

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian**

Di era digital saat ini, persaingan antar perusahaan semakin ketat, dan perusahaan dituntut untuk meningkatkan kinerja guna bertahan dan berkembang, serta menjaga dan mengembangkan bisnis demi mencapai kesuksesan jangka panjang dan pertumbuhan berkelanjutan. Salah satu faktor kunci dalam upaya ini adalah sumber daya manusia (SDM), yang memegang peranan utama dalam mewujudkan tujuan perusahaan dan menentukan keberhasilan proses bisnis. SDM, yang sering disebut karyawan, memiliki peran krusial dalam menjalankan aktivitas perusahaan, meskipun teknologi semakin canggih. Kinerja karyawan, yang dipengaruhi oleh motivasi dan disiplin kerja, menjadi indikator utama keberhasilan perusahaan.

Menurut Mangkunegara (2018), kinerja karyawan diukur berdasarkan sejauh mana mereka memenuhi tugas-tugas mereka dengan kualitas dan kuantitas yang sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada mereka. Peningkatan kinerja karyawan akan menghasilkan efektivitas terbaik dalam mencapai tujuan perusahaan, sedangkan kinerja yang buruk akan menghambat pencapaian tujuan perusahaan. Sutrisno (2019) mengatakan bahwa kinerja merupakan hasil dari upaya individu dalam mencapai tujuan organisasi melalui pelaksanaan tugas yang efisien dan efektif. Ia menekankan bahwa motivasi dan disiplin kerja adalah dua elemen kunci yang sangat mempengaruhi kinerja seorang karyawan. Motivasi mengacu pada dorongan internal yang membuat individu lebih bersemangat, antusias, dan berfokus untuk mencapai target yang ditetapkan. Sementara itu, disiplin kerja mencerminkan kepatuhan terhadap aturan, ketepatan waktu, dan konsistensi dalam melaksanakan pekerjaan.

Mangkunegara (2021) juga memperbarui pandangannya tentang kinerja dengan menyatakan bahwa motivasi dan disiplin kerja saling berinteraksi dalam mempengaruhi hasil kerja karyawan. Ia menjelaskan bahwa motivasi merupakan faktor internal yang membuat karyawan berusaha

untuk mencapai hasil yang lebih baik, seperti dorongan untuk memperoleh penghargaan atau kepuasan pribadi. Disiplin kerja, di sisi lain, adalah bentuk kontrol diri yang dilakukan oleh karyawan untuk tetap patuh terhadap aturan, standar, dan waktu yang ditetapkan. Menurut Mangkune-gara (2021), interaksi antara motivasi dan disiplin kerja akan menghasilkan kinerja yang lebih baik, karena motivasi memicu tindakan yang proaktif, sementara disiplin menjaga agar tindakan tersebut tetap berada dalam koridor yang benar. Dengan demikian, kedua faktor ini perlu diperhatikan secara bersamaan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan.

Menurut Afandi (2018), motivasi adalah dorongan internal yang timbul dalam diri seseorang atau individu dengan tujuan untuk mencapai perkembangan yang lebih baik dalam berbagai aspek kehidupan. Motivasi ini dapat muncul sebagai hasil dari berbagai faktor, seperti inspirasi, dorongan, dan keinginan kuat untuk melaksanakan kegiatan dengan penuh semangat, ketekunan, serta kecermatan, demi mencapai hasil kerja yang berkualitas tinggi. Dalam konteks dunia kerja, motivasi memiliki peran penting dan dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Motivasi yang tinggi pada karyawan dapat meningkatkan antusiasme dan dorongan untuk bekerja, membuat mereka lebih rajin dan berkomitmen dalam menyelesaikan tugas-tugas, serta mendorong mereka untuk mengerahkan usaha terbaiknya dalam mencapai hasil yang optimal.

Selain motivasi kerja, ada faktor penting lainnya yang turut berperan dalam memengaruhi kinerja karyawan, yaitu disiplin kerja. Disiplin kerja memainkan peran krusial dalam memastikan karyawan mampu bekerja sesuai dengan aturan dan kebijakan yang ditetapkan oleh organisasi. Mangkune-gara (2015) juga menyatakan bahwa karyawan dengan tingkat disiplin tinggi biasanya lebih bertanggung jawab dalam menyelesaikan tugas, serta memiliki tingkat kesalahan yang lebih rendah. Hal ini tentu akan berdampak positif terhadap pencapaian kinerja, karena semakin sedikit kesalahan yang terjadi, semakin efisien pula pekerjaan dapat diselesaikan.

Rivai (2014) memperkuat pandangan ini dengan menjelaskan bahwa disiplin kerja bukan hanya tentang kepatuhan terhadap aturan dan regulasi,

tetapi juga mencerminkan sikap dan perilaku karyawan dalam menghormati prosedur yang telah ditetapkan. Disiplin yang baik biasanya ditandai dengan tingkat kehadiran yang tinggi, kepatuhan terhadap jadwal dan aturan kerja, serta pelaksanaan pekerjaan yang sesuai dengan standar perusahaan. Pada penelitian Saputro (2023) variabel Disiplin Kerja Berpengaruh positif dan signifikan. Hal ini didukung oleh penelitian Puspandini (2022) Disiplin Kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Namun, penelitian Tri Diana (2022) menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan.

Objek penelitian ini adalah Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng. Pada Tahun 1986, Badan Pengelolaan Air Minum (BPAM) menyerahkan pengelolaannya kepada Pemerintah Provinsi Bali, lalu kemudian Pemerintah Provinsi Bali memberikan kepada Pemerintah Kabupaten Buleleng dan didirikanlah PDAM Kabupaten Buleleng berdasarkan Peraturan Daerah No. 1 Tahun 1984. Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak di bidang sistem pelayanan air minum untuk wilayah Kabupaten Buleleng. BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh daerah, sehingga Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng ini bukan instansi pemerintahan. Oleh karena itu, para pegawai tidak berstatus PNS/ASN. Perumda ini memiliki misi antara lain menyediakan air minum yang memenuhi kualitas, kuantitas, dan kontinuitas yang dapat dipertanggungjawabkan dengan pelayanan prima dan dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan kesejahteraan yang memadai bagi manajemen dan juga karyawan.

Misi lainnya adalah menghasilkan kinerja terbaik dan mampu memberikan kontribusi terhadap peningkatan pendapatan asli daerah (PAD), melakukan pengelolaan usaha secara profesional dengan teknologi tepat guna dan prinsip-prinsip manajemen yang berwawasan global serta berbakti kepada Tuhan, menjaga hubungan harmonis dengan seluruh stakeholders serta turut berperan aktif dalam upaya pelestarian lingkungan dan sumber daya air. Kantor pusat Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng ini berlokasi di Jl. Melati No.10, Banjar Jawa, Kec. Buleleng, Kabupaten Buleleng, Bali,

Indonesia. Adapun cabang dan unit dari Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng antara lain Cabang Kubutambahan, Cabang Lovina, Cabang Seririt, Cabang Gerokgak, Cabang Busungbiu, Unit Pancasari, dan Unit Sambirenteng.

Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng termasuk salah satu penyedia layanan publik, dimana kinerja karyawan adalah salah satu hal yang sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Namun, Berdasarkan hasil wawancara pra survey yang telah peneliti lakukan dengan Direktur Umum Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng, peneliti mendapatkan informasi bahwa ada beberapa permasalahan perusahaan terkait dengan kinerja karyawan pada belakangan ini. Hasil wawancara menunjukkan kurangnya rasa kedisiplinan diri dari para karyawan, hal ini ditunjukkan dengan data yang menunjukkan bahwa banyaknya keterlambatan yang cukup signifikan dilakukan oleh para pegawai yang tidak datang tepat waktu sesuai aturan yang berlaku di Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng. Kondisi tersebut berdampak pada tertundanya pelaksanaan tugas harian yang mengakibatkan pelayanan menjadi kurang maksimal, hal tersebut juga didukung dengan banyaknya ulasan Google Maps dalam beberapa bulan terakhir memperlihatkan adanya keluhan buruk terkait kurangnya kualitas pelayanan perusahaan.

Dalam ulasan tersebut, pelanggan banyak mengeluhkan kurangnya sikap ramah karyawan saat memberikan pelayanan, termasuk perilaku yang dinilai kurang profesional, seperti karyawan yang terlihat asik mengobrol dengan rekan kerja di tengah proses melayani pelanggan, sehingga mengabaikan responsivitas terhadap kebutuhan pelanggan. Beberapa ulasan lainnya menunjukkan keluhan tentang buruknya pelayanan air, seperti pasokan air yang sering mati dan tidak stabil. Pelanggan juga mengungkapkan kekecewaan karena pengaduan yang telah disampaikan tidak segera ditindaklanjuti oleh petugas, sehingga masalah tersebut terus berlarut-larut tanpa solusi. Ulasan-ulasan negatif ini menunjukkan bahwa ada kesenjangan antara standar pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan dan kenyataan kinerja di lapangan. Menurut Direktur, situasi ini merupakan tantangan besar



yang harus segera diatasi karena berpengaruh langsung terhadap citra perusahaan di mata publik.

Dalam hasil wawancara pra survey yang dilakukan dengan salah satu karyawan, karyawan mengungkapkan bahwa mereka merasa kurang diberdayakan dan kurangnya rasa apresiasi dari perusahaan yang kurang memadai atas hasil kerja dan kontribusi mereka. Hal inilah yang membuat semangat bekerja menjadi menurun, sehingga tidak maksimal dalam melakukan pekerjaan dan menjalankan tugas. Di sisi lain, terkait pengawasan dan penerapan peraturan disiplin kerja juga tidak berjalan secara optimal. Kondisi dari adanya karyawan yang sering terlambat juga menciptakan lingkungan kerja yang tidak kondusif, hal tersebut berpotensi mengganggu koordinasi antar tim sehingga dapat mengakibatkan terlambatnya proses pelayanan kepada pelanggan. Permasalahan utama yang dapat diidentifikasi dari fenomena ini adalah adanya kesenjangan antara kondisi nyata di lapangan dan kondisi yang diharapkan terkait kinerja karyawan. Kondisi nyata saat ini menunjukkan bahwa tingkat motivasi dan disiplin kerja karyawan belum optimal, yang berdampak langsung pada kinerja mereka. Padahal, seharusnya, dengan motivasi yang tinggi dan disiplin kerja yang baik, karyawan dapat lebih produktif, efektif, dan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Motivasi kerja yang rendah mengakibatkan kurangnya inisiatif dan keterlibatan karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka. Karyawan merasa kurang terhubung dengan tujuan perusahaan, sehingga produktivitas dan kualitas pekerjaan menurun. Sementara itu, disiplin kerja yang tidak konsisten memperparah situasi ini, di mana ketidakpatuhan terhadap peraturan mengganggu jalannya operasional perusahaan. Akibatnya, tujuan perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat terhambat, bahkan berpotensi merugikan citra perusahaan di mata publik. Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa kombinasi antara rendahnya motivasi kerja, disiplin yang kurang konsisten, dan keluhan pelanggan menciptakan siklus yang saling memperburuk. Karyawan yang

tidak termotivasi cenderung tidak disiplin, sementara kinerja yang buruk meningkatkan keluhan pelanggan, yang pada akhirnya menurunkan semangat tim secara keseluruhan.

Dari beberapa faktor yang telah dibahas, menunjukkan bahwa masalah motivasi kerja dan disiplin kerja perlu mendapat perhatian lebih agar kinerja karyawan dapat ditingkatkan lagi. Sebagai sebuah perusahaan yang dimana mempekerjakan banyak pegawai maka diperlukannya motivasi yang tinggi untuk mendorong karyawan dalam melaksanakan tugas dan kedisiplinan untuk mengatur tingkah laku dan sikap dalam bekerja. Dengan adanya permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan mengangkat judul , **“Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng”**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang dalam penelitian yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang terjadi pada Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng adalah sebagai berikut:

1. Ditemukan ulasan negatif dari pelanggan mengenai sikap kurang ramah dan tidak profesional dari karyawan, serta keluhan terkait pasokan air yang sering mati atau tidak stabil, menunjukkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang diharapkan dan kenyataan di lapangan.
2. Terdapat sejumlah karyawan yang sering terlambat datang ke tempat kerja dan tidak mematuhi aturan yang berlaku sehingga menyebabkan terganggunya aktivitas pelayanan kepada pelanggan
3. Beberapa karyawan merasa kurang diberdayakan dan diapresiasi oleh perusahaan yang menyebabkan menurunnya semangat kerja dan kurangnya inisiatif dalam menjalankan tugas

### 1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dijelaskan, maka penelitian ini membatasi variabel penelitian yang hanya terdiri dari tiga variabel yang terdiri dari dua variabel bebas dan satu variabel terikat. Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja sebagai variabel bebas, dan kemudian kinerja pegawai sebagai variabel terikat.

### 1.4 Rumusan Masalah

Berkaitan dengan penelitian pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng masalah yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah motivasi kerja dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari riset ini berdasarkan uraian di atas adalah :

1. Menguji dan menganalisis pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

### 1.6 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan atau digunakan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari riset diharapkan dapat memberikan manfaat berupa pengetahuan tentang motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap

kinerja karyawan, serta pengetahuan itu dapat di kembangkan pada penelitian selanjutnya.

## 2. Manfaat Praktis

Bagi pihak Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng diharapkan dapat menjadi koreksi untuk mengambil keputusan terkait motivasi kerja dan Disiplin Kerja terhadap kinerja karyawan. Serta dapat membagi data terkait sumber daya manusia agar lancar dalam proses mencapai tujuan sebuah perusahaan.

