

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Munculnya persaingan global serta dahsyatnya inovasi produk dan teknologi ditambah dengan makin meningkatnya interaksi masyarakat dalam negara dan antar negara memicu perhatian dan perspektif kebutuhan akan sumber daya manusia yang berbeda dalam kualitasnya. Sumber daya manusia mempunyai nilai dan posisi strategis didalam menumbuhkembangkan baik organisasi maupun negara. Nilai dan posisi strategis itu menjadi penting karena peran dan kontribusi yang dimaninkan oleh sumber daya manusia didalam memajukan dan mengembangkan organisasi maupun negara.

Peran dan kontribusi itu pada akhirnya dapat mambangun keunggulan komparatif organisasi dan negara, Selanjutnya keunggulan komparatif yang diberikan sumber daya manusia pada akhirnya akan menciptakan keunggulan kompetitif organisasi dan negara. Dengan kata lain bahwa keberhasilan didalam membangun suatu organisasi atau negara banyak ditentukan oleh keunggulan yang dimiliki oleh sumber daya manusia Frinces (2011).

Sumber daya manusia dalam perusahaan memiliki peran dan fungsi yang sangat penting bagi tercapainya tujuan perusahaan. Sumber daya manusia di sini mencakup keseluruhan manusia yang ada dalam organisasi yaitu mereka yang terlibat dalam kegiatan operasional perusahaan mulai dari level yang paling bawah hingga yang paling atas. Meskipun berbeda level, seluruh elemen sumber daya manusia tersebut memiliki peran yang sama terhadap tercapai tidaknya tujuan perusahaan.

Setiap organisasi atau perusahaan selalu berusaha meningkatkan kinerja karyawan untuk mencapai tujuan. Kinerja masih merupakan permasalahan yang selalu dihadapi oleh pihak manajemen, sehingga manajemen perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi

kinerja karyawan. Perusahaan mengharapkan kinerja individual yang semaksimal mungkin untuk dapat mencapai keunggulan perusahaan atau organisasi, karena pada dasarnya kinerja individual atau kelompok kerja yang akhirnya mempengaruhi kemajuan perusahaan secara keseluruhan. Kriteria kinerja yang baik menuntut karyawan untuk berperilaku sesuai harapan organisasi.

Menurut Sinambela (2012), “Kinerja karyawan didefinisikan sebagai kemampuan individu dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu”. Kinerja karyawan dalam suatu perusahaan memiliki posisi yang penting karena keberhasilan dalam melakukan pekerjaan sangat ditentukan oleh kinerja, dengan hasil kinerja karyawan akan diketahui seberapa jauh kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya dan juga mengetahui masalah yang dihadapi karyawan dalam melaksanakan tugasnya sehingga kinerja dari suatu perusahaan dapat terus berkembang dan tidak mengalami suatu hambatan yang dapat mengganggu kinerja dari perusahaan tersebut.

Pengertian kinerja menurut Umam (2010) dalam Julianingtyas (2012) adalah hasil kerja yang dicapai oleh individu sesuai dengan peran atau tugasnya dalam periode tertentu, yang dihubungkan dengan ukuran nilai atau standar tertentu dari organisasi tempat individu tersebut bekerja. Kinerja seperti yang dikemukakan oleh Kalbert dan forgarty (1995) dalam Julianingtyas (2012) adalah sebagai evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh atasan, rekan kerja, diri sendiri dan bawahan langsung. Terdapat tiga faktor utama yang mempengaruhi kinerja, yaitu (a) Faktor individu: kemampuan, ketrampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang, (b) Faktor psikologi: persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi, dan kepuasan kerja, (c) Faktor Organisasi: struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, dan sistem penghargaan.

Terkait dengan faktor psikologi, kepuasan kerja adalah penilaian dari pekerja yaitu seberapa jauh pekerjaannya atau keseluruhan memuaskan kebutuhannya dan secara umum

dapat diberi batasan sebagai perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Menurut Gibson (2000) dalam Prasetya (2013), kepuasan kerja menyebabkan peningkatan kinerja sehingga pekerja yang puas akan menunjukkan kinerja yang baik pula. Kepuasan kerja dapat ditinjau dari dua sisi, dari sisi karyawan kepuasan kerja akan memunculkan perasaan menyenangkan dalam bekerja, sedangkan dari sisi perusahaan kepuasan kerja akan meningkatkan produktivitas, perbaikan sikap dan tingkah laku karyawan dalam memberikan pelayanan prima (Suwatno dan Priansa,2011). Seseorang akan membawa serta perangkat keinginan, kebutuhan, hasrat dan pengalaman masa lalu yang menyatu membentuk harapan kerja ketika bergabung dalam suatu organisasi sebagai seorang pekerja (Umar, 2010). Menurut *Judge et al* (2001), kepuasan kerja harus tetap dipertahankan untuk dapat meningkatkan kinerja organisasi.

Rejeki (2014) menyatakan kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan.

Hasil penelitian Taormina dan Lao (2007) menyatakan bahwa kesuksesan sebuah bisnis ditentukan oleh karakteristik individual. Karakteristik individual bersifat melekat dalam diri individu yang bisa berubah-ubah atau stabil sepanjang waktu, dapat berubah-ubah terbentuk karena adanya situasi tertentu atau pengalaman tertentu dan individual memengaruhi perilaku di dalam organisasi. Beberapa karakter individual yang dapat membawa kesuksesan sebuah bisnis diantaranya adalah *Self efficacy* dan *Locus of Control*.

Menurut Kreitner dan Kinicki (2003) dalam Prasetya (2013) *Self efficacy* adalah keyakinan seseorang mengenai peluangnya untuk berhasil mencapai tugas tertentu. Individu *Self efficacy* yang tinggi akan mencapai suatu kinerja yang lebih baik disebabkan karena individu tersebut memiliki motivasi yang kuat, tujuan yang jelas, emosi yang stabil dan

kemampuannya untuk memberikan kinerja atas aktivitas atau perilaku dengan sukses. Kinerja yang baik dari seorang karyawan akan membuat *self efficacy* menjadi semakin tinggi (Sapariyah, 2011).

Self efficacy menurut Bandura (1977) dapat ditumbuhkan dan dipelajari melalui 4 sumber yaitu kinerja atau pengalaman masa lalu, model perilaku (mengamati orang lain yang melakukan tindakan yang sama), persuasi dari orang lain dan keadaan fisiologis dan emosional. *Self efficacy* akan mendorong seseorang lebih bersemangat mencapai hasil optimal dalam kerjanya, hal ini dibuktikan dengan penelitian Erez dan Judge (2001).

Karakteristik individual yang berpengaruh terhadap perilaku dalam perusahaan selanjutnya adalah *Locus Of Control*. Menurut Ivancevich, dkk (2007), *Locus of control* (pusat pengendalian) menentukan tingkatan sampai dimana individual menyakini bahwa perilaku mereka mempengaruhi apa yang terjadi pada mereka. *Locus of Control* terbagi menjadi dua yaitu eksternal dan internal. *External locus of control* adalah keyakinan individu memiliki kendali penuh atas hidup mereka. Sedangkan *internal locus of control* adalah individu yang berpikir bahwa kekuatan-kekuatan yang tidak dapat dikendalikan menentukan apa yang terjadi atas mereka. Beberapa orang merasa yakin bahwa mereka mengatur dirinya sendiri secara sepenuhnya, bahwa mereka merupakan penentu dari nasib mereka sendiri dan memiliki tanggung jawab pribadi untuk apa yang terjadi terhadap diri mereka. Ketika mereka berkinerja dengan baik maka mereka yakin bahwa hal tersebut disebabkan oleh usaha masing-masing individu.

Permasalahan yang dihadapi oleh karyawan yang berhubungan dengan *locus of control* yaitu pegawai cenderung kurang mampu dalam mengatasi penurunan kinerja (Melati, 2011). Hal ini disebabkan oleh kecenderungan karyawan yang kurang aktif, sehingga kerjanya tidak berorientasi pada produktivitas tugas. Kinerja juga dipengaruhi oleh tipe

personalitas individu, yaitu individu dengan internal *locus of control* lebih banyak berorientasi pada tugas yang dihadapinya, sehingga akan meningkatkan kinerjanya.

PDAM atau Perusahaan Daerah Air Minum merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. PDAM terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya di seluruh Indonesia. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif daerah.

Dalam menjalankan fungsinya PDAM perlu meningkatkan kualitas tenaga kerja yang mereka miliki. Selain peningkatan kualitas sumber daya yang di programkan oleh PDAM sendiri, kecerdasan yang di miliki oleh SDM itu sendiri juga ikut menentukan berjalannya program tersebut. Hal ini menuntut PDAM untuk harus lebih selektif dalam perekrutan dan pelatihan pegawai karena pegawai merupakan motor penggerak dalam menjalankan operasional dan tercapainya tujuan organisasi. Dalam hal ini PDAM perlu memperhatikan aspek Kepuasan Kerja, *Self Efficacy* dan *Locus of Control* yang di miliki oleh pegawai yang mereka pekerjakan. Selain itu, PDAM juga perlu menuntut kreatifitas yang di miliki oleh pegawai mereka yang berguna untuk meningkatkan layanan yang mereka miliki sehingga dapat mencapai target yang mereka ciptakan. Oleh sebab itu pengelolaan yang baik dalam perekrutan sangat menentukan hasil akhir dari program yang diciptakan. PDAM sudah tersebar diseluruh kota di Indonesia salah satunya terletak di Jl. H. Agus Salim No. 10 Padang mempunyai tugas melaksanakan urusan dalam penyaluran air bersih kepada masyarakat umum khususnya Kota Padang.

Tabel 1.1

Data Absensi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Padang Dari Tahun 2016-2018

Tahun	Terlambat	Sakit	Tanpa Keterangan
2016	605	180	85
2017	611	185	90
2018	623	190	101
Jumlah	1839	555	276

Sumber : Divisi Sumber Daya Manusia Perusahaan Daerah Air Minum Kota Padang 2019

Pada tabel 1.1 dilihat absensi dari tahun 2016 sampai 2018 bahwa karyawan yang datang terlambat, sakit maupun tanpa keterangan setiap tahunnya mengalami kenaikan. Hal ini menunjukkan adanya indikasi ketidak patuhan karyawan terhadap peraturan atau prosedur yang berlaku, tentu saja hal tersebut akan mempengaruhi kinerja karyawan PDAM Kota Padang.

Masalah ini perlu segera diatasi dengan pengelolaan manajemen yang baik agar dapat mencapai target yang diinginkan perusahaan.

Pengelolaan manajemen yang baik dapat melalui peningkatan kemampuan yang karyawan miliki serta mengoptimalkan produktifitas kerja. Dari penjelasan yang telah diuraikan diatas, Penulis tertarik untuk mengetahui lebih jelas mengenai pengaruh kepuasan kerja, *self efficacy*, dan *locus of control* terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Padang. Bertitik tolak dari hal tersebut, maka Penulis melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja, *Self Efficacy* dan *Locus of Control* Terhadap Kinerja pada Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Padang.”

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PDAM Kota Padang ?
2. Bagaimana pengaruh *Self Efficacy* terhadap Kinerja Karyawan PDAM Kota Padang ?

3. Bagaimana pengaruh *Locus Of Control* terhadap Kinerja Karyawan PDAM Kota Padang ?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan uraian di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PDAM Kota Padang.
2. Untuk menguji pengaruh *Self Efficacy* terhadap Kinerja Karyawan PDAM Kota Padang.
3. Untuk menguji pengaruh *Locus Of Control* terhadap Kinerja Karyawan PDAM Kota Padang.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperluas kajian ilmu manajemen sumber daya manusia, pada bagian perilaku organisasi khususnya di bidang kepuasan kerja, *self efficacy* dan *locus of control*.

Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai pengaruh kepuasan kerja, *self efficacy* dan *locus of control* terhadap kinerja karyawan PDAM Kota Padang.

1.5 RUANG LINGKUP

Penelitian ini difokuskan pada empat variabel yaitu Kepuasan Kerja (X1), *Self Efficacy* (X2) dan *Locus of Control* (X3) sebagai variabel independen dan Kinerja (Y) sebagai variabel dependen pada Karyawan PDAM Kota Padang.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan dalam penyusunan penelitian ini adalah:

BAB I: PENDAHULUAN

Terdiri atas latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN LITERATUR

Terdiri atas kerangka penelitian yang relevan dengan penelitian yaitu konsep Kinerja Karyawan, konsep kepuasan kerja, konsep *self efficacy*, konsep *locus of control*, kerangka konsep dan tinjauan penelitian terdahulu disertai hipotesis.

BAB III: METODE PENELITIAN

Terdiri atas rancangan penelitian, tempat penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan definisi operasional serta instrumen penelitian dan analisis data.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Terdiri dari uraian mengenai gambaran umum perusahaan, hasil yang diteliti dan dianalisis.

BAB V: PENUTUP

Terdiri dari kesimpulan, keterbatasan penelitian, implikasi penelitian dan saran-saran yang dianggap perlu.

