

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang**

Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat menentukan kemajuan sebuah organisasi. Bahkan bisa dikatakan sumber daya manusia merupakan unsur terpenting disamping unsur lain, seperti modal, bahan baku, dan mesin tidak ada satu perusahaan yang dapat tumbuh dan berkembang tanpa unsur manusia dengan kemampuan manajerial dan moralitas kerja yang memadai. Sumber daya manusia suatu hal yang sangat penting dan harus dimiliki dalam upaya mencapai tujuan organisasi perusahaan. Organisasi harus mendaya gunakan sumber daya manusia secara lebih efektif dan efisien dengan cenderung kearah peningkatan kinerja karyawan. Hal ini karena manusia merupakan sentral dalam organisasi maupun perusahaan. Agar aktivitas perusahaan dapat berjalan dengan baik, perusahaan harus memiliki karyawan yang berpotensi, memiliki pengetahuan dan keterampilan kerja yang tinggi, serta usaha untuk melaksanakan seluruh kegiatan perusahaan seoptimal mungkin sehingga kinerja karyawan meningkat.

Kinerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang berikan karyawan dalam menentukan seberapa banyak mereka memberikan kontribusi pada perusahaan dalam bentuk hasil produksi maupun pelayanan yang disajikan. Kinerja sangat mempengaruhi kualitas dari suatu perusahaan, dimana kinerja menentukan tingkat keberhasilan dari jalannya suatu perusahaan dari tahun ke tahun yang dihasilkan oleh sumber daya manusia yang memiliki perusahaan sesuai standar kerja yang telah ditetapkan. Rendahnya suatu kinerja karyawan dalam perusahaan merupakan

suatu masalah yang banyak dijumpai dalam perusahaan. Rendahnya kinerja menjadi salah satu yang mencerminkan dari ketidak keberhasilan perusahaan dalam mengembangkan karyawan yang sesuai dengan standar perusahaan guna mencapai tujuan perusahaan, ini akan menjadi ancaman serius bagi perusahaan apabila kinerja karyawan tidak segera diperbaiki.

Menurut Nguyen et al (2020) *performance* berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (kinerja kerja atau prestasi nyata yang dicapai seseorang), yaitu kualitas kerja dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Daspar (2020) kinerja adalah perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Sedangkan menurut Siagian & Khair (2018) kinerja karyawan juga merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja karyawan yang positif dari karyawan akan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan apabila karyawan merasa puas dengan pekerjaannya dia akan semakin berdedikasi tinggi pada pekerjaan itu.

Kepuasan kerja karyawan menempati tempat penting dalam daftar keprihatinan utama departemen manajemen sumber daya manusia. Alasan penting ini ada dua. Di satu sisi hal ini membantu dalam mempertahankan karyawan dan di sisi lain menimbulkan tingkat kinerja mereka. Kepuasan kerja merupakan persepsi yang dirasakan individu terhadap pekerjaannya yang dilakukan mereka.

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan yang dirasakan sesuai dengan keinginan individu. Maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Tinggi rendahnya kepuasan kerja tersebut memberikan dampak yang tidak sama (Setiawan, 2018) .

Untuk penerapan suatu pemberdayaan dengan optimal didalam suatu organisasi tidaklah semudah yang dibayangkan. Terkadang terdapat banyak kendala yang cukup rumit saat menjalankan pemberdayaan tersebut karena terjadi suatu permasalahan yang bertolak belakang dengan pemberdayaan yang akan diterapkan. Tidak semua karyawan dalam suatu organisasi memiliki kesamaan dalam segala hal, oleh karena itu juga sama halnya dengan karyawan yang tidak semua karyawan memiliki karakter yang sama. Dengan adanya perbedaan dari setiap karyawan menjadi salah satu indikasi yang sulit sehingga pemberdayaan tidak terealisasi dengan baik.

*Self efficacy* juga memiliki peran untuk memajukan suatu organisasi, karena memiliki keyakinan yang tinggi terhadap organisasinya. *Self efficacy* dapat digunakan untuk memprediksi kepercayaan diri karyawan. Sikap ini dapat memotivasi seseorang berperilaku positif, untuk selalu bekerja dengan keyakinan atas kemampuan dan potensi yang dimiliki akan dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. *Self efficacy* adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan keyakinan seseorang bahwa dirinya memiliki kemampuan untuk melakukan kegiatan atau perilaku tertentu (Arrias et al., 2019) .

Menurut Prabowo (2020) merupakan suatu kepercayaan dari individu terhadap kemampuan diri untuk melaksanakan pekerjaan pada tingkat kerja atau target tertentu yang akan berpengaruh pada kehidupan mereka. *Self efficacy* adalah kepercayaan seseorang bahwa mereka mampu dalam melakukan kontrol terhadap tugas mereka terhadap peristiwa yang dihadapi dilingkungan berkerja. Individu dengan *self-efficacy* yang lebih tinggi mungkin untuk mengambil pendekatan aktif ketika dihadapkan dengan kondisi kerja stres dan menerapkan solusi dibandingkan dengan individu yang memiliki tingkat *self-efficacy* yang lebih rendah. Karyawan yang yakin memiliki kemampuan cenderung memiliki *self efficacy* yang tinggi karena mereka mampu untuk menyelesaikan tanggung jawab yang diberikan secara tiba-tiba. Karyawan akan dapat memiliki *self efficacy* yang tinggi apabila didukung dengan budaya organisasi yang menunjang kemajuan karyawan itu sendiri.

Budaya perusahaan dapat mempunyai dampak yang berarti terhadap kinerja ekonomi jangka panjang. Perusahaan-perusahaan dengan budaya yang mementingkan setiap komponen utama manajerial dan kepemimpinan manajerial pada semua tingkat berkinerja melebihi perusahaan yang tidak memiliki ciri-ciri tersebut dengan perbedaan yang besar. Budaya kuat membantu kinerja bisnis karena menciptakan suatu tingkat motivasi yang luar biasa dalam diri karyawan. Nilai-nilai dan perilaku yang dianut bersama membuat orang merasa nyaman dalam bekerja untuk sebuah perusahaan. Budaya organisasi membantu karyawan untuk memahami fungsi organisasi dengan berbagi norma-norma, nilai-nilai dan aturan dan regulasi organisasi (Awba & Putri, 2021).

Salah satu perusahaan daerah air minum (PDAM) yang menjadi pengamatan dalam penelitian ini terletak di Jl. Panorama No 3, Bukit Cangang Kayu Ramang, Kec. Guguk Panjang, Kota Bukittinggi. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai salah satu instansi pemerintah yang berbentuk Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang mengemban tugas dan kewajiban untuk mengelola air minum bagi kepentingan masyarakat atau pelanggan tidak luput dihadapkan pada tuntutan untuk senantiasa mampu memberikan pelayanan yang unggul dalam upaya meningkatkan kepuasan para pelanggan. Pelayanan yang diberikan oleh PDAM ini pada akhirnya tentu akan mempengaruhi kinerja PDAM sendiri. Sehingga PDAM diharapkan mampu meningkatkan pelayanan yang prima dalam memenuhi kebutuhan masyarakat mengenai air.

Kota Bukittinggi dikenal sebagai salah satu kota pariwisata yang menarik di Sumatera Barat. Sebagai kota yang sedang berkembang, saat ini Kota Bukittinggi sedang giat melaksanakan pembangunan di segala bidang, baik pembangunan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan hidup penduduk Kota Bukittinggi sendiri maupun pembangunan fasilitas penunjang kota pariwisata. Salah satu fasilitas yang saat ini perlu dilakukan pengembangan adalah sistem penyediaan air minum yang layak dari segi kualitas, kuantitas serta kontinuitas. Kondisi geografis Kota Bukittinggi yang berbukit mempengaruhi persediaan sumber air yang ada di kota tersebut. Sehingga menghambat kegiatan distribusi air bersih bagi masyarakat. Adapun sumber air tanah yang berada di bawah tanah hanya berupa cekukan-cekukan kecil yang tidak mampu memenuhi kebutuhan air bersih seluruh masyarakat Kota Bukittinggi.

PDAM sebagai perusahaan yang menghasilkan produk utama yaitu air dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dituntut harus mampu menghasilkan produksi air yang sebanding dengan kebutuhan dan kualitas yang baik. Dari hasil pengamatan, kemampuan produksi PDAM saat ini masih dikatakan minim. Dari keseluruhan luas daerah Kota Bukittinggi yaitu sebesar 25.239 Km<sup>2</sup> yang sudah mendapat pelayanan air bersih PDAM Tirta Jam Gadang adalah seluas 18.929 km<sup>2</sup>, atau sebesar  $\pm 75\%$  dari luas kota.

**Tabel 1.1**  
**Data Pelayanan PDAM Tirta Jam Gadang**  
**Kota Bukittinggi Tahun 2022**

No	Uraian	Satuan	Besaran
1	Jumlah Penduduk	Jiwa	126.645
2	Pelanggan yang aktif	*SR	9.916
3	Jumlah pelanggan	Jiwa	62.504
4	Penduduk terlayani	%	49,52
	Tarif	m <sup>3</sup>	Rp. 18000

*Sumber : Data PDAM Tirta Jam Gadang Tahun 2022*

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa kemampuan produksi belum cukup dalam memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat Kota Bukittinggi yang berjumlah 126.645 jiwa. Produksi air bersih Kota Bukittinggi baru mencukupi layanan air bersih ke rumah masyarakat sebesar 49,52% dari penduduk Kota Bukittinggi dimana masih jauh untuk mencapai target *Sustainable Development Goals* (SDGs) 2015-2030, dimana target cakupan pelayanan air minum Kota Bukittinggi sebesar 80% pada tahun 2019 dan 100% pada tahun 2024.

Dapat disimpulkan bahwasanya kinerja karyawan masih kurang bersemangat atau tidak tercapainya tingkat kepuasan kerja yang diharapkan oleh Perusahaan Daerah Air Minum Kota Bukittinggi. Adanya beberapa permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan daerah tersebut akan berakibat pada kurang optimalnya penyelenggaraan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan PDAM maka dapat dilakukan penilaian terhadap kinerjanya. Selain itu, munculnya berbagai permasalahan yang menyangkut pemenuhan kebutuhan air bersih, menuntut PDAM untuk lebih meningkatkan dan memperbaiki kinerjanya. Pada dasarnya semua kegiatan kerja yang dilakukan oleh seseorang baik itu sektor publik maupun sektor privat adalah pelayanan. Semakin baik kinerja PDAM maka semakin baik pula pelayanan yang diberikan sehingga akan mendapatkan hasil akhir yang memuaskan bagi masyarakat.

Penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Kusuma (2018), hasil penelitian menunjukkan bahwa *self efficacy* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan *empowerment* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Awba & Putri, 2021) tentang pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja karyawan menunjukkan bahwa *self efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini mengandung makna bahwa jika perusahaan ingin meningkatkan kinerja karyawan maka kepuasan kerja karyawan harus ditinjau kembali. Hasil penelitian oleh Bhardwaj & Kalia (2021) tentang Pengaruh *self efficacy* profesional dalam

perusahaan jasa profesional: efek eksternal kredibilitas sumber dan kualitas konten. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Self-efficacy* mempunyai peran kunci dalam hubungan antara pengetahuan yang diperoleh dari sumber eksternal (professional konten). Dan hasil penelitian dari Mohamed (2021) tentang dampak kecerdasan sosial dan kolektif karyawan *self-efficacy* pada penyedia layanan kinerja di rumah sakit Mesir pemerintah menunjukkan bahwa kecerdasan sosial berhubungan positif dengan penyedia layanan. Selain itu, hasil menunjukkan bahwa kompetensi kecerdasan sosial memberikan dasar untuk *self-efficacy* kolektif dan kinerja penyedia layanan untuk dokter di pemerintahan rumah sakit Mesir.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sumaila & Rossanty (2022) tentang pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Jufrizen & Rahmadhani (2020) tentang pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai dengan lingkungan kerja sebagai variable moderasi menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari variable budaya organisasi terhadap variable kinerja pegawai. Kemudian Prabowo (2020), hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, *self efficacy* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian oleh Bhardwaj & Kalia (2021) tentang Kinerja kontekstual dan tugas: peran keterlibatan karyawan dan budaya organisasi di industri perhotelan menunjukkan bahwa hasil regresi berganda menunjukkan variabel semangat, dedikasi dan daya serap keterlibatan karyawan berpengaruh

terhadap kinerja kontekstual. Semangat dan penyerapan mempengaruhi tugas kinerja karyawan. Subvariabel budaya organisasi eksperimentasi, otonomi dan kepercayaan menjadi prediktor utama, yang membantu meningkatkan kinerja kontekstual dan tugas karyawan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Pengaruh et al. (2019) tentang analisis pengaruh kepuasan kerja, motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada perusahaan umum percetakan menunjukkan bahwa secara simultan pengaruh kepuasan kerja, motivasi kerja dan disiplin kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Wandi (2019) tentang pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada dinas perindustrian, perdagangan dan esdm kabupaten pandeglang menunjukkan bahwa hasil penelitian sudah baik sehingga berpengaruh terhadap kinerja para pegawai. Hasil penelitian oleh Jackson (2017) tentang bagaimana cara kerja karyawan milenial kepuasan mempengaruhi kinerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan milenial dengan kepuasan menunjukkan berpengaruh signifikan. Artinya, kinerja karyawan milenial akan meningkat jika mendapatkan kepuasan kerja. Sedangkan penelitian dari Akinwale & George (2020) tentang pengaruh lingkungan kerja dan kepuasan kerja perawat dirumah sakit tersier pemerintah Nigeria. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel secara kolektif menentukan kepuasan kerja perawat. Namun, gaji adalah prediktor penting yang paling mendasar yang mendorong kepuasan kerja perawat.

Hal inilah yang mendorong peneliti untuk meneliti dalam upaya untuk meningkatkan Kinerja Pegawai yang nantinya akan berpengaruh pada

kelangsungan hidup instansi maka perlu dilakukan penelitian yang berjudul **PENGARUH *SELF EFFICACY* DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KOTA BUKITTINGGI.**

### **1.2 Identifikasi masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka penulis mengkaji dan membahas beberapa masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Karyawan perusahaan daerah air minum kota Bukittinggi memiliki tingkat kepuasan kerja yang masih rendah.
2. Karywan perusahaan daerah air minum kotaBukittinggi belum memperoleh kepuasan kerja yang optimal.
3. Karywan perusahaan daerah air minum kota Bukittinggi banyak yang memiliki kemampuan yang masih terpendam dan belum terlatih sempurna.
4. Minimnya *self efficacy* yang dimiliki oleh Karywan perusahaan daerah air minum kota Bukittinggi, yang terlihat dari ketidakmampuan karyawan dalam menyuarakan aspirasi mereka kepada pimpinan.
5. Kurangnya pemberdayaan yang diberikan oleh instansi kepada karyawan, baik dari segi pelatihan kerja maupun dari bidang lainnya.
6. Kurangnya sumber daya manusia (SDM) yang mampu dibidangnya, sehingga pekerjaan belum terlaksana secara optimal.

7. Kesadaran diri karyawan yang masih kurang dalam menaati aturan yang diterapkan perusahaan terutama masalah disiplin waktu.
8. Karyawan yang tidak dapat menyelesaikan tugas dengan baik dikarenakan kurang antusias terhadap pekerjaannya.
9. Pelayanan PDAM mengenai ketersediaan air yang memenuhi kualitas, kuantitas, serta kontinuitas yang dijanjikan oleh PDAM Tirta Jam Gadang masih belum terwujud dan masih perlu ditingkatkan.
10. Kondisi geografis Kota Bukittinggi yang berbukit mempengaruhi persediaan sumber air.
11. Terbatasnya sumber air baku dalam memenuhi kebutuhan air di wilayah pelayanan PDAM.

### **1.3 Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah dan batasan masalah yang diuraikan diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Pengaruh *self efficacy* terhadap Kinerja Karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Bukittinggi ?
2. Bagaimanakah Pengaruh Budaya organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Bukittinggi ?
3. Bagaimanakah Pengaruh *self efficacy* terhadap Kepuasan Kerja pada Perusahaan Daerah Air Minum Bukittinggi ?
4. Bagaimanakah Pengaruh Budaya organisasi terhadap Kepuasan Kerja Perusahaan Daerah Air Minum Bukittinggi ?

5. Bagaimanakah Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Bukittinggi ?
6. Bagaimanakah Pengaruh *self efficacy* terhadap Kinerja karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening pada Perusahaan Daerah Air Minum Bukittinggi ?
7. Bagaimanakah Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel intervening pada Perusahaan Daerah Air Minum Bukittinggi ?

#### **1.4 Batasan masalah**

Adapun batasannya penelitian ini maka dibatasi variabel. Variabel independen terdiri dari (X1) *self efficacy* dan (X2) budaya organisasi, sedangkan variabel intervening adalah (Z) kepuasan kerja dan variabel dependen adalah (Y) kinerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Bukittinggi tahun 2023.

#### **1.5 Tujuan penelitian dan manfaat penelitian**

##### **1.5.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja karyawan
2. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan
3. Untuk mengetahui pengaruh *self efficacy* terhadap kepuasan kerja

4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja
5. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan
6. Untuk mengetahui pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening
7. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening

#### 1.5.2 Manfaat penelitian

Dengan disusunnya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang memerlukannya, antara lain :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan mengenai pengaruh *self efficacy* dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

2. Bagi Perusahaan dan Instansi

Menjadi evaluasi bagi perusahaan dan instansi untuk meningkatkan pengawasan dan memberikan masukan berupa saran dan informasi kepada pihak terkait tentang *self efficacy* dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan dengan variabel intervening dan dampak yang ditimbulkannya.

### 3. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya terutama tentang *self efficacy*, budaya organisasi, kinerja karyawan dan kepuasan kerja serta dapat dikembangkan lagi menjadi lebih sempurna.