

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam rangka menghadapi era globalisasi dan kondisi masyarakat sekarang ini setiap instansi atau organisasi baik pemerintah maupun swasta dituntut untuk dapat mengola kegiatan dengan baik, demi mencapai sasaran tujuan yang telah ditetapkan serta mempertahankan keseimbangan perkembangan organisasi atau instansi yang dijalankan, demi terwujudnya keberhasilan. Hal tersebut harus diakui pentingnya peran serta sumber daya manusia. Oleh sebab itu keberhasilan suatu organisasi atau instansi sangat di tentukan oleh kegiatan penggunaan sumber daya manusia, yakni orang orang yang menyediakan bakat kreatifitas, tenaga, dan semangat bagi organisasi atau instansi.

Organisasi atau instansi tidak mungkin terlepas dari manusia, walaupun aktivitas nya telah memiliki anggaran modal yang cukup dan dukungan teknologi yang modern, sebab bagaimanapun majunya tanpa ditunjang oleh manusia sebagai sumber daya maka tujuan organisasi maupun instansi tidak akan tercapai, dengan demikian sangatlah penting arah andiberikan dan bimbingan untuk manajemen organisasi atau intansi maupun manajemen sumber daya manusia khususnya. Organisasi merupakan satu kesatuan yang telah dibentuk berdasarkan kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar yang dapat diidentifikasi untuk bekerja secara terus menerus dalam mencapai tujuan.

Organisasi berisikan berbagai orang yang mempunyai serangkaian aktivitas yang telah ditentukan untuk mencapai tujuan organisasi.

Dalam mencapai tujuan tersebut setiap organisasi memerlukan sumber daya manusia berupa tenaga, kekuatan, maupun energy yang dibutuhkan. Sumber daya tersebut berupa sumber daya alam, sumber daya financial, sumber daya ilmu pengetahuan, dan teknologi, serta sumber daya manusia. Diantara sumber tersebut sumber daya manusia adalah yang terpenting. Sumber daya manusia dianggap penting karena dapat mempengaruhi efisiensi dan efektivitas organisasi, serta pengeluaran pokok organisasi dalam menjalankan kegiatannya. Sumber daya manusia digunakan untuk menggerakkan dan mengsinergikan sumber daya lainnya dalam mencapai tujuan organisasi. Dengan demikian tanpa sumber daya manusia sumber daya lainnya akan kurang bermanfaat dalam mencapai tujuan organisasi. Untuk itu sumber daya manusia merupakan asset organisasi yang perlu dilakukan pengelolaan (Manajemen) dengan baik.

Manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan kerja dan usaha-usaha para anggota organisasi serta penggunaan sumber daya manusia dan sumber lainnya agar tercapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah serangkaian fungsi manajemen (perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian) yang dijadikan dasar dilaksanakan fungsi MSDM (pengadaan, pengembangan, kompensasi, penintegrasian, pemeliharaan, dan pemberhentian). Dengan maksud terwujudnya tujuan organisasi, individu, dan masyarakat. Adapun tugas manajemen sumber daya manusia (MSDM) berkisar pada pengelolaan unsur

manusia dengan potensi yang dimiliki sehingga dapat diperoleh sumber daya manusia yang puas (*satisfied*), dan memuaskan (*satisfactory*) bagi organisasi.

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang penting yang menentukan maju mundurnya suatu organisasi. Setiap organisasi selalu berupaya untuk memperoleh sumber daya manusia yang bisa membantu dalam usaha mencapai tujuan organisasi. Menurut Ardana dkk. (2012) sumber daya manusia adalah harta atau aset yang paling berharga dan penting dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan, karena keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh unsur manusia. Manusia berperan sebagai perencana, pelaksana, dan sekaligus pengendali terwujudnya tujuan organisasi atau perusahaan.

Sumber daya manusia juga merupakan faktor yang harus dimiliki saat ini untuk kemajuan suatu negara dengan memiliki sumber daya manusia yang handal dalam segala bidang dan juga berkualitas. Pencapaian tujuan sebuah perusahaan atau organisasi perlu pengelolaan sumber daya manusia secara efektif dan efisien. Manajemen sumber daya manusia tidak hanya memperhatikan kepentingan perusahaan akan tetapi juga harus memperhatikan kebutuhan karyawan dan tuntutan masyarakat luas. Disini lah peran seorang manajemen sumber daya manusia diperlukan untuk memadukan kepentingan – kepentingan tersebut yaitu karyawan, perusahaan, dan masyarakat luas menuju tercapainya efektivitas, efisiensi dan produktivitas. Organisasi adalah suatu macam bentuk perkumpulan antar manusia yang saling berbagi dan berintegrasi dalam menjalankan kehidupan sebagai makhluk sosial.

Dengan memiliki sumber daya manusia yaitu orang-orang yang memberikan pikiran, tenaga, bakat dan kreativitas, maka kinerja dalam suatu lembaga dapat ditingkatkan untuk mendapatkan suatu hasil baik dan sesuai tujuan. Sumber daya manusia (SDM) memiliki peran penting dalam menentukan keberhasilan dan pencapaian tujuan perusahaan. Dalam pencapaian tersebut sumber daya dituntut mampu meningkatkan produktivitas kerja demi kelangsungan dan peningkatan kinerja, pendapatan dan keuntungan perusahaan. Bila dalam suatu perusahaan banyak karyawan mengalami gangguan produktivitas dan kesehatan, maka kinerja instansi akan terganggu. Gangguan yang dimaksud meliputi beberapa hal diantaranya tidak ada gairah kerja karyawan yang dapat menyebabkan kinerja menurun.

Pada dasarnya kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda dalam mengerjakan tugas pekerjaannya. Kinerja seorang tergantung pada kombinasi kemampuan, usahadan kesempatan yang diperoleh. Kinerja adalah ukuran terakhir keberhasilan seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah kemampuan karyawan dalam mempertanggung jawabkan pekerjaannya.

Dalam mencapai tujuan perlu adanya faktor yang harus dimiliki oleh para karyawan yakni kinerja, untuk itu kinerja perlu ditingkatkan agar kinerja karyawan berdaya guna dan berhasil guna. Mangkunegara (2013) menilai kerja karyawan berkenaan dengan hasil pekerjaan yang dicapai karyawan dalam kurun waktu motivasi meggerakkan individu dalam mencapai tujuan organisasi.

Setiap organisasi selalu menginginkan kinerja dari setiap karyawannya meningkat. Untuk mencapai hal tersebut organisasi harus memberikan motivasi yang baik pada seluruh karyawannya agar dapat mencapai prestasi kerja dan meningkatkan kinerja. Menurut Wibowo (2007) berpandangan bahwa manajemen kinerja adalah manajemen tentang menciptakan hubungan yang memastikan komunikasi yang efektif, manajemen kinerja adalah tentang bagaimana kinerja dikelola untuk memperoleh sukses.

Menurut Mangkunegara (2018), kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Dalam mewujudkan visi dan misinya kantor PDAM Tirta Sakti Siulak harus didukung sumber daya manusia terampil dan handal. Sikap mental seorang karyawan dalam bentuk tanggung jawab untuk melaksanakan setiap hak dan kewajiban akan mendorongnya untuk mencapai kinerja terbaiknya dalam interaksi dengan organisasi.

Pemberian motivasi dikatakan penting karena pimpinan itu tidak sama dengan karyawan karena seorang pemimpin tidak dapat melakukan pekerjaan sendiri. Keberhasilan sebuah organisasi sangat ditentukan oleh hasil kerja yang dilakukan oleh bawahan. Untuk melaksanakan tugas sebagai seorang pemimpin, dia harus membagi-bagikan tugas dan pekerjaan kepada bawahan yang ada didalam instansi tersebut, seorang pemimpin juga harus mampu menciptakan suasana yang kondusif, memberikan cukup perhatian kepada bawahan, memberikan penghargaan terhadap prestasi kerja karyawan dan menjalin komunikasi yang baik dengan seluruh karyawan.

Perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Sakti Cabang Siulak sebagai unit kerja pelayanan air minum, berusaha mencapai visi perusahaan dalam mengelola pelayanan air minum serta memenuhi persyaratan kesehatan kepada masyarakat secara merata dan teratur. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sakti Cabang Siulak merupakan sebagai salah satu unit kerja di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sakti Kabupaten Kerinci disertai tugas dan tanggung jawab untuk mendukung program kerja dalam rangka mewujudkan visi dan misinya. Dalam menjalankan program kerja yang dilaksanakan harus ada pengawasan terhadap pekerjaan yang telah dilakukan.

Salah satu tolak ukur kinerja dari segi kualitas dapat dilihat dari cepatnya karyawan dalam menangani keluhan konsumen, melakukan perbaikan atas kebocoran dan masalah lainnya. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sakti Cabang Siulak membuat sistem penilaian kinerja. Dengan adanya penilaian kinerja ini maka karyawan dapat melihat hasil kerjanya, apabila masih belum mencapai hasil kerja yang diharapkan maka bisa dilakukan perbaikan-perbaikan agar kinerja perusahaan dapat tercapai secara maksimal. Berikut ini adalah tabel Pencapaian Target dan Ukuran Tingkat Keberhasilan Karyawan Kantor PDAM Tirta Sakti Cabang Siulak, Tahun 2022.

Tabel 1.1
Pencapaian Target dan Ukuran Tingkat Keberhasilan
Karyawan Kantor PDAM Tirta Sakti Cabang Siulak, Tahun 2022

No	Kegiatan	Pencapaian Target	Kategori Keberhasilan
1.	Target penjualan air	80 %	Berhasil
2.	Target sambungan air bersih	75 %	Berhasil
3.	Temuan kasus	65 %	Cukup Berhasil
4.	Akurasi pencatatan parameter pelanggan	70 %	Cukup Baik
5.	Kegiatan atau kesiapan penanganan keluhan pelanggan	70 %	Kurang berhasil
	<i>Losses (L)</i> kecepatan temuan kehilangan air	70 %	Kurang berhasil
7.	Penyampaian laporan bulanan cabang	80%	Baik
8.	Kebersihan, keindahan dan kenyamanan tempat kerja	70%	Cukup Baik
	Rata-Rata	74,4%	Cukup Baik

Sumber: Bagian Umum dan Personalia PDAM Tirta Sakti Cabang Siulak Tahun 2022

Pada tabel 1.1 menjelaskan tentang pencapaian target dan ukuran tingkat keberhasilan Karyawan Kantor PDAM Tirta Sakti Cabang Siulak, Tahun 2022. Terdapat berbagai kegiatan diantaranya target penjualan air sebesar 80% dengan kategori keberhasilan berhasil, target sambungan air bersih 75% dengan kategori keberhasilan berhasil, temuan kasus yaitu temuan tentang adanya penyelundupan air dengan target keberhasilan cukup berhasil atau sebesar 65%, akurasi pencatatan parameter pelanggan dengan target pencapaian 70% kategori hasil cukup baik, kegiatan atau kesiapan penanganan keluhan pelanggan dengan target pencapaian sebesar 70% dengan kategori kurang berhasil, *Losses (L)* kecepatan

temuan kehanginan air dengan pencapaian target 70% kategori hasil kurang berhasil, dan penyampaian laporan bulanan cabang dengan target mencapai 80% kategori hasil baik serta kebersihan, keindahan dan kenyamanan tempat kerja dengan target pencapaian 70% kategori hasil cukup baik kemudian rata-rata keseluruhan dari pencapaian target sebesar 74,4% dengan kategori hasil cukup baik. Ini dapat dijadikan fenomena penelitian sesuai dengan indikator dari kinerja karyawan.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi sebuah kinerja seorang karyawan. Menurut Mangkunegara (2018) faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu Faktor Motivasi dan Kemampuan. Dan menurut Kasmir (2016) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah Disiplin Kerja, Kepuasan Kerja, Kemampuan dan Keahlian, Pengetahuan, Rancangan Kerja, Kepribadian, Lingkungan Kerja, Loyalitas, Komitmen dan Kepemimpinan.

Menurut Mcleland dalam Hasibuan (2011) motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, dan terintegrasi dalam segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan motivasi. Motivasi ini sangat berperan terhadap kinerja karyawan karena seorang disini memerlukan motivasi dalam pekerjaan yang dilaksanakan, jadi kalau tidak ada motivasi dari diri sendiri maupun orang lain akan mempersulit pergerakan dari karyawan tersebut. Dalam konteks pekerjaan motivasi merupakan salah satu faktor penting dalam mendorong seorang karyawan dalam bekerja. Karyawan dengan motivasi berprestasi tinggi sangat menyukai tantangan, berani mengambil resiko, sanggup mengambil alih tanggung jawab, senang bekerja keras. Fenomena dari variabel Motivasi adalah kurangnya

insentif yang diberikan oleh atasan kepada karyawan dalam hal prestasi yang diraih oleh karyawan, tidak adanya pujian dari atasan atas keberhasilan karyawan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sakti Cabang Siulak, kurangnya dukungan dari atasan kepada karyawan dalam hal pengembangan diri karyawan, yakni masih terlihat karyawan yang kurang motivasi untuk bekerja dan tidak mendapatkan kepuasan kerja yang optimal. Hal ini tercermin dari masih ada karyawan yang terlambat masuk, tidak bekerja sesuai jam kantor dengan baik, seringnya terjadi penundaan pekerjaan, tidak mampu menyelesaikan tugas yang diberikan atasan tepat waktu, jarang dan terlambat mengikuti apel, sehingga dapat menghambat dalam pelaksanaan pencapaian tujuan organisasi.

Menurut Sinungan (2013) mendefinisikan disiplin kerja sebagai sikap kejiwaan dari seseorang atau sekelompok orang yang senantiasa berkehendak untuk mengikuti atau mematuhi segala aturan atau keputusan yang telah ditetapkan. Disiplin kerja dibutuhkan untuk menjaga agar kinerja karyawan meningkat. Disiplin kerja merupakan suatu alat yang digunakan para manajer untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Disiplin merupakan modal utama yang mempengaruhi kinerja karyawan. Kedisiplinan karyawan mutlak diberlakukan agar seluruh aktivitas yang dilakukan berjalan sesuai mekanisme yang telah ditentukan. Kedisiplinan kerja mendorong karyawan agar tidak melakukan tindakan yang dapat merugikan perusahaan.

Untuk meningkatkan kedisiplinan pimpinan PDAM Tirta Sakti Cabang Siulak sudah menerapkan beberapa aturan dan dijalankan sesuai arahan dari pemerintah, namun dapat dilihat bahwa selama 4 bulan rata-rata persentase dari karyawan yang alfa atau tanpa keterangan adalah 6,29%, sehingga hal ini bisa menurunkan kinerja dari kantor PDAM Tirta Sakti Cabang Siulak. Hal tersebut bisa dilihat pada table 1.2

Tabel 1.2
Absensi Kehadiran Karyawan Kantor PDAM Tirta Sakti Cabang Siulak
Tahun 2022

No	Bulan	Jumlah Karyawan	Jumlah Hari Kerja	Total Hari Kerja	Ketidakhadiran (%)	Tingkat Kemangkiran (%)
1	Januari	30	25	750	56	7,5%
2	Februari	30	23	690	45	6,5%
3	Maret	30	25	750	67	8,9%
4	April	30	25	750	56	7,5%
5	Mei	30	22	660	68	10,3%
6	Juni	30	25	750	80	10,6%
7	Juli	30	25	750	74	9,9%
8	Agustus	30	26	780	64	8,2%
9	September	30	26	780	73	9,3%
10	Oktober	30	24	720	52	7,2%
11	November	30	26	780	88	11,3%
12	Desember	30	27	810	76	9,4%
Jumlah		360	274	8970	799	106,6%
Rata – rata		30	24,9	747,5	66,6	8,9%

Sumber: Bagian Sekretariat Kantor PDAM Tirta Sakti Cabang Siulak

Berdasarkan Tabel 1.2 diatas menunjukkan tentang absensi kehadiran karyawan kantor PDAM Tirta Sakti Cabang Siulak tahun 2022, pada Januari tingkat kemangkiran karyawan sebesar 7,5%, Februari tingkat kemangkiran karyawan 6,5%, Maret tingkat kemangkiran karyawan 8,9%, April tingkat kemangkiran karyawan sebesar 7,5%, Mei tingkat kemangkiran karyawan 10,3%, Juni tingkat kemangkiran karyawan sebesar 10,6%, Juli tingkat kemangkiran karyawan 9,9%, Agustus tingkat kemangkiran karyawan sebesar 8,2%, September tingkat kemangkiran karyawan sebesar 9,3%, Oktober tingkat kemangkiran karyawan 7,2%, November tingkat kemangkiran karyawan sebesar 11,3% dan Desember tingkat kemangkiran karyawan sebesar 9,4% serta rata-rata tingkat kemangkiran karyawan dalam tahun 2022 sebesar 8,9%. Tingkat kemangkiran karyawan di PDAM Tirta Sakti Cabang Siulak tergolong masih tinggi, dimana tingkat kemangkiran tertinggi terjadi pada bulan Juni yaitu sebesar 10,6% dan tingkat kemangkiran terendah terjadi pada bulan Februari sebesar 6,5%, tingkat kemangkiran karyawan di PDAM Tirta Sakti Cabang Siulak masih diatas angka 5%/bulan. Ini dapat dijadikan fenomena penelitian karena sesuai dengan indikator dari Disiplin Kerja.

Luthan (2015) menggambarkan kepuasan kerja sebagai sikap positif terhadap pekerjaan pada diri seseorang. Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan suatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan system nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasan terhadap kegiatan tersebut. Jadi secara garis besar

kepuasan kerja dapat diartikan sebagai hal yang menyenangkan yang mana karyawan memandang pekerjaannya.

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan hidup, karena sebagian besar waktu manusia dihabiskan di waktu kerja. Fenomena dari variabel kepuasan kerja dapat dilihat sering kosongnya ruang kantor diakibatkan kurang puasnya karyawan pada kantor PDAM Tirta Sakti Cabang Siulak dan juga kurangnya pengawasan dari atasan. Dalam usaha pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya tugas pimpinanlah untuk memperdayakan semua sumber-sumber yang ada dalam organisasi.

Masih ada beberapa kelemahan yang masih ditunjukkan oleh karyawan dimana adanya karyawan yang kurang peduli dengan apa yang harus dikerjakan dan sudah menjadi tanggung jawabnya. Terkadang karyawan hadir tetapi tidak tahu apa yang akan dilaksanakan dan memulainya dari mana. Dan juga karyawan hadir tetapi tidak tepat pada waktu yang telah ditetapkan. Padahal karyawan itu mempunyai peran yang cukup besar dalam pengembangan potensi yang dimilikinya. Karyawan yang mengalami ketidakpuasan kerja akan merasa pekerjaannya merupakan suatu beban yang harus dikerjakan.

Berdasarkan dari fenomena diatas dan didukung penelitian dari Tony Listianto dengan judul Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi kasus dilingkungan pegawai kantor PDAM kota Surakarta), maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang hasilnya dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul **“Pengaruh Motivasi**

Kerja, Disiplin Kerja, dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sakti Cabang Siulak”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sakti Cabang Siulak secara parsial dan berapa besar pengaruhnya?
2. Apakah terdapat pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sakti Cabang Siulak secara parsial dan berapa besar pengaruhnya?
3. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sakti Cabang Siulak secara parsial dan berapa besar pengaruhnya?
4. Apakah terdapat pengaruh motivasi kerja, disiplin kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sakti Cabang Siulak secara simultan dan berapa besar pengaruhnya?

1.3 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan latar belakang dan perumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penulisan proposal ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Kantor PDAM Tirta Sakti Cabang Siulak secara persial.
2. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Kantor PDAM Tirta Sakti Cabang Siulak secara persial.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap kinerja karyawan pada Kantor PDAM Tirta Sakti Cabang Siulak secara persial.
4. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja, disiplin kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Kantor PDAM Tirta Sakti Cabang Siulak secara simultan.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Akademis

- 1) Sebagai bahan acuan untuk rekan-rekan Mahasiswa/i pada umumnya dan Mahasiswa/i STIE-SAK pada khususnya yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sama dimasa yang akan datang.
- 2) Sebagai sumbangsih penulis khazanah literatur akademika khususnya dalam bidang Manajemen.
- 3) Sebagai syarat untuk mendapat gelar Sarjana Ekonomi di STIE Sakti Alam Kerinci

2. Praktis

- 1) Sebagai sarana untuk mengembangkan ilmu, dalam hal mengkaji kinerja, motivasi kerja, disiplin kerja dan kepuasan kerja.

- 2) Dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi PDAM Tirta Sakti dalam mengambil keputusan dalam menilai kinerja karyawan.

