

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan aset terpenting di dalam perusahaan, karena perannya sebagai subyek pelaksana kebijakan dan kegiatan operasional perusahaan. Tumbuh dan berkembangnya organisasi atau perusahaan tergantung pada sumber daya manusia. sumber daya manusia dianggap semakin penting perannya dalam pencapaian tujuan perusahaan. menurut kurniawati dalam Gustiana et al., (2022) pengembangan SDM bertujuan antara lain untuk meningkatkan kemampuan, keterampilan, dan sikap karyawan, sehingga dapat bekerja lebih baik secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan perusahaan. Sumber daya manusia juga merupakan faktor produksi yang terpenting dalam perusahaan, karena merekalah yang akan menentukan keberhasilan tidaknya perusahaan tersebut. Dengan memiliki tenaga kerja yang terampil dan handal berarti perusahaan telah memiliki aset yang sangat mahal yang sulit dinilai dengan uang, karena hal tersebut kita perlu mengadakan perencanaan dan penanganan yang baik terhadap tenaga kerja, baik yang sudah ada maupun untuk masa yang akan datang. Merealisasikan tujuan tersebut, maka manajemen perusahaan dituntut untuk dapat menyelenggarakan seluruh aktivitas-aktivitas yang ada di dalam perusahaan secara efektif dan efisien yang terintegritasi dalam suatu kesatuan organisasi dalam bentuk pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya yang dimiliki yang sesuai dengan kesempatan dan tantangan lingkungan perusahaan. Kondisi mengisyaratkan bahwa pengembangan

sumber daya manusia merupakan tuntutan yang tidak dapat direlakan guna menjamin ketersediaan sumber daya manusia yang berkualitas dan juga sesuai tujuan organisasi.

Perusahaan Daerah atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) merupakan perusahaan yang didirikan oleh Pemerintah Daerah dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sebagai sumber pendapatan bagi pemerintah. Pembentukan Perusahaan Daerah biasanya didasarkan atas kebutuhan akan pengelolaan sarana milik publik yang salah satunya adalah air. Air merupakan kebutuhan pokok bagi masyarakat. Untuk itu dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan air, Pemerintah Daerah membentuk Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Yang mana pada tahun 2022 berganti nama menjadi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Bulian (PERUMDA). PERUMDA Tirta Bulian merupakan perusahaan di bidang jasa masyarakat umum yang melayani dan memenuhi pasokan air bersih bagi masyarakat khususnya di Kota Tebing Tinggi untuk meningkatkan kesejahteraan rumah tangga maupun industri. Dengan bergerak dibidang jasa yang melayani kebutuhan masyarakat, maka PERUMDA Tirta Bulian ini perlu melakukan kinerja agar mengetahui apakah pengelolaan perusahaan saat ini sudah dilakukan dengan baik atau belum untuk dapat meningkatkan kinerja perusahaan melakukan perkembangan-perkembangan seiring dengan perubahan ekonomi, perubahan kondisi konsumen yang terus bertambah, serta kebutuhan perusahaan itu sendiri. PERUMDA harus dapat mengambil keputusan yang tepat dalam mengevaluasi dan merencanakan aktivitas perusahaan sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas perusahaan.

Sebagai Perusahaan Daerah, PERUMDA Tirta Bulian harus menjaga kelangsungan hidup agar tetap memberikan kontribusi bagi pendapatan daerah. Kemampuan mempertahankan keberlangsungan hidup perusahaan sangat bergantung pada kinerja perusahaan,

Menurut Kasmir (2019) kinerja ialah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah di capai dalam pemenuhan tugas dan tanggung jawab yang diberikan selama periode waktu tertentu. kinerja merupakan landasan bagi pencapaian tujuan suatu organisasi. Keberhasilan organisasi dalam meningkatkan kinerja sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia yang bersangkutan dalam bekerja selama berada pada organisasi tersebut. Kinerja karyawan pada PERUMDA Tirta bulian belum memenuhi keinginan masyarakat seperti kualitas layanan yang diberikan tidak maksimal dilihat dari respon negative seperti air kecil, air kotor, pipa distribusi bocar, dan pipa dinas bocor PERUMDA Tirta Bulian menginginkan kinerja karyawan baik untuk kepentingan hasil kerja dan keuntungan perusahaan. kinerja yang baik bertujuan untuk meningkatkan produktivitas. Oleh karena itu, perbaikan sistem kerja dilakukan oleh setiap komponen yang ada dalam perusahaan.

Tabel 1.1
Jumlah Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Bulian
Tahun 2020-2022

No	Tahun	Jumlah Pelanggan PERUMDA Tirta Bulian
1	2020	10.400
2	2021	10.329
3	2022	9.270

Sumber: PRUMDA Tirta Bulian 2022

Dari data tabel 1.1 dapat dilihat jumlah pelanggan PERUMDA Tirta Bulian tahun 2020 sampai dengan tahun 2022 terjadi penurunan pelanggan karena harapan PERUMDA Tirta Bulian untuk memenuhi kebutuhan masyarakat ternyata belum sejalan dengan kenyataan yang ada pada perilaku pelanggan dalam menyikapi pelayanan yang diberikan oleh PERUMDA Tirta Bulian, masih banyak parapelanggan mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh pihak PERUMDA Tirta Bulian. berikut ini tabel mengenai pengaduan yang dilaporkan pelanggan kepada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Bulian mulai dari Januari sampai dengan Desember tahun 2022.

Tabel 1.2
Laporan pengaduan pelanggan PERUMDA Tirta Bulian
Bulan Januari 2022 – Desember 2022

No	Bulan	Jenis Pengaduan			
		Air Kecil	Air Kotor	Pipa Distribusi Bocor	Pipa Dinas Bocor
1	Januari	5	5	3	2
2	Februari	7	5	5	4
3	Maret	10	8	5	7
4	April	12	11	8	10
5	Mei	12	13	10	13
6	Juni	15	15	13	16
7	Juli	17	16	15	18
8	Agustus	17	19	18	18
9	September	19	21	18	20
10	Oktober	21	21	21	21
11	November	21	23	24	23
12	Desember	25	26	25	23

Sumber: PRUMDA Tirta Bulian 2022

Dari data tabel 1.2 dapat dilihat jumlah keluhan pelanggan PERUMDA Tirta Bulian dari bulan Januari sampai dengan bulan Desember mengalami peningkatan

jumlah keluhan yang cukup signifikan. Adanya jumlah kenaikan tersebut mengidentifikasi adanya permasalahan dalam kinerja karyawan PERUMDA Tirta Bulian. Permasalahan tersebut harus ditangani dengan baik agar tidak menyebabkan terganggunya kinerja perusahaan secara keseluruhan. Upaya evaluasi kerja terhadap pelanggan di PERUMDA Tirta Bulian yaitu dilakukan dengan memperbaiki sistem produksi air serta infrastruktur pelayanan agar tercipta pelayanan yang baik kepada masyarakat dan meminimalisir bentuk keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang di berikan PERUMDA Tirta Bulian. Selain itu untuk kedepannya PERUMDA Tirta Bulian akan terus mengembangkan cakupan pelayanan agar seluruh masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik.

Kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh budaya organisasi. Budaya organisasi adalah nilai-nilai yang menjadi pegangan sumber daya manusia dalam menjalankan kewajiban dan perilakunya didalam organisasi Daslim et al., (2023). penerapan budaya organisasi oleh setiap karyawan akan sangat membantu dalam mencapai target perusahaan. seluruh karyawan diwajibkan untuk terlibat dalam pelaksanaan setiap tugas yang telah diberikan sesuai dengan bagian pekerjaan, dan dituntut harus mampu dalam beradaptasi dengan lingkungan pekerjaan sehingga pencapaian target akan terlaksana. Secara individu maupun kelompok, karyawan tidak akan terlepas dengan budaya organisasi. Semakin baik budaya yang berlaku di dalam suatu instansi, maka akan berpengaruh pada kinerja karyawan, sehingga ada kepuasan tersendiri yang dirasakan karyawan dalam bekerja. Permasalahan mengenai Budaya Organisasi yang ada di PERUMDA Tirta Bulian

yaitu masih banyak karyawan yang melanggar peraturan perusahaan yang telah dibuat oleh perusahaan seperti masih ada yang terlambat datang dan menunda waktu pekerjaan. Karyawan yang melanggar peraturan dapat dikenakan sanksi seperti tidak dapat uang makan atau uang kerajinan dan jika sering melanggar peraturan dapat nota teguran dari pimpinan perusahaan, nota teguran akan berpengaruh pada kenaikan pangkat atau pengembangan karir. Dan jika karyawan sering melanggar peraturan maka akan berpengaruh terhadap penurunan kinerja karyawan

Berdasarkan pra survey yang dilakukan oleh peneliti kepada 30 orang karyawan terkait budaya organisasi di PERUMDA Tirta Bulian, maka diperoleh jawaban dari masing-masing karyawan sebagai berikut:

Tabel 1.3
Hasil Pra survey Budaya Organisasi

No	Pernyataan	Jawaban			
		Setuju	Setuju (%)	Tidak Setuju	Tidak Setuju (%)
1	Saya tidak pernah melanggar peraturan yang telah dibuat	12	40%	18	60%
2	Saya senantiasa datang tepat waktu dan disiplin waktu agar pekerjaan terselesaikan dengan baik	14	47%	16	53%
	Total	26	44%	34	57%

Sumber: Data diolah 2023

Berdasarkan tabel 1.3 terkait dengan total hasil pra survey budaya organisasi karyawan PERUMDA Tirta Bulian sebesar 44% memberikan jawaban setuju dan 57% karyawan menjawab tidak setuju. Artinya budaya organisasi di PERUMDA

Tirta Bulian belum optimal. masih banyak karyawan yang melanggar peraturan yang telah dibuat oleh perusahaan dan karyawan tidak datang tepat waktu dan tidak disiplin waktu. Hal tersebut menjelaskan bila budaya organisasi di PERUMDA Tirta Bulian masih kurang baik dan tidak sesuai dengan harapan dari perusahaan.

Menurut Sinambela (2019) pengembangan karir adalah upaya yang dilakukan oleh organisasi untuk meningkatkan karir pegawainya, terdiri dari manajemen karir, antara lain merencanakan, melaksanakan dan mengawasi karir. Pengembangan karir pada dasarnya sangatlah dibutuhkan bagi perusahaan dikarenakan pengembangan karir berorientasi pada tantangan bisnis di masa yang akan datang dalam menghadapi pesaing. Pengembangan karir memiliki eksistensi yang sangat besar bagi perusahaan dikarenakan pengembangan karir merupakan tolak ukur bagi karyawan di dalam melakukan pembinaan karirnya. permasalahan mengenai pengembangan karir yang ada di PERUMDA Tirta Bulian yaitu pengembangan karir berjalan dengan lambat, kurangnya minat karyawan terhadap perencanaan pengembangan karir. Promosi jabatan yang dilakukan oleh pimpinan yaitu pimpinan lebih sering mengutamakan kepada karyawan yang mempunyai tingkat Pendidikan lebih tinggi sarjana (S1) dibandingkan karyawan yang masih berpendidikan SMA atau SMK untuk menduduki posisi seperti kepala bagian maupun kepala sub seksi dari masing-masing bagian. Berikut ini tabel mengenai tingkat Pendidikan karyawan PERUMDA Tirta Bulian:

Tabel 1.4
Tingkat Pendidikan Karyawan PERUMDA Tirta Bulian

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	SMA/SMK	28
2	Diploma (D3)	11
3	Sarjana (S1)	12
Jumlah		51

Sumber: PRUMDA Tirta Bulian 2022

Dilihat dari data tabel 1.4 tingkat Pendidikan karyawan didominasi oleh lulusan SMA/SMK sebanyak 28 orang. Hal ini mengakibatkan karyawan masih sulit mengembangkan karir mereka. Karna salah satu syarat pengembangan karir di PERUMDA Tirta Bulian adalah karyawan yang berpendidikan tinggi. Kurangnya motivasi dan apresiasi dari pimpinan kepada karyawan yang berpendidikan tingkat SMA/ SMK sehingga karyawan merasa tidak terdorong dalam melakukan perencanaan pengembangan karir sehingga dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. pengembangan karir dilakukan agar pegawai mau bekerja dengan perilaku kerja yang baik sesuai dengan yang dikehendaki oleh perusahaan untuk meningkatkan produktivitas kerja dan menjamin keberhasilan perusahaan tersebut dalam mencapai tujuan perusahaan yang telah ditentukan.

Berdasarkan pra survey yang dilakukan oleh peneliti kepada 30 orang karyawan terkait pengembangan karir di PERUMDA Tirta Bulian, maka diperoleh jawaban dari masing-masing karyawan sebagai berikut:

Tabel 1.5
Hasil Pra survey pengembangan karir

No	Pernyataan	Jawaban			
		Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju
1	Saya mempunyai perencanaan pengembangan karir	13	43%	17	56%

2	Saya merasa puas dengan sistem promosi jabatan yang ada di perusahaan	14	46%	16	53%
	Total	27	45%	33	55%

Sumber: Data diolah 2023

Berdasarkan tabel 1.5 terkait dengan total hasil pra survey pengembangan karir karyawan PERUMDA Tirta Bulian sebesar 45% memberikan jawaban setuju dan 55% karyawan menjawab tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa karyawan PERUMDA Tirta Bulian tidak mempunyai perencanaan pengembangan karir dan merasa kurang puas terhadap promosi jabatan. Dengan adanya promosi jabatan, karyawan mampu meningkatkan kinerja dalam perusahaan . Peningkatan kinerja diharapkan mampu memberikan dampak positif bagi perusahaan. program penempatan kerja karyawan yang dilaksanakan oleh perusahaan yang dilakukan dengan membuat penyesuaian terhadap kebutuhan perusahaan yang berhubungan dengan perencanaan untuk memperoleh orang yang tepat pada posisi yang tepat.

Self efficacy (efeksi diri) sendiri merupakan suatu keyakinan yang dimiliki seseorang terhadap kemampuan diri yang ada pada dirinya untuk melakukan suatu pekerjaan. *Self efficacy* sendiri merupakan sebuah bentuk kepercayaan diri seseorang dalam melakukan berbagai hal. Menurut Bandura dalam Dewi & Mugiarto, (2020) *Self efficacy* adalah keyakinan seseorang dalam kemampuannya untuk melakukan suatu bentuk kontrol terhadap fungsi orang itu sendiri dan kejadian dalam lingkungan. *Self efficacy* (efeksi diri) merupakan evaluasi seseorang mengenai kemampuan atau kompetensi dirinya untuk melakukan suatu tugas, mencapai tujuan, dan mengatasi hambatan. Menurut Ardanti dan Rahardja dalam Ali & Wardoyo (2021) menyatakan bahwa karyawan yang mempunyai rasa

self efficacy yang baik ialah karyawan yang mampu memenuhi target yang diberikan, sehingga dapat memengaruhi kinerja mereka. Sebaliknya, jika karyawan mempunyai *self efficacy* yang buruk maka individu tersebut merasa bahwa target yang diberikan adalah beban, sehingga mereka tidak bisa mencapai tingkatan kinerja yang diinginkan. *Self efficacy* yang terjadi pada karyawan PERUMDA Tirta Bulian yaitu masih ada karyawan yang kurang mampu menyelesaikan masalah atau menangani masalah perusahaan dan masih meminta bantuan anggota lain untuk menyelesaikannya. Hal ini yang membuat karyawan merasa kurang yakin dengan dirinya. Berdasarkan pra survey yang dilakukan oleh peneliti kepada 30 orang karyawan terkait *self efficacy* di PERUMDA Tirta Bulian, maka diperoleh jawaban dari masing-masing karyawan sebagai berikut:

Tabel 1.6
Hasil Pra survey *self efficacy*

No	Pernyataan	Setuju	Setuju (%)	Tidak Setuju	Tidak Setuju (%)
		13	43%	17	56%
2	Saya mampu bertahan menghadapi hambatan dan kesulitan terhadap tugas yang diberikan	11	36	19	63%
Total		24	40%	36	60%

Sumber: Data diolah 2023

Berdasarkan tabel 1.6 terkait dengan total hasil pra survey *self efficacy* pada karyawan PERUMDA Tirta Bulian sebesar 40% memberikan jawaban setuju dan 60% karyawan menjawab tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa *self efficacy* pada karyawan PERUMDA Tirta Bulian masih banyak karyawan yang belum

yakin terhadap keyakinan dirinya dalam menyelesaikan tugas yang diberikan. *Self efficacy* dapat dikatakan sebagai faktor personal yang membedakan setiap individu dan perubahan. *Self efficacy* dapat menyebabkan terjadinya perubahan perilaku dalam menyelesaikan tugas, sehingga *self efficacy* mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan fenomena dan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Budaya Organisasi, Pengembangan Karir Dan *Self Efficacy* Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDA) Tirta Bulian)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalahnya sebagai berikut:

1. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PERUMDA Tirta Bulian?
2. Apakah pengembangan karir berpengaruh terhadap kinerja karyawan PERUMDA Tirta Bulian?
3. Apakah *Self Efficacy* berpengaruh terhadap kinerja karyawan PERUMDA Tirta Bulian?
4. Apakah budaya organisasi, pengembangan karir dan *Self Efficacy* berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan PERUMDA Tirta Bulian?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan PERUMDA Tirta Bulian.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengembangan karir terhadap kinerja karyawan PERUMDA Tirta Bulian
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Self Efficacy* terhadap kinerja karyawan PERUMDA Tirta Bulian.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh budaya organisasi, pengembangan karir dan *Self Efficacy* secara simultan terhadap kinerja karyawan PERUMDA Tirta Bulian.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat bagi STIE Bina Karya

Diharapkan dapat menjadi sumber referensi untuk penelitian selanjutnya terutama dalam ilmu manajemen sumber daya manusia tentang kinerja karyawan, budaya organisasi, pengembangan karir, dan *Self Efficacy*.

2. Manfaat bagi PERUMDA Tirta Bulian

Diharapkan dapat menjadi referensi dan evaluasi terhadap karyawan PERUMDA Tirta Bulian dalam memahami kinerja karyawan, budaya organisasi, pengembangan karir, dan *self efficacy*

3. Manfaat bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan dapat menjadi referensi untuk menambah wawasan bagi peneliti selanjutnya dalam bidang sumber daya manusia, budaya organisasi, pengembangan karir dan *self efficacy*.

