

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas merupakan salah satu modal penting dalam mendukung suatu bangsa untuk dapat bersaing dan mengimbangi kemajuan baik teknologi maupun perekonomian Negara lainnya. Tantangan kompetisi global yang harus dihadapi perusahaan pada dekade mendatang akan meningkatkan pentingnya manajemen sumber daya manusia. pada masa sekarang ini hanya ada satu landasan sukses untuk keunggulan bersaing yang kuat bagi perusahaan-perusahaan, yaitu bagaimana mengatur dan mengelola faktor manusia dalam perusahaan itu (Via dkk., 2022).

Kinerja merupakan hasil dari pekerjaan yang memiliki hubungan kuat serta tujuan strategis organisasi. Dengan demikian kinerja adalah bagaimana melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut, tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya (Sulistiowati dkk., 2021). Begitu juga melihat riset tentang kepribadian dan hubungannya dengan perilaku orang-orang juga berbeda dalam nilai-nilai perilaku terkait pekerjaan. Karakteristik-karakteristik kepribadian yang bertahan yang menjelaskan perilaku seorang individu (Zusmawati & Gemilang, 2022). Kepribadian merupakan hal yang penting bagi seorang pekerja, karena kepribadian dapat mencerminkan bagaimana seseorang bertingkah laku dalam keseharian dan khususnya dalam dunia kerja. Kepribadian mempengaruhi pikiran, perasaan, hingga tingkah laku seseorang. Ini menunjukkan bahwa sebuah pekerjaan atau pun jabatan harus ditujukan kepada seorang pekerja yang kepribadian

yang sesuai agar pekerjaan tersebut dapat terselesaikan dengan baik.

Kepribadian Model Lima Besar (*Big Five Personality*) dari teori yang dikemukakan oleh McCrae dan Costa menyatakan suatu pendekatan konsisten untuk melihat dan menilai kepribadian dalam diri seseorang melalui analisis faktor kata sifat, dimana kelima faktor tersebut yaitu *Neuroticism* (Neurotisme), *Extraversion* (Ekstraversi), *Openness to Experience* (Terbuka terhadap Hal-hal baru), *Agreeableness* (Mudah Akur atau Mudah Bersepakat), dan *Conscientiousness* (Sifat Berhati-hati) (Wiliana & Surya, 2022).

Teori yang dirumuskan oleh McCrae dan Costa ini menyatakan bahwa kepribadian individu dipengaruhi lima hal besar yaitu: *Neuroticism* (Neurotisme) mencakup individu yang bermasalah dengan perasaan-perasaan negatif, seperti kecemasan, kesedihan, mudah marah, dan tegang. *Openness to Experience* (Terbuka terhadap Hal-hal baru) menjelaskan bagaimana seseorang bisa menerima suatu ide atau situasi baru atau terbuka dengan hal-hal baru dan keingintahuan untuk mengetahui dan mempelajari sesuatu yang baru. *Extraversion* (Ekstraversi) yaitu seseorang yang mudah berinteraksi dengan orang-orang lain dan sifat positifnya senang bergaul dengan orang lain, dapat bersosialisasi, serta mampu berkelompok dengan tegas. *Agreeableness* (Mudah Akur atau Mudah Bersepakat) merangkum sifat-sifat interpersonal yaitu seseorang yang ramah, lemah lembut, tidak menuntut, menghindari konflik, dan cenderung untuk mengikuti orang lain. dan *Conscientiousness* (sifat berhati-hati) menjelaskan perilaku yang sifatnya lebih berhati-hati, yaitu lebih cenderung berhati-hati melakukan sesuatu hal atau melakukan sesuatu dengan penuh pertimbangan.

Pengetahuan, minat, bakat dan juga pengalaman yang dimiliki oleh karyawan, sehingga mereka mampu untuk menyelesaikan tugas atau tanggung jawab yang dimiliki sesuai dengan posisi atau jabatan karyawan adalah sesuatu yang berhubungan dengan kemampuan kerja karyawan. Tanggung jawab yang harus dimiliki oleh perusahaan adalah, harus bisa membantu karyawan dalam mengembangkan kemampuan yang dimiliki agar sesuai dengan kebutuhan dari perusahaan tersebut. ketika seorang karyawan memiliki kesempatan untuk mengembangkan keahlian atau kemampuan yang ia miliki serta dapat mengaplikasikan kemampuan tersebut di dalam operasional perusahaan dengan baik, maka akan sangat berpengaruh terhadap perkembangan dari perusahaan tersebut.

Selain faktor dari kemampuan yang dimiliki oleh karyawan, menurut Karundeng dkk., (2022), faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja dari karyawan perusahaan adalah motivasi. Motivasi adalah diberikannya dorongan atau semangat kerja kepada karyawan agar mereka mau untuk menjadi loyal kepada perusahaan dan bekerja lebih giat lagi. Dengan diberikannya motivasi kepada para karyawan akan berpengaruh terhadap cara kerja dari karyawan dalam menyelesaikan tugas atau tanggung jawab yang dimiliki sebagai salah satu cara untuk membantu perusahaan dalam mencapai tujuan dari perusahaan.

Karyawan merupakan salah satu kunci sukses dari berdirinya sebuah organisasi. Peran vitalnya didalam organisasi atau perusahaan dapat menentukan kemana arah perusahaan tersebut akan berlayar dan juga sebagai alat penentu keberhasilan perusahaan dalam jangka waktu tertentu. Sumber daya manusia dalam

menjalankan perannya pada sebuah organisasi memiliki ragam sikap kerja dan perilaku kerja ditempat mereka bekerja. Antara karyawan satu dengan yang lainnya tidaklah sama dalam mengapresiasi sikap kerja mereka. Budaya yang dibawa oleh tiap karyawan mempengaruhi karyawan tersebut dalam bersikap. Sikap kerja berisi evaluasi positif atau negatif yang dimiliki seseorang tentang aspek-aspek lingkungan kerja mereka. Dalam ilmu manajemen sumber daya manusia, sebagian besar penelitian tentang sikap kerja difokuskan pada tiga sikap yaitu kepuasan kerja, keterlibatan kerja dan komitmen organisasional (Rini Puspita, 2021).

Dari hasil observasi awal berdasarkan pengamatan penelitian pada perusahaan PDAM Sumber pocong Kab. Bangkalan terdapat masalah mengenai disiplin kerja yang mencakup kepribadian dan sikap kerja, begitu juga kemampuan dan motivasi kerja yang mengakibatkan kualitas dan kualitas kerja karyawan belum maksimal sehingga berdampak pada kinerja karyawan yang menurun.

Penurunan kuantitas kerja karyawan PDAM Sumber pocong Bangkalan juga disebabkan kurangnya kemampuan kerja pada karyawan seperti rendahnya kemampuan atau keterampilan karyawan dalam pengoperasian alat kerja dikarenakan kurangnya pelatihan yang berikan terhadap karyawan sehingga berpengaruh terhadap produktifitas kerja karyawan. Keterbatasan karyawan untuk mengembangkan bakat yang dimiliki serta minimnya pengalaman yang didapat menjadikan karyawan kurang termotivasi untuk melakukan pekerjaan dengan maksimal dibuktikan dalam tabel target pelaksanaan pelayanan PDAM Sumber Pocong berikut.

Tabel 1.1 Target Pelaksanaan Pelayanan Karyawan PDAM Sumber Pocong Kab.

Bangkalan Tahun 2016 – 2019

Target Pelaksanaan Pelayanan				
Tahun	Target (Pelanggan)	Realisasi (Pelanggan)	Belum Terealisasi (Pelanggan)	Persentase
2016	15,219	14,867	352	97.69%
2017	16,589	16,183	406	97.55%
2018	18,759	17,623	1,136	93.94%
2019	19,308	18,320	988	94.88%

Sumber : Data Internal PDAM Sumber Pocong Bangkalan (2019)

Dengan pemberian motivasi yang tepat kepada masing-masing karyawan, akan sangat berpengaruh terhadap komitmen yang diberikan oleh seorang karyawan perusahaan terhadap tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan. Motivasi kepada karyawan dapat diberikan dengan pemberian penghargaan atau reward kepada karyawan yang berhasil dalam menyelesaikan tugas yang diberikan. Selain itu, jika seorang pemimpin mampu menjadi pendengar yang baik untuk para karyawan juga dapat dijadikan sebagai salah satu adanya bentuk perhatian dari pimpinan perusahaan kepada karyawan. Pemberian kompensasi kepada karyawan juga dapat dikatakan sebagai salah satu cara perusahaan untuk memberikan motivasi kepada karyawan. Hal tersebut dilakukan agar para karyawan merasa bahwa perusahaan mampu memenuhi segala kebutuhan akan dirinya. Perasaan senang yang timbul akibat perhatian lebih yang dilakukan oleh perusahaan, akan menyebabkan karyawan juga merasa senang dalam mengerjakan segala tugas yang diberikan oleh

perusahaan kepada dirinya juga akan menciptakan rasa saling menghargai hak dan kewajiban antar karyawan perusahaan. Kondisi tersebut akan mampu menciptakan suasana kerja yang harmonis dan saling menghargai.

Keberhasilan dari pemberian motivasi kepada karyawan dapat dilihat dengan cara membandingkan data antara tingkat masuk dan keluar karyawan (*labour turn over*) pada tiap tahunnya. Ketika tingkat keluar dan masuk karyawan yang ada di dalam suatu perusahaan menurun, maka dapat dikatakan bahwa pemberian dan peningkatan motivasi kerja dari perusahaan dapat dikatakan berhasil. Dan begitu pula sebaliknya, pemberian motivasi dapat dikatakan gagal atau tidak mampu menjaga motivasi dari para karyawan adalah ketika tingkat keluar dan masuk karyawan di dalam suatu perusahaan meningkat. Sehingga hal tersebut juga menjadi salah satu faktor menurunnya tingkat kinerja karyawan dari perusahaan tersebut.

Penelitian terkait kemampuan yang telah dilakukan oleh Sugiharta, (2019) menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan dari kemampuan kerja terhadap kinerja. Penelitian Dewi, (2020) menunjukkan baik secara simultan maupun secara parsial variabel kemampuan dan motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang serupa juga dilakukan oleh Sari et al., (2021), Syamsuarni & Asdar, (2021) Sembiring et al., (2021) dengan hasil penelitian kemampuan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Sementara penelitian dengan hasil yang berbeda telah dilakukan oleh Al Fath & Aji (2021) menunjukkan bahwa kemampuan kerja secara parsial tidak memiliki pengaruh pada kinerja driver grab bike di Kota Bandung.

Penelitian terkait sikap yang telah dilakukan oleh Melly dan Natalia (2012)

menyatakan bahwa sikap kerja, komitmen organisasi, dan keterlibatan kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan, dan hipotesis yang menyatakan bahwa kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan keterlibatan kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan pada PT. Duta Marga Silima di Jakarta dinyatakan benar dan dapat diterima.

Penelitian terkait kepribadian yang telah dilakukan oleh Nurlaela (2019) menyatakan bahwa *Neuroticism* berpengaruh terhadap kinerja karyawan, *Openness* berpengaruh terhadap kinerja karyawan, *Extraversion* berpengaruh terhadap kinerja karyawan, *Extraversion* berpengaruh terhadap kinerja karyawan, *Agreeableness* berpengaruh terhadap kinerja karyawan, Variabel *Conscientiousness* tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa *Big Five personality* berpengaruh positif secara bersamaan terhadap kinerja karyawan. Hal ini mampu meningkatkan Kinerja karyawan di kantor PT. Hadji Kalla Cabang Bulukumba.

Penelitian terkait motivasi dilakukan oleh Adam & Kamase (2019) menyatakan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Penelitian serupa dilakukan oleh Ratnasari et al., (2019) dengan hasil terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kemampuan terhadap kinerja karyawan. Kemudian dikuatkan dengan penelitian Hendra, (2020) dan Muzakkir et al., (2021) menyatakan bahwa secara parsial motivasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun penelitian yang serupa dengan hasil yang berbeda dilakukan oleh Abdullah, (2018) hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi secara parsial berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian Rosmala, (2021)

menunjukkan motivasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya penelitian Syafruddin et al., (2021) menemukan hasil bahwa motivasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Stikes Salewangang Maros.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Sumber pocong Bangkalan adalah suatu badan usaha milik daerah (BUMD) yang memiliki tugas untuk menyalurkan fasilitas air bersih melalui perpipaan dan sampai saat ini pelanggan PDAM Sumber pocong Bangkalan mencapai 19.308 pelanggan se-Kabupaten Bangkalan. PDAM Sumber pocong Bangkalan beralamat di Jl. Jaksa Agung Suprpto 26, Kab. Bangkalan. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Sumber Pocong didirikan berdasarkan peraturan Daerah Kabupaten Bangkalan, nomor 19 tahun 1981.

Untuk mendukung tercapainya Visi dan Misi dari perusahaan, maka Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki oleh perusahaan harus mempunyai kemampuan yang mampu mendukung segala kegiatan yang ada di dalam perusahaan. Dalam membantu mencapai tujuan dari perusahaan, diperlukan suatu kinerja yang tinggi oleh para karyawan. Sebab, tercapai atau tidaknya suatu tujuan dari perusahaan dapat dilihat dari kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan serta beberapa penelitian terdahulu yang masih memiliki kontradiksi, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kepribadian, Sikap dan Kemampuan Terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening Pada Perusahaan Daerah Air Minum “Sumber Pocong” Kabupaten Bangkalan”**.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Apakah kepribadian berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PDAM Sumber Pocong Bangkalan?
2. Apakah sikap berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PDAM Sumber Pocong Bangkalan?
3. Apakah kemampuan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PDAM Sumber Pocong Bangkalan?
4. Apakah kepribadian, sikap dan kemampuan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan melalui motivasi karyawan PDAM Sumber Pocong Bangkalan?

1.3 Tujuan Pembahasan

Sesuai dengan rumusan masalah, tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui :

1. Mengetahui pengaruh kepribadian terhadap kinerja karyawan PDAM Sumber Pocong Bangkalan.
2. Mengetahui pengaruh sikap terhadap kinerja karyawan PDAM Sumber Pocong Bangkalan.
3. Mengetahui pengaruh kemampuan terhadap kinerja karyawan PDAM Sumber Pocong Bangkalan.
4. Mengetahui pengaruh kepribadian, sikap dan kemampuan terhadap kinerja karyawan PDAM Sumber Pocong Bangkalan melalui Motivasi karyawan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan akan memberikan beberapa kegunaan atau manfaat antara lain:

1. **Manfaat Praktis**

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat digunakan dalam dunia praktis sebagai bahan referensi dalam membuat kebijakan yang berkaitan dengan kepribadian, sikap, kemampuan, dan motivasi khususnya untuk perusahaan PDAM Sumber Pocong Bangkalan dengan harapan dapat membawa perusahaan dan pihak yang bersangkutan ke arah yang lebih baik lagi.

2. **Manfaat Teoritis**

Penelitian ini dapat memberikan informasi atau pengetahuan baru kepada pihak-pihak yang berkepentingan dan dapat bermanfaat sebagai bahan pedoman atau pembanding untuk penelitian selanjutnya agar dapat menyusun proposal skripsi dengan baik dan benar.