

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu yang memfokuskan kepada pengelolaan, pemanfaatan, dan pengaturan sumber daya manusia dalam kegiatannya di suatu organisasi sehingga sumber daya manusia dapat berfungsi secara produktif. Salah satu unsur yang diatur oleh manajemen adalah sumber daya manusia. Karena sumber daya manusia adalah pemeran utama dari setiap perusahaan. Tanpa sumber daya manusia maka perusahaan tidak ada. Sumber daya manusia merupakan asset bagi perusahaan. Sumber daya manusia yang profesional adalah sumber daya manusia yang handal dan cakap dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh perusahaan

Menurut Sutrisno (2009: 2) bahwa pada dasarnya sumber daya manusia adalah sumber daya yang sangat dibutuhkan oleh suatu organisasi. Sebab, sumber daya manusia adalah sumber yang berperan aktif terhadap jalannya suatu organisasi dan proses pengambilan keputusan. Dalam suatu perusahaan SDM dapat disebut dengan pegawai. Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi, karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi

Tujuan suatu organisasi tidak akan terwujud tanpa adanya peran aktif dari sumber daya manusia yang ada pada organisasi tersebut, karena suatu

organisasi dikatakan terbentuk jika ada unsur SDM (Hasibuan, 2014: 122). Aktivitas pegawai dalam suatu perusahaan selalu diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Upaya perusahaan didalam pelaksanaan program, visi dan misi bukanlah merupakan hal yang mudah, karena terkendala oleh berbagai hal. Kinerja sebagai suatu efisiensi dari penggunaan sumber daya untuk menghasilkan keluaran.

Menurut Sinambela, dkk (2012) mengemukakan bahwa kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Untuk itu diperlukan penentuan kriteria yang jelas dan terukur serta ditetapkan secara bersama-sama yang dijadikan sebagai acuan. Sehingga kinerja dapat diartikan sebagai sejauh mana seseorang telah memainkan bagiannya dalam melaksanakan strategi organisasi, baik dalam mencapai sasaran khusus yang berhubungan dengan peran perorangan dan atau dengan memperlihatkan kompetensi yang dinyatakan relevan bagi organisasi. Kinerja adalah suatu konsep yang multi dimensional mencakup tiga aspek yaitu sikap (*attitude*), kemampuan (*ability*) dan prestasi (*accomplishment*).

Sehingga dari penjelasan tersebut maka dapat dikatakan bahwa sikap (*attitude*) merupakan unsur yang sangat penting bagi kinerja pegawai. Dalam hal ini sikap (*attitude*), merupakan analogi dari sikap disiplin dari pegawai.

Disiplin pegawai merupakan perwujudan kepatuhan dan ketaatan kepada hukum, dan pegawai akan berusaha untuk mengurangi segala bentuk pelanggaran sesuai peraturan yang berlaku. Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan pegawai agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku (Rivai, 2005: 444).

Sebagaimana dikatakan oleh Setiawan (2013) bahwa Disiplin kerja seorang pegawai tidak hanya dilihat dari absensi, tetapi juga bisa dinilai dari sikap pegawai tersebut dalam melaksanakan pekerjaan. Pegawai yang mempunyai disiplin tinggi tidak menunda-nunda pekerjaan dan selalu berusaha menyelesaikan tepat waktu meskipun tidak ada pengawasan langsung dari atasan. Dalam hal ini maka dapat dikatakan bahwa disiplin kerja akan mempengaruhi kinerja pegawai dalam sebuah tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Selain disiplin kerja, dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai, motivasi juga perlu diperhatikan. Motivasi merupakan kegiatan yang melibatkan, menyalurkan, dan memelihara perilaku manusia. Motivasi merupakan subjek yang penting bagi manajer karena manajer bekerja melalui dan dengan orang lain. Oleh karena itu jika pegawai yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi biasanya mempunyai kinerja yang tinggi pula. Hal

tersebut sebagaimana dikatakan oleh Pasolong (2007:176) bahwa kinerja seseorang ditentukan oleh kemampuan dan motivasinya untuk melaksanakan pekerjaan atau dengan kata lain dapat diartikan bahwa dengan adanya motivasi yang tinggi akan mempengaruhi kinerja seseorang dalam mengemban tugasnya sebagai pegawai dalam suatu perusahaan.

Motivasi mempersoalkan bagaimana cara mengarahkan daya dan potensi agar bekerja mencapai tujuan yang ditentukan (Hasibuan, 2006: 141). Pada dasarnya seorang bekerja karena keinginan memenuhi kebutuhan hidupnya. Dorongan keinginan pada diri seseorang dengan orang yang lain berbeda sehingga perilaku manusia cenderung beragam di dalam bekerja. Sehingga daya pendorong atau penggerak yang memotivasi semangat kerjanya tergantung dari harapan yang akan diperoleh mendatang jika harapan itu menjadi kenyataan maka seseorang akan cenderung meningkatkan motivasi kerjanya

Berkaitan dengan penjelasan di atas, maka penelitian ini dilakukan pada PDAM Kota Gorontalo. PDAM atau Perusahaan Daerah Air Minum Kota Gorontalo merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. PDAM terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya di seluruh Indonesia. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitori oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif daerah.

Pemilihan lokasi didasarkan pada masalah yang terjadi pada PDAM Kota Gorontalo mengenai kinerja, disiplin dan motivasi dalam bekerja. Masalah mengenai kinerja dapat dilihat dari aspek operasional dimana karyawan PDAM Kota Gorontalo belum mampu untuk menjaga debit air agar tidak terjadi kehilangan volume air yang diakibatkan oleh kebocoran pipa, kemudian pelayanan yang belum sepenuhnya dapat dilaksanakan secara efektif atau dalam hal ini masih banyak pelanggan yang kurang puas atas berbagai aspek yang ada termasuk pada kualitas air. Berbagai hal tersebut sebagaimana dapat dilihat pada laporan hasil audit PDAM Kota Gorontalo. Disamping itu berbagai aspek administrasi belum sepenuhnya mampu untuk dipedomani oleh pegawai PDAM Kota Gorontalo. Sehingga hal ini menunjukkan kurang baiknya kinerja dari pegawai di PDAM Kota Gorontalo.

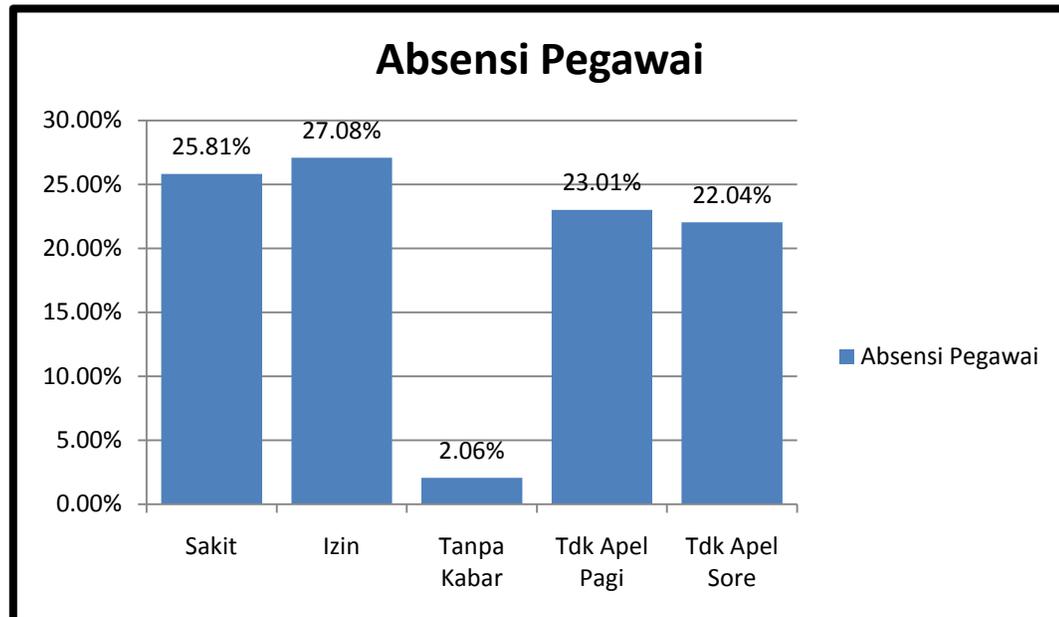
Berikut ini data Kinerja selama 4 tahun terakhir yakni pada tahun 2011 hingga 2014 yang dilihat pada Laporan PDAM Kota Gorontalo:

**Tabel 1: Data Capaian Kinerja Pegawai PDAM Kota Gorontalo**

Tahun	Kemampuan Penagihan	Pelayanan Penduduk	% Air yang Bocor	Pengaduan Selasi
2011	90,80%	75,58%	25,67%	63,46%
2012	89,52%	77,52%	25,40%	80,06%
2013	98,06%	85,93%	17,43%	72,29%
2014	95,76%	94,23%	22,02%	72,12%
Rata-Rata	93,53%	83,31%	22,63%	71,98%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa capaian belum begitu optimal sehingga masih banyak yang harus dibenahi. Dari segi kemampuan dalam penagihan yang dapat dilihat bahwa penagihan baru berkisar 93,53%, kemudian untuk pelayanan penduduk juga belum maksimal yang dapat dilihat dari angka 83,31%, kemudian dari segi persentase kebocoran air yang sangat besar hingga mencapai 22,63% dari total produksi. Dan terakhir mengenai pengaduan selesai yang masih belum maksimal yakni sekitar 71,98% dari total pengaduan.

Masalah mengenai kinerja sangatlah jelas dapat dijelaskan oleh sikap disiplin kerja yang masih kurang, hal tersebut karena kurang patuhnya pegawai terhadap sistem pengendalian intern yang dibangun, misalnya prosedur keuangan yang tidak dilaksanakan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Disamping itu, ketepatan waktu pegawai untuk masuk kantor yang masih tidak sesuai jam kantor (sering terlambat) hingga waktu istirahat terlalu panjang sehingga dapat dikatakan pegawai masih kurang disiplin serta jam pulang tidak sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh kantor. Tidak hanya itu, pada waktu jam-jam pekerjaan yang menumpuk terkadang pegawai hanya aktif dalam sosial media sehingga pekerjaan tidak mampu terselesaikan sesuai dengan target. Untuk lebih jelasnya disajikan dalam histogram berikut ini:



Gambar 1.1: Data Absensi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo

Disamping karena kedisiplinan, masalah kinerja juga sebagai akibat dari kurangnya motivasi. Motivasi sendiri terdiri dari 2 aspek yakni instristik dan ekstrinstik. Motivasi yang masih kurang diberikan oleh pimpinan dalam bentuk materil dan lainnya membuat para pegawai menjadi kurang puas dan belum mampu untuk memenuhi kebutuhannya. Sehingga pegawai menjadi malas untuk bekerja. Kemudian motivasi dalam bentuk teguran dan hukuman juga belum sepenuhnya diterapkan dan dijalankan oleh pimpinan di PDAM Kota Gorontalo.

Berdasarkan beberapa uraian permasalahan tersebut diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang disiplin kerja pegawai dan kinerja pegawai. Dengan demikian, peneliti merumuskan judul penelitian ini

sebagai berikut: **Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo.**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat diidentifikasi permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

1. Mengenai kinerja dapat dilihat dari aspek operasional dimana karyawan PDAM Kota Gorontalo belum mampu untuk menjaga debit air agar tidak terjadi kehilangan volume air yang diakibatkan oleh kebocoran pipa, kemudian pelayanan yang belum sepenuhnya dapat dilaksanakan secara efektif atau dalam hal ini masih banyak pelanggan yang kurang puas atas berbagai aspek yang ada termasuk pada kualitas air. Aspek administrasi belum sepenuhnya mampu untuk dipedomani oleh pegawai PDAM Kota Gorontalo. Sehingga hal ini menunjukkan kurang baiknya kinerja dari pegawai di PDAM Kota Gorontalo
2. Pegawai masih kurang disiplin yang dapat dilihat dari jam masuk yang terlambat, jam istirahat yang panjang serta waktu pulang yang terlalu cepat.
3. Motivasi kerja yang belum optimal yang dilakukan dan diberikan oleh pimpinan kepada pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang dikemukakan maka di rumuskan permasalahan penelitian yakni:

1. Apakah Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo?
2. Apakah Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo?
3. Apakah Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah maka, tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah yakni:

1. Untuk mengetahui pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo
2. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo
3. Untuk mengetahui pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Dengan tercapainya tujuan dalam penelitian ini, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak, diantaranya:

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai manfaat dan pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo. Penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi bagi pihak lain yang akan tertarik akan masalah yang di angkat untuk diteliti lebih lanjut.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Melalui penelitian ini diharapkan akan memberikan masukan pemikiran dan sebagai bahan evaluasi yang selanjutnya dapat menjadi sebuah bahan pertimbangan dalam memecahkan masalah dan pengambilan keputusan bagi pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo.