

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL PEGAWAI TERHADAP  
KINERJA PEGAWAI PADA PERUMDA AIR MINUM  
TIRTA GIRI NATA KOTA CIREBON  
SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Dalam Menempuh Ujian Sidang Sarjana (S1)  
Program Studi Manajemen-S1  
Pada  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas 17 Agustus 1945 Cirebon



Disusun Oleh :

**TINTA YUPITA SARI**

NPM C61201211005

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 CIREBON  
2025**

## **LEMBAR PERNYATAAN OTENTITAS**

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Tinta Yupita Sari

NPM : C61201211005

Prodi : Manajemen

Dengan ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis adalah hasil karya saya sendiri, jika dikemudian hari terdapat persamaan dengan skripsi kutipan atau teori lain maka hal itu semata sebagai pembanding dan referensi, oleh karenanya akan dicantumkan dalam daftar pustaka. Jika terdapat kekeliruan maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai ketentuan yang berlaku.

Dengan ini surat pernyataan saya buat dengan sebenarnya.

Cirebon, 07 Juli 2025

Penulis

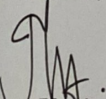
**Tinta Yupita Sari**

**LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING**  
**PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL PEKAWAI TERHADAP**  
**KINERJA PEKAWAI PADA PERUMDA AIR MINUM**  
**TIRTA GIRI NATA KOTA CIREBON**

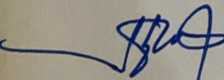
**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Dalam Menempuh Ujian Sidang Sarjana (S1)  
Program Studi Manajemen-S1  
Pada  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas 17 Agustus 1945 Cirebon

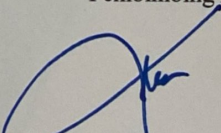
**Penulis,**

  
**Tinta Yupiter Sari**  
NPM C61201211005

Pembimbing I,

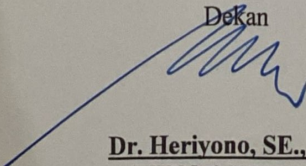
  
**Dr. Rohadin, S.Sos. MM**  
NIDN: 0406047301

Pembimbing II,

  
**Irwan Adi Rianto, SE.M.Si.**  
NIDK 8857930017

Mengetahui

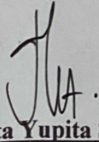
Dekan

  
**Dr. Heriyono, SE., M.Si**  
NIDN. 0417056301

**LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI**  
**PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL PEGAWAI TERHADAP**  
**KINERJA PEGAWAI PADA PERUMDA AIR MINUM**  
**TIRTA GIRI NATA KOTA CIREBON**  
**SKRIPSI**

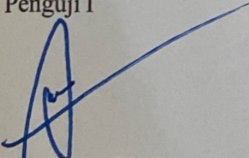
Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Dalam Menempuh Ujian Sidang Sarjana (S1)  
Program Studi Manajemen-S1  
Pada  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas 17 Agustus 1945 Cirebon

**Penulis,**



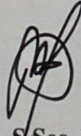
**Tinta Yupita Sari**  
NPM C61201211005

Penguji I



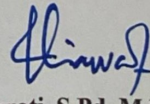
**Dr. Hj. Erna, Dra., M.Si**  
NUPTK.3451743644230062

Penguji II



**H. Aos, S.Sos., M.Si**  
NIDN/K. 0402127301

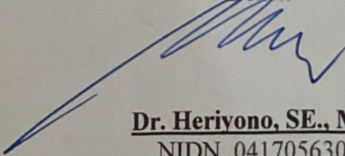
Penguji III



**Elivawati, S.Pd., M.Pd**  
NIDN/K. 0431087001

Mengetahui,

Dekan



**Dr. Heriyono, SE., M.Si**  
NIDN. 0417056301

## **ABSTRAK**

Komunikasi internal merupakan salah satu aspek krusial dalam keberhasilan organisasi. Komunikasi internal yang efektif memastikan informasi mengalir dengan lancar antar individu dan unit kerja, memfasilitasi koordinasi, pengambilan keputusan, dan pada akhirnya, pencapaian tujuan organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan memberikan bukti empiris mengenai pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja karyawan pada Perumda Tirta Giri Nata Kota Cirebon. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan jumlah sampel sebanyak 70 orang yang merupakan pegawai pada Perumda Tirta Giri Nata Kota Cirebon. Analisis data dilakukan secara deskriptif kuantitatif dan pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis regresi linear sederhana. Hasil dari penelitian ini adalah komunikasi internal dan kinerja pegawai Perumda Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon sudah tergolong sangat baik. Komunikasi internal terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Kata kunci : Komunikasi Internal, Kinerja Pegawai.

## **ABSTRACT**

*Internal communication is one of the crucial aspects in the success of an organization. Effective internal communication ensures that information flows smoothly between individuals and work units, facilitating coordination, decision making, and ultimately, the achievement of organizational goals. This study aims to test and provide empirical evidence regarding the effect of internal communication on employee performance at Perumda Tirta Giri Nata, Cirebon City. This study uses a survey method with a sample of 70 people who are employees at Perumda Tirta Giri Nata, Cirebon City. Data analysis was carried out descriptively quantitatively and hypothesis testing was carried out using simple linear regression analysis. The results of this study are that internal communication and employee performance at Perumda Air Minum Tirta Giri Nata, Cirebon City are classified as very good. Internal communication has been proven to have a positive and significant effect on employee performance.*

*Keywords: Internal Communication, Employee Performance.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga pembuatan skripsi dengan judul “**Pengaruh Komunikasi Internal Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Pada Perumda Tirta Giri Nata Kota Cirebon**” dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktu yang telah ditentukan. Sholawat serta salampun penulis haturkan kepada junjungan kita Nabi Besar Nabi Muhammad SAW dan para sahabatnya, yang telah memberikan tauladan baik sehingga akal dan pikiran penulis mampu menyelesaikan skripsi ini, semoga kita termasuk umatnya yang kelak mendapatkan syafa'at dalam tuntutan ilmu.

Adapun tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah salah satu syarat untuk menempuh ujian sidang sarjana (S1). Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih berikut ini yang sangat berarti kepada :

1. Ibu Dr.Hj.Erna., Dra., M.Si. sebagai Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Cirebon.
2. Bapak Dr. Heriyono, S.E., M.Si. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Cirebon.
3. Bapak Agus, SP. M.Si. sebagai Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Cirebon.
4. Ibu Sulfiani, S.Sos., M.Si. selaku Wakil Dekan 2 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Cirebon.

5. Ibu Eliyawati, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Cirebon.
6. Bapak Dr. Rohadin, S.Sos. MM sebagai Dosen Pembimbing I dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Irwan Adi Rianto, S.E., M.Si., sebagai Dosen Pembimbing II dalam penulisan ini.
8. Seluruh Staff pengajar dan administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Cirebon.
9. Untuk Almarhumah ibunda tercinta fatmawati yang paling berarti dalam hidupku, semoga allah swt melapangkan kubur dan ,menempatkan ibu di tempat yang paling mulia disisi allah swt.
10. Bapak, dan Kakak saya yang selalu memberikan dukungan,semangat dan doa kepada saya sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
11. Adik saya eni marleza terimakasih juga buat doa dan dukungannya yang begitu luar biasa,ikut serta dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Dan yang terakhir terimakasih yang sangat istimewa,sayang. saya ingin menyampaikan rasa terimakasih saya kepada suami tercinta,M Iwa Suwia Pribawa,S.H.,M.H. Terimakasih untuk segala bentuk dukungan yang luar biasa,tenaga,pikiran,semangat,waktu,bahkan materi yang tak henti-hentinya engkau berikan.engkau selalu mendorongku untuk terus belajar,dan berani meraih cita cita.semoga allah SWT membalas semua

kebaikan dan ketulusan mu dengan keberkahan yang tak terhingga  
Aamin.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan baik dari susunan ini serta cara penulisan proposal skripsi ini, maka saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini sangat diharapkan. Akhir kata, penulis berharap proposal skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca pada umumnya dan juga bermanfaat bagi penulis sendiri.

Cirebon, 07 Juli 2025

Penulis

**Tinta Yupita Sari**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL/COVER	
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING .....	i
LEMBAR PERNYATAAN OTENTITAS .....	iii
ABSTRAK .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	ixx
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xivv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Rumusan Masalah .....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Kegunaan Penelitian .....	7
1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	7
1.6.1 Lokasi Penelitian .....	7
1.6.2 Waktu Penelitian .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
2.1. Kajian Penelitian Terdahulu .....	9
2.2. Kajian Teori Komunikasi Internal.....	11
2.3. Kajian Teori Kinerja Pegawai .....	17
2.4 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis .....	22
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN .....	27
3.1 Objek Penelitian .....	27
3.1.1 Sejarah/ Gambaran Umum Objek Penelitian .....	27
3.1.2 Struktur Organisasi .....	30
3.1.3 Kondisi Organisasi Dan Manajemen Personalia .....	30
3.1.4 Bidang Layanan Organisasi .....	32
3.2 Metode Penelitian.....	33

3.2.1	Desain Penelitian .....	33
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.2.3	Populasi Dan Sampel .....	35
3.2.4	Operasional Variabel Dan Instrumen Penelitian .....	36
3.2.5	Uji Validitas Dan Realibilitas Instrumen .....	38
3.2.6	Teknik Analisis Data .....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		43
4.1	Hasil Penelitian .....	43
4.1.1	Deskripsi Data Responden .....	43
4.1.2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Pengukuran Variabel .....	43
4.1.3	Deskripsi Data Komunikasi Internal (Variabel X) .....	48
4.1.4	Deskripsi Data Kinerja Pegawai (Variabel Y) .....	63
4.1.5	Uji Asumsi Klasik .....	73
4.1.6	Analisis Regresi Linear Sederhana .....	76
4.2	Pembahasan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1	Komunikasi Internal Pegawai Pada Perumda Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2	Kinerja Pegawai Pada Perumda Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.3	Pengaruh Variabel Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Pegawai Pada Perumda Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		82
5.1	Kesimpulan .....	82
5.2	Saran .....	82
DAFTAR PUSTAKA .....		85

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Waktu Penelitian .....	8
Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu .....	9
Tabel 3. 1 Jumlah Pegawai Perumda Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon...	32
Tabel 3. 2 Wilayah Pelayanan Perumda Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon.....	32
Tabel 3. 3 Pelanggan Berdasarkan Kelompok .....	33
Tabel 3. 4 Operasional Variabel Dan Instrumen Penelitian.....	37
Tabel 4. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi Internal (X).....	45
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai (Y).....	45
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas .....	47
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Tentang Adanya Pengarahan tugas (N=70)	49
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Tentang Adanya Instruksi pekerjaan (N=70).....	50
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Tentang Adanya Informasi kebijakan (N=70).....	51
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Tentang Adanya Prosedur Pekerjaan (N=70).....	52
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Tentang Adanya Sanksi kepada bawahan (N=70) .....	53

Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Tentang Adanya Laporan/pengaduan pekerjaan (N=70) .....	54
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Tentang Adanya Saran yang relevan kepada atasan/pimpinan (N=70) .....	55
Tabel 4. 12 Tanggapan Responden Tentang Adanya Aspirasi terkait pekerjaan (N=70) .....	56
Tabel 4. 13 Tanggapan Responden Tentang Adanya Informasi pekerjaan dan membantu mengatasi pekerjaan (N=70).....	57
Tabel 4. 14 Tanggapan Responden Tentang Adanya Solusi Permasalahan melalui pimpinan (N=70) .....	58
Tabel 4. 15 Tanggapan Responden Tentang Adanya Diskusi antar pegawai terkait pemecahan masalah (N=70).....	59
Tabel 4. 16 Tanggapan Responden Tentang Adanya Penengahan suatu perbedaan pendapat pegawai lain (N=70) .....	60
Tabel 4. 17 Rekapitulasi Pelaksanaan Komunikasi Internal (X) (N=70) .....	62
Tabel 4. 18 Interval Komunikasi Internal (X) .....	63
Tabel 4. 19 Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Terbuka untuk pengetahuan baru (N=70) .....	64
Tabel 4. 20 Tanggapan Responden Mengenai Pegawai memiliki Kreativitas dan inovasi (N=70) .....	65

Tabel 4. 21 Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Melakukan kerja sesuai dengan timeline dan tenggat waktu yang telah ditentukan (N=70) .....	66
Tabel 4. 22 Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Bersedia mengerjakan pekerjaan tambahan (N=70).....	67
Tabel 4. 23 Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Menyelesaikan beban pekerjaan yang telah disepakati (N=70) .....	68
Tabel 4. 24 Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Penyelesaian pekerjaan yang baik dan tepat waktu (N=70) .....	69
Tabel 4. 25 Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Datang dan pulang tepat waktu (N=70) .....	70
Tabel 4. 26 Rekapitulasi Pelaksanaan Kinerja (Y) (N=70).....	71
Tabel 4. 27 Interval rata-rata Kinerja (Y) .....	72
Tabel 4. 28 Hasil Uji Glejser untuk Heteroskedastisitas .....	75
Tabel 4. 29 Ringkasan Model Regresi (Model Summary) .....	76
Tabel 4. 30 Hasil Uji Anova.....	77
Tabel 4. 31 Hasil Koefisien Regresi .....	78

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. 1 Lokasi Penelitian .....	8
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran .....	24
Gambar 3.1 Struktur Organisasi .....	30

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket Pengukuran Data.....	87
Lampiran 2 Hasil Jawaban Responden .....	90
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas .....	95
Lampiran 4 Hasil Uji Regresi Sederhana.....	96
Lampiran 5 Surat Permohonan Pengumpulan Data Untuk Penyusunan Tugas Akhir.....	97
Lampiran 6 Surat Balasan Permohonan Pengumpulan Data Untuk Penyusunan Tugas Akhir .....	98
Lampiran 7 Surat Tugas Dosen Pembimbing.....	99
Lampiran 8 Formulir Laporan Kegiatan Bimbingan Proposal Skripsi / LTA	100
Lampiran 9 Dokumentasi .....	102

# **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						

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Kajian Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk peneltiain selanjutnya di samping itu kajian terdahulu membantu penelitian dapat memposisikan penelitian serta menunjukkan orsinalitas dari penelitian (Triono, 2019).

**Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu**

Judul, Penulis, Tahun Terbit	Penerbit, Volume, Nomor	Variabel	Hasil
Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Hilisalawa'ahe, <i>Piterus Ndruru, Juli 2024</i>	Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan, Vol.7, No.2	Komunikasi dan Kinerja Pegawai	Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi, dan pengujian hipotesis uji t dan uji F. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Hilisalawaaha.
Pengaruh Komitmen Organisasi dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Inspektorat Daerah Provinsi Riau,	Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA, Vol.2, No. 2	Komitmen Organisasi, Komunikasi dan Kinerja Pegawai	Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi, dan pengujian hipotesis uji t dan uji F. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: variabel komunikasi secara signifikan terhadap kinerja

<p><i>Okta Viona; Abunawasis; Dwi Hastuti, Juni 2023</i></p>			<p>pegawai. Komunikasi terhadap kinerja pegawai Inspektorat Daerah Provinsi Riau ini didefinisikan jika komunikasi terjalin dengan baik antar pegawai maupun pimpinan maka akan berpengaruh pada tingkat pencapaian keberhasilan kinerja pegawai, sebaliknya jika komunikasi antar pegawai maupun pimpinan tidak terjalin dengan baik maka tingkat pencapaian keberhasilan kinerja pegawai di Inspektorat Daerah Provinsi Riau akan menurun</p>
<p>Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan pada Bukhari Express, <i>Munir Azhari, Juli 2022</i></p>	<p>Jurnal Manajemen &amp; Bisnis ALIANSI, Vol.7, No.1</p>	<p>Komunikasi dan Kinerja Karyawan</p>	<p>Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi, dan pengujian hipotesis uji t dan uji F. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: hubungan antarkomunikasi dan kinerja karyawan sangat kuat dan variabel komunikasi memiliki pengaruh sebesar 40,9%</p>
<p>Pengaruh Fasilitas Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Cv. Zam – Zam Jombang), <i>Septian Ragil Anandita; Susi Indriyani; Wisnu</i></p>	<p>Jurnal Inovasi Penelitian, Vol.2, No.3</p>	<p>Fasilitas Kerja, Komunikasi dan Kinerja Karyawan</p>	<p>Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi, dan pengujian hipotesis uji t dan uji F. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada CV. Zam – Zam Jombang.</p>

<i>Mahendri, Agustus 2021</i>			
Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan, <i>Kristina Munthe; Ermina Tiorida, April 2017.</i>	Jurnal Riset Bisnis dan Investasi, Vol.3, No. 1.	Komunikasi Internal dan Kinerja Karyawan	Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi, dan pengujian hipotesis uji t dan uji F. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: komunikasi internal berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan atau peningkatan komunikasi internal akan diikuti dengan peningkatan kinerja karyawan

## 2.2. Kajian Teori Komunikasi Internal

### 2.2.1 Komunikasi Internal

Komunikasi internal merupakan salah satu aspek krusial dalam keberhasilan organisasi. Komunikasi internal yang efektif memastikan informasi mengalir dengan lancar antar individu dan unit kerja, memfasilitasi koordinasi, pengambilan keputusan, dan pada akhirnya, pencapaian tujuan organisasi.

**Menurut Pardede (2020)** dalam jurnalnya "Peran Komunikasi Internal dalam Peningkatan Kinerja Karyawan" menjelaskan bahwa komunikasi internal yang efektif, baik secara vertikal maupun horizontal, berkontribusi signifikan terhadap pemahaman tujuan organisasi, peningkatan motivasi, dan penyelesaian konflik, yang pada akhirnya berdampak positif pada kinerja.

Dalam studi mereka tentang "Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. XYZ" menemukan bahwa dimensi komunikasi seperti kualitas informasi, saluran komunikasi, dan partisipasi karyawan dalam komunikasi

memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (**Putra dan Indrawati, 2019**).

**Adapun Menurut Widyasari dan Susilo (2018)** dalam penelitiannya "Analisis Komunikasi Internal Organisasi dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan" menggarisbawahi pentingnya umpan balik, kejelasan pesan, dan keterbukaan komunikasi sebagai faktor kunci dalam meningkatkan kinerja.

"Efektivitas Komunikasi Internal Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan" menunjukkan bahwa komunikasi internal yang transparan dan dua arah dapat mengurangi kesalahpahaman, meningkatkan kolaborasi, dan membangun iklim kerja yang positif (**Ningsih, 2017**).

**Menurut Handayani dan Setiawan (2016)** dalam studi "Hubungan Komunikasi Internal dengan Kinerja Pegawai di Lingkungan Pemerintahan" mengungkapkan bahwa komunikasi internal yang baik memfasilitasi pemahaman tugas, meminimalkan konflik, dan meningkatkan kepuasan kerja, yang berdampak pada peningkatan kinerja.

Dari berbagai tinjauan di atas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi internal yang efektif mencakup beberapa dimensi penting seperti arus informasi yang jelas, saluran komunikasi yang memadai, umpan balik yang konstruktif, dan keterbukaan dalam berinteraksi. Dimensi-dimensi ini sangat penting dalam memb pemahaman, motivasi, dan kolaborasi antar pegawai, yang menjadi fondasi bagi peningkatan kinerja.

Dalam teori system, dijelaskan bahwa organisasi sebagai sistem yang terbuka yang memungkinkan saling berinteraksi baik di internal maupun dengan lingkungan eksternal. Komunikasi organisasi ini sebagai penghubung antarelemen dalam internal organisasi maupun eksternal organisasi.

Dari teori tersebut didapat bahwa bentuk komunikasi organisasi terbagi atas 1) Komunikasi Vertikal yaitu komunikasi dari atasan ke bawahan maupun bawahan kepada atasan (*Top-down* dan *Bottom-up*); 2) Komunikasi Horizontal, yaitu komunikasi antar individu di dalam satu bidang atau departemen; dan 3) Komunikasi Diagonal yang merupakan komunikasi antardepartemen atau antardivisi di dalam suatu organisasi perusahaan.

Dengan demikian, komunikasi organisasi merupakan alat vital perusahaan dalam mencapai keberhasilan operasional dan tujuan strategis organisasi. Dapat disimpulkan bentuk dari komunikasi organisasi ini diterjemahkan dalam bentuk hubungan antarindividu, alur proses kerja, sampai dengan budaya organisasi.

Komunikasi internal juga diartikan sebagai komunikasi yang terjadi di antara semua elemen yang ada di dalam suatu organisasi perusahaan. Menurut effendy, komunikasi internal mencakup komunikasi yang dapat diklarifikasikan sebagai komunikasi personal (*Personal Communication*). Komunikasi personal melibatkan dua orang yang dapat terjadi dengan cara tatap muka (*face to face communication*), yang artinya terjadi kontak personal/ tatap muka pada saat dialog berlangsung; atau dengan cara komunikasi bermedia (*mediated communication*) yaitu komunikasi dengan perantara alat, baik pegawai atau dengan memorandum (Efendy 2006)

Salah satu tujuan penting dari komunikasi internal adalah membantu secara memadai orang/elemen dari suatu organisasi perusahaan untuk menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

### ***Komunikasi Vertikal***

Komunikasi vertical adalah bentuk komunikasi internal yang beralur dari atas ke bawah maupun dari dari bawah ke atas. Dapat diuraikan komunikasi dari atas ke bawah dan komunikasi bawah ke atas sebagai berikut:

#### 1) Komunikasi ke bawah

Komunikasi ke bawah adalah komunikasi yang alur informasi berasal dari jabatan yang berotoritas tinggi kepada yang berotoritas lebih rendah. Atau sederhananya adalah komunikasi pimpinan kepada pegawai yang berada di bawahnya. Lima jenis komunikasi yang biasa dikomunikasikan dari atasan kepada bawahan menurut Katz & Khan, 1966 adalah:

- (1) Informasi bagaimana melakukan pekerjaan;
- (2) Informasi tentang dasar pemikiran tentang melakukan pekerjaan;
- (3) Informasi kebijakan dan praktik organisasi;
- (4) Informasi mengenai kinerja pegawai; dan
- (5) Informasi untuk mengembangkan rasa memiliki tanggung jawab tugas (*sense of mission*)

Di lingkup pegawai di seluruh tingkat organisasi memerlukan komunikasi dari pimpinan. Bentuk komunikasi dan informasi yang diperoleh harus bermakna dan berkualitas, agar menciptakan keputusan dan instruksi yang

jelas, bermanfaat dan tepat sasaran. Aliran informasi dari pimpinan kepada pegawai di bawahnya menyediakan informasi yang mencakup tidak hanya berkaitan dengan sumber daya yang material tetapi juga sumber daya psikis dan emosional.

Fungsi komunikasi ke bawahan adalah bentuk instruksi (perintah), arahan, penilaian, penanaman nilai dan ideologi, teguran, dan insentif dan tunjangan.

## 2) Komunikasi ke atas

Yaitu komunikasi yang alur informasinya berasal dari pegawai yang otoritasnya lebih rendah kepada atasan yang memiliki otoritas lebih tinggi. Komunikasi ini diartikan sebagai permintaan informasi maupun pemberian informasi bawahan terhadap pimpinan yang berada di atasnya. Esensi dari komunikasi ke atas ini adalah permohonan terhadap reaksi dan komentar serta arahan terhadap pimpinan otoritas tinggi. Urgensi komunikasi ke atas dimaksudkan dalam hal pimpinan atau atasan perlu untuk mendapatkan informasi dari pegawai di bawahnya dalam hal yang berkaitan dengan:

- (1) Apa yang terjadi di bawah otoritasnya, seperti pekerjaan yang dilakukan bawahannya, prestasi, kemajuan dan progress pekerjaan, dan rencana-rencana untuk waktu yang akan datang;
- (2) Persoalan yang terjadi di bawah otoritasnya yang memerlukan solusi dan bantuan;
- (3) Saran dan gagasan perbaikan dalam unit maupun organisasi; dan

- (4) Afirmasi dan pengungkapan pikiran dan tanggapan perasaan atas bawahan terhadap apa yang menjadi permasalahan maupun dalam pekerjaannya

### **Komunikasi Horizontal**

Komunikasi horizontal dimaksudkan komunikasi yang terjadi antarpegawai atau antarelemen di unit pekerjaan yang sama. Tujuan dari komunikasi horizontal antara lain karena alasan:

- 1) Koordinasi pekerjaan dan penugasan dalam organisasi;
- 2) Berbagi informasi terkait perencanaan kerja dan kegiatan dalam organisasi;
- 3) Solusi dalam penyelesaian masalah;
- 4) Forum penyalarsan pemahaman terkait nilai organisasi;
- 5) Dukungan dan motivasi bekerja antarpersonel organisasi.

Faktor yang dapat menghambat dalam komunikasi baik vertical maupun horizontal adalah ketidakpercayaan diantara personel organisasi, persaingan yang tinggi di antara rekan kerja. Hambatan tersebut dapat mempengaruhi ketercapaian tujuan organisasi dan perusahaan.

Lebih lanjut Menurut Effendy (2006), komunikasi internal meliputi berbagai cara yang dapat diklarifikasi sebagai berikut,

1. Komunikasi ke Bawah meliputi Pengarahan tugas, Instruksi pekerjaan, Informasi kebijakan, Prosedur pekerjaan, Sanksi kepada bawahan
2. Komunikasi ke Atas meliputi Laporan/pengaduan pekerjaan, Saran yang relevan kepada atasan/pimpinan, Aspirasi terkait pekerjaan, Informasi

pekerjaan dan membantu mengatasi pekerjaan, Solusi masalah melalui pimpinan

3. Komunikasi Horizontal meliputi Diskusi antar pegawai terkait pemecahan masalah, Dukungan terhadap pegawai lain, Penengahan suatu perbedaan pendapat pegawai lain

## **2.3. Kajian Teori Kinerja Pegawai**

### **2.3.1 Definisi Kinerja Pegawai**

Kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Kinerja merupakan cerminan dari kemampuan, usaha, dan motivasi individu dalam mencapai standar yang ditetapkan.

Beberapa penelitian terbaru yang relevan antara lain:

- **Sari dan Sunyoto (2021)** dalam "Pengaruh Lingkungan Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan" menemukan bahwa komunikasi yang efektif berkontribusi terhadap peningkatan kinerja karyawan karena menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.
- **Wijaya dan Purnomo (2020)** dalam studinya "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan" mengidentifikasi bahwa motivasi, disiplin kerja, dan komunikasi merupakan faktor-faktor dominan yang secara signifikan mempengaruhi kinerja.
- **Anggraini dan Wibowo (2019)** dalam penelitian "Pengaruh Pelatihan dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai" menyoroiti bahwa komunikasi

yang baik dapat memperjelas ekspektasi tugas dan meningkatkan pemahaman pegawai, yang secara langsung berdampak pada kinerja.

- **Utami (2018)** dalam jurnalnya "Analisis Kinerja Pegawai dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya" menegaskan bahwa faktor komunikasi memegang peranan penting dalam pencapaian kinerja, karena melalui komunikasi, informasi dan instruksi dapat tersampaikan dengan baik.
- **Pratiwi dan Susanto (2017)** dalam studi "Hubungan antara Iklim Organisasi dan Kinerja Karyawan" menyatakan bahwa iklim organisasi yang positif, yang salah satunya didukung oleh komunikasi yang terbuka, akan mendorong kinerja karyawan yang lebih baik.

Dari tinjauan di atas, dapat dipahami bahwa kinerja pegawai tidak hanya bergantung pada kemampuan individu, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti lingkungan kerja dan, secara khusus, komunikasi internal. Komunikasi yang efektif dapat memperjelas tugas, tujuan, dan ekspektasi, serta menciptakan lingkungan yang mendukung motivasi dan kolaborasi, sehingga berdampak langsung pada peningkatan kinerja pegawai.

### **2.3.2 Hubungan Komunikasi Internal dengan Kinerja Pegawai**

Hubungan antara komunikasi internal dan kinerja pegawai telah banyak diteliti dan menunjukkan korelasi yang positif. Komunikasi internal yang efektif memungkinkan pegawai untuk memahami visi, misi, dan tujuan organisasi, serta

peran mereka dalam mencapai tujuan tersebut. Hal ini dapat meningkatkan motivasi, komitmen, dan kepuasan kerja, yang pada akhirnya tercermin dalam peningkatan kinerja.

- **Setiawan dan Kurniawati (2022)** dalam penelitian "Pengaruh Komunikasi Organisasi dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai" menemukan bahwa komunikasi organisasi yang baik, termasuk komunikasi internal, memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Mereka berpendapat bahwa komunikasi yang transparan dan partisipatif dapat meningkatkan pemahaman pegawai tentang tugas dan tanggung jawab mereka.
- **Hasibuan dan Siregar (2021)** melalui studi "Peran Komunikasi Internal dalam Peningkatan Kinerja dan Kepuasan Kerja Karyawan" menyimpulkan bahwa komunikasi internal yang efektif dapat meningkatkan produktivitas, mengurangi konflik, dan menciptakan lingkungan kerja yang harmonis, yang semuanya berkontribusi pada kinerja yang lebih tinggi.
- **Permata dan Rahardjo (2019)** dalam studi "Dampak Komunikasi Internal Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai" menjelaskan bahwa komunikasi internal yang lancar dan terbuka memfasilitasi koordinasi antar unit kerja, mengurangi duplikasi pekerjaan, dan mempercepat pengambilan keputusan, yang pada akhirnya meningkatkan efektivitas dan kinerja pegawai.
- **Amir dan Lestari (2018)** dalam penelitian "Analisis Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai

Mediasi" menunjukkan bahwa komunikasi internal memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja, dan pengaruh ini sebagian dimediasi oleh kepuasan kerja. Artinya, komunikasi yang baik dapat meningkatkan kepuasan kerja, yang kemudian mendorong kinerja yang lebih baik.

Dari berbagai penelitian di atas, terlihat jelas bahwa komunikasi internal memiliki peran fundamental dalam membentuk dan meningkatkan kinerja pegawai. Dengan komunikasi yang efektif, pegawai menjadi lebih terinformasi, termotivasi, dan mampu berkolaborasi secara efisien, yang secara kumulatif berkontribusi pada pencapaian kinerja organisasi secara keseluruhan.

**Penelitian dari Jha dan Sharma (2015)** berjudul "*Impact of Internal Communication on Employee Performance: An Empirical Study*" menemukan bahwa komunikasi internal yang terstruktur dan terbuka secara signifikan memengaruhi kinerja pegawai. Mereka menekankan bahwa ketika pegawai merasa terinformasi dan dihargai, motivasi dan produktivitas mereka cenderung meningkat.

Kinerja adalah hasil kerja yang diperoleh dari seseorang maupun kelompok di dalam organisasi sesuai dengan fungsi, tugas dan tanggung jawabnya dalam upaya mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika (Riniwati, 2011). Kinerja pegawai didefinisikan sebagai hasil kemampuan pegawai dalam melakukan suatu keahlian. Penilaian kinerja pegawai penting dilakukan sebagai parameter seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsi yang dibebankan. Atas

hal tersebut, perlu dibentuk kriteria dan penilaian yang jelas yang ditetapkan bersama sebagai acuan dalam pelaksanaannya.

Menurut Bangun (2012 : 231) kinerja adalah hasil atas pekerjaan yang diperoleh seseorang berdasarkan persyaratan pekerjaan (*job requirement*). Dalam pekerjaan diperlukan persyaratan pekerjaan dalam mencapai tujuan pekerjaan yang disebut juga standar pekerjaan (*job standard*) yang berarti sebagai tingkat yang diharapkan dalam suatu pekerjaan untuk diselesaikan secara baik oleh pegawai perusahaan.

Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi atau indikator pekerjaan atas suatu profesi atau keahlian dalam kurun waktu yang ditentukan (Wirawan, 2009). Sedangkan, kinerja (*performance*) adalah tindakan nyata yang ditampilkan oleh setiap pegawai dalam menjalankan peran dan tugasnya di dalam perusahaan (Rivai, 2011).

Dari uraian definisi kinerja/ *performance* di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja dari pegawai yang dapat diukur secara kualitas maupun kuantitas dalam menjalankan peran dan tugas masing-masing sesuai tanggung jawab yang dibebankan oleh perusahaan, yang mana hasil tersebut diharapkan dapat membantu dalam mencapai tujuan pokok organisasi melalui kriteria dan standar yang berlaku.

### **2.3.3 Indikator Pengukuran Kinerja Pegawai**

Menurut Parasuraman dalam Shahin dan Samea (2010), indikator dalam mengukur sejauh mana ketercapaian kinerja pegawai adalah antara lain:

- 1) Kualitas Kerja, adalah tingkat hasil aktifitas yang dihasilkan mendekati sempurna yang menyesuaikan cara yang ideal dari penampilan aktifitas atau dalam memenuhi tujuan yang diharapkan dari suatu aktifitas.
- 2) Kuantitas Kerja, adalah ukuran yang dinyatakan dalam istilah jumlah. Seperti jumlah unit, jumlah aktifitas yang dilaksanakan.
- 3) Ketepatan Waktu, yaitu ukuran penyelesaian suatu pekerjaan berdasarkan waktu yang diinginkan dan diekspektasikan, dilihat dari titik koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktifitas lain.
- 4) Efektifitas, yaitu optimalisasi dan pemaksimalan penggunaan sumber daya manusia yang tersedia di perusahaan dengan maksud memaksimalkan profit dan meminimalisir biaya.
- 5) Kemandirian, adalah tingkat pegawai dalam melaksanakan fungsi kerja tanpa bantuan dan arahan dari pengawas dalam meminimalisir kegagalan.

Moehariono dalam (Abdullah, 2014) menambahkan kriteria pengukuran kinerja dengan Komitmen Organisasi, yaitu tingkat dimana pegawai mempunyai komitmen kerja dengan perusahaan dan tanggung jawab terhadap organisasi.

Kinerja Pegawai menurut (Parasuraman dalam Shahin dan Samea, 2010) meliputi kualitas kerja, kuantitas kerja dan ketepatan waktu

## **2.4 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis**

### **2.4.1 Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran menurut Sugiyono (2019) dalam (Syahputri et al., 2023), merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Kerangka pemikiran ini menggambarkan hubungan kausal antara variabel komunikasi internal pegawai dan kinerja pegawai.

**Variabel Independen (X): Komunikasi Internal Pegawai** Komunikasi internal pegawai mengacu pada seluruh proses pertukaran informasi, ide, dan pesan di antara anggota organisasi PERUMDA Air Minum Tirta Giri Nata. Aspek-aspek yang akan diteliti meliputi:

- **Arah Komunikasi:** Komunikasi vertikal (atas-bawah dan bawah-atas) dan komunikasi horizontal (antar unit/divisi).
- **Saluran Komunikasi:** Penggunaan media formal (rapat, memo, email) dan informal (diskusi langsung, obrolan).
- **Isi Komunikasi:** Kejelasan informasi, umpan balik, dan relevansi pesan yang disampaikan.
- **Keterbukaan Komunikasi:** Tingkat transparansi dan partisipasi dalam proses komunikasi.

**Variabel Dependen (Y): Kinerja Pegawai** Kinerja pegawai mengacu pada hasil kerja yang dicapai oleh pegawai PERUMDA Air Minum Tirta Giri Nata dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka sesuai dengan standar yang ditetapkan. Indikator kinerja yang akan digunakan mencakup:

- **Kuantitas Kerja:** Jumlah output yang dihasilkan.

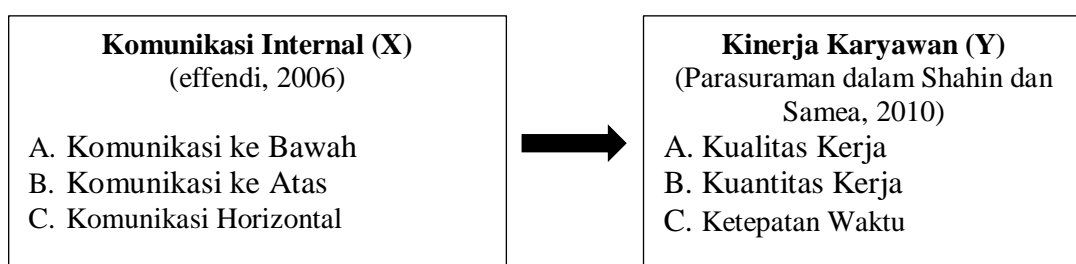
- **Kualitas Kerja:** Akurasi dan ketepatan hasil kerja.
- **Pengetahuan Kerja:** Pemahaman terhadap tugas dan prosedur.
- **Kerja Sama:** Kemampuan berinteraksi dan berkolaborasi dengan rekan kerja.
- **Inisiatif:** Kemampuan untuk bertindak proaktif tanpa menunggu perintah.
- **Disiplin:** Kepatuhan terhadap aturan dan prosedur organisasi.

**Hubungan Antar Variabel:** Komunikasi internal yang optimal diharapkan dapat:

1. **Meningkatkan Pemahaman Tugas:** Pegawai akan lebih jelas tentang apa yang diharapkan dari mereka, tujuan pekerjaan, dan bagaimana pekerjaan mereka berkontribusi pada tujuan organisasi secara keseluruhan.
2. **Meningkatkan Motivasi:** Komunikasi yang terbuka dan umpan balik yang konstruktif dapat meningkatkan rasa dihargai dan termotivasi untuk mencapai kinerja terbaik.
3. **Memperkuat Kolaborasi:** Saluran komunikasi yang efektif memfasilitasi kerja sama antar pegawai dan antar unit, mengurangi konflik, dan mempercepat penyelesaian masalah.

**Meningkatkan Kualitas Keputusan:** Informasi yang akurat dan tepat waktu memungkinkan pegawai membuat keputusan yang lebih baik dalam menjalankan tugasnya.

**Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran**



**Asumsi:** Penelitian ini berasumsi bahwa terdapat hubungan positif antara komunikasi internal pegawai dan kinerja pegawai di PERUMDA Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon. Semakin optimal komunikasi internal, semakin baik pula kinerja pegawai yang dicapai.

#### **2.4.2 Hipotesis**

Hipotesis pada umumnya diartikan sebagai jawaban (dugaan) sementara dari masalah suatu penelitian. Hipotesis dapat disusun oleh peneliti berdasarkan landasan teori yang kuat dan didukung hasil-hasil penelitian yang relevan (Hipo, 2015).

Berdasarkan pada landasan teori dari kerangka pemikiran tersebut, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

***“Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Pegawai Pada Perumda Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon”***

Hipotesis statistik merupakan pernyataan mengenai suatu keadaan populasi yang akan diuji kebenarannya itu dengan berdasarkan data yang diperoleh dari sampel penelitian. Hipotesis statistik akan diterima jika hasil pengujian nanti membenarkan pernyataan tersebut, dan hipotesis ini akan ditolak, jika terjadi penyangkalan dari pernyataan tersebut.

Hipotesis  $H_0 = 0$  : tidak terdapat pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Pegawai Pada Perumda Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon.

Hipotesis  $H_a \neq 0$  : terdapat pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Pegawai Pada Perumda Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon.

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

##### **3.1.1 Sejarah/ Gambaran Umum Objek Penelitian**

###### **1. Sejarah Perusahaan**

Sejarah perkembangan sistem penyediaan air minum untuk masyarakat Kota Cirebon dimulai tahun 1890 yang dibangun oleh Pemerintah Hindia Belanda, dari mata air Sendang Desa Kemantren, Kabupaten Cirebon dengan kapasitas 10 liter per detik.

Tahun 1930 dibangun fasilitas Penyediaan Air Bersih untuk masyarakat Kota Cirebon yang berada di Desa Paniis yang berjarak  $\pm$  22 km dari Kota Cirebon, dengan kapasitas air sebanyak 33 liter per detik. Sistem penangkapan air baku berupa terowongan (tunnel) yang mengumpulkan air dari 15 buah sumur vertikal.

Mengingat air minum sangat dibutuhkan oleh masyarakat Cirebon, maka pada tanggal 26 Februari 1958 didirikan Perusahaan Saluran Air Minum Kota Cirebon yang bertujuan untuk mengelola penyediaan Air Bersih peninggalan Pemerintahan Belanda melalui Peraturan Daerah Kotapradja Tjirebon tanggal 26 Pebruari Tahun 1958 tentang Perusahaan Saluran Air Minum.

Tahun 1963 melalui proyek air minum, mengembangkan sarana air minum dari sumber air yang sama menjadi kapasitas 100 l/detik. Dengan membangun pipa transmisi dari sumber air sampai ke kota dan membangun menara air (reservoir) Gunung Sari dengan kapasaitas 2.500 m<sup>3</sup>.

Melalui bantuan dana dari pemerintah Swiss berdasarkan Memorandum Of Understanding (perjanjian) antara pemerintah Swiss dengan Pemerintah Indonesia yang ditandatangani 6 Oktober 1973, PDAM Kota Cirebon membangun peningkatan kapasitas air minum dari 100 L/detik menjadi 860 L/detik.

Seiring dengan perkembangan dan fungsi Perusahaan Daerah Air Minum, Peraturan Daerah tentang Peraturan Daerah Air Minum Kota Cirebon telah beberapa kali mengalami perubahan, hingga yang terakhir berlakunya adalah Peraturan Daerah Kota Cirebon nomor 4 tahun 2017 tentang Perubahan Peraturan Daerah Nomor 4 tahun 2012 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kota Cirebon tanggal 9 Agustus 2017.

Melalui Peraturan Daerah Kota Cirebon nomor 4 tahun 2017, Perusahaan Daerah Air Minum Kota Cirebon berganti nama dan logo menjadi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon yang mempunyai arti menata, mengelola, mengatur, menyediakan sampai dengan mendistribusikan air gunung menjadi air bersih untuk masyarakat Kota Cirebon.

## **2. Visi dan Misi Perusahaan**

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon merupakan perusahaan yang dibentuk untuk melayani kebutuhan air minum bagi masyarakat Kota Cirebon dan sekitarnya. Dalam menjalankan usahanya, perusahaan melaksanakan 2 (dua fungsi) yaitu memperoleh pendapatan agar dapat mengelola perusahaan secara continue dan berkesinambungan dalam menyediakan air bersih baik kuantitas maupun kualitasnya sehingga dapat memberikan kontribusi

bagian laba kepada Pemerintah Daerah, serta fungsi sosial yang melekat sejak awal dibentuknya, yaitu memberikan jasa pemenuhan kebutuhan masyarakat akan air bersih dengan membangun Sistem Penyediaan air Minum (SPAM).

a. Visi : Terpenuhinya kebutuhan air bersih bagi masyarakat kota Cirebon dan sekitarnya secara optimal melalui pengelolaan perusahaan secara profesional dan akuntabel.

b. Misi :

Untuk mewujudkan Visi yang telah ditetapkan dan mendorong Efektivitas dan Efisiensi pemanfaatan sumber daya yang dimiliki serta memanfaatkan peluang secara maksimal, maka Misi Perumda Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon didalamnya secara substansial mengandung sasaran, yaitu :

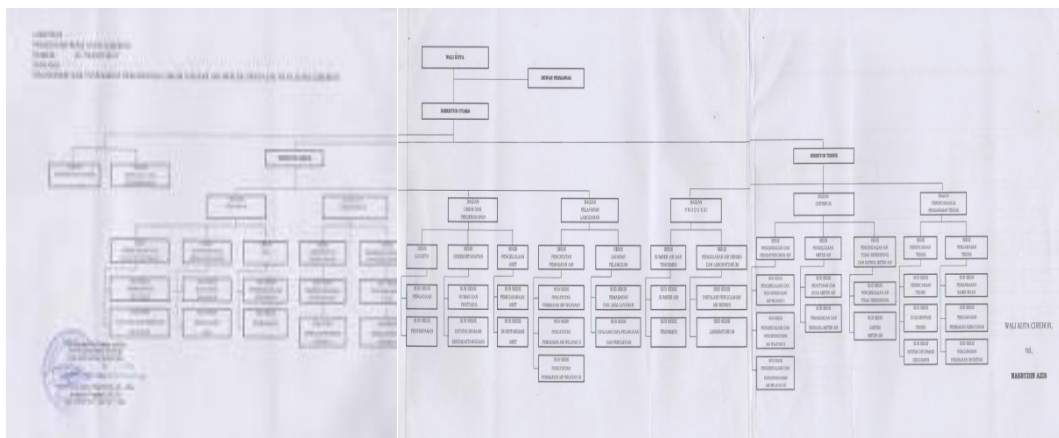
- 1) Menetapkan alternatif-alternatif rencana tindak penambahan Sumber Air Baku yang lebih pasti.
- 2) Pemanfaatan sumber daya / dana Internal dan Eksternal untuk memastikan penambahan produksi air secara bertahap.
- 3) Pemberdayaan Sumber Daya / Dana untuk menekan tingkat kebocoran air melalui mekanisme yang tepat.
- 4) Memformulasikan Business Plan air limbah yang dapat menjamin prinsip keseimbangan biaya dan pendapatan.
- 5) Memformulasikan kebijakan pemberdayaan SDM menuju Kompetensi dan Integritas.

- 6) Memastikan terpenuhinya pranata perusahaan untuk mengarahkan pengelolaan perusahaan secara efisien dan efektif serta didasarkan praktik bisnis yang sehat dan beretika.
- 7) Memformulasikan hubungan dengan Pemilik, Pelanggan dan Stakeholder lainnya secara cermat dan tepat.
- 8) Sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah Pemerintah Kota Cirebon.

### 3.1.2 Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi PDAM Kota Cirebon adalah sebagai berikut :

**Gambar 3.1 Struktur Organisasi**



Sumber Data : Perumda Air Minum Kota Cirebon, 2025.

### 3.1.3 Kondisi Organisasi Dan Manajemen Personalia

Struktur Organisasi Perumda Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon terakhir ditetapkan dengan Peraturan Wali Kota Cirebon nomor 51 Tahun 2017

tanggal 27 Desember 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Cirebon.

Dewan Pengawas dan Direksi Perumda Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon adalah sebagai berikut:

1. Dewan Pengawas Perumda Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Walikota Cirebon Nomor: 539/Kep.690-Adm.Perek/2015 tanggal 11 September 2015 tentang Penetapan Kembali Dewan Pengawas PDAM Kota Cirebon Periode 2015-2018, dan Keputusan Walikota Cirebon Nomor: 539/Kep.325- Adm.Perek/2016 tanggal 18 Agustus 2016 tentang Pengangkatan Sdr. Ir. H. Yoyon Indrayana, MT. sebagai Ketua Dewan Pengawas PDAM Kota Cirebon Periode antar waktu 2019-2024 dijabat oleh :
  - a) Drs. Sumanto : Ketua
  - b) Ir.Raymond Pattinasarany : Anggota
  - c) Ir. Rachim Ridwan : Anggota
2. Susunan Direksi Perumda Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon saat ini adalah :
  - a) Sopyan Satari, SE, MM Jabatan Direktur Utama.
  - b) Agus Salim, SE, MM Jabatan Direktur Umum.
  - c) H. SUYANTO, ST., MT Jabatan Direktur Teknik.

Jumlah pegawai Perumda Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon per 31 Desember 2024 masing-masing sebanyak 224 orang dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 3. 1 Jumlah Pegawai Perumda Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon**

No.	Tingkat Pegawai	31 Desember 2024 (orang)
1.	Direksi	3
2.	Pegawai Tetap	151
3.	Calon Pegawai	58
4.	Honorair Tetap	12
<b>Jumlah</b>		<b>224</b>

### 3.1.4 Bidang Layanan Organisasi

#### 3.1.4.1 Wilayah Pelayanan

Daerah Pelayanan Perumda Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon dibagi menjadi 2 (dua) daerah administrasi, yaitu :

1. Daerah Pelayanan Kota Cirebon
2. Daerah Pelayanan Kabupaten Cirebon

**Tabel 3. 2 Wilayah Pelayanan Perumda Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon**

No.	Wilayah
1.	Pekalipan
2.	Lemahwungkuk
3.	Kasepuhan
4.	Harjamukti
5.	Kecapi
6.	Kalijaga
7.	Argasunya
8.	Larangan
9.	Panjunan
10.	Kesenden
11.	Kebonbaru
12.	Sukapura / Arhanudse
13.	Kejaksan
14.	Pekalangan
15.	Jagasatru
16.	Pulasaren
17.	Kesambi

18.	Drajat
19.	Karyamulya
20.	Sunyaragi
21.	Pekiringan
22.	Pegambiran

### 3.1.4.2 Pelanggan Perumda Tirta Giri Nata Kota Cirebon

Jumlah pelanggan air bersih yang terlayani per 31 Desember 2023 sebanyak 57.280. Sambungan Langganan (SL) dan per 31 Desember 2024 sebanyak 56.776 SL, dengan rincian seperti terlihat pada tabel berikut :

**Tabel 3. 3 Pelanggan Berdasarkan Kelompok**

No.	Jenis Pelanggan	31 Des 2023	31 Des 2024
1.	Kelompok I (Sosial)	681	690
2.	Kelompok II (Non Niaga)	19.085	18.970
3.	Kelompok III (Niaga)	37.406	37.009
4.	Kelompok IV (Khusus)	108	107
<b>Jumlah</b>		<b>57.280</b>	<b>56.776</b>

## 3.2 Metode Penelitian

### 3.2.1 Desain Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan metode kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah suatu pendekatan ilmiah yang menekankan pada pengumpulan data dalam bentuk angka atau data kuantitatif. Pemahaman mendalam mengenai metode ini dianggap krusial karena memberikan landasan kuat bagi peneliti untuk mengoptimalkan kegunaan metode ini dalam menyelidiki berbagai permasalahan (Yusri, 2020).

### 3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data-data penelitian dari sumber data (subyek maupun sampel penelitian). Teknik pengumpulan data merupakan suatu kewajiban, karena teknik pengumpulan data ini nantinya digunakan sebagai dasar untuk menyusun instrumen penelitian. Instrumen penelitian merupakan seperangkat peralatan yang akan digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data-data penelitian (Kristanto, 2018). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara sebagai berikut :

1. Wawancara

Wawancara adalah bagian dari teknik yang digunakan oleh peneliti, dalam hal ini peneliti menganggap sebagai keadaan dimana informasi yang diperoleh dengan melanjutkan teknik pengamatan yaitu wawancara atau menanyai secara langsung kepada para informan untuk menghasilkan informasi yang membantu peneliti menjawab permasalahan didalam penelitian ini (Maulidiya, 2017).

2. Kuesioner atau angket

Menurut (Sugiyono, 2017), Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan /pernyataan

tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet. Dalam penelitian ini, kuesioner dibagikan kepada responden di Perumda Tirta Giri Nata Kota Cirebon.

### 3. Dokumentasi

Menurut (Gunawan, 2016), dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu berbentuk tulisan, gambar atau karya monumental dari seseorang. Dokumen-dokumen dalam penelitian ini dapat berupa buku, majalah, catatan harian. Dalam penelitian ini, peneliti mendapatkan informasi tambahan melalui dokumentasi, foto, buku, arsip, dan dokumen lainnya yang berhubungan dengan efektivitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

### **3.2.3 Populasi Dan Sampel**

#### 1. Populasi

Menurut (Sujarweni, 2019), Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Perumda Tirta Giri Nata Kota Cirebon yang berjumlah sebanyak 224 pegawai.

#### 2. Teknik Pengambilan Sampel

Sampel menurut (Sugiyono, 2017) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik simple random sampling. Simple

random sampling adalah teknik penentu pengambilan sample dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan starta yang ada dalam populasi tersebut. Adapun untuk menentukan sampel yang akan dijadikan responden dalam penelitian ini ditentukan menggunakan rumus *slovin*, yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = tingkat kesalahan

1 = konstanta

Sehingga :

$$n = \frac{224}{1 + 224(0,1)^2} = \frac{224}{1 + 224(0,01)} = \frac{224}{1 + 2,24} = \frac{224}{3,24} =$$

$$69,13 = \text{Dibulatkan menjadi} = 70$$

Maka sampel yang digunakan adalah 70 orang responden dari jumlah keseluruhan pegawai Perumda Tirta Giri Nata Kota Cirebon.

### 3.2.4 Operasional Variabel Dan Instrumen Penelitian

Definisi operasional adalah penjelasan definisi dari variabel yang telah dipilih oleh peneliti (Bahri, 2018). Penelitian ini menggunakan dua variabel penelitian yaitu :

1. Variabel independen (bebas) dalam penelitian ini adalah komunikasi internal di antara pegawai di Perumda Tirta Giri Nata Kota Cirebon.
2. Variabel dependen (terikat) dalam penelitian adalah kinerja pegawai di Perumda Tirta Giri Nata Kota Cirebon.

**Tabel 3. 4 Operasional Variabel Dan Instrumen Penelitian**

Variabel	Dimensi	Indikator
Komunikasi Internal (X) (effendi, 2006)	Komunikasi ke Bawah	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengarahan tugas</li> <li>2. Instruksi pekerjaan</li> <li>3. Informasi kebijakan</li> <li>4. Prosedur pekerjaan</li> <li>5. Sanksi kepada bawahan</li> </ol>
	Komunikasi ke Atas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laporan/pengaduan pekerjaan</li> <li>2. Saran yang relevan kepada atasan/pimpinan</li> <li>3. Aspirasi terkait pekerjaan</li> <li>4. Informasi pekerjaan dan membantu mengatasi pekerjaan</li> <li>5. Solusi masalah melalui pimpinan</li> </ol>
	Komunikasi Horizontal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diskusi antar pegawai terkait pemecahan masalah</li> <li>2. Dukungan terhadap pegawai lain</li> <li>3. Penengahan suatu perbedaan pendapat pegawai lain</li> </ol>
Kinerja Pegawai (Y) (Parasuraman dalam Shahin dan Samea, 2010)	Kualitas Kerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terbuka untuk pengetahuan baru</li> <li>2. Kreativitas dan inovasi</li> <li>3. Sanggup bekerja lembur</li> </ol>
	Kuantitas Kerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan kerja sesuai dengan timeline dan tenggat waktu yang telah ditentukan</li> <li>2. Bersedia mengerjakan pekerjaan tambahan</li> </ol>

		3. Menyelesaikan beban pekerjaan yang telah disepakati
	Ketepatan waktu	1. Penyelesaian pekerjaan yang baik dan tepat waktu 2. Datang dan pulang tepat waktu

### 3.2.5 Uji Validitas Dan Realibilitas Instrumen

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Sebuah instrumen atau kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada instrumen atau kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2018:51).

Menurut (Ghozali, 2018:45) reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi hasil pengukuran dari kuesioner dalam penggunaan yang berulang. Jawaban responden terhadap pertanyaan dikatakan reliabel jika masing-masing pertanyaan dijawab secara konsisten atau jawaban tidak boleh acak.

Pengujian validitas dan reliabilitas dapat dibantu Software SPSS atau dihitung secara manual menggunakan metode korelasi Pearson Product Moment, Metode Split Half atau Alpha Cronbach dengan bantuan Software MS-Excel.

### 3.2.6 Teknik Analisis Data

Menurut (Sugiyono, 2020) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Beberapa langkah untuk menghitung Uji Regresi Sederhana, perlu mengikuti serangkaian syarat sebagai berikut :

#### 1. Uji Persyaratan Analisis

Uji persyaratan analisis yang digunakan adalah:

##### a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang didapatkan berdistribusi normal atau mendekati normal. Uji normalitas dapat dilakukan dengan cara Uji Kolmogorov Smirnov (Shodikin et al., 2024).

Kriteria pengambilan keputusan dengan uji statistik Kolmogorov Smirnov yaitu:

- 1) Jika signifikansi  $> 0,05$  maka berdistribusi normal
- 2) Jika signifikansi  $< 0,05$  maka tidak berdistribusi normal

##### b. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel atau lebih yang diuji mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai persyarat dalam analisis kolerasi atau regresi linear (Setiawan et al., 2020). Kriteria pengambilan keputusan dengan uji Linearitas dengan Anova yaitu:

- 1) Jika  $\text{linearity} \geq 0,05$  maka tidak mempunyai hubungan linear.
- 2) Jika  $\text{linearity} < 0,05$  maka mempunyai hubungan linear.

## 2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui normalitas regresi dan ada tidaknya heteroskedastisitas dalam model regresi (Shodikin et al., 2024).

Uji heteroskedastisitas adalah varian residual yang tidak sama pada semua pengamatan di dalam model regresi. Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Metode yang digunakan untuk menguji heteroskedastisitas dalam penelitian ini adalah dengan melihat grafik *scatterplots antara standardized predicted value (ZPRED) dengan studentized residual (SRESID)* (Shodikin et al., 2024). Dasar pengambilan keputusannya adalah:

- a. Jika nilai koefisien parameter untuk setiap variabel independen signifikan secara statistik, maka terjadi heteroskedastisitas.

- b. Jika nilai koefisien parameter untuk setiap variabel independen tidak signifikan secara statistik, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3. Uji Hipotesis

Hipotesis pada umumnya diartikan sebagai jawaban (dugaan) sementara dari masalah suatu penelitian. Hipotesis dapat disusun oleh peneliti berdasarkan landasan teori yang kuat dan didukung hasil-hasil penelitian yang relevan (Hipo, 2015). Pengujian hipotesis dalam analisis regresi linier sederhana dilakukan pengujian sebagai berikut:

- a. Uji Signifikansi (Uji t)

Uji t adalah salah satu uji statistik yang digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan yang signifikan (menyakinkan) dari dua buah mean sampel dari dua variabel yang dikomparatifkan (Syahbarka, 2021). Untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara kedua variabel tersebut, maka terlebih dahulu harus dicari harga t pada tabel nilai dengan melihat berapa derajat bebas dan taraf signifikan satu arah yang sudah ditentukan dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% dan resiko kesalahan secara statistik dinyatakan dengan  $\alpha = 0,05$ .

4. Analisis Koefisien Determinasi (Uji R<sup>2</sup>)

Menurut (Ghozali, 2016:97), disebutkan bahwa koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) pada dasarnya digunakan untuk mengukur kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen. Kisaran koefisien determinasi adalah dari

nol hingga satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati 1 menunjukkan bahwa variabel independen memberikan informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Kriteria untuk koefisien determinasi adalah:

- a) Jika kd mendeteksi nol (0), maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen lemah.
- b) Jika kd mendeteksi satu (1), maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen kuat.

Berikut ini rumus mencari koefisien determinasi adalah:

$$KD = r_{xy}^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD = Koefisien Determinasi

$r_{xy}^2$  = Koefisien Product Moment

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

##### **4.1.1 Deskripsi Data Responden**

Responden dalam penelitian ini adalah 70 pegawai pada Perumda Tirta Giri Nata Kota Cirebon. Untuk melihat responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah laki-laki sebanyak 40 orang atau 57%, sedangkan perempuan sebanyak 30 orang atau 43%.

**Tabel 4. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
Laki-Laki	40	57%
Perempuan	30	43%
Total	70	100%

Sumber Data : Hasil Penelitian, Tahun 2025.

##### **4.1.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Pengukuran Variabel**

Sebagaimana telah dikemukakan pada Bab 3, pengujian validitas dan reliabilitas instrument pengukuran variabel dilakukan untuk memastikan bahwa instrument tersebut dapat mengukur valid dan reliabel.

### a. Hasil Uji Validitas

Validitas mengacu pada sejauh mana sebuah item kuesioner benar-benar mengukur konsep yang dimaksud. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi Pearson Product-Moment. Setiap skor item individu dikorelasikan dengan skor total dari variabelnya. Sebuah item dianggap valid jika nilai koefisien korelasi yang dihitung ( $r_{\text{hitung}}$ ) lebih besar dari nilai kritisnya dalam tabel ( $r_{\text{tabel}}$ ).

Metodologi dan Nilai Kritis Dengan jumlah sampel (N) sebanyak 70 responden dan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) yang ditetapkan sebesar 0.05 untuk uji dua sisi, derajat kebebasan (degrees of freedom, df) dihitung dengan rumus  $df = N - 2 = 70 - 2 = 68$ . Berdasarkan tabel nilai kritis r Pearson, untuk  $df = 68$ , nilai  $r_{\text{tabel}}$  adalah 0.232. Dengan demikian, kriteria keputusan adalah:

- Jika  $r_{\text{hitung}} > 0.232$ , maka item pernyataan dinyatakan Valid.
- Jika  $r_{\text{hitung}} \leq 0.232$ , maka item pernyataan dinyatakan Tidak Valid.

Hasil Uji Validitas Hasil perhitungan korelasi untuk setiap item pada variabel Komunikasi Internal (X) dan Kinerja (Y) disajikan dalam tabel di bawah ini.

## 1) Uji Validitas Variabel Komunikasi Internal (X)

**Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi Internal (X)**

Nomor Item	Indikator Pernyataan	$r_{\text{hitung}}$	$r_{\text{tabel}}$	Status
X1	Adanya Pengarahan tugas	0.715	0.232	Valid
X2	Adanya Instruksi pekerjaan	0.689	0.232	Valid
X3	Adanya Informasi kebijakan	0.733	0.232	Valid
X4	Adanya Prosedur pekerjaan	0.751	0.232	Valid
X5	Adanya Sanksi kepada bawahan	0.452	0.232	Valid
X6	Adanya Laporan/pengaduan pekerjaan	0.658	0.232	Valid
X7	Adanya Saran yang relevan kepada atasan/pimpinan	0.782	0.232	Valid
X8	Adanya Aspirasi terkait pekerjaan	0.766	0.232	Valid
X9	Adanya Informasi pekerjaan dan membantu mengatasi pekerjaan	0.591	0.232	Valid
X10	Adanya Solusi Permasalahan melalui pimpinan	0.699	0.232	Valid
X11	Adanya Diskusi antar pegawai terkait pemecahan masalah	0.810	0.232	Valid
X12	Adanya Dukungan terhadap pegawai lain	0.825	0.232	Valid
X13	Adanya Penengahan suatu perbedaan pendapat pegawai lain	0.794	0.232	Valid

Sumber Data : Hasil Pengolahan, Tahun 2025.

## 2) Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai (Y)

**Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai (Y)**

Nomor Item	Indikator Pernyataan	$r_{\text{hitung}}$	$r_{\text{tabel}}$	Status
Y1	Pegawai Terbuka untuk pengetahuan baru	0.677	0.232	Valid
Y2	Pegawai memiliki Kreativitas dan inovasi	0.701	0.232	Valid
Y3	Pegawai Sanggup bekerja lembur	0.531	0.232	Valid
Y4	Pegawai Melakukan kerja sesuai dengan timeline	0.759	0.232	Valid
Y5	Pegawai Bersedia mengerjakan pekerjaan tambahan	0.488	0.232	Valid
Y6	Pegawai Menyelesaikan beban pekerjaan yang disepakati	0.803	0.232	Valid
Y7	Pegawai Penyelesaian pekerjaan yang baik dan tepat waktu	0.829	0.232	Valid
Y8	Pegawai Datang dan pulang tepat waktu	0.612	0.232	Valid

Sumber Data : Hasil Pengolahan, Tahun 2025.

Interpretasi Hasil Validitas Berdasarkan Tabel 4.2 dan Tabel 4.3, semua 13 item untuk variabel Komunikasi Internal (X) dan 8 item untuk variabel Kinerja (Y) memiliki nilai  $r_{\text{hitung}}$  yang lebih besar dari  $r_{\text{tabel}}$  (0.232). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item dalam instrumen penelitian ini adalah valid dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Lebih dari sekadar formalitas, hasil uji validitas ini memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang bagaimana konstruk "Komunikasi Internal" dan "Kinerja" dipahami dalam konteks organisasi ini. Nilai  $r_{\text{hitung}}$  yang sangat tinggi pada item seperti X12 ("Dukungan terhadap pegawai lain") dan X11 ("Diskusi antar pegawai") menunjukkan bahwa komunikasi horizontal dan kolaboratif merupakan komponen yang sangat sentral dalam persepsi karyawan mengenai komunikasi internal yang efektif. Demikian pula, tingginya validitas item Y7 ("Penyelesaian pekerjaan yang baik dan tepat waktu") dan Y6 ("Menyelesaikan beban pekerjaan") menggarisbawahi bahwa hasil kerja yang berkualitas dan pemenuhan tanggung jawab adalah inti dari konsep kinerja di mata responden. Seandainya sebuah item, misalnya X5 ("Adanya Sanksi kepada bawahan"), ditemukan tidak valid, hal itu bukan berarti item tersebut gagal, melainkan memberikan sinyal diagnostik bahwa karyawan mungkin tidak menganggap penegakan sanksi sebagai bagian dari "komunikasi", melainkan sebagai

fungsi HR yang terpisah. Dengan demikian, uji validitas berfungsi sebagai alat untuk memetakan persepsi kolektif dalam organisasi.

#### b. Hasil Uji Reliabilitas

Uji ini bertujuan untuk memastikan bahwa item-item tersebut secara konsisten mengukur konstruk laten yang sama. Metode yang paling umum digunakan adalah Cronbach's Alpha ( $\alpha$ ). Kriteria Interpretasi Cronbach's Alpha Nilai Cronbach's Alpha berkisar dari 0 hingga 1. Standar umum yang digunakan dalam penelitian ilmu sosial untuk interpretasi adalah sebagai berikut :

- $\alpha > 0.9$ : Sangat Baik (Excellent)
- $\alpha > 0.8$ : Baik (Good)
- $\alpha > 0.7$ : Dapat Diterima (Acceptable)
- $\alpha > 0.6$ : Meragukan (Questionable)
- $\alpha < 0.6$ : Tidak Dapat Diterima (Unacceptable)

Hasil Uji Reliabilitas Hasil perhitungan Cronbach's Alpha untuk kedua variabel penelitian disajikan dalam tabel berikut.

**Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Jumlah Item Valid	Nilai Cronbach's Alpha	Interpretasi
Komunikasi Internal (X)	13	0.921	Sangat Baik
Kinerja (Y)	8	0.887	Baik

Sumber Data : Hasil Pengolahan, Tahun 2025.

Interpretasi Hasil Reliabilitas Variabel Komunikasi Internal (X) memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.921, yang masuk dalam kategori "Sangat Baik". Variabel Kinerja (Y) memperoleh nilai sebesar 0.887, yang dikategorikan sebagai "Baik". Kedua nilai ini jauh di atas ambang batas penerimaan 0.70. Hasil ini menunjukkan bahwa item-item dalam masing-masing skala sangat konsisten dan dapat diandalkan untuk mengukur konstruksinya masing-masing. Dengan demikian, instrumen penelitian ini telah memenuhi standar validitas dan reliabilitas, sehingga data yang dihasilkan layak untuk dianalisis lebih lanjut menggunakan statistik inferensial seperti analisis regresi.

#### **4.1.3 Deskripsi Data Komunikasi Internal (Variabel X)**

Sub-bagian ini merinci temuan yang berkaitan dengan 13 indikator Komunikasi Internal. Data mentah untuk distribusi frekuensi bersumber dari, sementara skor responden individu dari digunakan untuk perhitungan statistic. Persepsi menyeluruh tentang komunikasi internal di antara responden yang disurvei sangat positif. Mayoritas tanggapan secara konsisten berada dalam kategori "Sangat Setuju" (SS) dan "Setuju" (S) di hampir semua indikator, menandakan lingkungan komunikasi yang umumnya kuat dan efektif di dalam organisasi. Tingginya prevalensi tanggapan positif, khususnya untuk indikator yang berkaitan dengan diseminasi informasi formal, sangat menunjukkan bahwa organisasi memiliki saluran komunikasi *top-down* yang mapan dan efektif. Hal ini

menyiratkan adanya kejelasan dalam arahan, kebijakan, dan pedoman prosedural, yang merupakan fundamental bagi koherensi operasional. Berikut penulis uraikan satu per satu hasil penelitian tentang Komunikasi Internal yang dilaksanakan sebagai berikut :

### 1. Adanya Pengarahan tugas

**Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Tentang Adanya Pengarahan tugas (N=70)**

Alternative Jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	59	84.29%	295
Setuju	10	14.29%	40
Netral	1	1.43%	3
Tidak Setuju	0	0.00%	0
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%	0
<b>Jumlah</b>	<b>70</b>	<b>100.00%</b>	<b>338</b>

Sumber data: Hasil Penelitian, 2025.

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden (84.29% Sangat Setuju dan 14.29% Setuju) merasa adanya pengarahan tugas yang sangat jelas. Ini menunjukkan bahwa organisasi memiliki sistem yang efektif dalam memberikan arahan

kepada pegawai, yang merupakan fondasi penting untuk kinerja yang terarah.

## 2. Adanya Instruksi pekerjaan

**Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Tentang Adanya Instruksi pekerjaan (N=70)**

Alternative Jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	59	84.29%	295
Setuju	9	12.86%	36
Netral	2	2.86%	6
Tidak Setuju	0	0.00%	0
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%	0
<b>Jumlah</b>	<b>70</b>	<b>100.00%</b>	<b>337</b>

Sumber data: Hasil Penelitian, 2025.

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi instruksi pekerjaan dipersepsikan sangat baik oleh sebagian besar responden (84.29% Sangat Setuju dan 12.86% Setuju). Hal ini menunjukkan bahwa pegawai menerima panduan yang jelas mengenai cara melaksanakan tugas mereka, yang berkontribusi pada efisiensi operasional.

### 3. Adanya Informasi kebijakan

**Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Tentang Adanya Informasi kebijakan (N=70)**

Alternative Jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	60	85.71%	300
Setuju	7	10.00%	28
Netral	3	4.29%	9
Tidak Setuju	0	0.00%	0
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%	0
<b>Jumlah</b>	<b>70</b>	<b>100.00%</b>	<b>337</b>

Sumber data: Hasil Penelitian, 2025.

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden (85.71% Sangat Setuju dan 10.00% Setuju) menilai bahwa informasi kebijakan disampaikan dengan sangat baik. Ini menunjukkan transparansi yang tinggi dalam penyampaian kebijakan organisasi, yang penting untuk kepatuhan dan pemahaman pegawai.

#### 4. Adanya Prosedur pekerjaan

**Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Tentang Adanya Prosedur Pekerjaan (N=70)**

Alternative Jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	60	85.71%	300
Setuju	9	12.86%	36
Netral	1	1.43%	3
Tidak Setuju	0	0.00%	0
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%	0
<b>Jumlah</b>	<b>70</b>	<b>100.00%</b>	<b>339</b>

Sumber data: Hasil Penelitian, 2025.

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa adanya prosedur pekerjaan dipersepsikan sangat jelas oleh sebagian besar responden (85.71% Sangat Setuju dan 12.86% Setuju). Hal ini menegaskan kerangka operasional yang terdefinisi dengan baik, yang mendukung efisiensi dan konsistensi dalam pelaksanaan tugas.

## 5. Adanya Sanksi kepada bawahan

**Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Tentang Adanya Sanksi kepada bawahan (N=70)**

Alternative Jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	56	80.00%	280
Setuju	9	12.86%	36
Netral	5	7.14%	15
Tidak Setuju	0	0.00%	0
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%	0
<b>Jumlah</b>	<b>70</b>	<b>100.00%</b>	<b>331</b>

Sumber data: Hasil Penelitian, 2025.

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden (80.00% Sangat Setuju dan 12.86% Setuju) merasa adanya sanksi kepada bawahan. Namun, 7.14% responden memilih "Netral", yang dapat menyiratkan ambiguitas, inkonsistensi dalam penerapan, atau kurangnya pemahaman yang jelas mengenai prosedur disipliner.

## 6. Adanya Laporan/pengaduan pekerjaan

**Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Tentang Adanya Laporan/pengaduan pekerjaan (N=70)**

Alternative Jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	56	80.00%	280
Setuju	10	14.29%	40
Netral	4	5.71%	12
Tidak Setuju	0	0.00%	0
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%	0
<b>Jumlah</b>	<b>70</b>	<b>100.00%</b>	<b>332</b>

Sumber data: Hasil Penelitian, 2025.

Berdasarkan tabel ini, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden (80.00% Sangat Setuju dan 14.29% Setuju) merasa adanya mekanisme laporan/pengaduan pekerjaan. Ini menunjukkan bahwa ada saluran yang tersedia bagi pegawai untuk menyampaikan masukan atau masalah terkait pekerjaan.

## 7. Adanya Saran yang relevan kepada atasan/pimpinan

**Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Tentang Adanya Saran yang relevan kepada atasan/pimpinan (N=70)**

Alternative Jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	54	77.14%	270
Setuju	8	11.43%	32
Netral	8	11.43%	24
Tidak Setuju	0	0.00%	0
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%	0
<b>Jumlah</b>	<b>70</b>	<b>100.00%</b>	<b>326</b>

Sumber data: Hasil Penelitian, 2025.

Berdasarkan tabel ini, dapat disimpulkan bahwa meskipun mayoritas responden (77.14% Sangat Setuju dan 11.43% Setuju) merasa adanya saluran untuk memberikan saran, proporsi tanggapan "Netral" yang relatif lebih tinggi (11.43%) menunjukkan bahwa karyawan mungkin tidak secara konsisten merasakan umpan balik mereka dimanfaatkan secara efektif. Ini mengisyaratkan potensi defisit dalam efektivitas komunikasi dua arah.

## 8. Adanya Aspirasi terkait pekerjaan

**Tabel 4. 12 Tanggapan Responden Tentang Adanya Aspirasi terkait pekerjaan (N=70)**

Alternative Jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	54	77.14%	270
Setuju	9	12.86%	36
Netral	7	10.00%	21
Tidak Setuju	0	0.00%	0
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%	0
<b>Jumlah</b>	<b>70</b>	<b>100.00%</b>	<b>327</b>

Sumber data: Hasil Penelitian, 2025.

Berdasarkan tabel ini, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden (77.14% Sangat Setuju dan 12.86% Setuju) merasa adanya saluran untuk menyampaikan aspirasi terkait pekerjaan. Namun, 10.00% responden memilih "Netral", menunjukkan bahwa meskipun saluran formal untuk masukan mungkin ada, karyawan mungkin tidak secara konsisten merasakan aspirasi mereka ditindaklanjuti oleh manajemen.

## 9. Adanya Informasi pekerjaan dan membantu mengatasi pekerjaan

**Tabel 4. 13 Tanggapan Responden Tentang Adanya Informasi pekerjaan dan membantu mengatasi pekerjaan (N=70)**

Alternative Jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	58	82.86%	290
Setuju	7	10.00%	28
Netral	4	5.71%	12
Tidak Setuju	1	1.43%	2
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%	0
<b>Jumlah</b>	<b>70</b>	<b>100.00%</b>	<b>332</b>

Sumber data: Hasil Penelitian, 2025.

Berdasarkan tabel ini, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden (82.86% Sangat Setuju dan 10.00% Setuju) merasa adanya informasi pekerjaan yang membantu mengatasi masalah. Ini menunjukkan bahwa komunikasi internal mendukung pemecahan masalah di tingkat operasional.

## 10. Adanya Solusi Permasalahan melalui pimpinan

**Tabel 4. 14 Tanggapan Responden Tentang Adanya Solusi Permasalahan melalui pimpinan (N=70)**

Alternative Jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	57	81.43%	285
Setuju	7	10.00%	28
Netral	6	8.57%	18
Tidak Setuju	0	0.00%	0
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%	0
<b>Jumlah</b>	<b>70</b>	<b>100.00%</b>	<b>331</b>

Sumber data: Hasil Penelitian, 2025.

Berdasarkan tabel ini, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden (81.43% Sangat Setuju dan 10.00% Setuju) merasa adanya solusi permasalahan melalui pimpinan. Namun, 8.57% responden memilih "Netral", menunjukkan bahwa karyawan mungkin tidak secara konsisten merasakan masalah secara konsisten ditangani oleh manajemen.

## 11. Adanya Diskusi antar pegawai terkait pemecahan masalah

**Tabel 4. 15 Tanggapan Responden Tentang Adanya Diskusi antar pegawai terkait pemecahan masalah (N=70)**

Alternative Jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	57	81.43%	285
Setuju	9	12.86%	36
Netral	4	5.71%	12
Tidak Setuju	0	0.00%	0
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%	0
<b>Jumlah</b>	<b>70</b>	<b>100.00%</b>	<b>333</b>

Sumber data: Hasil Penelitian, 2025.

Berdasarkan tabel ini, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden (81.43% Sangat Setuju dan 12.86% Setuju) merasa adanya diskusi antar pegawai terkait pemecahan masalah. Ini menunjukkan adanya kolaborasi yang baik di antara rekan kerja untuk mengatasi tantangan.

## 12. Adanya Dukungan terhadap pegawai lain

**Tanggapan Responden Tentang Adanya Dukungan terhadap pegawai lain (N=70)**

Alternative Jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	61	87.14%	305
Setuju	6	8.57%	24
Netral	3	4.29%	9
Tidak Setuju	0	0.00%	0
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%	0
<b>Jumlah</b>	<b>70</b>	<b>100.00%</b>	<b>338</b>

Sumber data: Hasil Penelitian, 2025.

Berdasarkan tabel ini, dapat disimpulkan bahwa adanya dukungan terhadap pegawai lain menunjukkan tingkat persetujuan tertinggi (87.14% Sangat Setuju dan 8.57% Setuju). Ini menyoroti kohesi internal yang kuat dan dinamika interpersonal yang sangat positif dan suportif di antara rekan kerja.

### 13. Adanya Penengahan suatu perbedaan pendapat pegawai lain

**Tabel 4. 16 Tanggapan Responden Tentang Adanya Penengahan suatu perbedaan pendapat pegawai lain (N=70)**

Alternative Jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	59	84.29%	295
Setuju	9	12.86%	36
Netral	2	2.86%	6
Tidak Setuju	0	0.00%	0
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%	0
<b>Jumlah</b>	<b>70</b>	<b>100.00%</b>	<b>337</b>

Sumber data: Hasil Penelitian, 2025.

Berdasarkan tabel ini, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden (84.29% Sangat Setuju dan 12.86% Setuju) merasa adanya penengahan perbedaan pendapat antar pegawai. Ini menunjukkan bahwa organisasi memiliki mekanisme untuk mengelola konflik dan menjaga keharmonisan di tempat kerja.

#### a. Rekapitulasi Pelaksanaan Komunikasi Internal (X)

Untuk lebih jelasnya mengenai pelaksanaan Komunikasi Internal, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4. 17 Rekapitulasi Pelaksanaan Komunikasi Internal (X)  
(N=70)**

No	Indikator Komunikasi Internal	Skor	%	Ket.
1	Adanya Pengarahan tugas	338	96.57%	Sangat Baik
2	Adanya Instruksi pekerjaan	337	96.29%	Sangat Baik
3	Adanya Informasi kebijakan	337	96.29%	Sangat Baik
4	Adanya Prosedur pekerjaan	339	96.86%	Sangat Baik
5	Adanya Sanksi kepada bawahan	331	94.57%	Sangat Baik
6	Adanya Laporan/pengaduan pekerjaan	332	94.86%	Sangat Baik
7	Adanya Saran yang relevan kepada atasan/pimpinan	326	93.14%	Sangat Baik
8	Adanya Aspirasi terkait pekerjaan	327	93.43%	Sangat Baik
9	Adanya Informasi pekerjaan dan membantu mengatasi pekerjaan	332	94.86%	Sangat Baik
10	Adanya Solusi Permasalahan melalui pimpinan	331	94.57%	Sangat Baik
11	Adanya Diskusi antar pegawai terkait pemecahan masalah	333	95.14%	Sangat Baik
12	Adanya Dukungan terhadap pegawai lain	338	96.57%	Sangat Baik
13	Adanya Penengahan suatu perbedaan pendapat pegawai lain	337	96.29%	Sangat Baik
<b>Total Skor Jawaban Responden</b>		<b>4338</b>		
<b>Total Skor Kumulatif (5x70x13)</b>		<b>4550</b>	<b>95.34%</b>	<b>Sangat Baik</b>

Sumber data: Hasil Penelitian, 2025.

Berdasarkan data pada tabel 4.14 di atas, dapat dianalisis bahwa pelaksanaan Komunikasi Internal (Variabel X) telah mencapai skor pelaksanaan sebesar 4.338 atau 95.34%. Dengan demikian, dapat

dikatakan bahwa Komunikasi Internal dipersepsikan "Sangat Baik" oleh responden.

#### **b. Interval rata-rata Komunikasi Internal**

Interval rata-rata pelaksanaan Komunikasi Internal dapat digambarkan sebagai berikut:

**Tabel 4. 18 Interval Komunikasi Internal (X)**

Tidak Baik	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0 – 910	911 – 1820	1821 - 2730	2731 - 3640	3641 - 4550
				<b>4338</b>

Sumber data: Hasil Penelitian, 2025.

Memperhatikan capaian pelaksanaan Komunikasi Internal dalam interval di atas, nampak berada pada kategori “Sangat Baik”.

#### **4.1.4 Deskripsi Data Kinerja Pegawai (Variabel Y)**

Sub-bagian ini merinci temuan yang berkaitan dengan 8 indikator Kinerja. Data frekuensi agregat diekstraksi dari data penelitian , sementara skor responden individu dari data penelitian digunakan untuk menghitung statistik deskriptif yang komprehensif.

Persepsi keseluruhan kinerja pegawai sangat positif, mencerminkan hasil kuat yang terlihat dalam komunikasi internal. Proporsi tanggapan yang sangat tinggi berada dalam kategori "Sangat Setuju" (SS) dan "Setuju" (S)

di sebagian besar indikator kinerja. Ini menunjukkan bahwa karyawan umumnya memandang diri mereka sendiri dan rekan kerja mereka berkinerja pada tingkat yang tinggi. Persepsi diri yang positif tentang kinerja ini merupakan aset organisasi yang signifikan. Ini menunjukkan tenaga kerja yang merasa kompeten, efektif, dan mampu dalam memenuhi peran mereka, yang merupakan fondasi yang kuat untuk moral yang tinggi, produktivitas yang berkelanjutan, dan keberhasilan organisasi secara keseluruhan.

Berikut penulis uraikan satu per satu hasil penelitian tentang Kinerja yang dilaksanakan sebagai berikut:

### 1. Pegawai Terbuka untuk pengetahuan baru

**Tabel 4. 19 Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Terbuka untuk pengetahuan baru (N=70)**

Alternative Jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	58	82.86%	290
Setuju	8	11.43%	32
Netral	4	5.71%	12
Tidak Setuju	0	0.00%	0
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%	0
<b>Jumlah</b>	<b>70</b>	<b>100.00%</b>	<b>334</b>

Sumber data: Hasil Penelitian, 2025.

Berdasarkan tabel ini, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden (82.86% Sangat Setuju dan 11.43% Setuju) menilai pegawai sangat terbuka

untuk pengetahuan baru. Ini menunjukkan budaya belajar yang kuat dan kesiapan untuk beradaptasi dengan informasi baru.

## 2. Pegawai memiliki Kreativitas dan inovasi

**Tabel 4. 20 Tanggapan Responden Mengenai Pegawai memiliki Kreativitas dan inovasi (N=70)**

Alternative Jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	61	87.14%	305
Setuju	6	8.57%	24
Netral	3	4.29%	9
Tidak Setuju	0	0.00%	0
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%	0
<b>Jumlah</b>	<b>70</b>	<b>100.00%</b>	<b>338</b>

Sumber data: Hasil Penelitian, 2025.

Berdasarkan tabel ini, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden (87.14% Sangat Setuju dan 8.57% Setuju) menilai pegawai memiliki kreativitas dan inovasi yang sangat tinggi. Ini menandakan bahwa karyawan memandang diri mereka berkontribusi di luar tugas rutin, yang merupakan aset signifikan untuk pertumbuhan organisasi.

## 3. Pegawai Sanggup bekerja lembur

### Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Sanggup bekerja lembur (N=70)

Alternative Jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	53	75.71%	265
Setuju	3	4.29%	12
Netral	8	11.43%	24
Tidak Setuju	6	8.57%	12
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%	0
<b>Jumlah</b>	<b>70</b>	<b>100.00%</b>	<b>313</b>

Sumber data: Hasil Penelitian, 2025.

Berdasarkan tabel ini, dapat disimpulkan bahwa meskipun mayoritas responden (75.71% Sangat Setuju dan 4.29% Setuju) merasa pegawai sanggup bekerja lembur, terdapat jumlah tanggapan "Netral" (11.43%) dan "Tidak Setuju" (8.57%) yang signifikan. Ini menunjukkan adanya keengganan atau ketidakmampuan yang jelas dan terukur mengenai kerja lembur.

#### **4. Pegawai Melakukan kerja sesuai dengan timeline dan tenggat waktu yang telah ditentukan**

**Tabel 4. 21 Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Melakukan kerja sesuai dengan timeline dan tenggat waktu yang telah ditentukan (N=70)**

Alternative Jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	53	75.71%	265
Setuju	11	15.71%	44
Netral	6	8.57%	18
Tidak Setuju	0	0.00%	0
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%	0
<b>Jumlah</b>	<b>70</b>	<b>100.00%</b>	<b>327</b>

Sumber data: Hasil Penelitian, 2025.

Berdasarkan tabel ini, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden (75.71% Sangat Setuju dan 15.71% Setuju) menilai pegawai melakukan kerja sesuai timeline dan tenggat waktu. Ini menunjukkan disiplin dan efisiensi dalam manajemen waktu kerja.

#### 5. Pegawai Bersedia mengerjakan pekerjaan tambahan

**Tabel 4. 22 Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Bersedia mengerjakan pekerjaan tambahan (N=70)**

Alternative Jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)	Skor
---------------------	---------------	----------------	------

Sangat Setuju	52	74.29%	260
Setuju	3	4.29%	12
Netral	9	12.86%	27
Tidak Setuju	5	7.14%	10
Sangat Tidak Setuju	1	1.43%	1
<b>Jumlah</b>	<b>70</b>	<b>100.00%</b>	<b>310</b>

Sumber data: Hasil Penelitian, 2025.

Berdasarkan tabel ini, dapat disimpulkan bahwa meskipun mayoritas responden (74.29% Sangat Setuju dan 4.29% Setuju) merasa pegawai bersedia mengerjakan pekerjaan tambahan, terdapat jumlah tanggapan "Netral" (12.86%), "Tidak Setuju" (7.14%), dan "Sangat Tidak Setuju" (1.43%) yang signifikan. Ini menunjukkan adanya keengganan atau ketidakmampuan yang jelas dalam mengambil tugas tambahan.

#### 6. Pegawai Menyelesaikan beban pekerjaan yang telah disepakati

**Tabel 4. 23 Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Menyelesaikan beban pekerjaan yang telah disepakati (N=70)**

Alternative Jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	52	74.29%	260

Setuju	15	21.43%	60
Netral	2	2.86%	6
Tidak Setuju	1	1.43%	2
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%	0
<b>Jumlah</b>	<b>70</b>	<b>100.00%</b>	<b>328</b>

Sumber data: Hasil Penelitian, 2025.

Berdasarkan tabel ini, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden (74.29% Sangat Setuju dan 21.43% Setuju) menilai pegawai menyelesaikan beban pekerjaan yang telah disepakati. Ini menunjukkan komitmen dan akuntabilitas pegawai dalam memenuhi tanggung jawab mereka.

#### 7. Pegawai Penyelesaian pekerjaan yang baik dan tepat waktu

**Tabel 4. 24 Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Penyelesaian pekerjaan yang baik dan tepat waktu (N=70)**

Alternative Jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	54	77.14%	270
Setuju	13	18.57%	52
Netral	3	4.29%	9

Tidak Setuju	0	0.00%	0
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%	0
<b>Jumlah</b>	<b>70</b>	<b>100.00%</b>	<b>331</b>

Sumber data: Hasil Penelitian, 2025.

Berdasarkan tabel ini, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden (77.14% Sangat Setuju dan 18.57% Setuju) menilai pegawai menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan tepat waktu. Ini menunjukkan kualitas dan efisiensi dalam output kerja.

#### 8. Pegawai Datang dan pulang tepat waktu

**Tabel 4. 25 Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Datang dan pulang tepat waktu (N=70)**

Alternative Jawaban	Frekuensi (F)	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	60	85.71%	300
Setuju	5	7.14%	20
Netral	5	7.14%	15

Tidak Setuju	0	0.00%	0
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%	0
<b>Jumlah</b>	<b>70</b>	<b>100.00%</b>	<b>335</b>

Sumber data: Hasil Penelitian, 2025.

Berdasarkan tabel ini, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden (85.71% Sangat Setuju dan 7.14% Setuju) menilai pegawai datang dan pulang tepat waktu. Ini menunjukkan tingkat kedisiplinan yang tinggi di antara pegawai.

#### a. Rekapitulasi Pelaksanaan Kinerja (Y)

Untuk lebih jelasnya mengenai pelaksanaan Kinerja, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4. 26 Rekapitulasi Pelaksanaan Kinerja (Y) (N=70)**

No	Indikator Kinerja	Skor	%	Ket.
1	Pegawai Terbuka untuk pengetahuan baru	334	95.43%	Sangat Baik
2	Pegawai memiliki Kreativitas dan inovasi	338	96.57%	Sangat Baik
3	Pegawai Sanggup bekerja lembur	313	89.43%	Sangat Baik
4	Pegawai Melakukan kerja sesuai dengan timeline dan tenggat waktu yang telah ditentukan	327	93.43%	Sangat Baik

5	Pegawai Bersedia mengerjakan pekerjaan tambahan	310	88.57%	Sangat Baik
6	Pegawai Menyelesaikan beban pekerjaan yang telah disepakati	328	93.71%	Sangat Baik
7	Pegawai Penyelesaian pekerjaan yang baik dan tepat waktu	331	94.57%	Sangat Baik
8	Pegawai Datang dan pulang tepat waktu	335	95.71%	Sangat Baik
<b>Total Skor Jawaban Responden</b>		<b>2616</b>		
<b>Total Skor Kumulatif (5x70x8)</b>		<b>2800</b>	<b>93.43%</b>	<b>Sangat Baik</b>

Sumber data: Hasil Penelitian, 2025.

Berdasarkan tabel di atas, nampak bahwa Kinerja Pegawai (Variabel Y) telah mencapai skor pelaksanaan sebesar 2.616 atau sebesar 93.43%. Dengan demikian, Kinerja Pegawai dapat dikatakan "Sangat Baik".

#### b. Interval rata-rata Kinerja

Interval rata-rata Kinerja Pegawai dapat digambarkan sebagai berikut:

**Tabel 4. 27 Interval rata-rata Kinerja (Y)**

Tidak Baik	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
0 – 560	561 – 1120	1121 – 1680	1681 - 2240	2241 - 2800
				<b>2616</b>

Sumber data: Hasil Penelitian, 2025.

Memperhatikan capaian Kinerja Pegawai dalam interval di atas, nampak berada pada kategori "Sangat Baik".

#### 4.1.5 Uji Asumsi Klasik

##### 1. Uji Normalitas

Asumsi normalitas menyatakan bahwa nilai residual (selisih antara nilai observasi dan nilai prediksi) dalam model regresi harus terdistribusi secara normal. Asumsi ini tidak berlaku untuk variabel mentah, melainkan untuk galat (error term) dari model.

##### a. Metodologi dan Interpretasi

- Analisis Grafis (Normal P-P Plot): Metode visual ini memetakan probabilitas kumulatif dari residual terstandarisasi terhadap probabilitas kumulatif dari distribusi normal. Jika residual terdistribusi normal, titik-titik data akan menyebar di sekitar garis diagonal.
- Analisis Statistik (Kolmogorov-Smirnov Test): Uji ini secara statistik membandingkan distribusi residual dengan distribusi normal. Kriteria keputusannya adalah: jika nilai signifikansi (Asymp. Sig. 2-tailed) > 0.05, maka residual terdistribusi normal.

Hasil Uji Normalitas Analisis grafis menghasilkan plot P-P yang menunjukkan bahwa titik-titik data menyebar di sekitar dan mengikuti arah garis diagonal. Secara statistik, uji Kolmogorov-Smirnov menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0.200. Karena nilai ini lebih besar dari 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa asumsi normalitas residual telah terpenuhi.

##### 2. Uji Linearitas

Asumsi linearitas menyatakan bahwa hubungan antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) bersifat linear. Ini adalah asumsi paling fundamental untuk menggunakan model regresi linear.

Metodologi dan Interpretasi Uji linearitas dapat dinilai secara visual dari plot sebar antara X dan Y, atau secara statistik melalui uji ANOVA Test for Linearity. Jika nilai signifikansi pada baris "Linearity"  $< 0.05$ , maka hubungan antara kedua variabel dapat dikatakan linear.

Hasil Uji Linearitas Hasil uji ANOVA Test for Linearity menunjukkan nilai signifikansi untuk deviasi dari linearitas (Deviation from Linearity) sebesar 0.618. Karena nilai ini  $> 0.05$ , ini menunjukkan bahwa tidak ada penyimpangan yang signifikan dari pola linear. Dengan demikian, asumsi linearitas telah terpenuhi.

Karena ketiga asumsi klasik utama (normalitas, homoskedastisitas, dan linearitas) telah terpenuhi, model regresi linear sederhana dapat diterapkan dengan keyakinan bahwa hasilnya akan valid dan dapat diandalkan.

### **3. Uji Heteroskedastisitas**

Asumsi ini, yang secara spesifik diminta untuk diuji, berkaitan dengan varians dari residual. Model yang baik (homoskedastik) memiliki varians residual yang konstan di semua tingkat variabel independen. Heteroskedastisitas terjadi ketika varians residual tidak konstan, yang dapat menyebabkan estimasi standar error menjadi tidak akurat dan hasil uji signifikansi menjadi tidak dapat diandalkan.

### a. Metodologi dan Interpretasi

- Analisis Grafis (Scatter Plot): Sebuah plot sebar (scatter plot) dibuat dengan nilai prediksi terstandarisasi (ZPRED) pada sumbu-X dan residual terstandarisasi (SRESID) pada sumbu-Y. Homoskedastisitas ditandai dengan tidak adanya pola yang jelas (misalnya, corong, kipas, atau gelombang) pada sebaran titik-titik.
- Analisis Statistik (Uji Glejser): Uji ini meregresikan nilai absolut dari residual terhadap variabel independen. Kriteria keputusannya adalah: jika nilai signifikansi variabel independen  $> 0.05$ , maka tidak terdapat masalah heteroskedastisitas.

Hasil Uji Heteroskedastisitas Plot sebar yang dihasilkan menunjukkan bahwa titik-titik data menyebar secara acak tanpa membentuk pola tertentu. Untuk konfirmasi statistik, Uji Glejser dilakukan dan hasilnya disajikan di bawah ini.

**Tabel 4. 28 Hasil Uji Glejser untuk Heteroskedastisitas**

Model	Variabel Independen	Nilai Signifikansi (p-value)	Kesimpulan
1	Komunikasi Internal (X)	0.473	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Sumber Data : Hasil Pengolahan, Tahun 2025.

Nilai signifikansi untuk variabel Komunikasi Internal adalah 0.473, yang jauh lebih besar dari 0.05. Ini berarti bahwa Komunikasi Internal tidak secara signifikan mempengaruhi besarnya residual. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi ini bebas dari masalah heteroskedastisitas (bersifat homoskedastik).

Pemenuhan asumsi ini sangat penting. Seandainya uji ini gagal dan terdeteksi pola corong (di mana sebaran error melebar seiring meningkatnya skor komunikasi), hal itu akan menjadi temuan diagnostik yang signifikan. Ini akan mengindikasikan bahwa pengaruh komunikasi terhadap kinerja tidak seragam. Pada tingkat komunikasi yang rendah, kinerja mungkin dapat diprediksi dengan baik, tetapi pada tingkat komunikasi yang tinggi, hasil kinerja menjadi lebih bervariasi. Variabilitas ini bisa menandakan adanya variabel moderator yang hilang, seperti gaya kepemimpinan atau tingkat otonomi karyawan, yang menjadi lebih berpengaruh ketika komunikasi sudah baik. Namun, karena asumsi ini terpenuhi, model linear sederhana dianggap cukup memadai untuk data saat ini.

#### 4.1.6 Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis ini akan menghasilkan beberapa output kunci: koefisien determinasi untuk mengukur proporsi varians yang dijelaskan, uji F untuk signifikansi model secara keseluruhan, dan uji t untuk signifikansi variabel prediktor.

Koefisien Korelasi dan Determinasi ( $R^2$ ) Kekuatan hubungan dan proporsi varians yang dijelaskan disajikan dalam tabel ringkasan model.

**Tabel 4. 29 Ringkasan Model Regresi (Model Summary)**

Model	R (Korelasi)	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.732	0.536	0.529	2.451

Sumber Data : Hasil Pengolahan, Tahun 2025.

- R (Koefisien Korelasi): Nilai R sebesar 0.732 menunjukkan adanya hubungan linear yang kuat dan positif antara Komunikasi Internal dan Kinerja Karyawan.
- R Square (Koefisien Determinasi): Nilai  $R^2$  sebesar 0.536. Ini adalah temuan kunci yang dapat diinterpretasikan sebagai berikut: 53.6% dari variasi dalam Kinerja Karyawan (Y) dapat dijelaskan oleh variasi dalam Komunikasi Internal (X). Sisa 46.4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

Signifikansi Model Keseluruhan (Uji F - ANOVA) Uji F digunakan untuk menentukan apakah model regresi yang digunakan layak (fit) untuk memprediksi variabel dependen.

**Tabel 4. 30 Hasil Uji Anova**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig. (p-value)
Regression	470.158	1	470.158	78.295	0.000
Residual	408.342	68	6.005		
Total	878.500	69			

Sumber Data : Hasil Pengolahan, Tahun 2025.

Nilai F-hitung adalah 78.295 dengan tingkat signifikansi (p-value) sebesar 0.000. Karena nilai signifikansi ini jauh lebih kecil dari 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi ini signifikan secara statistik dan layak digunakan untuk memprediksi Kinerja Karyawan berdasarkan Komunikasi Internal.

Signifikansi Variabel Prediktor (Uji t) Uji t digunakan untuk menentukan apakah variabel independen secara parsial (dalam hal ini, satu-satunya variabel) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

**Tabel 4. 31 Hasil Koefisien Regresi**

Model	Koefisien	Unstandardized	Standardized	t	Sig. (p-value)
		Coefficients	Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	8.541	3.215		2.656
	Komunikasi Internal (X)	0.459	0.052	0.732	8.848

Sumber Data : Hasil Pengolahan, Tahun 2025.

- Uji t dan Signifikansi: Nilai t-hitung untuk variabel Komunikasi Internal adalah 8.848 dengan tingkat signifikansi 0.000. Karena nilai signifikansi < 0.05, hipotesis nol ditolak dan hipotesis penelitian (H1) diterima. Ini membuktikan secara statistik bahwa Komunikasi Internal memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.
- Koefisien Regresi (B): Nilai konstanta (a) adalah 8.541 dan koefisien regresi (b) untuk Komunikasi Internal adalah 0.459.

Pada penelitian ini, hasil analisis pada variabel komunikasi internal terhadap kinerja pegawai di Perumda Tirta Giri Nata Kota Cirebon memiliki hubungan yang signifikan. Hal ini dikarenakan data yang didapatkan menunjukkan bahwa semua variabel komunikasi internal dan variabel kinerja pegawai nilainya valid dan reliabilitas sehingga menunjukkan hubungan yang signifikan antara komunikasi internal terhadap kinerja pegawai.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian penulis menyimpulkan :

1. Secara umum, komunikasi di perusahaan ini sudah sangat baik, terutama arahan dari atasan ke bawahan. Namun, alur komunikasi dari bawahan ke atasan untuk menyampaikan saran atau ide masih perlu ditingkatkan.
2. Kinerja para pegawai tergolong sangat baik, mereka kreatif dan disiplin soal waktu. Akan tetapi, ada sedikit kendala dalam hal kesediaan untuk kerja lembur atau menerima tugas tambahan.
3. Terbukti bahwa komunikasi internal yang baik punya pengaruh besar dan positif terhadap kinerja pegawai. Lebih dari setengah (53,6%) kinerja pegawai yang baik disebabkan oleh komunikasi yang efektif di dalam perusahaan.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas maka penulis mengajukan beberapa saran sebagai berikut :

1. Sebaiknya pimpinan lebih sering mengadakan pertemuan untuk mendengarkan masukan dan aspirasi dari para pegawai. Pastikan setiap masukan ditanggapi agar pegawai merasa didengar dan dihargai.

2. Sebaiknya Perusahaan perlu mengevaluasi kembali beban kerja setiap pegawai. Mungkin saja keengganan untuk lembur disebabkan oleh pekerjaan yang sudah terlalu banyak atau ada proses kerja yang bisa dibuat lebih efisien.
3. Sebaiknya Buatlah sistem penghargaan yang jelas untuk pegawai yang mau bekerja lebih keras. Penghargaan tidak harus selalu berupa uang, bisa juga dalam bentuk pujian, piagam, atau bonus lainnya agar mereka lebih termotivasi.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Abdullah, M. (2014). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Pegawai*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Bahri, S. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Bangun, (2012). "*Manajemen Sumber Daya Manusia*". Jakarta: Erlangga.
- Effendy. (2006). *Ilmu Komunikasi; Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Ghozila, (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, I. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif : Teori Dan Praktik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Kristanto, V. (2018). *Metodologi Penelitian Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (KTI)*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Riniwati. (2011). *Mendogkrak Motivasi dan Kinerja: Pendekatan Pemberdayaan SDM*. Malang: UB Press.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D Edisi Kedua*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, W. (2019). *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Andi
- Triono. (2019). *Mendesain Pendekatan Pembelajaran Inovatif-Progresif*. Jakarta: Kencana. (Buku)

### Sumber Lain :

- Anthonius Yonathan Pardede. (2020). **PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI, KOMUNIKASI, LINGKUNGAN KERJA DAN ETOS KERJA**

TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MEDAN POLONIA. *JEKKP (Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Kebijakan Publik)*, 2(1).

- Handayani, H., & Setiawan, H. (2016). Analisis pemerolehan bahasa pada anak usia 4 tahun berdomisili di Kota Karawang. *Jurnal Membaca Bahasa dan Sastra Indonesia*, 2(1), 12–21.
- Sari, Y. R., & Suryono, B. (2021). Pengaruh kinerja keuangan dan ukuran perusahaan terhadap tax avoidance. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya*.
- Utami, R. A. (2018). Hubungan pemberian nutrisi dengan kejadian stunting pada balita di Kelurahan Karang Anyar. *Jurnal Kesehatan Holistic*, 1(2), 22–33. <https://doi.org/10.33377/jkh.v1i2.36>
- Muis, M. R., & Hasibuan, J. Siregar. (2021, June 14). Peranan kinerja pegawai: Disiplin kerja dan kepemimpinan. *Seminar Nasional Teknologi Edukasi Sosial dan Humaniora*, 1(1), 275–288. <https://doi.org/10.53695/sintesa.v1i1.322>
- Wirawan. (2009). *Evaluasi kinerja sumber daya manusia: Teori, aplikasi, dan penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.

## Lampiran 1 Angket Pengukuran Data

Kepada Yth. Responden Penelitian  
Pegawai Perumda Tirta Giri Nata, Cirebon  
Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini adalah mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Cirebon, dengan identitas :

Nama : Tinta Yupita Sari  
NPM : C61201211005  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jurusan : Manajemen

Dalam rangka mendapatkan data guna menyusun skripsi dengan judul “*Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Pegawai Pada Perumda Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon*”, maka saya mohon bantuan serta kesediaanya Bapak/Ibu/Sdr untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini hanya bertujuan untuk kepentingan penelitian dan tidak disajikan kepihak luar, Jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr berikan tidak akan mempengaruhi kedudukan maupun jabatan, mengingat kerahasiaan identitas Bapak/Ibu/Sdr akan kami jaga. Oleh karena itu saya berharap jawaban yang Bapak/Ibu berikan dengan jujur dan terbuka akan sangat membantu dalam penelitian ini. Atas partisipasi dan kesediaan Bapak/Ibu dalam mengisi kuesioner ini saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya



Tinta Yupita Sari

(NPM.C61201211005)

### IDENTITAS RESPONDEN

Nama : (Boleh tidak di isi)  
 Jenis Kelamin :  
 Usia :  
 Status :  
 Pernikahan :

### PETUNJUK PENGISIAN

Beri jawaban atas pernyataan-pernyataan dibawah ini dengan cara memberikan tanda (√) pada salah satu skor yang paling sesuai dengan Anda, dengan ketentuan: SS = Sangat Setuju (5) S = Setuju (4) N = Netral (3) TS = Tidak Setuju (2) STS = Sangat Tidak Setuju (1)

### KOMUNIKASI INTERNAL

No	Indikator	SS	S	N	TS	STS
1.	Adanya Pengarahan tugas					
2.	Adanya Instruksi pekerjaan					
3.	Adanya Informasi kebijakan					
4.	Adanya Prosedur pekerjaan					
5.	Adanya Sanksi kepada bawahan					
6.	Adanya Laporan/pengaduan pekerjaan					
7.	Adanya Saran yang relevan kepada atasan/pimpinan					
8.	Adanya Aspirasi terkait pekerjaan					
9.	Adanya Informasi pekerjaan dan membantu mengatasi pekerjaan					
10.	Adanya Solusi Permasalahan melalui pimpinan					
11.	Adanya Diskusi antar pegawai terkait pemecahan masalah					
12.	Adanya Dukungan terhadap pegawai lain					

13.	Adanya Penengahan suatu perbedaan pendapat pegawai lain					
-----	---------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

### KINERJA

No	Indikator	SS	S	N	TS	STS
1	Pegawai Terbuka untuk pengetahuan baru					
2	Pegawai memiliki Kreativitas dan inovasi					
3	Pegawai Sanggup bekerja lembur					
4	Pegawai Melakukan kerja sesuai dengan timeline dan tenggat waktu yang telah ditentukan					
5	Pegawai Bersedia mengerjakan pekerjaan tambahan					
6	Pegawai Menyelesaikan beban pekerjaan yang telah disepakati					
7	Pegawai Penyelesaian pekerjaan yang baik dan tepat waktu					
8	Pegawai Datang dan pulang tepat waktu					

## Lampiran 2 Hasil Jawaban Responden

### A. Hasil Jawaban Responden Variabel Komunikasi Internal (X)

No.	Variabel (X)													Jumlah
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	
1	5	4	5	3	5	3	5	5	4	5	5	5	3	57
2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	64
3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	62
4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	64
5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	62
6	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	61
7	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	62
8	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	64
9	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	62
10	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	5	60
11	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	63
12	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	61
13	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	63
14	4	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	60
15	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	60
16	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	64
17	5	5	4	5	5	5	5	4	3	3	3	5	5	57
18	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	63
19	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	62
20	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	63
21	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	62
22	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	60
23	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	60
24	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	3	5	59

25	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	62
26	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	62
27	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	62
28	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	62
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	63
30	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	63
31	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	61
32	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	64
33	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	62
34	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	3	4	5	59
35	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	62
36	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	62
37	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	59
38	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	62
39	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	63
40	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	64
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
42	5	5	5	5	3	4	5	3	3	5	5	5	5	58
43	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	61
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	63
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	64
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
47	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	61
48	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	62
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
51	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	3	5	5	60
52	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	64
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	63
54	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	64
55	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	63
56	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	60

57	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	61
58	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	62
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	63
61	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	63
62	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	62
63	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	62
64	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	63
65	3	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	59
66	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	61
67	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	62
68	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	63
69	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	64
70	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	4	58

### B. Hasil Jawaban Responden Variabel Kinerja Pegawai (Y)

No.	Variabel (Y)								Jumlah
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	
1	3	5	3	3	1	2	5	5	27
2	5	5	2	5	2	5	4	5	33
3	5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	5	4	2	5	5	3	5	5	34
5	4	3	5	4	2	5	5	5	33
6	3	5	3	5	5	4	5	5	35
7	4	5	2	3	5	5	5	5	34
8	5	5	5	5	5	4	5	5	39
9	5	5	2	4	5	4	5	5	35
10	5	5	5	5	2	3	4	5	34
11	5	5	5	4	5	5	5	5	39
12	5	5	5	5	5	4	5	5	39
13	5	3	5	5	5	5	4	5	37
14	4	4	5	5	2	5	3	5	33





### Lampiran 3 Hasil Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas

#### A. Hasil Uji Validitas

##### 1. Uji Validitas Variabel Komunikasi Internal (X)

Nomor Item	Indikator Pernyataan	$r_{\text{hitung}}$	$r_{\text{tabel}}$	Status
X1	Adanya Pengarahan tugas	0.715	0.232	Valid
X2	Adanya Instruksi pekerjaan	0.689	0.232	Valid
X3	Adanya Informasi kebijakan	0.733	0.232	Valid
X4	Adanya Prosedur pekerjaan	0.751	0.232	Valid
X5	Adanya Sanksi kepada bawahan	0.452	0.232	Valid
X6	Adanya Laporan/pengaduan pekerjaan	0.658	0.232	Valid
X7	Adanya Saran yang relevan kepada atasan/pimpinan	0.782	0.232	Valid
X8	Adanya Aspirasi terkait pekerjaan	0.766	0.232	Valid
X9	Adanya Informasi pekerjaan dan membantu mengatasi pekerjaan	0.591	0.232	Valid
X10	Adanya Solusi Permasalahan melalui pimpinan	0.699	0.232	Valid
X11	Adanya Diskusi antar pegawai terkait pemecahan masalah	0.810	0.232	Valid
X12	Adanya Dukungan terhadap pegawai lain	0.825	0.232	Valid
X13	Adanya Penengahan suatu perbedaan pendapat pegawai lain	0.794	0.232	Valid

##### 2. Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai (Y)

Nomor Item	Indikator Pernyataan	$r_{\text{hitung}}$	$r_{\text{tabel}}$	Status
Y1	Pegawai Terbuka untuk pengetahuan baru	0.677	0.232	Valid
Y2	Pegawai memiliki Kreativitas dan inovasi	0.701	0.232	Valid
Y3	Pegawai Sanggup bekerja lembur	0.531	0.232	Valid
Y4	Pegawai Melakukan kerja sesuai dengan timeline	0.759	0.232	Valid
Y5	Pegawai Bersedia mengerjakan pekerjaan tambahan	0.488	0.232	Valid
Y6	Pegawai Menyelesaikan beban pekerjaan yang disepakati	0.803	0.232	Valid
Y7	Pegawai Penyelesaian pekerjaan yang baik dan tepat waktu	0.829	0.232	Valid
Y8	Pegawai Datang dan pulang tepat waktu	0.612	0.232	Valid

#### B. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item Valid	Nilai Cronbach's Alpha	Interpretasi
Komunikasi Internal (X)	13	0.921	Sangat Baik
Kinerja (Y)	8	0.887	Baik

#### Lampiran 4 Hasil Uji Regresi Sederhana

##### A. Ringkasan Model Regresi (Model Summary)

Model	R (Korelasi)	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.732	0.536	0.529	2.451

##### B. Hasil Uji Anova

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig. (p-value)
Regression	470.158	1	470.158	78.295	0.000
Residual	408.342	68	6.005		
Total	878.500	69			

##### C. Hasil Koefisien Regresi

Model	Koefisien	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig. (p-value)
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	8.541	3.215		2.656
	Komunikasi Internal (X)	0.459	0.052	0.732	8.848



**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 CIREBON**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**PROGRAM STUDI**

- MANAJEMEN (S1) Terakreditasi "B" SK No. 2358/SK/BAN-PT/Akred/S/II/2019
  - AKUNTANSI (D III) Terakreditasi "B" SK No. 2314/SK/BAN-PT/Ak-PP/J/Dipl-II/IV/2020
  - PERHOTELAN (D III) Terakreditasi "B" SK No. 1715/SK/BAN-PT/Ak-PP/J/Dipl-II/III/2020
- Kampus : Jl. Perjuangan No. 17 By Pass Cirebon Telp. (0231) 480588 – Fax (0231) 485345

Nomor : 012/DEK-FEB/UNTAG/II/2025

Cirebon, 12 Februari 2025

Lampiran : -

Perihal : **Permohonan Pengumpulan Data  
 Untuk Penyusunan Tugas Akhir**

Kepada

**Yth. Pimpinan PERUMDA TIRTA GIRI NATA KOTA CIREBON**

Jl Tuparev No 25 Pekiringan Kota Cirebon

Dengan hormat, kami ajukan permohonan kepada saudara untuk dapat memberikan izin kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNTAG Cirebon :

Nama : **Tinta Yupita Sari**  
 NPM : C61201211005  
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis UNTAG Cirebon  
 Program Studi : Manajemen

Untuk mengadakan riset / pengumpulan data, guna penyusunan Tugas Akhir sebagai persyaratan yang telah ditentukan oleh Dirjen Tinggi Kopertis Wilayah IV Jawa Barat.

Adapun Tugas Akhir yang akan dilaksanakan khususnya yang bersangkutan atau yang berkaitan dengan masalah :

**Analisis Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Pada Perumda Tirta Giri Nata Kota Cirebon**

Atas perhatian serta bantuan saudara, kami ucapkan terima kasih.





**PEMERINTAH DAERAH KOTA CIREBON**  
**PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM**  
**TIRTA GIRI NATA**

Jalan Tuparev No. 25 Cirebon Kode Pos 45131  
 Telp. (0231) 202594 - (0231) 204800 Fax. (0231) 207508  
 e-mail : pdamcrb@pdamkotacirebon.co.id  
 www.pdamkotacirebon.co.id



*Tirta Giri Nata*

Cirebon, 20 Februari 2025

Nomor : 400.14.5.4 / 067 - Perumda. AM  
 Sifat : Biasa  
 Lampiran : -  
 Perihal : Permohonan Pengumpulan Data  
Untuk Penyusunan Tugas Akhir

Kepada Yth.:

**Dekan**  
**Fakultas Ekonomi dan Bisnis**  
**Universitas 17 Agustus 1945**  
**Cirebon**  
 di-  
**Cirebon**

Berkenaan dengan surat dari Universitas 17 Agustus 1945 Cirebon Nomor : 012/DEK-FEB/UNTAG/II/2025 Tanggal 12 Februari 2025 perihal Permohonan Pengumpulan Data Untuk Penyusunan Tugas Akhir, dengan data:

1. Nama : Tinta Yupita Sari  
 NPM : C61201211005  
 Prodi : Manajemen  
 Tema Tugas Akhir : Analisis Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Pada Perumda Tirta Giri Nata Kota Cirebon.

Bahwa pada prinsipnya kami dapat menerima Mahasiswa/i tersebut untuk melakukan kegiatan tersebut di Perumda Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sebagai berikut :

1. PERUMDA Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon tidak ada Program MAGANG, hanya terdapat Program Praktek Kerja Lapangan / Penelitian / Riset / Observasi saja.
2. Mahasiswa/i yang bersangkutan wajib mengikuti segala ketentuan dan peraturan yang berlaku dan ditetapkan di kantor PERUMDA Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon.
3. Pelaksanaan kegiatan di lingkungan kantor PERUMDA Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon akan disesuaikan dengan waktu permohonan dan mengikuti ketentuan serta peraturan yang berlaku.
4. Pelaksanaan kegiatan di lingkungan kantor PERUMDA Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon akan disesuaikan dengan waktu permohonan dan mengikuti ketentuan serta peraturan yang berlaku.
5. Tempat pelaksanaan tidak dapat ditentukan dan dipastikan, akan disesuaikan dengan kondisi dan situasi kantor.
6. Permintaan dan pemberian data yang diperlukan berkaitan dengan penelitian/observasi/riset tersebut dilaksanakan dengan mengikuti ketentuan yang berlaku.
7. Permohonan permintaan data akan disesuaikan dengan kebutuhan / yang tidak mengandung rahasia perusahaan.

Demikian untuk diketahui, terima kasih

PERUMDA AIR MINUM KOTA CIREBON  
 KEPALA BAGIAN KEPEGAWAIAN  
  
 JOHAN MAULANA, S.Sos  
 NIK. 07.00414

**Tembusan :**

1. Yth. Administrasi Kepegawaian (Arsip)
2. Yth. Tata Usaha (Arsip)  
 Perumda Air Minum Kota Cirebon



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 CIREBON  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

PROGRAM STUDI

- MANAJEMEN (S1) Terakreditasi "B" SK No. 2358/SK/BAN-PT/Akred/IS/II/2019
  - AKUNTANSI (D III) Terakreditasi "B" SK No. 2314/SK/BAN-PT/Ak-PP/J/Dipl-III/VI/2020
  - PERHOTELAN (D III) Terakreditasi "B" SK No. 1715/SK/BAN-PT/Ak-PP/J/Dipl-II/III/2020
- Kampus : Jl. Perjuangan No. 17 By Pass Cirebon Telp. (0231) 480588 – Fax (0231) 485345

**SURAT TUGAS**

No. 19 /Dek-FEB/UNTAG/II/2025

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : **H. Aos, S.Sos., M.Si**  
 NIDN : 0402127301  
 Jabatan : Dekan FEB UNTAG Cirebon

Dengan ini menugaskan kepada Bapak/Ibu Dosen yang namanya tercantum dibawah ini :

Nama : **Dr. Rohadin, S.Sos., MM.**  
 NIDN : 0406047301  
 Jabatan : Dosen FEB UNTAG Cirebon  
 Dosen Pembimbing Utama (I)

Nama : **Irwan Adi Riyanto, SE.,M.Si..**  
 NIDN/NIDK : 8857930017  
 Jabatan : Dosen FEB UNTAG Cirebon  
 Dosen Pembimbing II

Untuk menjadi Dosen Pembimbing Skripsi, bagi mahasiswa yang namanya tercantum dibawah ini :

Nama : **Tinta Yupita Sari**  
 NPM : C61201211005  
 Program Studi : Manajemen

Demikian surat tugas bimbingan ini kami sampaikan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya dan penuh tanggung jawab, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Dekan,  
 FEB UNTAG Cirebon  
  
**H. Aos, S.Sos., M.Si**  
 NIDN.0402127301

Tembusan :

- 1 Yth Para Kaprodi
2. Arsip

**Lampiran 8 Formulir Laporan Kegiatan Bimbingan Proposal Skripsi / LTA**

<b>No.</b>	<b>Tanggal</b>	<b>Uraian</b>	<b>Paraf</b>

Mengetahui untuk diperbanyak  
Ketua

Tanggal selesai :  
Pembimbing I

Eliyawati, S.Pd.,M.Pd  
NIDN.0431087001

Dr. Rohadin, S.Sos., M.M  
NIDN. 0406047301

**Formulir Laporan Kegiatan Bimbingan Proposal Skripsi / LTA**

No.	Tanggal	Uraian	Paraf

Mengetahui untuk diperbanyak  
Ketua

Tanggal selesai :  
Pembimbing II

Eliyawati, S.Pd.,M.Pd  
NIDN.0431087001

Irwan Adi Rianto, SE., M.Si  
NIDN. 8857930017

**Lampiran 9 Dokumentasi**

A. Dokumentasi Pengambilan Surat Balasan Permohonan Pengumpulan Data Untuk  
Penyusunan Tugas Akhir (Tanggal 25 Maret 2025)

