

**PENGARUH KOMUNIKASI, GAYA KEPEMIMPINAN DAN BEBAN  
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PDAM TIRTA OGAN  
INDRALAYA**

**Skripsi**



**Nama : Virgian Yudra Darma**

**Nim : 212018107**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
TAHUN**

**PENGARUH KOMUNIKASI, GAYA KEPEMIMPINAN DAN BEBAN  
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PDAM TIRTA OGAN  
INDRALAYA**

**Skripsi**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



**Nama : Virgian Yudra Darma**

**Nim : 212018107**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
TAHUN 2024**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Virgian Yudra Darma  
NIM : 212018107  
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia (SDM)  
Judul Skripsi : Pngaruh Komunikasi, Gaya Kepemimpinan dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Tirta Ogan Indralaya

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan ssesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Febuari 2024



Virgian Yudra Darma

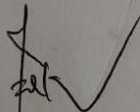
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Palembang

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Judul : Pngaruh Komunikasi, Gaya Kepemimpinan dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Tirta Ogan Indralaya  
Nama : Virgian Yudra Darma  
NIM : 212018107  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Prodi : Manajemen  
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia (SDM)

Diterima dan Disahkan  
Pada Tanggal, 2024

**Pembimbing I,**



**Fadhil Yamaly, S.E, Ak.,MM.,DR**  
NIDN. 0221036902

**Pembimbing II**

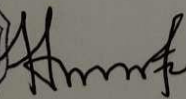


**Arraditya Permana, S.E., M.M**  
NIDN. 0225108802

**Mengetahui,**

**Dekan**

**D. Ketua Program Studi Manajemen**



**Dr. Zetcha Trihandayani, S.E., M.Si**  
NIDN: 022905750

## **PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Virgian Yudra Darma  
NIM : 212018107  
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia (SDM)  
Judul Skripsi : Pngaruh Komunikasi, Gaya Kepemimpinan dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Tirta Ogan Indralaya

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan ssesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Febuari 2024

Virgian Yudra Darma

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Palembang

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Judul : Pngaruh Komunikasi, Gaya Kepemimpinan dan Beban  
Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Tirta Ogan  
Indralaya  
Nama : Virgian Yudra Darma  
NIM : 212018107  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Prodi : Manajemen  
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia (SDM)

Diterima dan Disahkan  
Pada Tanggal, 2024

**Pembimbing I,**

**Pembimbing II**

**Fadhil Yamaly, S.E, Ak.,MM.,DR**  
NIDN. 0221036902

**Arraditya Permana, S.E., M.M**  
NIDN. 0203026701

**Mengetahui,**

**Dekan**

**u.b.Ketua Program Studi Manajemen**

**Dr. Zaleha Trihandayani, S.E., M.Si**  
NIDN: 022905750

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO:**

1. “Dan hendaklah di antara kamu ada segolongan orang yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh (berbuat) yang makruf, dan mencegah dari yang mungkar. Dan mereka itulah orang-orang yang beruntung” (Q.S. Ali ‘Imran:104)
2. “Hiduplah seakan kamu akan mati besok. Belajarlah seakan kamu akan hidup selamanya” (Mahatma Gandhi)
3. “Tidak Perlu Khawatir Dengan Masa Depan, Sebab Setiap Orang Memiliki Waktunya Masing-Masing” (Hambali Nursa)

### **PERSEMBAHAN:**

Kupersembahkan Skripsi ini Kepada:

1. Kedua orang tua saya, Ayah (Hendramasyah) dan Ibu (Yusniar Am.Keb) yang sudah mensupport dari awal hingga akhir
2. Dan saudara/i kandung saya
3. Pembimbing Skripsi Bapak Fadhil Yamaly, S.E, Ak.,MM.,DR. dan Bapak Arraditya Permana, S.E., M.M.
4. Sahabat-sahabat saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.



## PRAKATA

*Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wa Barokatuh.*

Alhamdulillah rabbil'alamin, puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat, hidayat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Komunikasi, Gaya Kepemimpinan dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Tirta Ogan Indralaya”** dengan baik dan tepat pada waktunya.

Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada kedua orang tuaku. Ayahku (Hendramasyah) dan ibuku (Yusniar Am.Keb) tercinta telah merawat, mendidik, mendo'akan dan memberikan dorongan semangat kepada penulis dengan penuh cinta dan kasih sayang.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis sangat menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan, hal ini mengingat keterbatasan yang dimiliki penulis, baik dari segi ilmu ataupun pengalaman. Selesaiannya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dorongan serta motivasi dari beberapa pihak, maka dengan kesempatan yang didapat penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.



2. Bapak Dr. Yudha Mahrom DS, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Dr. Zaleha Trihandayani, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak Fadhil Yamaly, S.E, Ak.,MM.,DR. selaku dosen pembimbing I yang telah banyak membantu dan membimbing dalam penyusunan skripsi saya yang telah membimbing saya dalam penyelesaian skripsi saya dengan penuh kesabaran menghadapi saya dan Bapak Arraditya Permana, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing II yang telah banyak membantu dan membimbing dalam penyusunan skripsi saya yang telah membimbing saya dalam penyelesaian skripsi saya dengan penuh kesabaran menghadapi saya.
5. Seluruh responden yang telah membantu dalam penyusunan skripsi saya, tanpa responden skripsi saya tidak selesai.
6. Bapak Mister Candra, S.Pd., M.Si. sebagai dosen pembimbing akademik saya yang memotivasi dan memberikan dukungan kepada saya.
7. Bapak dan Ibu dosen pengajar serta seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
8. Kakak dan Adik-adikku yang selalu mendoakan dan terimakasih atas segala yang telah diberikan kepada saya dan tak lupa juga untuk keluarga besarku yang telah memberikan semangat dan doa untuk kelancaran skripsiku.
9. Seluruh teman-teman seperjuangan angkatan 2018 yang telah memberikan

do'a serta dukungan. Kepada teman-teman seperjuangan

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, akan tetapi semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

***Billahi Fii Sabilil Haq, Fastabikul Khairot Wassalamu'alaykum  
Warohmatullahi Wa Barokatuh.***

Palembang, Maret 2024

Virgian Yudra Darma

## DAFTAR ISI

|  |           |
|--|-----------|
| HALAMAN SAMPUL DEPAN.....                                | i         |
| HALAMAN JUDUL.....                                       | ii        |
| HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....                   | iii       |
| HALAMAN TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....                    | iv        |
| HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....                      | v         |
| HALAMAN PRAKATA .....                                    | vi        |
| HALAMAN DAFTAR ISI .....                                 | ix        |
| HALAMAN DAFTAR TABEL.....                                | xi        |
| HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....                               | xii       |
| HALAMAN LAMPIRAN.....                                    | xiii      |
| ABSTRAK .....  | xiv       |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                           | <b>1</b>  |
| A.Latar Belakang Masalah .....                           | 1         |
| B.Rumusan Masalah.....                                   | 8         |
| C.Tujuan Penelitian .....                                | 9         |
| D. Manfaat Penelitian.....                               | 9         |
| <b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN DAN</b> |           |
| <b>HIPOTESIS.....</b>                                    | <b>11</b> |
| A. Kajian Pustaka .....                                  | 11        |
| B . Penelitian Sebelumnya .....                          | 24        |
| C . Kerangka Pemikiran.....                              | 29        |
| D. Hipotesis .....                                       | 34        |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>              | <b>35</b> |
| A. Jenis Penelitian .....                           | 35        |
| B. Lokasi Penelitian .....                          | 36        |
| C. Operasionalisasi Variabel.....                   | 36        |
| D. Populasi dan sampel .....                        | 37        |
| E. Data yang Diperlukan.....                        | 38        |
| F. Metode Pengumpulan Data .....                    | 40        |
| G. Analisis Data dan Teknik Analisis Data .....     | 41        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b> | <b>49</b> |
| A. Hasil Penelitian .....                           | 49        |
| B. Pembahasan Hasil Penelitian .....                | 68        |
| <b>BAB V. SIMPUL DAN SARAN.....</b>                 | <b>76</b> |
| A. Simpulan.....                                    | 76        |
| B. Saran.....                                       | 77        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                         | <b>78</b> |
| <b>LAMPIRAN</b>                                     |           |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel I.1 Hasil Pelaksanaan Kerja PDAM Tirta Ogan.....               | 5  |
| Tabel II.1 Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Sebelumnya..... | 24 |
| Tabel III.1 Operasional Variabel.....                                | 36 |
| Tabel III.2 Populasi Karyawan PDAM Tirta Ogan .....                  | 37 |
| Tabel III.3 Populasi dan Sampel .....                                | 38 |
| Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas.....                                  | 51 |
| Tabel IV.2 Hasil Uji Reabilitas .....                                | 52 |
| Tabel IV.3 Variabel Kinerja Karyawan... ..                           | 56 |
| Tabel IV.4 Variabel Komunikasi .....                                 | 58 |
| Tabel IV. 5 Variabel Gaya Kepemimpinan.....                          | 60 |
| Tabel IV. 6 Variabel Beban Kerja.....                                | 62 |
| Tabel IV.7 Regresi Linier Berganda .....                             | 64 |
| Tabel IV.8 Hasil Uji F.....  | 66 |
| Tabel IV.9 Hasil Uji t.....  | 67 |
| Tabel IV.10 Koefisien Determinasi .....                              | 68 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|  |    |
|--|----|
| Gambar II. .1 Kerangka Pemikiran .....           | 34 |
| Gambar IV. 1 Karakteristik Jenis Kelamin .....   | 53 |
| Gambar IV. 2 Karakteristik Bidang Pekerjaan..... | 53 |
| Gambar IV. 3 Karakteristik Pendidikan.....       | 54 |
| Gambar IV..4 Karakteristik Usia.....             | 55 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Jadwal Penelitian
- Lampiran 2. Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 3. Tabel Tabulasi
- Lampiran 4. Uji validitas dan Reabilitas
- Lampiran 5. Regresi Linier Berganda Uji F Dan Uji t
- Lampiran 6. Tabel Distribusi f
- Lampiran 7. Tabel Distribusi t
- Lampiran 8. Tabel Distribusi r
- Lampiran 9. Sertifikat Pengantar Aplikasi Komputer
- Lampiran 10. Sertifikat AIK
- Lampiran 11. Sertifikat Komputer
- Lampiran 12. Sertifikat SPSS
- Lampiran 13. Biodata Penulis
- Lampiran 14. Jurnal

## **Abstrak**

### **Virgian Yudra Darma/212018107/2024/ Pengaruh Komunikasi, Gaya Kepemimpinan, dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Tirta Ogan Indralaya**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Komunikasi, Gaya Kepemimpinan, dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Tirta Ogan Indralaya, secara bersama-sama dan individu. Jenis penelitian yang digunakan adalah asosiatif. Populasi penelitian ini berjumlah 97 karyawan, dan sampel yang terpilih sebanyak 78 karyawan dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *Cluster sampling (Area Sampling)* dengan metode random sederhana (*Simpel Random Sampling*). Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Metode pengumpulan data yang digunakan melalui kuisioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, uji F, uji t, dan koefisien determinasi ( $R^2$ ) dengan tingkat kesalahan 5%. Hasil uji F menunjukkan ada pengaruh signifikan antara Komunikasi, Gaya Kepemimpinan, dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan. Hasil uji t menunjukkan ada pengaruh positif dan signifikan antara Komunikasi, Gaya Kepemimpinan, dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan. Hasil Koefisien Determinasi menunjukkan bahwa kontribusi Komunikasi, Gaya Kepemimpinan, dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan sebesar 90,9% , sisanya 9,1% dipengaruhi oleh faktor lain.

**Kata Kunci : Komunikasi, Gaya Kepemimpinan, Beban Kerja dan Kinerja Karyawan**



## **Abstract**

**Virgian Yudra Darma/212018107/2024/ The Influence of Communication, Leadership Style, and Workload on Employee Performance of PDAM Tirta Ogan Indralaya**

This research aims to determine the influence of communication, leadership style and workload on the performance of PDAM Tirta Ogan Indralaya employees, collectively and individually. The type of research used is associative. The population of this study was 97 employees, and the selected sample was 78 employees with a sampling technique using Cluster sampling (Area Sampling) with a simple random method (Simpel Random Sampling). The data used in this research are primary and secondary data. The data collection method used was through a questionnaire. The analysis technique used is multiple linear regression analysis, F test, t test, and coefficient of determination ( $R^2$ ) with an error rate of 5%. The results of the F test show that there is a significant influence between Communication, Leadership Style and Workload on Employee Performance. The t test results show that there is a positive and significant influence between Communication, Leadership Style and Workload on Employee Performance. The results of the Coefficient of Determination show that the contribution of Communication, Leadership Style and Workload to Employee Performance is 90.9%, the remaining 9.1% is influenced by other factors.

**Keywords: Communication, Leadership Style, Workload and Employee Performance**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Keberhasilan suatu organisasi atau lembaga dalam mencapai tujuannya tidak terlepas dari sumber daya manusia yang dimiliki, karena sumber daya manusia yang akan mengatur dan mengelola sumber daya yang lain yang dimiliki organisasi atau perusahaan untuk membantu mewujudkan tujuan organisasi. Organisasi maupun lembaga harus memiliki sumber daya manusia yang berkompeten dan memiliki tingkat kinerja yang tinggi dalam menjalankan tugas – tugas yang dibebankan oleh organisasi atau perusahaan.

Karyawan merupakan salah satu keberhasilan operasi perusahaan dalam pencapaian tujuannya. Dampak prestasi dipengaruhi oleh beberapa faktor pendorong, baik yang berasal dari luar individu maupun dari dalam individu. Menurut Arianty dalam Fransiska (2021:18) kinerja merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya organisasi untuk mencapai tujuan, Kinerja karyawan sangat menentukan kemajuan suatu perusahaan, kinerja karyawan dapat diukur dengan melihat kuantitas dan kualitas kerja yang telah dilakukannya.

Pembinaan dan pengembangan karyawan baru atau lama dalam perusahaan adalah salah satu kegiatan dalam rangka menyesuaikan diri dengan perubahan dan perkembangan karyawan. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh bermacam-macam ciri pribadi dari masing-masing individu. Dalam perkembangan yang kompetitif dan global, perusahaan membutuhkan karyawan yang berprestasi dan berdedikasi tinggi. Pada saat yang sama

karyawan memerlukan umpan balik atas kinerja mereka sebagai pedoman untuk tindakan-tindakan mereka pada masa yang akan datang. Pimpinan perusahaan selain memperhatikan kinerja karyawannya, pimpinan perusahaan juga harus memperhatikan kesejahteraan karyawannya. Hal ini dapat diwujudkan melalui adanya komunikasi yang baik antara pimpinan dengan karyawan. Komunikasi yang baik antara pimpinan dengan karyawan dapat memberikan efek positif bagi kemajuan perusahaan yang dimana membuat perusahaan tersebut semakin berkembang dan mampu bekerja sama untuk memenuhi tuntutan lingkungan (Panjaitan, 2017:30)

Kinerja digunakan untuk perbaikan prestasi kerja, penyesuaian kompensasi, kebutuhan pengembangan, serta melihat penyimpangan maupun kesalahan dalam pekerjaan. Kegunaan tersebut mengharuskan kinerja mampu memberikan gambaran yang akurat dan obyektif mengenai prestasi kerja karyawan. Capain kinerja dapat digunakan kesesuaian beban kerja seorang pegawai berdasarkan kemampuan dan kapasitasnya, penerapan gaya kepemimpinan yang mengarah pada kondisi motivasi pegawai dalam bekerja. Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan antara lain, komunikasi, gaya kepemimpinan dan beban kerja (Harahap, 2020:8).

Menurut Wiryanto dalam Panjaitan (2017:32) komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain. Perpindahan pengertian tersebut melibatkan lebih dari sekedar kata-kata yang digunakan dalam percakapan, tetapi juga ekspresi wajah, intonasi, titik putus vokal dan sebagainya.

Menurut Jalaludin dalam Lustono (2019:45) komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang mampu untuk menghasilkan perubahan sikap pada orang yang terlihat dalam komunikasi. Dalam mencapai tujuannya setiap perusahaan sangat memerlukan manajemen yang baik dan berkaitan dengan usaha-usaha untuk mencapai tujuan perusahaan. Diantaranya adalah gaya kepemimpinan yang diterapkan pada masing-masing organisasi dan lingkungan kerja. Pada satu sisi perusahaan tidak mungkin mengoperasikan kegiatannya tanpa adanya pemimpin dan pada sisi yang lain segala aktivitas perusahaan harus didukung oleh komunikasi yang baik, karena kedua faktor tersebut memegang peranan yang penting dalam pencapaian tujuan perusahaan yaitu pencapaian kinerja perusahaan yang baik. Gaya kepemimpinan juga dalam organisasi juga sangat berperan dalam menjalin hubungan dengan karyawan; bagaimana mereka memberi penghargaan kepada pekerja yang berprestasi; bagaimana mereka mengembangkan dan memberdayakan pekerjanya; sangat mempengaruhi kinerja sumber daya manusia yang menjadi bawahannya.

Menurut Pradana & Santoso dalam Nurhanifah (2023:50) mendefinisikan “gaya kepemimpinan adalah sekumpulan kemampuan yang dimiliki pemimpin untuk mempengaruhi karyawan agar mau memenuhi dan mencapai target suatu organisasi.” Karyawan akan lebih efektif bila pemimpin memiliki sifat, ramah kepada pegawai, membangun struktur dalam hal peran pekerjaan yang jelas, serta memiliki kemampuan dan motivasi agar kepercayaan bawahan terjadi.

Beban kerja yang ditimbulkan oleh tugas pokok dan fungsi sebagai pegawai dapat berpengaruh terhadap kondisi fisik, emosional dan mental pegawai. Proses tersebut akan berlangsung secara bertahap, terakumulatif dan seiring dengan perjalanan waktu dapat menjadi semakin memburuk. Beban kerja yang dibiarkan begitu saja tanpa penanganan, dalam jangka pendek membuat pegawai menjadi tertekan, tidak termotivasi, dan frustrasi hingga dapat menyebabkan karyawan sakit dan atau bahkan dapat mengundurkan diri. Dalam jangka panjang, karyawan yang tidak dapat menahan beban kerja, maka ia tidak akan dapat bekerja pada organisasinya (Salmawati, 2023:513).

Menurut Utomo (dalam Nabawi 2019:175) beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Pengukuran beban kerja diartikan sebagai suatu teknik untuk mendapatkan informasi tentang efisiensi dan efektivitas kerja suatu organisasi, atau pemegang jabatan yang dilakukan secara sistematis dengan menggunakan teknis analisis jabatan, teknik analisis beban kerja atau teknik manajemen lainnya.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Ogan adalah sebuah perusahaan yang mengelola dan mensuplai kebutuhan air bersih untuk pelayanan Kabupaten Ogan Ilir. Indralaya adalah salah satu kecamatan yang berada di kabupaten Ogan Ilir dengan 20 desa/kelurahan dan luas wilayah sebesar 101,22 Km<sup>2</sup>. PDAM Tirta Ogan dalam melayani distribusi air bersih terbagi dalam beberapa wilayah pengelolaan, salah satunya unit pelayanan wilayah Kecamatan Indralaya.

PDAM Tirta Ogan Indralaya beroperasi di desa 2 Tanjung Seteko. Dan melayani seluruh suplai air ke beberapa kelurahan di Kecamatan Indralaya. Pengelolaan air PDAM Tirta Ogan Indralaya ini bersumber dari sungai ogan yang mengalir di sekitaran Kecamatan Indralaya. Guna mendapatkan air bersih untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang semakin meningkat setiap tahunnya, maka PDAM Tirta Ogan perlu mengkaji kembali kebutuhan air bersih untuk wilayah Kabupaten Ogan Ilir. Terutama untuk pelayanan PDAM wilayah Kecamatan Indralaya pada saat sekarang dan masa yang akan datang, agar kebutuhan masyarakat wilayah pelayanan PDAM Tirta Ogan cabang Indralaya akan air bersih dapat terpenuhi.

**Tabel 1.1**  
**Hasil Pelaksanaan Kerja Tirta Ogan Indralaya Tahun 2022 dan 2023**

| Keterangan                              | 2022<br>Realisasi | Target          | %     | 2023<br>Realisasi | Target          | %     |
|---|-------------------|-----------------|-------|-------------------|-----------------|-------|
| Produksi Air                            | 6,604.897 M3      | 6,800.000 M3    | 97,1% | 6,541.632 M3      | 7,100.000 M3    | 92,1% |
| Distribusi Air                          | 7,111.000 M3      | 7,500.000 M3    | 94,5% | 6,270.912 M3      | 7,300.000 M3    | 85,9% |
| Penjualan Air                           | 4,878,522 M3      | 5,000.000 M3    | 97,5% | 4,269.996 M3      | 5,100.000 M3    | 83,7% |
| a. Pendapatan Penjualan Air             | Rp 9,101.000.0    | Rp. 9,150.000.0 | 1,04% | Rp. 8,755.297.6   | Rp. 9,276.404.4 | 94,3% |
| b. Pendapatan Non Air                   | Rp 3,563.000.0    | Rp. 496,800.0   | 99%   | Rp. 241.200.0     | Rp. 506.700.0   | 47,6% |
| c. Pendapatan Subsidi Pemerintah Daerah | Rp. 1,500.000.0   | Rp. 1,500.000.0 | 100%  | Rp. 1,500.000.0   | Rp. 2,000.000.0 | 75%   |
| d. Pendapatan Non Operasional           | Rp. 2,000.0       | Rp. 2,000.0     | 100%  | Rp. 2,220.0       | Rp. 2,220.0     | 100%  |

Sumber : PDAM Tirta Ogan Indralaya, Tahun 2022 dan 2023

Berdasarkan tabel 1.1 diketahui bahwa data pendapatan PDAM Tirta Ogan Indralaya mengalami penurunan kinerja dan tidak memenuhi target perusahaan. Jumlah pendapatan pada Tahun 2023 bulan november ini hanya

sebesar Rp.10,498.717.600,- lebih rendah dari pada pendapatan pada tahun 2022 yang sebesar RP.14,166.000.000,- akan tetapi dari tahun 2022 hingga 2023 target PDAM Tirta Ogan Indralaya belum terpenuhi bisa disimpulkan bahwa kinerja dalam memenuhi target yang diinginkan perusahaan PDAM Tirta Ogan Indralaya belum baik. Peneliti juga melakukan wawancara dan pengamatan kepada Sub Distribusi dan mendapatkan fenomena kinerja karyawan mengenai penjualan dan distribusi air pada masyarakat ogan ilir indralaya yaitu pada kualitas air yang kurang baik hal ini ditandai adanya kualitas air PDAM yang agak sedikit keru dan berbau kaporit sehingga masyarakat tidak yakin dalam menggunakan air PDAM untuk kebutuhan sehari-hari. Selain itu waktu kerja yang digunakan belum dimanfaatkan secara optimal dan efektif hal ini ditandai dalam pekerjaan memelihara jaringan-jaringan pipa yang membuat gangguan produksi, seperti perbaikan bocoran pada jaringan-jaringan pipa, kerap kali membutuhkan waktu yang lama, sehingga kuantitas distribusi dan pelayanan air kepada masyarakat menjadi terganggu.

Terkait dengan komunikasi maka didasari wawancara dan pengamatan, peneliti menemukan adanya fenomena jaringan komunikasi antar atasan dan bawahan cenderung kurang harmonis hal ini terlihat pada pekerjaan meter segel/penyambungan dimana kepada sub bagian hubungan langganan kurang mempertimbangkan usulan dari bawahnya, untuk pembaruan meter langganan. Hal yang sama terjadi pada komunikasi antar karyawan sering kali

antar karyawan tidak saling mengingatkan menguji dan memeriksa meter air pelanggan.

Peneliti juga melakukan wawancara dan pengamatan terkait gaya kepemimpinan, peneliti menemukan adanya fenomena terkait dengan kebiasaan pimpinan, beberapa karyawan mengungkapkan tingkah laku pimpinan terkadang tidak dapat diteladani. Hal ini ditandai bagian kepegawaian yang sering datang terlambat dan pulang cepat, dimana seharusnya memberikan teladan yang baik. Untuk pemberian sanksi kepada pimpinan yang terlambat dan pulang cepat yang tidak memberikan teladan, dapat diamati tempramen kepala sub bagian umum dan kepegawaian yang terlihat cuek dan tidak aktif untuk memberikan tanggapan mengenai permasalahan yang terjadi. Hal ini terlihat dengan masih adanya karyawan yang sering terlambat dan pulang cepat.

Terkait dengan beban kerja didasari dengan wawancara dan pengamatan, peneliti menemukan adanya fenomena ditinjau dari penggunaan waktu kerja maka karyawan belum memanfaatkan waktu. Hal ini ditandai pada karyawan yang melakukan pekerjaan yang bukan tanggung jawabnya dikarenakan pengurangan karyawan yang terjadi di PDAM Tirta Ogan Ilir Indralaya yang melakukan pengurangan karyawan dari 136 samapai ke 97 karyawan. Beberapa karyawan terlihat menunjukkan bahwa dirinya memeiliki beban seperti adanya keluhan fisik sehingga mengakibatkan menurunnya kinerja. Selain itu ditinjau dari kondisi pekerjaan yang padat dimana sub langganan yang mempunyai kewajiban dalam Memberikan sosialisasi kepada



masyarakat tentang air bersih yang dikelola oleh perusahaan Daerah. Menerima dan memproses pendaftaran calon pelanggan baru dengan mempersiapkan dan membuat data-data, surat permohonan calon langganan sampai dengan proses penyambungannya, yang dimana karyawan lebih dituntun terjun langsung ke lingkungan masyarakat.

Penelitian didukung oleh beberapa penelitian terdahulu yaitu : Menurut Maludin Panjaitan (2017) melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.Putri Megah Asri Indah Medan hasil yang didapat dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Gaya Kepemimpinan dan Komunikasi secara bersama-sama atau simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Putri Megah Asri Indah Medan. Nengah Sandi Pradnyana (2023) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Komunikasi, Beban Kerja, dan kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi, beban kerja, dan kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Crystal Kuta Hotel Bali.

Berdasarkan uraian di atas sehingga penulis tertarik ingin melakukan penelitian dengan judul, Pngaruh Komunikasi, Gaya Kepemimpinan dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Tirta Ogan Indralaya.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahannya, sebagai berikut :

1. Adakah pengaruh Komunikasi, Gaya Kepemimpinan dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Tirta Ogan Indralaya?
2. Adakah pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Tirta Ogan Indralaya?
3. Adakah pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Tirta Ogan Indralaya?
4. Adakah pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Tirta Ogan Indralaya?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan di atas, maka penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui pengaruh Komunikasi, Gaya Kepemimpinan dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Tirta Ogan Indralaya?
2. Untuk mengetahui pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Tirta Ogan Indralaya?
3. Untuk mengetahui pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Tirta Ogan Indralaya?
4. Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Tirta Ogan Indralaya?

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi aktualisasi penulis dalam mempraktekan teori-teori yang telah penulis ketahui selama perkuliahan.

## 2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian informatif bagi perusahaan dalam meningkatkan mutu dan kemajuan perusahaan.

## 3. Bagi Almamater

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi materi dan kajian, sebagai referensi tambahan, menambah ilmu pengetahuan, serta dapat menjadi acuan atau kajian bagi penulisan di masa yang akan datang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, A. R. (2019). Pengaruh Komunikasi, Disiplin Kerja, dan Pengawasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT.Prima Usaha Era Mandiri di Surabaya. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya*, 1-16.
- Afandi, Pandi. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bangka: Zanafa Publishing.
- Asiati, D. I., Fitriah, W., Safitri, E., Nurahmi, M., & Choiriyah. (2019). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Palembang: NoerFikri.
- Aristawati, N. (2019). Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja dan Gaya Kepemimpinan Demokratis Terhadap Turnover Intention Karyawan produksi Pada PT.Gaya Remaja Industri Indonesia . *Jurnal Ilmia Fakultas Ekonomi dan Bisnis Ilslam*, 1-11.
- Badrianto, Y., Ekhsan, M., & Mulyati, C. (2022). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja. *Jurnal Ekonomi & Syariah, Vol.5*, 401-410.
- Fransiska, Y., & Tupti, Z. (2020). Pengaruh komunikasi, Beban Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Manegggio, Vol.3*, 224-234.
- Harahap , P. A. (2020). Pengaruh Beban Kerja dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Perkebunan Nusantara III (Persero) Medan. *UMSU*, 1-18.
- Hasan, Iqbal M. (2015). *Pokok-pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferensif)*. Edisi Kedua. Jakarta:Bumi Aksara.
- Kasmir. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Praktik*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Lustono, & Hasnaeni , A. D. (2019). Pengaruh Komunikasi, Kompetensi, dan Kedisiplinan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan (Baperlitbang) Banjar Negara. *Jurnal Medikonis STIE Taman Siswa Banjar Negara, Vol.19*, 43-56.
- Mangkunegara, A. P. (2012). *Evaluasi Kinerja SDM, cetakan keenam*. Bandung: Refika Aditama.
- Nabawi, R. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Manegggio, Vol.2*, 170-183.
- Nainggolan, A. P. (2020). Pengaruh Komunikasi, Gaya Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja PT. Kundur Mas Tanjung Batu

- Kundur Kabupaten Karimun. *Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 1-10.
- Nurhanifah, S., Widhiandono, H., & Darmwan, A. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi, Motivasi, dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja. *e-jurnal Apresiasi Ekonomi*, Vol.11, 49-63.
- Panjaitan, M. (2017). Pengaruh gaya Kepemimpinan dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.Putri Megah Asri Indah Medan. *Jurnal Ilmia Methonomi*, Vol.3, 30-42.
- Pradnyana, N. S., & Widyastini, N. A. (2023). Pengaruh Komunikasi, Beban Kerja, dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, Vol.10, 469-479.
- Rokhayati, I., Setiawan, H., & Bagaskara, B. J. (2022). Pengaruh komunikasi, Disiplin Kerja, Gaya Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Majalah Ilmiah Manajemen & Bisnis (MIMB)*, Vol.19, 25-34.
- Salmawati, Brasit, N., & Hidayat, M. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Melalui Motivasi Kerja Pegawai Pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Banteng. *Jurnal The Manusagra*, Vol.1, 512-524.
- Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujrweni, V. W. (2021). *Metodelogi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Syamsu, N. N., Soelton, M., & Nanda, A. (2019). Bagaimanakah Konflik Peran dan beban Kerja Mempengaruhi Kinerja Karyawan Dengan Burnout Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmia manajemen Bisnis*, Vol.5, 1-13.
- Tanjung, R., Nurcahyani, R. W., & Hasibuan, R. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, Beban Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Lamoist Layer Cakes. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol.6, 193-212.