

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan kompetisi saat ini bersifat global yang ditandai dengan adanya perubahan-perubahan kondisi ekonomi yang menyebabkan banyak perusahaan melakukan restrukturisasi. Hal inilah yang kemudian mendorong terjadinya perubahan. Sumber daya manusia menjadi salah satu elemen yang penting dalam perubahan kondisi ekonomi tersebut, karena sumber daya manusia masih menjadi sorotan bagi perusahaan untuk tetap bertahan di era globalisasi. Sumber daya manusia memiliki kendali yang dapat menentukan keberlangsungan suatu perusahaan

Persaingan sumber daya manusia di era globalisasi sendiri sudah semakin ketat, oleh karena itu sumber daya manusia dituntut untuk terus mengembangkan potensi diri secara lebih aktif. Keberadaan sumber daya manusia dalam perusahaan menjadi ujung tombak perusahaan agar dapat mencapai tujuan yang telah direncanakan atau ditetapkan perusahaan. Oleh karena itu perusahaan dituntut harus mengetahui bagaimana cara mengelola sumber daya manusia agar dapat mempertahankan keberlangsungan perusahaan. Hal mendasar yang perlu diperhatikan oleh perusahaan yaitu mengenai kinerja karyawan, karena kinerja karyawan sangat mempengaruhi perkembangan suatu perusahaan. **(Rizki Noviawati, 2016).**

Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai oleh individu sesuai dengan peran atau tugasnya dalam periode tertentu, yang dihubungkan dengan ukuran

nilai atau standar tertentu dan organisasi tempat individu tersebut bekerja (**Sinaga, Felicia, & Pasaribu, 2019**)

Menurut (**Virgiyanti & Sunuharyo, 2018**) kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. keberhasilan perusahaan dapat dipengaruhi oleh kinerja para karyawannya, oleh karena itu perusahaan harus selalu memperhatikan dan meningkatkan kualitas kinerja karyawannya.

Menurut (**Agung et al., 2019**) kinerja merupakan hasil kerja seorang pekerja didalam sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan dimana hasil kerja tersebut dapat ditunjukkan buktinya secara kongkrit dan dapat diukur.

Lingkungan kerja fisik adalah lingkungan kerja yang terdiri dari perlengkapan, mesin-mesin kantor yang dipergunakan dan tata ruang kantor yang mempengaruhi lingkungan fisik kantor serta kondisi-kondisi kerja fisik dalam kondisi-kondisi mana pekerjaan harus dilakukan (**Hudiya & Wardana, 2018**)

Menurut (**Mudayana & Suryoko, 2016**) kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.

Kompetensi merupakan karakteristik yang harus dimiliki oleh seseorang yang nantinya akan diukur untuk mengetahui bagaimana perilaku dan kinerja karyawan tersebut (**Chotimah, 2018**).

Selain kompetensi karyawan, motivasi kerja karyawan dipandang sebagai suatu indikator yang tidak begitu terlihat karena timbul dari dalam diri masing- masing karyawan. Oleh sebab itu, penulis berusaha menggunakan motivasi kerja sebagai variabel intervening dalam penulisan tesis ini agar dapat menguji sejauh mana pengaruh dari kompetensi karyawan terhadap kinerja karyawan.

Menurut **(Agung et al., 2019)** menyatakan istilah motivasi bermula dari kata *move* (bahasa latin) yang sama dengan kata *to move* yang berarti mendorong atau menggerakkan, motivasi merupakan kesediaan mengeluarkan tingkat upaya tinggi kearah tujuan organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi kebutuhan individual.

Motivasi kerja adalah seperangkat faktor internal maupun eksternal yang sifatnya sebagai pendorong dari berbagai perilaku yang berhubungan dengan pekerjaan.**(Harjanti, 2017)**

Menurut **(Miftahul, Wawan, & Daenulhay, 2017)** motivasi pada dasarnya adalah proses untuk mempengaruhi seseorang agar melakukan yang diinginkan. motivasi adalah proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuannya.

Berikut ini merupakan data pengaduan masyarakat atau pelanggan kepada PDAM KABUPATEN SOLOK sebagai bukti adanya permasalahan mengenai kinerja karyawan :

PDAM KABUPATEN SOLOK

Laporan pengaduan pelanggan tahun 2018

Waktu	Jumlah pelanggan	Jumlah pengaduan	Pengaduan terselesaikan
Januari	15.068	70	60
Februari	15.114	65	49
Maret	15.150	66	58
April	15.107	72	67
Mei	15.108	70	68
Juni	15.128	69	60
Juli	15.400	80	68
Agustus	15.529	60	45
September	15.576	50	38
Oktober	15.187	45	30
November	15.545	60	45
Desember	15.385	45	33

Data di atas menjelaskan bahwa banyak jumlah pengaduan yang dilayangkan oleh para konsumen terhadap Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) KABUPATEN SOLOK.

Dengan data tersebut jelas dinyatakan bahwa pelanggan masih belum puas dengan kinerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) KABUPATEN SOLOK karena masih adanya kerusakan pada meteran air, saluran air, dan lainnya yang terkadang lamban untuk ditangani. Tidak hanya terlihat dari banyaknya pengaduan pelanggan yang menjadi penyebab penurunan kinerja tetapi absensi pun dapat menjadi faktor lain penyebab menurunnya kinerja karyawan, karena dengan seringnya karyawan mangkir dari pekerjaan atau seringnya karyawan meninggalkan kantor pada saat jam kerja maka akan banyak pekerjaan dan tanggung jawabnya yang lambat terselesaikan

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi kasus pada Perusahaan Daerah Air Minum(PDAM) Kabupaten Solok ”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan fenomena dan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah yang akan dijadikan bahan pembahasan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Solok

1. Adanya hubungan kerja yang kurang baik antara rekan kerja , bawahan maupun atasan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Solok
2. Suasana ditempat kerja yang membuat karyawan banyak meninggalkan kantor saat jam kerja berlangsung pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Solok
3. Tidak sesuainya penempatan karyawan dengan kompetensi yang dimiliki oleh karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Solok
4. Menurunnya tingkat kinerja karyawan dilingkungan kerja saat berada di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Solok
5. Kurang puasnya masyarakat pada pelayanan yang diberikan oleh karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Solok

6. Kurangnya kepedulian karyawan terhadap masyarakat sehingga karyawan masih banyak yang absensi pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Solok
7. Menurunnya motivasi kerja karyawan dalam bidang pekerjaannya pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Solok
8. Kendala yang dihadapi oleh perusahaan dalam peningkatan lingkungan kerja fisik dan kompetensi kerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Solok
9. Kurang cepatnya penanganan yang dilakukan oleh karyawan karena masih adanya kerusakan pada meteran air, saluran air, dan lainnya pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Solok
10. Pengaduan pelanggan yang sampai saat ini masih banyak yang belum terselesaikan oleh karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Solok

1.3 Batasan Masalah

Begitu banyak variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan untuk mencapai sasaran yang terarah dalam penulisan penelitian ini, penulis akan membatasi masalah ini dengan lingkungan kerja fisik (X1) dan kompetensi (X2) sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan (Y) sebagai variabel terikat serta motivasi kerja (Z) sebagai variabel intervening yang akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Solok.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas,maka penulis dapat merumuskan masalah pada perusahaan daerah air minum (PDAM) Kabupaten Solok :

1. Bagaimana lingkungan kerja fisik berpengaruh terhadap motivasi kerja di perusahaan daerah air minum (PDAM)Kabupaten Solok.
2. Bagaimana kompetensi karyawan berpengaruh terhadap motivasi kerja di perusahaan daerah daerah air minum (PDAM) Kabupaten Solok.
3. Bagaimana lingkungan kerja fisik berpengaruh terhadap kinerja karyawan di perusahaan daerah air minum (PDAM) Kabupaten Solok.
4. Bagaimana kompetensi karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di perusahaan daerah air minum (PDAM) Kabupaten Solok.
5. Bagaimana motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di perusahaan daerah air minum (PDAM) Kabupaten Solok.
6. Bagaimana lingkungan kerja fisik berpengaruh terhadap kinerja karyawan di perusahaan daerah air minum (PDAM) Kabupaten Solok.
7. Bagaimana kompetensi karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui motivasi kerja sebagai variabel intervening di perusahaan daerah air minum (PDAM) Kabupaten Solok.

1.5 Tujuan dan Manfaat penelitian

1.5.1 Tujuan penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah penelitian bertujuan untuk menemukan bukti empiris atas hal-hal sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh variabel lingkungan kerja fisik terhadap motivasi kerja
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel kompetensi terhadap motivasi kerja
3. Untuk mengetahui pengaruh variabel lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan
4. Untuk mengetahui pengaruh variabel kompetensi terhadap kinerja karyawan
5. Untuk mengetahui pengaruh variabel kinerja karyawan terhadap motivasi kerja
6. Untuk mengetahui pengaruh variabel lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan melalui motivasi kerja sebagai variabel intervening
7. Untuk mengetahui pengaruh variabel kompetensi terhadap kinerja karyawan melalui motivasi kerja sebagai variabel intervening

1.5.2 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi berbagai pihak yang terkait , diantaranya :

1. Bagi Penulis, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan mendapat gelar Sarjana Ekonomi di program studi Manajemen Sumber Daya Manusia, Fakultas Ekonomi, Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang, serta menambah pengetahuan dibidang manajemen sumber daya manusia dan keterampilan yang baik dan benar.

2. Bagi Akademik, menjadi tambahan karya ilmiah yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia khususnya berkaitan dengan komunikasi, motivasi dan kinerja karyawan.
3. Bagi Instansi, sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan dalam mengambil keputusan dimasa yang akan datang.
4. Bagi Peneliti selanjutnya, sebagai bahan bacaan dan referensi dalam penulisan selanjutnya terutama yang berkaitan dengan komunikasi, motivasi dan kinerja karyawan.