JURNAL WACANA SOSIAL NUSANTARA

Jurnal Wacana Sosial Nusantara
2026, Volume 2, No.11
E-ISSN: 3110-6439

Komunikasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Perumdam Tirta Kencana Samarinda

Nabilah Safitri[1], Ariesta Heksarini[2]

[1,2]Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:
Received October 18, 2026
Revised 03 November, 2026
Accepted 05 November, 2026
Available online 06 November 2026

Kata Kunci:
Komunikasi; Lingkungan Kerja; Kinerja Karyawan; Perumdam Tirta Kencana Samarinda
Keywords:
Communication; Work Environment; Employee Performance; Perumdam Tirta Kencana Samarinda

This is an open access article under the CC BY-SA license.
Copyright © 2026 by Author. Published by Jurnal Wacana Sosial Nusantara

ABSTRAK

Perumdam Tirta Kencana Samarinda masih menghadapi tantangan berupa terbatasnya akses layanan air bersih yang merata di seluruh wilayah Kota Samarinda. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di Perumdam Tirta Kencana Samarinda. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan populasi sebanyak 565 pegawai. Sampel sebanyak 85 responden ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan teknik *non-probability sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert dan studi pustaka, lalu dianalisis dengan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, serta regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial komunikasi (B = 0,413; Sig. = 0,000) dan lingkungan kerja (B = 0,285; Sig. = 0,024) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dengan komunikasi sebagai variabel yang paling dominan. Secara simultan, komunikasi dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (F = 13,838; Sig. = 0,000) dengan kontribusi sebesar 25,2%.

ABSTRACT

Perumdam Tirta Kencana Samarinda still faces challenges in the form of limited and uneven access to clean water services throughout the city of Samarinda. The purpose of this study is to determine the effect of communication and work environment on employee performance at Perumdam Tirta Kencana Samarinda. This study used a quantitative method with a population of 565 employees. A sample of 85 respondents was determined using the Slovin formula with non-probability sampling. Data were collected through a Likert-scale questionnaire and literature review, and then analyzed using validity and reliability tests, classical assumption tests, and multiple linear regression. The results showed that, partially, communication (B = 0.413; Sig. = 0.000) and work environment (B = 0.285; Sig. = 0.024) had a positive and significant effect on employee performance, with communication as the most dominant variable. Simultaneously, communication and work environment had a significant effect on employee performance (F = 13.838; Sig. = 0.000), contributing 25.2%.

1. PENDAHULUAN

Industri penyediaan air bersih merupakan salah satu sektor penting yang berkembang secara global seiring meningkatnya kebutuhan akan akses air bersih yang layak. Berbagai negara telah mengadopsi pendekatan berkelanjutan dalam pengelolaan sumber daya air, seperti pemanfaatan teknologi *smart water system*, efisiensi energi, dan konservasi air (Lisa Anggraini et al., 2023). Layanan penyediaan air bersih kini tidak hanya dipandang sebagai jasa publik semata, tetapi juga sebagai bagian dari strategi pembangunan berkelanjutan dan peningkatan kualitas hidup masyarakat (Masduqi & Hastuti, 2025). Di Indonesia, penyediaan air bersih dikelola oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dan, seiring berlakunya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, menjadi salah satu urusan wajib pemerintah daerah (MB & Simon, 2024). Pemerintah mendorong PDAM untuk meningkatkan pelayanan, efisiensi

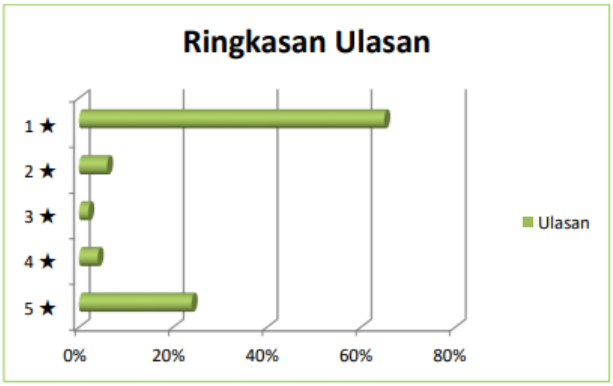
E-mail addresses: nblhsftr2003@gmail.com

operasional, serta kualitas dan cakupan distribusi air bersih melalui peningkatan kapasitas produksi, digitalisasi layanan, dan perbaikan infrastruktur (Rawung et al., 2020).

Di Kota Samarinda, kebutuhan air bersih semakin meningkat seiring pertumbuhan penduduk serta pembangunan kawasan permukiman dan industri. Perumdam Tirta Kencana Samarinda sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) memiliki peran strategis dalam menyediakan layanan air bersih kepada masyarakat (Aditia & Putera, 2025). Perusahaan ini berdiri dengan nama PDAM pada tahun 1976 berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 1976, kemudian bertransformasi menjadi Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumdam) Tirta Kencana berdasarkan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 1 Tahun 2020 (Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, 2021). Komitmen perusahaan dalam memperluas jangkauan layanan dan menjaga kualitas air merupakan bagian penting dari upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Sari & Indarto, 2022). Berdasarkan data laporan kinerja tahunan, cakupan pelanggan meningkat dari sekitar 83.000 sambungan rumah pada tahun 2019 menjadi lebih dari 95.000 sambungan rumah pada tahun 2023, diikuti peningkatan jumlah tenaga kerja sekitar 15% dalam lima tahun terakhir serta investasi instalasi pengolahan air baru seperti IPA Cendana. Meskipun demikian, perusahaan masih menghadapi tantangan berupa terbatasnya akses layanan air bersih yang merata di seluruh wilayah Kota Samarinda akibat keterbatasan infrastruktur distribusi (Kurniati & Surahman, 2025).

Tantangan tersebut berkaitan erat dengan kondisi kerja karyawan. Perubahan konstruksi jalan di Kota Samarinda dari aspal menjadi cor beton berdampak langsung pada operasional lapangan, karena sebagian besar jaringan pipa distribusi sepanjang 1.600 km berada di bawah badan jalan beton dan banyak di antaranya telah berusia lebih dari 20 tahun (Niaga Asia, 2023). Pada tahun 2021, jumlah masyarakat yang terlayani baru mencapai 726.347 jiwa atau sekitar 73,2% dari total penduduk Kota Samarinda sebanyak 991.886 jiwa (Astami & Mei Retno Adiwati, 2022), padahal target dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM) 2020–2024 adalah 100% cakupan pelayanan. Tingkat kehilangan air juga meningkat dari 1.092 liter per detik pada tahun 2020 menjadi 1.125 liter per detik pada tahun 2021 (Sri et al., 2022). Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas dan efisiensi kerja karyawan dalam menangani kebocoran dan pemeliharaan jaringan menjadi penentu keberhasilan perusahaan dalam mencapai target layanan. Di sisi lain, era digitalisasi pelayanan publik menuntut layanan yang cepat, efisien, dan transparan (Fetni et al., 2023), sehingga kinerja karyawan menjadi tolok ukur keberhasilan manajemen perusahaan daerah dalam mengelola tenaga kerja secara optimal (Zahra et al., 2024).

Rendahnya kinerja karyawan tercermin pada penilaian masyarakat. Dari 118 ulasan pelanggan, sebanyak 24% menilai pelayanan sangat baik, 4% baik, 2% cukup baik, 5% tidak baik, dan 65% sangat tidak baik (Gambar 1). Penilaian tersebut menunjukkan perlunya peningkatan kualitas karyawan, mengingat perusahaan berfokus pada pemberian layanan jasa kepada masyarakat yang berkaitan dengan ketepatan waktu layanan, kuantitas penyaluran air, serta kemandirian karyawan dalam menyelesaikan permasalahan pelanggan (Aldianto & Hutasuhut, 2021).



Gambar 1. Ringkasan Ulasan Pelanggan Perumdam Tirta Kencana Samarinda

Sumber: Sari & Indarto (2022)

Salah satu faktor yang diduga kuat memengaruhi kinerja karyawan adalah komunikasi. Berdasarkan observasi awal dan wawancara dengan beberapa staf administrasi dan teknis pada bulan Maret–April 2025, miskomunikasi antardivisi sering terjadi karena tidak adanya alur komunikasi formal yang baku dan kurangnya media koordinasi rutin, baik secara vertikal maupun horizontal. Informasi teknis mengenai kerusakan pipa sering kali tidak tersampaikan secara cepat dari bagian pengaduan pelanggan ke tim operasional lapangan sehingga penanganan gangguan menjadi lambat (Gozal et al., 2021). Laporan evaluasi internal tahun 2023 mencatat peningkatan konflik kerja dan miskomunikasi antardivisi sebesar 21% dibanding tahun sebelumnya, sedangkan survei kepuasan kerja Desember 2023 terhadap 85 pegawai menunjukkan hanya 58% yang merasa komunikasi dengan rekan kerja berjalan lancar dan hanya 51% yang merasa bebas menyampaikan ide atau keluhan. Selain itu, sejak tahun 2023 terbentuk kelompok-kelompok informal (kubu) yang membuat interaksi sosial menjadi eksklusif, dan data Bagian Kepegawaian pada akhir tahun 2024 menunjukkan peningkatan laporan keluhan interpersonal sebesar 18% dibanding tahun sebelumnya (Dewi, 2020).

Faktor lain yang berperan adalah lingkungan kerja, yang mencakup aspek fisik seperti pencahayaan, ventilasi, ruang kerja, dan peralatan, serta aspek nonfisik seperti hubungan antarpegawai dan iklim kerja. Lingkungan kerja fisik yang tidak memadai dapat memengaruhi karyawan secara langsung maupun tidak langsung (Umam, 2023). Laporan internal Perumdam tahun 2023 mencatat bahwa 47% ruang kerja belum memenuhi standar kenyamanan kerja, dan dari 43 unit komputer kerja hanya 28 unit yang berfungsi optimal. Staf pencatat meteran dan petugas input data mengeluhkan keterbatasan perangkat sehingga pekerjaan harus diselesaikan secara manual atau bergantian, yang menurunkan efisiensi dan meningkatkan potensi kesalahan input data (Lubis et al., 2024).

Kajian terdahulu menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Aldianto & Hutasuhut, 2021; Almahdi, 2022; Nasrullah & Askolani, 2023; Ningrum et al., 2024). Komunikasi yang baik menciptakan koordinasi yang efisien, meningkatkan kerja sama tim, dan mengurangi konflik internal. Namun, Gozal et al. (2021) menemukan bahwa komunikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja, yang menunjukkan bahwa konteks organisasi dan karakteristik sumber daya manusia dapat memengaruhi hasil. Pada variabel lingkungan kerja, Kitta et al. (2023), Miftahudin (2024), dan Novriani Gultom & Nurmaysaroh (2021) menyimpulkan adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan Mulyana & Maulana (2023) menunjukkan bahwa lingkungan kerja tidak selalu berpengaruh signifikan. Secara simultan, Fajri & Melisa (2023), Sunarto & Anjani (2022), dan Aprillinda (2020) menemukan bahwa komunikasi dan lingkungan kerja bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

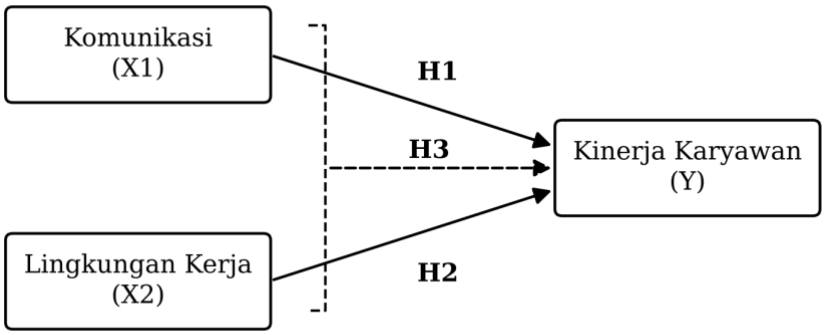
Ketidakkonsistenan temuan tersebut menunjukkan celah penelitian yang perlu diuji kembali pada konteks organisasi yang spesifik. Kebaruan penelitian ini terletak pada pengujian pengaruh komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada BUMD penyedia air bersih di Kota Samarinda, yang menghadapi permasalahan nyata berupa hambatan komunikasi antarbagian, fragmentasi sosial antarpegawai, keterbatasan fasilitas kerja, serta tekanan operasional jaringan distribusi.

Komunikasi merupakan bentuk interaksi dan proses simbolik untuk menciptakan hubungan antarmanusia melalui pertukaran informasi guna memperkuat sikap dan perilaku (Hidayati, 2020). Dalam perusahaan, komunikasi menjadi saluran aktivitas manajerial berupa perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian, sehingga diperlukan untuk membentuk kerja sama antarkaryawan. Komunikasi yang efektif meningkatkan kualitas kerja serta kerja sama antarkaryawan (Arif et al., 2022; Armiati, 2020). Lingkungan kerja, baik fisik maupun nonfisik, memengaruhi kenyamanan karyawan dalam menjalankan pekerjaan, sehingga lingkungan kerja yang kurang kondusif berakibat pada tidak optimalnya kinerja (Armiati, 2020). Lingkungan kerja yang kondusif membuat kinerja karyawan semakin optimal (Dhaki, 2022; Ahmad et al., 2022). Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis penelitian ini adalah:

H1: Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

H2: Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

H3: Komunikasi dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.



Gambar 2. Model Penelitian
Sumber: Dikembangkan oleh penulis berdasarkan Arif et al. (2022), Armiati (2020), Dhaki (2022), dan Ahmad et al. (2022)

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan, pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan, serta pengaruh komunikasi dan lingkungan kerja secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan di Perumdam Tirta Kencana Samarinda.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan objek penelitian Perumdam Tirta Kencana Samarinda. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan Perumdam Tirta Kencana Samarinda sebanyak 565 pegawai (166 laki-laki dan 399 perempuan) berdasarkan data perusahaan tahun 2023. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan *margin of error* sebesar 10%:

$$n = N / (1 + N \cdot e^2) = 565 / (1 + 565 \cdot (0{,}1)^2) = 84{,}96 \approx 85 \text{ responden}$$

dengan n adalah jumlah sampel, N adalah jumlah populasi, dan e adalah *margin of error*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling*, yaitu teknik yang tidak memberikan kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi karena sampel dipilih atas dasar pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2019). Kriteria responden meliputi: (1) karyawan aktif di Perumdam Tirta Kencana Samarinda; (2) masih menjalankan pekerjaan sesuai jadwal dan tidak sedang cuti; serta (3) bersedia menjadi responden tanpa paksaan.

Data primer diperoleh melalui kuesioner yang disebarkan secara daring menggunakan Google Form serta observasi yang dilakukan penulis. Kuesioner menggunakan skala Likert lima poin, yaitu 1 = Sangat Tidak Setuju (STS), 2 = Tidak Setuju (TS), 3 = Netral (N), 4 = Setuju (S), dan 5 = Sangat Setuju (SS) (Sugiyono, 2019). Data sekunder diperoleh dari jurnal terdahulu, studi pustaka, dan media internet terkait kondisi umum kinerja karyawan Perumdam Tirta Kencana. Definisi operasional dan indikator variabel disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Definisi Operasional dan Indikator Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Kinerja Karyawan (Y)	Kemampuan melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang meliputi kemampuan kerja, kompetensi teknis, keterampilan, serta pemanfaatan fasilitas fisik secara optimal.	Y1 Kualitas pekerjaan; Y2 Kuantitas pekerjaan; Y3 Waktu kerja; Y4 Efektivitas; Y5 Kemandirian

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Komunikasi (X1)	Proses pertukaran informasi yang melibatkan dimensi teknis dan sosial di Perumdam Tirta Kencana Samarinda.	X1.1 Kemudahan mendapatkan informasi; X1.2 Intensitas komunikasi; X1.3 Efektivitas komunikasi; X1.4 Tingkat pemahaman pesan; X1.5 Perubahan sikap
Lingkungan Kerja (X2)	Kondisi fisik, sosial, psikologis, dan kultural yang berpengaruh langsung terhadap kenyamanan, kesejahteraan, serta kinerja karyawan.	X2.1 Ruang gerak; X2.2 Kemampuan bekerja; X2.3 Hubungan antarrekan kerja

Analisis data dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 25. Uji validitas menggunakan korelasi *product moment*, dengan item dinyatakan valid apabila r hitung > r tabel pada taraf signifikansi 5% (Sugiyono, 2019). Uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha*, dengan instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 (Priyanto, 2017). Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas dengan *Kolmogorov-Smirnov Test*, dengan data berdistribusi normal apabila nilai signifikansi > 0,05 (Sarmanu, 2019); uji linearitas, dengan hubungan dinyatakan linear apabila nilai signifikansi *Deviation from Linearity* > 0,05 (Ghozali, 2018); serta uji multikolinearitas, dengan model bebas multikolinearitas apabila nilai *Tolerance* > 0,10 dan VIF < 10. Analisis deskriptif menggunakan nilai rata-rata dengan kategori 1,00–1,80 (sangat tidak baik), 1,81–2,60 (tidak baik), 2,61–3,40 (cukup baik), 3,41–4,20 (baik), dan 4,21–5,00 (sangat baik). Pengujian hipotesis menggunakan regresi linier berganda (Sugiyono, 2019) dengan persamaan:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

dengan Y adalah kinerja karyawan, a adalah konstanta, X_1 adalah komunikasi, X_2 adalah lingkungan kerja, b_1 dan b_2 adalah koefisien regresi, serta e adalah *error*. Pengaruh parsial diuji dengan uji t, pengaruh simultan diuji dengan uji F pada taraf signifikansi 5%, dan kemampuan model menjelaskan variasi variabel terikat diukur dengan koefisien determinasi (R^2).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Karakteristik Responden

Karakteristik 85 responden disajikan pada Tabel 2. Mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki, berada pada rentang usia 31–40 tahun yang merupakan kelompok usia produktif dan matang secara pengalaman, telah bekerja lebih dari 5 tahun, serta berpendidikan Strata 1 (S1). Dominasi pendidikan tinggi tersebut dapat mendukung pemahaman responden terhadap isu-isu dalam penelitian.

Tabel 2. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase
Jenis kelamin	Laki-laki	58	68,24%
	Perempuan	27	31,76%
Usia	20–30 tahun	17	20,00%
	31–40 tahun	45	52,94%
	41–50 tahun	22	25,88%
	> 50 tahun	1	1,18%
Lama bekerja	< 5 tahun	9	10,59%
	5 tahun	23	27,06%
	> 5 tahun	53	62,35%
Pendidikan terakhir	SMA/SLTA/SMK	13	15,29%
	Diploma (D1/D2/D3)	5	5,88%
	S1	67	78,82%

Sumber: Data primer diolah (2026)

3.2 Deskripsi Variabel Penelitian

Tanggapan responden terhadap setiap indikator disajikan pada Tabel 3. Tidak ada responden yang memilih jawaban sangat tidak setuju maupun tidak setuju pada seluruh indikator, dan nilai rata-rata seluruh indikator berada pada rentang 4,235–4,471 dengan kategori sangat baik. Nilai standar deviasi yang berkisar antara 0,479 hingga 0,550 menunjukkan bahwa variasi jawaban antarresponden relatif kecil sehingga persepsi responden cenderung positif dan homogen.

Tabel 3. Distribusi Jawaban dan Statistik Deskriptif Variabel

Indikator	N (%)	S (%)	SS (%)	Mean	Std. Dev.	Kategori
X1.1	2,4	71,8	25,9	4,235	0,479	Sangat baik
X1.2	3,5	63,5	32,9	4,294	0,531	Sangat baik
X1.3	0,0	54,1	45,9	4,459	0,501	Sangat baik
X1.4	1,2	63,5	35,3	4,341	0,501	Sangat baik
X1.5	3,5	58,8	37,6	4,341	0,547	Sangat baik
Komunikasi (X1)				**4,334**		**Sangat baik**
X2.1	3,5	57,6	38,8	4,353	0,550	Sangat baik
X2.2	2,4	62,4	35,3	4,329	0,521	Sangat baik
X2.3	0,0	52,9	47,1	4,471	0,502	Sangat baik
Lingkungan Kerja (X2)				**4,384**		**Sangat baik**
Y1	2,4	71,8	25,9	4,235	0,479	Sangat baik
Y2	2,4	65,9	31,8	4,294	0,508	Sangat baik
Y3	3,5	62,4	34,1	4,306	0,535	Sangat baik
Y4	2,4	51,8	45,9	4,435	0,544	Sangat baik
Y5	2,4	54,1	43,5	4,412	0,541	Sangat baik
Kinerja Karyawan (Y)				**4,336**		**Sangat baik**

Sumber: Data primer diolah (2026)

Pada variabel komunikasi, indikator efektivitas komunikasi (X1.3) memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,459, sedangkan indikator kemudahan mendapatkan informasi (X1.1) memperoleh nilai terendah sebesar 4,235. Pada variabel lingkungan kerja, indikator hubungan antarrekan kerja (X2.3) memperoleh nilai tertinggi sebesar 4,471, sedangkan indikator kemampuan bekerja (X2.2) memperoleh nilai terendah sebesar 4,329. Pada variabel kinerja karyawan, indikator efektivitas (Y4) memperoleh nilai tertinggi sebesar 4,435, sedangkan indikator kualitas pekerjaan (Y1) memperoleh nilai terendah sebesar 4,235. Secara keseluruhan, rata-rata variabel komunikasi (4,334), lingkungan kerja (4,384), dan kinerja karyawan (4,336) berada pada kategori sangat baik.

3.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas menggunakan *Corrected Item–Total Correlation* dengan r tabel sebesar 0,217. Tabel 4 menunjukkan bahwa seluruh item pada ketiga variabel memiliki nilai r hitung > r tabel sehingga seluruh butir pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan dalam analisis selanjutnya. Uji reliabilitas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* seluruh variabel lebih besar dari 0,60 sehingga seluruh instrumen dinyatakan reliabel.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Komunikasi (X1)	X1.1	0,286	0,217	0,689	Valid; Reliabel
	X1.2	0,503	0,217		Valid
	X1.3	0,568	0,217		Valid
	X1.4	0,497	0,217		Valid
	X1.5	0,600	0,217		Valid

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Lingkungan Kerja (X2)	X2.1	0,508	0,217	0,690	Valid; Reliabel
	X2.2	0,440	0,217		Valid
	X2.3	0,556	0,217		Valid
Kinerja Karyawan (Y)	Y1	0,509	0,217	0,718	Valid; Reliabel
	Y2	0,519	0,217		Valid
	Y3	0,462	0,217		Valid
	Y4	0,398	0,217		Valid
	Y5	0,626	0,217		Valid

Sumber: Data primer diolah (2026)

3.4 Uji Asumsi Klasik

Hasil uji asumsi klasik disajikan pada Tabel 5. Uji normalitas dengan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* menggunakan nilai *Exact Sig. (2-tailed)* sebesar 0,265 (> 0,05) sehingga data penelitian berdistribusi normal. Uji linearitas menunjukkan nilai signifikansi *Deviation from Linearity* sebesar 0,108 untuk hubungan X1 terhadap Y dan 0,416 untuk hubungan X2 terhadap Y; keduanya lebih besar dari 0,05 sehingga hubungan kedua variabel bebas terhadap variabel terikat bersifat linear. Uji multikolinearitas menunjukkan nilai *Tolerance* sebesar 0,958 (> 0,10) dan VIF sebesar 1,044 (< 10) untuk kedua variabel bebas sehingga tidak terdapat gejala multikolinearitas.

Tabel 5. Hasil Uji Asumsi Klasik

Pengujian	Indikator Uji	Nilai	Keterangan
Normalitas	Exact Sig. (2-tailed) K-S	0,265	Normal
Linearitas X1 terhadap Y	F Deviation from Linearity (Sig.)	1,809 (0,108)	Linear
Linearitas X2 terhadap Y	F Deviation from Linearity (Sig.)	0,960 (0,416)	Linear
Multikolinearitas X1	Tolerance / VIF	0,958 / 1,044	Tidak terindikasi
Multikolinearitas X2	Tolerance / VIF	0,958 / 1,044	Tidak terindikasi

Sumber: Data primer diolah (2026)

3.5 Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji Hipotesis

Hasil analisis regresi linier berganda disajikan pada Tabel 6. Berdasarkan hasil tersebut, diperoleh persamaan regresi:

$$Y = 8{,}969 + 0{,}413X_1 + 0{,}285X_2$$

Nilai konstanta sebesar 8,969 menunjukkan bahwa apabila komunikasi dan lingkungan kerja bernilai nol, kinerja karyawan diprediksi sebesar 8,969. Koefisien komunikasi sebesar 0,413 berarti setiap peningkatan satu unit komunikasi akan meningkatkan kinerja karyawan sebesar 0,413 unit dengan asumsi lingkungan kerja tetap. Koefisien lingkungan kerja sebesar 0,285 berarti setiap peningkatan satu unit lingkungan kerja akan meningkatkan kinerja karyawan sebesar 0,285 unit dengan asumsi komunikasi tetap.

Tabel 6. Hasil Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, dan Koefisien Determinasi

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	8,969	2,427		3,696	0,000
Komunikasi (X1)	0,413	0,099	0,406	4,162	0,000
Lingkungan Kerja (X2)	0,285	0,124	0,224	2,293	0,024
$R = 0{,}502$; $R^2 = 0{,}252$; Adjusted $R^2 = 0{,}234$; Std. Error of the Estimate = 1,405					
F hitung = 13,838; df = 2 dan 82; Sig. F = 0,000					

Sumber: Data primer diolah (2026)

Hasil uji t menunjukkan bahwa komunikasi memiliki nilai t sebesar 4,162 dengan signifikansi 0,000 (< 0,05), sehingga H1 diterima: komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja memiliki nilai t sebesar 2,293 dengan signifikansi 0,024 (< 0,05), sehingga H2 diterima: lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kinerja karyawan. Nilai Beta komunikasi (0,406) yang lebih besar daripada lingkungan kerja (0,224) menunjukkan bahwa komunikasi merupakan variabel yang paling dominan. Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 13,838 dengan signifikansi 0,000 (< 0,05), sehingga H3 diterima: komunikasi dan lingkungan kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Nilai R sebesar 0,502 menunjukkan hubungan moderat, dan nilai R^2 sebesar 0,252 berarti 25,2% variasi kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh komunikasi dan lingkungan kerja, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model.

3.6 Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Perumdam Tirta Kencana Samarinda. Teori komunikasi organisasi seperti yang dikemukakan oleh Shannon dan Weaver menyatakan bahwa komunikasi merupakan proses pengiriman dan penerimaan pesan dalam organisasi yang dapat mempercepat pengambilan keputusan, meningkatkan kerja sama tim, dan mengurangi kesalahpahaman. Hal ini sejalan dengan pandangan Robbins & Judge (2019) yang menekankan pentingnya komunikasi efektif dalam meningkatkan kinerja, serta teori kinerja Campbell (1990) yang menjelaskan bahwa komunikasi yang baik dapat meningkatkan motivasi, memperjelas tujuan organisasi, dan memfasilitasi kolaborasi yang efektif. Temuan ini sejalan dengan penelitian Pratama & Prasetyo (2023) yang menunjukkan bahwa pola komunikasi organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, Nasrullah & Askolani (2023) yang menemukan bahwa komunikasi organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, serta Ningrum et al. (2024) yang menemukan bahwa komunikasi organisasi menjelaskan kinerja karyawan. Dengan demikian, komunikasi yang efektif memberikan dampak positif terhadap kinerja karyawan di Perumdam Tirta Kencana Samarinda.

3.7 Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Lingkungan kerja terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, yang berarti peningkatan kualitas lingkungan kerja akan meningkatkan kinerja karyawan. Secara teoretis, lingkungan kerja mencakup kondisi fisik dan psikologis yang memengaruhi semangat dan produktivitas kerja, seperti pencahayaan, kebersihan, keamanan, serta hubungan antarrekan kerja yang harmonis. Hal ini sesuai dengan teori dua faktor Herzberg yang menempatkan lingkungan kerja sebagai faktor *hygiene* yang apabila tidak terpenuhi dapat menurunkan kinerja. Temuan ini sejalan dengan penelitian Fadhilah (2024) yang menyimpulkan bahwa fasilitas kerja yang memadai dan suasana kerja yang baik meningkatkan motivasi dan kinerja pegawai di Perumdam Tirta Kencana Samarinda, Miftahudin (2024) di PT PLN Distribusi Jakarta Raya yang menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang kondusif meningkatkan semangat kerja dan produktivitas karyawan, serta Novriani Gultom & Nurmaysaroh (2021) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi dan efektivitas kerja karyawan.

3.8 Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Secara simultan, komunikasi dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan dalam menjelaskan variasi kinerja karyawan di Perumdam Tirta Kencana Samarinda. Menurut Sedarmayanti (2017), lingkungan kerja yang baik dapat meningkatkan semangat, efisiensi, dan produktivitas, sementara Mangkunegara (2016) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dipengaruhi oleh kemampuan, motivasi, dan kondisi lingkungan kerja. Temuan ini sejalan dengan penelitian Fajri & Melisa (2023) yang menemukan bahwa komunikasi dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, Sunarto & Anjani (2022) di Andalan Chrisdeco Jakarta Selatan yang melaporkan pengaruh serupa, serta Aprillinda (2020) di PT IOL Indonesia yang menunjukkan bahwa komunikasi dan lingkungan kerja secara simultan maupun parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Komunikasi terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Perumdam Tirta Kencana Samarinda dan merupakan variabel yang paling dominan. Komunikasi yang terbuka, jelas, dan dua arah, baik antara atasan dan bawahan maupun sesama rekan kerja, meningkatkan pemahaman terhadap tugas, mengefektifkan koordinasi, dan meminimalkan hambatan kerja. Lingkungan kerja juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan; fasilitas yang memadai, hubungan interpersonal yang sehat, serta budaya kerja yang positif membentuk kondisi psikologis yang mendorong performa optimal. Secara simultan, komunikasi dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan; keduanya saling melengkapi sehingga manajemen perlu memperhatikan kedua aspek tersebut secara bersamaan.

Berdasarkan simpulan tersebut, Perumdam Tirta Kencana Samarinda disarankan untuk: (1) memperkuat sistem penyampaian informasi terkait keluhan dan kendala pelayanan melalui integrasi komunikasi antara bagian pelayanan pelanggan dan bagian operasional, misalnya dengan sistem pelaporan digital antarbagian, *briefing* koordinasi rutin, dan standar waktu penyampaian informasi, mengingat indikator kemudahan mendapatkan informasi memperoleh nilai terendah; (2) memperbaiki ketersediaan fasilitas kerja, kualitas jaringan internet, dan perangkat pendukung operasional untuk meningkatkan indikator kemampuan bekerja; serta (3) mendorong kualitas pekerjaan melalui pelatihan, pembinaan, evaluasi kinerja berkelanjutan, standar kerja yang jelas dan terukur, serta umpan balik berkala. Penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain di luar model, mengingat komunikasi dan lingkungan kerja baru menjelaskan 25,2% variasi kinerja karyawan.

5. DAFTAR PUSTAKA

Aditia, M., & Putera, M. T. F. (2025). Pelayanan pada Perumdam Tirta Kencana Unit Pelayanan Wilayah IV Kota Samarinda. *MARTABE: Jurnal Pengabdian Masyarakat, 8*(2), 2312–2320.

Ahmad, A. J., Mappamiring, & Mustari, N. (2022). Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bulukumba. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik, 3*(1), 287–298.

Aldianto, K., & Hutasuhut, J. (2021). Pengaruh lingkungan kerja dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Deli Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Bisnis Mahasiswa, 2*(2), 149–160. https://jurnalbisnismahasiswa.com/index.php/jurnal/article/view/13

Almahdi, A. (2022). Pengaruh komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JURKAMI), 11*(1), 1–14.

Aprillinda, M. M. (2020). Pengaruh komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Perusahaan PT IOL Indonesia. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, 4*(1), 1286–1291.

Astami, A. D., & Mei Retno Adiwati. (2022). Pengaruh kepemimpinan dan komunikasi terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bojonegoro. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis), 6*(1), 231–242. https://doi.org/10.37339/e-bis.v6i1.902

Dewi, K. T. S. (2020). Pengaruh motivasi, komunikasi dan pelatihan terhadap kinerja karyawan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Buleleng. *Artha Satya Dharma, 12*(1), 119–137.

Fadhilah, Q. (2024). Pengaruh lingkungan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada Departemen Umum Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kencana Samarinda. *Jurnal Ilmiah Research Student, 1*(3), 25–34.

Fajri, C., & Melisa, M. (2023). Pengaruh komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Popexpress Cabang Palmerah di Jakarta Barat. *Jurnal Ilmiah PERKUSI, 3*(2), 227. https://doi.org/10.32493/j.perkusi.v3i2.29569

Fetni, Baso, S., & Septiana, A. R. (2023). Analisis kualitas layanan Perusahaan Daerah Air Minum pada pelayanan air bersih di Kecamatan Tirawuta Kabupaten Kolaka Timur. *Journal Publicuho, 6*(4), 1496–1510. https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i4.293

Gozal, N., Trang, I., & Pandowo, M. H. C. (2021). Pengaruh gaya kepemimpinan, komunikasi dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada PDAM Kabupaten Kepulauan Sangihe. *Jurnal EMBA, 9*(3), 1413–1422.

Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. (2021). *Buku kinerja BUMD air minum*. Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.

Kitta, S., Nurhaeda, N., & Idris, M. (2023). Pengaruh kompetensi, pengalaman kerja, lingkungan kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai. *Jesya, 6*(1), 297–309. https://doi.org/10.36778/jesya.v6i1.933

Kurniati, A. I., & Surahman. (2025). Pelindungan hukum bagi konsumen terhadap layanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kota Samarinda. *Jurnal Hukum Media Justitia Nusantara, 15*(1), 138–151.

Lisa Anggraini, F., Rahmadanik, D., & Wahyudi, E. (2023). Strategi peningkatan pelayanan distribusi air minum di PDAM Surya Sembada Surabaya. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 3*(6), 131–139.

Lubis, I. K. M., Rukmini, Sembiring, Z., & Wibowo, M. R. (2024). Pengaruh kerja sama tim, komunikasi, dan komitmen terhadap kinerja karyawan di PDAM Tirta Deli. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam, 5*(3), 1614–1626. https://doi.org/10.47467/elmal.v5i3.780

Masduqi, A., & Hastuti, S. (2025). Optimalisasi DMA IAIN untuk menurunkan kehilangan air di Perumda Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon. *Jurnal Teknologi Lingkungan Lahan Basah, 13*(1), 51–60.

MB, T., & Simon, J. (2024). Pengaruh kualitas kinerja karyawan terhadap pelayanan publik pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi (PDAM Tirtanadi) Cabang Tuasan Kota Medan. *Jurnal Publik Reform, 11*(1), 22–31.

Miftahudin, M. (2024). Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN Distribusi Jakarta Raya. *Jurnal Minfo Polgan, 13*(1), 505–511. https://doi.org/10.33395/jmp.v13i1.13693

Mulyana, & Maulana, A. (2023). Pengaruh fasilitas kerja, lingkungan kerja dan kompensasi terhadap kinerja aparatur desa pada Kantor Desa Pekan Kamis Kec. Tembilahan Hulu. *Jurnal Manajemen Sumberdaya Manusia (AMNESIA), 1*(1), 19–27. https://doi.org/10.11591/19

Nasrullah, N., & Askolani. (2023). Pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan (Sensus terhadap karyawan PT Nata Bersaudara Sejahtera). *Jurnal Ekonomi Akuntansi, Manajemen, 2*(2), 91–107.

Ningrum, E. A., Suratriadi, P., & Alif, M. I. (2024). Pengaruh komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan. *Jurnal Komunikasi, Sosial, dan Ilmu Politik, 7482*(6), 291–309.

Novriani Gultom, H., & Nurmaysaroh. (2021). Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT HPA Tanjungpinang. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis dan Keuangan, 1*(2), 191–198. https://doi.org/10.55047/transekonomika.v1i2.36

Pratama, A. S., & Prasetyo, I. J. (2023). Pengaruh pola komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan di PT. Borwita Citra Prima Malang. *Journal Communication Specialist, 5*(1), 1449–1457.

Priyanto, D. (2017). *Panduan praktis olah data menggunakan SPSS*. Andi Offset.

Rawung, C. R., Sambiran, S., & Sampe, S. (2020). Efektivitas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam peningkatan pelayanan kebutuhan air bersih pada masyarakat. *Jurnal Governance, 3*(1), 1–23.

Sari, U. N., & Indarto, K. (2022). Kualitas pelayanan pelanggan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumdam) Tirta Kencana di Kelurahan Karang Asam Ilir Kota Samarinda. *Journal Administrasi Publik, 10*(1), 6003–6016.

Sarmanu. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan statistika*. Airlangga University Press.

Sri, J., Kamaru, M., & Rusman, L. (2022). Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Banggai. *Jurnal Ilmiah Produktif, 10*(2), 16–19.

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif* (Cet. 1). Alfabeta.

Sunarto, A., & Anjani, I. B. (2022). Pengaruh lingkungan kerja dan komunikasi terhadap kinerja karyawan pada Andalan Chrisdeco di Jakarta Selatan. *Jurnal Ilmiah Swara Manajemen, 2*(2), 152. https://doi.org/10.32493/jism.v2i2.24680

Umam, M. K. (2023). Pengaruh disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PDAM). *Journal of Economics and Business UBS, 12*(5), 1–23.

Zahra, H., Santoso, S., & Kurniawan, I. A. (2024). Penerapan sistem informasi pelayanan publik pada aplikasi Simpel TKR PDAM Tirta Kerta Raharja Kabupaten Tangerang. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK), 7*, 87–98.