



**PENGARUH IKLIM KOMUNIKASI TERHADAP  
KINERJA PEGAWAI PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR  
MINUM (PDAM) CABANG SEMARANG SELATAN**

**Skripsi**

**Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan  
Pendidikan Strata 1  
Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

**Penyusun**

**Nama : Nikolas Prima Ginting  
Nim : D2C008053**

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2015**

## ABSTRACT

*Communication climate in organization taking objective in the internal environment of an organization that includes members of the organization's perception based on the events that occur within the organization. conducive and democratic communication atmosphere in an organization made employee satisfied of their works, made a positive performance and then produce willingness to seek a high level of performance, and facilitate the achievement of corporate goals.*

*The goal of this research is to explain the influence of communication climate on employee performance in Regional Water Company (Perusahaan Daerah Air Minum - PDAM) South Semarang branch. Using a quantitative approach based questionnaire, based on five critical dimensions of communication climate that will be analyzed by the method / theory of science communication climate inventory developed by Peterson and pace (1976)*

*Based on the analysis of data using Kendall tau correlation and the overall results of research, this study produce the conclusion that there is a relationship or correlation between organizational communication climate with PDAM employee performance semarang southern branch. The hypothesis stated that there is a significant relationship between organizational communication climate influence on employee performance. Employees found that organizational communication climate in the company is well run and effective*

*Advice can be given by researchers that the company should pay more attention to supporting factors to improve communication climate in the office, such as supportiveness behavior that used to observe that their communication with the boss to help them build and maintain confidence, can participate, transparency, trustworthy. Employees should be able to create a good atmosphere of the communication quality, both among fellow employees and the office leader to make each individual within the company to trust each other, motivate each other, and cooperate in running the tasks and responsibilities of the job. Employees should be more focused and strive to create harmony in the work, for example by building solid teamwork and also can cooperate with each other to settle the improvement to employee's job satisfaction*

*Keywords: communication climate, employee performance, taps South Semarang*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Penelitian

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Semarang Selatan merupakan sebuah organisasi modern tentunya memiliki seorang pemimpin sebagai pihak yang memiliki kewenangan dalam pengambilan keputusan dan juga memiliki anggota-anggota yang bertugas untuk melaksanakan hasil dari keputusan yang sebelumnya telah ditetapkan.

Karena itu apabila kita melihat alur komunikasi yang terjadi dalam organisasi ini, pasti terdapat *chain of command* yang terjadi antara pemimpin dengan anggota yang dipimpin sehingga terjadilah proses komunikasi yang dilakukan oleh pemimpin kepada anggotanya dalam penyampaian tugas (*downward communication*), dan proses komunikasi yang dilakukan oleh anggota sebagai *feedback* kepada atasan berkaitan dengan tugas atau pekerjaan yang telah selesai dilakukan (*upward communication*)

Dikarenakan terjadinya proses *upward dan downward communication* tersebut, maka terbentuklah sebuah iklim komunikasi yang terjadi didalam organisasi tersebut. Iklim komunikasi ini berkaitan dengan bagaimana alur komunikasi yang terjadi organisasi tersebut.

Nilai-nilai yang ada akan membentuk iklim komunikasi yang tidak baik di dalam organisasi. Muhammad (2007:108) mengatakan bahwa iklim komunikasi dalam sebuah organisasi perlu mendapat perhatian dari setiap anggota organisasi karena baik pimpinan dan bawahan, semua anggota dalam organisasi merupakan satu kesatuan dalam melaksanakan pekerjaan, tugas dan tanggung jawabnya.

Muhammad (2007:120) mengemukakan bahwa iklim komunikasi organisasi merupakan kualitas pengalaman yang bersifat objektif mengenai lingkungan internal organisasi yang mencakup persepsi anggota organisasi terhadap pesan dan hubungan pesan dengan kejadian yang terjadi di dalam organisasi. Lima indikator penting dari iklim komunikasi tersebut yaitu *supportiveness*, partisipasi membuat keputusan, kepercayaan, keterbukaan dan keterusterangan, serta tujuan kinerja yang tinggi.

Iklm komunikasi menggambarkan suasana kerja organisasi atau sejumlah perasaan dan sikap-sikap orang yang bekerja dalam organisasi. Persoalan utama dalam iklim komunikasi adalah mengenai persepsi, beberapa hal diantaranya yaitu bagaimana persepsi mengenai sumber komunikasi dan pengaruhnya dalam organisasi. Persepsi inilah yang kemudian mempengaruhi etos kinerja pegawai.

Penelitian yang dilakukan oleh Farindra (2009:271-282) menunjukkan faktor komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai pada Pemerintah Kabupaten Muara-Enim. Pangumpia (2013) menunjukkan ada hubungan signifikan iklim komunikasi organisasi dengan produktivitas kerja karyawan di Bank Prisma Dana Manado.

Perusahaan Daerah Air Minum Daerah (PDAM) Cabang Semarang Selatan merupakan organisasi formal milik Pemerintah Daerah Kota Semarang yang berjenis *profit oriented*. Perusahaan ini memiliki tugas mendistribusikan air minum ke seluruh konsumen di wilayah Cabang Semarang Selatan. Perlu adanya kajian mengenai pengaruh iklim komunikasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai di insatnasi tersebut.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### 1. Indikator Variabel iklim komunikasi

#### a. saling mendukung

Suasana saling mendukung terlihat tercipta dengan baik dimana responden beranggapan bahwa di dalam menjalankan pekerjaan, setiap pegawai menunjukkan komitmen untuk saling mendukung satu sama lain dalam mencapai produktivitas dan kualitas kerja yang tinggi.

#### b. partisipatif

Pada pernyataan kuesioner IIK no 3 dimana personel disetiap tingkat dalam organisasi dapat berkomunikasi dan berkonsultasi mengenai kebijakan orgnisasi, mayoritas responden menyatakan bahwa hal tersebut benar nyata terjadi pada kantor PDAM Semarang Selatan. Dengan demikian dapat dilihat kondisi iklim

komunikasi yang terjadi di kantor PDAM menghargai partisipasi dari setiap anggotanya.

c. kepercayaan

Kepercayaan merupakan modal utama bagi setiap anggota agar dapat menghasilkan kinerja yang baik. Seorang pegawai dapat melakukan setiap tugas yang diembankan kepadanya tentunya setelah mendapatkan kepercayaan dari pimpinannya. Begitujuga sebaliknya, dengan adanya kepercayaan anggota terhadap pimpinannya, maka anggota akan mengerjakan tugas tersebut dengan baik. Kepercayaan dua arah yang terjadi antara pimpinan dan pegawai. Hal ini ditunjukkan pada mayoritas jawaban responden pada kuesioner IIK nomor 2 dan 4.

d. keterbukaan

Berdasarkan jawaban responden pada kuesioner IIK nomor 7, 8 dan 9, terlihat adanya suasana yang dipenuhi keterusterangan yang dibarengi dengan adanya ruang komunikasi yang tersedia bagi seluruh anggota untuk berkonsultasi dengan pimpinannya. Serta seluruh anggota juga dapat mengutarakan isi pikirannya dengan pimpinan tanpa batasan batasan tertentu

e. kejelasan

Kejelasan akan tugas yang diembankan kepada anggota merupakan faktor penting yang akan mempengaruhi hasil akhir yang diharapkan perusahaan. Semakin jelas *job list* yang diberikan, maka akan memudahkan anggota dalam melakukan pekerjaan. Suasana yang terajadi di kantor PDAM Semarang Selatan menunjukkan bahwa para anggota menerima informasi yang jelas akan pekerjaan yang diembankan kepada mereka. Terlihat pada mayoritas responden yang menjawab kuesioner IIK nomor 6 dimana sudah terjadi kejelasan dalam memperoleh informasi untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam mengkoordinasikan pekerjaan.

## 2. Indikator Variabel Kinerja Pegawai

### a. kualitas hasil pekerjaan

Kualitas hasil pekerjaan yang baik merupakan tuntutan setiap perusahaan terhadap para karyawannya. Semakin baik kualitas pekerjaan karyawan, maka semakin tinggi juga apresiasi perusahaan terhadap karyawan tersebut yang nantinya bakal berguna bagi karyawan dalam menajajaki jenjang karir kedepannya. Berdasarkan kuesioner kinerja pegawai pada poin pertanyaan kualitas kerja pegawai, mayoritas karyawan menyatakan bahwa mereka telah melakukan pekerjaan dengan teliti dan dapat disiplin dalam bekerja.

### b. kuantitas hasil pekerjaan

Setiap karyawan tentunya diimbangkan target oleh perusahaan yang harus dipenuhi. Hal ini bertujuan untuk menjaga keberlangsungan kerja perusahaan. Dengan kuantitas kerja pegawai yang sesuai dengan target yang ditetapkan, maka kinerja pegawai dalam perusahaan tersebut sudah cukup baik. Pada kuesioner kinerja pegawai tepatnya pada poin kuantitas kerja, mayoritas responden menyatakan bahwa mereka dapat mengerjakan pekerjaan sesuai target.

### c. ketepatan waktu

Ketepatan waktu disini merupakan sikap yang tidak menunda nunda penyelesaian pekerjaan dan juga tepat waktu dalam melaksanakannya. Gambaran kondisi di kantor PDAM Semarang Selatan menunjukkan bahwa pegawai tidak menunda nunda waktu dalam melakukan pekerjaan dan sering tepat waktu dalam menyelesaikan tugas

### d. efektivitas kerja

Seluruh karyawan di PDAM Semarang Selatan menunjukkan efektivitas kerjanya dengan tidak meninggalkan tempat kerja tanpa izin. Dengan demikian seluruh pekerjaan yang dilakukan akan menjadi efektif

### e. kemandirian kerja

Kemandirian kerja merupakan bentuk kemampuan individual setiap pegawai dalam melaksanakan dengan baik. Dan juga dapat mencari cara lain dalam menghadapi kebuntuan terhadap suatu pekerjaan. Pegawai pada PDAM Semarang Selatan telah menunjukkan kemandirian kerja berdasarkan jawaban mereka pada kuesioner

#### f. komitmen kerja

Komitmen kerja merupakan keterikatan pegawai dengan menunjukkan integritas terhadap pekerjaannya maupun dengan rekan rekan kerja lainnya, hal ini ditunjukkan dengan kemampuan masing pegawai dalam bekerjasama dengan tiap tiap rekan kerjanya dan juga terbuka akan pendapat pegawai lainnya.

## **HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas**

Uji validitas dilihat dari koefisien korelasi masing-masing item dengan skor total konstruk/variabel. Apabila koefisien korelasinya signifikan maka dapat dikatakan variabel tersebut valid. Dari hasil pengujian validitas (terlampir), ternyata setiap item dalam pernyataan berkorelasi positif secara signifikan dengan total skor masing-masing variabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa masing-masing butir pernyataan adalah valid. Pada tabel 4.1 dijelaskan mengenai validitas 2 instrumen yang diteliti yaitu iklim komunikasi dan kinerja pegawai. Dengan bantuan program SPSS 20.0 diperoleh angka *Corrected Item Total Correlation* atau r hitung. Kriteria validitas suatu pertanyaan dapat ditentukan jika:

- $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$  maka pertanyaan yang diajukan dinyatakan valid
- $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$  maka pertanyaan yang diajukan dinyatakan tidak valid

Pada Tabel 4.1 terlihat seluruh r hitung lebih besar bila dibandingkan r tabel = 0,308 (dengan  $\alpha=5\%$ ) maka butir pertanyaan instrumen penelitian valid dengan perincian sebagai berikut:

Setelah secara keseluruhan instrumen dinyatakan telah valid dalam pengukuran apa yang hendak diukur, maka selanjutnya instrumen-instrumen tersebut perlu dilihat konsistensinya yaitu dengan mengukur tingkat reliabilitas dari masing-masing variabel.

Uji Reliabilitas dilakukan dengan menghitung Cronbach Alpha dari masing-masing instrumen. Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauhmana suatu alat ukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukurannya relatif sama maka hasil alat ukur tersebut reliabel (Azwar, 2008).

Instrumen dalam variabel dikatakan reliabel apabila memiliki alpha lebih besar dari 0.6. Dari Tabel 4.2 di bawah ini terlihat semua variabel memiliki nilai alpha lebih besar dari 0.6 sehingga instrumen penelitian ini dapat dikatakan reliabel dan dapat dipakai sebagai alat ukur yang terstandar.

Berikut dapat dilihat hasil pengujian reliabilitas dari item-item pertanyaan yang diajukan:

### **Hasil Hipotesis**

Berdasarkan analisis menggunakan alat bantu software SPSS 20.0 menunjukkan nilai Kendall Correlation sebesar 0,273 dengan Sig. (2-tailed) sebesar 0,016 atau lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga diputuskan Iklim komunikasi dan kinerja pegawai berhubungan nyata dan signifikan

### **Pembahasan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan iklim komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai menggunakan metode survei yaitu dengan menggunakan instrumen kuesioner penelitian. Dengan melibatkan sebanyak 41 pegawai sebagai responden yang memberikan informasi mengenai pengaruh dan beberapa variabel yaitu iklim komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Distribusi Semarang Selatan.

Komunikasi organisasi sangatlah penting untuk diketahui dan dijalani. Setiap individu pasti memiliki organisasi yang menurut mereka sesuai dengan minat dan bakat serta dianggap mampu untuk menaikkan level kemampuan diri. Untuk dapat meningkatkan kemampuan diri, pastinya terlebih dahulu mereka wajib dapat beradaptasi dengan baik dengan lingkungan yang ada dalam organisasi.

Selain beradaptasi dengan budaya organisasi yang ada, tiap individu pasti akan memiliki interaksi yang intens dengan kelompok kelompok maupun individu lain yang ada dalam organisasi. Oleh karena itu komunikasi organisasi tidak dapat dipisahkan dengan komunikasi kelompok dan juga komunikasi antar pribadi.

Komunikasi organisasi sangat erat dengan kedekatan yang lebih mendalam dengan para anggota kelompok yang lainnya. Sehingga sering kali dalam interaksi sehari-hari para anggota kelompok banyak menggunakan sisi emosional mendalam seperti dalam sebuah keluarga. Dari komunikasi yang terbangun sangat erat tersebut diharapkan adanya sebuah kerjasama dan komunikasi yang baik juga dalam mewujudkan tujuan organisasi. Penelitian ini melihat iklim komunikasi yang terbangun di antara pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Distribusi Semarang Selatan. Hal tersebut sangat berpengaruh terhadap efektivitas kerja dalam menjalankan kegiatannya.

Secara umum proses komunikasi yang ada di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Distribusi Semarang Selatan berjalan tanpa ada jarak. Organisasi bertumpu teradap nilai kerja yang terbangun sejak lama. Semua peraturan yang ada dijalankan dengan diskusi santai untuk mencari poin persetujuan antar bagian. Nilai-nilai komunikasi yang baik memang harus dirasakan semua jajaran. Setiap bagian struktur harus dilibatkan dalam pembuatan keputusan untuk merumuskan kegiatan yang akan dilakukan.

Iklim komunikasi yang terjaga tentu menjadi ujung tombak dalam efektivitas kerja dan keberlangsungan organisasi ini ke depannya. Iklim

komunikasi yang baik juga mampu memunculkan dan merangsang ide-ide cemerlang dari para pegawai yang berguna bagi peningkatan kualitas diri. Iklim komunikasi yang baik pada akhirnya diharapkan berujung menciptakan efektivitas pelayanan perusahaan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Terdapat hubungan atau korelasi antara iklim komunikasi organisasi dengan kinerja pegawai pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Distribusi Semarang Selatan. Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan nilai Kendall Correlation sebesar 0,273 dengan Sig. (2-tailed) sebesar 0,016 atau lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dapat dinyatakan bahwa terdapat hubungan yang cukup berarti antara pengaruh iklim komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Distribusi Semarang Selatan.

Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Distribusi Semarang Selatan berpendapat bahwa iklim komunikasi organisasi yang ada di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Distribusi Semarang Selatan berjalan dengan baik dan efektif. Hasil ini dapat dilihat dari pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Distribusi Semarang Selatan yang menyatakan bahwa organisasi/perusahaan mempercayai mereka dan mendorong serta memberi tanggung jawab dalam bekerja, menyediakan informasi yang terbuka, memberi dukungan dan perhatian, secara aktif meminta pendapat dan melibatkan mereka dalam pengambilan keputusan serta memberi penghargaan atas kerja yang baik.

Hasil penelitian menyatakan bahwa pendapat pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Distribusi Semarang Selatan terhadap kinerja adalah penting. Pegawai berpendapat bahwa kualitas, kuantitas, ketepatan, efektivitas,

kemandirian dan komitmen kerja merupakan faktor penting yang menopang Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Distribusi Semarang Selatan.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dari jawaban kuesioner pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Distribusi Semarang Selatan, maka saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah sebagai berikut:

Perusahaan lebih memperhatikan faktor-faktor pendukung peningkatan iklim komunikasi seperti supportiveness yaitu bawahan mengamati bahwa hubungan komunikasi mereka dengan atasan membantu mereka membangun dan menjaga perasaan diri berharga dan penting, partisipasi, kepercayaan yaitu dapat dipercaya dan dapat menyimpan rahasia, keterbukaan, kejelasan yaitu tujuan kinerja dikomunikasikan dengan jelas kepada anggota organisasi.

Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Distribusi Semarang Selatan hendaknya bisa menciptakan komunikasi yang lebih berkualitas, baik antara pegawai maupun atasan sehingga melalui komunikasi tersebut dapat membuat setiap individu di dalam perusahaan tersebut saling mempercayai, saling memotivasi, dan bekerja sama dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab pekerjaan.

Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Distribusi Semarang Selatan lebih fokus dan berusaha menciptakan keharmonisan dalam bekerja, misalnya dengan membangun teamwork yang solid dan bisa saling bekerja sama untuk menyelesaikan kewajiban-kewajiban sebagai pegawai di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Distribusi Semarang Selatan sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja bagi pegawai.