

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan harus mampu bertahan serta mampu meningkatkan kualitas sumber daya manusianya. Sumber daya manusia merupakan unsur yang sangat penting dibandingkan dengan lingkungan kerja memiliki pengaruh yang sangat penting dan nyata terhadap kinerja pegawai dalam sebuah perusahaan. Untuk meningkatkan kinerja pegawai perusahaan harus memperhatikan dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Apabila lingkungan kerja mendukung maka disiplin kerja pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya akan meningkat. Sebaliknya, apabila lingkungan kerja kurang mendukung maka disiplin kerja pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya akan menurun.

Lingkungan kerja merupakan suatu wadah yang dapat dimanfaatkan oleh para pegawai di sebuah perusahaan untuk membuktikan kemampuan-kemampuannya dalam melaksanakan serta menyelesaikan tugas dan tanggung jawab mereka yang telah dibebankan dari perusahaan. Lingkungan kerja sangat berhubungan dan berpengaruh secara langsung terhadap pelaksanaan dan penyelesaian tugas dan tanggung jawab pegawai. Oleh karena itu perusahaan harus menyediakan lingkungan kerja yang aman dan layak agar pegawai dapat

melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka dengan baik sehingga mereka dapat meningkatkan produktivitas kerja mereka.

Menurut Suyotno (2012: 43) Lingkungan kerja merupakan bagian komponen yang sangat penting di dalam pegawai melakukan aktivitas bekerjanya. Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pegawai pada saat bekerja, baik yang berbentuk fisik maupun berbentuk non fisik, langsung maupun tidak langsung, yang dapat mempengaruhi dirinya dan pekerjaannya saat bekerja. Setiap pekerja pasti menginginkan lingkungan kerja yang kondusif karena rasa aman memungkinkan pegawai dapat bekerja optimal. Karena secara psikologis, lingkungan kerja mempengaruhi tingkat emosional pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sehari-hari

Menurut Sarwono (2012: 87) "Lingkungan kerja adalah lingkungan dimana pegawai-pegawai melakukan pekerjaannya sehari-hari". Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan para pegawai untuk dapat berkerja optimal. Lingkungan kerja dapat mempengaruhi emosi pegawai. Jika pegawai menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka pegawai tersebut akan betah di tempat kerjanya untuk melakukan aktivitas sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif dan optimis prestasi kerja pegawai juga tinggi. Lingkungan kerja tersebut mencakup hubungan kerja yang terbentuk antara sesama pegawai dan hubungan kerja antar bawahan dan atasan serta lingkungan fisik tempat pegawai bekerja. Sehingga dengan

lingkungan kerja yang kondusif akan mempengaruhi hasil kerja atau kinerja pegawai pada perusahaan daerah air minum kota Gorontalo.

Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kinerja pegawai merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan atau instansi untuk mencapai tujuannya. Menurut Hasibuan (2014: 160) kinerja adalah merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya atas kecakapan, usaha dan kesempatan. Berdasarkan paparan diatas kinerja adalah suatu hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu menurut standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

Kinerja adalah sebagai hasil yang bersifat output yang diperoleh selama periode tertentu. Ada enam kriteria utama yang dapat dinilai atas kinerja yaitu: Kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektifitas, kebutuhan pengawasan pengaruh interpersonal. Kinerja pegawai akan membawa kemajuan bagi perusahaan untuk dapat bertahan dalam suatu persaingan lingkungan bisnis tidak stabil. Oleh karena itu upaya-upaya yang dilakukan kinerja pegawai merupakan keberhasilan untuk mencapai tujuan dan kelangsungan hidup perusahaan tergantung pada kualitas sumber daya manusia yang ada didalamnya.

Lingkungan kerja yaitu keadaan dimana tempat kerja yang baik meliputi lingkungan fisik dan lingkungan non fisik yang dapat memberikan kesan menyenangkan, aman tentram dan lain sebagainya. Apabila kondisi kerja baik maka hal tersebut dapat memacu timbulnya rasa puas dalam diri pegawai yang pada akhirnya memberikan pengaruh positif terhadap kinerjanya. Kondisi lingkungan kerja yang nyaman akan mempengaruhi pegawai bekerja lebih giat dan konsentrasi menyelesaikan tugas-tugasnya sesuai jadwal. Keberhasilan peningkatan kinerja menuntut instansi mengetahui sasaran kinerja. Jika sasaran kinerja dibutuhkan dari dalam diri pegawai akan membentuk suatu kekuatan diri dan jika situasi lingkungan kerja turut menunjang maka pencapaian kinerja akan lebih mudah, (Mangkunegara, 2012: 92).

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo merupakan salah satu Bentuk Usah Milik Daerah (BUMD) di Kota Gorontalo yang bergerak didalam pemberian pelayanan dalam penyediaan air bersih kepada masyarakat guna memenuhi keinginan dan harapan para *stakeholder*. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo memiliki misi yang secara lugas dan jelas dirumuskan agar dapat selalu diingat dan diharapkan dapat dimengerti dan dihayati oleh segenap pegawai dari jajaran direksi sampai staf paling bawah. Misi dipakai sebagai pedoman bertindak dan sebagai sumber inspirasi untuk selalu melakukan yang terbaik untuk kepentingan bersama. Salah satu misi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo yaitu

meningkatkan kinerja perusahaan melalui pengelolaan efisien. Meningkatkan kinerja perusahaan secara efisien dipengaruhi oleh kondisi lingkungan kerja, untuk itu dukungan dari lingkungan kerja yang kondusif sangat dibutuhkan agar dapat membantu pegawai dalam meningkatkan kinerja mereka, apabila kinerja pegawai meningkat maka kinerja perusahaan juga akan meningkat sehingga perusahaan dapat mencapai tujuannya dengan mudah.

Kinerja pegawai pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo sudah cukup baik akan tetapi masih ada beberapa yang masih perlu ditingkatkan lagi seperti rasa tanggung jawab pegawai terhadap tugas atau pekerjaan yang telah diberikan kepada pegawai tersebut, kenyataan yang ada bahwa diantara para pegawai masih ada pegawai yang tidak loyal dengan apa yang dikerjakan. Hal tersebut dapat merugikan instansi dan pegawai yang ada di perusahaan itu. Hal tersebut karena kurangnya perhatian pegawai terhadap pekerjaan atau tugas yang diberikan serta tanggung jawabnya sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bertanggung jawab atas penyediaan air bersih bagi masyarakat.

Selanjutnya mengenai kinerja pegawai, masalah pada PDAM Kota Gorontalo dapat disajikan dalam tabel berikut:

**Tabel 1: Daftar Kinerja Pegawai PDAM Kota Gorontalo 2011-2014**

Tahun	Kemampuan Penagihan	Pelayanan Penduduk	% Air yang Bocor	Pengaduan Selesai
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%

Sumber: LAKIP PDAM 2011-2014

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa bagian penagihan belum optimal dalam menagih piutang kepada pelanggan atas jasa air yang digunakan oleh masyarakat. Pada tahun 2011 jumlah piutang yang tertagih hanya sebesar 90,80% atau sebesar Rp 19.960.902.050 dari jumlah Rp 21.984.185.630. kemudian pada tahun 2012 mengalami penurunan menjadi 89,52% (Rp 20.750.143.280 dari total sebesar Rp 23.179.722.530) kemudian tahun 2013 kembali mengalami kenaikan menjadi 98,06% (Rp 23.801.768.805 dari total Rp 24.272.641.302). terakhir tahun 2014 kembali mengalami penurunan menjadi 95,76% (Rp 24.374.842.453 dari total Rp 25.454.791.625).

Kemudian dapat pula dilihat dari pelayanan kepada penduduk yang belum memadai sebab penduduk belum sepenuhnya dapat dilayani. Pada tahun 2011 pelayanan penduduk hanya sebesar 75,58% (sebanyak 147.374 orang dari total 194.995). pada tahun 2012 mengalami peningkatan menjadi 77,52% (sebanyak 153.078 orang dari total

197.467). kemudian pada tahun 2013 dan 2014 kembali mengalami kenaikan masing-masing sebesar 85,93% dan 94,23%.

Pengaduan yang dikerjakan jauh lebih sedikit dari total pengaduan masyarakat sebagai pelanggan. Hal tersebut dibuktikan dari hasil perhitungan tahun 2011 sebesar 63,46% (653 aduan dari total 1.029 aduan). Kemudian tahun 2012 mengalami kenaikan menjadi 80,06% (1.449 aduan dari total 1.810 aduan). Kemudian pada tahun 2013 dan tahun 2014 kembali mengalami penurunan masing-masing menurun sebesar 72,29% dan 72,12%.

Kemudian yang paling krusial yakni kurangnya pengawasan pegawai ataupun insiatif dalam memperbaiki kebocoran pipa yang dapat merugikan akibat bertambahnya volume kehilangan air PDAM yang pastinya akan mengakibatkan kerugian. Pada tahun 2011 hingga tahun 2014 mengalami banyak volume air yang hilang. Pada tahun 2011 sebesar 25,67%, kemudian tahun 2012 dan 2013 menurun masing-masing menjadi 25,40% dan 17,43%. Kemudian 2014 kembali naik menjadi 22,02%.

Berbagai masalah mengenai kinerja pegawai tersebut tentunya sangat dipengaruhi oleh lingkungan kerja yang kurang kondusif. Hal tersebut dapat dilihat dari hubungan personal antara pimpinan dan bawahan yang masih renggan sehingga koordinasi pekerjaan menjadi kurang baik kemudian lay out ruangan yang dapat berdampak pada

kesehatan dan keselamatan kerja. Apabila hal ini diperhatikan maka sangatlah mungkin kedepannya kinerja pegawai akan lebih baik.

Mengingat pentingnya pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai bagi suatu organisasi atau perusahaan, maka berdasarkan uraian latar belakang di atas peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian **“Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi masalah penelitian yakni:

1. Masalah dalam aspek kinerja pegawai meliputi belum sepenuhnya menciptakan kinerja pegawai yang profesional, menurunnya kehadiran pegawai pada jam kerja
2. Kurangnya rasa tanggung jawab pegawai dalam menyelesaikan tugas/pekerjaan yang diberikan karena hubungan antara pimpinan dengan bawahan serta lay out ruangan yang kurang diperhatikan.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi diatas masalah yang akan dibahas dalam penulisan skripsi ini adalah seberapa besar Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo”.



#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian peneliti berharap penelitian ini dapat berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Adapun kegunaan penelitian sebagai berikut :

##### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan kajian serta melakukan atau informasi bagi peneliti selanjutnya dalam mengembangkan ilmu manajemen sekaligus sebagai bahan rujukan atau referensi guna menambah wawasan atas teori-teori yang sudah ada dan dipelajari dengan kondisi langsung dilapangan.

##### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Dari penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan atau pertimbangan bagi perusahaan atas hasil dari penelitian yang dilakukan dan juga sebagai sumbangan pemikiran kepada perusahaan dalam mengambil kebijakan yang berhubungan dengan lingkungan kerja dalam hubungannya dengan manajemen sumber daya manusia.