

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Mengalami arus globalisasi disaat ini, sumber daya manusia ialah salah satu hal yang sangat berarti di dalam perusahaan. Sumber daya manusia merupakan“ keterampilan terpadu dari daya pikir serta daya fisik yang dipunyai orang” Hasibuan(2012: 244). Tidak hanya itu, sumber daya manusia ialah penggerak utama atas kelancaran aktivitas dalam perusahaan. Oleh sebab itu mengelola sumber daya manusia sangat diperlukan dalam perusahaan buat menggapai tujuan perusahaan. Organisasi dapat menggapai tujuannya dengan baik apabila orang- orang yang ikut serta dalam organisasi baik secara individu ataupun kelompok sanggup melaksanakan pekerjaan serta tanggung jawab yang dibebankan kepadanya dilakukan dengan baik hingga hendak menciptakan kinerja yang bisa menguntungkan untuk perusahaan. Keberhasilan perusahaan yang baik hendak terwujud bergantung dari sumber daya manusia yang terdapat di perusahaan dalam tiap aktifitas dan pencapaian tujuan. Hal ini didukung oleh Hariandja(2002) sumber daya manusia ialah salah satu aspek yang sangat berarti dalam sesuatu perusahaan disamping aspek yang lain semacam modal.

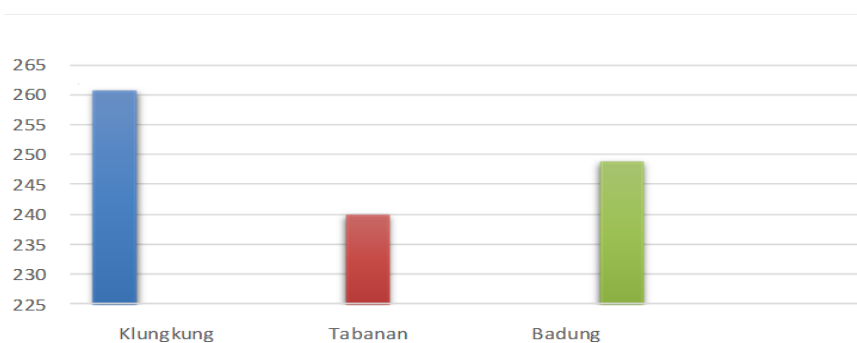
Setiap perusahaan tentunya akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawainya dengan harapan dapat mencapai tujuan perusahaan. Adanya

sumber daya manusia yang baik maka diharapkan perusahaan akan mampu mengoptimalkan dan meningkatkan kinerja pegawainya. Variabel yang mempengaruhi kinerja pegawai seperti kompetensi dan disiplin kerja. Kinerja yang baik akan terlihat ketika keluhan dari pelanggan menurun, meningkatnya produktivitas dan kreativitas pegawai, dan kehadiran pegawai yang tinggi. Kompetensi dapat diukur dari pengetahuan, pemahaman, kemampuan, nilai, sikap dan minat. disiplin dapat diukur dari kehadiran, ketaatan pada aturan yang ada pada suatu organisasi. Kompetensi dan disiplin perlu untuk mendukung pegawai bekerja dengan baik dan sesuai dengan ketentuan perusahaan. Hal ini diungkapkan oleh Riyanda (2017: 34), “apabila karyawan memiliki kompetensi yang sesuai dengan profesinya dan disiplin kerja yang tinggi, maka akan membantu peningkatan kinerja karyawan”.

Kinerja pegawai dalam suatu organisasi akan menjadi pendukung perusahaan dalam kegiatan untuk mencapai tujuan tersebut. Kinerja yang baik akan membuat perusahaan mampu memenuhi target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Kinerja seorang pegawai merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap pegawai mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya. Kinerja pegawai dapat ditingkatkan dengan melakukan pembinaan sumber daya manusia melalui pemberian pelatihan yang dapat meningkatkan kompetensi pegawai. Kompetensi merupakan kemampuan dalam menjalankan pekerjaan atau tanggung jawab yang diberikan kepadanya sesuai dengan pendidikan dan pengalaman yang dimiliki. Selain kompetensi, disiplin kerja juga dapat mempengaruhi kinerja. Disiplin merupakan ketaatan pegawai

dalam mematuhi peraturan yang ada di perusahaan tanpa adanya paksaan. Dengan tingkat kedisiplinan yang tinggi maka akan berdampak pada kinerja pegawai.

Sama juga halnya yang dialami oleh PDAM Kabupaten Klungkung yang merupakan perusahaan badan usaha milik Pemerintah Kabupaten Klungkung yang didirikan berdasarkan peraturan Daerah Tingkat II Kabupaten Klungkung Nomor 11 tahun 1990 tentang pendirian Perusahaan Daerah Kabupaten Klungkung. PDAM Kabupaten Klungkung yang berawal dari Badan Pengelola Air Minum (BPAM) Kabupaten Klungkung yang berawal dari penyerahan pengelolaan sarana dan prasarana air bersih dari menteri Pekerjaan Umum kepada Gubernur kepala daerah tingkat I Provinsi Bali. PDAM Kabupaten Klungkung memiliki pegawai sebanyak 139 orang pegawai per tanggal 31 desember 2019. Jumlah tersebut telah ditetapkan sejak tahun 2017, dengan rincian 110 orang pegawai tetap dan 29 orang pegawai tidak tetap. Keberhasilan kinerja pegawai dapat diukur dari rendahnya tingkat keluhan pelanggan PDAM Kabupaten Klungkung. Keberhasilan perusahaan akan dapat tercapai jika kompetensi dan disiplin kerja yang tinggi maka kinerja pegawai akan meningkat. Tetapi pada kenyataannya terdapat permasalahan mengenai tingkat kinerja pegawai PDAM Kabupaten Klungkung yang disebabkan karena kompetensi dan disiplin kerja pegawai rendah. Observasi yang dilakukan di PDAM Kabupaten Klungkung di dapat data sebagai berikut.



Gambar 1.1
Keluhan Pelanggan pada Tiga PDAM di Bali

Berdasarkan gambar diagram 1.1 yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa PDAM Kabupaten Klungkung memiliki kinerja paling rendah, Hal ini terbukti dari banyaknya tingkat keluhan pelanggan PDAM Kabupaten Klungkung sebanyak 261 keluhan jika dibandingkan dengan Kabupaten lainnya. Tingginya tingkat keluhan pelanggan pada PDAM Kabupaten Klungkung mengindikasikan adanya masalah kinerja. Oleh karena itu penelitian berfokus pada kantor PDAM Kabupaten Klungkung yang memiliki tingkat ketercapaian kinerja yang rendah pada tahun 2019.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan di kantor PDAM Kabupaten Klungkung untuk mengetahui kinerja pegawai PDAM Kabupaten Klungkung, dengan 10 orang pegawai yang dijadikan sampel dilihat pada lampiran 3. Data pada lampiran 3 bisa dikatakan baik apabila standar kinerja bisa mencapai standar kinerja sesuai dengan tugas masing-masing. Tapi pada kenyataannya masih banyak pegawai yang belum mencapai standar kinerja yang ditetapkan oleh kantor PDAM Kabupaten Klungkung. Belum tercapainya kinerja pegawai pada kantor PDAM Kabupaten Klungkung diduga karena sikap yang kurang percaya diri dalam melaksanakan pekerjaannya. Hal tersebut disebabkan karena kurangnya pendidikan dan keahlian sehingga kemampuan yang dimiliki

dalam bidang pekerjaan belum cukup. Kinerja yang baik apabila air yang dihasilkan tersebut air yang bersih, kemudian airnya lancar mengalir, tidak terjadinya kebocoran pipa dan lain-lain.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ida Bagus Astawa selaku kepala bagian teknik PDAM Kabupaten Klungkung, menyatakan bahwa masih banyak hal yang perlu perbaiki di kompetensi, seperti bersikap kurang peduli dalam menerima komplain konsumen, kurang percaya diri dalam berkomunikasi antar pegawai, tidak tepat waktu dalam menyelesaikan tugas, kurangnya pengetahuan seputar pekerjaan di PDAM Kabupaten Klungkung.

Hasil kuesioner awal mengenai kompetensi kerja pada 10 orang pegawai yang dijadikan sampel dilihat pada lampiran 4. Berdasarkan lampiran 4 hasil kuesioner awal yang dilakukan dapat menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai PDAM Kabupaten Klungkung berkemampuan kurang baik dilihat dari hasil total maupun perorangan. Skor perorangan bisa dikatakan cukup baik apabila setiap pegawai memperoleh nilai 24. sedangkan perolehan skor kuesioner pegawai masih dibawah standar. sehingga dari 10 sampel pegawai PDAM Kabupaten Klungkung tersebut dikatakan mengalami kemampuan rendah sehingga mengakibatkan kinerja pegawai PDAM Kabupaten Klungkung rendah.

Rendahnya kinerja PDAM Kabupaten Klungkung diduga juga karena disiplin kerja pegawai. Hal ini dapat terlihat pada hasil kuisisioner data disiplin kerja dengan jumlah responden 10 orang pegawai PDAM Kabupaten Klungkung yang dijadikan sampel untuk mengetahui kondisi disiplin kerja pegawai dalam perusahaan terlihat pada lampiran 5.

Data pada lampiran 5 yang diperoleh dari daftar hadir PDAM Kabupaten Klungkung menjelaskan bahwa disiplin kerja pegawai pada PDAM Kabupaten Klungkung berada pada kategori rendah. Masih banyak pegawai yang tidak hadir melebihi batas toleransi yang diberikan perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari toleransi yang diberikan oleh perusahaan hanya satu kali tidak hadir. Tetapi pada kenyataannya selain tidak hadir, pegawai yang datang terlambat dan pulang mendahului dan tidak hadir yang melebihi toleransi yang diberikan oleh perusahaan. Selain disiplin waktu, disiplin peraturan juga sangat mempengaruhi kinerja pegawai, kurangnya ketaatan terhadap peraturan dalam menggunakan kelengkapan seragam yang telah ditentukan oleh perusahaan. Rendahnya disiplin kerja bisa mempengaruhi kinerja pegawai karena apabila disiplin kerja rendah, maka tanggung jawab dalam pekerjaan akan terganggu dan tidak terselesaikan tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh perusahaan. Akibat kurangnya kompetensi dalam mengerjakan tugas yang dibebankan kepada pegawai menyebabkan pegawai menjadi kurang disiplin dalam mengerjakan tugas dan kehadiran yang sangat rendah sehingga kinerja pegawai menjadi rendah. Namun akibat tuntutan dari perusahaan untuk menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan harus bisa diselesaikan dengan tepat waktu, maka para pegawai bisa mengalami stres akibat pekerjaan yang diberikan tidak sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai.

Berdasarkan fakta-fakta masalah yang terdapat PDAM Kabupaten Klungkung yang mengindikasikan masalah kinerja. Rendahnya masalah kinerja dikarenakan kompetensi dan disiplin kerja yang rendah. Padahal hasil penelitian dari Riyanda (2017: 34) menyatakan bahwa “apabila karyawan memiliki

kompetensi yang sesuai dengan profesinya dan disiplin kerja yang tinggi, maka akan membantu peningkatan kinerja karyawan”. hal ini juga didukung oleh hasil penelitian empirik dari Saputra (2016), yang menyatakan bahwa kompetensi dan disiplin kerja berpengaruh secara positif terhadap kinerja karyawan. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian di kantor PDAM Kabupaten Klungkung yang berjudul **“Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai PDAM Kabupaten Klungkung”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang dipaparkan diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang terjadi pada PDAM Kabupaten Klungkung adalah sebagai berikut.

- 1) Kinerja pegawai PDAM Kabupaten Klungkung rendah, hal ini dapat dilihat dari tingkat keluhan pelanggan yang dihadapi oleh PDAM Kabupaten Klungkung.
- 2) Kompetensi kantor PDAM Kabupaten Klungkung masih dalam kategori kurang baik. hal ini terlihat dari data hasil penyebaran kuisisioner awal yang memperlihatkan bahwa rendahnya pendidikan yang menyebabkan kurang percaya diri dalam melaksanakan pekerjaannya, kemampuan yang dimiliki dalam bidang pekerjaan belum cukup.
- 3) Disiplin kerja pegawai PDAM Kabupaten Klungkung dikategorikan rendah, hal ini terlihat dari data absensi pegawai.
- 4) Stres yang dialami pegawai pada PDAM Kabupaten Klungkung. Hal ini terlihat kurangnya kompetensi dan disiplin rendah mengakibatkan pegawai mengalami stress karena kinerjanya rendah.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dipaparkan diatas, banyak faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Maka dari itu penelitian ini berfokus pada kompetensi dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai PDAM Kabupaten Klungkung.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi, dan pembatasan masalah yang telah di paparkan diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah.

- 1) Bagaimana pengaruh kompetensi dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai PDAM Kabupaten Klungkung?
- 2) Bagaimana pengaruh kompetensi terhadap disiplin kerja pegawai PDAM Kabupaten Klungkung?
- 3) Bagaimana pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai PDAM Kabupaten Klungkung?
- 4) Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai PDAM Kabupaten Klungkung?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang ditemukan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh temuan eksplanatif atau penjelasan teruji tentang pengaruh sebagai berikut.

- 1) Kompetensi dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai PDAM Kabupaten Klungkung.
- 2) Kompetensi terhadap disiplin kerja pegawai PDAM Kabupaten Klungkung.
- 3) Kompetensi terhadap kinerja pegawai PDAM Kabupaten Klungkung.
- 4) Disiplin kerja terhadap kinerja pegawai PDAM Kabupaten Klungkung.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan dua manfaat yaitu manfaat teoritis dan praktis. Secara rinci kedua manfaat hasil penelitian tersebut dapat diuraikan sebagai berikut.

- 1) Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dan manfaat dalam memperdalam pemahaman di bidang SDM khususnya yang terkait dengan kompetensi dan disiplin kerja dan kinerja pegawai.

- 2) Secara Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan dan mengambil kebijakan agar penerapan kompetensi dan disiplin kerja PDAM Klungkung dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai dimasa yang akan datang