

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Manajemen Sumber daya manusia merupakan faktor kunci dalam mencapai tujuan organisasi. Bentuk dan tujuan organisasi, berbagai visi dirancang untuk kepentingan manusia dimana dalam pelaksanaan misinya dikelola dan diurus oleh manusia. Ini berarti, bahwa manusia merupakan sumber daya strategis dalam semua aktivitas organisasi. Untuk itu, sumber daya manusia perlu direncanakan, dirumuskan strategi-strategi yang relevan dengan tujuan yang telah ditetapkan, serta konsisten dalam mengimplementasikannya secara kontiniu sehingga dapat meningkatnya kinerja (*performance*) organisasi dimana sumber daya manusia tersebut berada. Perencanaan sumber daya manusia strategis perlu dilakukan dengan baik dan benar. Perencanaan strategis kaitannya dengan sumber daya manusia (SDM) yang dimaksudkan adalah perencanaan SDM yang harus memperhatikan faktor lain selain SDM (*human*) misalnya faktor keuangan (*finance*), sehingga dapat bersinergi dalam mencapai tujuan organisasi. Apabila pengelolaan sumber daya manusia dilaksanakan secara profesional, diharapkan sumber daya manusia dapat bekerja secara produktif. Pengelolaan tersebut dimulai sejak perekrutan, seleksi, pengklasifikasian, penempatan sesuai dengan kemampuan, pelatihan (*training*) dan pengembangan karier serta pemberhentian menurut (Nur, 2015).

Masalah yang ada dalam manajemen sumber daya manusia, merupakan masalah utama yang patut mendapat perhatian organisasi adalah masalah kinerja pegawai. Diharapkan dengan kinerja pegawai yang baik dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan tersebut, konsumen bisa merasa puas dan melakukan pembelian yang berulang pada perusahaan tersebut. Karena organisasi merupakan lembaga yang digerakkan oleh manusia maka kesesuaian perilaku pegawai dengan standar kerja yang sesuai akan menghasilkan kinerja yang memenuhi harapan.

Kinerja menjadi landasan yang sesungguhnya bagi organisasi karena tanpa adanya kinerja maka tujuan yang dimiliki oleh organisasi tidak dapat dicapai. Pegawai yang memiliki kinerja yang baik akan mampu menyelesaikan permasalahan dan tugas-tugas yang dibebankan oleh organisasi. Kinerja menjadi gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam strategi perencanaan suatu organisasi. Karenanya kinerja pegawai merupakan hal yang patut mendapat perhatian penting dari pihak perusahaan. Kinerja dari sumber daya manusia yang baik, mampu berkontribusi untuk kinerja dan kemajuan perusahaan tersebut. Menurut **(Andreani, 2015)** kinerja pegawai adalah hasil pekerjaan yang dicapai oleh seseorang atau kelompok seperti standar hasil kerja, target yang ditentukan selama periode tertentu yang berpedoman pada norma, standar operasional prosedur, kriteria dan fungsi yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam perusahaan.

Pada kenyataannya pengaruh positif dari *self efficacy* dan stres kerja yang ada dalam lingkup PERUMDA Air Minum Tirta Sanjung Buana (PDAM) Kabupaten Sijunjung masih belum seluruhnya diterapkan oleh karyawannya, sehingga masih ada karyawan yang belum begitu menyadari tentang peran sertanya dalam meningkatkan kinerja di PERUMDA Air Minum Tirta Sanjung Buana (PDAM) Kabupaten Sijunjung tersebut. Penelitian ini terkait dengan kinerja individu dalam organisasi masih terus mendapatkan perhatian mengingat kinerja karyawan mempunyai dampak yang besar terhadap kinerja organisasi. *Self efficacy* merupakan keyakinan individu terhadap kemampuan individu sendiri untuk berhasil melakukan tugasnya dalam rangka mendapatkan hasil yang diinginkan. Individu dengan *self efficacy* yang tinggi dapat membantunya dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan. **(Suherman, Savitri, Buana, & Karawang, 2018)** menjelaskan bahwa efikasi diri adalah keyakinan pada kemampuan diri sendiri untuk menghadapi dan memecahkan masalah pada sebuah pekerjaan dengan efektif. Kemampuan tersebut dapat berupa keyakinan atas keberhasilan dengan menggunakan motivasi, kompetensi, sumber daya dalam mencapai kinerja yang tinggi. Sedangkan menurut **(Purwanto, 2019)** menurut *Self Efficacy* merupakan penilaian individu, untuk bisa mengerjakan sesuai yang diinginkan, dan melakukan baik buruknya suatu tindakan. Seseorang yang memiliki kepercayaan diri yang tinggi tentu akan memiliki perasaan optimis bahwa dia mampu menyelesaikan tugas dan mampu menghadapi tekanan. Seseorang dengan kepercayaan diri yang rendah cenderung gampang menyerah, sementara seseorang dengan kepercayaan diri yang tinggi lebih suka dengan

tantangan yang diberikan perusahaan. Dengan kata lain, semakin tinggi *self efficacy* yang dimiliki individu, maka semakin tinggi kinerja yang akan dihasilkan. Dalam situasi sulit, orang yang memiliki *self efficacy* rendah akan cenderung mudah menyerah. Oleh karena itu karyawan yang memiliki tingkat percaya diri yang rendah akan berdampak pada tingkat stres yang tinggi terhadap kinerja karyawan.

Stres sudah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia. Di zaman yang serba modern saat ini, kemajuan semakin pesat yang diraih manusia di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi, telah memberikan kesenangan hidup seperti yang selalu didambakan oleh manusia. Akan tetapi manusia seringkali menjadi hilang kendali, yang membuatnya sulit mencapai ketenangan diri. Kemampuan masing-masing karyawan untuk menangani stres tidak selalu sama, tergantung tingkat kepercayaan diri dan daya tahan yang tinggi. Jika karyawan memiliki tingkat kepercayaan diri yang tinggi dan juga memiliki daya tahan yang tinggi, maka dia akan dapat mengatasi stresnya. Ketidakkampuan pegawai dalam menghadapi stres dan membiarkannya berlarut-larut akan mempengaruhi kinerjanya. Stres yang dialami oleh karyawan pada PERUMDA Air Minum Tirta Sanjung Buana (PDAM) Kabupaten Sijunjung termasuk *low stress*, atau dengan kata lain stres ringan yang umumnya disebabkan oleh tugas yang menumpuk, banyaknya kegiatan, serta *deadline* laporan kegiatan acara yang dibuat. Stres kerja yang dialami adalah musiman yang artinya tidak berlangsung setiap saat. Hal ini hanya terjadi disaat-saat tertentu saja.

PERUMDA Air Minum Tirta Sanjung Buana (PDAM) Kabupaten Sijunjung merupakan perusahaan yang bergerak di bidang BUMN yang menyalurkan air bersih kepada masyarakat kabupaten Sijunjung. PERUMDA Air Minum Tirta Sanjung Buana (PDAM) Kabupaten Sijunjung Mempunyai visi “ menjadi perusahaan daerah air minum yang mandiri, sehat dan profesional serta mampu memberikan pelayanan prima untuk kepuasan pelanggan” adapun misinya “ 1. Melakukan maintenance terhadap sistem manajemen penunjang operasional sesuai dengan SOP, 2. Pengembangan dan peningkatan pelayanan, 3. Mengoptimumkan kapasitas produksi untuk peningkatan pelayanan, 4. Pengembangan perusahaan melalui usahabantuan dana, 5. Rekrutmen pelanggan dengan persyaratan yang ringan, 6. Usaha penyesuaian tarif untuk menutupi biaya operasional.”

Dapat diketahui bahwa adanya karyawan yang kurang percaya diri dalam melakukan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh organisasi, yang mengakibatkan kinerja karyawan menurun. Fenomena dilapangan menunjukkan bahwa masih adanya beberapa karyawan yang tidak mampu meningkatkan kinerjanya pada PERUMDA Air Minum Tirta Sanjung Buana (PDAM) Kabupaten Sijunjung dikarenakan *self efficacy* yang rendah dan tingkat stres kerja karyawan yang meningkat. Ini dibuktikan dengan tidak percaya dirinya karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh organisasi, oleh karena itu banyak dari karyawan yang mengalami stres yang berdampak terhadap kinerja yang menurun. Hal ini dikarenakan karyawan yang masih kurang puas dengan perusahaan terutama fasilitas yang kurang memadai.

Kurangnya kepuasan karyawan terhadap perusahaan di PERUMDA Air Minum Tirta Sanjung Buana (PDAM) Kabupaten Sijunjung berdampak terhadap ketidakhadiran dan keterlambatan karyawan, yang menyebabkan karyawan tersebut sering mengalami keterlambatan saat masuk kerja dan mendapatkan surat peringatan pertama. Dibawah ini terdapat data daftar absensi karyawan pada PERUMDA Air Minum Tirta Sanjung Buana (PDAM) Kabupaten Sijunjung bulan juli-september 2019 sebagai berikut :

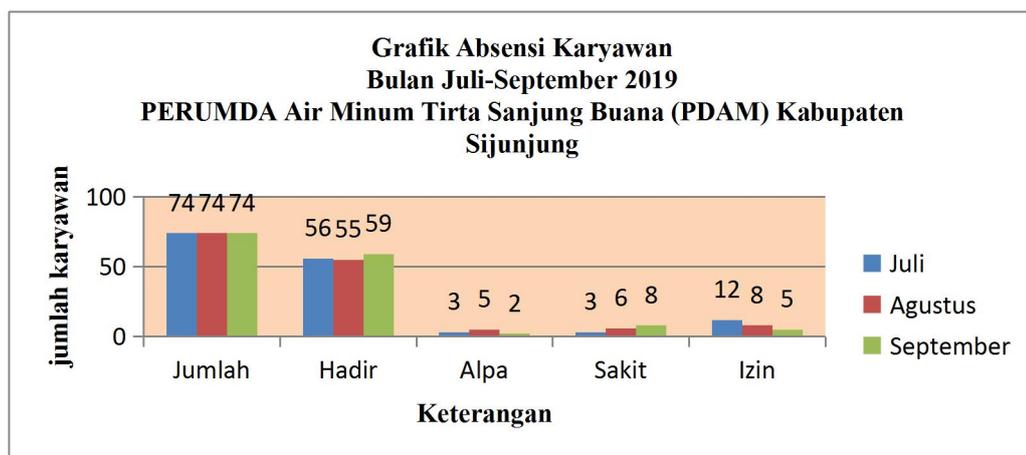
**Tabel 1.1**  
**Data Absensi Karyawan Bulan Juli-September 2019**  
**PERUMDA Air Minum Tirta Sanjung Buana (PDAM) Kabupaten Sijunjung**

Bulan	Jumlah Karyawan	Keterangan			
		Hadir	Alpa	Sakit	Izin
Juli	74	56	3	3	12
Agustus	74	55	5	6	8
September	74	59	2	8	5

*Sumber : PERUMDA Air Minum Tirta Sanjung Buana (PDAM) Kabupaten Sijunjung*

Dari tabel 1.1 terlihat bahwa dalam bulan juli ada tiga orang karyawan yang alpa, tiga sakit dan dua belas orang izin, maka karyawan yang hadir 56 orang. Sedangkan pada bulan Agustus terjadi peningkatan ketidakhadiran yaitu menjadi 55 orang yang hadir, lima orang alpha, enam orang sakit dan delapan orang izin. Pada bulan September karyawan yang alpa dua orang, sakit delapan orang dan izin sebanyak lima orang, 59 orang karyawan yang hadir. Sehingga pada rentang

waktu Juli 2019 s/d September 2019 karyawan pada PERUMDA Air Minum Tirta Sanjung Buana (PDAM) Kabupaten Sijunjung kurang disiplin terhadap kehadiran kerja, hal tersebut menyatakan bahwa karyawan yang tidak bisa menerapkan *self efficacy* dengan baik dalam berorganisasi sehingga menyebabkan banyaknya pekerjaan yang terbengkalai dan menumpuk sehingga karyawan mengalami stres kerja saat menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang berdampak pada penurunan tingkat kinerja karyawan. Selain pada tabel, penulis juga menyajikan data absensi karyawan pada PERUMDA Air Minum Tirta Sanjung Buana (PDAM) Kabupaten Sijunjung dalam bentuk grafik.



**Sumber : PERUMDA Air Minum Tirta Sanjung Buana (PDAM) Kabupaten Sijunjung**

Pada grafik diatas menjelaskan tingkat kehadiran karyawan pada PERUMDA Air Minum Tirta Sanjung Buana (PDAM) Kabupaten Sijunjung. Dimana pada grafik biru menjelaskan tingkat kehadiran pada bulan Juli, grafik Merah bulan Agustus dan Grafik hijau untuk Bulan September. Pada Grafik dapat terlihat bahwa tingkat kehadiran karyawan pada PERUMDA Air Minum Tirta Snjung Buana (PDAM) Kabupaten Sijunjung mengalami penurunan atau

peningkatan jumlah ketidakhadiran karyawan pada tiga bulan yang lalu. Dimana pada bulan juli ada tiga orang karyawan yang alpa, tiga orang sakit dan dua belas orang yang izin, jumlah karyawan yang hadir pada bulan juli adalah 56 Orang. Sedangkan pada bulan Agustus jumlah kehadiran karyawan menurun ada lima orang karyawan yang alpa, enam orang yang sakit dan delapan orang karyawan yang izin, total karyawan yang hadir pada bulan Agustus 55 orang. Pada bulan September karyawan yang hadir 59 orang dimana ada dua karyawan yang alpa, delapan orang yang sakit dan lima orang karyawan yang izin.

Dapat disimpulkan dari grafik bahwa tingkat kehadiran karyawan dari bulan Juli 2019 s/d September 2019 mengalami penurunan, hal ini disebabkan kurang peraya dirinya karyawan dalam bekerja yang berdampak pada tingkat stres karyawan yang meningkat yang mengakibatkan kinerja yang menurun. Hal ini ditandai oleh karyawan PERUMDA Air Minum Tirta Sanjung Buana (PDAM) Kabupaten Sijunjung yang kurang merasa puas terhadap fasilitas yang di berikan oleh perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas tersebut diatas, Dalam kesempatan ini penulis berniat untuk membantu menyelesaikan masalah yang ada pada PERUMDA Air Minum Tirta Sanjung Buana (PDAM) Kabupaten Sijunjung yaitu dengan mengaplikasikan bidang ilmu yang di dapat pada perkuliahan. Untuk mewujudkan apa yang dimaksud penulis, terlebih dahulu mempertimbangkan hal-hal kecil sekalipun dalam penyelesaian masalah. Penulis sekaligus berniat untuk

mengangkat tema dalam sebuah karya tulis dengan melakukan penelitian. Adapun tema atau judul yang dibahas adalah ;

**“PENGARUH *SELF EFFICACY* DAN SRES KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PERUMDA AIR MINUM TIRTA SANJUNG BUANA (PDAM) KABUPATEN SIJUNJUNG”.**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Bedasarkan fenomena diatas dan dalam kajian-kajian literatur Manajemen Sumber Daya Manusia ( MSDM ) banyak faktor yang mempengaruhi “kinerja karyawan” maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Masih belum tercapainya penerapan *self efficacy* pada PERUMDA Air Minum Tirta Sanjung Buana (PDAM) Kabupaten Sijunjung.
2. Masih banyak karyawan yang tidak percaya diri dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh PERUMDA Air Minum Tirta Sanjung Buana (PDAM) Kabupaten Sijunjung.
3. Kurang percaya diri karyawan PERUMDA Air Minum Tirta Sanjung Buana (PDAM) Kabupaten Sijunjung dengan kemampuan mereka dalam menyelesaikan tugas yang diberikan.
4. Masih ada karyawan PERUMDA Air Minum Tirta Sanjung Buana (PDAM) Kabupaten Sijunjung yang kurang percaya diri terhadap kemampuannya dalam bekerja.

5. Kurangnya kesadaran dari diri karyawan untuk bertindak sesuai dengan kemampuannya yang lebih baik.
6. Adanya pekerjaan yang menumpuk sehingga menimbulkan stres bagi pegawai pada saat menyelesaikan pekerjaan tersebut.
7. Karyawan mengalami stres kerja apabila kinerja tidak tercapai sesuai dengan target yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
8. Ketidakpuasan karyawan terhadap fasilitas yang ada pada organisasi.
9. Stres yang dialami oleh karyawan berakibat kepada kinerja yang menurun, sehingga tujuan sulit untuk di capai.
10. Karyawan PERUMDA Air Minum Tirta Sanjung Buana (PDAM) Kabupaten Sijunjung mengalami stres kerja diakibatkan oleh kurang puasanya mereka terhadap fasilitas yang ada.
11. Karyawan kurang yakin akan menyelesaikan pekerjaannya karena menganggap fasilitas dalam organisasi kurang mendukung dalam pelaksanaan kerjanya.

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah, peneliti memberikan batasan permasalahan agar dalam permasalahan dalam penelitian pembahasan dapat mencapai sasaran yang diharapkan. Beberapa masalah itu ada *self efficacy* dan stres kerja itulah dua faktor yang menjadi penyebab terhadap kinerja karyawan dan yang tidak terapkannya perilaku Kepuasan kerja pada PERUMDA Air Minum Tirta Sanjung Buana (PDAM) Kabupaten Sijunjung. Maka peneliti akan

memfokuskan masalah kinerja karyawan pada PERUMDA Air Minum Tirta Sanjung Buana Kabupaten Sijunjung.

#### **1.4 Rumusan masalah**

1. Bagaimana pengaruh *Self efficacy* terhadap kepuasan kerja pada PERUMDA Air Minum Tirta Sanjung Buana (PDAM) Kabupaten Sijunjung?
2. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pada PERUMDA Air Minum Tirta Sanjung Buana (PDAM) Kabupaten Sijunjung ?
3. Bagaimana pengaruh *Self efficacy* terhadap kinerja karyawan PERUMDA Air Minum Tirta Sanjung Buana (PDAM) Kabupaten Sijunjung ?
4. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan PERUMDA Air Minum Tirta Sanjung Buana (PDAM) Kabupaten Sijunjung ?
5. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PERUMDA Air Minum Tirta Sanjung Buana (PDAM) Kabupaten Sijunjung ?
6. Bagaimana pengaruh *Self efficacy* terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PERUMDA Air Minum Tirta Sanjung Buana (PDAM) Kabupaten Sijunjung ?

7. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PERUMDA Air Minum Tirta Sanjung Buana (PDAM) Kabupaten Sijunjung ?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh *Self efficacy* terhadap kepuasan kerja pada PERUMDA Air Minum Tirta Sanjung Buana (PDAM) Kabupaten Sijunjung.
2. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pada PERUMDA Air Minum Tirta Sanjung Buana (PDAM) Kabupaten Sijunjung.
3. Untuk mengetahui *self efficacy* organisasi terhadap kinerja karyawan pada PERUMDA Air Minum Tirta Sanjung Buana (PDAM) Kabupaten Sijunjung.
4. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PERUMDA Air Minum Tirta Sanjung Buana (PDAM) Kabupaten Sijunjung.
5. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PERUMDA Air Minum Tirta Sanjung Buana (PDAM) Kabupaten Sijunjung.
6. Untuk mengetahui pengaruh *Self Efficacy* terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PERUMDA Air Minum Tirta Sanjung Buana (PDAM) Kabupaten Sijunjung.

7. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PERUMDA Air Minum Tirta Sanjung Buana (PDAM) Kabupaten Sijunjung.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan pada perumusan masalah dan tujuan penelitian diharapkan hasil yang diperoleh didalam penelitian ini memiliki manfaat positif bagi :

Manfaat praktis:

### 1. Bagi Organisasi/Instansi

1. Sebagai masukan saran atau pertimbangan dalam menjalankan kegiatan agar lebih baik lagi yang berkaitan dengan pengaruh *Self efficacy* dan stres kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PERUMDA Air Minum Tirta Sanjung Buana (PDAM) Kabupaten Sijunjung.

### 2. Manfaat Teoritis

#### 1. Bagi peneliti

Untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan tentang faktor faktor yang mempengaruhi pengaruh *Self efficacy*, stres kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PERUMDA Air Minum Tirta Sanjung Buana (PDAM) Kabupaten Sijunjung.

#### 2. Bagi peneliti selanjutnya

Untuk memberikan informasi dan menambah pengetahuan serta sebagai bahan referensi bagi yang ingin melakukan pembahasan yang sama.