

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perusahaan PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara merupakan salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang beroperasi di Medan dalam rangka melayani sebagian masyarakat Sumatera Utara dalam penyediaan jasa air minum dan pengelolaan air limbah melalui sistem perpipaan dalam rangka untuk mencapai kesejahteraan masyarakat pada umumnya. PDAM Tirtanadi dibangun oleh pemerintah colonial Belanda pada tanggal 08 September 1905 yang diberi nama NV Waterleiding Maatschappij Ajer Beresih. Pembangunan ini dilakukan oleh Hendrick Cornelius Van Den Honert selaku Direktur Deli Spoorweg Maatschappij dan Charles Marie Hernkenrath selaku Direktur Deli Spoorweg Maatschappij. Kantor pusat dari perusahaan Air Bersih ini berada di Amsterdam Belanda.

Kinerja pada umumnya diartikan sebagai kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Menurut Gibson (2003:18) kinerja adalah pencapaian atas tujuan organisasi yang dapat terbentuk *output* kuantitatif maupun kualitatif, kreatifitas, fleksibilitas, dapat diandalkan atau hal – hal yang dapat diinginkan organisasi. Penekanan kinerja dapat bersifat jangka pendek maupun jangka panjang, juga pada tingkatan individu, kelompok ataupun organisasi. Fenomena yang terjadi dari kinerja pada kantor pusat PDAM Sumatera Utara dimana masih terbatasnya kemampuan kerja

karyawan dalam melakukan tugas yang diberikan oleh atasannya yang mengakibatkan ketidakpahaman karyawan tersebut dalam mengerjakan tugas yang diberikan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah komunikasi. Komunikasi adalah pemindahan maupun pemahaman arti, ide dan informasi dimana suatu pemikiran akan dikirimkan sehingga sipenerima dapat memahami dengan gambaran mental, arti, informasi yang sama dengan yang dimaksud oleh sipengirim (Robbins, 2015:223). Aktivitas komunikasi dalam kehidupan manusia mencakup spektrum yang sangat luas. Komunikasi penting bagi organisasi karena komunikasi merupakan alat utama bagi anggota organisasi untuk dapat bekerja sama dalam melakukan aktivitas manajemen demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu Rizky, Widyaningrum & Negoro (2017) yang menyimpulkan bahwa komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan, hal ini berarti bahwa semakin baik hubungan komunikasi yang dimiliki oleh karyawan maka diharapkan kinerja karyawan akan semakin meningkat. Fenomena yang terjadi pada komunikasi di kantor pusat PDAM Tirtanadi Sumatera Utara, bahwa masih rendahnya kemampuan karyawan dalam mengelola hubungan komunikasi antara karyawan dengan karyawan maupun karyawan dengan atasan, sehingga muncul *miscommunication* yang disebabkan oleh kurangnya koordinasi dan komunikasi yang baik, hal ini menyebabkan kesalahpahaman atau salah penafsiran.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah sikap kerja karyawan. Sikap kerja pada umumnya sering diartikan sebagai suatu tindakan yang dilakukan individu untuk memberikan tanggapan pada suatu hal karena berhubungan dengan persepsi, kepribadian, perasaan dan motivasi. Pengertian sikap kerja dijelaskan oleh Winardi (2004:211) yaitu keadaan sikap mental yang dipelajari dan diorganisasi menurut pengalaman dan menyebabkan timbulnya pengaruh khusus atas reaksi seseorang terhadap orang-orang, obyek-obyek, dan situasi-situasi dengan siapa ia berhubungan.

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu Margaretha (2012) yang menyimpulkan bahwa sikap kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan, hal ini berarti semakin baik sikap kerja maka semakin baik kinerja karyawan yang diharapkan. Fenomena yang terjadi pada sikap kerja di kantor pusat PDAM Tirtanadi Sumatera Utara, bahwa masih banyak karyawan yang memiliki sikap kerja yang kurang baik diantaranya kurang disiplin, tidak tepat waktu dan suka menunda-nunda pekerjaan yang mengakibatkan kecepatan dan ketepatan kerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan menjadi tidak maksimal.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Komunikasi Dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pusat PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka di identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Masih rendahnya kemampuan karyawan untuk mengelola hubungan komunikasi dengan orang lain.
2. Kurang baiknya sikap kerja karyawan.
3. Masih terbatasnya kemampuan kinerja karyawan dalam melakukan tugas yang diberikan atasan.

1.3 Batasan dan Rumusan Masalah

1.3.1 Batasan Masalah

Batasan masalah ini diberikan untuk menghindari pembahasan yang terlalu luas dan menyimpang jauh dari pokok permasalahan yang sebenarnya. Berdasarkan keterbatasan waktu, pengalaman, dana, dan ilmu maka penulisan di batasi pada masalah “pengaruh komunikasi dan sikap kerja terhadap kinerja karyawan pada kantor pusat PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara”.

1.3.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah disebutkan diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pusat PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara?

2. Bagaimana pengaruh sikap kerja terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pusat PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara?
3. Bagaimana pengaruh komunikasi dan sikap kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Pusat PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pusat PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara.
2. Untuk mengetahui pengaruh sikap kerja terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pusat PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara.
3. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi dan sikap kerja terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pusat PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini, dapat meningkatkan kemampuan dan kualitas diri, juga menambah wawasan pengetahuan yang telah di dapatkan selama di bangku perkuliahan bahkan menyujudkannya dilingkungan pekerjaan yang nyata nantinya, serta memberikan bukti sendiri mengenai teori-teori tentang Komunikasi dan Sikap Kerja terhadap Kinerja karyawan di dalam

perusahaan terutama pada Kantor Pusat PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara.

2. Bagi Akademis

Melalui penelitian ini, dapat digunakan sebagai bahan referensi atau bahan kajian dalam menambah ilmu pengetahuan dibidang ekonomi, khususnya ilmu ekonomi.

3. Bagi Perusahaan

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat meningkatkan sikap kerja dalam kinerja karyawan pada Kantor Pusat PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara

4. Bagi Peneliti Lain

Melalui penelitian ini, dapat dijadikan sumber informasi dalam meningkatkan pengetahuan dalam analisa tentang komunikasi dan sikap kerja terhadap kinerja karyawan dan juga sebagai referansi dan pembuatan skripsi dan karya ilmiah di masa mendatang.