

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Air merupakan unsur yang terpenting dalam kehidupan manusia. Khususnya yaitu air bersih, dalam aspek ini manusia sangat membutuhkan air bersih di kehidupan sehari – hari. Di Indonesia sendiri sumber air bersih dapat diperoleh dengan berbagai macam cara, tergantung kondisi geografisnya. Ketersediaan air bersih dapat menunjang hidup sehat. Dalam pemanfaatan air harus digunakan secara efektif mungkin, mengingat banyak sekali manfaat dari air bersih. Sebagai salah satu contoh air bersih dijadikan sebagai air minum bagi kehidupan manusia untuk jangka panjang. Untuk itu telah ditetapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2001 Mengenai Organ dan Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum.

Pengadaan air bersih tentu bukan permasalahan yang mudah bagi pemerintah, mengingat pencapaiannya harus didukung melalui sumber daya manusia yang baik. Perusahaan Umum Air Minum Tirta Satria (PERUMDAM) merupakan perusahaan yang menyediakan jasa air minum yang bersih dan siap dikonsumsi oleh masyarakat sekitarnya. Perumdam merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitori oleh aparaturnya eksekutif maupun *legislative* daerah. Aktivitas dari Perumdam antara lain dan menjernihkan sampai mengumpulkan, mengelola dan menjernihkan sampai mendistribusikan air kepada para masyarakat atau pelanggan PDAM banyumas. www.pdambanyumas.com

Maksud dan tujuan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Satria Kabupaten Banyumas tertuang dalam PERDA Nomor 9 Tahun 2019 BAB III bagian kedua. Isi dari PERDA yang pertama menjelaskan tentang maksud pembentukan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Satria adalah sebagai pelaksana penyelenggara SPAM, untuk memenuhi urusan pemerintah wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar yang menjadi kebutuhan dasar warga negara guna memenuhi kebutuhan hidup sehat, bersih dan produktif sesuai dengan perundang – undangan. Untuk tujuan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Satria sendiri yaitu Menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa penyediaan air minum bagi pemenuhan hajat hidup masyarakat melalui jaringan perpipaan maupun bukan jaringan perpipaan, Memberikan manfaat bagi perkembangan perekonomian daerah dan Memperoleh laba.

Untuk dapat mencapai tujuan dari Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Satria secara maksimal harus melalui berbagai langkah yang strategis agar pencapaian kerja karyawan dapat optimal melalui sumber daya manusia Edison et al, (2017:10). Sumber daya manusia menjadi faktor terpenting dalam suatu organisasi. Jika sumber daya manusia lebih diperhatikan dan mampu memiliki kualitas yang baik, maka dapat menjadikan tercapainya organisasi yang efektif dan efisiensi. Dalam sumber daya manusia terdapat beberapa kegiatan yang meliputi: perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, penggerakan dan pengawasan terhadap fungsi – fungsi operasionalnya untuk mencapai tujuan organisasi, Bangun, (2012) agar aktivitas manajemen berjalan dengan baik, perusahaan harus memiliki karyawan yang berkontribusi teratas pekerjaan diatas

Pegawai PERUMDAM Tirta Satria Banyumas sangat memperhatikan Kinerja Karyawannya agar tujuan perusahaan dapat tercapai, mengingat faktor pegawai sangat mempengaruhi kinerja dari perusahaan. Menurut (Wibowo, 2016:7) Kinerja berasal dari pengertian *performance*, ada pula yang memberikan pengertian sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun, sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung. Kinerja menjadi landasan yang sesungguhnya bagi organisasi perusahaan didalamnya tanpa adanya kinerja tujuan organisasi perusahaan tidak akan tercapai. Selain itu kinerja karyawan menjadi faktor yang perlu diperhatikan dalam perusahaan karena dengan memperhatikan kinerja karyawan perusahaan mampu berkompetitif dengan perusahaan baru yang bermunculan. Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal. Faktor internal yang mempengaruhi salah satunya yaitu *organizational citizenship behavior*

Menurut Sadeghi dkk, (2016) *organizational citizenship behavior* (OCB) adalah sebagai seperangkat perilaku yang tidak termasuk di dalam persyaratan formal kerja dalam suatu organisasi, tetapi hal ini dapat membantu pekerjaan dan efektivitas suatu organisasi. menurut Sanusi *et al*, (2018:66) bahwa *organizational citizenship behavior* merupakan karakteristik perilaku sukarela atau *extra role behavior* yang tidak termasuk dalam jabatan, perilaku spontan atau perintah, perilaku yang bersifat menolong, serta perilaku yang tidak mudah terlihat serta dinilai melalui evaluasi kinerja. Perilaku positif yang ada dalam karyawan dapat mendukung karyawan melakukan tugasnya lebih dari sekedar

tugas formal dan memberi kinerja lebih dari yang diharapkan oleh perusahaan, dalam hal ini perilaku *organizational citizenship behavior* dinilai dapat mendorong karyawan lebih baik dalam bekerja. *Organizational citizenship behavior* juga dapat mempengaruhi keefektifan dari organisasi. Berdasarkan hasil dari penelitian Dika dkk, (2018), Basri, (2020), Sihombing dan Sitanggang, (2018), Putra dan Adnyani, (2016) mengemukakan bahwa *organizational citizenship behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun terdapat penelitian dengan hasil bertentangan dibuktikan dengan penelitian Wati dan Surjanti, (2018) mengemukakan bahwa *organizational citizenship behavior* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pada survei awal peneliti menemukan adanya fenomena di Perumdam Tirta Satria Kabupaten Banyumas yang berkaitan dengan *organizational citizenship behavior* yaitu dimana beberapa karyawan merasa bahwa pekerjaannya lebih berat dibandingkan dengan yang lainnya. Ditambah beberapa karyawan belum memiliki kesadaran untuk membantu pekerjaan karyawan lainnya. Hal ini menjadi masalah karena dapat menyita waktu dalam menyelesaikan pekerjaan dan waktu menjadi tidak efisien.

Selain faktor *organizational citizenship behavior* terdapat pula faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu *locus of control*. *Locus of control* dapat diartikan sebagai keyakinan seseorang tentang bagaimana dan dimana peristiwa dirasakan menyenangkan atau tidak menyenangkan, menjadi dasar untuk bertindak (Elena *et al.*, 2015). Menurut Schultz & Schultz (2015:

433) menyatakan bahwa *locus of control* baik internal maupun eksternal merupakan tingkatan seorang individu berharap bahwa hasil dari perilaku mereka tergantung pada perilaku mereka sendiri atau karakteristik personal mereka. *Locus of control* dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Sebagai salah satu contoh Kegagalan dalam suatu pekerjaan sebaiknya ditanggapi sebagai hal yang labil, dimana terkadang seseorang karyawan beranggapan bahwa keberhasilan yang dicapai merupakan akibat oleh faktor eksternal dan ketika seorang karyawan melakukan kegagalan faktor internal dianggap sebagai penyebabnya Yi lin et al, (2014).

Berdasarkan penelitian terdahulu dari penelitian Triatmojo dan perdhana (2018), Ary dan Sriathi, (2019), Sari, (2019), Risky dkk, (2020), Narendra dkk, (2018) mengemukakan bahwa *locus of control* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan . Namun terdapat penelitian dengan hasil yang bertentangan dibuktikan dengan penelitian Hastini dkk, (2017) mengemukakan bahwa *locus of control* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Fenomena lain yang ditemukan di Perumdam Tirta Satria Kabupaten Banyumas terkait dengan *locus of control* yaitu persepsi karyawan mengenai kesuksesan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh perusahaan itu erat kaitanya dengan faktor keberuntungan. Hal ini dapat menimbulkan masalah sebab karyawan harus sadar bahwa faktor kesuksesan seseorang dapat diperoleh dengan usaha bukan dengan keberuntungan.

Selain *locus of control*, *perceived organizational support* juga menjadi faktor keberhasilan dari kinerja karyawan. Menurut Roadhes dan Eisenberger (2002) dalam Yogi Harthantyo (2017:3) persepsi dukungan organisasi merupakan persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi mereka dan peduli pada kesejahteraan mereka. Persepsi dukungan organisasi yang dirasakan merupakan tingkat sejauh mana para pekerja mempercayai bahwa organisasi menilai kontribusinya dan peduli terhadap kesejahteraan karyawan (Robbins dan Judge, 2015:47). Karyawan memiliki penilaian tersendiri terhadap dukungan organisasi yang diberikan terhadap mereka sesuai dengan apa yang diharapkan dan mereka inginkan, maka hal tersebut dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam setiap kegiatan organisasi didalamnya Eisenberger (2002:701) dalam Pusparini dkk, (2014)

Berdasarkan penelitian terdahulu dari penelitian Siswanti dan Pratiwi (2020) pada PT. Solusi Bangun Indonesia Tbk, Rismanto, (2020), Mursidta, (2017) mengemukakan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun terdapat penelitian dengan hasil yang bertentangan yang dibuktikan dengan penelitian Soetrisno dan Sutanto, (2017) mengemukakan bahwa *perceived organizational support* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Fenomena yang berkaitan dengan *perceived organizational support* (POS) adalah kurangnya perhatian secara personal organisasi kepada karyawan yang sedang mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan perusahaan. Hal ini menyebabkan karyawan menjadi kesulitan serta karyawan dalam menyelesaikan tugas menjadi tidak bersemangat. Hal ini akan menjadi

masalah serius jika organisasi tidak memberikan dukungan penuh terhadap karyawan.

Penelitian ini merupakan penelitian pengembangan yang mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Dika, dkk (2018) yang meneliti variabel *organizational citizenship behavior* dan kompensasi terhadap kinerja karyawan studi pada PT. Hop Lun Indonesia Kabupaten Semarang dengan hasil penelitian variabel *organizational citizenship behavior* (OCB) dan Kompensasi karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Pada penelitian ini, peneliti mengganti variabel kompensasi menjadi variabel baru yaitu *locus of control* dan menambahkan variabel *perceived organizational support* ke dalam penelitiannya. Hal ini didukung dengan adanya fenomena mengenai terdapat karyawan yang memiliki persepsi bahwa dalam kesuksesan yang diraih dalam menyelesaikan tugas erat kaitannya dengan faktor keberuntungan dan kurangnya perhatian organisasi secara personal terhadap karyawan yang sedang mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Dalam fenomena tersebut mengarah kepada variabel *locus of control* dan *perceived organizational support*. Untuk itu peneliti mengganti variabel kompensasi menjadi *locus of control* dan menambahkan variabel *perceived organizational support* untuk dijadikan suatu penelitian pengembangan. Subjek pada penelitian ini dilakukan di Perumdam Tirta Satria Kabupaten Banyumas. Melihat dari latar belakang masalah diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul “pengaruh *organizational citizenship behavior*, *locus of control*, dan *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan PERUMDAM Tirta Satria Kabupaten Banyumas”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka dapat disimpulkan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Apakah *organizational citizenship behavior*, *locus of control*, dan *perceived organizational support* berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan PERUMDAM Tirta satria Kabupaten Banyumas?
2. Apakah *organizational citizenship behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PERUMDAM Tirta satria Kabupaten Banyumas?
3. Apakah *locus of control* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PERUMDAM Tirta satria Kabupaten Banyumas?
4. Apakah *perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PERUMDAM Tirta satria Kabupaten Banyumas?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh positif dan signifikan *organizational citizenship behavior*, *locus of control*, *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan PERUMDAM Tirta Satria Kabupaten Banyumas.
2. Untuk menganalisis pengaruh positif dan signifikan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan PERUMDAM Tirta Satria Kabupaten Banyumas.
3. Untuk menganalisis pengaruh positif dan signifikan *locus of control* terhadap kinerja karyawan PERUMDAM Tirta satria Kabupaten Banyumas

4. Untuk menganalisis pengaruh positif dan signifikan *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan PERUMDAM Tirta satria Kabupaten Banyumas.

D. Manfaat Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian dapat dijadikan tambahan ilmu pengetahuan terutama mengenai *organizational citizenship behavior*, *locus of control*, *perceived organizational support*, terhadap kinerja karyawan.

2. Kegunaan Praktis

a Bagi Pimpinan

Penelitian ini bertujuan untuk menambah informasi bagi perusahaan guna meningkatkan kinerja karyawan.

b Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat lebih memahami konsep praktek tentang *organizational Citizenship Behavior*, *Locus of Control*, *Perceived Organizational Support*, dan juga sebagai syarat lulus untuk mendapatkan gelar sarjana S1 Manajemen di Universitas Muhammadiyah Purwokerto.