

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kinerja dalam organisasi menjadi kunci keberhasilan dan tolak ukur dari berjalannya tujuan organisasi yang telah ditentukan. Para atasan seringkali tidak memperhatikan perkembangan dari kinerja yang ada di organisasinya. Kebanyakan perusahaan tidak menyadari akan terjadinya penurunan kinerja, padahal berakibat fatal jika sampai merosot dan dapat berdampak buruk pada perusahaan. Mengabaikan tanda-tanda adanya kinerja yang merosot juga akan memberikan dampak yang buruk pada perusahaan.

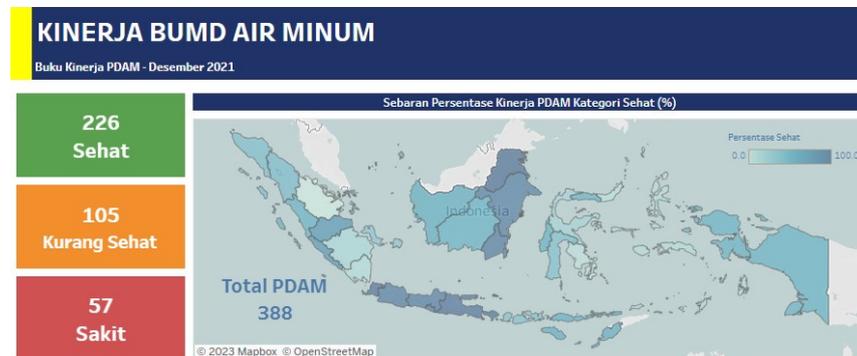
Menurut Brudan (2010, hlm. 21) Baik di tingkatan organisasi ataupun individu, salah satu fungsi kunci dari manajemen adalah mengukur dan mengelola kinerja. Kinerja merupakan bentuk orientasi terhadap masa depan, dimana disesuaikan secara spesifik berdasarkan kondisi tertentu dari setiap organisasi/individu dan didasarkan atas model kausal yang menghubungkan antara input dan output. Maka dari itu, kinerja seringkali diinterpretasikan sebagai bentuk dari hasil kerja. Hal tersebut sejalan dengan pendapat yang dipaparkan oleh Robbins (2016, hlm. 260) yang mengatakan bahwa kinerja adalah banyaknya upaya yang dikeluarkan oleh individu pada pekerjaannya.

Masalah multidimensi yang paling utama sering dialami oleh berbagai perusahaan adalah masalah rendahnya kinerja pegawai, baik itu perusahaan swasta, perusahaan milik negara, hingga perusahaan-perusahaan kecil. Dalam rangka memanfaatkan sumber daya secara efektif dan efisien serta mempertahankan daya saing, tentunya yang menjadi tantangan utamanya adalah memaksimalkan kinerja pegawai.

Kinerja pegawai yang belum optimal juga ternyata menjadi fokus permasalahan pada perusahaan BUMD (Badan Usaha Milik Negara) di

Indonesia. BUMD memiliki peran dan fungsi untuk melaksanakan kebijakan pemerintah pada sektor ekonomi dan pembangunan dan sebagai penyedia layanan kebutuhan barang dan jasa bagi masyarakat daerahnya. Hal ini sejalan dengan Peraturan Daerah yang berdasarkan Undang-undang No. 23 Tahun 2014 yang mana menjelaskan bahwa BUMD ini seluruh atau sebagian modalnya dimiliki oleh daerah.

PDAM merupakan salah satu perusahaan BUMD yang kinerjanya dinilai belum optimal. Melansir keterangan resmi dari laman Kementerian PUPR yang memaparkan bahwa ternyata berdasarkan Buku Kinerja BUMD Air Minum tahun 2021, dari total keseluruhan 388 BUMD Air Minum hanya ada 226 BUMD yang berkinerja sehat (58%); 105 BUMD berkinerja kurang sehat (27%) ; dan 57 BUMD masih berkinerja sakit (15%). Data tersebut berdasarkan penilaian dari Direktorat Air Minum Ditjen Cipta Karya Kementerian PUPR. Seperti yang tertera pada gambar berikut ini :



Sumber : [data.pu.go.id](http://data.pu.go.id)

**Gambar 1.1**  
**Kinerja BUMD MINUM INDONESIA AIR TAHUN 2021**

Berdasarkan hasil temuan pra-penelitian, terdapat empat aspek yang menjadi penilaian kinerja di PDAM, diantaranya : 1) Aspek Keuangan yang meliputi, likuiditas, solvabilitas dan rentabilitas, 2) Aspek Operasional seperti, jam operasional pelayanan, efisiensi produksi,

penggantian meter pelanggan, dll. 3) Aspek Pelayanan yang mana aspek ini sangat berkaitan dengan pelanggan seperti cakupan pelayanan, penyelesaian aduan pelanggan, kualitas pertumbuhan pelanggan, dll. 4) Aspek Sumber Daya Manusia, meliputi perhitungan ratio pegawai terhadap pelanggan, ratio pendidikan dan pelatihan pegawai, dll.

Rivai dan Sagala (2011, hlm. 549) berpendapat bahwa kinerja suatu perusahaan ini tercermin dari kinerja pegawainya, hal ini berarti bahwa kinerja merupakan hasil konkret yang dapat diamati dan diukur. Berdasarkan hasil temuan pada prapenelitian yang telah dilakukan kinerja karyawan di Perumda Tirtawening masih belum sepenuhnya maksimal. Hal ini sesuai dengan hasil penilaian kinerja yang dilakukan pada periode 2017-2021 yang tercermin dalam tabel kinerja organisasi berikut ini:

**Tabel 1.1**  
**Data Penilaian Kinerja Organisasi Berdasarkan Indikator BPPSPAM**

Thn	Jumlah Pegawai	Keuangan	Pelayanan	Operasional	SDM
2017	908	1,03	0,78	1,13	0,63
2018	890	0,98	0,87	1,20	0,55
2019	889	0,87	0,80	1,05	0,47
2020	838	0,87	0,64	1,12	0,59
2021	786	0,93	0,64	1,12	0,59

*Sumber : Data Penilaian Kinerja Organisasi berdasarkan indikator BPPSPAM*

Dari data penilaian kinerja pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam periode 2017-2021 belum dapat dikatakan optimal meskipun secara keseluruhan kinerja organisasi di Perumda Tirtawening dapat dikategorikan sehat berdasarkan indikator penilaian BPPSPAM.

Tabel diatas menunjukkan bahwa perolehan kinerja dari aspek sumber daya manusia masih menjadi angka terkecil dibandingkan dengan aspek lainnya. Kemudian, penurunan penilaian tersebut disebabkan oleh

kurang terkomunikasikannya terkait masalah pengembangan sumber daya manusia secara keseluruhan. Adapun adanya kenaikan pada tahun 2020 disebabkan oleh telah adanya perhatian dari pihak manajemen terkait pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia meskipun masih dilaksanakan secara daring.

Gibson (1987) dalam Saleh (2010, hlm. 49) menjelaskan bahwa terdapat tiga faktor yang mempengaruhi kinerja seorang pegawai dalam bekerja diantaranya : 1) Faktor Individu, meliputi kemampuan, keterampilan, latar belakang keluarga, tingkatan sosial, pengalaman kerja dan demografi seseorang. 2) Faktor Organisasi, seperti desain dan struktur organisasi, kepemimpinan, sistem penghargaan (*Reward System*). 3) Faktor Psikologis yang meliputi perasaan, sikap, kepribadian, persepsi, motivasi dan kepuasan kerja.

Kinerja SDM di Perumda Tirtawening Kota Bandung merupakan salah satu aspek yang sering kali sangat memerlukan evaluasi. Hal ini sejalan dengan hasil temuan pra-penelitian yang dilakukan tanggal 15 Maret 2023, kinerja SDM dinilai kurang hal ini dikarenakan kurangnya *transfer knowledge* antara pegawai yang mendekati pensiun dengan pegawai baru. Dalam hal ini walaupun pegawai baru dikatakan kompeten secara latar belakang tapi secara pengalaman masih sangat kurang memadai. Maka dari itu, sangat perlu dilakukannya *transfer knowledge* antara pegawai yang senior kepada pegawai-pegawai baru. Terkadang instruksi pekerjaan hanya tersampaikan begitu saja tanpa disampaikan mengenai teori-teori dalam pekerjaan tersebut. Beliau juga memaparkan, hal ini terjadi karena kurangnya komunikasi. Sedangkan, *transfer knowledge* ini merupakan konsep berbagi informasi yang mana membutuhkan komunikasi yang tepat untuk melakukannya. Kemudian, faktor lain yang menyebabkan kurang optimalnya kinerja pegawai di Perumda Tirtawening Kota Bandung adalah adanya gap yang tidak

seimbang dari segi latar belakang pendidikan pegawai. Perumda Tirtawening adalah perusahaan yang notabenehnya pengolahan air dimana sangat membutuhkan pegawai dengan latar belakang pendidikan teknik. Sedangkan, kondisi saat ini terjadi adalah adanya gap yang tidak seimbang antara jumlah pegawai dengan latar belakang pendidikan non-teknik dan teknik. Kesenjangan pendidikan ini juga menjadi pemicu kurangnya kompetensi pada pegawai sehingga menyebabkan rendahnya kinerja pegawai. Hal ini dikarenakan tidak linearnya latar pendidikan dengan pekerjaan pegawai. Untuk itu, pegawai memerlukan pelatihan dan penyampaian instruksi kerja secara optimal agar dapat menjalankan tugasnya dengan baik. Namun, pada kenyataannya instruksi kerja serta teori terkait pekerjaan kurang tersampaikan dengan baik. Buruknya komunikasi juga menjadi salah satu faktor penyebabnya. Adapun data pegawai berdasarkan latar belakang pendidikan adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.2**  
**Tingkat Pendidikan Pegawai Perumda Tirtawening Kota Bandung**

No	Tingkat Pendidikan	31 Des 2021 (orang)	31 Des 2022 (Orang)
1	SD/Sederajat	50	46
2	SMP/Sederajat	133	123
3	SMA/SMK/Sederajat	573	551
4	Diploma	16	16
5	Sarjana	133	123
6	Pasca Sarjana	13	11

*Sumber : Data Litbang Perumda Tirtawening Kota Bandung*

Berdasarkan tabel 1.2 jumlah pendidikan dengan tingkat SD/Sederajat dan SMP/Sederajat masih berada pada angka yang tinggi, sedangkan yang diperlukan saat ini adalah pegawai dengan kualifikasi pendidikan D3 dan S1 dari jurusan teknik yang memang terampil dan

mahir di bidang teknik. Kesenjangan latar pendidikan yang terjadi juga sering kali menghambat komunikasi yang berlangsung. Hal ini terjadi karena kurangnya penyampaian dengan bahasa yang sederhana atau pegawai yang kurang mengerti penyampaian yang disampaikan secara ilmiah. Sehingga tidak terjalannya komunikasi dengan baik ini berdampak pada kinerja karyawan yang rendah dan menghambat alur pekerjaan.

Kemudian, dari temuan lainnya pada pra-penelitian yang telah dilakukan, kurang optimalnya kinerja pegawai juga dapat dilihat dari banyaknya kasus keluhan pelanggan dan jumlah yang dapat teratasi. Adapun data yang bersangkutan dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 1.3 Penanganan Kasus Keluhan Pelanggan  
Perumda Tirtawening Kota Bandung Periode 2017-2020**

<b>Periode Tahun</b>	<b>Jumlah Pengaduan yang Masuk</b>	<b>Jumlah Pengaduan Terselesaikan</b>	<b>Pengaduan Tdk Selesai</b>
2017	2.941	2.874	67
2018	4.368	3.678	690
2019	3.083	2.697	386
2020	2.765	2.742	23

*Sumber : Bagian PW 1 PERUMDA TIRTAWENING KOTA BANDUNG*

Tabel 1.3 memperlihatkan fluktuasi kasus pengaduan pelanggan yang masuk kepada Perumda Tirtawening Kota Bandung dari periode tahun 2017 sampai dengan 2019 yang relatif naik turun setiap tahunnya. Namun, dari banyaknya kasus yang ada, tidak semua keluhan pelanggan dapat terselesaikan. Tabel diatas menunjukkan tingkat penyelesaian keluhan pelanggan di Perumda Tirtawening masih terbilang buruk dan belum mencapai batas minimum seperti yang tercantum pada buku peraturan yang terdapat di Perumda Tirtawening Kota Bandung yaitu harus dapat mencapai batas minimum 3% untuk jumlah penanganan kasus keluhan pelanggan yang tidak terselesaikan. Kemudian, kasus penanganan

keluhan pelanggan yang belum terselesaikan secara optimal hal ini disebabkan oleh kinerja pegawai yang bisa dibilang rendah, kurang kompeten, dan kurangnya ketelitian. Hal lainnya juga diakibatkan oleh kurang baiknya rantai komunikasi internal yang terjalin. Pegawai sering kali tidak mengkomunikasikan permasalahan yang terjadi kepada atasannya, dan kurang dikomunikasikan dengan baik.

Indikasi lain yang menunjukkan rendahnya kinerja pegawai di Perumda Tirtawening Kota Bandung dapat dilihat dari tingkat kehadiran dan keterlambatan pegawai. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 1.4**  
**Rekapitulasi Tingkat Kehadiran Pegawai Perumda Tirtawening Kota Bandung Periode 2020 – 2022**

Periode	2020		2021		2022	
	Jumlah Pegawai	Absensi (%)	Jumlah Pegawai	Absensi (%)	Jumlah Pegawai	Absensi (%)
Jan – Feb	849	22.7	838	16.9	785	16.8
Feb – Mar	840	14.5	829	22.6	782	18.4
Mar – Apr	829	24.4	823	30.7	780	22.1
Apr – Mei	827	19.7	822	20.8	776	5.22
Mei – Juni	825	10.6	822	16.5	766	27.4
Juni – Juli	825	28.9	811	23.4	760	25.1
Juli - Agust	822	34.4	808	17.4	765	26.4
Agust - Sept	815	28.0	805	19.6	755	27.3
Sept - Okt	811	30.0	801	24.5	755	28.7
Okt - Nov	807	31.3	798	26.9	755	29.2
Nov - Des	803	27.3	791	31.9	748	26.3
Rata-rata	24.7		22.8		22.9	

*Sumber : Bagian SDM Perumda Tirtawening Kota Bandung*

Riany Fatimah Az-zahra, 2023

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PERUMDA TIRTAWENING KOTA BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Dari tabel 1.4 menunjukkan bahwa tingkat kehadiran pegawai di Perumda Tirtawening Kota Bandung masih dikatakan belum optimal. Tingkat target persentase kehadiran dari seluruh karyawan adalah paling minimal 85%. Hal ini berarti batas toleransi absensi pegawai sebanyak 15% per tahunnya. Dengan kehadiran minimal 85% pegawai dinilai perusahaan dapat secara optimal berkegiatan dan dinilai produktif. Perumda Tirtawening Kota Bandung sendiri memberikan kesempatan cuti bagi pegawainya apabila ada keperluan mendesak. Data pada tabel 1.4 tersebut merupakan data diluar pegawai yang cuti (baik cuti sakit, melahirkan, dll). Data tersebut didominasi oleh banyaknya pegawai yang mangkir. Meskipun secara rata-rata pertahun masih terus mengalami kenaikan dan jumlah pegawai yang mangkir pertahunnya berkurang. Akan tetapi, pada tabel 1.4 menunjukkan selama periode data 3 tahun terakhir masih belum memenuhi target persentase kehadiran yang telah ditetapkan. Jika hal ini terus dibiarkan maka akan berdampak pada kinerja organisasi keseluruhan karena terhambatnya penyelesaian pekerjaan akibat ketidakhadiran pegawai.

Indikator lain yang menunjukkan rendahnya kinerja pegawai juga dapat dilihat dari target dan capaian perusahaan, hal ini tentunya menunjukkan apakah karyawan mampu mencapai target atau tidak dan menggambarkan hasil kerja dari pegawai di perusahaan tersebut. Adapun target dan capaian hasil kerja di Perumda Tirtawening Kota Bandung terdiri dari beberapa aspek berikut ini :

a

**Tabel 1.5 Target dan Capaian Hasil Kerja Perumda Tirtawening Kota Bandung Tahun 2018 – 2021**

<b>Aspek</b>	<b>Target Pencapaian (%)</b>	<b>Bobot Nilai 2018 (%)</b>	<b>Bobot Nilai 2019 (%)</b>	<b>Bobot Nilai 2020 (%)</b>	<b>Bobot Nilai 2021 (%)</b>
Keuangan	45	29,25	27,75	27,75	28,50
Operasional	40	22,13	22,13	22,13	21,28
Administrasi	15	13,75	13,33	13,75	13,75
Jumlah Ketercapaian	100	65,13	63,21	63,63	63,53

Berdasarkan tabel target dan capaian hasil kerja pada tabel 1.6, Perumda Tirtawening Kota Bandung masih pada kategori baik. Hal ini dilihat dari kualifikasi kinerja yang telah ditetapkan dimana 1) jika nilai ketercapaian diatas 75, maka dapat dikategorikan sangat baik, 2) jika nilai ketercapaian berada pada angka 60 – 75, maka dapat dikategorikan baik, 3) jika nilai ketercapaian berada pada angka 45 – 60, maka dikategorikan cukup, 4) jika nilai ketercapaian berada pada angka 30 – 45, maka dikategorikan kurang, 5) jika nilai ketercapaian dibawah 30, maka dikategorikan tidak baik dan memerlukan tindakan evaluasi lanjutan.

Tabel 1.6 menunjukkan bahwa kinerja pegawai di Perumda Tirtawening Kota Bandung masih terbilang rendah meskipun berada pada kategori baik. Hal ini dikarenakan dari beberapa indikator yang ditetapkan sebagai target belum dapat tercapai sepenuhnya dan beberapa angka yang nilainya stagnan di atas menunjukkan bahwa belum adanya perbaikan ataupun perkembangan dari tahun ke tahunnya. Meskipun sudah dilakukan evaluasi oleh tim terkait, akan tetapi tidak dapat dipungkiri bahwa belum adanya perubahan yang signifikan dari kinerja pegawai dalam data 4 taun terakhir tersebut. Apabila kondisi ini dibiarkan secara terus menerus akan berdampak buruk bagi perusahaan dimana perusahaan akan kesulitan mencapai target yang seharusnya. Dampak lainnya adalah

Riany Fatimah Az-zahra, 2023

*PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PERUMDA TIRTAWENING KOTA BANDUNG*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

perusahaan tidak dapat memberikan pelayanan yang optimal dan tidak dapat memenuhi syarat administrasi yang baik, bahkan berdampak pada kerugian besar bagi perusahaan.

Ditinjau secara teoritis, terdapat beberapa pendapat teori yang memberikan pandangan bahwa hubungan komunikasi antara pegawai dan anggota organisasi yang efektif memiliki pengaruh terhadap kualitas kerja para pegawai. Salah satu teori yang menyinggung mengenai hal tersebut adalah teori human relations yang dikembangkan oleh Georges Elton Mayo, Abraham H. Maslow dan Douglas McGregor. Menurut Elton, kinerja dan produktifitas kerja tidak ditentukan oleh banyaknya upah yang diterima, melainkan ditentukan oleh bagaimana organisasi memberikan peluang bagi pegawainya untuk melakukan human relations dalam organisasi. Relations (hubungan) merupakan salah satu inti dari kajian komunikasi dan juga sekaligus fungsi dari komunikasi itu sendiri. Teori lain yang berhubungan dengan komunikasi interpersonal (antar pribadi) dan peningkatan kualitas kerja adalah teori penetrasi sosial (*sosial penetration theory*), menurut teori ini hubungan yang akrab akan melahirkan saling kepercayaan, dan kepercayaan sendiri menjadi faktor sekaligus indikator dari komunikasi interpersonal dan iklim organisasi itu sendiri. Kemudian, selanjutnya adanya saling kepercayaan akan memberikan dampak positif pada kualitas hasil kerja para pegawai.

Penelitian yang menyangkut kinerja karyawan memang bukan suatu hal yang baru untuk diteliti. Studi dan kajian yang menyangkut komunikasi dan kinerja sudah banyak diteliti. Namun umumnya penelitian tersebut dilaksanakan di perusahaan swasta. Belum banyak penelitian yang dilakukan pada kantor-kantor atau pun instansi pemerintah atau pun perusahaan milik daerah (BUMD). Perumda Tirtawening ini merupakan perusahaan BUMD yang kepemilikannya milik walikota daerah membidangi sektor usaha penyediaan pasokan air bersih di daerah.

Perumda Tirtawening Kota Bandung sebagai penyedia layanan air bagi masyarakat. Tentunya, kinerja karyawan yang berkualitas menjadi hal yang sangat diutamakan. Untuk dapat memiliki SDM yang berkinerja tinggi harus adanya kerjasama dalam menciptakan iklim yang kondusif di lingkungan kerja. Kinerja karyawan ini membantu organisasi dalam mencapai tujuan organisasi. Dengan mengelola sumber daya manusia akan terciptanya keunggulan tersendiri bagi organisasi, karena memiliki sumber daya manusia yang berkinerja tinggi. Apabila sebuah perusahaan dibiarkan dengan kinerja pegawai yang buruk akan sangat berdampak fatal dimana akan berimbas pada banyak komplain pelanggan atau bahkan dapat menurunkan laba perusahaan karena banyaknya pekerjaan yang tidak terlaksanakan dengan baik dan tepat waktu. Hal ini tentu akan merugikan perusahaan jika dibiarkan secara terus menerus.

Adapun berdasarkan beberapa permasalahan yang dipaparkan di atas, yang menjadi dasar permasalahannya adalah rendahnya kinerja pegawai di Perumda Tirtawening Kota Bandung. Dengan adanya fenomena tersebut, maka solusi tepat untuk memperbaiki kondisi ini adalah dengan mengoptimalkan manajemen perusahaan dan memberikan perhatian lebih pada temuan hasil audit untuk ditindaklanjuti. Penelitian lebih lanjut juga dirasa diperlukan guna mendalami fenomena dan memecahkan persolan melalui data-data empiris yang di dapat dari penelitian.

Maka berdasarkan paparan di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : “Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan di Perumda Tirtawening Kota Bandung”.

## **1.2 Identifikasi Dan Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka yang menjadi kajian dalam penelitian ini adalah masalah kinerja karyawan.

Riany Fatimah Az-zahra, 2023

*PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI  
TERHADAP KINERJA PEGAWAI PERUMDA TIRTAWENING KOTA BANDUNG*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Aspek yang diduga kuat dalam meningkatkan performa organisasi. Maka sebab itu, diperlukan adanya pendekatan dalam meningkatkan kinerja karyawan di sebuah organisasi.

Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya adalah komunikasi. Kinerja karyawan akan terwujud jika suatu perusahaan dapat melakukan komunikasi yang baik antar karyawan maupun antara karyawan dan pimpinan. Kemudian, pola komunikasi juga menentukan pembentukan iklim komunikasi di suatu organisasi. Hal ini menjadi penting untuk dapat menciptakan iklim komunikasi yang kondusif.

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan di atas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran efektivitas komunikasi interpersonal di Perumda Tirtawening Kota Bandung?
2. Bagaimana gambaran iklim komunikasi organisasi yang tercipta di Perumda Tirtawening Kota Bandung?
3. Bagaimana gambaran tingkat kinerja pegawai di Perumda Tirtawening Kota Bandung?
4. Bagaimana pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai di Perumda Tirtawening Kota Bandung?
5. Bagaimana pengaruh iklim komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai di Perumda Tirtawening Kota Bandung?
6. Adakah pengaruh efektivitas komunikasi interpersonal dan iklim komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai di Perumda Tirtawening Kota Bandung?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dipaparkan diatas, secara umum tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendalami lebih lanjut fenomena yang terjadi dan melakukan kajian secara ilmiah guna

memecahkan permasalahan terkait Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Iklim Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Pegawai di Perumda Tirtawening Kota Bandung.

Adapun, secara khusus tujuan yang dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui efektivitas komunikasi interpersonal di Perumda Tirtawening Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui kondisi iklim komunikasi organisasi yang tercipta di Perumda Tirtawening Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui tingkat kinerja pegawai di Perumda Tirtawening Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai di Perumda Tirtawening Kota Bandung.
5. Untuk mengetahui pengaruh iklim komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai di Perumda Tirtawening Kota Bandung.
6. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal dan iklim komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai di Perumda Tirtawening Kota Bandung.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi para penulis lainnya yang akan mengkaji atau mengembangkan ilmu pengetahuan di dunia pendidikan serta ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi ilmu manajemen perkantoran terutama kajian mengenai komunikasi. Adapun secara praktis, hasil penelitian ini dapat memberikan masukan serta gambaran kepada perusahaan mengenai bagaimana pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Iklim Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Karyawan yang selanjutnya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menetapkan kebijakan perusahaan yang berkaitan peningkatan komunikasi interpersonal dan iklim komunikasi

organisasi dan meningkatkan kinerja karyawan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai secara efektif.

Hasil penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan pengetahuan yang lebih banyak bagi perusahaan mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas komunikasi interpersonal dan mengenai apa saja faktor-faktor yang harus diperhatikan dalam menciptakan iklim komunikasi organisasi yang kondusif supaya dapat meningkatkan kinerja karyawan. Sementara itu, bagi penulis penelitian ini bermanfaat sebagai tambahan pengetahuan dan pengalaman bagaimana menganalisis fakta, data, gejala, dan peristiwa yang terjadi.

