

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia ialah asset perusahaan yang sangat penting selaku sumber penggerak paling diutamakan bagi organisasi perusahaan. Perusahaan dan sumber daya manusia yakni dua kelompok yang saling mendukung dan mempunyai hubungan dengan yang lain. Hariandja (2002) sumber daya manusia ialah “suatu faktor terpenting didalam sebuah perusahaan selain faktor lainnay semisal modal”. Faktor yang dapat memberikan pengaruh pada meningkatkan kesuksesan suatu organisasi atau perusahaan ialah kinerja pegawai, disebabkan melalui adanya kinerja pegawai yang tinggi perusahaan bisa meraih sasaran yang sudah ditentukan. Hasil kerja akan dapat dicapai dengan baik apabila baik pula kemampuan dalam memiliki sumber daya manusia.

Dengan begitu bisa membuat peningkatan kinerja pegawai didalam perusahaan. Kinerja pegawai dipengaruhi oleh pelatihan dan disiplin kerja. Kinerja yang baik akan terlihat ketika keluhan dari pelanggan sedikit, pengetahuan, keterampilan, dan kreativitas pegawai yang tinggi, serta kehadiran pegawai yang taat sesuai dengan jadwal kehadiran yang ditetapkan sebuah instansi usaha. Karyawan yang mempunyai pelatihan yang disesuaikan pada keperluan unit kerja maka akan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang bagus didalam menjalankan tanggung jawab yang diberi perusahaan, sehingga kinerjanya semakin tinggi dan berkualitas. Kemudian, jika memiliki disiplin kerja yang baik, dengan

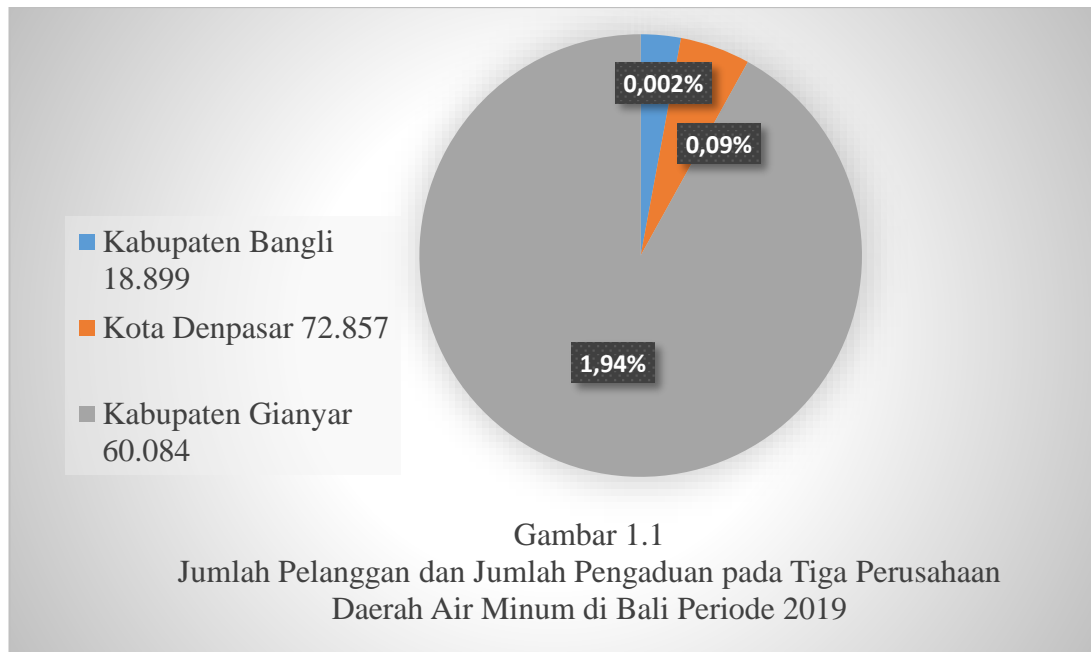
mempunyai kedatangan bagus dan ketaatan peraturan yang baik bisa memberi peningkatan kinerja pegawai. Kinerja pegawai sangat penting dalam mencapai target pada setiap instansi, melalui adanya kinerja yang bagus dan berkualitas tinggi dengan begitu instansi usaha bisa meraih sasaran yang sudah ditetapkan pada instansi. Kinerja karyawan adalah hal yang punya sifat perorangan, karenanya masing-masing karyawan memiliki derajat kapabilitas yang berbeda ketika melakukan suatu pekerjaan. Agar bisa tercapainya standar kinerja yang dianggap bisa memberikan kepuasan dibutuhkan kemampuan yang professional dan dalam meraihnya dilakukan melalui pelatihan untuk mencapai kemampuan yang professional. Melalui kepandaian kerja yang mencukupi diharap bisa memberi makna pada perbaikan kinerja. Hal ini diungkapkan oleh Fauzi (2019: 82) apabila pelatihan diterapkan disesuaikan pada aturan dan disiplin kerja ditingkatkan, maka kinerja karyawan dan perusahaan pun dapat dengan otomatis semakin membaik. Adapun yang mendukung hasil studi empirik tersebut yakni Sitanggang (2017) kinerja bisa dipengaruhi dengan positif dan signifikan oleh pelatihan dan disiplin kerja.

Pelatihan sebagai cara dalam mengupayakan peningkatan disiplin kerja, tetapi pelatihan yang diberikan haruslah sesuai dengan posisi pekerjaan pegawai sehingga meningkatkan kualitas, kuantitas, sikap serta mutu pegawai demi terciptanya kinerja pegawai yang optimal. Dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai tidak hanya pelatihan yang bisa memberikan pengaruh kinerja pegawai. Disiplin yakni sebagian dari faktor yang bisa memberi pengaruh pada kinerja pegawai. Karenanya jika tidak terdapat disiplin kerja, dengan begitu segenap aktivitas nantinya tidak sesuai dengan harapan perusahaan. Pegawai yang memiliki

kedisiplinan yang besar akan bisa bekerja tetap dengan lancar dan tidak diberi pengawasan oleh atasan, taat terhadap aturan dan bekerja dengan tekun. Disiplin merupakan ketaatan pegawai dalam mematuhi peraturan yang ada di perusahaan tanpa adanya paksaan. Melalui tingkat disiplin yang baik maka dapat berdampak pada kinerja pegawai dengan begitu bisa memenuhi sasaran yang ditentukan.

Kabupaten Gianyar ialah Kabupaten di Provinsi Bali, Provinsi yang biasa dikenal dengan julukan daerah primadona pariwisata di bumi Nusantara. Seiring dengan perkembangan perekonomian dan penduduk tentunya kebutuhan dibidang air bersih meningkat. Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Sanjiwani Kabupaten Gianyar merupakan badan usaha milik pemerintah Kabupaten Gianyar yang bergerak pada distribusi air bersih untuk masyarakat umum. Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Sanjiwani Kabupaten Gianyar yang berdiri atas praturan daerah Nomor 6 Tahun 2006 tanggal 10 November 2006. Adapun sasaran paling diutamakan dalam mendirikanannya ialah harapan dalam menciptakan sebuah jasa untuk masyarakat melalui jalan pemenuhan keperluan terkait air minum bersih dan sehat untuk kesejahteraan masyarakat. Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Sanjiwani Kabupaten Gianyar memiliki 3 sumber mata air gravitasi, 11 mata air pompa, 44 sumur bor, dan 28 reservoir. Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Sanjiwani Kabupaten Gianyar memiliki 231 orang pegawai dengan memiliki 6 cabang yakni, Blahbatuh, Sukawati, Ubud, Payangan, Tegalalang, dan Tampak Siring. Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan di tiga Perusahaan Daerah Air Minum di Bali yakni pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bangli, Perusahaan Daerah Air Minum Kota Denpasar, serta Perusahaan Daerah Air Minum Kota Gianyar, maka peneliti menemukan suatu permasalahan sebagai

berikut. Data pengaduan pada tiga Perusahaan Daerah Air Minum di Bali dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1
Jumlah Pelanggan dan Jumlah Pengaduan pada Tiga Perusahaan Daerah Air Minum di Bali Periode 2019

Sumber Data: Lampiran 1 (data diolah).

Berdasarkan Gambar 1.1 data yang diperoleh telah diolah kedalam diagram lingkaran berupa persen yang diperoleh menunjukkan seberapa banyak konsumen dan banyaknya keluhan yang dialami konsumen pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Sanjiwani Kabupaten Gianyar memiliki 60.084 pelanggan dengan 1.165 pengaduan, sedangkan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Denpasar memiliki 72.857 pelanggan dengan 65 pengaduan dan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bangli memiliki 18.899 pelanggan dengan 37 pengaduan. Tingginya tingkat pengaduan konsumen mengindikasikan adanya permasalahan kinerja. Oleh karena itu penelitian ini berfokus didalam Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Sanjiwani Kabupaten Gianyar yang memiliki tingkat keluhan pelanggan paling tinggi pada tahun 2019. Kinerja pegawai dikatakan baik jika pegawai memiliki jumlah keluhan sedikit dan pegawai mencapai standar kinerja

sesuai dengan tugas masing-masing yang ditetapkan perusahaan. Namun pada kenyataannya masih banyak pegawai yang belum mencapai standar kinerja yang ditetapkan.

Data pada lampiran Lampiran 2. Data Standar Kinerja dan Pencapaian Kinerja Pegawai yang diperoleh dari laporan evaluasi kinerja. Dilihat dari 10 orang pegawai yang dijadikan sampel. Sasaran kinerja dikatakan baik apabila mencapai standar kinerja sesuai dengan tugas masing-masing. Namun nyatanya ada saja karyawan yang tidak bisa mencapai standar kinerja yang ditetapkan perusahaan. Belum tercapainya kinerja pegawai di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Sanjiwani Kabupaten Gianyar diduga karena belum memahami dalam melaksanakan pekerjaannya. Hal tersebut bisa disebabkan karena kurangnya pelatihan serta keahlian yang dimiliki dalam bidang pekerjaan masih kurang. Selain keahlian yang dimiliki masih kurang, disiplin kerja dari karyawan juga kurang. Kondisi itu dapat diperhatikan dari segi jumlah pegawai yang terlambat untuk hadir ke kantor dan ketidak hadiran melebihi batas maksimal, sehingga mengakibatkan kinerja menjadi rendah. Belum tercapainya standar kinerja disebabkan oleh pelatihan yang diber belum dapat disesuaikan dengan hal yang dibutuhkan unit kerja. Hal tersebut bisa diperhatikan didalam Tabel 1.1.

Tabel 1.1
Data Pelatihan Pegawai Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Sanjiwani
Kabupaten Gianyar Periode Desember 2019

No	Nama Pegawai	Jenis pelatihan yang diberikan	Jenis pelatihan yang dibutuhkan	Tingkat kesesuaian
1.	Raka Ariani	Pelatihan manajemen perusahaan air minum tingkat muda	Bimtek perluasan pemasaran pelanggan untuk mencapai target cakupan pelanggan	Belum sesuai
2.	Marianus Penmaley	Pelatihan peragaan senam tongkat Polri dalam HUT Satpam	Bimtek pengaturan jaringan pipa pompa	Belum sesuai
3.	Nyoman Siksi	Pelatihan motivasi dan outing	Bimtek penagihan serta pelatihan penyusunan laporan penerimaan rekening	Belum sesuai
4.	Yuda Negara	Pelatihan motivasi dan outing	Seminar mengenai penggunaan alat-alat pembaca meter	Belum sesuai
5.	Ketut Artawan	Workshop dampak penerapan standar akuntansi-keuangan	Pelatihan jurnalistik	Belum sesuai
6.	Made Suamba	Pelatihan motivasi dan outing	Workshop pengendalian kualitas dan kuantitas air	Belum sesuai
7.	Sri Saraswati	Pelatihan motivasi dan outing	Pelatihan pembukuan transaksi keuangan dan Bimtek akuntansi	Belum sesuai
8.	Bagus Gede	Pelatihan Motivasi dan outing	Bimtek menentukan jumlah persediaan kebutuhan perusahaan dengan efektif dan efisien	Belum sesuai
9.	Ketut Ardana	Pelatihan motivasi dan outing	Seminar mengenai cara pemeliharaan tera meter	Belum sesuai
10.	Wayan Reja	Pelatihan tenaga operator	Workshop keterampilan teknik perencanaan yang baik serta terbaru	Belum sesuai

Sumber Data: Lampiran 3.

Kemudian indikasi yang menunjukkan bahwa pelatihan yang kurang dilihat dari pelatihan yang diterima pegawai tidak sesuai dengan kebutuhan unit kerjanya, meskipun pelatihan sudah dilaksanakan dan diberikan kepada pegawai namun ada

beberapa pelatihan yang tidak sesuai dengan apa yang dibutuhkan pegawai. Ketidaksesuaian pelatihan yang diberikan mengindikasikan rendahnya kinerja pegawai karena pelatihan yang diikuti pegawai tidak sesuai dengan unit kerja sehingga ada saja karyawan yang belum bisa memahami dan kurang memiliki keahlian didalam tugas yang diberikan oleh atasan serta pegawai masih lalai dan tidak menguasai teknik dalam mengambil suatu pekerjaan sehingga mengakibatkan adanya kebocoran pipa dan air sering tidak mengalir sampai ke rumah penduduk dan belum dapat diselesaikan dengan cepat dari pegawai. Dari hasil observasi awal dan hasil wawancara dikatakan pegawai belum bisa mengerjakan tugas dengan sendiri serta menyelesaikan masalah yang dihadapi. Sehingga mengakibatkan banyaknya keluhan dari pelanggan. Tidak hanya pelatihan saja yang menyebabkan rendahnya kinerja pegawai, namun disiplin kerja juga memberi pengaruh kepada kinerja pegawai yang bisa diperhatikan didalam Tabel 1.2

Tabel 1.2.

Data Disiplin Kerja Pegawai Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Sanjiwani Kabupaten Gianyar

No	Nama Pegawai	Maksimum Toleransi	Tidak Hadir	Terlambat	Jumlah Pelanggaran	Kategori
1	Raka Ariani	2 kali	4	3	7	Kurang Disiplin
2	Marianus Penmalay	2 kali	3	5	8	Kurang Disiplin
3	Nyoman Siksi	2 kali	4	3	7	Kurang Disiplin
4	Yuda Negara	2 kali	3	3	6	Kurang Disiplin
5	Ketut Artawan	2 kali	5	4	9	Kurang Disiplin
6	Made Suamba	2 kali	4	3	7	Kurang Disiplin
7	Sri Saraswati	2 kali	3	3	6	Kurang Disiplin
8	Bagus Gede	2 kali	3	5	8	Kurang Disiplin

No	Nama Pegawai	Maksimum Toleransi	Tidak Hadir	Terlambat	Jumlah Pelanggaran	Kategori
9	Ketut Ardana	2 kali	5	6	11	Kurang Disiplin
10	Wayan Reja	2 kali	6	3	9	Kurang Disiplin

Sumber Data: Lampiran 4.

Pada tabel 1.2. bisa diperhatikan dari 10 karyawan yang masih melanggar kedisiplinan, tingkat ketidakhadiran melebihi batas maksimum toleransi yang ditetapkan perusahaan dan kurangnya menerapkan disiplin kerja. Dilihat dari maksimum toleransi yang ditetapkan perusahaan yakni 2 kali toleransi untuk pegawai yang tidak hadir dan datang terlambat, namun kenyataannya pegawai melebihi batas toleransi yang ditetapkan oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Sanjiwani kabupaten Gianyar, sehingga dapat dikatakan disiplin waktu pegawai masih sangat rendah. Tidak hanya disiplin waktu saja yang harus ditaati tetapi disiplin taat pada peraturan dapat mempengaruhi kinerja pegawai, kurangnya ketaatan peraturan dalam pada pegawai tersebut disebabkan karena masih ada pegawai yang belum memenuhi standar kerja, yakni tidak menggunakan pakaian sesuai dengan aturan yang ada pada perusahaan. Kurangnya mentaati kedisiplinan kerja mengakibatkan tidak tercapainya standar kinerja pegawai yang telah ditetapkan, sehingga perlu mengadakan pendisiplinan agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Sehingga jika hal ini dapat teratasi maka tingkat kinerja pegawai akan semakin tinggi.

Berdasarkan fakta masalah yakni kinerja pegawai yang rendah diduga karena ketidaksesuaian pemberian pelatihan dengan yang dibutuhkan pegawai sesuai unit kerja serta masih rendahnya tingkat disiplin kerja baik taat waktu maupun taat peraturan. Melihat kesenjangan antara fakta dengan teori menjadikan terdorongnya

untuk melaksanakan penelitian **“Pengaruh Pelatihan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Sanjiwani Kabupaten Gianyar”**.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasar latar belakang yang sudah dijelaskan dengan begitu bisa ditentukan identifikasi masalah yang dialami Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Sanjiwani Kabupaten Gianyar yakni:

1. Kinerja pegawai masih rendah yang bisa diperhatikan pada banyaknya pengaduan pelanggan yang diterima pada tahun 2019.
2. Ketidak sesuaian pelatihan yang diberikan dengan pelatihan yang dibutuhkan sesuai dengan unit kerja pada pegawai.
3. Disiplin kerja pegawai menunjukkan bahwasanya pegawai dalam kategori kurang disiplin dilihat dari absen pegawai periode Desember 2019.
4. Beban kerja yang dimiliki pegawai tergolong tinggi.

1.3 Pembatasan Masalah Penelitian

Pembatasan masalah penelitian dibuat untuk bisa mengungkap variabel yang diteliti yakni pelatihan, disiplin kerja, dan kinerja pegawai pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Sanjiwani Kabupaten Gianyar.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Rumusan permasalahan disesuaikan pada latar belakang, dengan begitu bisa ditentukan perumusan masalah penelitian yakni:

1. Bagaimana pengaruh pelatihan dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Sanjiwani Kabupaten Gianyar?
2. Bagaimana pengaruh pelatihan terhadap disiplin kerja pegawai pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Sanjiwani Kabupaten Gianyar?
3. Bagaimana pengaruh pelatihan terhadap kinerja pegawai pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Sanjiwani Kabupaten Gianyar?
4. Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Sanjiwani Kabupaten Gianyar?

1.5 Tujuan Hasil Penelitian

Berdasar latar belakang, pembatasan dan perumusan masalah dengan begitu tujuan penelitian yang terdapat untuk memperoleh penjelasan teruji mengenai besar pengaruh yakni:

1. Pelatihan dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Sanjiwani Kabupaten Gianyar
2. Pelatihan terhadap disiplin kerja pegawai pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Sanjiwani Kabupaten Gianyar
3. Pelatihan terhadap kinerja pegawai pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Sanjiwani Kabupaten Gianyar
4. Disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Sanjiwani Kabupaten Gianyar.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Berikut merupakan manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini yakni:

1. Manfaat Teoritis

Bisa memberikan masukan untuk memperluas pengetahuan dibidang MSDM terkhusus permasalahan yang berhubunga pelatihan dan disiplin kerja pada kinerja pegawai.

2. Manfaat Praktis

Bisa digunakan oleh pihak pengelola PDAM Tirta Sanjiwani Kabupaten Gianyar pentingnya pelatihan dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

