

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tata laksana karyawan yang diharapkan bisa bekerja dengan baik demi tercapainya tujuan perusahaan disebut sebagai Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM). Karyawan merupakan sumber daya organisasi yang paling penting serta memiliki peran strategis dalam organisasi. Untuk bertahan dalam kondisi persaingan yang semakin ketat, perusahaan saat ini membutuhkan SDM yang berkinerja tinggi dan berkualitas. Hal tersebut dikarenakan SDM sebagai penentuan keberhasilan perusahaan.

Kinerja merupakan hasil yang dicapai seseorang selama bekerja di perusahaan. Kinerja karyawan adalah seberapa banyak karyawan yang berkontribusi pada perusahaan khususnya waktu, kualitas, kuantitas, kerjasama, kehadiran, dan sikap kooperatif. Jufrizen, (2021) menjelaskan kinerja disebut sebagai hasil atas rangkaian yang dilaksanakan semua dan sebagian perusahaan dalam kaitannya dengan sumber-sumber yang digunakan. Jika kinerja karyawan baik maka akan membantu perusahaan untuk menghasilkan keuntungan. Dan sebaliknya, jika kinerja seorang karyawan buruk maka akan merugikan perusahaan.

Keberhasilan perusahaan dipengaruhi dari kinerja karyawan. Setiap perusahaan tentunya berusaha dalam memperoleh kinerja terbaik dari karyawan demi ketercapaian tujuan perusahaan. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor yang berkaitan dengan lingkungan organisasi maupun perusahaan. Kinerja perusahaan maupun prestasi perusahaan prosesnya pun mengalami naik turun

sebanding dengan naik turunnya kinerja karyawan perusahaan tersebut. Kinerja perusahaan harus ditingkatkan lagi yaitu seperti peningkatan pada disiplin kerja dan lingkungan kerja yang baik. Sehingga setiap karyawan bisa mewujudkan suatu hal yang berhubungan langsung dengan kepentingan perusahaan (Lestary & Harmon, 2017).

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Bekasi yaitu instansi dengan kewajiban untuk melakukan pengelolaan air bersih dan air minum untuk kepentingan masyarakat yang mampu melayani secara unggul dalam usaha meningkatkan kepuasan masyarakat. Air bersih yang berkualitas dan sehat yang sangat dipelukan masyarakat dikarenakan dengan air tersebut bisa meningkatkan kualitas hidup. Mayoritas masyarakat di Kabupaten Bekasi merasakan sulitnya memperoleh air bersih yang berkualitas dan sehat. Salah satu faktor yaitu karena faktor lokasi yang jauh dari mata air sehingga dalam memperoleh air masyarakat memerlukan banyak tenaga dan waktu. Masyarakat di beberapa tempat di Kabupaten Bekasi yang tidak diberikan layanan oleh jaringan distribusi PDAM, mereka menggunakan air dari sungai. Namun masalah muncul saat musim kemarau, yang mana sumber air dari sungai dan debit airnya menurun. Sehingga tidak sedikit masyarakat yang membeli air dalam upaya memenuhi kebutuhan hidup mereka.

Tujuan kinerja karyawan yang baik adalah untuk peningkatan kualitas pelayanan. Oleh karna itu, setiap komponen meningkatkan sistem operasi tersedia di perusahaan bertujuan yang diperlukan adanya manajemen kinerja yang baik. Pelanggan memperoleh distribusi air selama 24 jam pengiriman dalam waktu kurang 24 jam tanpa ada air sama sekali. bila air tidak mengalir terus menerus maka

sama saja kegagalan untuk memberikan layanan penuh. Secara ideal air wajib mengalir 24 jam terus menerus tanpa henti. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Siti Khodijah selaku pimpinan di bagian hubungan langganan PDAM Bekasi, bahwa ada indikasi penurunan kinerja karyawan di bagian hublang yaitu, lambatnya proses penanganan komplain pelanggan tentang pelayanan air bersih karena mutu pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat tidak sesuai dengan harapan. Sehingga karyawan wajib menyelesaikan komplain ini sesuai target dengan tepat waktu yang bisa meminimalisir beban kerja karena dampak komplain yang belum selesai. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Supriyadi selaku pimpinan di bagian teknik di PDAM Bekasi bahwa terdapat indikasi penurunan kinerja karyawan, yang mana tidak segera dilakukan perbaikan kebocoran pipa, yang mana hal tersebut seharusnya menjadi tanggung jawab pekerja di bidang teknik.

Tabel 1.1

Data Keluhan Pelanggan di bulan januari PDAM Bekasi Tahun 2022

No.	Keluhan Pelanggan	Pengaduan
1.	Pendistribusian air kurang maksimal	15 kali
2.	Kualitas air kurang bersih	10 kali
3.	Keakuratan meteran air tidak tepat	9 kali
4.	Tidak mengalirnya air selama 24 jam	23 kali

Sumber data: PDAM Bekasi 2022

Berdasarkan tabel 1.1 di atas terdapat keluhan pelanggan yang paling banyak adalah tidak mengalirnya air selama 24 jam dikarenakan sedang adanya perbaikan di beberapa titik wilayah seperti adanya kebocoran pipa distribusi, maka air yang dialirkan ke pelanggan tidak normal secara merata.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurfitriani, (2022) yaitu kinerja karyawan yaitu penilaian yang dilaksanakan karyawan dalam bekerja ataupun bagaimana karyawan melakukan tugas yang telah dilimpahkan serta memenuhi kriteria dan standar yang telah ditetapkan, kinerja karyawan dipengaruhi dari motivasi, budaya organisasi, kepemimpinan, disiplin serta lingkungan kerja. Adapun dalam penelitian akan diperjelas terkait lingkungan kerja dan disiplin kerja (Lestary & Chaniago, 2017).

Disiplin kerja yaitu bentuk ataupun sikap dari pengendalian diri karyawan ketika menaati ketentuan ataupun aturan perusahaan yang berlaku dalam perusahaan. Suatu tujuan perusahaan tidak akan tercapai tanpa adanya Sumber Daya Manusia yang terampil, berperan aktif serta disiplin, karena disiplin kerja akan menggambarkan tanggung jawab dalam menjalankan tugas yang sudah diberikan. Disiplin kerja yaitu sikap yang patuh pada norma serta aturan perusahaan yang berlaku untuk meningkatkan kepatuhan karyawan demi tercapinya tujuan perusahaan (Hustia, 2020). Disiplin kerja yaitu sikap karyawan yang menghormati, menghargai dan taat pada norma dan peraturan perusahaan demi tercapainya tujuan perusahaan (Yuliantini & Santoso, 2020). Disiplin kerja akan menggambarkan tanggung jawab pegawai yang sudah dilimpahkan dengan harapan pegawai bisa tercapai dan menghasilkan kepuasan, sehingga karyawan mendapatkan kesejahteraan yang layak.

Salah satu faktor penyebab menurunnya kinerja perusahaan PDAM Bekasi dikaitkan dengan keterlihatan ketidak disiplin karyawan terhadap pelanggaran saat bekerja misalkanya karyawan bermain game, berpakaian tidak sesuai dengan peraturannya, karyawan keluar kantor ketika jam kerja, makan sebelum jam

istirahat. Sebenarnya di PDAM itu sudah melakukan penerapan aturan sesuai ketentuan, namun pimpinan sepertinya tidak bisa memberikan contoh baik kepada karyawannya. Disiplin yaitu hal yang wajib dijaga dan terus dikembangkan agar karyawan PDAM Bekasi terbiasa bekerja dengan bertanggung jawab dan penuh disiplin sesuai tugas yang dilimpahkan dari atasan dan pimpinan. Tingginya frekuensi absensi dapat terjadi kemalasan atau kejenuhan karyawan terdapat peraturan dan kebijakan dari atasan, suasana lingkungan yang kurang baik, permasalahan pribadi keluarga atau teman.

Tabel 1.2 Data Absensi Karyawan PDAM Bekasi Tahun 2022

No.	Bulan	Keterangan			Jumlah Karyawan
		Izin	Sakit	Datang Terlambat	
1	Januari	6	5	20	86
2	Febuari	10	13	15	86
3	Maret	14	9	12	86

Sumber : SDM PDAM Bekasi 2022

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas bahwa pada bulan maret tingkat izin yang paling banyak 14 orang dan paling sedikit di bulan januari dan febuari, tingkat sakit yang paling banyak terjadi di bulan febuari dengan jumlah 13 orang serta bulan januari dan maret yang paling sedikit. Bulan januari yaitu bulan yang paling banyak tingkat datang terlambat, sementara bulan maret paling sedikit datang terlambat. Dapat kita lihat data di atas bahwa absensi PDAM Bekasi mempunyai masalah yang belum menaati disiplin jam kerja, misalnya masuk kantor jam 07.45 WIB dan pulang jam 15.45 WIB, selain ini masih ada karyawan yang tidak taat aturan yang berlaku pada

perusahaan, sehingga kinerja karyawan menurun. Perusahaan wajib melakukan penerapan kedisiplinan pegawai yaitu dengan mematuhi aturan yang nantinya menjadi rambu-rambu yang wajib ditaati semua pegawai. Adapun peraturannya nantinya berhubungan dengan disiplin kerja misalnya aturan jam masuk, istirahat dan pulang.

Berdasarkan penelitian Kristanti & Lestari, (2019) ditunjukkan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja. Hal tersebut dikarenakan disiplin merupakan bentuk kepatuhan kepada aturan yang disusun tertulis ataupun tidak tertulis. Berbeda dengan Usmiar & Utomo, (2020) dikarenakan masih ditemukan beberapa karyawan yang memilih untuk tidak pergi bekerja ketika ada hari “kejepit”.

Selain dari disiplin kerja, faktor lainnya yang berpengaruh pada kinerja karyawan seperti lingkungan kerja yang berperan penting untuk peningkatan kinerja karyawan melalui lingkungan fisik ataupun non fisik yang baik, misalnya mewujudkan suana nyaman dan aman pada karyawan diantaranya memberi alat keselamatan kerja dan fasilitas kerja, peningkatan moral pegawai tiap kegiatan, menjaga kebersihan tempat kerja, sehingga keadaan fisik dan non fisik yang baik maka sebanding dengan peningkatan produktivitas kerja (Sinambela & Lestari, 2022). Pembentukan lingkungan berkualitas maka menunjukkan ketercapaian organisasi serta bila lingkungan tidak baik nantinya mengakibatkan dorongan dan gairah kerja yang akan mengakibatkan pada penurunan kinerja karyawan (Ritonga & Bahri, 2022). Lingkungan kerja yang baik bisa mendukung bekerja sehingga pegawai bersemangat serta kinerja pegawai akan meningkat (Wiryawan et al., 2020). Jika interaksi pegawai dengan pegawai yang lain ataupun dengan lingkungan

kerja tidak berjalan baik, maka keadaan tersebut nantinya akan menjadi keadaan yang bisa menyebabkan konflik dikarenakan minimnya kerjasama dan koordinasi. Lingkungan perusahaan diperlukan interaksi ataupun komunikasi yang bagus. Maka lingkungan kerja yaitu suatu hal yang ada di lingkungan karyawan yang bisa berpengaruh pada karyawan itu sendiri ketika bekerja.

Lingkungan kerja sebagai faktor permasalahan yang sering dialami perusahaan dimana perusahaan berupaya untuk meningkatkan lingkungan kerja yang baik. Lingkungan kerja di PDAM bekasi dibagi menjadi tiga yaitu lingkungan kerja kantor, gudang dan lapangan. Misalnya tidak sedikit pelanggan yang komplek ke pekerjaan lapangan, terjadinya pencurian dilapangan seperti pipa, penerangan ruang gudang yang kurang terang dan banyak konsumen komplek di kantor dengan keluhan air tidak menyala dan tagihan melonjak. Fenomena yang terjadi di PDAM Bekasi diantaranya masih kurang dengan ketidaknyamanan karyawan dalam bekerja, ruangan yang tidak nyaman dengan tata ruangan yang kurang jelas (tidak teratur), ruang gerak yang sempit menyebabkan karyawan tidak nyaman dalam bekerja.

Hal tersebut diperlukan perhatian serius dari pimpinan terutama karena masih terdapat masalah kinerja karyawan, seperti banyaknya karyawan yang datang tidak tepat waktu, izin dan sakit. Dari penjelasan diatas tersebut tentu tidak terlepas dari pengaruh faktor-faktor seperti kesejahteraan pola kepemimpinan, motivasi, kepuasan, disiplin dan lingkungan kerja. Peneliti hanya berfokus dua faktor yaitu peningkatan lingkungan kerja serta disiplin kerja menurut aspek penting dalam memperbaiki kinerja karyawan untuk mencapai yang sudah ditentukan perusahaan. Maka perlu dilakukan penelitian dengan judul **Meningkatkan Kinerja Karyawan**

dengan Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja Perusahaan Daerah Air Minum Bekasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, dapat diajukan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PDAM Bekasi?
2. Apakah Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PDAM Bekasi?
3. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh dengan Disiplin Kerja PDAM Bekasi?
4. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan melalui Disiplin Kerja di PDAM Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di PDAM Bekasi.
2. Untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di PDAM Bekasi.
3. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja dengan disiplin kerja di PDAM Bekasi.
4. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan melalui disiplin kerja di PDAM Bekasi?

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka penelitian membatasi pokok-pokok permasalahan, agar pendapat suatu batasan yang jelas dan mencegah terjadinya pembahasan yang meluas dan tidak ada kaitannya dengan pokok permasalahan. Pembatasan masalah meliputi :

1. Penelitian dilakukan di Perusahaan Daerah Air Minum Bekasi.

2. Objek yang diteliti adalah tentang meningkatkan kinerja karyawan dengan lingkungan kerja dan disiplin kerja perusahaan daerah air minum bekaasi.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang di dapat dari penelitian ini adalah antara lain:

1. Manfaat teoritis

Manfaat penelitian ini dapat menambah wawasan atau pengetahuan mengenai meningkat kinerja karyawan dengan lingkungan karyawan dan disiplin kerja.

2. Manfaat praktis

1. Bagi pembaca

Merupakan bahan informasi tentang lingkungan kerja dan disiplin kerja.

2. Bagi perusahaan

Sebagai bahan evaluasi bagi perusahaan mengenai kondisis kinerja karyawan dan faktor menyebabkannya.

3. Bagi pengembangan penelitian selanjutnya

Hasil dari penelitian ini untuk salah satu sumber referensi bagi penelitian berikutnya yang mengkaji meningkatkan kinerja karyawan dengan lingkungan kerja dan disiplin kerja.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab pembahasan mengenai latar belakang, masalah, rumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, batasan masalah serta sistematika.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang teori lingkungan kerja, disiplin kerja, dan kinerja karyawan, penelitian terdahulu, kerangka berfikir dan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi desain penelitian, tahapan penelitian, waktu dan tempat, metode pengambilan sampel, metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini Analisa data dan hasil pembahsan data hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan serta sasaran yang dapat diberikan oleh penulis.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi referensi yang dipergunakan dalam penelitian.

