

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

PERUMDAM Tirta Satria adalah salah satu perusahaan yang didirikan oleh pemerintah daerah Kabupaten Banyumas yang memiliki tugas dan hak memonopoli pendistribusian air bersih pada wilayah tersebut. Tujuan dari PERUMDAM Tirta Satria selain sebagai penyedia air minum bagi masyarakat namun juga untuk memperoleh laba (www.pdambanyumas.com). Atas tanggung jawab yang diembannya, PERUMDAM Tirta Satria memiliki segenap tugas dan beban yang harus dikerjakan secara tuntas demi tercapainya tujuan dan visi misi perusahaan.

Terkait dengan tugas pokok dan fungsi serta *standar operating procedure* (SOP) yang ada pada PERUMDAM Tirta Satria, berdasarkan hasil observasi pada 11 November 2020 yang dilakukan peneliti, terdapat fenomena banyaknya program dan kegiatan (di luar tugas pokok) yang mana memerlukan SDM yang memadai untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut dan dalam pelaksanaannya tidak memperhatikan hierarki organisasi. Hal tersebut membuat staf yang diperintahkan untuk mewakili/ diperintahkan melaksanakan kegiatan memiliki tanggung jawab melebihi tugas pokok yang harus dikerjakan. Tuntutan tugasnya sama, yakni hasil yang maksimal dan harus selesai dalam batas waktu yang telah ditentukan perusahaan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Murdana (2017) bahwa adanya peran ganda karyawan akan memunculkan konflik peran dalam diri karyawan yang mempunyai dampak pada perasaan atau sikap mereka atas pekerjaan yang dilakukan. Menurut Arfan dan Ikhsan (2008:37) konflik peran adalah gejala psikologis yang dialami oleh seseorang yang bisa menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja dan berpotensi menurunkan motivasi kerja. Jika tidak ditangani, konflik peran akan mempengaruhi kinerja karyawan, hal ini berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Putri dan Kurniawan (2019) menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh positif terhadap kinerja artinya jika konflik peran tinggi maka kinerja karyawan akan rendah, sebaliknya jika konflik peran rendah, maka kinerja karyawan akan semakin tinggi.

Selain konflik peran, faktor penurunan kinerja lain yang juga berpotensi muncul dari fenomena yang ada di PERUMDAM Tirta Satria adalah ambiguitas peran. Tugas yang sifatnya di luar tugas pokok dan mendadak tentunya bukan hal mudah untuk dikerjakan. Menurut Lapopolo (2002) dalam Murdana (2017) menyebutkan bahwa ambiguitas peran muncul ketika seorang karyawan atau pegawai merasa bahwa terdapat banyak sekali ketidakpastian dalam organisasi. Kemudian Menurut Nimran (2004 : 100) ambiguitas peran adalah kurangnya informasi yang jelas mengenai harapan terkait peran, metode untuk memenuhi peran, atau konsekuensi dari peran kinerja. Ambiguitas peran muncul ketika karyawan tidak mempunyai informasi atau pengetahuan yang cukup jelas untuk melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas. Kurangnya informasi dan kejelasan peran serta tugas-

tugas bagi orang-orang dalam peranan kerja mereka akan dapat menghambat kinerja karyawan. Hal ini selaras dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nur, *et.al.* (2016) menunjukkan bahwa ambiguitas peran berpengaruh negatif pada kinerja karyawan. Hal ini disebabkan karena deskripsi pekerjaan yang kurang jelas yang mengakibatkan karyawan tidak dapat memahami batas-batas antara tugas-tugas, tanggung jawab dan wewenangnya.

Mengingat pelimpahan tugas atau program kegiatan perusahaan yang sifatnya diluar *job description* memiliki beberapa resiko seperti konflik peran dan ambiguitas peran, maka perusahaan perlu menjaga iklim kerja agar tetap kondusif, terutama dalam pembagian tugas yang sifatnya bukan tugas utama. Sebagai upaya dalam menjaga iklim kerja kondusif dan kinerja karyawan tetap stabil, perusahaan perlu mendorong dan memotivasi karyawan untuk terus berkembang dan mampu bekerja dengan optimal, hal ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Malik dan Nasaruddin (2018) menyatakan bahwa motivasi menjadi suatu dorongan yang membuat seseorang melakukan suatu pekerjaan dengan baik. Pada umumnya, rekan kerja atau anggota tim yang kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja yang paling sederhana pada karyawan secara individu. Kelompok kerja, terutama tim yang kuat, bertindak sebagai sumber dukungan, kenyamanan, nasihat, dan bantuan pada anggota individu.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan menggunakan variabel independen motivasi, konflik peran dan ambiguitas peran, dengan variabel

dependen yaitu kinerja karyawan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Satria Banyumas. Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang dilakukan oleh Nur, *et.al* (2016), tentang pengaruh konflik peran, ambiguitas peran dan stress kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Midi Utama Indonesia Tbk Cabang Samarinda. Perbedaan dengan penelitian sebelumnya adalah dengan mengganti variabel stress kerja menjadi motivasi, peneliti mengambil variabel motivasi didasarkan pada penelitian yang dilakukan oleh Prihono, *et.al.* (2016) bahwa motivasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan dan beberapa hasil penelitian sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut.

1. Apakah Motivasi, Ambiguitas Peran, dan Konflik Peran, berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja karyawan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Satria?
2. Apakah Motivasi berpengaruh secara positif signifikan terhadap Kinerja karyawan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Satria?
3. Apakah Ambiguitas Peran berpengaruh secara positif signifikan terhadap Kinerja karyawan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Satria?

4. Apakah Konflik Peran berpengaruh secara positif signifikan terhadap Kinerja karyawan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Satria?

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, peneliti hanya memfokuskan pada:

1. Dalam penelitian ini mengambil responden dari karyawan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Satria.
2. Penelitian ini hanya menganalisis dan membahas variabel Kinerja Karyawan sebagai variabel dependen. Untuk variabel independennya dibatasi pada Motivasi, Ambiguitas Peran, dan Konflik Peran.
3. Penelitian ini dilakukan pada periode 2020.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis dan mengetahui apakah Motivasi, Ambiguitas Peran, dan Konflik Peran, berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Satria?
2. Untuk menganalisis dan mengetahui apakah Motivasi berpengaruh positif terhadap Kinerja karyawan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Satria?

3. Untuk menganalisis dan mengetahui apakah Ambiguitas Peran berpengaruh positif terhadap Kinerja karyawan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Satria?
4. Untuk menganalisis dan mengetahui apakah Konflik Peran berpengaruh positif terhadap Kinerja karyawan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Satria?

Manfaat Penelitian

a) Bagi Konsumen

Sebagai informasi dan masukan tambahan kepada konsumen, mengenai kinerja pelayanan perusahaan.

b) Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada perusahaan dalam menggunakan sumber daya manusia khususnya bagian pelayanan jasa supaya dapat meningkatkan kinerja perusahaan.