

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan Daerah Air Minum atau PDAM Sumber Pocong merupakan salah satu perusahaan pemerintah yang pengelolanya diserahkan oleh pemerintah daerah Kabupaten Bangkalan. PDAM Sumber Pocong merupakan 24 perusahaan milik daerah yang bergerak dibidang jasa pengelolaan air bersih yang telah berdiri sejak tahun 1927 hingga saat ini memiliki pelanggan 19.308 pelanggan se Kabupaten Bangkalan. Begitu pula dengan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) didirikan dengan maksud untuk memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat namun memberikan profit juga untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Air merupakan suatu kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat, ketersediaan air yang bersih merupakan suatu tuntutan dari masyarakat khususnya Kabupaten Bangkalan untuk memenuhi setiap kebutuhan mereka sehari-hari.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam pengadaan air bersih. PDAM Bangkalan salah satu perusahaan yang dapat mengelola air bersih untuk memenuhi kebutuhan air minum untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat khususnya di kabupaten Bangkalan. Dari sisi sumber daya manusia (SDM), adanya komitmen penyediaan air bersih dengan kuantitas dan kualitas air minum, PDAM harus selalu meningkatkan profesionalisme SDM-nya. Hal ini perlu

di lakukan untuk meningkatkan kompetensi SDM yang berarti untuk meningkatkan kualitas SDM dengan cara mengikuti program pendidikan dan pelatihan.

Hubungan kerja adalah suatu hubungan yang timbul antara pekerja dan pengusaha. Hubungan kerja yang di bangun harus harmonis, artinya suasana di lingkungan perusahaan berjalan kondusif memberikan ketenangan kepada karyawan dalam bekerja. Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Bangkalan hal ini telah di lakukan dengan kemampuan perusahaan. Di antaranya untuk membuat karyawan merasa nyaman saat bekerja dalam perusahaan dengan memberikan hak dan kewajiban perusahaan bagi karyawan yaitu memberikan upah atau gaji sesuai kesepakatan, memberikan waktu libur dan istirahat bagi karyawan. Dengan demikian hubungan kerja yang terjadi antara pekerja dan pengusaha adalah merupakan sebuah bentuk perjanjian kerja yang pada dasarnya memuat hak dan kewajiban oleh masing-masing pihak. Hubungan kerja memiliki peranan penting terhadap kelancaran jalannya kegiatan operasional suatu organisasi. Untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif maka perlu diciptakan hubungan kerja yang baik pula sehingga kinerja atau prestasi kerja individu maupun organisasi dapat tercapai dengan maksimal. Hubungan kerja yang terjadi antara bagian-bagian atau antar individu di dalam organisasi atau hubungan pihak organisasi dengan individu. Pihak organisasi maupun pekerja saling memerhatikan hak dan kewajiban sehingga terjalin hubungan yang baik diantaranya (Gunawan, 2015).

Hubungan kerja yang terjalin antara karyawan hanya saat berada dalam kantor saja sehingga kerjasama antara karyawan sangat kurang terjalin dengan baik. Indikator motivasi yang di dapatkan dari PDAM Bangkalan adalah rendahnya motivasi berprestasi karyawan, kurangnya dorongan untuk berkuasa, dan keinginan untuk membangun hubungan antara karyawan. Motivasi kerja di indikasikan

memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan pada PDAM Sumber Pocong Bangkalan. Hal ini karena motivasi yang ada menentukan kualitas pekerja yang dilakukan oleh karyawan dalam perusahaan, semakin tinggi motivasi karyawan dalam bekerja membuat kinerjanya semakin tinggi pula. Meningkatnya hubungan kerja karyawan seperti tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaannya tentu akan meningkatkan kinerja karyawan dalam perusahaan tersebut. Begitu juga dengan adanya hubungan kerja yang baik, akan menyebabkan peningkatan kinerja karyawan di perusahaan tersebut akan meningkat. Dan begitu juga sebaliknya jika menurunnya hubungan kerja karyawan serta buruknya motivasi kerja tentu akan berdampak pada penurunan kinerja karyawan itu sendiri, dan perusahaan akan dalam keadaan masa kritis dan akan sulit dalam persaingan global.

Salah satu usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, diantaranya dengan memperhatikan hubungan kerja karyawannya itu sendiri. Masalah hubungan kerja pada perusahaan harus di jadikan sebagai perhatian yang serius dalam perusahaan. Perusahaan ini haruslah menjadikan karyawan sebagai asset, bukan lagi hanya sebagai alat produksi semata. Untuk itu perusahaan perlu untuk menciptakan suatu kondisi yang kondusif yang dapat membuat karyawan merasa nyaman dan terpenuhi kebutuhannya, sehingga di harapkan hubungan kerja mereka tetap juga terjaga untuk bersama mencapai visi dan misi perusahaan tersebut. Pada sebuah perusahaan, hubungan kerja sangat penting karena, apabila hubungan kerja yang tercipta dalam perusahaan baik maka akan memberikan pengaruh bagi karyawan dalam meningkatkan kinerjanya, begitu pula sebaliknya. Menurut Struthers et al. dalam Biggs (2016), mengatakan hubungan kerja adalah interaksi antara sesama rekan kerja, karyawan dengan atasan dan karyawan dengan organisasinya. Seorang atasan (pimpinan) di harapkan mempunyai kemampuan memimpin, memotivasi,

mempengaruhi dan berkomunikasi dengan bawahannya dengan baik agar tujuannya organisasi dapat tercapai. Pada penelitian tersebut juga menyinggung terkait Hubungan kerja yang mana hasil penelitian tersebut menjelaskan apabila hubungan antar karyawan terjalin sangat baik maka pastinya mempengaruhi bentuk kinerja karyawan. Hubungan kerja juga dapat mengisyaratkan agar sebagai pemimpin dan bawahan bisa memahami perilaku orang yang saling berinteraksi dengan satu sama lain. Dalam kerjasama butuh di bangunnya hubungan kerja yang baik dalam koordinasi dalam organisasi demi kelangsungan perusahaan nantinya. Pengaruh koordinasi hubungan dalam kerja dapat meningkatkan aktivitas kerjanya dan cenderung untuk lebih bersemangat dalam bekerja karena adanya keeratan hubungan antar karyawan (Adam Ibrahim Indrawijaya, 2010).

Penelitian ini di lakukan pada Perusahaan Daerah Air minum atau PDAM Kabupaten Bangkalan, PDAM Kabupaten Bangkalan merupakan Badan Usaha Milik Daerah yang memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat khususnya kota Bangkalan dan sekitarnya. Penilaian kinerja merupakan suatu proses yang di lakukan organisasi untuk mengukur kinerja karayawan PDAM Bangkalan dari tahun 2015 sampai 2018 adalah menurunnya kinerja karyawan. Menurunnya kinerja karyawan akan merugikan perusahaan karena dengan menurunnya kinerja di perusahaan akan menghambat produktivitas perusahaan itu sendiri. Seperti pada tabel 1.1 berisi rekapitulasi data penilaian kinerja karyawan PDAM Kabupaten Bangkalan sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Data Penilaian Kinerja Karyawan PDAM Kabupaten Bangkalan Periode 2015-2018

No.	Kategori	Nilai Kompetensi	Tahun	Indikator penilaian kinerja			
				keuangan	pelayanan	operasi	SDM
1.	Sangat baik	2,93	2015	0,76	0,75	1,00	0,36
2.	sedang	2,61	2016	0,81	0,40	1,00	0,40
3.	Kurang baik	2,60	2017	0,59	0,75	0,71	0,55
4.	Cukup baik	2,85	2018	0,76	0,45	1,05	0,59

Sumber: Data Internal PDAM Kabupaten Bangkalan 2021

Berdasarkan hasil dari rekapitulasi penilaian kinerja karyawan kantor pusat PDAM Bangkalan. Dapat dilihat pada hasil kinerja karyawan di nilai dari indikator yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Adapun indikator penilaian kinerja karyawan kantor pusat PDAM Bangkalan adalah pemahaman, ketelitian, ketekunan, kecepatan, volume, efisiensi, inisiatif, sikap, keterampilan, kepemimpinan, kerja sama, kemampuan, tanggung jawab/disiplin, ketaatan, Hasrat berpretasi, komunikasi dan etika. Berdasarkan data penilaian kinerja PDAM Bangkalan BPPSPAM Kementerian PUPR dengan menggunakan indikator penilaian kinerja: (1) keuangan (25%), (2) pelayanan (25%), (3) operasional (35%), (4) sumber daya manusia/SDM (15%). Kinerja PDAM Bangkalan tahun 2015 masuk kategori sehat (nilai kinerja 2,93), tahun 2016 menurun menjadi kategori kurang sehat (nilai kinerja 2,61), tahun 2017 tetap masuk kategori kurang sehat (nilai kinerja 2,60), dan tahun 2018 meningkat menjadi kategori sehat (nilai kinerja 2,85). Bobot nilai per indikator tahun 2015 keuangan 0,76, pelayanan 0,75, operasi 1,00 dan SDM 0,36, tahun 2016 keuangan 0,81, pelayanan 0,40, operasi 1,00, dan SDM 0,40, tahun 2017 keuangan 0,59, pelayanan 0,75, operasi 0,71, dan SDM 0,55, tahun 2018 keuangan 0,76, pelayanan 0,45, operasi 1,05, dan SDM 0,59 (BPPSPAM, Kementerian PUPR, 2016-2019).

Motivasi merupakan hal yang menyebabkan atau menyalurkan dan mendukung perilaku seseorang untuk mempunyai kemauan dan kesediaan untuk bekerja dalam perusahaan. Adanya motivasi kerja yang baik akan mempengaruhi kinerja karyawan perusahaan. Motivasi terhadap kinerja karyawan diharapkan mampu untuk memberikan hasil kinerja yang lebih efektif. Bagi perusahaan keefektifan kinerja karyawan sangat penting karena kinerja tersebut berhubungan dengan keberlangsungan hidup dalam perusahaan. Untuk mencapai tujuan perusahaan maka keefektifan kinerja karyawan merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan. Hasibuan (dalam Damayanthi, 2015) menyatakan bahwa motivasi itu sendiri ialah pemberian daya penggerak agar mendorong seseorang untuk bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya dan upayanya untuk mencapai kepuasan. Latief (2012) mengemukakan bahwa dengan terbentuknya motivasi yang kuat, maka dapat membuahkan hasil atau kinerja yang baik sekaligus berkualitas dari pekerjaan yang telah dilakukan. Hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan motivasi yang dimiliki oleh karyawan dalam melaksanakan pekerjaan akan memberikan peningkatan terhadap kinerjanya. Oleh karena itu motivasi kerja yang tinggi diperlukan organisasi untuk meningkatkan kinerja karyawannya. Menurut Hasibuan, (2018), Motivasi adalah suatu perangsang keinginan dan daya penggerak kemauan bekerja seseorang karena setiap motif mempunyai tujuan yang ingin dicapai. Berdasarkan survei awal tentang motivasi ditemukan fenomena bahwa belum ada kemauan dalam pencapaian kerja secara maksimal ditandai dengan kinerja sebelumnya.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung dengan

jawab yang di berikan kepadanya (Wibowo *et al.*,2015). Kinerja juga di artikan sebagai suatu hasil kerja yang di capai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang di bebaskan kepadanya yang di dasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu (Hasibuan, 2014). Salah satu aspek penting dalam perusahaan untuk meningkatkan kinerja atau menjaga etos kerja para karyawannya agar tetap gigih dan giat dalam bekerja guna meningkatkan atau menjaga produktifitas kerja yaitu dengan memberikan motivasi (daya pemicu) bagi para karyawan agar kegairahan bekerja para karyawan tidak menurun (Chua & Ayoko, 2019). Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara,2013). Karyawan dapat bekerja dengan baik bila memiliki kinerja yang tinggi sehingga dapat menghasilkan kerja yang baik. Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan perusahaan atau organisasi dalam mencapai tujuannya. Untuk itu kinerja dari para karyawan harus mendapat perhatian dari para pimpinan perusahaan, sebab menurunnya kinerja dari karyawan dapat mempengaruhi kinerja perusahaan secara keseluruhan. Kinerja karyawan merupakan salah satu indikator keberhasilan operasi dalam mencapai tujuannya. Kinerja karyawan sangat menentukan kemajuan suatu perusahaan. Dan kinerja merupakan suatu hal yang sangat penting untuk mencapai tujuannya.

Kinerja merupakan perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya. Menurut beberapa para ahli dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara

kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja karyawan merupakan tantangan manajemen yang paling serius maka dari itu kinerja tersebut seseorang dapat dipengaruhi oleh faktor kepemimpinan dan motivasi kerja untuk mendorong karyawan untuk mempunyai hasil pekerjaan yang sangat baik bagi perusahaan. Hasibuan, (2012) menjelaskan bahwa “Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya di dasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu”. Robbins dan Judge, (2013) mendefinisikan kepemimpinan sebagai kemampuan untuk mempengaruhi suatu kelompok ke arah untuk mencapai visi atau serangkaian tujuan. Dengan kata lain, pemimpin dapat muncul dari dalam kelompok maupun oleh penunjukan yang resmi. Organisasi membutuhkan kepemimpinan yang kuat dan manajemen yang kuat untuk mengoptimalkan efektivitas. Pemimpin menciptakan visi masa depan, dan menginspirasi anggota organisasi untuk mencapai visi.

Kinerja seorang karyawan merupakan suatu masalah yang penting dalam suatu perusahaan, Karena tercapainya tujuan organisasi memiliki hubungan yang erat dengan kinerja para karyawan tersebut. Apabila kinerja karyawan bagus maka besar kemungkinan bagus pula kinerja perusahaan tersebut, begitu pula sebaliknya apabila kinerja karyawan buruk maka kinerja perusahaan akan mengalami penurunan. Kinerja karyawan yang baik yaitu yang mempunyai keahlian (*skill*) dalam menjalankan tugas-tugasnya dan mau bekerja keras untuk perusahaan.

Menurut Mahsun (dalam Suryadi & Rosyidi, 2013) kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau

program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam rencana strategi suatu organisasi. Pentingnya kinerja perusahaan ialah sebagai salah satu faktor dalam kemajuan perusahaan. Kinerja karyawan menjadi sangat penting dikarenakan penurunan kinerja baik individu maupun kelompok dalam suatu perusahaan dapat memberikan dampak yang berarti dalam suatu perusahaan, yaitu akan berdampak pada pencapaian tujuan organisasi. Kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal, yaitu kinerja yang sesuai dengan standar organisasi, dengan kinerja yang baik setiap karyawan dapat menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan dan bagi karyawan yang memiliki kinerja baik dapat memberikan kontribusi besar dalam menjalankan aktivitas suatu perusahaan serta dapat tercapainya tujuan perusahaan yang telah ditetapkan.

Agar tujuan dari sebuah organisasi dapat tercapai, karyawan di tuntut untuk mengoptimalkan kinerja dan semangat yang di milikinya. Banyak perusahaan yang sadar bahwa kinerja karyawan merupakan salah satu aspek utama yang terpenting untuk di perhatikan organisasi, sebagai salah satu faktor tercapainya tujuan dan meningkatkan keunggulan suatu organisasi perusahaan pada persaingan di era global berubah setiap waktu untuk saat ini (Adam Ibrahim indrawijaya, 2010. Hal 83). Kinerja juga memiliki peranan penting lainnya, yaitu karyawan yang memiliki kinerja tinggi sangat diharapkan oleh perusahaan, semakin banyak karyawan yang mempunyai kinerja tinggi, maka produktivitas perusahaan secara keseluruhan akan meningkat sehingga perusahaan akan dapat bertahan dalam persaingan global (Darmasaputra & Satiningsih, 2013). Menurut Pio, dkk (2015), untuk target yang ditetapkan (kinerja yang baik),karyawan harus mengutamakan kepentingan dan kepuasan pelanggan

dengan memberikan layanan yang terbaik, berlaku disiplin, bekerja dengan baik dan inovatif.

Kinerja dapat diartikan sebagai hasil usaha seseorang yang telah di capai dengan kemampuan dan perbuatan dalam situasi tertentu. Rendahnya tingkat kinerja karyawan dalam suatu perusahaan dapat dilihat dari besaran gaji maupun tunjangan yang diberikan oleh perusahaan dengan besarnya tanggung jawab pekerjaan yang dilakukan selain itu tingkat kehadiran ditempat kerja yang diakibatkan oleh kurangnya disiplin kerja karyawan serta penggunaan waktu secara tidak efektif dalam melaksanakan pekerjaan juga dikatakan sebagai rendahnya tingkat kinerja karyawan (Isvandiari dan Fuadah, 2017).

Permasalahan yang penulis temukan dalam hasil observasi (survei) penelitian, peneliti menemukan informasi masalah mengenai hubungan kerja menyebutkan karyawan PDAM Bangkalan dalam hal ini hubungan kerja masih belum tercipta hubungan yang harmonis antar karyawan dengan perusahaan dan rekan kerja sendiri. Maksud harmonis disini karyawan belum sepenuhnya nyaman dalam bekerja karena ada hal yang membuat kinerja mereka terganggu. Sedangkan masalah motivasi kerja adalah kurangnya motivasi yang di berikan oleh atasan kepada karyawan seperti pengarahan agar karyawan untuk lebih memperhatikan setiap pekerjaan dan lebih bertanggung jawab atas pekerjaannya. Hal tersebut mengacu agar setiap karyawan untuk meningkatkan pencapaian tujuan perusahaan. Dan untuk kinerja karyawan permasalahannya adalah kinerja karyawan yang kurang baik sehingga mengakibatkan terdapat beberapa karyawan yang bekerja di perusahaan tidak sesuai standart yang telah di tetapkan oleh perusahaan. Sehingga perlu peningkatkan efektifitas kinerja karyawannya dengan mengikuti peraturan yang ada dalam perusahaan guna untuk

mendapatkan kualitas kinerja karyawan dan bisa mempertahankan peringkat perusahaan agar tetap stabil.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Perusahaan Daerah Air Minum dengan judul **“Pengaruh Hubungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bangkalan.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di kemukakan tersebut, maka penelitian ini merumuskan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah hubungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PDAM Kabupaten Bangkalan?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PDAM Kabupaten Bangkalan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di tuliskan, maka penelitian ini di lakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh hubungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PDAM Bangkalan
2. Untuk mengetahui hubungan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PDAM Bangkalan

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Dari hasil penelitian diharapkan dapat menambah wawasan dan memberikan masukan berupa pengembangan ilmu yang berkaitan tentang hubungan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PDAM Bangkalan

2. Manfaat praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat di jadikan sebagai bahan informasi dan bahan masukan bagi pihak PDAM Bangkalan

3. Manfaat penelitian selanjutnya

Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat memberikan informasi dan referensi bacaan serta perbandingan baik dari peneliti yang lain dalam melakukan penelitian yang sama-sama menggunakan variabel penelitian, Pengaruh Hubungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan