

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDA Air Minum) Tirta Giri Nata Kota Cirebon sebagai salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) memiliki peran strategis dalam penyediaan air bersih bagi masyarakat Kota Cirebon. Keberhasilan PERUMDA Tirta Giri Nata dalam menjalankan fungsinya sangat ditentukan oleh berbagai faktor, salah satunya adalah kinerja pegawai. Kinerja pegawai yang optimal akan berdampak pada efisiensi operasional, kualitas pelayanan, dan pada akhirnya kepuasan pelanggan.

Namun, dalam mencapai kinerja optimal, berbagai tantangan mungkin dihadapi. Salah satu aspek krusial yang seringkali luput dari perhatian namun memiliki dampak signifikan terhadap kinerja adalah komunikasi internal. Komunikasi internal yang efektif antar pegawai dan antar unit kerja merupakan tulang punggung bagi kelancaran operasional dan tercapainya tujuan organisasi. Melalui komunikasi yang baik, informasi dapat tersampaikan dengan jelas, koordinasi antar tim berjalan lancar, dan potensi konflik dapat diminimalisir. Sebaliknya, komunikasi internal yang kurang optimal dapat menimbulkan kesalahpahaman, duplikasi pekerjaan, bahkan penurunan motivasi kerja, yang pada akhirnya akan berujung pada penurunan kinerja pegawai secara keseluruhan.

Mengingat peran vital PERUMDA Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon dalam menyediakan kebutuhan dasar masyarakat, penting untuk memastikan bahwa seluruh elemen organisasi, khususnya pegawai, dapat bekerja secara maksimal. Observasi awal menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa indikasi yang perlu dikaji lebih lanjut terkait kinerja pegawai dan efektivitas komunikasi internal di PERUMDA Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengkaji secara mendalam bagaimana pengaruh komunikasi internal pegawai terhadap kinerja mereka di PERUMDA Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon.

Salah satu faktor yang menunjang optimalisasi kinerja pegawai adalah komunikasi internal. Komunikasi Internal yaitu komunikasi yang terjadi di antara pegawai di dalam suatu perusahaan. Komunikasi internal terjalin hubungan dan interaksi antara atasan-bawahan; bawahan-atasan; dan horizontal baik atasan-atasan dan bawahan-bawahan. Dalam hubungan dan interaksi antara atasan sebagai pimpinan dan bawahan dimaksudkan sebagai transfer informasi penting dalam pelaksanaan operasional perusahaan. Penyampaian informasi ini harus disampaikan dengan jelas agar tidak terjadi multitafsir. Pelaksanaan hubungan horizontal bawahan dan bawahan dimaksudkan untuk menunjang kegiatan sumber daya manusia di dalam perusahaan dan tercapainya tujuan perusahaan.

Di era percepatan informasi saat ini, esensi komunikasi internal mengalami situasi yang menantang dalam menjaga kinerja pegawai perusahaan tetap optimal. Meski ditunjang dengan teknologi informasi yang memadai dan keterbukaan

informasi yang sangat pesat, peran dari manusia itu sendiri khususnya komunikasi antarpegawai tetap menjadi hal yang utama dan penting dalam keberhasilan operasional perusahaan. Realitanya, masih sering terjadi miskomunikasi dan inefektif komunikasi internal yang akhirnya akan berdampak pada kinerja perusahaan dan kepuasan pelanggan.

Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon, atau yang kerap disebut dengan PDAM Tirta Giri Nata Kota Cirebon adalah perusahaan milik Pemerintah Daerah Kota Cirebon yang melayani penyediaan air bersih kepada masyarakatnya, yang dirasakan kebutuhan yang sangat mendasar bagi masyarakat. Dalam menjalankan peran strategisnya, PDAM Tirta Giri Nata Kota Cirebon diharapkan mampu meningkatkan efektifitas dan efisiensi operasional serta pelayanan yang optimal kepada pelanggan disamping tuntutan pokok dalam kontinuitas dan kualitas pendistribusian air bersih. Sebagai upaya dalam memenuhi tanggung jawab tersebut, diperlukan optimalisasi kinerja pegawai di internal PDAM Tirta Giri Nata Kota Cirebon.

Sebagaimana diketahui bahwa PDAM Tirta Giri Nata Kota Cirebon, dimana dalam pelaksanaan para pegawai pada perusahaan tersebut dituntut untuk memiliki kemampuan sumber daya yang tinggi. Sehingga Kinerja pada PDAM Tirta Giri Nata Kota Cirebon memberikan andil yang besar terhadap keberhasilan pencapaian target perusahaan.

Indikasi awal menunjukkan adanya potensi peningkatan kinerja pegawai yang belum sepenuhnya tercapai di PERUMDA Air Minum Tirta Giri Nata. Hal ini

dapat dilihat dari beberapa aspek seperti target yang belum tercapai sepenuhnya, waktu penyelesaian pekerjaan yang molor, atau keluhan dari pihak terkait

Terdapat dugaan bahwa komunikasi internal di PERUMDA Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon belum berjalan secara optimal. Hal ini bisa tercermin dari kurangnya informasi yang tersampaikan, miskomunikasi antar unit, atau kurangnya forum untuk berbagi informasi dan feedback.

Perlu diteliti lebih lanjut sejauh mana pemanfaatan sistem komunikasi internal yang ada dan bagaimana pengaruh komunikasi internal tersebut secara spesifik terhadap peningkatan atau penurunan kinerja pegawai di PERUMDA Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon.

Data PDAM Tirta Giri Nata Kota Cirebon menunjukkan, tercatat sejumlah 56.776 Pelanggan yang sampai dengan saat ini menjadi pelanggan air minum aktif dengan sebaran warga Kota Cirebon dan Kabupaten Cirebon. Namun, dengan demikian juga dari hasil data yang tercatat di tahun 2024, masih terdapat banyak permasalahan antara lain tingginya tingkat kehilangan air yang dikarenakan faktor teknis (pipa bocor, pecah) dan faktor administrasi (human error, ketidakakuratan pencatatan meteran air).

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, menunjukkan kinerja dan pelayanan di PDAM Tirta Giri Nata Kota Cirebon belum optimal dalam mencapai kepuasan pelanggan. Data Pengaduan Pelanggan PDAM Tirta Giri Nata Kota Cirebon mencatat sebesar 2.196 Pengaduan dalam kurun waktu tahun 2024. Pengaduan tersebut diuraikan sebanyak 2.074 Pengaduan Administrasi dan total

122 Pengaduan Perubahan Tarif. Dari data tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa belum optimalnya kinerja pegawai internal PDAM Tirta Giri Nata Kota Cirebon.

Berdasarkan analisa terhadap data di atas, penulis melihat masih kurang optimalnya kinerja pegawai yang dirasa disebabkan oleh kurangnya komunikasi internal antarpegawai. Maka, penulis tertarik mengkaji lebih lanjut mengenai kinerja pegawai pada Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon yang dituangkan ke dalam Penelitian yang berjudul “*Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Pegawai Pada Perumda Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon*”.

1.2 Identifikasi Masalah

Sesuai latar belakang penelitian, masalah-masalah yang muncul dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Kinerja pegawai Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon belum maksimal terkait terutama komunikasi internal.
2. Belum optimalnya komunikasi internal pegawai di Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon dikarenakan masih banyak pegawai yang belum memahami tupoksinya dengan baik.

3. Pemanfaatan dan pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja pegawai di Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas rumusan masalah yang akan diangkat adalah:

1. Bagaimana komunikasi internal pada Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon?
2. Bagaimana kinerja pegawai pada Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon?
3. Bagaimana komunikasi internal dapat mempengaruhi kinerja pegawai pada Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah :

- 1) Untuk mengetahui komunikasi internal pegawai pada Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon
- 2) Untuk mengetahui Kinerja pegawai pada Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon

- 3) Untuk mengetahui pengaruh komunikasi internal pegawai terhadap Kinerja pada Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon.

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan berguna :

- 1) Bagi Penulis

Sebagai alat untuk mempraktikkan teori-teori yang telah diperoleh selama perkuliahan sehingga penulis dapat menambah pengetahuan secara praktis mengenai masalah-masalah yang dihadapi oleh perusahaan.

- 2) Bagi Perusahaan

Penelitian ini bisa dijadikan bahan sebagai masukkan dalam bentuk informasi kepada pihak perusahaan mengenai betapa pentingnya peranan pemasaran serta kegunaan yang diberikan bagi perusahaan.

- 3) Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai literatur dan acuan bagi mahasiswa yang ingin mengkaji lebih dalam mengenai faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Dalam penelitian proposal skripsi ini, peneliti melakukan penelitian di Perumda Tirta Giri Nata Kota Cirebon yang beralamat di Jl. Tuparev No. 25 Pekiringan Kota Cirebon, Jawa Barat 45131.

Gambar 1. 1 Lokasi Penelitian

Sumber Data : Perumda Air Minum Kota Cirebon, 2025.

1.6.2 Waktu Penelitian

Penelitian yang akan penulis lakukan kurang lebih enam (6) bulan, yang dilaksanakan dari bulan Februari 2025 hingga bulan Juli 2025 dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Waktu Penelitian

| No | Kegiatan | Tahun 2025 | | | | | |
|----|---|------------|-------|-------|-----|------|------|
| | | Februari | Maret | April | Mei | Juni | Juli |
| 1. | Pengajuan Judul | | | | | | |
| 2. | Wawancara, Penyusunan Proposal dan Bimbingan Proposal | | | | | | |
| 3. | Seminar Hasil Proposal | | | | | | |
| 4. | Penyusunan dan Bimbingan Skripsi | | | | | | |
| 5. | Sidang Skripsi | | | | | | |