

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Semakin pudarnya batas-batas perekonomian dan perdagangan antar wilayah, pulau, negara, bahkan benua dewasa ini menuntut semua sektor usaha atau perusahaan baik yang menawarkan barang maupun jasa untuk mengoptimalkan kegiatan usahanya. Hal ini dimaksudkan agar perusahaan dapat tetap *survive* dalam menghadapi era globalisasi ini yang dampaknya langsung dirasakan semua bidang usaha. Untuk menjaga eksistensinya, perusahaan harus mengelola semua aspek dalam kegiatan usahanya dan selalu berupaya agar perusahaan dapat memiliki *competitive advantage*.

Dalam upaya untuk memperoleh suatu keunggulan bersaing, maka hal penting yang harus menjadi salah satu fokus perhatian dari pihak manajemen perusahaan adalah yang berhubungan dengan masalah kualitas. Kualitas merupakan salah satu bagian penting dan sangat perlu mendapat perhatian yang serius bagi setiap perusahaan untuk tetap bisa bertahan dalam lingkungan bisnis karena hal ini yang menjadi salah satu faktor penentu kepuasan pelanggan yang menjadi sasaran.

Tujuan untuk menghasilkan produk yang berkualitas bagi perusahaan yang menawarkan produk atau menghasilkan layanan yang berkualitas bagi perusahaan yang menawarkan jasa tentunya tidak dapat dicapai apabila sumber daya manusia dalam hal ini karyawan yang berada dalam naungan perusahaan tersebut tidak berkualitas. Kualitas karyawan adalah hal mutlak penentu keberhasilan perusahaan karena secara logika bisa dikatakan bahwa karyawan yang berkualitas akan sangat berpeluang memiliki kinerja yang tinggi dalam bekerja sehingga sebaliknya karyawan berkualitas akan langsung berimplikasi pada kinerja perusahaan secara umum.

Menghasilkan karyawan yang berkualitas adalah tugas pokok departemen personalia dan sumber daya manusia pada setiap perusahaan. Departemen ini dituntut untuk dapat merumuskan suatu strategi yang tepat dalam upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia atau dalam konteks perusahaan dikenal dengan istilah karyawan. Strategi peningkatan kualitas karyawan yang dirumuskan harus dapat menggali dan meningkatkan kemampuan mereka baik dalam segi kognitif, afektif dan psikomotor serta mampu memotivasi karyawan untuk disiplin dan taat aturan dan mampu menghasilkan kinerja yang diinginkan perusahaan.

Salah satu perusahaan yang sangat memperhatikan peningkatan kualitas karyawannya dan dijadikan obyek penelitian dalam penulisan ini yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gorontalo. Perusahaan ini pada awalnya berbentuk Badan Pengelola Air Minum (BPAM) dengan surat Keputusan Menteri Pekerjaan Umum Nomor : 019/ KPTS/ CK/ II/ 1982 tanggal 16 Februari 1982. BPAM ini bergerak di bawah pengawasan Departemen Pekerjaan Umum melalui P3AB Propinsi Gorontalo. BPAM adalah badan yang bersifat sementara yang melaksanakan fungsinya dalam jangka waktu sejak sarana dan prasarana yang dibangun dapat berfungsi sampai badan ini mampu memperoleh penghasilan yang mampu mencukupi kebutuhan untuk biaya operasional dan pemeliharaan. Selanjutnya setelah semua operasionalisasinya berjalan dengan baik, pengelolaan selanjutnya diserahkan kepada pemerintah daerah setempat.

PDAM sebagai organisasi sektor publik mengutamakan pemenuhan kepuasan masyarakat melalui penyediaan produk air dan pelayanan publik yang berkualitas dengan harga yang terjangkau. Sebagai perusahaan yang berorientasi pada layanan publik, PDAM dituntut mampu melayani kebutuhan masyarakat pelanggan air minum dalam jumlah cukup dan berkualitas mengingat air merupakan kebutuhan pokok dalam kehidupan sehari-hari.

Kegiatan usaha yang menjadi tugas pokok Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gorontalo di atas tentunya akan terlaksana secara efektif apabila operasionalisasinya dijalankan oleh karyawan-karyawan yang berkualitas. Hal ini yang menuntut pihak manajemen perusahaan khususnya divisi personalia merumuskan strategi peningkatan kualitas karyawan melalui pendekatan manajemen kinerja. Pendekatan manajemen kinerja ini meliputi berbagai aspek yaitu dengan mengikutkan karyawan pada berbagai pendidikan dan pelatihan baik yang bersifat eksternal maupun internal. Selain itu pihak perusahaan berupaya memberikan kepuasan kepada para karyawan melalui kompensasi material maupun non material yang memadai. Disamping itu perusahaan juga melakukan pengawasan, evaluasi dan penilaian hasil kerja yang memungkinkan perusahaan memberikan penghargaan bagi yang berprestasi dan begitu juga sebaliknya memberikan hukuman terhadap karyawan yang lalai dalam pekerjaannya.

Melihat berbagai deskripsi diatas, maka penulis ingin mengevaluasi dan mengkaji lebih lanjut dalam suatu penelitian mengenai **Kualitas Sumber Daya Manusia Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gorontalo.**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

- 1.2.1 Kualitas sumber daya manusia harus lebih di tingkatkan pada Perusahaan Daerah (PDAM) Air Minum Kabupaten Gorontalo
- 1.2.2 Kurangnya sumber daya manusia pada Perusahaan Daerah (PDAM) Air Minum Kabupaten Gorontalo
- 1.2.3 Penempatan sumber daya manusia khususnya honorer yang tidak sesuai Dengan keahlian/Disiplin.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka permasalahan yang perlu dirumuskan dalam penelitian ini ialah bagaimana Kualitas Sumber Daya Manusia Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gorontalo.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas sumber daya manusia yang ada pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gorontalo.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat teoritis, diharapkan hasil penelitian ini dapat dipergunakan sebagai salah satu referensi yang bermanfaat bagi kebutuhan pengembangan penelitian-penelitian selanjutnya.
2. Manfaat praktis, Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam meningkatkan kualitas SDM dalam upaya pengembangan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gorontalo di Masa depan

