

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tingkat perkembangan ekonomi di dunia bisnis semakin maju dengan teknologi canggihnya, hal itu akan mempercepat perkembangan industri negara sehingga persaingan semakin ketat antar perusahaan dalam mencapai tujuannya sehingga dibutuhkan sumber daya manusia yang kompeten karena sumber daya manusia adalah komponen penting, serta menjadi aset manajemen juga faktor pendorong dan aktuator operasional perusahaan guna mencapai tujuan yang dicapai. Dalam menjalankan kegiatannya perusahaan dibantu oleh sumber daya manusia yaitu karyawan-karyawan yang mempunyai sifat membangun dan memiliki daya tanggap yang tinggi (Pratiwi & Nugrohoseno, 2018). Sehingga nantinya dapat memperoleh kinerja yang baik.

Apabila perusahaan ingin beroperasi secara efektif dan efisien serta mencapai produktivitas yang tinggi, sumber daya manusia harus diperhatikan dan digunakan secara tepat karena manusia memiliki peran yang tinggi guna mencapai tujuan bisnis atau organisasi agar dapat bersaing dengan perusahaan lain. Faktor kualitas sumber daya manusia sangat besar pengaruhnya terhadap keberhasilan suatu perusahaan, jika kualitas sumber daya manusianya baik maka keberhasilan dalam meraih tujuan perusahaan akan semakin besar, dan jika kualitas sumber daya manusianya buruk maka keberhasilan dalam meraih tujuan perusahaan juga akan semakin kecil. Untuk mencapai tujuan perusahaan harus membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas tinggi.

Derajat sumber daya manusia sangat penting agar perusahaan dapat memiliki fungsi yang baik. Derajat sumber daya manusia di suatu perusahaan dapat dilihat dari efektivitas kinerja individu karyawan. Bagi suatu organisasi atau perusahaan untuk mencapai tingkat keberhasilan tersebut, ada beberapa faktor, antara lain kinerja karyawan. Kinerja karyawan dinilai memiliki kepentingan yang tinggi dalam menunjang kemajuan perusahaan. Kinerja menjadi suatu hal yang penting karena berkaitan dengan aktivitas yang dilakukan. Kinerja yang baik akan memberikan profit yang tinggi untuk perusahaan maupun karyawan. Jika karyawan di suatu perusahaan dapat berkinerja dengan baik, maka karyawan tersebut dapat dikelompokkan sebagai sumber daya manusia yang berkualitas (Hermawan & Kaban, 2014).

Kinerja merupakan keseluruhan *output* yang dikerjakan atau dihasilkan oleh karyawan selama waktu yang telah ditentukan dan berdasarkan standar tujuan, atau kriteria kinerja yang telah ditentukan sebelumnya. Setiap organisasi maupun perusahaan menginginkan karyawan dari perusahaan tersebut untuk sukses dalam bekerja karena dengan adanya karyawan yang unggul dapat menjadi aset yang optimal bagi perusahaan. Oleh karena itu kinerja karyawan merupakan tanggung jawab yang dimiliki oleh karyawan dan diselesaikan dengan baik kemudian mendapatkan hasil yang bermanfaat bagi perusahaan.

Perusahaan yang menjadi objek penelitian ini merupakan satu diantara unit usaha daerah yang bergerak di bidang distribusi air minum untuk masyarakat umum dan tersebar di seluruh provinsi, kabupaten dan kota di Indonesia. Serta merupakan perusahaan pengelolaan air bersih daerah yang diawasi dan dikelola oleh eksekutif dan legislatif daerah. Perusahaan Umum Daerah Air Minum

Kabupaten Tuban ini didirikan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Dati II Tuban Nomor 6 Tahun 1983 pada tanggal. 25 Juni 1983.

Sebagai gambaran kinerja karyawan yang ada pada perusahaan, berikut ini merupakan data mengenai target dan pencapaian sambungan air di Kabupaten Tuban yang masih mengalami fluktuatif atau mengalami kenaikan dan penurunan.

Tabel 1. 1 Target dan Capaian Sambungan Air per Tahun

No.	Tahun	Target (Jumlah Pelanggan)	Capaian / Realisasi (Jumlah Pelanggan)	Presentase (%)
1.	2019	13.500	14.000	100%
2.	2020	14.500	14.500	100%
3.	2021	15.000	14.000	93%
4.	2022	16.000	14.500	90%

Sumber : Bagian Umum, 2022

Berdasarkan Tabel 1.2 menunjukkan bahwa tingkat pencapaian dengan target penjualan tidak sepenuhnya tercapai. Hal tersebut tentu saja tidak sesuai dengan harapan perusahaan yang setiap tahunnya telah menargetkan sambungan air. Dapat dilihat bahwa dari tahun 2020 sampai 2022 mengalami penurunan. Penurunan tersebut mesti dibahas dalam penelitian ini bahwa ada faktor-faktor yang menyebabkan tingkat pencapaian karyawan turun. Data tersebut menunjukkan bahwa kinerja karyawan di PERUMDA Tirta Lestari masih belum optimal. Tetapi perusahaan terus berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan guna memberikan pelayanan yang terbaik.

Berdasarkan hasil wawancara, indikasi pertama dapat dilihat dari segi

kuantitas jumlah capaian yang belum sesuai dengan target perusahaan dikarenakan perubahan tataguna lahan di daerah hulu sampai hilir mengakibatkan fluktuasi debit air pada musim hujan dan musim kemarau sangat besar mengakibatkan penurunan ketersediaan air sehingga karyawan tidak dapat melakukan distribusi air kepada pelanggan yang sangat membutuhkan air dan kepada pelanggan baru yang akan membuka sambungan air hal itu menyebabkan kuantitas hasil kerja menurun. Selain itu karyawan sering mengabaikan tugas contohnya saja pada saat melakukan pemasangan sambungan air, dikarenakan tugas tersebut tidak sesuai dengan kemampuan yang dimiliki sehingga mengakibatkan penurunan kualitas pelayanan yang berdampak pada kualitas kinerja. Adapun pada saat absensi kehadiran para karyawan rata-rata tidak tepat waktu dalam mengisi presensi sehingga mengakibatkan kemoloran waktu pengerjaan tugas. Efektivitas hasil pekerjaan belum sesuai dengan target perusahaan karena pada jam setelah istirahat karyawan selalu menghabiskan waktu istirahat melampaui batasnya dan tidak segera kembali ke kantor sehingga karyawan menggunakan waktu tidak efektif atau tidak maksimal. Pada sikap kemandirian dapat dilihat saat melakukan tugasnya beberapa karyawan tidak mau dibantu dan merasa mampu melakukannya sendiri sehingga hal tersebut membuat waktu pengerjaan semakin lama dan pelayanan tidak bisa dilakukan dengan cepat. Komitmen terhadap tugasnya pun masih kurang karena karyawan hanya ingin tetap menjadi anggota dari perusahaan tersebut tanpa menghasilkan apapun, berarti mereka masih belum memiliki inisiatif terhadap pekerjaan.

Kinerja tidak berdiri sendiri, kinerja dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain adalah *self efficacy* dan kemampuan kerja. Dari banyaknya karyawan dalam suatu perusahaan, pasti akan diberikan tugas untuk melakukan hal-hal yang telah

dijadwalkan tersebut dan karyawan harus bertanggung jawab akan tugas tersebut. Maka dalam diri seorang karyawan harus ditanamkan sifat yakin terhadap dirinya sendiri untuk dapat melakukan tugasnya. Sifat yakin pada dirinya akan kemampuan untuk melaksanakan tugas atau tindakan untuk menggapai tujuan, hal tersebut dinamakan dengan *self efficacy*. *Self efficacy* mengarah pada keyakinan individu bahwa mereka sanggup untuk menjalankan tugas, meraih sebuah tujuan, atau mengatasi sebuah hambatan.

Menurut Bandura dalam Rahmadini (2014) mengatakan bahwa *self efficacy* dapat dilihat dari perilaku individu dan lingkungannya. Sehubungan dengan penelitian ini bahwa *self efficacy* terbentuk dalam diri karyawan, karyawan yang mempunyai keyakinan diri rendah cenderung didukung oleh kondisi lingkungan kerja. Melalui hasil wawancara bahwa sikap atasan terhadap bawahan kurang mengevaluasi karyawan, tidak mendapatkan umpan balik atas apa yang telah dikerjakan. Sehingga karyawan merasa tidak memiliki keyakinan dalam diri untuk menyelesaikan tugasnya.

Berdasarkan fenomena yaitu karyawan kurang memperhatikan tugas yang diberikan perusahaan serta keyakinan diri karyawan terhadap kemampuannya untuk dapat menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya kurang maksimal sehingga mengakibatkan penurunan kinerja. Indikasi permasalahan dalam *self efficacy* dapat dilihat dari *level* atau tingkatan yang mana seluruh karyawan mempunyai tingkat pendidikan yang berbeda sehingga dalam melaksanakan tugasnya ada yang tidak bisa untuk mengerjakan hal itu dikarenakan kesulitan untuk merespon dalam melaksanakan tugasnya. Selanjutnya dapat dilihat dari *generality* (keluasan) untuk dapat mengerjakan tugas diseluruh bidangnya. Sesuai hasil wawancara yang dilakukan oleh salah satu

karyawan bahwa masih ada karyawan yang belum menguasai dan memahami secara rinci terhadap bidang pekerjaan yang diberikan sehingga dalam pengerjaan tugasnya mereka kurang efektif dan tanggap. Adapun indikator lainnya yaitu *strength*, karyawan harus bisa menekankan pada kekuatan diri untuk dapat mengerjakan tugas perusahaan. Dapat dilihat dari bagaimana karyawan merespons tugas yang banyak serta aduan dari pelanggan mereka cenderung sering malas bekerja dan memilih untuk mengabaikannya sehingga kekuatan dalam diri mereka rendah dan mengakibatkan pada kualitas kerja.

Menurut analisis Suprihono (2017) tentang pengaruh *self efficacy* dan pemberdayaan terhadap kinerja pegawai didapatkan hasil bahwa *self efficacy* mempunyai pengaruh yang positif serta signifikan terhadap kinerja pegawai.

Rasa percaya diri pada setiap orang berbeda-beda. *Self efficacy* mencerminkan bahwa persepsi atau keyakinan tentang kemampuan diri sendiri sebagai komponen motivasi individu saat akan melakukan tugas tertentu. Memiliki *self efficacy* yang tinggi berarti seseorang mampu untuk selalu berpikir positif, menggali kemungkinan-kemungkinannya secara maksimal, tidak bergantung pada orang lain, dan memiliki lingkungan sosial yang tidak terbatas. Singkatnya, karyawan yang cukup mempunyai kepercayaan diri akan merasa lebih nyaman dalam melewati masalah apa pun dan siap untuk mengatasinya. Sedangkan karyawan yang memiliki efikasi diri rendah mengatakan akan mudah berhenti ketika menghadapi kesulitan tugas. Hal tersebut nantinya akan berpengaruh pada pencapaian tujuan perusahaan atau organisasi. Berbeda dengan karyawan yang mempunyai *self efficacy* tinggi mereka akan bekerja dengan baik, karena telah mempunyai dorongan yang kuat, emosi yang stabil, tujuan yang jelas, dan mereka bisa melakukan tugasnya dengan baik.

Selain melalui *self efficacy*, ada faktor pendukung untuk meningkatkan kinerja karyawan yaitu kemampuan kerja. Menurut Wursanto dalam Arini (2015), Kemampuan kerja diyakini sebagai suatu faktor penting penentu kinerja karyawan pada perusahaan. Kemampuan adalah kecakapan dalam kecerdasan dan keterampilan untuk memecahkan suatu masalah yang dihadapi. Pengetahuan minat dan bakat ataupun pengalaman untuk bisa mengerjakan tugas sesuai dengan bidangnya, itu berkaitan dengan kemampuan. Kemampuan kerja merupakan kondisi dalam diri karyawan untuk dapat melaksanakan pekerjaan secara maksimal sehingga mendapatkan hasil yang bermanfaat. Seperti penelitian yang dilakukan Arini et al., (2015) yang menemukan bahwa kemampuan kerja mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dalam hal itu kemampuan kerja akan sangat mempengaruhi hasil dari tugas yang telah diberikan. Karyawan dengan keterampilan yang baik akan lebih cepat merespon akan permasalahan yang dihadapi.

Kemampuan kerja merupakan unsur utama yang diperhatikan dengan matang karena berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan yang didapat dari pendidikan, pelatihan dan pengalaman. Dengan adanya kemampuan kerja yang dimiliki oleh seorang karyawan sesuai dengan jenis pekerjaan yang diberikan tentu saja akan meningkatkan kualitas kerjanya. Kemampuan saling berhubungan dengan kemampuan intelektual dan kemampuan fisik. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan ada beberapa kendala dalam kemampuan kerja karyawan, karyawan dituntut harus dapat menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu dan mencapai tujuan perusahaan. Dalam penelitian ini, karyawan sering merasa bahwa dirinya tidak mampu untuk melakukan tugas sebagai karyawan perusahaan yang pada umumnya melayani konsumen dalam berbagai masalah

karena ada beberapa karyawan yang tidak mau mengikuti pelatihan kerja karena merasa dirinya mampu. Kemampuan intelektual dan fisik perlu diperhatikan karena menyangkut kinerja karyawan dalam perusahaan.

Berikut merupakan beberapa rekapan aduan pelanggan kepada perusahaan.

Tabel 1. 2 Pengaduan Pelanggan

No.	Alamat	Kategori	Tanggal Masuk	Tanggal Eksekusi
1.	Sunan Drajat	Pipa Bocor	2022-09-02	2022-09-07
2.	Jl. Moch. Yamin	Pipa Bocor	2022-09-03	2022-09-09
3.	Jl Sunan Giri	Pipa Bocor	2022-09-03	2022-09-09
4.	Tuban Akbar	Pipa Bocor	2022-09-05	2022-09-10
5.	Nakula	Pipa Bocor	2022-09-09	2022-09-13
6.	Jembatan srunggo	Penyempurnaan	2022-09-13	2022-09-17
7.	Jl Basuki Rahmad	Penyempurnaan	2022-09-15	2022-09-20
8.	Kembangbilo	Air Tidak Mengalir	2022-09-18	2022-09-24
9.	Tasikmadu	Pipa Bocor	2022-09-22	2022-09-28
10.	Karang Indah	Air Tidak Mengalir	2022-09-29	2022-10-05

Sumber : Bagian Hubungan Langgan, 2022

Dapat dilihat dari Tabel 1.2 bahwa konsumen mengajukan aduan permasalahan di tanggal tersebut namun pihak perusahaan memberikan pelayanan lebih dari tanggal aduan sehingga konsumen merasa tingkat pelayanan di PERUMDA Tirta Lestari Kabupaten Tuban masih kurang optimal dan kurang menangani secara cekatan dan tanggap. Hal tersebut dikarenakan sikap karyawan yang meremehkan tugasnya serta faktor kekuatan dan stamina masih kurang

sehingga dalam menjangkau pekerjaannya lambat dan mengakibatkan ketidak tepatan waktu untuk menangani masalah aduan pelanggan serta kurangnya pelatihan yang diberikan juga mengakibatkan pelayanan menurun. Selain kemampuan fisik yang perlu diperhatikan ada kemampuan intelektual yang juga harus diperhatikan. Setiap pekerjaan mempunyai tuntutan terhadap kemampuan intelektual yang berbeda karena setiap pekerjaan tertentu memerlukan kemampuan intelektual yang sesuai untuk mendapatkan hasil yang efektif. Indikasi permasalahan dapat dilihat dari tugas pencatatan pengeluaran distribusi air dan pencatatan pajak dimana karyawan tidak bisa berfikir secara matang dan memerlukan waktu yang lama untuk mengerjakannya, hal tersebut terjadi karena tingkat pendidikan yang masih rendah serta pengalaman kerja yang didapatkan masih sedikit sehingga mengakibatkan penurunan produktivitas.

Seorang karyawan harus mempunyai kemampuan agar dapat menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan, karena kemampuan setiap karyawan tidak sama. Oleh karena itu harus ada penerapannya, seperti karyawan bisa bekerja sesuai dengan bidangnya dan keahliannya. Karena karyawan yang mempunyai kemampuan kerja tinggi akan memberikan pencapaian kinerja yang baik untuk perusahaan, begitu sebaliknya dengan karyawan yang memiliki kemampuan kerja rendah akan berdampak buruk pada kinerja perusahaan.

Dari latar belakang yang telah dijelaskan maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Self Efficacy* dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PERUMDA Tirta Lestari Kabupaten Tuban”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka terdapat rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah *self efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PERUMDA Tirta Lestari Kabupaten Tuban ?
2. Apakah kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PERUMDA Tirta Lestari Kabupaten Tuban ?
3. Apakah *self efficacy* dan kemampuan kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PERUMDA Tirta Lestari Kabupaten Tuban ?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh *self efficacy* dengan kinerja karyawan pada PERUMDA Tirta Lestari Kabupaten Tuban.
2. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan pada PERUMDA Tirta Lestari Kabupaten Tuban.
3. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh *self efficacy* dan kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan pada PERUMDA Tirta Lestari Kabupaten Tuban.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat disimpulkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Perusahaan

Dapat digunakan sebagai sumber informasi mengenai kinerja karyawan, dan mengetahui apakah *self efficacy* dan kemampuan kerja mempengaruhi kinerja karyawan.

2. Bagi Perguruan tinggi Universitas Trunojoyo Madura

Hasil penelitian ini nanti dapat digunakan sebagai penambah pengetahuan keilmuan dan sebagai sumber referensi bagi penelitian selanjutnya serta sebagai bahan perbandingan yang berkaitan dengan pengaruh *self efficacy* dan kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan.

3. Bagi Peneliti

Dapat berkontribusi dalam memberikan informasi dan referensi serta sebagai pertukaran ide dan memperluas wawasan. Sehingga teori yang didapatkan selama perkuliahan dapat diaplikasikan ke dalam instansi yang menjadi rujukan peneliti.

4. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi tambahan rujukan bagi penelitian selanjutnya dan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan.