

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap perusahaan dituntut untuk dapat mengelola sumber daya manusia dengan baik. Hal ini juga berlaku bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan. Tidak dapat di pungkiri bahwa karyawan yang menjadi alat untuk meningkatkan kinerja dari perusahaan itu sendiri. Maka dari itu perusahaan dituntut untuk mampu mengoptimalkan kinerja para karyawannya. Keberadaan sumber daya manusia di dalam suatu perusahaan memegang peranan yang sangat penting. Tenaga kerja memiliki potensi yang sangat besar dalam menjalankan aktivitas perusahaan. Potensi setiap sumber daya manusia yang ada di dalam perusahaan haruslah di manfaatkan sebaik baiknya, sehingga mampu memberikan hasil yang maksimal. Perusahaan dan karyawan adalah dua hal yang saling membutuhkan.

Jika karyawan berhasil membawa kemajuan bagi perusahaan, maka keuntungan yang diperoleh akan di petik oleh kedua belah pihak. Bagi karyawan keberhasilan merupakan aktualisasi potensi diri sekaligus peluang untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, sedangkan bagi perusahaan keberhasilan merupakan sarana menuju pertumbuhan dan perkembangan.

Kinerja sumber daya manusia merupakan istilah yang berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (Prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang). Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang

didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Peningkatan kinerja karyawan dalam organisasi sangat diperlukan agar tujuan yang diinginkan oleh organisasi dapat direalisasikan dengan baik. Kinerja suatu organisasi akan meningkat apabila terdapat motivasi serta lingkungan kerja yang baik dari organisasi itu sendiri.

Setiap perusahaan selalu mengharapkan karyawannya memiliki prestasi, karena karyawan yang berprestasi akan memberikan sumbangan yang optimal bagi perusahaan. Dengan kata lain kelangsungan suatu perusahaan ditentukan oleh kinerja karyawannya. Banyak sekali faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, seperti motivasi kerja dan disiplin kerja. Untuk mengukur kinerja tidaklah mudah karena banyak aspek yang mempengaruhi tersebut. Oleh karena itu upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan merupakan tantangan manajemen yang paling serius karena keberhasilan untuk mencapai tujuan dan kelangsungan hidup perusahaan tergantung pada kualitas kinerja sumber daya manusia yang ada didalamnya (Syamsuddinnor, 2014).

Motivasi kerja dapat mendorong seorang karyawan untuk mendapatkan kinerjanya sesuai dengan apa yang diharapkan. Didalam pembahasan ini Motivasi Kerja menjadi variabel paling dominan, konkretnya yaitu pendapatan/gaji perbulan. Robbins dalam Wilson Bangun (2012: 312) mengemukakan bahwa motivasi adalah keinginan untuk melakukan sebagai kesediaan mengeluarkan upaya yang tinggi untuk tujuan-tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi suatu kebutuhan

individual. Edwin B. Flippo yang dikutip oleh Malayu S.P Hasibuan (2016:14), motivasi merupakan suatu keahlian dalam mengarahkan karyawan dan organisasi agar mau bekerja secara berhasil, sehingga keinginan para karyawan dan tujuan organisasi sekaligus tercapai. Untuk mencapai tujuan perusahaan, manajemen harus mampu memotivasi pegawainya agar kinerja yang didapat sesuai apa yang di harapkannya.

Disiplin kerja juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Kedisiplinan yang dimiliki, baik manajemen/pimpinan maupun karyawan perusahaan sejak berdiri hingga sekarang dapat mewujudkan keunggulan perusahaan dalam kompetitif dalam era globalisasi dewasa ini. Disiplin karyawan memerlukan alat komunikasi, terutama pada peringatan yang bersifat spesifik terhadap karyawan yang tidak mau berubah sifat maupun perilakunya. Penegakan disiplin karyawan biasanya dilakukan oleh penyedia. Disiplin merupakan bentuk pelatihan yang menegakan peraturan – peraturan perusahaan. Disiplin yang diharapkan adalah disiplin dalam melaksanakan sistem kerja yang diatur dalam peraturan-peraturan sistem kerja yang sudah ditetapkan oleh perusahaan.

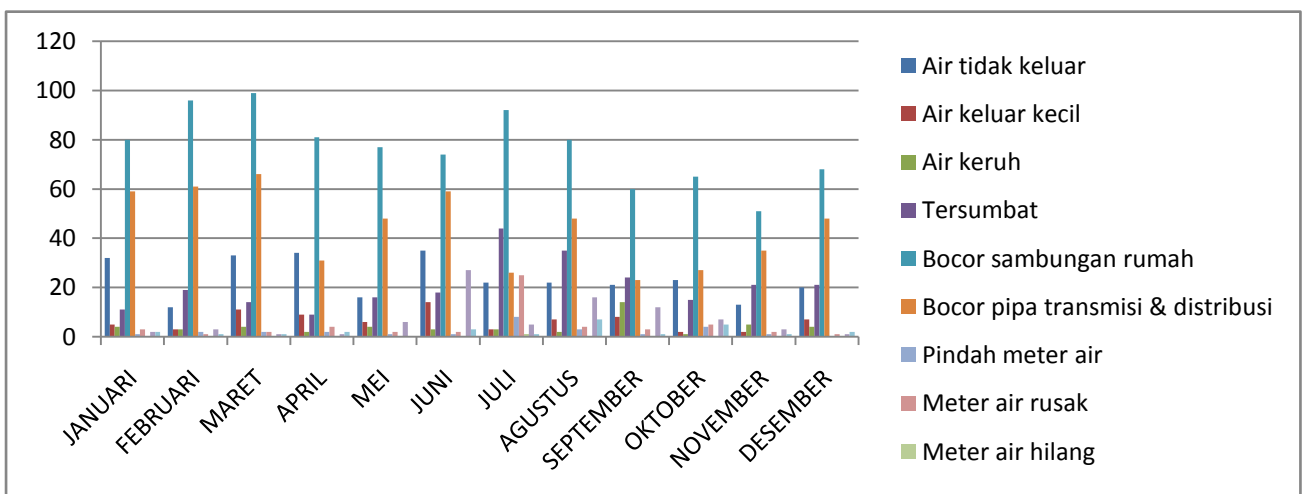
Penelitian ini dilakukan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Purbalingga yang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyedia air bersih. Salah satu tujuan dibentuknya PDAM adalah mencukupi kebutuhan masyarakat akan air bersih, meliputi penyediaan, pengembangan sarana dan prasarana, serta distribusi air bersih. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Purbalingga merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) di Provinsi Jawa Tengah yang beroperasi di Kabupaten Purbalingga. PDAM

Kabupaten Purbalingga ini melayani masyarakat Purbalingga dalam penyediaan jasa pengolahan air minum dan pengelolaan air limbah. Dalam kegiatan operasionalnya masih sering di temukan masalah yang berhubungan dengan kinerja karyawan PDAM Kabupaten Purbalingga itu sendiri yang disebabkan oleh berbagai faktor.

Berdasarkan data prasarvei didapat data pengaduan pelanggan yang meningkat pada tahun 2018 hal tersebut diakibatkan oleh kualitas pelayanan yang buruk. Hal itu berdasarkan banyaknya kritik serta keluhan masyarakat sebagai pengguna jasa baik secara langsung maupun tidak langsung seperti kelambanan dalam menangani masalah, kurangnya tanggapan dalam keluhan masyarakat, dan lain sebagainya. Belum maksimalnya pelayanan itu tidak lepas dari faktor disiplin kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan, serta faktor faktor yang lain yang mempengaruhi menurunnya kinerja.

Berikut merupakan data pengaduan masyarakat atau pelanggan kepada PDAM sebagai bukti adanya permasalahan mengenai kinerja karyawan

Grafik 1.1
Rekapitulasi Pengaduan Pelanggan
PDAM Kabupaten Purbalingga Tahun 2018



Sumber: PDAM Kabupaten Purbalingga

Berdasarkan grafik diatas maka dapat dilihat jumlah pengaduan PDAM Kabupaten Purbalingga selama tahun 2018 mengalami fluktuasi kenaikan dan penurunan jumlah pengaduan pelanggan yang signifikan setiap bulannya. Terutama keluhan pelanggan dari bocor sambungan rumah bocor pipa transmisi, air tidak keluar maupun tersumbat dimana jumlahnya paling tinggi disampaikan oleh pelanggan setiap bulannya. Dimana bocor sambungan rumah merupakan yang tertinggi di tahun 2018 dengan jumlah 923 keluhan.

Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Purbalingga masih menggunakan Penilaian kinerja pegawai yang sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 10 tahun 1979 tentang penilaian pelaksanaan pekerjaan pegawai negeri yang digunakan untuk menentukan kinerja pegawainya yang dapat dilihat pada Tabel 1.1

Tabel 1.1

Standar – standar Nilai Untuk Menentukan Kinerja Pegawai

No	Kriteria	Angka
1	Amat Baik	91-100
2	Baik	76-90
3	Cukup	61-75
4	Sedang	51-60
5	Kurang	< 50

Sumber :Peraturan Pemerintah No. 10 tahun 1979.

Berikut ini adalah hasil dari penilaian rata-rata kinerja pegawai di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Purbalingga pada tahun 2016, 2017 dan 2018

Tabel 1.2

Hasil Penilaian Rata-rata Kinerja Pegawai

PDAM Kabupaten Purbalingga Tahun 2016, 2017 dan 2018

No	Unsur unsur	Target	Nilai Rata-rata tahun 2016		Nilai Rata-rata tahun 2017		Nilai Rata-rata tahun 2018	
			Angka	Kriteria	Angka	Kriteria	Angka	Kriteria
1	Kesetiaan	91	91	Amat Baik	91	Amat Baik	91	Amat Baik
2	Prestasi Kerja	85	81	Baik	81	Baik	80	Baik
3	Tanggung Jawab	85	80	Baik	79	Baik	79	Baik
4	Ketaatan	85	80	Baik	81	Baik	80	Baik
5	Kejujuran	85	81	Baik	80	Baik	81	Baik
6	Kerjasama	85	81	Baik	80	Baik	80	Baik
7	Prakarsa	85	80	Baik	81	Baik	81	Baik
8	Kepemimpinan	-	-		-	-	-	
Jumlah		601	574		573		572	
Rata-Rata		85,00	82		81,85		81,57	

Sumber Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Purbalingga 2019

Tabel 1.3 menunjukkan bahwa rata-rata kinerja pegawai di PDAM Kabupaten Purbalingga tahun 2016 sampai 2018, pada tahun 2016 ke tahun 2017 mengalami penurunan sebesar 0,15, pada tahun 2017 ke 2018 mengalami penurunan sebesar 0,28. pada beberapa indikator di tahun 2017 seperti indikator tanggung jawab

turun sebesar 1,00, indikator kejujuran turun 1.00, dan pada indikator kerjasama turun sebesar 1,00, dan pada tahun 2018 indikator prestasi kerja turun sebesar 1,00, indikator ketaatan turun sebesar 1,00 yang menyatakan bahwa terdapat masalah, pada kinerja pegawai indikator yang digunakan mencakup kesetiaan, prestasi kerja, tanggung jawab, ketaatan, kejujuran, kerjasama, dan prakarsa. Terindikasi bahwa pada tahun 2017 dan 2018 terdapat masalah pada kinerja pegawai. Penilaian kinerja dilakukan satu tahun sekali pada bulan Desember dan dinilai oleh atasan pejabat penilai yakni atasan dari pegawai struktural tersebut.

Hasil kinerja pegawai di PDAM Kabupaten Purbalingga yang tercantum pada tabel, ditujukan untuk kepentingan kenaikan pangkat dan peningkatan jabatan. Nilai-nilai yang tercantum pada tabel 1.2 dimana bahwa rata-rata kinerja pegawai sudah baik namun kurang objektif, untuk itu peneliti mencari informasi tambahan agar mendapat data yang menunjukkan masalah pada kinerja karyawan.

Selain itu, kedisiplinan kinerja pegawai juga dapat dinilai dari tingkat absensi pegawai selama kurun waktu tertentu. Berdasarkan data absensi pegawai selama tahun 2018 di bawah maka dapat dilihat bahwa presentase tingkat absensi atau ketidakhadiran pegawai selama tahun 2018 mengalami kenaikan dan penurunan yang fluktuatif.

Berikut ini disajikan tabel dan grafik yang menunjukkan rekapitulasi absensi pegawai PDAM Tirta Amerta tahun 2018 sebagai berikut :

Tabel 1.3
Rekapitulasi Absensi Pegawai
PDAM Kabupaten Purbalingga Tahun 2018

No	Bulan	Ijin (I)		Alasan Sakit (S)		Tanpa Keterangan	
		Jumlah (hari)	Persentase (%)	Jumlah (hari)	Persentase (%)	Jumlah (hari)	Persentase (%)
1	Januari	13	5,2	9	5,5	3	4,6
2	Februari	21	8,4	8	4,9	12	18,4
3	Maret	26	10,4	18	10,9	5	7,7
4	April	36	14,4	12	7,3	2	3,1
5	Mei	18	7,2	22	13,4	8	12,3
6	Juni	10	4	9	5,5	0	0
7	Juli	15	6	16	9,8	1	1,5
8	Agustus	25	10	12	7,3	15	23,1
9	September	19	7,6	12	7,3	2	3,1
10	Oktober	23	9,2	11	6,7	4	6,2
11	November	24	9,6	19	11,6	7	18,2
12	Desember	20	8	16	9,8	6	9,2
Total Hari		250	100%	164	100%	65	100%

Sumber : PDAM Kabupaten Purbalingga 2019

Dari data diatas tingkat ketidakhadiran pegawai karena ijin paling tinggi terdapat pada bulan April yaitu mencapai 14,6% atau 36 hari kerja, untuk alasan sakit terbanyak pada bulan Mei yaitu hingga 13,4% atau 22 hari kerja dan untuk alasan tidak ada keterangan terbanyak pada bulan Agustus yaitu hingga 23,1% atau 15 hari kerja. Rendahnya ketidakhadiran karyawan yang tidak masuk tanpa keterangan dapat mempengaruhi hasil kerja. Hal ini menggambarkan usaha, kedisiplinan, dan standar profesional karyawan yang rendah. Maka dari itu perlu adanya evaluasi dan pembinaan dari pimpinan agar kinerja karyawan di PDAM Kabupaten Purbalingga tersebut sesuai yang diharapkan. Selain itu para karyawan juga belum mampu memanfaatkan sumber daya secara maksimal, terlihat dari

beberapa peralatan kantor yang rusak serta banyaknya kertas yang terbuang percuma.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu motivasi kerja. Motivasi kepada karyawan merupakan hal yang penting karena akan membangkitkan semangat untuk bekerja dan menghasilkan kinerja yang tinggi. Contohnya Motivasi berprestasi, yang suka akan tantangan, kemajuan dan perkembangan, setiap pegawai seharusnya mempunyai motivasi seperti itu, tetapi berdasarkan hasil observasi dan informasi yang telah didapat, terdapat permasalahan pada motivasi pegawai di PDAM Kabupaten Purbalingga. Kurangnya motivasi yang diberikan kepada pegawai, misalnya gaji untuk golongan tertentu dirasakan masih kurang seiring dengan meningkatnya biaya hidup dan bahan pokok di kota purbalingga, belum lagi adanya potongan-potongan seperti asuransi kesehatan (BPJS) dan tunjangan hari tua yang semuanya di ambil dari potongan gaji setiap bulannya. Kurangnya motivasi kerja pegawai juga disebabkan oleh kurangnya penghargaan atas prestasi atau kinerja, hal tersebut bisa terlihat pada pemberian kompensasi berupa insentif berdasarkan kinerja baru diuji coba pada tahun 2016 dan sampai sekarang belum optimal karena kurang objektifnya penilaian yang dilakukan. Rekreasi yang diadakan rutin tiap tahun, sekarang jadi tidak menentu.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang sumber daya manusia pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Purbalingga dengan judul **“Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin**

Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Purbalingga”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas permasalahan pada penelitian ini adalah :

1. Apakah Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Purbalingga ?
2. Apakah Motivasi Kerja secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Purbalingga ?
3. Apakah Disiplin Kerja secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Purbalingga ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan perumusan masalah diatas dapat dirumuskann tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis secara simultan pengaruh Disiplin Kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan perusahaan daerah air minum kabupaten purbalingga
2. Untuk mengetahui dan menganalisis secara parsial pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan perusahaan daerah air minum kabupaten purbalingga

3. Untuk mengetahui dan menganalisis secara parsial pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan perusahaan daerah air minum kabupaten purbalingg

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Setelah penelitian ini dilakukan diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut :

- a. Sebagai bahan acuan dalam penelitian yang lebih lanjut mengenai hal-hal yang berkaitan dengan motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan
- b. Menambah kontribusi dalam pengetahuan dan wacana untuk mengembangkan ilmu tentang manajemen sumber daya manusia khususnya yang berhubungan dengan motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

Bagi Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Purbalingga. Dari hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan upaya meningkatkan kinerja karyawan yang lebih optimal.