

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia memiliki peran utama dalam setiap kegiatan, termasuk dalam pelaksanaan keorganisasian pemerintahan atau pelayanan publik yang menyangkut kesiapan, jumlah, pendidikan, dan profesionalisme. Pelaksanaan pemerintahan yang baik terutama dalam pelaksanaan otonomi daerah, diperlukan dukungan kesiapan karyawan yang maksimal. Tanpa dukungan sumber daya manusia yang memadai, kegiatan organisasi aparat pemerintahan tidak akan dapat berjalan dengan baik. Setiap organisasi dibentuk untuk mencapai tujuan tertentu, dan apabila tujuan tersebut tercapai, organisasi dapat dikatakan berhasil.

Menurut Byrd (2011:5), Sumber Daya Manusia (SDM) adalah aset yang paling penting dalam sebuah perusahaan atau organisasi. Karyawan dapat menjadi potensi bila dikelola dengan baik dan benar, tetapi akan menjadi beban apabila salah kelola. Pengelolaan sumber daya manusia akan mempengaruhi kinerja organisasi. Pengelolaan sumber daya dapat dilakukan dengan mengatur berbagai keahlian yang dimiliki oleh sumber daya manusia dalam sebuah organisasi. Pengelolaan dalam konteks ini terkait dengan praktek manajemen dan berbagai sasarnya yang cukup luas, sehingga tidak terbatas hanya pada karyawan operasional semata, namun juga meliputi aspek manajerial. Sumber daya manusia merupakan tokoh sentral dalam organisasi maupun perusahaan. Semakin tinggi kemampuan karyawan, semakin tinggi pula kinerja organisasi. Sebaliknya semakin rendah kemampuan karyawan, maka semakin rendah pula kinerja organisasi. Agar aktifitas manajemen berjalan dengan baik, organisasi

harus memiliki karyawan yang berkompeten atau berkemampuan tinggi untuk mengelola organisasi seoptimal mungkin sehingga kinerja karyawan meningkat. Manusia selalu berperan aktif dalam setiap organisasi karena manusia menjadi perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Tujuan tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif karyawan meski peralatan yang dimiliki oleh organisasi begitu canggihnya. Fokus kajian manajemen sumber daya manusia adalah masalah tenaga kerja yang diatur dalam urutan fungsi - fungsinya, agar efektif dan efisien dalam mewujudkan tujuan organisasi, karyawan dan masyarakat. Tuntutan organisasi untuk memperoleh, mengembangkan, dan mempertahankan sumberdaya yang berkualitas semakin mendesak sesuai dengan dinamika lingkungan dan teknologi yang selalu berubah.

Dewasa ini, tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik dari pemerintah semakin meningkat. Masyarakat berharap proses pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat dengan lebih mudah, sederhana, lancar, cepat, tepat, ramah, terdapat kepastian, dan kejelasan prosedur serta persyaratan pelayanan yang memenuhi aturan. Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah masih dijumpai kelemahan dan kelamaan. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah (Rofiatun & Masluri, 2011:58). Pengukuran keberhasilan maupun kegagalan dari instansi pemerintah dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sulit untuk dilakukan secara obyektif, kesulitan ini akibat belum pernah disusunnya secara jelas suatu sistem pengukuran kinerja yang dapat menginformasikan tingkat keberhasilan suatu organisasi (Achmad, 2009:16).

Tujuan organisasi akan dapat dicapai melalui kinerja yang positif dari karyawannya, sebaliknya organisasi akan menghadapi hambatan dalam pencapaian tujuan manakala kinerja para karyawan tidak efektif dalam arti tidak dapat memenuhi tuntutan pekerjaan yang diinginkan oleh organisasi (Achmad, 2009:65). Oleh karena itu, keberhasilan organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja dari karyawannya.

Sebagai gambaran permasalahan kinerja yang terjadi pada PDAM Sumber Pocong yang dapat dilihat pada surat kabar Radar Madura (16 April 2016 dan 25 April 2016) menyatakan lambannya penanganan keluhan terkait dengan macetnya saluran air dan mengecilnya debit air yang berlangsung sekitar empat bulan sehingga masyarakat menilai lambannya kinerja karyawan PDAM. Berdasarkan wawancara dengan salah satu karyawan internal Bapak Mulyadi, hal ini disebabkan karena kinerja karyawan disana ketika menerima laporan tersebut tidak langsung diatasi melainkan masih menunggu tindakan selanjutnya dari atasan. Hal ini tidak efektif karena akan memakan waktu lama dan akan menjadi hambatan jika tidak segera diselesaikan. Sehingga menyebabkan pelanggan mengeluh akan layanan yang diberikan oleh karyawan yang ada pada PDAM. Hal ini juga dapat dilihat pada tabel 1.1 sebagai berikut.

Tabel 1.1 Tabel laporan Pengaduan Pelanggan Januari – April 2016

NO	Uraian	Sampai Bulan April		
		Jumlah Pengaduan	Selesai Dilaksanakan	Belum Dilaksanakan
1.	Rekening Air	4	4	-
2.	Pemakain Air	16	16	-
3.	Aliran Air Macet	49	37	12
4.	Aliran Air Tidak Normal	30	25	5
5.	Kualitas Air	12	8	4
6.	Meteran Rusak	18	10	8
7.	Pipa Bocor	33	20	13

Sumber: PDAM Kab. Bangkalan 2016

Berdasarkan tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa masih ada beberapa pengaduan dari masyarakat yang belum terselesaikan sampai bulan april 2016 hal ini juga menunjukkan bahwa kinerja karyawan PDAM lamban dalam menangani laporan pengaduan yang masuk.

Permasalahan tersebut disebabkan karena beberapa faktor, salah satu faktor yang mempengaruhi permasalahan tersebut adalah kompetensi. Kompetensi mempunyai peranan yang amat penting, karena pada umumnya kompetensi menyangkut kemampuan dasar seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan (Moeheriono, 2009:64). Menurut Simamora (2004:92) mengemukakan Kompetensi adalah jenis keahlian, pengetahuan, dan kemampuan yang diperlukan untuk menunaikan sebuah pekerjaan secara efektif.

Untuk mencapai hasil kerja yang maksimal dan memuaskan diperlukan kompetensi yang dimiliki oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas kerjanya agar kinerja karyawan dapat meningkat. Sesuai dengan teori di atas apabila melihat kompetensi pada PDAM dari pengetahuan karyawan disana masih memiliki pengetahuan yang kurang akan bidang administrasi, keuangan, tehnik mesin, dan hubungan pelanggan, melihat kebanyakan lulusan di sana dari SMA dan butuh waktu lagi untuk mempeleajari hal tersebut. Kemampuan yang dimiliki karyawan di PDAM masih minim, kemampuan akan memperbaiki mesin serta dalam berkomunikasi dengan pelanggan karena kebanyakan dari mereka masih kurang pengalaman dan butuh pelatihan lagi.

Tabel 1.2 Jenjang Pendidikan

NO	BAGIAN	PENDIDIKAN					JUMLAH
		SD	SMP	SMA	D3	S1	
1	Direktur	-	-	-	-	1	1
2	Bagian Adm dan Keuangan	2	4	29		7	42
3	Bagian Hubungan Pelanggan	-	-	15	1	5	21
4	Bagian Teknik	-	5	25	-	6	36
5	Unit Pelayanan Tangki	1	1	3	-	1	6
6	Unit Pelayanan Kamal	2	4	15	-	1	22
7	Unit Pelayanan Tanjung Bumi	-	-	-	-	-	-
8	Unit Pelayanan Galis	1	-	1	1	-	3
9	Unit Pelayanan Konang	-	1	4	-	-	5
10	Unit Pelayanan Labang	-	1	3	-	1	5
11	Unit Pelayanan Tanah Merah	-	-	4	1	-	5
12	Unit Pelayanan Arosbaya	1	-	3	1	-	5
13	Unit Pelayanan Tonjung	-	1	3	-	-	4
14	Unit Pelayanan Modung	-	1	3	-	-	4
15	Unit Pelayanan Bancaran	1	-	5	-	-	6
16	Unit Pelayanan Pelabuhan	-	-	3	-	-	3
JUMLAH		8	18	116	4	22	168

Sumber: PDAM Kab.Bangkalán Tahun 2016

Berdasarkan tabel jenjang pendidikan di atas bahwa pendidikan SMA lebih banyak dari jenjang yang lain, sehingga kompetensi harus lebih ditingkatkan. Sebagai gambaran permasalahan kompetensi berdasarkan observasi dan wawancara langsung dengan karyawan internal Bapak Sudarsono di PDAM Sumber Pocong masih ada permasalahan yang dialami seperti, petugas lapangan yang bekerja kurang memiliki kompetensi yang sesuai sehingga kegiatan operasional kurang berjalan secara optimal hal ini dibuktikan dengan perbaikan mesin PDAM yang macet membutuhkan waktu yang lama dalam penyelesaiannya, yang awalnya 3 hari menjadi 5 hari. Dan ada juga pelanggan yang mengeluhkan dari hasil perbaikan yang kurang maksimal sehingga mengakibatkan mesin PDAM yang macet tadi kembali mengalami kerusakan. Hal tersebut disebabkan karena kurangnya pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki petugas lapangan saat itu, petugas sering kali kurang jeli dalam melihat permasalahan yang menyebabkan kerusakan pada mesin tersebut.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah hubungan antar manusia (*human relation*). Menurut Davis (2000:86) Hubungan Antar Manusia (*human relation*) adalah interaksi antara seseorang dengan orang lain baik dalam situasi kerja atau dalam organisasi kekerjaan. Hubungan antar manusia (*human relation*) erat hubungannya dengan kinerja karyawan, hubungan antar manusia (*human relation*) dalam perusahaan merupakan hal yang penting karena merupakan jembatan antara karyawan dengan sesama karyawan maupun karyawan dengan pimpinan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu karyawan internal Bapak Abdurrahman permasalahan hubungan antar manusia (*human relation*) yang terjadi pada PDAM seperti terlihat pada hubungan antar karyawannya dimana masih ada beberapa karyawan yang hanya duduk diam ketika salah satu karyawan mengalami kesulitan dalam melakukan pekerjaannya dan karyawan yang lainnya tidak saling membantu malah dibiarkan dan cenderung bersifat individual. Contohnya pada bagian keuangan, ketika salah satu karyawannya sedang sibuk bekerja beberapa anggota yang lain sibuk dengan urusannya sendiri seperti membuka facebook bahkan bermain handphone. Sikap diam anggota keuangan ini mencerminkan bahwa masih kurang baiknya hubungan antar karyawan dalam menjalankan tugasnya dan minimnya rasa kepedulian antar sesamanya.

Perusahaan Daerah Air Minum adalah merupakan salah satu perusahaan Daerah yang dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten Bangkalan dengan kegiatan pokok yaitu melayani dan menyediakan air bersih kepada masyarakat melalui perpipaan. Perusahaan Daerah Air Minum “Sumber Pocong” didirikan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bangkalan, Nomor 19 Tahun 1981

dengan tujuan untuk turut serta melaksanakan pembangunan daerah khususnya dan pembangunan nasional umumnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan memenuhi kebutuhan rakyat serta ketenaga kerjaan dalam perusahaan menuju masyarakat adil makmur berdasarkan pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Alasan peneliti mengambil penelitian pada PDAM Sumber Pocong Bangkalan karena banyaknya keluhan yang datang dari masyarakat bangkalan mengenai lambannya penanganan akan air yang macet dan mengecilnya debit air sehingga peneliti tertarik untuk meneliti di PDAM Sumber Pocong Bangkalan.

Dari uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kompetensi dan Hubungan Antar Manusia (*Human Relation*) Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Sumber Pocong Bangkalan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang dikaji adalah bagaimana Kompetensi dan Hubungan Antar Manusia (*Human Relation*) mempengaruhi kinerja karyawan PDAM Sumber Pocong Bangkalan. Oleh karena itu, dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PDAM Sumber Pocong Bangkalan?
2. Apakah hubungan antar manusia (*human relation*) berpengaruh terhadap kinerja karyawan PDAM Sumber Pocong Bangkalan?
3. Apakah secara bersama-sama kompetensi dan hubungan antar manusia (*human relation*) berpengaruh terhadap kinerja karyawan PDAM Sumber Pocong Bangkalan?

4. Di antara variabel-variabel tersebut, manakah yang berpengaruh secara dominan terhadap kinerja kinerja karyawan PDAM Sumber Pocong Bangkalan?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kinerja kinerja karyawan PDAM Sumber Pocong Bangkalan.
2. Untuk mengetahui pengaruh hubungan antar manusia (*human relation*) terhadap terhadap kinerja kinerja karyawan PDAM Sumber Pocong Bangkalan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan hubungan antar manusia (*human relation*) terhadap kinerja kinerja karyawan PDAM Sumber Pocong Bangkalan.
4. Untuk mengetahui mana yang berpengaruh secara dominan antara (kompetensi dan hubungan antar manusia (*human relation*)) terhadap kinerja kinerja karyawan PDAM Sumber Pocong Bangkalan.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai berikut :

1. Bagi PDAM Sumber Pocong Bangkalan
 Hasil penelitian ini diharapkan memberi masukan yang bermafaat bagi PDAM Sumber Pocong Bangkalan untuk meningkatkan kinerja karyawannya.
2. Bagi Peneliti
 - a. Sebagai sambungan penelitian dan memperluas wawasan bagi kegiatan ilmu manajemen dalam rangka mengelola sumber daya manusia

sehingga mensosialisasikan materi yang telah diberikan selama perkuliahan.

- b. Menambah konsep baru yang dapat dijadikan sebagai bahan rujukan penelitian lebih lanjut bagi pengembangan ilmu manajemen.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya.

- a. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi tempat pengetahuan dan referensi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti lebih dalam.
- b. Sebagai sambungan dalam memperluas pengetahuan bagi kajian ilmu manajemen dalam mengelola manajemen sumber daya manusia sehingga dapat dijadikan sebagai rujukan untuk pengembangan penelitian sumber daya manusia yang akan datang

4. Bagi Universitas Trunojoyo Madura

Sebagai sumbangan ilmiah dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan sebagai bahan informasi yang dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya.