

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Berkembangnya teknologi dan perekonomian di Indonesia membuat banyak perusahaan bersaing dalam mendapatkan keuntungan dan menciptakan perubahan untuk kemajuan perusahaan. Di Indonesia telah banyak berdiri perusahaan-perusahaan mulai dari skala besar sampai kecil. Hal ini dapat dibuktikan berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) jumlah perusahaan yang ada di Indonesia pada sensus tahun 2019 ada 4.127.108 perusahaan makro dan 253.068 perusahaan kecil data ini akan berubah seiring diperbarainya sensus oleh BPS. Di Jawa Timur perusahaan makro terdapat 770.419 dan perusahaan kecil ada 92.031 perusahaan.

Perusahaan di Indonesia mulai berkembang dari beberapa sektor industri. Mulai dari sektor industri besar yang mempunyai banyak pegawai lebih dari 100 pegawai sampai sektor industri rumah tangga yang memiliki 1- 4 pegawai. Berkembangnya perusahaan-perusahaan yang ada di Indonesia berdampak pada jumlah penduduk yang sudah bekerja. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2022 tercatat pada bulan Februari jumlah penduduk yang bekerja ada 135.611,90 ribu orang.<sup>1</sup> Ditahun yang sama pada 2022 di Kabupaten Kediri Jawa Timur tercatat jumlah angkatan kerja sebesar 878.611 orang yang bekerja di perusahaan-perusahaan swasta maupun di pemerintahan.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Badan Pusat Statistik, diakses di <https://www.bps.go.id>, pada tanggal 10 Mei 2022 pukul 20.17.

<sup>2</sup> Dinas Tenaga Kerja (DISNAKER) Kabupaten Kediri diakses di <https://disnaker.kedirikab.go.id>, pada tanggal 19 Maret 2022 pukul 20.32.

Pegawai mempunyai peran penting bagi perusahaan. Pegawai merupakan komponen penting dalam menunjang perusahaan, karena keberhasilan perusahaan bisa dilihat dari para pegawainya yang memiliki kompetensi dalam perusahaan tersebut. Para pegawai inilah yang akan menjalankan kegiatan-kegiatan dalam suatu perusahaan untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Para pegawai ini nanti yang akan menentukan sukses atau tidak suatu perusahaan mencapai sasaran. Ketika bekerja setiap pegawai akan memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing. Kualitas pegawai yang baik akan memunculkan komitmen yang kuat dalam penyelesaian tugas-tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan perusahaan secara efektif dan efisien.<sup>3</sup>

Permasalahan efektivitas kerja adalah hal yang mendasar dalam aktivitas kerja. Menurut Richard M. Steers, efektivitas berasal kata efektif, yang berarti suatu pekerjaan dapat dikatakan efektif apabila pekerjaan tersebut dapat mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Pekerjaan dikatakan efektif jika dapat terselesaikan dengan tepat, sesuai dengan waktu yang sudah direncanakan sebelumnya. Efektivitas kerja adalah tahapan sejauh mana pegawai atau organisasi dapat menjalankan tugasnya dalam mencapai sasaran yang diharapkan.<sup>4</sup>

Efektivitas merupakan ukuran seberapa baik suatu tujuan telah dicapai. Semakin tinggi persentase tujuan yang dicapai maka akan semakin efektif. Kegiatan dikatakan efisien jika dilakukan dengan benar dan sesuai prosedur, tetapi dikatakan efektif jika dilakukan dengan benar dan menghasilkan hasil yang bermanfaat. Efektivitas menunjukkan keberhasilan atau kegagalan tujuan yang sudah

---

<sup>3</sup> Muhammad Rayhan, Skripsi: “Pengaruh Beban Kerja Dan Fasilitas Kerja Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan Bagian Produksi Pada PT Wieda Sejahtera”, (Jakarta: Politeknik Negeri Jakarta, 2021), hal 1.

<sup>4</sup> Richard M. Steers, *Efektivitas Organisasi cet-1*, (Jakarta: Air Langga, 1990), hal 7.

dirumuskan. Sering dikatakan bahwa semua organisasi akan melakukan hal-hal yang terbaik untuk mencapai hasil yang efektif dalam kegiatan mereka.<sup>5</sup>

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Dharma Kabupaten Kediri merupakan perusahaan daerah yang mengembangkan usaha di bidang pelayanan air bersih untuk memenuhi syarat kesehatan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. PDAM Tirta Dharma Kabupaten Kediri dipimpin oleh seorang direktur yang bekerja dibawah naungan bupati Kabupaten Kediri. Pegawai PDAM Kabupaten Kediri terdiri atas pegawai tetap dan pegawai kontrak. Mereka bekerja dalam 6 sub bagian yang terdiri atas Sub Bagian Umum Personalia, Sub Bagian Keuangan, Sub Bagian Langgan, Sub Bagian Produksi dan Laboratorium, Sub Bagian Transmisi dan Distribusi, Sub Bagian Perencanaan dan Pengembangan.

Berlandaskan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada pihak PDAM Tirta Dharma Kabupaten Kediri, diketahui bahwa PDAM Tirta Dharma Kabupaten Kediri selalu mengupayakan agar dapat melaksanakan setiap kegiatan dalam perusahaan secara efektif dan efisien, sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Setiap tahun PDAM akan membuat sasaran atau target kegiatan yang harus dikerjakan oleh para pegawainya. Menurut penuturan pihak PDAM para pegawai bisa mencapai atau menyelesaikan setiap tugas yang sudah ditetapkan perusahaan. Hal ini diketahui dari hasil wawancara dengan salah satu pegawai. *“pekerjaan setaip hari selalu beragam, setiap hari pasti ada laporan dari pelanggan masalah air misalnya kebocoran pipa air, air keluaranya tidak lancar, airnya kotor. Dengan pekerjaan yang beragam dan pegawai disini harus siap*

---

<sup>5</sup> Abdul Rahman, Analisis Efektivitas Kerja Pegawai Pada Dinas Lingkungan Hidup, *Jurnal Sinar Manajemen*, Vol 7 No 1, 2020, hal 35.

menangani laporan pelanggan sesuai SOP dari perusahaan”.<sup>6</sup> Meskipun pekerjaan mereka beragam dan sering mengalami kesulitan dilapangan namun mereka dapat menyelesaikan tugas sesuai rentang waktu yang ditetapkan perusahaan.

Setiap tahunnya para pegawai mampu meningkatkan jumlah pelanggan yang berlangganan air bersih pada PDAM Kabupaten Kediri. Performa para pegawai dalam melayani pelanggan juga semakin baik setiap tahunnya. Dalam hal ini para pegawai dapat mencapai sasaran yang ditetapkan oleh perusahaan. Berikut ini tabel jumlah pelanggan dan presentase performa pelayanan pegawai kepada pelanggan yang dicapai oleh pegawai PDAM Tirta Dharma Kabupaten Kediri.<sup>7</sup>

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Pelanggan dan Performa Pelayanan**  
**PDAM Tirta Dharma Kabupaten Kediri Tahun 2021**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Penduduk</b>	<b>Jumlah Pelanggan</b>	<b>Presentase Pelayanan (%)</b>
2016	1.562.206	13.801	5,39
2017	1.567.148	14.386	5,60
2018	1.649.426	14.907	5,25
2019	1.657.673	15.216	5,69
2020-2021	1.673.569	21.192	5,83

Sumber: Jurnal laporan pelanggan PDAM Tirta Dharma Kabupaten Kediri

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa setiap tahunnya PDAM selalu mengalami peningkatan jumlah pelanggan. Pada tahun 2020-2021 PDAM mendapat pencapaian pelanggan sekitar 21.192 dari jumlah penduduk sekitar 1.673.569 penduduk. Dalam hal ini upaya pegawai dalam mencapai sasaran jumlah pelanggan

<sup>6</sup> Wawancara dengan Inisial S Pegawai Bidang Hubungan Langgan, Tanggal 08 Maret 2022 di PDAM Tirta Dharma Kabupaten Kediri.

<sup>7</sup> Tim PDAM Tirta Dharma, *Jurnal Laporan Jumlah Pelanggan PDAM Tirta Dharma Kabupaten Kediri*, (Kediri: PDAM Kabupaten Kediri, 2020), hal 5.

semakin mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Padahal secara geografis PDAM Kabupaten Kediri berada di daerah yang air bersih bisa secara mudah di dapatkan karena terletak di daerah pedesaan yang sumber mata air penduduk masih mudah dicari. Namun kenyataannya banyak penduduk yang mempercayai PDAM untuk menyalurkan air bersih kerumah-rumah mereka.

Kualitas pelayanan pegawai PDAM Tirta Dharma juga semakin baik setiap tahunnya. Kualitas pelayanan selalu diupayakan agar semaksimal mungkin dilakukan untuk melayani para pelanggan. Berikut ini hasil wawancara dengan salah satu pelanggan PDAM *“Respon pegawai PDAM saat menangani komplain dari pelanggan cukup baik dan cepat, kinerja mereka juga cepat menyelesaikan komplain dari pelanggan saat terjadi masalah terkait penyaluran air”*. Kecepatan para pegawai PDAM dalam menyelesaikan masalah yang terjadi di lapangan cukup dirasa memuaskan oleh pelanggan PDAM.

Pelayanan PDAM sangat diutamakan untuk menarik para pelanggan. Direktur PDAM Kabupaten Kediri selalu memberikan arahan kepada para pegawai untuk selalu memberikan pelayanan secara maksimal kepada para pelanggan. PDAM Tirta Dharma selalu mengupayakan agar kepuasan pelanggan menjadi prioritas mereka dalam bekerja. Hal ini diketahui dari hasil wawancara dengan salah satu pegawai yang memaparkan *“dalam setiap pertemuan direktur memberikan arahan dan masukan untuk memberikan pelayanan secara maksimal kepada pelanggan. Direktur juga memberikan intruksi dalam pengelolaan air yang dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggan dengan selalu mengikut sertakan*

*para pegawai dalam pelatihan atau workshop terkait pengelolaan perusahaan.”<sup>8</sup>*

Untuk itu performa pelayanan para pegawai kepada para pelanggan juga mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. PDAM Tirta Dharma Kabupaten Kediri saat ini memiliki 10 wilayah pelayanan dalam melayani pelanggan yang tersebar di Kabupaten Kediri.

Komunikasi merupakan suatu hal yang dilakukan untuk membangun hubungan baik di dalam organisasi untuk menciptakan komunikasi yang efektif antara pimpinan perusahaan dengan karyawan ataupun antara pegawai dengan pimpinan. Dalam hal ini direktur PDAM Kabupaten Kediri selalu mengupayakan agar para pegawainya selalu mendiskusikan setiap pekerjaannya ketika ada masalah ataupun tidak ada masalah. Hal ini dilakukan untuk menghindari permasalahan-permasalahan yang bisa menyebabkan kerugian dalam perusahaan. Apalagi pegawai PDAM tersebar di beberapa wilayah yang jaraknya cukup berjauhan. Untuk itu pimpinan selalu mengupayakan agar tetap menjaga komunikasi yang baik dengan para pegawai.

Setiap bulannya perusahaan ini akan mengadakan pertemuan antara direktur dan para stafnya untuk melakukan diskusi terkait pekerjaan mereka dan masalah-masalah kerja yang sedang mereka hadapi. Menurut paparan kasubag personalia PDAM Kabupaten Kediri pertemuan ini dihadiri para pegawai sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan oleh pemimpin perusahaan. Adanya pertemuan setiap bulan ini diharapkan pemimpin perusahaan dapat memantau kinerja para pegawainya. Dengan diadakannya pertemuan ini diharapkan dapat menciptakan hubungan baik

---

<sup>8</sup>Wawancara dengan inisial K pegawai bidang personalia, tanggal 20 Februari 2022 di PDAM Tirta Dharma Kabupaten Kediri.

antara atasan dengan bawahan sehingga nantinya dapat mencapai tujuan yang sudah ditetapkan bersama.

Dalam hal ini efektifitas kerja pegawai dapat dipengaruhi oleh kemampuan komunikasi vertikal kebawah atau *downward communication*. Kemampuan komunikasi vertikal kebawah adalah keterampilan atasan dalam menyampaikan pesan-pesan atau informasi yang dilakukan atasan kepada bawahannya. Pesan-pesan ini dapat berupa pemberian tugas-tugas pimpinan kepada karyawannya, intruksi pimpinan mengenai tugas yang perlu dikerjakan dan menyampaikan informasi berkaitan dengan aturan-aturan yang ada dalam perusahaan. Komunikasi kebawah memiliki fungsi dalam mengarahkan, memerintah, menginspirasi dan memberikan evaluasi.<sup>9</sup> Menurut Arnie Muhammad, *downward communication* atau komunikasi ke bawah menunjukkan aliran pesan dari seorang atasan atau pemimpin kepada bawahannya. Sebagian besar kemampuan *downward communication* digunakan untuk menyampaikan pesan terkait dengan tugas dan perkembangan perusahaan.<sup>10</sup>

Komunikasi dari atasan kepada bawahannya adalah hal yang sangat penting untuk dilakukan supaya tidak terjadi permasalahan yang bisa mempengaruhi tujuan dari perusahaan tersebut. Kemampuan pimpinan dalam memberikan informasi atau pesan kepada bawahan yang baik akan mempengaruhi efektivitas kerja dari para pegawainya. Dari hasil penelitian Hefa Yolanda dipaparkan bahwa apabila pimpinan dapat memberikan informasi secara langsung kepada para pegawai maka pegawai akan lebih paham dalam menerima informasi secara utuh sehingga pekerjaan mereka menjadi lebih efektif. Begitupun sebaliknya jika pimpinan tidak

---

<sup>9</sup> Ilona V. Oisina Situmeang, *Komunikasi Organisasi dalam Perspektif Objektif dan Subjektif*, (Yogyakarta: Ekuilibria, 2016), hal 21.

<sup>10</sup> Arnie Muhammad, *Komunikasi Organisasi Ed 1 Cetakan ke 15*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2017), hal 108-110.

memberikan informasi terkait pekerjaan secara langsung atau melalui perantara orang ketiga maka informasi yang didapat para pegawai menjadi tidak utuh dan akan menimbulkan ketidakpahaman para pegawai terkait tugas-tugas mereka.<sup>11</sup> Dalam penelitian Paulus Perey juga menyebutkan bahwa ketika para pegawai mendapatkan informasi yang cukup dengan *downward communication* maka pekerjaan mereka akan semakin baik dan mereka akan lebih semangat dalam bekerja.<sup>12</sup>

Apabila komunikasi pimpinan terhadap bawahannya tidak berjalan secara efektif maka akan mengganggu kinerja pegawai dalam mencapai target perusahaan. Dalam hal ini pegawai akan kesulitan dalam memahami intruksi atau informasi yang disampaikan oleh pimpinan sehingga membuat pekerjaan mereka jadi terhambat. Berdasarkan wawancara dengan salah satu karyawan Perusahaan Daerah di Kabupaten Kediri memaparkan bahwa “*jika atasan tidak memberikan informasi atau intruksi kepada pegawai atau rekan-rekan kerja yang lain terkait tugas dan tanggung jawab pekerjaan, para pegawai akan mengalami kebingungan saat bekerja karena tidak adanya umpan balik dari atasan. Hal ini membuat kami merasa tidak puas dan tidak bisa mencapai sasaran perusahaan*”.<sup>13</sup>

Dari uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai seberapa besar pengaruh kemampuan *downward communication* terhadap efektivitas kerja pegawai pada perusahaan yang bersangkutan. Sehingga penulis

---

<sup>11</sup> Hefa Yolanda, *Strategi Downward Communication Pimpinan Dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja Karyawan Di Pelabuhan Inonesia I (Persero)*, hal 39.

<sup>12</sup> Paulus Perey Untajana, Pengaruh Kepuasan Komunikasi *Downward* Terhadap Kinerja Karyawan, *Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Bukit Zaitun Sorong*, Vol 14 No 2, Oktober 2020, hal 173.

<sup>13</sup> Wawancara dengan inisial R pegawai bidang hubungan langganan, tanggal 23 Maret 2022 di PDAM Tirta Dharma Kabupaten Kediri.



bermaksud mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Kemampuan *Downward Communication* Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Pada Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Dharma Kabupaten Kediri”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kemampuan *downward communication* di PDAM Tirta Dharma Kabupaten Kediri?
2. Bagaimana tingkat efektivitas kerja pegawai di PDAM Tirta Dharma Kabupaten Kediri?
3. Bagaimana pengaruh kemampuan *downward communication* terhadap efektivitas kerja pegawai di PDAM Tirta Dharma Kabupaten Kediri?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kemampuan *downward communication* di PDAM Tirta Dharma Kabupaten Kediri.
2. Untuk mengetahui tingkat efektivitas kerja pegawai di PDAM Tirta Dharma Kabupaten Kediri.
3. Untuk mengetahui pengaruh kemampuan *downward communication* terhadap efektivitas kerja pegawai di PDAM Tirta Dharma Kabupaten Kediri.

## D. Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat teoritis

#### a. Akademis

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan sumbangan pengetahuan dan memberikan wawasan pengetahuan khususnya bidang psikologi industri dan organisasi. Serta harapannya hasil penelitian ini bisa memberikan referensi pada bidang psikologi mengenai pentingnya kemampuan *downward communication* terhadap efektivitas kerja pada para pegawai.

#### b. Bagi peneliti

Bagi peneliti, penelitian ini dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan tentang kemampuan *downward communication* dan efektivitas kerja. Tujuannya adalah sebagai pembandingan antara teori yang didapat dalam perkuliahan dengan kenyataan yang terjadi di dunia usaha, guna memperluas pengetahuan yang berkaitan dengan bidang keilmuan yang penulis geluti.

#### c. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini merupakan kesempatan bagi peneliti lain untuk memperdalam ilmu dan konsep teoritis yang diperoleh dalam bidang psikologi industri dan organisasi. Khususnya dalam hal ini terkait efektivitas kerja pegawai mungkin ada faktor lain yang dapat mempengaruhi efektivitas kerja selain kemampuan *downward communication*.

## 2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini bisa memberikan saran kepada perusahaan untuk bisa lebih memperhatikan efektivitas kerja para pegawainya melalui kemampuan *downward communication*.

## E. Ruang Lingkup/Batasan Penelitian

Responden yang peneliti ambil dalam penelitian ini adalah pegawai dari PDAM Tirta Dharma Kabupaten Kediri. Terdapat satu variabel dependen dalam penelitian ini, yakni efektivitas kerja pegawai dan variabel independennya adalah kemampuan *downward communication*.

Untuk mempermudah pembahasan agar tidak meluas, maka peneliti memfokuskan untuk membatasi penulisan skripsi pada pembahasan terhadap:

1. Efektivitas kerja pegawai dalam menjalankan setiap tugas yang diberikan perusahaan.
2. Pegawai adalah pegawai tetap dan pegawai kontrak di PDAM Tirta Dharma Kabupaten Kediri

## F. Penelitian Terdahulu

Ada beberapa penelitian terdahulu yang juga menggunakan konsep efektivitas kerja sebagai variabel penelitiannya seperti penelitian yang dilakukan oleh:

1. Muhammad Rayhan dengan judul "*Pengaruh Beban Kerja Dan Fasilitas Kerja Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan Bagian Produksi Pada PT Wieda Sejahtera*". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh beban kerja dan peralatan kerja secara parsial dan

simultan terhadap efektivitas kerja pada staf produksi PT Wieda Sejahtera. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, uji koefisien determinasi  $R^2$ , uji T, dan uji F. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel beban kerja (X1) berpengaruh terhadap efektivitas Kerja (Y) sebesar 10,96%, sedangkan variabel peralatan kerja (X2) berpengaruh terhadap efektivitas kerja (Y) sebesar 12,89%. Dari hasil analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 29,3% efektivitas kerja terpengaruh oleh beban Kerja dan fasilitas kerja sedangkan sisanya 70,7% terpengaruh oleh variabel lain.<sup>14</sup> Persamaan penelitian ini dengan penelitian peneliti terletak pada variabel Y yang sama membahas terkait efektivitas kerja dan menggunakan metode penelitian yang sama yaitu kuantitatif. Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian peneliti terletak pada variabel X dimana penelitiannya menggunakan beban kerja dan fasilitas kerja sebagai variabel X. Sampel yang digunakan dalam penelitian merupakan pegawai produksi PT Weida Sejahtera dan sampel yang akan digunakan merupakan pegawai PDAM Tirta Dharma Kabupaten Kediri.

2. Nursanti Jamaluddin dengan judul "*Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Penggunaan Sistem Berbasis Elektronik di kantor Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Makassar*". Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan efektivitas kinerja pegawai dalam penggunaan sistem kearsipan berbasis elektronik di kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Makassar. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan teknik

---

<sup>14</sup> Muhammad Rayhan, *Pengaruh Beban Kerja Dan Fasilitas Kerja Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan Bagian Produksi Pada PT Wieda Sejahtera*, hal 2.

analisis data yaitu pengumpulan informasi, reduksi data, penyajian data, dan tahap akhir. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas kerja para pegawainya menunjukkan bahwa mereka dapat menyesuaikan diri dalam menyusun pengelolaan taktik perubahan, mempelajari teknologinya dan bisa melakukan pelatihan yang berkelanjutan. Para pegawainya juga semakin meningkatkan prestasi dan skill mereka dalam bekerja.<sup>15</sup> Penelitian ini sama-sama meneliti terkait efektivitas kerja. Perbedaannya terletak pada metode yang digunakan dimana penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan lokasi penelitiannya berada di Makasar.

3. Hefa Yolanda dengan judul “*Strategi Downward Communication Pimpinan Dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja Karyawan Di PT. Pelabuhan Indonesia I (Persero)*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi *downward communication* atasan dalam peningkatan efektivitas kerja karyawan di PT.Pelabuhan Indonesia I (PERSERO), serta apa faktor-faktor yang bisa menghambat strategi *downward communication* atasan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Sebagai hasil dari proses penelitian ini, peneliti menemukan bahwa tugas bimbingan, keterbukaan, kepercayaan, informasi, dan umpan balik yang diberikan manajer pengembangan bisnis kepada karyawan dilakukan dengan benar.<sup>16</sup> Persamaan penelitian ini terletak pada variabel x dan y yang sama-sama membahas mengenai *downward communication* dan efektivitas kerja. Perbedaan dari penelitian ini dengan

---

<sup>15</sup> Nursanti Jamaluddin, Skripsi: “*Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Penggunaan Sistem Bersasis Elektronik Di Kantor Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Makassar*”, (Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar, 2021), hal 6.

<sup>16</sup> Hefa Yolanda, Skripsi: “*Strategi Downward Communication Pimpinan Dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja Karyawan Di Pt. Pelabuhan Indonesia I (Persero)*”, (Medan: Universitas Medan Area, 2019), hal 6.

penelitian yang akan dilakukan penulis adalah pada metode penelitian yang digunakan penelitian ini menggunakan metode kualitatif sedangkan metode yang akan digunakan penulis metode kuantitatif. Perbedaan yang lainnya terletak pada objek yang dikaji dalam penelitian.

4. Kartika Puspitasari dan Wiwin Hendriani dengan judul penelitian “*Tim Virtual: Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Kerja*”. Tujuan dari penelitian ini untuk menggali faktor-faktor yang dapat memberikan pengaruh pada efektivitas kerja tim virtual. Penelitian menggunakan metode studi literatur. Jurnal yang digunakan untuk studi literatur yang diambil dari jurnal- jurnal *science direct* dan *emerald insight* dengan tahun terbit 2009-2019. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas kerja tim virtual dipengaruhi oleh beberapa faktor eksternal dan dalam diri pegawai. Faktor-faktor yang ditemukan yaitu rasa percaya diri, diskusi masalah pekerjaan, komunikasi, kelompok kerja yang nyambung, pimpinan, dan komitmen kerja.<sup>17</sup> Persamaan penelitian ini dengan penelitian peneliti sama-sama membahas efektivitas kerja. Perbedaan terletak pada metode penelitian yang digunakan dimana penelitian ini menggunakan studi literatur sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis menggunakan metode kuantitatif.

## **G. Definisi Operasional**

Menurut Sugiyono definisi operasional merupakan variabel penelitian yang didalamnya mengandung sifat atau atribut dari objek yang memiliki variasi tertentu

---

<sup>17</sup> Kartika Puspitasari dan Wiwin Hendriani, *Tim Virtual: Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Kerja*, *Psikoislamedia Jurnal Psikologi*, Vol 4 No 2, 2019, hal 2.

yang telah ditetapkan peneliti untuk mempelajarinya dan nantinya akan ditarik kesimpulan.<sup>18</sup> Dalam penelitian ini definisi operasional yang digunakan adalah:

#### 1. Kemampuan *Downward Communication*

Kemampuan *downward communication* adalah keterampilan seorang pimpinan dalam menyampaikan pesan kepada pegawainya dimana dapat mempengaruhi kinerja dari pegawai. Pesan-pesan ini dapat berupa pemberian tugas-tugas pimpinan kepada pegawainya, intruksi pimpinan mengenai tugas yang perlu dikerjakan, menyampaikan informasi berkaitan dengan aturan aturan yang ada dalam perusahaan, memberikan kritik dan saran atas kinerja pegawai dan dukungan pimpinan terhadap para pegawainya.

#### 2. Efektivitas Kerja

Efektivitas kerja adalah sebuah kondisi ketika seseorang dapat mencapai tujuan yang diinginkannya. Keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya tergantung pada keberhasilan individu pegawai yang terlibat. Efektivitas suatu perusahaan dapat tercapai apabila setiap karyawan mencapai tujuan yang diinginkannya. Suatu pekerjaan dianggap efektif jika semua sumber daya yang direncanakan dapat mencapai tujuan yang telah direncanakan. Efektivitas kerja seseorang dapat dilihat dari kemampuan individu dalam beradaptasi dengan lingkungan kerja, prestasi individu dalam bekerja, kepuasan individu ketika bekerja, kualitas kerja individu dalam menyelesaikan pekerjaan dan evaluasi individu dari pihak ketiga atau dalam hal ini pengawas dan pimpinan perusahaan.

---

<sup>18</sup> Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: PT Alfabet, 2016), hal 38.