

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya alam Indonesia dan ekosistemnya yang memiliki peranan krusial bagi kehidupan merupakan karunia Tuhan Yang Maha Esa, karenanya perlu dikelola dan dimanfaatkan secara baik bagi kesejahteraan rakyat, baik masa sekarang juga masa depan. Salah satu sumber daya alam yang menjadi kebutuhan rakyat yaitu air. Air adalah semua air yang terdapat pada, di atas, ataupun di bawah permukaan tanah, termasuk dalam pengertian ini air permukaan, air tanah, air hujan, dan air laut yang berada di darat (UUD RI Nomor 17 Tahun 2019 Pasal 1 Ayat 2). Menurut UUD RI Nomor 17 Tahun 2019 Pasal 6, negara menjamin hak rakyat atas air guna memenuhi kebutuhan pokok minimal sehari-hari bagi kehidupan yang sehat dan bersih dengan jumlah yang cukup, kualitas yang baik, aman, terjaga keberlangsungannya, dan terjangkau.

Perumdam (Perusahaan Umum Daerah Air Minum) adalah salah satu unit usaha milik pemerintah daerah yang bergerak dalam penyaluran air bersih bagi masyarakat umum. Bentuk badan hukum perumdam adalah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang hanya beroperasi di suatu daerah pada setiap kota/kabupaten. Perumdam menjadi satu-satunya perusahaan yang melayani hajat hidup orang banyak berupa pemenuhan kebutuhan dasar yaitu air untuk keperluan sehari-hari.

Salah satu perumdam yang ada di Indonesia yaitu Perumdam Tirta Satria Kabupaten Banyumas. Perumdam Tirta Satria berkantor pusat di Jalan Prof. Dr. Suharso No. 52 Purwokerto 53114. Maksud dibentuknya Perumdam Tirta Satria adalah sebagai pelaksana penyelenggaraan SPAM (Sistem Penyediaan Air Minum) untuk memenuhi urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar yang menjadi kebutuhan dasar warga negara guna memenuhi kehidupan yang sehat, bersih, dan produktif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (www.pdambanyumas.com).

Perumdam Tirta Satria memiliki jumlah pelanggan aktif per Agustus 2020 sebanyak 85.623 pelanggan yang tersebar di kantor unit wilayah cabang Purwokerto 1 dan 2, Banyumas, Wangon, dan Ajibarang. Perumdam Tirta Satria memiliki 241 pegawai yang terdiri atas pegawai tetap dan tenaga kontrak yang bertugas di masing-masing bidang/bagian/cabang pada perusahaan. Dengan banyaknya jumlah pelanggan yang dimiliki dan luasnya wilayah pelayanan, maka perusahaan dituntut dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.

Sumber daya manusia menjadi salah satu unsur internal yang memiliki peran utama pada pelaksanaan kegiatan dan pencapaian tujuan sebuah perusahaan. Pegawai adalah pegawai yang bekerja pada perusahaan dan mendapat gaji/honorium, tunjangan, fasilitas, dan bantuan dari perusahaan selain Direksi (Peraturan Direksi Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Satria Kabupaten Banyumas). Seorang

pegawai dengan tingkat kinerja yang baik sangat diharapkan untuk meningkatkan efektivitas dalam mencapai tujuan perusahaan. Menurut Bernardin (2003) dalam Nurfajar dkk, (2018) kinerja yaitu catatan hasil atau *outcome* yang diproduksi oleh fungsi jabatan tertentu atau kegiatan yang dilakukan dalam periode waktu tertentu.

Faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seorang pegawai dalam sebuah perusahaan adalah *self efficacy*. Menurut Bandura (1997) *self-efficacy* (juga dikenal sebagai teori kognitif sosial atau pembelajaran sosial) adalah keyakinan seseorang bahwa ia mampu melakukan tugas tertentu dengan sukses. Keyakinan akan kemampuan diri akan mempengaruhi cara orang dalam berpikir, merasakan dan memotivasi diri mereka sendiri dalam bertindak. Tindakan yang dihasilkan seseorang dengan efikasi diri yang dimiliki dapat mempengaruhi kinerja yang diberikan. Hasil penelitian Sebayang dan Sembiring (2017); Hikmah dan Susanta (2018); Rianda dan Firmansyah (2021) menunjukkan variabel *self efficacy* berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Penelitian dari Sulaiman dkk, (2015); Harjono dkk, (2015); Fauziah dkk, (2016); Ardanti dan Rahardja (2017); Maharani dan Widiartanto (2017); Priyantono (2017); Widyawati dan Karwini (2018); Ary dan Sriathi (2019); Azizi dkk, (2021); Aprilia dkk, (2021); Pulungan dan Rivai (2021) juga menyatakan bahwa *self efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun penelitian dari Gasendi dkk, (2017) dan Apriliani dkk, (2021) menyatakan bahwa *self efficacy* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan ada beberapa penelitian

terdahulu yang mengungkapkan variabel *self efficacy* tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Nurfajar dkk, (2018); Setyabudi dkk, (2018); (Ali dan Wardoyo (2021); Saputri dan Lestariningsih (2021)).

Berdasarkan survey yang dilakukan dengan 5 pegawai Perumdam Tirta Satria Kabupaten Banyumas peneliti menemukan fenomena pada variabel *self efficacy* yaitu terdapat beberapa pegawai yang merasa kurang percaya diri terhadap kemampuan yang dimiliki dalam menyelesaikan pekerjaan, mereka merasa tidak mampu melakukan pekerjaan yang lebih menantang yang diberikan oleh pimpinan daripada pekerjaan pokok yang biasa dikerjakan. Rasa kurangnya percaya diri pegawai tersebut apabila tidak ditingkatkan lebih baik lagi, maka akan mempengaruhi kinerja dalam perusahaan.

Faktor lain adalah *employee engagement*. *Employee engagement* (keterlibatan karyawan) didefinisikan sebagai karyawan yang memiliki rasa energik dan koneksi yang efektif dengan aktivitas kerja mereka dan mereka melihat diri mereka mampu menangani tuntutan pekerjaan dengan baik (Schaufeli and Bakker (2004)). Hal ini didukung dengan adanya hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa *employee engagement* berpengaruh terhadap kinerja (Sucahyowati dan Hendrawan (2020); Dewiyanti dkk, (2020); Sari dan Yatimin (2021); Wicaksono dan Rahmawati (2021)). Penelitian dari Bakti (2016); Lewiuci dan Mustamu (2016); Ardanti dan Rahardja (2017); Nurfajar dkk, (2018); Jillyta dkk, (2019); Hawasyi dkk, (2019); Jung dan Sembiring (2019); Noviardy dan Aliya (2020); Shidiq dan Nurnida (2020); Apriliani dkk, (2021) juga menyatakan bahwa *employee*

engagement berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun terdapat juga penelitian terdahulu oleh Joushan dkk, (2015); Arista dan Kurnia (2019); Hanifah dkk, (2020); Haedar dkk, (2021) yang menyatakan bahwa *employee engagement* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Tingkat *employee engagement* pada pegawai Perumdam Tirta Satria yang masih rendah ditunjukkan dengan fenomena dari pegawai yang ketika sedang bekerja belum dapat fokus dan efektif terhadap pekerjaannya. Beberapa pegawai kurang bersemangat dan masih ada pegawai yang belum dapat menikmati pekerjaannya atau *enjoy* terhadap apa yang sedang dikerjakan. Tingkat *employee engagement* pada pegawai dapat mempengaruhi kinerja yang diberikan kepada perusahaan, maka diperlukan *employee engagement* dengan tingkat yang tinggi untuk memberikan kinerja perusahaan yang baik.

Faktor pendorong lain yang diteliti dalam penelitian ini adalah *perceived organizational support*. *Perceived organizational support* dapat didefinisikan sebagai persepsi karyawan mengenai sejauh mana dukungan organisasi menghargai kontribusi para karyawan dan peduli dengan kesejahteraan karyawan. *Perceived organizational support* dipengaruhi oleh berbagai aspek perlakuan karyawan oleh organisasi, yang pada gilirannya akan mempengaruhi interpretasi karyawan terhadap organisasi yang mendasari motif perlakuan tersebut (Eisenberger et al, (1986)). Berdasarkan survey yang dilakukan pada beberapa pegawai Perumdam Tirta Satria peneliti

menemukan fenomena bahwa perusahaan dianggap belum optimal memberikan dukungan kepada para pegawainya atas kontribusi yang telah diberikan oleh pegawai. Perusahaan perlu meningkatkan *perceived organizational support* kepada para pegawainya agar kinerja yang diperoleh juga akan baik.

Penelitian terdahulu juga menjelaskan adanya perbedaan hasil penelitian yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan (Susmiati dan Sudarma (2015); Negara dan Febrianti (2019); Rismanto (2020)). Penelitian dari Agustyna dan Prasetio (2020); Ramadhan dan Prasetio (2020); Chen at al, (2020); Hamida dkk, (2020); Diah dan Nugraheni (2021); Gemilang dan Riana (2021); Pratiwi dan Muzakki (2021); Junaedi dkk, (2021) juga menyatakan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Namun berbeda dengan penelitian dari Soetrisno dan Sutanto (2017) yang menyatakan bahwa *perceived organizational support* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian terdahulu dengan judul “Pengaruh *Employee Engagement* Dan Efikasi Diri Terhadap Kinerja Karyawan PT Nikomas Gemilang Divisi PCI S5 Serang Banten” yang diteliti oleh Nurfajar dkk, (2018). Perbedaan penelitian terdapat pada penambahan variabel dan subjek penelitian. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu peneliti menambahkan *perceived organizational support* sebagai variabel bebas dengan mengacu pada penelitian terdahulu

yang diteliti oleh Ariarni dan Afrianty (2017) dengan judul “Pengaruh *Perceived Organizational Support* Terhadap Kinerja Karyawan Dengan *Employee Engagement* Sebagai Variable Intervening (Studi pada Karyawan PT. Pos Indonesia Kota Madiun)”, variabel ini diambil karena sesuai dengan fenomena yang terjadi di Perumdam Tirta Satria Kabupaten Banyumas. Selain itu, terdapat perbedaan pada subjek penelitian yaitu penelitian ini akan dilakukan pada Perumdam Tirta Satria Kabupaten Banyumas.

Berdasarkan uraian permasalahan/fenomena yang terjadi pada perusahaan dan penelitian terdahulu yang memiliki perbedaan hasil penelitian (*research gap*) atas faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seorang pegawai, maka peneliti bermaksud ingin menguji kembali dengan objek, sampel dan komposisi penelitian yang berbeda dengan penelitian terdahulu. Penelitian ini berjudul “**Pengaruh *Self Efficacy*, *Employee Engagement* Dan *Perceived Organizational Support* Terhadap Kinerja Pegawai Perumdam Tirta Satria Kabupaten Banyumas**”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, dapat diidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah *self efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Perumdam Tirta Satria Kabupaten Banyumas?
2. Apakah *employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Perumdam Tirta Satria Kabupaten Banyumas?

3. Apakah *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Perumdam Tirta Satria Kabupaten Banyumas?

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan diatas peneliti menetapkan batasan masalah dalam penelitian, sebagai berikut:

1. Variabel yang diteliti dibatasi pada variabel bebas *self efficacy*, *employee engagement*, dan *perceived organizational support*, serta kinerja pegawai sebagai variabel terikatnya.
2. Subjek pada penelitian ini yaitu hanya kepada pegawai Perumdam Tirta Satria Kabupaten Banyumas.
3. Penelitian dilakukan pada tahun 2020.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

- a. Untuk menguji pengaruh positif dan signifikan *self efficacy* terhadap kinerja pegawai Perumdam Tirta Satria Kabupaten Banyumas.
- b. Untuk menguji pengaruh positif dan signifikan *employee engagement* terhadap kinerja pegawai Perumdam Tirta Satria Kabupaten Banyumas.

- c. Untuk menguji pengaruh positif dan signifikan *perceived organizational support* terhadap kinerja pegawai Perumdam Tirta Satria Kabupaten Banyumas.

2. Manfaat

Melalui penelitian ini diharapkan dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

- a. Bagi Peneliti

Guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen S1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto serta menambah pengetahuan dan wawasan mengenai Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).

- b. Bagi Pimpinan Perusahaan

Manfaat dari hasil penelitian diharapkan agar dapat memberikan informasi ilmiah kepada pimpinan Perumdam Tirta Satria Kabupaten Banyumas khususnya untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam pengelolaan SDM (Sumber Daya Manusia).

- c. Bagi Pengembangan Ilmu

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi landasan dalam pengembangan penelitian di bidang manajemen khususnya mengenai variabel *self efficacy*, *employee engagement*, dan *perceived organizational support*. Selain itu juga menjadi sebuah nilai tambah khasanah pengetahuan ilmiah dalam bidang pendidikan di Indonesia.