

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Sumber daya manusia merupakan tenaga kerja, pekerja, karyawan dan potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya atau potensi yang merupakan aset dan berfungsi sebagai modal non material dalam organisasi bisnis, yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi perusahaan (Nawawi, 2011). Sumber daya manusia merupakan aset penting suatu organisasi dikarenakan majunya suatu organisasi selalu didukung oleh sumber daya manusia berkualitas tinggi, maka dari itu sebuah organisasi harus mampu mengoptimalkan potensi sumber daya manusia dengan baik untuk mendukung proses pencapaian perusahaan yang ditargetkan.

Kualitas dan performa sumber daya manusia yang baik akan sangat menentukan tinggi atau rendahnya kinerja karyawan. Selain postur keuangan yang baik, kualitas sumber daya manusia yang memadai akan membantu organisasi dapat berkembang dengan baik. Hal ini dikarenakan tingginya kinerja karyawan disebuah organisasi akan sangat berdampak kepada kinerja organisasi secara total terutama bagi organisasi perusahaan yang bergerak di bidang layanan publik seperti PDAM(Perusahaan Daerah Air Minum) yang dikelola oleh pemerintah daerah, yaitu perusahaan yang bergerak dibidang pemenuhan layanan

air bersih. Ini akan membuat kinerja karyawan dikedepankan dikarenakan selain harus berhubungan langsung dengan pelanggan setiap harinya tetapi harus bertanggung jawab kepada pemerintah daerah.

Kinerja pada umumnya dapat diartikan sebagai kesuksesan seseorang dalam melaksanakan pekerjaan, kinerja yang baik adalah kinerja yang mengikuti tata cara atau prosedur yang sudah ditetapkan dengan kata lain kinerja adalah sebuah hasil kerja seseorang, dimana keseluruhan hasil tersebut dapat dibuktikan secara konkrit dan dapat diukur (Sedamayanti, 2017). Terdapat sejumlah faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Dalam penelitian ini faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dibatasi pada pelatihan, kompetensi dan beban kerja. Hal ini didasarkan pada hasil observasi awal melalui wawancara langsung dengan kepala bagian SDM PDAM Tirta Gemilang Kabupaten Magelang menjelaskan bahwa ketiga faktor tersebut penting untuk dikaji lebih lanjut guna mengetahui dampaknya terhadap kinerja karyawan. Disamping itu juga didasarkan atas hasil rujukan penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa pelatihan adalah faktor penting yang mempengaruhi kinerja (Suprihati, 2014). Selain itu Susanto (2012) juga menjelaskan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja adalah kompetensi. Tidak hanya itu beban kerja ikut berperan dalam mempengaruhi kinerja karyawan (Qoyyimah *et al*, 2019).

Pelatihan sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, didefinisikan sebagai orientasi saat ini dan membantu pegawai untuk

mencapai keahlian dan kemampuan tertentu agar berhasil dalam melaksanakan pekerjaannya (Rivai, 2013). Pelatihan dapat didefinisikan sebagai suatu cara yang digunakan untuk memberikan atau meningkatkan keterampilan yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaannya sekarang dengan tepat dan benar (Indrayani, 2012). Tujuan diselenggarakannya pelatihan adalah meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral pegawai agar nantinya pegawai mampu mencapai hasil kerja yang optimal sehingga pegawai bersemangat untuk bekerja pada perusahaan (Pratama, 2011). Pelatihan dimaksudkan untuk memperbaiki penguasaan berbagai keterampilan dan teknik pelaksanaan kerja tertentu. Sinambela (2016) pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu faktor yang penting dalam pengembangan sumber daya manusia. Pendidikan dan pelatihan tidak hanya menambah pengetahuan, tetapi juga meningkatkan keterampilan bekerja sehingga meningkatkan produktivitas kerja yang berimbas kepada kinerja.

Adanya pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan dibuktikan oleh peneliti sebelumnya yang menjelaskan bahwa pelatihan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Sianturi *et al*, 2019 dan Yadewani, 2019). Namun demikian penelitian yang dilakukan Leatemia (2018) menjelaskan bahwa pelatihan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan hasil penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut oleh peneliti.

Tidak hanya pelatihan namun faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah kompetensi. Kompetensi juga ikut berperan bagaimana seorang karyawan dapat terampil dan cakap dalam mengerjakan pekerjaannya. Sutrisno (2015) berpendapat bahwa kompetensi tidak dapat datang begitu saja, melainkan harus diciptakan terutama melalui pengelolaan sumber daya manusia yang efektif dan efisien. Pengelolaan yang dimaksud didasarkan pada prinsip berorientasi pada layanan, dampak positifnya adalah meningkatkan kepuasan kerja mereka, dan sumber daya yang puas akan selalu berusaha sekuat tenaga untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Mulyadi (2015) juga mengemukakan bahwa kompetensi haruslah dimaknai kembali sebagai pengembangan integritas pribadi yang dilandasi iman yang kuat sebagai pondasinya *Spiritual Quotient (SQ)*, baru kemudian dapat membangun hubungan yang tulus atau ikhlas dengan sesama *Emotional Quotient (EQ)*, dan akhirnya barulah penguasaan IPTEK melalui *Intelligence Quotient (IQ)* bisa bermanfaat untuk membangun bisnis yang etis dalam rangka mencapai tujuan kemakmuran bersama bagi para stakeholders, tidak hanya untuk kepentingan ego pribadi.

Santiasih (2013) menyatakan bahwa kompetensi merupakan pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan atau karakteristik personal seseorang yang menentukan tingkat perilaku dan keahlian individu dalam melakukan pekerjaannya yang diharapkan dapat memberikan kinerja yang unggul dalam pekerjaannya, dengan tingkat kompetensi yang tinggi maka artinya tingkat penguasaan pekerjaan pun tinggi.

Adapun pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan didukung oleh hasil penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Saputra *et al*, 2016 dan Rande, 2016). Namun demikian penelitian yang dilakukan Dhermawan *et al*, (2012) menjelaskan bahwa kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan hasil penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut oleh peneliti.

Disamping pelatihan dan kompetensi faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah beban kerja. Beban kerja menurut Tarwaka (2011) adalah suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian atau tugasnya harus diselesaikan pada batas waktu tertentu, besarnya penguasaan pekerjaan dan jumlah beban kerja yang diterima karyawan sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu (Sunarso, 2010). Shah, *et al* (2011) menyatakan beban kerja berpengaruh terhadap kinerja dimana beban kerja yang tinggi menjadikan penilaian kinerja yang dilakukan oleh supervisor menjadi sangat penting, karena berkaitan dengan kinerja serta besaran bonus yang akan diterima karyawan.

Adapun pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan didukung oleh peneliti sebelumnya yang menjelaskan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Tjiabrata, 2017 dan Arifin *et al*,

2016). Namun demikian penelitian yang dilakukan Chandra *et al*, (2017) menjelaskan bahwa beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan hasil penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut oleh peneliti.

Adapun penelitian ini akan diimplementasikan pada obyek penelitian yakni PDAM Tirta Gemilang Kabupaten Magelang. PDAM atau Perusahaan Daerah Air Minum merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. PDAM Tirta Gemilang Kabupaten Magelang terbentuk pada tanggal 14 desember 1978 dengan nama Kepenguasaan Air Minum Kabupaten Dati II Magelang lalu berubah nama menjadi Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Gemilang Kabupaten Magelang pada tahun 2001. Selain pemenuhan air bersih PDAM Tirta Gemilang juga memproduksi air minum dalam kemasan yang diberi merek dagang “MAKOHA”. Perusahaan ini selalu mengedepankan layanan prima dan berkualitas. Untuk mendukung itu semua tentunya memerlukan kualitas sumber daya manusia yang tinggi karena dengan tingginya kualitas sumber daya manusia akan meningkatkan kinerja karyawan. Dengan kinerja yang tinggi maka perusahaan dapat berkembang sesuai dengan apa yang diharapkan.

Berdasarkan pemaparan sebelumnya dapat dijelaskan bahwa masih terdapat gap penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut. Disamping itu dijelaskan pula bahwa kinerja sumber daya manusia berperan penting dalam sebuah

organisasi sehingga sehingga perlu dilakukan kajian penelitian mengenai kinerja sumber daya manusia dan faktor-faktor yang mempengaruhi. Dengan demikian dalam penelitian ini mengangkat judul “**Pengaruh Pelatihan, Kompetensi dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Tirta Gemilang Kabupaten Magelang**”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Gemilang Kabupaten Magelang?
2. Apakah kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Gemilang Kabupaten Magelang?
3. Apakah beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Gemilang Kabupaten Magelang?
4. Apakah pelatihan, kompetensi dan beban kerja secara bersama- sama berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Gemilang Kabupaten Magelang?
5. Manakah diantara variabel pelatihan, kompetensi dan beban kerja yang berpengaruh paling dominan terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Gemilang Kabupaten Magelang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Gemilang Kabupaten Magelang.
2. Untuk menganalisis pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Gemilang Kabupaten Magelang.
3. Untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Gemilang Kabupaten Magelang.
4. Untuk menganalisis pengaruh pelatihan, kompetensi dan beban kerja terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Gemilang Kabupaten Magelang.
5. Untuk menganalisis manakah diantara variabel pelatihan, kompetensi dan beban kerja yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Gemilang Kabupaten Magelang.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1.4.1 Manfaat Praktis**

###### **1.4.1.1. Bagi Perusahaan**

Manfaat bagi pihak manajemen PDAM Tirta Gemilang Kabupaten Magelang guna memberikan informasi, referensi dan masukan dalam penyusunan atau menentukan kebijakan mengenai manajemen sumber daya manusia terutama hal-hal yang berkaitan dengan pelatihan, kompetensi, beban kerja dan kinerja karyawan serta

dapat menambah wawasan dan masukan karyawan untuk bahan evaluasi guna meningkatkan kinerja karyawan PDAM Tirta Gemilang Kabupaten Magelang.

#### 1.4.1.2. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat dipergunakan sebagai bahan referensi dan rujukan bagi peneliti selanjutnya terutama hal-hal yang berhubungan dengan pelatihan, kompetensi, beban kerja dan kinerja karyawan.

### **1.5 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Karyawan dibatasi pada karyawan tetap dan kontrak dengan masa kerja minimal 1 tahun. Hal ini dikarenakan karyawan yang dapat mengikuti pelatihan yang dilakukan pihak manajemen PDAM Tirta Gemilang yang sudah berkerja diatas satu tahun.