

BAB I

PEDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini, masalah sumber daya manusia menjadi sorotan bagi perusahaan untuk tetap dapat bertahan. Peranan sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan yang akan menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan suatu perusahaan. Dunia bisnis sekarang dituntut menciptakan kinerja karyawan yang tinggi untuk pengembangan perusahaan. Perusahaan harus mampu membangun dan meningkatkan kinerja di dalam lingkungannya. Potensi setiap sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan harus dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya sehingga mampu memberikan output optimal. Tercapainya tujuan perusahaan tidak hanya tergantung pada peralatan modern, sarana dan prasarana yang lengkap, tetapi justru lebih tergantung pada manusia yang melaksanakan pekerjaan tersebut. Keberhasilan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh kinerja individu karyawannya.

Sebagai aset yang penting bagi sebuah organisasi, sumber daya manusia harus dikelola dengan baik oleh manajemen. Untuk mencapai rencana strategis manajemen perlu untuk memberikan fasilitas atau perhatian khusus kepada karyawan agar mampu memberikan kontribusi yang signifikan bagi perusahaan. Untuk itu manajer sumber daya manusia harus menemukan cara yang terbaik untuk memberdayakan karyawan guna mencapai tujuan perusahaan dan meningkatkan kinerja perusahaan.

Kinerja karyawan pada suatu perusahaan merupakan salah satu sumber bagi tolak ukur penilaian kualitas dari suatu perusahaan. Jadi dapat dikatakan jika suatu perusahaan memiliki kinerja karyawan yang baik maka performa dari perusahaan juga akan meningkat. Kinerja sumber daya manusia merupakan prestasi kerja yang dihasilkan dari hasil kerja dari kualitas dan

kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Output sumber daya manusia yang dihasilkan perusahaan meningkat, maka keuntungan yang didapat oleh perusahaan juga akan meningkat. Semakin jelas peran karyawan disuatu perusahaan sehingga wajib bagi perusahaan untuk memikirkan strategi yang tepat untuk perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kerta Raharja Kabupaten Tangerang (PERUMDAM TKR) adalah salah satu perusahaan daerah yang dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten Tangerang, yang bergerak dibidang Air Bersih. PERUMDAM TKR didirikan oleh Pemerintah Kabupaten Tangerang berdasarkan Perda No. 10/HUK/1976 tanggal 13 April 1976 dengan nama Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Tangerang. Adapun Perubahan nama PDAM Kabupaten Tangerang menjadi PDAM Tirta Kerta Raharja Kabupaten Tangerang adalah berdasarkan Perda No. 16 Tahun 2001. Tahun 2019 namanya berubah menjadi PERUMDAM Tirta Kerta Raharja Kabupaten Tangerang sesuai Perda No. 06/2019.

Berdasarkan data prasurevei didapat data pengaduan pelanggan yang meningkat pada tahun 2022 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 motivasi dan disiplin kerja terhadap pegawai, serta faktor-faktor lain yang mempengaruhi menurunnya kinerja karyawan. Kinerja karyawan mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, hal tersebut akan terlihat dari sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.

Berikut merupakan data pengaduan masyarakat atau pelanggan kepada Perumdam Tirta Kerta Raharja Wilayah Pelayanan Teluknaga

Kabupaten Tangerang sebagai bukti adanya permasalahan mengenai kinerja pegawai menurun.

Tabel 1.1
Laporan Pengaduan Pelanggan Januari s/d Bulan April 2023

Waktu	Jumlah Pelanggan	Jumlah Pengaduan	Pengaduan Terselesaikan	Sisa Bulan Berjalan
Januari	157.392	1320	1310	10
Februari	157.392	1875	1853	22
Maret	157.392	2108	2087	21
April	157.392	1467	1454	13

Sumber: Bag. Pengaduan Pelanggan Perumdam Tirta Kerta Raharja, 2021

Data di atas menjelaskan masih adanya pengaduan pelanggan yang tidak terselesaikan dengan tepat waktu pada setiap bulannya. Penyelesaian pengaduan yang tidak sesuai dengan target disebabkan oleh masih adanya penginputan informasi pemakaian air yang tidak tepat waktu, beban kerja yang tinggi serta masih rendahnya tingkat ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan. Faktor lainnya adalah masih adanya karyawan yang menunda-nunda pekerjaan dapat dilihat pada tabel di atas sehingga penyelesaian pengaduan tidak sesuai target yang ditetapkan dan mengakibatkan pekerjaan yang terus bertambah disetiap bulannya sehingga pada akhir tahun beban kerja pegawai menjadi sangat tinggi, masalah pengaduan ini menjadi salah satu hal yang menyebabkan kinerja pegawai menjadi menurun.

Perusahaan Daerah Air Minum Perumdam Tirta Kerta Raharja Kabupaten Tangerang masih menggunakan penilain kinerja karyawan yang sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 10 tahun 1979 tentang penilaian pelaksanaan pekerjaan pegawai negeri yang digunakan untuk menentukan kinerja pegawainya dapat dilihat pada tabel 1.2 dibawah ini:

Tabel 1.2
Hasil Penilaian Rata-rata Kinerja Karyawan

No	Unsur-unsur	Target	2021		2022	
			Angka	Ket	Angka	Ket
1	Kesetiaan	91	91	Amat baik	91	Amat Baik
2	Prestasi Kerja	85	83	Baik	80	Baik
3	Tanggung Jawab	85	80	Baik	77	Baik
4	Ketaatan	85	82	Baik	80	Baik
5	Kejujuran	85	81	Baik	79	Baik
6	Kerjasama	85	81	Baik	80	Baik
7	Prakarsa	85	80	Baik	81	Baik
Jumlah		601	578		568	
Rata-Rata		85,00	82,57	Baik	81,14	Baik

Sumber: Perumdam Tirta Kerta Raharja Kabupaten Tangerang, 2023

Tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata kinerja pegawai di Perumdam Tirta Kerta Raharja Wilayah Teluknaga Kabupaten Tangerang tahun 2021 sampai 2022 mengalami penurunan. Pada tahun 2021 sampai 2022 mengalami penurunan sebesar 1,43%. Terindikasi bahwa pada tahun 2021 dan 2022 terdapat masalah pada kinerja karyawan, penilaian kinerja karyawan dilakukan satu tahun sekali pada bulan Desember dan dinilai oleh atasan pejabat penilai yakni atasan dari pegawai struktural tersebut.

Berkembang atau tidaknya suatu perusahaan dipengaruhi oleh pekerja di perusahaan tersebut, oleh sebab itu perusahaan harus bisa mengajak karyawan yang dimiliki untuk lebih berperan aktif dalam mencapai kesuksesan. Kinerja karyawan yang tinggi sangat diharapkan oleh perusahaan. Semakin banyak karyawan yang mempunyai kinerja tinggi, maka produktifitas perusahaan secara keseluruhan akan meningkat sehingga perusahaan dapat bertahan dalam persaingan global. Karyawan dituntut untuk

mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien. Banyak strategi yang dapat dijalankan oleh perusahaan untuk mengelola kinerja karyawannya. Diantaranya memberikan motivasi kerja dan memperhatikan disiplin kerja karyawannya.

Motivasi kerja menjadi faktor yang akan dibahas dalam penelitian ini. Motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang melakukan suatu aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi sering diartikan sebagai faktor pendorong perilaku seseorang. Motivasi kerja yang tinggi dari karyawan merupakan suatu hal yang diinginkan oleh setiap perusahaan. Karyawan yang memiliki motivasi kerja akan bekerja secara optimal dalam menyelesaikan setiap pekerjaan, dan bekerja dengan penuh tanggung jawab sesuai dengan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan. Faktor motivasi kerja harus mendapatkan perhatian dari pemimpin perusahaan. Penurunan motivasi kerja dari karyawan akan berdampak negatif pada kinerjanya, sehingga secara tidak langsung menimbulkan masalah pada stabilitas perusahaan.

Berdasarkan observasi dan wawancara dengan beberapa orang karyawan di Perumdam Tirta Kerta Raharja sewaktu melakukan praktek lapangan manajemen, ditemukan beberapa fenomena motivasi kerja pegawai yaitu : (1) masih ada pegawai yang bermalas-malasan dalam bekerja sehingga lebih banyak bersantai dari pada bekerja (2) masih ada pegawai mendahulukan kepentingan pribadi dari pada kepentingan kantor dalam melaksanakan tugasnya (3) jika ada kesalahan dalam bekerja, pegawai kurang inisiatif untuk memperbaikinya (4) masih kurangnya pegawai dalam memunculkan ide-ide baru dalam penyelesaian tugas (5) kurangnya tanggung jawab sebagai pegawai.

Motivasi kerja yang dimiliki karyawan di Perumdam Tirta Kerta Raharja masih terbilang rendah hal ini dinyatakan saat kegiatan rapat bersama dalam rangka untuk membahas suatu permasalahan agar mendapatkan jalan keluar dari permasalahan tersebut, tetapi kenyataannya saat rapat berlangsung pegawai hanya pasif duduk terdiam terkadang ada pegawai memainkan ponsel pribadi masing-masing. Sehingga ketika ada waktu untuk

memberikan kebebasan untuk mengeluarkan pendapat, pegawai tidak mengeluarkan pendapatnya apapun dan terkadang rapat tersebut berakhir dengan tangan kosong.

Selain itu faktor disiplin kerja juga menjadi faktor penting yang mempengaruhi kinerja karyawan. Karyawan harus memiliki disiplin kerja di dalam perusahaan, seperti mematuhi peraturan tertulis maupun tidak tertulis yang telah ditetapkan oleh perusahaan karena hal tersebut dapat memberikan dampak positif terhadap kinerja karyawan. Disiplin kerja juga dapat menjadi alat peringatan untuk karyawan yang memiliki kinerja dibawah standar agar dapat merubah perilakunya menjadi lebih bertanggung jawab terhadap pekerjaannya. Kedisiplinan biasanya dilihat dari karyawan datang dan menyelesaikan pekerjaannya secara tepat waktu serta mematuhi aturan-aturan yang ditentukan oleh perusahaan. Terbukti dari semakin tinggi disiplin seorang karyawan maka semakin tinggi juga kinerja karyawan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara mandiri dengan staff HRD Perumdam Tirta Kerta Raharja, Terdapat ketidakdisiplinan pada karyawan terutama dalam absen kehadiran. Diketahui selama bulan Januari-April 2023 Rekapitulasi absensi karyawan didapatkan rata-rata ketidakhadiran karyawan selama 4 bulan tersebut sebanyak 13 orang, dan dari segi keterlambatan karyawan rata-rata tiap bulan sebanyak kurang lebih 6 orang. Jadi pencapaian kinerja karyawan Perumdam Tirta Kerta Raharja Wilayah Teluknaga Kabupaten Tangerang dapat dikatakan belum optimal dan kecenderungan menurun. Ketidakdisiplinan karyawan membuat segala pekerjaan menjadi terhambat. Karyawan sering mengabaikan kehadiran tepat waktu dan karyawan sering mangkir pada saat makan siang dan kembali pada saat mendekati waktu pulang kerja. Ini tentu berpengaruh dengan kecepatan menyelesaikan pekerjaannya.

Selain itu penyebab menurunnya kinerja dikaitkan dengan terlihat kurang disiplinnya karyawan di Perumdam Tirta Kerta Raharja. Terdapat beberapa pelanggaran disiplin kerja yang dilanggar karyawan saat melakukan pekerjaannya, seperti salah satu karyawan kedapatan sedang merokok

didalam ruangan kerja dan bukan pada tempatnya (*smoking area*) maka langsung mendapatkan hukuman SP. Sebenarnya Perumdam Tirta Kerta Raharja telah menerapkan peraturan yang ada sesuai dengan ketentuan perusahaan, tetapi masih saja ada karyawan yang melanggar peraturan yang berlaku diperusahaan.

Motivasi kerja dan disiplin kerja merupakan faktor yang berperan dalam meningkatkan kinerja karyawan, akan tetapi pada kondisi-kondisi tertentu juga dapat tidak berpengaruh. Kondisi-kondisi tersebut diantaranya adalah budaya perusahaan dan karakteristik karyawan dalam dunia kerja. Perubahan karakteristik karyawan dapat merubah faktor-faktor yang mungkin berpengaruh terhadap kinerja yang dimunculkan. Karakteristik yang berbeda-beda pada setiap generasi menuntut perusahaan untuk mampu memahami hal tersebut sehingga dapat memilih karyawan yang tepat dan mampu memenuhi keinginan karyawan, serta kinerja karyawan menjadi lebih optimal. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk dapat mengetahui pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada salah satu perusahaan di Perumdam Tirta Kerta Raharja yang berlokasi di Kabupaten Tangerang. Berdasarkan tujuan tersebut, peneliti melakukan penelitian yang diberi judul yaitu:

“Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Perumdam Tirta Kerta Raharja Wilayah Pelayanan Teluknaga Kabupaten Tangerang”

1.2 Batasan Masalah

Agar peneliti ini bisa berfokus pada tujuan yang hendak dicapai oleh peneliti dan tidak melebar maka batasan penelitian ini adalah:

1. Variabel independen yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah motivasi kerja dan disiplin kerja.
2. Variabel dependen yang akan diteliti adalah kinerja karyawan.

3. Perusahaan yang dijadikan penelitian ini adalah Perusahaan air minum yaitu Perumdam Tirta Kerta Raharja Kabupaten Tangerang.
4. Data yang digunakan adalah kuesioner yang didapatkan dari karyawan Perumdam Tirta Kerta Raharja Kabupaten Tangerang.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulisan dapat permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut yaitu :

1. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Perumdam Tirta Kerta Raharja Wilayah Pelayanan Teluknaga Kabupaten Tangerang?
2. Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di Perumdam Tirta Kerta Raharja Wilayah Pelayanan Teluknaga Kabupaten Tangerang?
3. Seberapa besar pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di Perumdam Tirta Kerta Raharja Wilayah Pelayanan Teluknaga Kabupaten Tangerang?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Perumdam Tirta Kerta Raharja Wilayah Pelayanan Teluknaga Kabupaten Tangerang.
2. Untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di Perumdam Tirta Kerta Raharja Wilayah Pelayanan Teluknaga Kabupaten Tangerang.
3. Untuk menghitung besarnya pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di Perumdam Tirta Kerta Raharja Wilayah Pelayanan Teluknaga Kabupaten Tangerang.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah dapat memberikan gambaran terkait fakta yang terjadi di lapangan mengenai motivasi kerja, disiplin kerja terhadap kinerja karyawan, sehingga hasil penelitian tersebut dapat dijadikan referensi untuk mengembangkan program perusahaan untuk peningkatan kualitas para karyawan.

2. Secara Praktis

- a. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan mampu menambah dan memperluas pengetahuan tentang motivasi kerja, disiplin kerja dan kinerja karyawan.
- b. Bagi pihak luar, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam melaksanakan penelitian selanjutnya di kemudian hari.



