

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia (SDM) dituntut untuk dapat memperlihatkan hasil kerja yang baik di dalam perusahaan, sumber daya manusia merupakan unsur yang terpenting. Tanpa peran manusia meskipun berbagai faktor yang dibutuhkan itu telah tersedia, instansi/perusahaan tidak akan berjalan. Karena manusia merupakan penggerak dan penentu jalannya suatu organisasi, oleh karena itu hendaknya dari instansi/perusahaan itu sendiri memberikan arahan yang positif demi tercapainya tujuan instansi/perusahaan tersebut (Adolfina, 2016).

★ Tenaga kerja atau sumber daya manusia juga merupakan faktor yang mutlak diperlukan dalam suatu organisasi, baik pada instansi pemerintah, perusahaan-perusahaan atau usaha-usaha sosial untuk mendapatkan suatu balas jasa/imbalan tertentu. Pembangunan manusia di Indonesia terus mengalami kemajuan. Pada tahun 2019, Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Indonesia mencapai 71,92. Pembangunan manusia sejak dini, sehingga penyerapan dunia kerja menjadi baik, sekaligus mempersiapkan SDM yang aktif dan mandiri (bps.go.id, 2020).

Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumdam) Tirta

Wijaya Cilacap merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Pemerintah Kabupaten Cilacap yang bergerak dalam bidang penyediaan air bersih untuk wilayah Kabupaten Cilacap. Perumdam Kabupaten Cilacap memiliki beberapa instalasi pengolahan air bersih yang terdapat di masing-masing cabang, Perumdam Kabupaten Cilacap selain bertanggung jawab dalam penyediaan air bersih melalui instalasi pengolahan air bersih, juga bertanggung jawab dalam pengawasan kualitas air yang didistribusikan ke pelanggan. Pengawasan kualitas air yang dilakukan bagian produksi Perumdam Kabupaten Cilacap merupakan pengawasan internal yang dilakukan tiap periode tertentu oleh para staf analis Laboratorium Perumdam Kabupaten Cilacap (pdam.co.id, 2020).

Kualitas sumber daya manusia harus didukung oleh kinerja karyawan yang baik. Oleh karena itu perusahaan harus mampu mengukur seberapa baik kinerja karyawannya. Dengan kinerja yang baik maka karyawan akan menghasilkan hasil kerja yang maksimal. Menurut Robbins & Coulter (2016) kinerja adalah hasil akhir dari sebuah aktivitas. Karyawan melaksanakan kewajiban kerja seefisien dan seefektif mungkin, kinerja adalah apa yang dihasilkan dari aktivitas tersebut.

Berdasarkan survei melalui HRD (*Human Resource Departement*) Perumdam Tirta Wijaya Cilacap, (2020) diketahui bahwa karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan prima pada masyarakat

sesuai dengan *job descriptionnya*, tetapi masih ada beberapa karyawan yang tidak memaksimalkan pelayanan secara prima sesuai dengan yang ditugaskan dikarenakan oleh beban kerja yang diberikan terkadang akan membuat pekerjaan bertambah seperti pada divisi umum beban kerja akan meningkat pada saat pertengahan bulan karena harus mengontrol pembacaan *water meter* seluruh pelanggan Perumdam Tirta Wijaya Cilacap dan begitu pula dengan divisi lainnya.

Faktor pertama yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu karakteristik pekerjaan pada diri individu karyawan. Menurut Rahmadalena (2020) karakteristik pekerjaan adalah penilaian seseorang terhadap apa yang dilakukan dalam pekerjaan untuk menunjang peningkatan kinerja yang terdiri dari bentuk pekerjaan, wewenang, dan kondisi yang melekat dalam setiap pekerjaan yang pada akhirnya memberikan dampak positif terhadap kinerja karyawan yang semakin tinggi.

Menurut Hackman & Oldham (1976) model karakteristik pekerjaan (*the job characteristic model- JCM*) pada tingkat paling umum didasarkan pada lima dimensi pekerjaan inti atau disebut *five "core" job dimensions* sebagai pemicu tiga keadaan psikologis. Berdasarkan narasumber yaitu salah satu karyawan karakteristik pekerjaan pada Perumdam Tirta Wijaya Cilacap sudah cukup baik dan sesuai dengan tiap-tiap jenis pekerjaan yang ada, tetapi karyawan tidak diberikan kebebasan dalam pelaksanaan tugas yang diberikan, karyawan hanya mengerjakan

tugas sesuai dengan yang ditugaskan setiap harinya.

Berdasarkan penelitian terdahulu telah banyak menjelaskan bahwa karakteristik pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan ((Suryadi, 2019); (Rahmadalena, 2020); (Juwandi, n.d., 2020); (Hajati et al., 2018); (Meysi & Irvan, 2017); (Sitanggang, 2018); (Pamungkas, 2016)). Namun ada penelitian terdahulu yang menjelaskan bahwa karakteristik pekerjaan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan ((Nabila, n.d., 2020); (Dharma, 2018)). Dari hasil penelitian terdahulu dapat dikatakan bahwa terdapat *research gap* antara karakteristik pekerjaan dan kinerja karyawan.

Faktor kedua yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah beban kerja. Menurut Suwatno & Donni, (2018) beban kerja dapat diubah-ubah dapat dinaikan atau diturunkan, tujuan perubahan ini agar pegawai mempunyai penghayatan bahwa telah terjadi kesesuaian antara tuntutan dan kemampuan, beban kerja yang dirasakan seorang pegawai dapat merupakan sumber stres.

Menurut Hart & Sta, (1988) beban kerja muncul dari interaksi antara persyaratan tugas. Terdapat beberapa faktor yang tidak dapat mengubah tugas beban kerja (lingkungan, kegagalan sistem, kesalahan). Faktor-faktor tersebut dapat mempengaruhi beban kerja yang dikenakan tugas dari satu kinerja ke kinerja berikutnya. Berdasarkan narasumber yaitu salah satu karyawan beban kerja yang ada pada Perumdam Tirta

Wijaya Cilacap sudah sesuai dengan yang di tugaskan, tetapi pada setiap divisi masih terdapat beban kerja yang berlebih seperti pada divisi keuangan beban kerja yang di terima akan berlebih pada saat awal bulan dan akhir bulan, begitu pula dengan divisi administrasi umum menjelang pertengahan bulan maka akan bekerja melebihi beban yang telah di berikan karena harus mengontrol pembacaan *water meter* dan pembuatan laporan akhir bulan. Bahkan pada saat jam istirahat karyawan terkadang masih mengerjakan pekerjaan yang di tugaskan.

Berdasarkan penelitian terdahulu menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan ((Nabawi, 2019); (Adolfina & Lumintang, 2016); (Lumanaw & Dotulong, 2017); (Rusda Irawati, 2017)). Namun beberapa penelitian terdahulu ada yang menyebutkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan ((Ahmad & Taroreh, 2019); (Paramitadewi, 2017); (Sambul & Rumawas, 2018); (Pramudia et al., 2019)). Dari hasil penelitian terdahulu dapat dikatakan bahwa terdapat *research gap* antara beban kerja dan kinerja karyawan.

Faktor ketiga yang juga mempengaruhi kinerja karyawan adalah lingkungan kerja. Menurut Bukhari & Pasaribu, (2019) lingkungan kerja adalah komponen-komponen yang merujuk pada lembaga atau kekuatan berinteraksi langsung maupun tidak langsung menurut pola tertentu mengenai organisasi atau perusahaan yang tidak akan lepas dari pada lingkungan dimana organisasi atau perusahaan itu berada.

Menurut James & James, (1989) menjelaskan lingkungan kerja mengacu pada faktor-faktor umum iklim psikologis seperti faktor dukungan dan fasilitas pimpinan, peran stres dan kurangnya harmoni, tantangan pekerjaan dan otonomi, kerjasama, kehangatan dan keramahan kelompok kerja. Setiap faktor memberikan informasi berkaitan dengan kemampuan lingkungan yang dirasakan untuk menyediakan pencapaian standar yang diinginkan. Berdasarkan narasumber yaitu salah satu karyawan lingkungan kerja baik secara fisik atau non fisik yang terdapat pada Perumdam Tirta Wijaya Cilacap sudah cukup baik, tetapi masih terdapat beberapa penataan meja staff yang berdekatan walaupun sudah berjarak membuat antar staff menjadi kurang konsentrasi pada saat bekerja, juga didapati beberapa penataan barang-barang yang tersusun kurang rapi sehingga membuat suasana ruang kerja menjadi kurang nyaman.

Berdasarkan penelitian terdahulu menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan ((Susanty, 2017); (Yantika et al., 2018); (Bukhari & Pasaribu, 2019); (Adolfina & Lumintang, 2016); (Kawet & Lengkong, 2016); (Lumanaw & Dotulong, 2017); (Naa, 2017)). Namun berbeda dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan ((Effendy & Fitria, 2019); (Nabawi, 2019)). Dari hasil penelitian terdahulu dapat dikatakan bahwa terdapat *research gap* antara lingkungan kerja dan kinerja karyawan.

Maksud penelitian ini adalah mengkaji kembali penelitian terdahulu, juga merupakan penelitian pengembangan dari penelitian (Lumanaw & Dotulong, 2017) dan (Dendeng & Uhing, 2020) yang menganalisis mengenai pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu dengan menambahkan variabel Karakteristik Pekerjaan sebagai variabel bebas dan juga objek penelitian yang berbeda, peneliti mengambil objek penelitian pada Perumdam Tirta Wijaya Cilacap. Penambahan variabel karakteristik pekerjaan didasarkan pada penelitian sebelumnya yang menyimpulkan hasil yang berbeda (*research gap*).

Berdasarkan uraian permasalahan dan penelitian terdahulu yang memiliki perbedaan hasil penelitian atas faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seorang karyawan, maka peneliti bermaksud ingin menguji kembali dengan objek, sampel dan komposisi penelitian yang berbeda dengan penelitian terdahulu maka penulis tertarik untuk mengambil judul **“PENGARUH KARAKTERISTIK PEKERJAAN, BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM (PERUMDAM) TIRTA WIJAYA CILACAP”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Karakteristik Pekerjaan, Beban kerja dan Lingkungan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Perumdam Tirta Wijaya Cilacap?
2. Apakah Karakteristik Pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Perumdam Tirta Wijaya Cilacap?
3. Apakah Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Perumdam Tirta Wijaya Cilacap?
4. Apakah Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Perumdam Tirta Wijaya Cilacap?

C. Pembatasan Masalah

Penelitian ini, di latar belakang oleh masalah diatas dan membatasi masalahnya mengenai pengaruh karakteristik pekerjaan, beban kerja dan lingkungan kerja sebagai variabel independent dan kinerja karyawan sebagai variabel dependent pada Perumdam Tirta Wijaya Cilacap. Untuk subyek penelitian ini pada seluruh karyawan Perumdam Tirta Wijaya Cilacap pada periode penelitian 2020.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan dari penelitian ini meliputi :
 - a. Untuk mengetahui pengaruh karakteristik pekerjaan, beban kerja dan lingkungan kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan Perumdam Tirta Wijaya Cilacap.
 - b. Untuk mengetahui pengaruh karakteristik pekerjaan secara parsial terhadap kinerja karyawan Perumdam Tirta Wijaya Cilacap.

- c. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan Perumdam Tirta Wijaya Cilacap.
- d. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan Perumdam Tirta Wijaya Cilacap.

2. Manfaat penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan manfaat praktis sebagai berikut:

1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada semua pihak. Secara khusus penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang mendalam mengenai karakteristik pekerjaan, beban kerja dan lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

2) Manfaat bagi praktisi

a. Bagi Pimpinan Perumdam Tirta Wijaya Cilacap

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan yang berguna terutama untuk meningkatkan kinerja karyawan Perumdam Tirta Wijaya Cilacap.

b. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan tambahan literatur yang membahas mengenai kinerja karyawan khususnya di P Perumdam Tirta Wijaya Cilacap.

c. Bagi Peneliti

Sebagai syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (SM), serta menambah wawasan dalam berfikir secara kritis dan sistematis dalam kasus dibidang Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).

