

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perusahaan Air Minum Daerah (PDAM) merupakan perusahaan yang menyediakan jasa air minum yang bersih dan siap dikonsumsi oleh masyarakat sekitarnya. Untuk mencapai pengadaan air bersih yang merata bukan suatu hal yang mudah, diperlukan sarana dan prasarana yang memadai serta sumber daya manusia (SDM) yang kompeten. Oleh karena itu, sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi tinggi dipandang dapat mendukung peningkatan kinerja karyawan dan memberikan kontribusi dalam menentukan masa depan perusahaan. Bagi organisasi yang memberikan pelayanan kepada publik, tentu saja kinerja pegawai merupakan suatu hal penting yang dapat dilihat dari bagaimana organisasi tersebut dalam memberikan pelayanan kepada publik, seperti pada Perusahaan Air Minum Daerah (PDAM) Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap yang merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak di bidang pelayanan air minum bersih. PDAM memiliki tugas pokok untuk menyelenggarakan pengelolaan air minum bersih untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup beberapa aspek. Sasaran dalam aspek ekonomi meliputi peningkatan pendapatan PDAM, peningkatan efisiensi, dan keuntungan PDAM. Sasaran dalam aspek sosial antara lain

adalah untuk mewujudkan target *Millenium Development Goals* (MDGs) yaitu peningkatan pelayanan air bersih hingga 80% untuk penduduk wilayah kota dan 60% untuk penduduk wilayah desa. Sasaran dalam aspek pelayanan umum adalah peningkatan kuantitas dan kualitas air bersih (www.pdamcilacap.co.id).

PDAM dituntut harus mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dengan memenuhi ketiga aspek tersebut. Dalam memberikan pelayanan prima tentu dibutuhkan kinerja pegawai yang dipengaruhi oleh beberapa hal, diantaranya motivasi, semangat kerja dan disiplin kerja.

Menurut pendapat Dessler (2011:41) kinerja merupakan prestasi kerja, yaitu perbandingan antara hasil kerja dengan standar yang ditetapkan. Bangun (2012) menyatakan bahwa kinerja (*performance*) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan – persyaratan pekerjaan (*job requirement*). Suatu pekerjaan mempunyai persyaratan tertentu untuk dapat dilakukan dalam mencapai tujuan yang disebut juga sebagai standar pekerjaan. Untuk menentukan kinerja karyawan baik atau tidak, tergantung pada hasil perbandingannya dengan standar pekerjaan. Standar kinerja adalah tingkat yang diharapkan suatu pekerjaan tertentu untuk dapat diselesaikan dan merupakan pembanding atas tujuan atau target yang ingin dicapai. Hasil pekerjaan merupakan hasil yang diperoleh seorang karyawan dalam mengerjakan pekerjaan sesuai persyaratan pekerjaan atau standar kinerja. Seorang karyawan dikatakan berhasil melaksanakan pekerjaannya atau memiliki kinerja baik, apabila hasil kerja yang diperoleh lebih tinggi dari standar kinerja (Bangun, 2012).

Kinerja merupakan variabel dependen yang dipengaruhi oleh banyak faktor. Pada penelitian yang dilakukan oleh Purba, dkk (2019) menyimpulkan bahwa motivasi dan disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Tandi, dkk (2017) menyatakan bahwa semangat kerja juga berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu variabel independen yang digunakan pada penelitian ini yaitu motivasi, semangat kerja dan disiplin kerja.

Menurut Robbins dan Judge (2015:127), motivasi didefinisikan sebagai proses yang menjelaskan mengenai kekuatan, arah, dan ketekunan seseorang dalam upaya untuk mencapai tujuan. Cara untuk memotivasi karyawan adalah dengan memberikan penghargaan, semangat, dan memelihara sumber daya manusia secara berkala dan berarti. Hal inilah yang dapat mendorong karyawan bekerja dengan efektif dan akan menyebabkan kinerja karyawan yang baik (Hakimah dan Suprani, 2019).

Faktor selanjutnya yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah semangat kerja. Menurut Nitisemito (2018:160), semangat kerja adalah melakukan pekerjaan secara lebih giat sehingga dengan demikian pekerjaan akan dapat diharapkan lebih cepat dan lebih baik. Semangat kerja karyawan yang tinggi akan berpengaruh terhadap efisiensi kerja dan efektivitas kerja yang ada di dalam sebuah perusahaan sehingga akan meningkatkan kinerja karyawan (Pratama dan Wardani, 2017)

Faktor lainnya yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah disiplin kerja. Sinambela (2018:335) mendefinisikan disiplin kerja sebagai kesadaran

dan kesediaan pegawai menaati semua peraturan organisasi dan norma – norma sosial yang berlaku. Disiplin kerja dapat dilihat sebagai sesuatu yang besar manfaatnya, baik bagi kepentingan organisasi maupun bagi para karyawan. Bagi organisasi adanya disiplin kerja akan menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran pelaksanaan tugas, sehingga diperoleh hasil yang optimal. Adapun bagi karyawan akan diperoleh suasana kerja yang menyenangkan sehingga akan menambah semangat kerja dalam melaksanakan pekerjaannya. Hasilnya karyawan dapat melaksanakan tugasnya dengan penuh kesadaran serta dapat mengembangkan tenaga dan pikirannya semaksimal mungkin demi terwujudnya tujuan organisasi. Hal tersebut akan dapat meningkatkan kinerja dari karyawan tersebut (Mailana, 2018).

Dalam penelitian ini mengenai pengelolaan penyediaan air bersih, subjek yang dipilih peneliti adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap yang beralamat di Jl. Tembaga No. 2 Cilacap, yang merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). PDAM memiliki tugas pokok yaitu menyelenggarakan pengelolaan air dimana jumlah air bersih semakin di butuhkan seiring dengan bertambahnya jumlah pelanggan hal ini menuntut perusahaan harus dapat memaksimalkan para pegawainya agar efektif dan efisien sehingga mampu memberikan pelayanan yang optimal bagi para pelangganya.

Berdasarkan observasi awal melalui wawancara dengan Ibu Rosmawati, selaku kepala bagian personalia Perusahaan Air Minum Daerah (PDAM) Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap diperoleh fenomena yang terjadi di perusahaan

yaitu kurangnya motivasi pegawai, karena masih terdapat beberapa pegawai yang akan dipromosikan namun pegawai tersebut memilih keluar atau pindah pekerjaan karena tidak berkenan untuk dipromosikan. Gairah kerja atau semangat kerja relatif rendah. Hal ini dapat dilihat dari jumlah antrian nasabah yang panjang karena lamanya pelayanan yang diberikan dan kurangnya kualitas pelayanan yang baik. Pengukuran antrian nasabah diukur secara relatif, yang berarti juga meminta tanggapan kepada nasabah yang sedang mengantri pada saat observasi. Selain itu disiplin pegawai juga masih kurang, hal ini ditunjukkan dengan adanya tingkat absensi dan keterlambatan dari para pegawai.

Penelitian ini merupakan replikasi dari Asmarani, dkk (2019) yang meneliti tentang pengaruh motivasi dan semangat kerja. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, namun semangat kerja mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Asmarani, dkk (2019) melakukan penelitian dengan responden pegawai Perum Bulog Sub Drive di Bojonegoro. Berbeda dengan penelitian ini yang dilakukan pada pegawai Perusahaan Air Minum Daerah (PDAM) Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap. Pada penelitian ini menambahkan variabel disiplin kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Mailana (2018) menyatakan bahwa disiplin kerja mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

Penelitian mengenai kinerja karyawan masih terdapat *research gap*, yaitu diketahui masih ada beberapa penelitian yang *inkonsisten* dalam hasil

penelitiannya, diantaranya seperti penelitian yang dilakukan oleh Thaief, dkk (2015) yang meneliti tentang pengaruh semangat kerja dan motivasi kerja. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa semangat kerja dan motivasi kerja mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Razak, dkk (2018) yang menyatakan bahwa motivasi kerja tidak mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan Razak, dkk (2018) sejalan dengan penelitian Asmarani, dkk (2019) yang menyatakan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Namun pada penelitian Asmarani, dkk (2019) menyatakan bahwa semangat kerja mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti mengangkat tema penelitian dengan judul **“Pengaruh Motivasi, Semangat Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada PDAM Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah motivasi secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai pada PDAM Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap?
2. Apakah semangat kerja secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai pada PDAM Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap?

3. Apakah disiplin kerja secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai pada PDAM Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap?
4. Apakah motivasi, semangat kerja dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada PDAM Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap?

C. Batasan Masalah

Mengingat terbatasnya waktu dan agar penelitian lebih fokus dan tidak meluas dari pembahasan yang dimaksud, maka peneliti membatasi ruang lingkup penelitian sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan pada pegawai tetap PDAM Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap.
2. Variabel yang akan diteliti dibatasi pada variabel bebas yaitu variabel motivasi, semangat kerja dan disiplin kerja. Sedangkan variabel terikatnya adalah kinerja pegawai.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis motivasi secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai pada PDAM Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap.
2. Untuk menganalisis semangat kerja secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai pada PDAM Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap.

3. Untuk menganalisis disiplin kerja secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai pada PDAM Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap.
4. Untuk menganalisis motivasi, semangat kerja dan disiplin kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai pada PDAM Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi PDAM Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap

Hasil penelitian diharapkan memberikan sumbangan saran, pemikiran dan informasi yang bermanfaat yang berkaitan dalam meningkatkan kinerja pegawai PDAM Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap yang dipengaruhi oleh motivasi, semangat kerja dan disiplin kerja.

2. Bagi Pihak Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan literatur mengenai variabel motivasi, semangat kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

3. Bagi Peneliti

- a. Dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti, terutama mengenai motivasi, semangat kerja, disiplin kerja, dan kinerja karyawan.
- b. Sebagai syarat kelulusan dan mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Muhammadiyah Purwokerto.