

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam mewujudkan tujuan suatu perusahaan. Peran sumber daya manusia dapat dilihat dari usaha kerja atau jasa yang dihasilkan. Sumber daya manusia mencerminkan kualitas usaha kerja yang diberikan oleh seseorang dalam waktu tertentu untuk menghasilkan barang maupun jasa. Sehingga kualitas sumber daya manusia dapat diukur dengan kinerja dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Kualitas sumber daya manusia merupakan aset terpenting yang harus diperhatikan perusahaan untuk mencapai tujuannya. Jika tingkat kualitas sumber daya manusia dalam perusahaan itu baik maka kinerja pegawai tersebut akan baik pula (Katidjan, 2017). Pegawai yang termotivasi dengan baik cenderung memberikan pelayanan yang luar biasa dan berkontribusi pada kesuksesan perusahaan. Di sisi lain, lingkungan kerja yang buruk dapat menyebabkan penurunan motivasi dan kinerja pegawai. Sehingga diperlukan pengelolaan lingkungan kerja yang tepat untuk memastikan pegawai tetap termotivasi dan dapat menghasilkan kinerja yang unggul.

Vroom mengemukakan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh tiga faktor utama: harapan (*expectancy*), instrumentalitas (*instrumentality*), dan valensi (*valence*). Harapan merujuk pada keyakinan individu bahwa usaha yang mereka lakukan akan menghasilkan kinerja yang baik. Instrumentalitas berkaitan dengan

keyakinan individu bahwa kinerja yang baik akan mendapatkan hasil yang diinginkan. Valensi mengacu pada nilai-nilai pribadi individu terkait dengan hasil yang diinginkan.

Kinerja pegawai dianggap dapat mempengaruhi tercapainya visi misi perusahaan, karena mengukur seberapa banyak memberikan hasil kerja yang positif kepada perusahaan. Kinerja pegawai yang positif dapat tercapai jika perusahaan dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Kasmir (2016) menjabarkan beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja baik hasil maupun perilaku kerja, yaitu kemampuan dan keahlian, pengetahuan, rancangan kerja, kepribadian, motivasi kerja, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, loyalitas, komitmen, dan disiplin kerja. Melalui faktor kinerja ini maka dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja dan motivasi kerja merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja.

Motivasi merupakan faktor yang sangat menentukan kinerja (Griffin 2003:38). Motivasi merupakan dorongan, keinginan, hasrat dan tenaga penggerak yang berasal dari diri manusia untuk berbuat atau untuk melakukan sesuatu (Wursanto, 2005:301). Jadi pada dasarnya apabila perusahaan ingin meraih kinerja yang optimal sesuai dengan target yang telah ditentukan maka perusahaan haruslah memberikan motivasi pada pegawai agar pegawai mau dan rela mencurahkan tenaga dan pikiran yang dimiliki demi pekerjaan. Persoalan dalam memotivasi pegawai tidak mudah karena dalam diri pegawai terdapat keinginan, kebutuhan dan harapan yang berbeda antara satu pegawai dengan pegawai lainnya. Jadi apabila manajemen dapat memahami persoalan motivasi dan

mengatasinya maka perusahaan akan mendapatkan kinerja pegawai yang optimal sesuai dengan standar yang di tentukan. Serta didukung pula dengan hasil penelitian yang sebelumnya telah dilakukan oleh Sembiring (2020) menghasilkan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, artinya semakin pegawai merasa termotivasi dalam melakukan pekerjaannya, maka semakin meningkat kinerja pegawai dalam membantu mencapai visi dan misi dari perusahaan. Namun hasil berbeda ditunjukkan oleh penelitian yang dilakukan Changriawan (2017) menghasilkan motivasi tidak berpengaruh terhadap kinerja, begitu pula hasil penelitian Narulita dan Charina (2020) menghasilkan bahwa secara parsial motivasi tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Lingkungan kerja dapat menciptakan hubungan kerja yang mengikat antara orang-orang yang ada didalam lingkungannya. Oleh karena itu, hendaknya diusahakan agar lingkungan kerja harus baik dan kondusif karena lingkungan kerja yang baik dan kondusif menjadikan pegawai merasa betah berada di ruangan dan merasa senang serta bersemangat untuk melaksanakan tugas-tugasnya sehingga kepuasan kerja akan terbentuk dan dari kepuasan kerja pegawai tersebut maka kinerja pegawai juga akan meningkat. Hal ini sesuai dengan penelitian dari Emilia (2009) menyatakan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, namun temuan berbeda ditemukan pada penelitian Januari 2019 menyatakan bahwa lingkungan kerja tidak mempengaruhi kinerja pegawai.

Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan air bersih daerah. Salah satu tujuan dibentuknya Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng adalah mencukupi kebutuhan

masyarakat akan air bersih, pengembangan pelayanan sarana dan prasarana serta distribusi air bersih. Sedangkan tujuan lainnya adalah mengembangkan perekonomian guna menunjang pembangunan daerah dengan memperluas lapangan pekerjaan, serta mencari laba sebagai sumber utama pembiayaan bagi daerah untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan prima. Adapun cabang dan unit yang dibawah operasional Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng yaitu Cabang Singaraja, Cabang Seririt, Cabang Gerokgak, Cabang Busungbiu, Cabang Kubutambahan, Cabang Lovina dan unitnya yaitu Unit Pancasari, Unit Sambirenteng, dan Unit Pejarakan. Kantor pusat dari Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng berlokasi di jalan Melati No.10, Banjar Jawa, Buleleng, Bali, Indonesia. Berdasarkan observasi awal di Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng, terdapat 205 pegawai yang tersebar ke dalam beberapa divisi. Salah satu divisi yang ada yaitu divisi umum. Divisi umum merupakan salah satu divisi yang memiliki jumlah pegawai yang relatif banyak yaitu 36 pegawai. Pada observasi awal terdapat permasalahan berupa penurunan kinerja pada tahun 2022 serta adanya keluhan kinerja pada bagian umum. Hal ini dapat dilihat dari penilaian kinerja berdasarkan kepmendagri nomor 47 tahun 1999. Tingkat keberhasilan (kinerja) perusahaan berdasarkan keputusan menteri dalam Negeri Nomor 47 tahun 1999 tanggal 31 Mei 1999 tentang pedoman penilaian kinerja Perusahaan Daerah Air Minum dikategorikan sebagai berikut :

Tabel 1.1 Kategori Penilaian Perusahaan Daerah Umum Air Minum

NILAI	KLASIFIKASI
di atas 75	Baik Sekali
di atas 60 s.d 75	Baik
di atas 45 s.d 60	Cukup
di atas 30 s.d 45	Kurang
Kurang dari atau sama dengan 30	Tidak Baik

Sumber : SPI Perumda Air Minum Tirtha Hita Buleleng

Nilai kinerja perusahaan tahun 2022 sebesar 68,45 dengan klasifikasi baik dibandingkan tahun 2021, terdapat penurunan nilai kinerja sebesar 1,93 dari 70,38 menjadi 68,45 sebagai berikut :

Tabel 1.2 Penilaian Hasil Kinerja Perusahaan

Aspek	Nilai		Naik/turun
	2021	2022	
Keuangan	34,50	33,00	(1,50)
operasional	22,13	21,28	(0,85)
Administrasi	13,75	14,17	(0,42)
Jumlah	70,38	68,45	(1,93)

Sumber : SPI Perumda Air Minum Tirtha Hita Buleleng

Rincian hasil penilaian kinerja berdasarkan Kepmendagri Nomor 47 Tahun 1999 disajikan pada lampiran 6.

Adapun penyebab kenaikan/penurunan capaian masing-masing aspek yaitu yang pertama penurunan pada aspek keuangan terjadi pada indikator rasio laba terhadap penjualan dan efektivitas penagihan, yang kedua yaitu penurunan pada aspek operasional terjadi pada indikator tingkat kehilangan air yaitu tingkat kehilangan air perusahaan meningkat dari 19,39 % menjadi 22,19 % dan yang terakhir yaitu kenaikan pada aspek administrasi terjadi pada indikator tidak lanjut hasil pemeriksaan tahun sebelumnya yaitu perusahaan telah menindaklanjuti seluruh hasil pemeriksaaan sebelumnya berdasarkan penyebab kenaikan/penurunan capaian masing-masing aspek tersebut terdapat beberapa indikator kinerja yang masih perlu peningkatan terutama yang memiliki nilai 1 dan 2 dari maksimal 5 yaitu pertama pada aspek keuangan meliputi peningkatan rasio laba terhadap aktiva produktif, peningkatan rasio laba terhadap penjualan, dan rasio aktiva lancar terhadap utang lancar. Dan yang kedua yaitu pada aspek operasional

meliputi peningkatan cakupan pelayanan, kontinuitas air, penurunan tingkat kehilangan air, dan peneraan meteran.

Berdasarkan hasil prasarvei terdapat pengaduan konsumen yang berhubungan dengan kinerja bagian divisi umum. hal tersebut diakibatkan oleh kualitas pelayanan yang kurang baik. Hal itu berdasarkan banyaknya kritik serta keluhan masyarakat sebagai pengguna jasa baik secara langsung maupun tidak langsung seperti kelambatan dalam menangani masalah, kurangnya tanggapan dalam keluhan masyarakat, serta adanya keluhan tentang kurangnya responsivitas dan efisiensi dalam menangani tugas-tugas administratif serta pelayanan kepada pelanggan dan lain sebagainya. Belum maksimalnya pelayanan itu tidak lepas dari faktor motivasi kerja terhadap pegawai, serta faktor faktor yang lain yang mempengaruhi menurunnya kinerja.

Pegawai mungkin perlu meningkatkan keterampilan komunikasi dan kerja tim untuk lebih efektif menangani keluhan pelanggan serta mempercepat proses administrasi. Evaluasi kinerja secara berkala dan pemberian motivasi kerja salah satunya dengan memberikan motivasi kerja berupa pengakuan maupun penghargaan atas prestasi yang telah berhasil dicapai ini dapat mendorong pegawai untuk mencapai suatu keberhasilan kinerjanya dan dapat membantu mendorong peningkatan kinerja pegawai yang sesuai sehingga dapat memperbaiki kualitas layanan yang disediakan oleh divisi umum PDAM Buleleng, sehingga memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan dan masyarakat secara keseluruhan. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa perlu adanya peningkatan motivasi kerja pegawai agar kinerja pegawai dapat ditingkatkan diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Berdasarkan kondisi tersebut perusahaan seharusnya melanjutkan upaya-upaya peningkatan nilai kinerja yang telah dilakukan dan pihak manajemen perusahaan dan tetap menjaga dan mensejahterakan perusahaan melalui peningkatan kinerja pegawai serta pemberian motivasi kerja. Peningkatan kinerja harus dilakukan karena adanya kesenjangan antara hasil kerja yang diharapkan dengan kenyataan yang terjadi. Menurut Wibowo (2012), peningkatan kinerja pegawai diharapkan dapat mendukung tercapainya tujuan organisasi dan dapat menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Menurut gardjito dkk. (2014), “Jika motivasi tinggi dan lingkungan kerja nyaman dalam bekerja maka kinerja dari pegawai akan meningkat”.

Di samping motivasi kerja, lingkungan kerja menjadi salah satu faktor pendukung meningkatnya kinerja pegawai. Nitisemito (2000) mengungkapkan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan *jobdesk* yang diberikan, sebaliknya apabila lingkungan kerja yang tidak baik dapat menurunkan semangat kerja dan akhirnya menurunkan kinerja pegawai. Untuk menunjang kinerja pegawai yang baik, perusahaan harus menyediakan lingkungan yang memadai seperti lingkungan fisik (tata ruang kantor yang nyaman, lingkungan bersih, sirkulasi udara yang baik, serta penerangan yang cukup), serta lingkungan non fisik (suasana kerja pegawai, kesejahteraan pegawai, hubungan antar pegawai, hubungan pegawai dengan pimpinan, serta tempat ibadah). Lingkungan kerja yang baik akan memengaruhi semangat kerja pegawai dan akhirnya akan meningkatkan kinerja pegawai. Berdasarkan hasil obeservasi awal berupa wawancara dengan staf bagian divisi umum, diketahui bahwa adanya keluhan

berupa kecilnya ruang kerja pegawai dimana hal tersebut membuat pegawai tidak leluasa dalam bekerja. Banyak berkas yang tidak tertampung di dalam lemari dan akhirnya diletakkan di meja kerja juga menghambat aktivitas pegawai dalam melaksanakan *jobdesk*. Kemudian adanya keluhan mengenai AC yang kurang dingin sehingga membuat pegawai tidak nyaman dalam bekerja di dalam ruangan. Selain itu, pembuatan surat tugas yang kadang terlambat serta *reward* dan kompensasi yang tidak relevan. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa perlu adanya peningkatan lingkungan kerja pegawai agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh penelitian terdahulu (Azhariansyah, Sianipar, & Kamariah, 2021) memperlihatkan bahwa motivasi kerja dan lingkungan kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja sedangkan temuan lain (Suprahirja & Mahmudi, 2021) memperlihatkan motivasi kerja dan lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Sedangkan menurut Penelitian yang dilakukan oleh Riyanto et al., (2017) menghasilkan kesimpulan bahwa motivasi kerja dan lingkungan kerja berpengaruh simultan terhadap kinerja karyawan, Sedangkan menurut penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Wijaya (2017) menyatakan bahwa motivasi kerja dan lingkungan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Namun, penelitian yang mengeksplorasi mengenai pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng terutama pada bagian divisi umum masih terbatas.

Oleh karena itu, penelitian ini akan memberikan wawasan yang lebih dalam tentang bagaimana pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap

kinerja pegawai di Perumda Air Minum Tirtha Hita Buleleng terutama padabagian divisi umum. Pada dasarnya setiap perusahaan atau organisasi memiliki tujuan untuk meningkatkan kinerja yang optimal khususnya sumber daya manusianya, mengingat di era globalisasi ini yang dimana persaingan dalam duniabisnis sangat pesat. Oleh sebab itu, setiap perusahaan hendaknya mempersiapkan SDM yang handal dan memiliki etos kerja yang baik agar perusahaan tersebut mampu menghadapi persaingan tersebut. Berdasarkan permasalahan di atas, maka penelitian mencoba mengangkatnya ke dalam penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirtha Hita Buleleng pada Bagian Divisi Umum”**.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Masalah penelitian berikut dengan Perumda Air Minum Tirtha Hita Buleleng dapat diidentifikasi berdasarkan penjelasan latar belakang penelitian sebelumnya:

- (1) Penurunan nilai kinerja perusahaan tahun 2022 sebesar 68,45 dengan klasifikasi baik dibandingkan tahun 2021, terdapat penurunan nilai kinerja sebesar 1,93 dari 70,38 menjadi 68,45.
- (2) Terdapat permasalahan tentang adanya pengaduan konsumen terhadap pelayanan yg diberikan oleh divisi bagian umum. hal tersebut diakibatkan oleh kualitas pelayanan yang yang kurang baik
- (3) Terdapat permasalahan tentang kondisi lingkungan kerja yang tidak baik sehingga perlu adanya peningkatan lingkungan kerja pegawai agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

- (4) Adanya kesenjangan atau perbedaan pada hasil penelitian terdahulu.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah pada Perumda Air Minum Tirtha Hita Buleleng, maka penelitian ini hanya meneliti motivasi kerja dan lingkungan kerja sebagai variabel bebas, kemudian kinerja pegawai sebagai variabel terikat.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, identifikasi masalah, dan pembatasan masalah yang telah dipaparkan, maka dapat dirumuskan masalah penelitian adalah sebagai berikut:

- (1) Bagaimana motivasi kerja dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai bagian divisi umum di Perumda Air Minum Tirtha Hita Buleleng?
- (2) Bagaimana motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai bagian divisi umum di Perumda Air Minum Tirtha Hita Buleleng?
- (3) Bagaimana lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai bagian divisi umum di Perumda Air Minum Tirtha Hita Buleleng?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat ditetapkan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

- (1) Menguji apakah motivasi kerja dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai bagian divisi umum di Perumda Air Minum Tirtha Hita Buleleng.
- (2) Menguji apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai bagian divisi umum di Perumda Air Minum Tirtha Hita Buleleng.

- (3) Menguji apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai bagian divisi umum di Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat teoritis dan manfaat praktis sebagai berikut.

(1) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperdalam pemahaman tentang ilmu pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia yang terkait dengan motivasi kerja, lingkungan kerja dan kinerja pegawai

(2) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak manajemen Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng dalam menentukan kebijakan melalui informasi yang didapat dalam penelitian ini, khususnya mengenai motivasi kerja dan lingkungan kerja dalam kinerja pegawai bagian divisi umum di Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng .

