

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman yang semakin berkembang menuntut setiap perusahaan, instansi atau organisasi untuk semakin maju dan mengikuti perubahan- perubahan yang terjadi, antaranya dalam mengembangkan dan meningkatkan sumber daya manusia (*human resources*) pada perusahaan, instansi atau organisasi. Dalam menunjang suatu perusahaan ke ikut sertaan manusia sangatlah berperan penting walaupun peranan teknologi sudah mampu menggantikannya akan tetapi sumber daya manusia tetap menjadi unsur yang sangat penting dalam menunjang perusahaan dalam mencapai suatu tujuan. Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu ilmu dan seni yang mengatur keterkaitan serta peranan karyawan agar efektif dan efisien yang berguna untuk mewujudkan tujuan perusahaan.

Sumber daya manusia yang berkualitas mampu dinilai dari hasil kerjanya karena sumber daya manusia yang baik harus dapat memperlihatkan perilaku kerja yang dapat menunjang pencapaian suatu perusahaan atau organisasi. Agar sumber daya manusia dapat menghasilkan hasil yang baik maka diperlukan manajemen pengelolaan yang baik pula, karena selain mampu meningkatkan produktifitas perusahaan karyawan juga bisa menjadi pusat persoalan bagi perusahaan ketika potensi karyawan tidak dikembangkan secara maksimal.

Penilaian kinerja diyakini mampu menjadi bahan penilaian bagi karyawan yang memiliki prestasi kerja yang baik maupun karyawan yang tidak melakukan tugasnya secara maksimal didalam perusahaan. Banyak organisasi yang berusaha mencapai sasaran kedudukan yang terbaik dan terpercaya dalam bidangnya. Oleh itu hal ini tergantung pada pelaksananya yaitu karyawan pada organisasi itu sendiri. Penilaian kinerja berguna untuk penilaian atas keberhasilan maupun kegagalan pelaksanaan kegiatan, program, kebijakan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan tersebut. Dalam meningkatkan kinerja yang optimal tentukan perlu memperhatikan beberapa faktor seperti lingkungan kerja karyawan, motivasi karyawan dalam bekerja, kepuasan yang dirasakan oleh karyawan, perkembangan karyawan, produktifitas karyawan dan sebagainya.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) di Provinsi Sumatera Barat yang beroperasi di Kota Padang. PDAM bergerak dalam bidang penyediaan kebutuhan air minum bagi warga Kota Padang. Oleh karena itu PDAM Kota Padang perlu meningkatkan mutu dan pelayanan kepada masyarakat.

PDAM Kota Padang selama ini masih terkesan hanya fokus memberikan pelayanan pada warga pusat kota, sementara warga yang berada dikawasan pinggiran terkesan masih kesulitan mendapatkan pelayanan dari PDAM Kota Padang. Daerah pinggiran, seperti kawasan indarung atau lubuk kilangan secara umum, hanya sebagian saja yang menikmati air bersih dari PDAM Kota Padang. Padahal sumber air baku

PDAM Kota Padang, justru berasal dari kawasan hulu atau pinggiran Kota Padang.

Dalam kegiatan operasionalnya masih sering di temukan masalah yang berhubungan dengan kinerja karyawan PDAM Kota Padang itu sendiri yang disebabkan oleh berbagai faktor. Untuk meningkatkan kinerja karyawannya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang menginginkan agar semua karyawan dapat melakukan pekerjaan atau tugas dengan baik. Tapi hal ini masih mengalami masalah atau hambatan, dimana kinerja karyawan PDAM Kota Padang masih rendah. Dalam operasional perusahaan dituntut untuk memenuhi semua keinginan konsumen sehingga perlu dikembangkan kinerja karyawan untuk dapat terus dan tetap meningkat sehingga tercapai tujuan PDAM Kota Padang.

Untuk mencapai kinerja yang memuaskan diperlukan kemampuan profesional untuk mencapainya harus melalui beberapa tahapan atau kondisi. Pendidikan formal masih belum memadai untuk mencapai kemampuan yang profesional. Untuk itu kemampuan SDM karyawan harus diberdayakan melalui pelatihan, pendidikan dan pengembangan.

Menurut **(Mesriyani & Mayliza, 2024)** menjelaskan bahwa kinerja merujuk kemampuan pegawai dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Tugas tersebut biasanya berdasarkan indikator-indikator keberhasilan yang sudah diterapkan, sebagai hasilnya akan diketahui bahwa seorang pegawai masuk dalam tingkatan kerja tertentu.

Tabel 1. 1

Absensi Karyawan PDAM Kota Padang 2023

Bulan	Jumlah	Keterangan			
		Sakit	Izin	Cuti	Terlambat
Januari	286	62	25	65	84
Februari	286	55	19	53	60
Maret	286	107	22	49	70
April	286	45	20	55	57
Mei	286	91	23	75	41
Juni	286	56	18	37	61
Juli	286	47	45	67	58
Agustus	286	72	21	23	20
September	286	57	25	52	36
Oktober	286	53	19	58	49
November	286	59	21	90	33
Desember	286	55	27	31	19

Sumber : SDM PDAM Kota Padang

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa kinerja karyawan pada PDAM Kota Padang cenderung masih rendah. Hal tersebut terlihat dari persoalan yang terjadi pada PDAM Kota Padang, seperti : masih banyaknya karyawan yang mengalami sakit, sehingga izin untuk tidak masuk kerja, masih banyak karyawan yang mengambil cuti, dan banyak juga karyawan yang masih sering datang terlambat. Hal tersebut tentu berdampak pada hasil kinerja karyawan pada PDAM Kota Padang.

Sebagai sebuah perusahaan, PDAM Kota Padang dituntut untuk memberikan kinerja karyawan yang maksimal untuk pelanggan. Pada tahun 2023, perusahaan telah merilis hasil penilaian kinerja masing-masing unit pada PDAM Kota Padang, seperti yang tergambar pada tabel 1.2 dibawah ini :

Tabel 1. 2

Kinerja Karyawan PDAM Kota Padang Tahun 2023

No	Unit Kerja	Kinerja Karyawan					
		Jan-Mar	Apr-Jun	Jul-Sept	Okt-Des	Kinerja 1 Tahun	Kategori
1.	Area Pelayanan Pusat	8,4	8,5	8,6	8,5	8,8	A
2.	Area Pelayanan Utara	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	B
3.	Area Pelayanan Selatan	8,3	8,5	8,5	8,7	8,9	A
4.	Distribusi	7,6	7,4	7,4	7,5	7,5	B

Sumber : SDM PDAM Kota Padang, 2023

Berdasarkan Tabel 1.2 diatas, dapat dilihat bahwa hasil penilaian kinerja karyawan pada PDAM Kota Padang didasarkan sesuai dengan unit kerja dengan indikator penilaian seperti: keuangan/ pemasukan, operasional, pelayanan terhadap pelanggan, SDM, capaian kerja dan kehadiran. Tabel 1.2 menunjukkan bahwa hasil kinerja pada unit kerja yang paling rendah terdapat pada dua unit kerja, yaitu Area Pelayanan Utara dengan capaian 7,5 dan nilai kerja distribusi dengan capaian 7,5.

Menurut **(Alqan et al., 2024)** *Self-Efficacy* adalah pernyataan seseorang yang menyatakan dirinya mampu melakukan sesuatu yang cukup penting untuk mencapai tujuannya. Dalam pembentukan *Self-Efficacy* ada beberapa faktor yang mempengaruhi diantaranya keyakinan yang kuat dari diri seseorang akan menjadikan seseorang tersebut untuk berusaha secara sungguh-sungguh untuk mencapai tujuannya, begitu

juga sebaliknya ketika keyakinan tersebut melemah maka akan mengurangi usahanya apabila dihadapkan pada suatu permasalahan.

Setelah dilihat dilapangan ditemukan karyawan yang merasa tidak percaya diri dalam menjalankan tugasnya dikarenakan tugas yang diberikan dianggap terlalu berat dan berlebihan sehingga tidak lagi sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan. Sering kali karyawan tidak mampu menyelesaikan tanggung jawab yang diberikan dan mengakibatkan pekerjaan menumpuk dan tidak terselesaikan sesuai waktu yang diberikan.

Ketidakpercayaan karyawan tersebut akan berpengaruh pada proses aktivitas operasional perusahaan, dimana karyawan tidak memiliki gairah dalam melaksanakan pekerjaan sehingga tidak mampu menyelesaikan tugasnya sesuai waktu yang telah ditetapkan. Dan demikian tidak ada sesuatu yang bisa memacu terjadinya persaingan antar karyawan untuk terus berlomba-lomba agar dapat memberikan yang terbaik pada perusahaan.

Menurut **(Audina & Aswan, 2023)** mengatakan bahwa motivasi kerja berkaitan dengan usaha dan dorongan yang timbul dari dalam diri seseorang yang dimana dilakukan untuk memenuhi semua tujuan yang diinginkan oleh seseorang sehingga mencapai ke arah tujuan yang ditujukan.

Namun pemberian motivasi pada karyawan PDAM Kota Padang, masih dirasakan kurang optimal. Hal tersebut dapat disebabkan oleh berbagai faktor, misalnya kurangnya interaksi pimpinan terhadap karyawan, kurangnya motivasi yang

diberikan atasan terhadap karyawan, karena diketahui pimpinan yang dapat mempengaruhi para karyawan nya maka akan termotivasi dalam menyelesaikan suatu pekerjaan agar tercapainya kinerja yang baik. Namun ketika karyawan menganggap bahwa pelaksanaan pekerjaannya hanya sebagai rutinitas maka dari itu kinerja cenderung menurun. Penurunan kinerja dapat diketahui bahwa masih ada yang tidak dapat menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu.

Menurut **(Fachrezi & Khair, 2020)** mengatakan bahwa komunikasi yang berjalan secara efektif dalam organisasi akan memudahkan setiap orang melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Sedangkan menurut **(Meidita et al., 2023)** Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilangsungkan oleh seseorang dengan seorang lainnya untuk saling berdialog, dan berdiskusi, komunikasi interpersonal merupakan salah satu situasi komunikasi dimana setiap individu mengkomunikasikan perasaan, ide dan informasi lainnya secara tatap muka dengan orang lain.

Berdasarkan survei awal tentang komunikasi ditemukan fenomena adanya hubungan komunikasi yang terjadi belum harmonis atau terjadi *miss communication* dengan atasan, serta sesama karyawan, faktor *miss communication* ini akan menghambat tersalurnya alternatif yang perlu disampaikan. Sehingga hubungan komunikasi ini akan berdampak menurunnya rasa kepercayaan diri beberapa karyawan untuk bekerja secara efektif.

Penelitian yang dilakukan oleh **(Sudarto et al., 2022)** pengaruh komunikasi interpersonal dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT Westfalia Indonesia.

Hasil penelitian ini bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh **(Imaniyati & Fadhilah, 2023)** pengaruh *self-efficacy* terhadap komunikasi interpersonal. Hasil penelitian ini bahwa *self-efficacy* berpengaruh positif terhadap komunikasi interpersonal.

Penelitian yang dilakukan oleh **(Oktarina et al., 2020)** pengaruh komunikasi interpersonal dan motivasi kerja terhadap kinerja guru SMA Negeri Sekota Pekanbaru. Hasil penelitian ini bahwa komunikasi interpersonal dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja guru.

Penelitian yang dilakukan oleh **(Pauzi et al., 2022)** pengaruh *self-efficacy* dan komunikasi terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini bahwa *self-efficacy* dan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Pangestu & Ardiana, 2024) pengaruh *Self-Efficacy*, *Self Esteem* dan *Employee Engagement* terhadap Kinerja Karyawan PT Usaha Utama Bersaudara Surabaya. Hasil penelitian ini bahwa *self-efficacy* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh **(Hamidi, 2021)** pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui : **“PENGARUH *SELF-EFFICACY* DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI KOMUNIKASI INTERPERSONAL SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PDAM KOTA PADANG”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan kajian-kajian MSDM banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Kinerja Karyawan PDAM Kota Padang kurang berjalan dengan baik.
2. Komunikasi sesama karyawan maupun dengan pimpinan belum berjalan dengan baik sehingga terjadinya *miss communication*.
3. Kurangnya kedisiplinan karyawan sehingga dapat menurunkan tingkat kinerja pada karyawan PDAM Kota Padang.
4. Masih ada karyawan yang sering terlambat sehingga dapat mempengaruhi kinerja pada karyawan PDAM Kota Padang.
5. Motivasi dari atasan terhadap bawahan masih kurang optimal.
6. Motivasi karyawan yang masih rendah serta kurangnya dorongan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu.
7. *Self- efficacy* karyawan PDAM Kota Padang yang kurang maksimal.
8. Kurangnya interaksi antar karyawan terhadap pimpinan sehingga dapat mempengaruhi komunikasi interpersonal PDAM Kota Padang.

9. Pemberian tugas yang terlalu berat dengan kemampuan yang dimiliki karyawan PDAM Kota Padang.
10. Banyaknya ditemukan karyawan yang tidak menyelesaikan tugasnya dengan tepat waktu.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus tidak menyinggung dari apa yang di harapkan maka penulis membatasi variabel dependen yaitu Kinerja Karyawan (Y), variabel indenpenden yaitu *self-efficacy* (X1) dan motivasi kerja (X2) serta variabel intervening Komunikasi interpersonal (Z) kemudian dengan objek penelitian pada karyawan PDAM Kota Padang.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah di uraikan di atas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh *self-efficacy* terhadap komunikasi interpersonal pada karyawan PDAM Kota Padang ?
2. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap komunikasi interpersonal pada karyawan PDAM Kota Padang ?
3. Bagaimana pengaruh *self-efficacy* terhadap kinerja karyawan PDAM Kota Padang ?
4. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PDAM Kota Padang ?

5. Bagaimana pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja Karyawan PDAM Kota Padang ?
6. Bagaimana pengaruh *self-efficacy* terhadap kinerja karyawan PDAM Kota Padang melalui komunikasi interpersonal ?
7. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PDAM Kota Padang melalui komunikasi interpersonal ?

1.5 Tujuan Penelitian

Suatu penelitian dilakukan tentunya memiliki beberapa tujuan. Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *self-efficacy* terhadap komunikasi interpersonal pada karyawan PDAM Kota Padang.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap komunikasi interpersonal pada karyawan PDAM Kota Padang.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *self-efficacy* terhadap kinerja karyawan PDAM Kota Padang.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PDAM Kota Padang.
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan PDAM Kota Padang.
5. mengetahui bagaimana pengaruh *self-efficacy* terhadap kinerja karyawan PDAM Kota Padang melalui komunikasi interpersonal.

6. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PDAM Kota Padang melalui komunikasi interpersonal.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi :

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah ilmu pengetahuan sehubungan dengan ilmu yang penulis dapat dan tekuni serta dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam menganalisa pengaruh *self-efficacy* dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan melalui komunikasi interpersonal pada PDAM Kota Padang.

2. Bagi Organisasi

Untuk dapat di jadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan pada PDAM kota Padang. Berkaitan dengan *self-efficacy*, motivasi kerja bagi karyawan agar mereka dapat meningkatkan kinerja dalam bekerja.

3. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi yang membacanya khususnya bagi yang sedang melakukan penelitian. Penelitian ini bisa menjadi dasar atau referensi untuk penelitian selanjutnya dan juga dapat menambah pustaka bagi mereka yang mempunyai minat untuk mendalami ilmu pengetahuan di dalam bidang Sumber Daya Manusia.