juga tentang keterbukaan, kejelasan informasi, serta adanya ruang untuk berdiskusi. Jika komunikasi baik, harmonis, dan jelas seperti yang dijelaskan diatas maka otomatis kerjaan juga lebih cepat terselesaikan, dan ini tentu mempengaruhi produktivitas kinerja karyawan PDAM Tirtanadi.

Kinerja Karyawan

Dari pengamatan peneliti dan berdasarkan hasil wawancara terlihat bahwa kinerja karyawan PDAM Tirtanadi sudah maksimal. Hal ini bisa dilihat dengan kecepatan kerja sehari-hari untuk pelayanan, semangat untuk menyelesaikan pekerjaan serta munculnya motivasi kerja dari beberapa karyawan, karena diimbangi dengan fasilitas kerja yang memadai dan sistem kerja yang efektif. Salah satu informan juga menyampaikan Kalau atasan memberi arahan yang jelas dan memberi apresiasi saat pekerjaan selesai dengan baik, itu bikin saya jadi semangat dan selain itu suasana kerja yang kompak antar rekan itu juga bikin termotivasi dan juga penilaian kinerja yang rutin,

Bahkan beberapa informan juga mengatakan Kinerja tim sangat dipengaruhi oleh keterampilan teknis setiap anggota, kecepatan merespon masalah dan kerja sama tim selain itu dukungan pelatihan yang rutin juga penting untuk menjaga kemampuan tim tetap sesuai perkembangan teknologi, maka dari itu karyawan jadi mengetahui apakah mereka sudah bekerja dengan baik atau belum. Dari temuan ini peneliti menyimpulkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh dua hal utama yaitu lingkungan kerja dan komunikasi organisasi. Jika lingkungan kerja tidak nyaman maka akan menurunkan semangat kerja. Jika komunikasi tidak jelas maka akan menimbulkan kebingungan dalam menjalankan tugas, akibatnya kinerja jadi tidak maksimal. Begitu juga sebaliknya jika lingkungan kerja

nyaman maka akan meningkat semangat kerja. Jika komunikasi jelas maka akan mudah dan cepat dalam melaksanakan tugas, otomatis kinerja juga bisa lebih optimal.

Setelah menganalisis data yang telah diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi, peneliti menyadari bahwa lingkungan kerja dan komunikasi organisasi memiliki pengaruh besar terhadap kinerja karyawan di PDAM Tirtanadi. Dari segi teori peneliti menggunakan teori dua faktor Herzberg yang membedakan antara faktor motivator dan faktor higienis. Dalam konteks PDAM Tirtanadi kondisi lingkungan kerja seperti ruangan, fasilitas, dan kenyamanan termasuk dalam faktor higienis, jika faktor ini tidak terpenuhi, maka akan menyebabkan ketidakpuasan kerja. Sedangkan dari sisi komunikasi, peneliti menggunakan teori komunikasi organisasi dari Shannon dan Weaver, yang menjelaskan bahwa dalam proses komunikasi bisa terjadi gangguan yang menghambat pemahaman pesan di PDAM Tirtanadi, gangguan ini terjadi karena penyampaian informasi yang tidak jelas, komunikasi satu arah dari atasan, serta kurangnya koordinasi antarbagian.

Peneliti juga melihat bahwa kinerja karyawan tidak hanya soal hasil kerja, tetapi juga dipengaruhi oleh motivasi, dukungan dari atasan, suasana kerja, dan kerja sama tim. Jika lingkungan kerja tidak kondusif dan komunikasi tidak berjalan efektif, maka tidak heran jika banyak karyawan merasa tidak puas dan kinerjanya menurun. Tapi jika sebaliknya lingkungan kerja yang nyaman dan komunikasi yang efektif maka otomatis kinerja karyawan lebih meningkat.

SIMPULAN

Berikut adalah kesimpulan utama dari penelitian ini:

1. Lingkungan kerja yang kondusif berperan sebagai faktor utama pencapaian kinerja karyawan PDAM Tirtanadi.
2. Komunikasi yang efektif berperan sebagai faktor utama pencapaian kinerja karyawan PDAM Tirtanadi.

REFERENSI

- Aam Widiawati, Puji Isyanto, & Dini Yani. (2023). Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Staf Kantor Desa Mulyasari. *CEMERLANG : Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Bisnis*, 3(3), 167–178. <https://doi.org/10.55606/cemerlang.v3i3.1360>
- Agustika, N. D. (2023). *Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Kfc Bintaro Sektor Sembilan) Skripsi* (Vol. 19).
- Area, U. M. (2024). *PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP MOTIVASI KERJA PEGAWAI PT. BANK SUMUT KC BINJAI SKRIPSI OLEH : MUTIARA IKHWAN NUR PROGRAM STUDI PSIKOLOGI FAKULTAS PSIKOLOGI UNIVERSITAS MEDAN AREA MEDAN Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sa.*
- Fachrurazi, Rinaladi, K., Purnomo, Y. J., Budi Harto, & Andina Dwijayanti. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Fauzan, M. (n.d.). *Skripsi komunikasi organisasi dalam membangun sinergitas organisasi otonom cabang muhammadiyah belopa kabupaten luwu.*
- Frisdiantara, C., & Graha, A. N. (2013). Pengaruh Dimensi Pelayanan Dan Dimensi Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Universitas Kanjuruhan Malang. *Jurnal Ekonomi MODERNISASI*, 9(2), 106. <https://doi.org/10.21067/jem.v9i2.201>
- Kusumah, A. I. (2021). Analisis Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja. *Exchall: Economic Challenge*, 3(1), 65–74. <https://doi.org/10.47685/exchall.v3i1.120>

- P Tambunan, A. (2018). Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja Karyawan : Suatu Tinjauan Teoritis. *Jurnal Ilmiah Methonomi*, 4(2), 175–183.
- Putri, R. A., Wolor, C. W., & Marsofiyati. (2023). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan pada PT XYZ Tangerang. *Jurnal Manuhara: Pusat Penelitian Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 1(4), 374–384.
- Siwi, G. A., Tewel, B., & Trang, I. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi, Komunikasi Organisasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(1), 617–626.
- Sugiyono. 2018. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Ed. 2*, Bandung. Alfabeta
- Toto, M. I. (2024). Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai (Literature Review Manajemen Sumber Daya Manusia). *Manajemen Business Innovation Conference-MBIC*, 7, 504–513. <https://dinastirev.org/JIMT/article/view/466>
- Widiyasari, E., & Padmantyo, S. (2023). Pengaruh Kemampuan Karyawan, Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt. Indo Jelly Gum Karanganyar. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(2), 1245–1257. <https://doi.org/10.31955/mea.v7i2.3124>