BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada perkembangan zaman yang terus berkembang setiap perusahaan ikut serta dalam mengikuti perubahan-perubahan yang terjadi dan memiliki strategi bersaing untuk bisa bertahan dalam menjalankan perusahaan hingga mencapai tujuan perusahaan. Dalam hal ini perusahaan memerlukan adanya sumber daya yang berkualitas, diantara banyaknya sumber daya di dalam perusahaan sumber daya manusia yang menjadi suatu elemen atau aset yang paling penting yang bekerja dan berkontribusi terhadap perusahaan.

Setiap perusahaan membutuhkan suatu alat manajerial atau yang disebut Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dalam melakukan perencanaan, mengelola dan mengendalikan sumber daya manusia agar dapat memberikan kemudahan bagi perusahaan dalam mengatur peranan para pegawai dan dapat menangani masalah-masalah yang ada di ruang lingkup pegawai (Yusuf & Maliki, 2020). Manajemen Sumber Daya Manusia memiliki pendekatan terhadap manajemen manusia yang berdasarkan prinsip-prinsip dasar seperti sumber daya manusia menjadi harta yang paling penting bagi perusahan, keberhasilan sangat mudah dicapai apabila peraturan atau kebijaksaan dan prosedur perusahaan yang berkaitan dengan manusia saling berhubungan serta budaya perusahaan yang dapat memberikan pengaruh terhadap hasil pencapaian yang baik (Sophia & Mamang, 2018).

Dari berbagai aktivitas manajemen sumber daya manusia yang saling terhubung dengan pegawai, manajemen, dan pengembangan pegawai yang dapat diharapkan akan menghasilkan pegawai yang berkualitas tinggi yang dapat menjadikan organisasi lebih maju dan berkembang dalam mencapai tujuan organisasi (Rony, 2021). Dalam mengelola Manajemen Sumber Daya Manusia

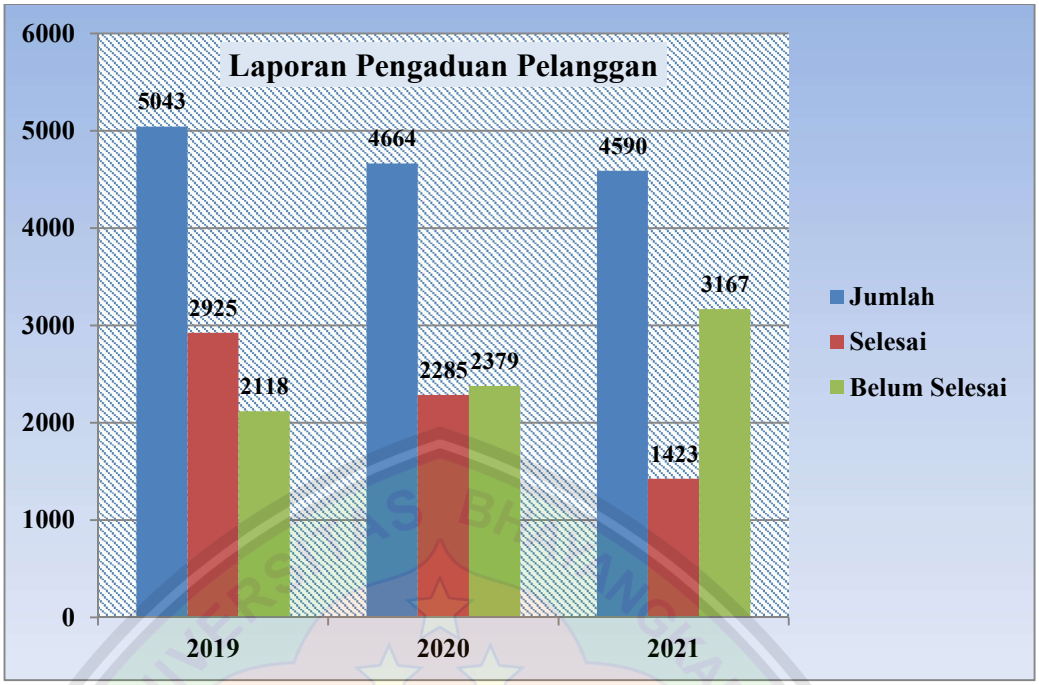
perlu adanya manajemen kinerja yang baik, dimana organisasi melakukan proses pengelolahan terhadap perencanaan, pengevaluasian dan penilaian terhadap kinerja pegawai sehingga akan mendapatkan hasil yang optimal dalam mencapai tujuan perusahaan (Sinambela & Sinambela, 2019). Kinerja yang baik dan berkualitas dapat dilihat dari tingkat pencapaian atau hasil kerja dari pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh para pegawai di suatu organisasi atau perusahaan (Tsauri, 2014). Hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai telah ditentukan dengan pencapaian target selama periode waktu tertentu.

Dengan ini kinerja pegawai merupakan suatu proses dan penyelesaian kewajiban seorang pegawai dalam memenuhi tugas dan tanggung jawabnya kepada perusahaan dengan mencapai standar hasil kerja yang telah di tetapkan perusahaan bahkan bisa melebihi standar yang ada sehingga dapat membantu perusahaan dalam mencapai tujuan.

Permasalahan tentang kinerja pegawai terjadi pada PERUMDA Tirta Patriot pada periode tahun 2019, 2020 dan 2021 baik kinerja secara individu maupun kelompok. Rendahnya kinerja pegawai dapat mempengaruhi kualitas kinerja perusahaan sehingga dapat menghambat perusahaan dalam mencapai tujuan. Maka menurunnya kinerja pegawai di PERUMDA Tirta Patriot harus segera di indetifikasi penyebabnya agar dapat segera diatasi.

PERUMDA Tirta Patriot merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang pelayanan air bersih yang melayani masyarakat kota bekasi. Banyaknya permintaan akan air bersih di PERUMDA Tirta Patriot sering kali menyebabkan ketidak terpenuhinya kebutuhan pelanggan sehingga menyebabkan banyaknya keluhan atau pengaduan terkait masalah air kecil, air kotor dan berbau, air mati, kebocoran, water meter yang tidak akurat dan masih banyak permasalahan lainnya, namun hal itu masih belum bisa diatasi dengan baik dan optimal. Hal ini dapat dilihat pada gambar 1.1 yang menunjukan jumlah pengaduan pelanggan mengenai pelayanan yang diberikan PERUMDA Tirta Patriot pada periode tahun 2019, 2020, 2021 yang mengalami penurunan terhadap kinerja pegawai yang dilihat dari jumlah permasalahan yang telah diselesaikan.

Gambar 1.1 Laporan Pengaduan Pelanggan Periode 2019-2021



Sumber: Sub Bagian Kas, Rekening dan Penagihan

Pada gambar diatas dapat terlihat adanya penurunan kinerja pegawai dari tahun 2019, 2020 dan 2021. Perusahaan telah memiliki target penyelesasian setiap bulannya yaitu 80% dari jumlah pengaduan yang ada namun dari data diatas dapat diuraikan bahwa jumlah pengaduan pada tahun 2019 sebesar 5.042 dan dapat diselesaikan sebesar 58%, pada tahun 2020 jumlah pengaduan pelanggan sebesar 4.664 dan dapat diselesaikan sebesar 49% dan jumlah pengaduan pada tahun 2021 sebesar 4.590 dan dapat diselesaikan sebesar 31%.

Penyebab penurunan kinerja pada setiap perusahaan tentunya sangat beragam, namun berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal yang telah dilakukan di PERUMDA Tirta Patriot penulis menemukan dua hal yang diduga menjadi penyebab menurunnya kinerja pegawai yaitu keseimbangan kehidupan kerja dan lingkungan kerja Non Fisik.

Dalam menciptakan keseimbangan kehidupan kerja yang baik dapat dilihat dari bagaimana seorang pegawai atau perusahaan dapat memberikan keadaaan yang setara, dimana tanggung jawab di tempat kerja dan tanggung jawab diluar tempat kerja dapat di laksanakan dengan baik (Swarnalatha. & Rajalakshmi, 2017).

Bekerja tidak hanya untuk mencari nafkah namun juga mendapatkan ilmu, pangalaman dan peningkatan karir serta dapat peningkatan taraf hidup, namun terkadang bila terlalu mencintai pekerjaan atau dikarenakan tuntutan pekerjaan yang terlalu tinggi dengan beban kerja yang berat mengakibatkan banyaknya waktu yang dihabiskan di tempat kerja dan berkurangnya waktu untuk diri sendiri, keluarga dan lingkungan sosial tempat kita tinggal (Rony & Yulisyahyanti, 2022). Tuntunan pekerjaan membuat pegawai pada perusahaan harus bisa membagi prioritas serta mengelola aktivitas dengan efektif dan efesien, karena permasalahan Keseimbangan Kehidupan Kerja yang berkaitan dengan rentang waktu bekerja yang banyak dikeluhkan oleh pegawai terkadang sulit untuk diprediksi (Rony, 2016)

Keseimbangan kehidupan kerja yang diberikan perusahaan dapat menghindari terganggunya pegawai dalam menjalankan tugas dan kewajibannya dan juga menghindari terganggunya kehidupan pribadi pegawai diluar jam kerja sehingga dapat tercipta keseimbangan kehidupan kerja yang baik.

Dalam hasil wawancara dengan beberapa pegawai di PERUMDA Tirta Patriot penulis menemukan adanya keseimbangan kehidupan kerja yang kurang optimal yang di alami oleh pegawai, hal ini dapat ditunjukan dari pernyataan pegawai pada bagian Laboratorium yang mengatakan *"***Saya pernah di telepon sama atasan saya jam 11 malam dan diminta untuk ke kantor karena ada limbah di kali bekasi jadi saya harus menegecek air baku di laboratorium untuk mastiin apa air baku itu bisa tetap diproduksi atau tidak. Jadi saya harus datang kekantor padahal itu sudah masuk waktu istirahat"** dan pernyataan dari pegawai bagian Umum yang mengatakan *"***Terkadang pekerjaan di kantor saya terganggu dengan masalah keluarga terutama masalah anak, entah itu anak sakit apalagi pas mau lebaran gini biasanya yang mengasuh anak saya pulang kampung sehingga saya harus cari cara agar bisa tetap bekerja dan anak saya tetap ada yang memantau"** Dengan pernyataan pegawai tersebut dapat telihat bahwa keseimbangan kehidupan kerja di perusahaan tersebut masih kurang optimal.

Tidak hanya mengenai keseimbangan kehidupan kerja namun juga mengenai lingkungan kerja Non Fisik di PERUMDA Tirta Patriot yang diduga menjadi

penyebab menurunnya kinerja pegawai. Setiap perusahaan memiliki peran dalam memberikan lingkungan kerja Non Fisik yang aman dan nyaman kepada para pegawai, karena lingkungan kerja Non Fisik dapat mempengaruhi proses dan hasil kerja pegawai dalam memenuhi tugas dan tanggung jawabnya pada perusahaan. Lingkungan kerja yang baik dapat dilihat dari keadaan sekitar tempat kerja yang memenuhi standar baik fisik seperti penerangan, kebersihan, keamanan, tata ruang, sirkulasi udara dan masih banyak lainnya dan non fisik seperti hubungan antara pegawai dengan pimpinan atau atasan, hubungan pegawai dengan sesama rekan kerja dan kelancaran komunikasi di dalam tempat kerja (Farida; Hartono, 2015)

Dalam hasil observasi dan wawancara awal yang dilakukan di PERUMDA Tirta Patriot penulis menemukan adanya lingkungan kerja non fisik yang kurang optimal. Hal ini dapat ditunjukan dari pernyataan pegawai bagian Keuangan **" Diperusahaan ini ada beberapa atasan yang tidak adil dalam memberikan Jobdesk kepada para pegawai dan ada juga atasan yang tidak memperdulikan kondisi sekitar dalam melakukan kegiatannya seperti merokok di dalam ruangan tanpa memikirkan kondisi para pegawai"** Dan pernyataan pegawai Bagian Hubungan Langanan **"Disini ada beberapa pegawai yang tidak mengikuti SOP dan melakukan sesuatu tanpa memikirkan rekan kerja yang lain seperti tidak ada di tempat kerja pada saat jam kerja dan melimpahkan pekerjaannya ke rekan kerja lainnya"**. Dengan pernyataan pegawai tersebut dapat telihat lingkungan kerja non fisik di perusahaan tersebut masih kurang optimal.

Dalam Penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh (Suhartini, 2021) , (Khalida, 2020), (Sayekti, 2019), (Yuliantari & Prasasti, 2020) dan (Siahaan & Bahri, 2019) memiliki persamaan mengenai permasalahan kinerja seperti kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, dan kemampuan kerjasama. Memiliki persamaan mengenai faktor yang diduga menurunkan kinerja pegawai yaitu keseimbangan kehidupan kerja seperti *Work Interfence with Personal Life* (WIPL), *Personal Life Interfence with Work* (PLIW), *Personal Life Enhancement of Work* (PLEW) dan *Work Enhacement of Personal Life* (WEPL) dan Memiliki persamaan mengenai faktor yang diduga menurunkan kinerja pegawai yaitu lingkungan kerja non fisik seperti hubungan pegawai dengan atasan, hubungan pegawai dengan rekan kerja.

Tidak ada perbedaan yang spesifik antara penelitian yang sedang dilakukan dengan penelitian terdahulu. Perbedaan hanya terdapat pada objek penelitian dan penulis hanya memilih indikator-indikator yang sesuai dengan permasalahan yang ada di PERUMDA Tirta Patriot berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal.

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan, maka penulis tertatik melakukan Penelitian di PERUMDA Tirta Patriot karena perusahaan tersebut berdiri dalam bidang pelayanan sehingga kinerja pegawai yang baik sangat diperlukan, maka keseimbangan kehidupan kerja dan lingkungan kerja non fisik yang diduga menjadi penyebab penurunan kinerja pegawai di perusahaan dibutuhkan untuk menunjang kinerja para pegawai. Dengan ini penulis melakukan Penelitian dengan judul **"Pengaruh Keseimbangan Kehidupan Kerja dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kinerja Pegawai di PERUMDA Tirta Patriot".**

1.2. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan pada latar belakang masalah, maka rumusan permasalahan yang disusun dalam Penulisan ini adalah:

1. Apakah keseimbangan kehidupan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai PERUMDA Tirta Patriot?
2. Apakah lingkungan kerja Non Fisik berpengaruh terhadap kinerja pegawai PERUMDA Tirta Patriot?
3. Apakah keseimbangan kehidupan kerja dan Lingkungan Kerja Non Fisik berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai PERUMDA Tirta Patriot?

1.3. Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan permasalahan diatas maka tujuan dari Penulisan ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh keseimbangan Kehidupan kerja terhadap Kinerja Pegawai PERUMDA Tirta Patriot.
2. Untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Kinerja Pegawai PERUMDA Tirta Patriot.

3. Untuk mengetahui Pengaruh secara simultan Keseimbangan Kehidupan Kerja dan Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Kinerja Pegawai PERUMDA Tirta Patriot.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil dari Penulisan ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

1. **Bagi Penulis**

   Penulis berkesempatan untuk mengaplikasikan teori-teori yang telah didapat selama menjalankan perkuliahan dan menambah wawasan serta pengetahuan secara langsung mengenai keseimbangan kehidupan kerja, lingkungna kerja dan kinerja pegawai
2. **Bagi perusahaan**

   Hasil dari Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan keseimbangan kehidupan kerja dan lingkungan kerja Non Fisik guna mendapatkan kinerja pegawai yang lebih baik lagi.
3. **Bagi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya**

   Dengan adanya Penelitian ini diharapkan bisa memberikan sumbangan ilmu pengetahuan tugas akhir didalam ruang lingkup Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. **Bagi Pembaca**

   Hasil dari Penulisan ini diharapkan menjadi bahan referensi dalam membantu memudahkan peneliti selanjutnya yang membahas terkait dengan keseimbangan kehidupan kerja, lingkungan kerja Non Fisik dan kinerja pegawai.

1.5. Batasan Masalah

Untuk menghindari meluasnya ruang lingkup permasalahan dan agar lebih terarah, maka Penulis menentukan batasan-batasan masalah hanya sampai pada variabel Keseimbangan Kehidupan Kerja, Lingkungan Kerja Non Fisik, dan Kinerja Pegawai PERUMDA Tirta Patriot pada periode tahun 2019, 2020 dan 2021.

1.6. Sistematika Penelitian

Penelitian ini memiliki tiga bagian didalam penyusunannya yaitu :

1. **Bagian Depan**

   Pada bagian ini berisi lembar persetujuan pembimbing, lembar pengesahan, lemar pernyataan, abstrak, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, dan daftar singkatan atau atau daftar lainnya sesuai dengan keperluan.

2. **Bagian isi**

   Pada bagian ini terdiri dari 5 bab yaitu :

   BAB I : PENDAHULUAN

   Pada bab ini Penulis menguraikan latar belakang masalah, rumusan permasalahan, tujuan Penulisan, manfaat Penulisan, batasan masalah dan sistematika penelitian.

   BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

   Pada bab ini penulis menuliskan literatur yang mendasari topik penelitan pada umumnya, dan model konseptual penelitian.

   BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

   Pada bab ini Penulis memaparkan desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual penelitian, operasionalisasi variabel, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel, dan metode analisis data yang dapat mencapai tujuan penelitian.

   BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

   Pada bab ini Penulis memaparkan profil perusahaan, hasil analisis data, dan pembahasan hasil penelitian.

   BAB V : PENUTUP

   Pada bab ini Penulis menarik kesimpulan dan memberikan saran.

3. **Bagian Akhir**

   Pada bagian ini berisi daftar pustaka dan lampiran-lampiran atau lainnya yang diperlukan.