

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Masalah sumber daya manusia masih menjadi sorotan dan tumpuan bagi perusahaan untuk tetap dapat bertahan di era globalisasi karena sumber daya manusia mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan perusahaan. Walaupun didukung dengan sarana dan prasarana serta sumber dana yang berlebih, tetapi tanpa adanya dukungan sumber daya manusia yang handal kegiatan perusahaan tidak akan terselesaikan dengan baik. Ismail (2013:1) mengatakan bahwa tenaga kerja atau sumber daya manusia yang telah diperoleh suatu organisasi, merupakan modal atau aset yang tiada terhingga nilainya.

Tuntutan perusahaan untuk memperoleh, mengembangkan dan mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas semakin mendesak sesuai dengan dinamika lingkungan yang selalu berubah. Perusahaan juga harus mampu membangun dan meningkatkan kualitas kinerja karyawan dalam bidang – bidang tertentu sehingga menciptakan suatu manajemen yang baik. Salah satu faktor dalam menopang eksistensi perusahaan dalam memajukan kualitas dan manajemen kinerja adalah penguasaan kompetensi yang dimiliki oleh sumber daya manusia. Perusahaan Daerah Air Minum “Sumber Pocong” Kab. Bangkalan sebagai salah satu perusahaan milik daerah yang bergerak dibidang penyediaan air bersih, dalam beberapa tahun ini telah melakukan pembenahan khususnya dibidang sumber daya manusia, antara lain dengan memperbaiki prosedur dan aturan kerja yang diberlakukan untuk semua karyawan.

Perusahaan Daerah Air Minum “Sumber Pocong” menyadari permasalahan dalam segi penanganan pelayanan terhadap konsumen yang berhubungan dengan kinerja karyawan. Keluhan – keluhan terhadap pelayanan PDAM baik dari pelanggan maupun dari calon pelanggan yang menyebabkan pelanggan menjadi kurang puas, antara lain rekening air yang dianggap tidak wajar oleh pelanggan, aliran air yang sering mancet atau tidak normal, kalitas air yang buruk serta kerusakan *watermeter* pada pelanggan. Adanya jumlah keluhan yang cukup besar pada akhir tahun 2014 mengindikasikan adanya permasalahan dalam kinerja karyawan PDAM, yaitu dalam hal pelayanan terhadap pelanggan. Permasalahan kinerja karyawan tersebut harus segera ditangani dengan baik agar tidak menyebabkan terganggunya kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Hasil pengamatan sementara dan wawancara terhadap beberapa permasalahan karyawan tersebut terjadi karena kurangnya sumber daya manusia yang cakap, dari segi tingkat pendidikan ditemukan dari sekian banyak karyawan kurang lebih hanya 15% yang memiliki tingkat pendidikan strata satu, selebihnya sebesar 85% adalah karyawan dengan tingkat pendidikan sekolah dasar (SD), SLTP dan SMA/MA. Menurut Ismail (2013:94) pendidikan di dalam suatu organisasi adalah suatu proses pengembangan kemampuan kearah yang diinginkan oleh organisasi yang bersangkutan, hal ini tentunya memberikan dampak terhadap ketepatan dan kecepatan dalam hal melayani pelanggan, kurangnya pelatihan yang diberikan oleh perusahaan terhadap karyawan, pengetahuan sumber daya manusia yang terbatas terhadap permasalahan penanganan keluhan pelanggan. Sedangkan menurut Hasif *et all* (2015:46) sumber daya manusia yang berkualitas dapat

dipenuhi dengan dilakukannya pengembangan yang mengarah kepada pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia, pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu upaya untuk mengembangkan sumber daya manusia terutama untuk mengembangkan kemampuan intelektual dan kepribadian manusia. Pendidikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja sebab edukasi mewakili suatu perluasan individu sehingga dia dapat dipersiapkan untuk menilai berbagai situasi dan memilih respon yang paling tepat.

Dalam penelitiannya Moerdiyanto (2011:126) mengatakan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja saham perusahaan dimana perusahaan yang memiliki manajer yang memiliki tingkat pendidikan yang tinggi dapat dijadikan sebuah informasi oleh para investor dalam pengambilan keputusan investasi, sebab pendidikan manajer yang tinggi akan direaksi positif dan pendidikan manajer yang rendah akan direaksi negatif oleh pasar. Hal ini bertentangan dengan penelitian yang dikemukakan oleh Muttaqin dkk (2014) bahwa latar belakang pendidikan karyawan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan.

Dari sisi *teamwork* penanganan permasalahan PDAM khususnya di lapangan masih jauh dari kata sempurna hal ini disebabkan oleh kurangnya komunikasi antara orang atau bahkan antar bagian yang berhubungan langsung dengan pelayanan pada pelanggan atau para calon pelanggan, kurangnya koordinasi yang dilakukan sebelum menangani permasalahan dari pelanggan, adanya hambatan yang berupa susahny memperoleh dan memahami maksud dan tujuan yang disampaikan rekan kerja dikarenakan adanya perbedaan tingkat

pengetahuan dan pendidikan yang dimiliki oleh setiap karyawan. Menurut Sriyono dan Lestari (2013:132) *teamwork* merupakan kegiatan yang dikelola dan dilakukan sekelompok orang yang tergabung dalam satu organisasi. Mereka menjelaskan dalam penelitiannya bahwa *teamwork* berpengaruh signifikan dan positif terhadap variabel kinerja, dengan indikasi bahwa kebijakan perusahaan tentang standart kerja *teamwork* diterima dan dijalankan dengan baik oleh karyawan. Tarigan (2012:40) juga menyebutkan bahwa pengetahuan individu mampu meningkatkan pengembangan tim kerja (*teamwork*).

Adanya perbedaan penelitian empiris yang telah dilakukan oleh Marpaung (2014:40) yang menjelaskan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan *teamwork* terhadap kinerja karyawan koperasi di Sekjen Kemendikbud Senayan Jakarta. Sedangkan penelitian empiris yang dilakukan oleh Rakhmawati dan Susetyo (2014:93) tentang pengaruh gaya kepemimpinan transformasional, kepercayaan dan kerjasama tim terhadap komitmen untuk meningkatkan kinerja, dimana hasil penelitian tersebut menjelaskan dan menyebutkan bahwa kerjasama tim tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

Adapun faktor paling kritikal yang dipandang mempengaruhi kinerja secara nyata adalah kompensasi, bagi sebagian besar karyawan kompensasi dipandang merupakan salah satu faktor utama yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Menurut Zulkiram *et all* (2013:132) kompensasi adalah suatu yang diterima para karyawan sebagai balas jasa untuk kerja mereka. Pemberian kompensasi merupakan salah satu pelaksanaan MSDM yang berhubungan dengan

semua jenis pemberian penghargaan individual sebagai pertukaran dalam melakukan tugas keorganisasian.

Sebagian besar karyawan pada PDAM memandang bahwa kompensasi atau insentif yang diperoleh oleh karyawan baik dalam penanganan keluhan pelanggan juga diperlukan agar lebih efektif dalam menyelesaikan permasalahan yang dikeluhkan oleh pelanggan, sebab keluhan pelayanan pelanggan ini tidak hanya berasal dari daerah – daerah pusat kota namun secara kelurahan daerah pelayanan perusahaan, kompensasi yang memadai diharap mampu memberikan semangat yang lebih bagi karyawan perusahaan dalam melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan dengan hasil yang lebih baik. Kompensasi penting bagi karyawan sebagai individu karena besarnya kompensasi mencerminkan ukuran nilai karyawan mereka di antara para karyawan itu sendiri, keluarga dan masyarakat. Bila para karyawan memandang kompensasi mereka tidak memadai, kinerja, budaya kerja dan kepuasan kerja mereka bisa turun secara drastis (Robbins, 2006: 146). Apabila kompensasi dikelola secara dan tepat, maka akan membantu organisasi atau perusahaan mencapai tujuan dan meningkatkan kinerja perusahaan disamping juga memperoleh memelihara dan mempertahankan tenaga kerja yang produktif. Jika dikelola secara tidak benar, kompensasi dapat menyebabkan pegawai mengurangi upaya – upaya mereka dalam meningkatkan kinerja mereka terhadap perusahaan.

Adanya perbedaan penelitian empiris yang telah dilakukan oleh Damayanti *et all* (2013) tentang pengaruh kompensasi dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PDAM Surakarta, dimana hasil yang didapatkan yaitu

kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Sedangkan penelitian empiris yang dilakukan oleh Handayani (2013) tentang pengaruh sistem pengukuran kinerja dan kompensasi terhadap kinerja manajerial, dimana hasil yang didapatkan bahwa kompensasi tidak berpengaruh positif terhadap kinerja.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai “Pengaruh Tingkat pendidikan, *Teamwork* dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Kabupaten Bangkalan”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang di atas, dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah tingkat pendidikan, *teamwork*, dan kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum “Sumber Pocong” Kabupaten Bangkalan secara parsial ?
2. Apakah tingkat pendidikan, *teamwork* dan kompensasi berpengaruh terhadap kinerja Perusahaan Daerah Air Minum “Sumber Pocong” Kabupaten Bangkalan secara simultan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, dapat disimpulkan tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh tingkat pendidikan, *teamwork*, dan kompensasi terhadap kinerja karyawan PDAM “Sumber Pocong” Kabupaten Bangkalan secara parsial.

2. Mengetahui pengaruh tingkat pendidikan, teamwork dan kompensasi terhadap kinerja karyawan secara simultan “Sumber Pocong” Kabupaten Bangkalan secara simultan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu mendapatkan beberapa manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan Daerah Air Minum “Sumber Pocong” Kab. Bangkalan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan kajian dalam upaya meningkatkan sumber daya manusia yang tepat serta memperbaiki kinerja karyawan di Perusahaan.
2. Bagi Pemerintah Daerah ataupun Pemerintah Pusat hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak sebagai bahan pemikiran untuk memperbaiki kinerja dalam rangka meningkatkan kualitas kepada masyarakat.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan dan gambaran dalam pengembangan ilmu manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia di Indonesia.
4. Bagi peneliti hasil penelitian ini untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai gelar S-2 pada program studi magister manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Trunojoyo.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Untuk memberikan arah dari penelitian ini agar tidak menyimpang dari apa yang telah dirumuskan dan untuk menghindari kesalahpahaman dari isi, maka

perlu adanya ruang lingkup dan pembatasan. Ruang lingkup dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Lingkup Metode

Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif yang didukung oleh metode kualitatif.

2. Lingkup Tempat

Penelitian ini dilaksanakan di Perusahaan Daerah Air Minum “Sumber Pocong” Kabupaten Bangkalan

3. Lingkup Sasaran

Sasaran dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Perusahaan Daerah Air Minum “Sumber Pocong” Kabupaten Bangkalan