

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pentingnya pengelolaan sumber daya manusia dapat memberikan kemajuan dan kelangsungan hidup suatu lembaga. Perhatian khusus pada sumber daya manusia sudah sewajarnya diberikan suatu pemimpin lembaga dalam memandang sumber daya manusia agar lebih dari sekedar aset dan menjadikan pegawai, mitra dalam bekerja.

Di dalam sebuah organisasi perusahaan, faktor kinerja karyawan merupakan faktor yang sangat penting bagi suatu perusahaan, karena keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawan yang optimal. Untuk mendapatkan hasil kinerja yang baik bagi perusahaan tentu di dalamnya harus didukung dan dipengaruhi oleh tindakan peran manajemen sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan atau organisasi tersebut.

Pemerintah berupaya mendorong daya saing global secara bertahap dengan melakukan berbagai program pembangunan agar tidak terus ketinggalan. Dalam hal peningkatan kualitas SDM ini perlu upaya sistematis sehingga harus terintegrasikan dalam semua aspek kehidupan, ekonomi, politik, budaya, dan kehidupan social lainnya. Hal ini untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi, diperlukan adanya perubahan individu.

Pemimpin adalah sebagai panutan dalam organisasi, sehingga perubahan harus dimulai tingkat yang paling atas yaitu pemimpin sendiri. Maka dari itu, organisasi memerlukan pemimpin yang mampu menjadi motor penggerak yang mendorong perubahan organisasi. Hal ini membawa konsekuensi bahwa setiap pemimpin berkewajiban untuk memberikan perhatian sungguh-sungguh dalam membina mengarahkan seluruh potensi karyawan agar dapat mencapai tujuan organisasi.

Faktor yang berpengaruh untuk mencapai hasil kerja yang baik dari pegawai adalah kemampuan pemimpin yang bersikap mendukung dan mewujudkan simpati pada pegawai atau bawahan. Adanya kepemimpinan yang baik dalam organisasi pastilah organisasi tersebut akan berjalan dengan baik sesuai dengan target. Kepemimpinan dalam organisasi sangat penting dalam mengarahkan pengikutnya untuk mencapai tujuan organisasi. Kepemimpinan merupakan kemampuan untuk mempengaruhi suatu kelompok kearah tercapainya suatu tujuan. Kepemimpinan adalah pribadi yang dijalankan dalam situasi tertentu, serta diarahkan melalui proses komunikasi kerja kearah pencapaian satu atau beberapa tujuan tertentu. Kepemimpinan menyangkut proses pengaruh sosial yang disengaja dijalankan oleh seseorang terhadap orang lain untuk menstruktur aktivitas dan pengaruh didalam kelompok atau organisasi.

Selain kepemimpinan, komunikasi juga menjadi bagian yang sangat penting dalam suatu perusahaan. Karena dengan kemampuan komunikasi yang baik dapat menciptakan hubungan dan kerja sama yang baik dengan perusahaan yang lain. Febrianto, Minarsih, & Warso, (2016) mengemukakan bahwa

komunikasi adalah suatu proses pemindahan informasi serta pemahaman dari seseorang kepada orang lainnya. Dari pengertian tersebut bisa di lihat betapa komunikasi menjadi suatu hal yang yang berpengaruh bagi seorang pemimpin atau atasan dalam memberikan intruksi atau pemahaman untuk melakukan tugas serta tanggung jawab karyawan sesuai dengan jabatan dan perannya. Komunikasi yang baik dapat meningkatkan kinerja karyawan (Hasan, Djaelan, & Mustapita, 2021).

PDAM Kabupaten Bojonegoro memiliki pegawai yang tidak sedikit dengan jumlah 145 Karyawan, sehingga kinerja karyawan di PDAM Kabupaten Bojonegoro cukup penting diteliti karena untuk mengetahui apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat dan apa yang selama ini dipresisiskan oleh masyarakat atas kualitas kerja yang diterimanya. Baik buruknya kualitas jasa dapat dilihat dari kinerjanya. Kinerja karyawan dapat diukur dengan kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektifitas, kemandirian dan komitmen kerja. Namun pada kenyataannya di Pegawai Perusahaan Air Minum (PDAM) Kabupaten Bojonegoro, terdapat indikasi yang mengarah komunikasi di PDAM Kabupaten Bojonegoro kurang maksimal, Seperti masih terdapat karyawan yang tidak hadir dalam rapat dapat dilihat dari hasil rekapitulasi rapat bulanan karyawan untuk pengarahan. Berikut rekapitulasi rapat bulanan karyawan untuk pengarahan yang dapat dilihat pada Tabel berikut :

**Tabel 1.1**

**Rekapitulasi Rapat Bulanan Karyawan Untuk Pengarahan Perusahaan  
Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bojonegoro**

Tahun	Total Karyawan	Total Rapat	Total Kehadiran Rapat Seharusnya	Total Kehadiran	Presentase %
2018	145	10	1.450	1.330	91,72 %
2019	145	12	1.740	1.535	88,21 %
2020	145	8	1.160	990	85,34 %

Berdasarkan tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa rekapitulasi rapat bulanan karyawan Perusahaan Air Minum (PDAM) Bojonegoro dari tahun 2018 sampai tahun 2020 mengalami penurunan, data rapat bulanan karyawan yang diambil merupakan data yang sudah di rata – rata. Di ketahui pada tahun 2018- 2020. Jumlah rekapitulasi tahun 2018 (91,72 %), jumlah rekapitulasi pada tahun 2019 (88,21%), jumlah rekapitulasi pada tahun 2020 ( 85,34%) , bahwa pada setiap tahunnya masih dijumpai adanya sebagian pegawai yang tidak hadir pada rapat. Oleh karena itu, hal tersebut bisa dijadikan tolak ukur untuk komunikasi didalam perusahaan dan juga kinerja karyawan.

Dalam hal ini, penulis melihat perkembangan kinerja karyawan sementara melalui data target produksi. Berikut data target produksi PDAM Kabupaten Bojonegoro pada tahun 2018- 2020.

**Tabel 1.2**

**Pencapaian Target Produksi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)  
Kabupaten Bojonegoro**

Tahun	Kap.Produksi		Kapasitas	%
	Terpasang/ desain	Tidak dimanfaatkan	Produksi	
	(m3)	(m3)	(m3)	
2018	15.137.280	630.720	14.506.560	95,83 %
2019	15.925.680	630.720	15.294.940	96,04 %
2020	17.502.480	1.261.440	16.241.040	92,79 %

**Sumber : Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bojonegoro**

Tabel diatas menunjukkan bahwa efisiensi produksi Pegawai Perusahaan Air Minum (PDAM) Bojonegoro dari tahun 2018 sampai tahun 2020 mengalami naik turun. Efisiensi produksi tahun 2018 sebesar 95,83% , efisiensi produksi pada tahun 2019 naik sebesar 96,04% dan efisensi produksi tahun 2020 turun sebesar 92,79%. Bahwa dapat diketahui setiap tahunnya masih terdapat kapasitas produksi yang tidak manfaatkan dikarenakan jumlah pelanggan masih sedikit sehingga dapat mengakibatkan turunnya efisiensi produksi.

Perusahaan Air Minum (PDAM) merupakan instansi pemerintah daerah yang bertanggung jawab terhadap penyediaan dan pelayanan dibidang air minum dan air bersih. Hal ini merupakan salah satu program bersifat nasional. Sesuai fungsinya instansi penyangga kebutuhan air minum, PDAM memiliki

peran penting dalam menunjang kesehatan masyarakat yang pada akhirnya dapat mendorong pertumbuhan ekonomi.

Menurut Hasibuan (2014) Kepemimpinan adalah cara seseorang pemimpin mempengaruhi perilaku bawahan, agar mau bekerja secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi. Pemimpin bertanggung jawab dalam menetapkan tujuan serta mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pemimpin akan menggunakan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan untuk menangkap peluang-peluang yang ada. Oleh sebab itu pemimpin berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan dan mencapai tujuan perusahaan.

Kepemimpinan dan komunikasi yang merupakan salah satu bagian operasional perusahaan. Demikian tentang temuan identifikasi masalah yang terlihat yang berkaitan dengan kurangnya ketegasan pimpinan dalam memberikan sanksi atau penghargaan (*reward*).

Menurut (Purtanto dan Wijayanti, 2018) Komunikasi juga menjadi bagian yang sangat penting dalam suatu perusahaan. Karena dengan proses komunikasi yang baik bagian-bagian dalam perusahaan juga dapat berhubungan dan bekerjasama dengan baik. Komunikasi dalam organisasi merupakan perilaku pengorganisasian yang terjadi dan bagaimana mereka yang terlibat dalam proses itu berinteraksi dan memberi makna atas apa yang terjadi

Sebagai perusahaan yang bertanggung jawab terhadap penyediaan dan pelayanan dibidang air bersih kepuasan pelanggan adalah tujuan utama. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan, maka kinerja karyawan harus optimal. Upaya

mendorong peningkatan kinerja karyawan dapat dilakukan pimpinan dengan cara meningkatkan intensitas komunikasi dengan karyawan baik secara lisan maupun tertulis. Selain itu komunikasi sesama karyawan maupun komunikasi karyawan dan pelanggan perlu ditingkatkan. Karyawan dalam menerima pengaduan dari pelanggan harus detail untuk menghindari *miskomunikasi* dan pelanggan juga menerima perbaikan sesuai keinginan. *Miskomunikasi* antar karyawan dapat terjadi apabila antar karyawan tidak saling mengingatkan.

Dari latar belakang yang dipaparkan diatas peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepemimpinan Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bojonegoro”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Apakah kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Bojonegoro?
2. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Bojonegoro?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian yang dapat disusun dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Bojonegoro.
2. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Bojonegoro.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dalam suatu penelitian diharapkan mempunyai manfaat bagi semua pihak, baik manfaat praktis maupun manfaat teoritis. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Untuk menambah serta memperluas cakrawala pengetahuan dalam pengelolaan perusahaan khususnya dalam hal yang berkaitan dengan manajemen SDM perusahaan dan menjadi buku kajian bagi penelitian yang lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

Untuk pengembangan perusahaan agar mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan serta untuk membantu perusahaan memecahkan masalah yang berkaitan dengan kepemimpinan dan komunikasi yang merupakan faktor yang menentukan kinerja karyawan.