**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang Penelitian**

Dewasa ini masyarakat Indonesia sedang menuju kearah masyarakat berorientasi kerja *(Work Oriented).* mereka memandang kerja adalah sesuatu yang mulia sehingga dalam pelaksanaan kerja tidak boleh diabaikan. Hal tersebut terlihat dari semakin kecilnya permintaan untuk memperhatikan aspek manusia bukan hanya terfokus pada aspek teknologi dan ekonomi. Persaingan dalam dunia kerja yang semakin meningkat memacu instansi atau perusahaan untuk terus meningkatkan kinerja, sehingga dapat mencapai tujuan perusahaan yang mendatangkan profit (keuntungan) dan bermanfaat bagi masyarakat. Untuk mencapai tujuan peruahaan secara efektif tentunya diperlukan sumber daya manusia (tenaga kerja) yang berkualitas dan sesuai dengan bidangnya.

Setiap perusahaan setiap melakukan aktivitasnya pasti memiliki tujuan yang hendak dicapai, utntuk mencapai tujuan tersebut setiap perusahaan harus pandai dalam memilih strategi, terutama adalah perencanaan sumber daya manusia yang pada intinya adalah terfokus pada langkah - langkah tertentu yang diambil oleh manajemen. Atas tersedianya tenaga kerja tenaga kerja yang tetap untuk menempati jabatan serta waktu yang tepat dalam rangka mencapai tujuan dan berbagai sasaran yang ditetapkan.

Mengingat semakin ketatnya persaingan antar perusahaan dewasa ini menuntut perusahaan mampu bertahan dan berkompetisi dengan perusahaan lain, salah satu hal yang dapat ditempuh perusahaan agar mampu bertahan dalam persaingan yang ketat. Peranan sumber manusia daya dalam perusahaan sangatlah penting kerena sebagai penggerak utama seluruh kegiatan atau aktivitas perusahaan dalam mencapai tujuannya, baik untuk memperoleh keuntungan maupun untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Berhasil tidaknya suatu perusahaan dalam mempertahankan kegiatannya dimulai dari manusia itu sendiri dalam mempertahankan perusahaan dalam meningkatkan kinerja secara maksimal.

Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur yang sangat menentukan keberhasilan suatu organisasi mencapai tujuan, manusia merupakan unsur yang sangat penting dalam perusahaan. Untuk mencapai tujuan perusahaan maka salah satu hal yang perlu dilakukan manajer adalah memberikan daya pendorong yang mengakibatkan, menyalurkan, dan memelihara perilaku para pegawai agar bersedia bekerja sesuai dengan yang diinginkan perusahaan. Daya pendorong tersebut disebut sebagai motivasi.

Motivasi merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh pihak manajemen bila mereka menginginkan setiap pegawai dapat memberikan kontribusi positif terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Untuk mendapatkan sumber daya manusia yang diharapkan oleh perusahaan agar memberikan andil positif terhadap semua kegiatan perusahaan dalam mencapai tujuannya, setiap pegawai diharapkan memiliki motivasi kerja sehingga nantinya akan meningkatkan kinerja pegawai.

Motivasi sangat berperan penting dalam peningkatan kinerja karyawan, motivasi merupakan pendorong untuk bergerak dan memotivasi yang berasal dari kata motif yang berarti penggerak, sehingga pengertian motivasi dapat dikatakan suatu keadaan yang menggerakan dan mengarahkan seseorang untuk melaksanakan tindakan tersebut.

Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan, seseorang harus memliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya

Karyawan juga akan lebih termotivasi bila perusahaan memperhatikan keamanan dan kesehatannya, dengan adanya program ini akan menguntungkan karyawan secara materiil. Karena mereka akan jarang mangkir atau absen dan bekerja dengan baik karena lingkungan kerja dan situasi kerja yang menyenangkan sehingga secara keseluruhan mereka akan termotivasi dan perstasi kerja karyawan akan lebih baik.

PDAM Tirta Intan adalah perusahaan milik Pemerintah Daerah Kabupaten Garut yang merupakan alat kelengkapan otonomi daerah atau unsur pelaksana daerah yang mengatur penggunaan dan penyelengaraan air bersih di Wilayah Kota Garut. Sebagai perusahaan yang memberikan jasa kepada masyarakat, perusahaan berupaya meneglola manajemen dengan cara professional demi tercapainya tujuan perusahaan, salah satunya adalah meningkatkan kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil penjajagan yang dilakukan oleh peneliti bahwa kinerja pegawai pada PDAM Tirta Intan Cabang Garut Kota masih belum memuaskan, hal ini dapat terlihat dari indikasi hasil kerja pegawai sebagai berikut:

1. Efektivitas biaya dalam hasil pekerjaan karyawan PDAM Tirta Intan Cabang Garut Kota kurang maksimal sehingga muncul keluhan dari konsumen yang belum teratasi keluhannya. Sebagaimana tersaji pada tabel 1.1

**Tabel 1.1**

**Tingkat Keluhan Pelanggan PDAM Tirta Intan**

**Cabang Garut Kota**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Uraian Keluhan | Jumlah Pengaduan |
| Mei2016 | Juni 2016 | Juli2016 |
| 1. | Distribusi air tidak lancar | 46 | 34 | 48 |
| 2. | Tidak ada air/Distribusi air mati | 10 | 7 | 9 |
| 3. | Hasil perbaikan teknik yang buruk | 9 | 3 | 2 |
| 4. | Pemasangan untuk pelanggan baru yang lambat dan berbelit-belit | 9 | 1 | 2 |

 ***Sumber : PDAM Tirta Intan Cabang Garut Kota,2017***

1. Kualitas dalam hasil pekerjaan karyawan PDAM Tirta Intan Cabang Garut Kota kurang maksimal sehingga muncul keluhan dari konsumen yang belum teratasi keluhannya. Sebagaimana tersaji pada tabel 1.2

**Tabel 1.2**

**Tingkat Keluhan Pelanggan PDAM Tirta Intan**

**Cabang Garut Kota**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Uraian Keluhan** | **Jumlah Pengaduan** |
| **Mei****2016** | **Juni 2016** | **Juli****2016** |
| 1. | Kebocoran Air | 56 | 40 | 47 |
| 2. | Distribusi Air Keruh | 7 | 8 | 3 |

***Sumber : PDAM Tirta Intan Cabang Garut Kota,2017***

1. Ketepatan waktu dalam menyelesaikan keluhan – keluhan konsumen. Hal ini disebabkan banyaknya jumlah pengaduan sehingga tidak bisa dengan langsung ditangani.

Contohnya : Pembacaan water meter yang tidak tepat waktu pada bagian teknik yang kurang maksimal.

Berdasarkan permasalahan tersebut di atas menunjukan rendahnya kinerja pegawai yang disebabkan oleh kurangnya motivasi yang dilaksanakan oleh perusahaan anatara lain terlihat dari hal – hal sebagai berikut :

1. Prinsip Komunikasi

Sering kali pegawai merasakan adanya kekurang jelasan dan ketegasan atas informasi yang disampaikan pimpinan terkait pelaksanaan tugas sehingga menjadi ragu tentang prosedur kerja yang harus dilaksanakan dan dampaknya terjadi kelambatan dalam melaksanakan pekerjaan, dan cenderung pelanggan memandang misalnya dalam hal pemasangan untuk pelanggan baru lamban dan berbelit.

1. Prinsip Partisipasi

Pegawai kurang diberikan kesempatan untuk dilibatkan dalam merumuskan rencana dan langkah – langkah dalam pencapaian sasaran dan tujuan kerja yaitu contohnya : terbatasnya pegawai bagian teknik yang menangani pendistribusian air dan perbaikan lainnya.

1. Prinsip perhatian

Kebutuhan kerja pegawai seperti menyangkut peralatan kerja belum optimal mendapatkan perhatian sehingga cenderung menghambat pekerjaan misalnya hasil perbaikan teknis yang masih kurang maksimal. Karena bagian teknik beban tugasmya luas sehingga sulit untuk tepat waktu dalam pembacaan water meter.

Berdasarkan latar belakang yang di uraikan di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh mengenai pengaruh motivasi dalam meningkatkan kinerja pegawai yang hasilnya di tuangkan dalan bentuk skripsi dengan judul:

**“PENGARUH MOTIVASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI PDAM TIRTA INTAN CABANG GARUT KOTA”**

1. **Identifikasi Masalah dan Perumusan Masalah**
2. **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian, maka untuk membatasi permasalahan yang akan dibahas, maka peneliti mengidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan motivasi pegawai pada PDAM Tirta Intan Cabang Garut Kota.
2. Bagaimana kinerja pegawai PDAM Tirta Intan Cabang Garut Kota.
3. Seberapa besar pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan bagian pada PDAM Tirta Intan Cabang Garut Kota.
4. Hambatan apa saja yang dihadapi dalam melaksanakan motivasi pegawai PDAM Tirta Intan Cabang Garut Kota dan usaha apa saja yang telah dilakukan dalam mengatasi hambatan tersebut.
5. **Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang ada maka peneliti mengemukakan perumusan masalah sebagai berikut **“Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada PDAM Tirta Intan cabang Garut Kota”**

1. **Tujuan dan Kegunaan Penelitian**
2. **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dikemukakan, maka secara umum penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran sebenarnya tentang pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai pada PDAM Tirta Intan Cabang Garut Kota. Tujuan Penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui bagaimana pelaksanaan motivasi pegawai PDAM Tirta Intan Cabang Garut Kota.
2. Untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai PDAm Tirta Intan Cabang Garut Kota.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai pada PDAM Tirta Intan Cabang Garut Kota.
4. Untuk mengetahui hambatan apa saja yang dihadapi dalam melaksanakan motivasi pegawai PDAM Tirta Intan Cabang Garut Kota dan usaha apa saja telah dilakukan dalam mengatasi hambatan – hambatan tersebut.

**2. Kegunaan Penelitian**

**2.1 Secara Teoritis**

Penelitian ini di harapkan dapat dijadikan kajian ilmu yang berguna bagi pengembangan Ilmu Administrasi Bisnis, khususnya Manajemen Sumber Daya Manusia mengenai motivasi meningkatkan kinerja pegawai.

**2.2 Secara Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi semua pihak berkepentingan antara lain bagi:

1. Bagi Peneliti

Dengan penelitian ini dapat memperdalam wawasan dan pengetahuan dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM), selain itu dapat memperoleh informasi dan gambaran maupun masukan terhadap peneliti dalam motivasi dan kinerja pegawai.

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, menambah sumber pemikiran dan sebagai pertimbangan untuk kegiatan kepegawaian serta peningkatan motivasi dan kinerja kerja pegawai untuk meningkatkan produktivitas perusahaan

1. Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi atau sumbang pikiran yang bermanfaat untuk memperkaya pengetahuan sebagai bahan referensi tambahan untuk penelitian lebih lanjut.

**D. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis**

1. **Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran merupakan pendapat atau teori yang dikemukakan oleh para ahli yang dipergunakan sebagai pedoman penelitian sehingga peneliti menjadi terarah dalam melakukan penelitian. Kerangka pemikiran merupakan penjelasan sementara terhadap gejala yang menjadi objek permasalahan. Salah satu aspek dalam meningkatkan pekerjaan pegawai untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan maka motivasi perlu mendapat perhatian yang khusus, pengaruh motivasi penting bagi perusahaan dalam mengelola, mengatur, memanfaatkan pegawai sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Sumber daya manusia dalam perusahaan harus dikelola agar terwujud kesinambungan antara kebutuhan pegawai dengan tuntunan dan kemampuan organisasi perusahaan.

Sebelum membahas secara keseluruhan mengenai pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai pada PDAM Tirta Intan Cabang Garut Kota, terlebih dahulu perlu mengetahui definisi serta hal-hal yang berkaitan dengan dua variabel yaitu motivasi (variabel independen) dan kinerja pegawai (variabel dependen). Bertitik tolak dari permasalahan yang terdapat pada latar belakang penelitian serta berkaitan dengan motivasi maka disini peneliti mengungkapkan pengertian motivasi menurut **Stephen P. Robbins dan Mary Counter (1999: 50)** yang dikutip oleh Suwatno dan Donni Priansa dalam bukunya menyatakan motivasi sebagai kesediaan untuk melaksanakan upaya tinggi untuk mencapai tujuan-tujuan keorganisasian yang dikondisikan oleh kemampuan upaya untuk memenuhi kebutuhan individual tertentu. Pemahaman ini merupakan pendapat yang baik apabila diterapkan pada suatu perusahaan, karena kinerja perusahaan akan meningkat, hal tersebut akibat dari pegawai yang bekerja dengan optimal.

Ada beberapa prinsip-prinsip motivasi seperti yang dikemukakan oleh A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (2013:100) yaitu:

1. **Prinsip Partisipasi**

**Dalam upaya memotivasi kerja, pegawai perlu diberikan kesempatan ikut berpartisipasi dalam menentukan tujuan yang akan dicapai oleh pemimpin.**

1. **Prinsip Komunikasi**

**Pemimpin mengkomunikasikan segala sesuatu yang berhubungna dengan usaha pencapaian tugas dengan informasi yang jelas, pegawai akan lebih mudah dimotivasi kerjanya.**

1. **Prinsip Mengakui Andil Bawahan**

**Pemimpin mengakui bahwa bawahan (karyawan) mempunyai andil di dalam usaha pencapaian tujuan. Dengan pengakuan tersebut, karyawan akan lebih mudah dimotivasi kerjanya.**

1. **Prinsip Pendelegasian Wewenang**

**Pemimpin yang memberikan otoritas atau wewenang kepada karyawan untuk sewaktu-waktu dapat mengambil keputusan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, akan membuat karyawan bersangkutan menjadi termotivasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan oleh pemimpin.**

1. **Prinsip Memberi Perhatian**

**Pemimpin memberikan perhatian terhadap apa yang diinginkan karyawan,akan memotivasi karyawan bekerja apa yang diharapkan oleh pemimpin**

Dikalangan para teoritis dan praktisi manajemen telah lama diketahui bahwa motivasi bukanlah hal yang mudah, baik memahaminya maupun menerapkannya. Akan tetapi yang jelas bahwa dengan motivasi yang tepat para pegawai akan terdorong untuk berbuat semaksimal mungkin dalam melaksanakan tugasnya karena meyakini bahwa dengan keberhasilan organisasi mencapai tujuan dan berbagai sasaran, kepentingan-kepentingan pribadi para anggota organisasi tersebut akan terpelihara.

Motivasi memberi pertimbangan utama dalam manajemen saat ini, hal ini memberi sumbangan besar terhadap kinerja. Hal ini memberi implikasi bahwa tanpa motivasi terhadap kerja, keahlian atau usaha untuk bekerja dari individu tersebut tidak meningkatkan kinerja pegawai.

Kinerja secara umum diartikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Berdasarkan uraian tersebut dapat dikatakan bahwa kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya.

Menurut Bernardin dan Russel (2013: 248) yang dikutipoleh Kaswan dan Ade Sadikin, ada enam kriteria untuk mengukur kinerja, yaitu:

1. **Kualitas: seberapa jauh/baik proses atau hasil menjalankan aktivitas mendekati kesempurnaan, ditinjau dari kesesuaian dengan cara ideal menjalankan sesuatu kegiatan atau memenuhi tujuan yang dikehendaki oleh suatu aktivitas.**
2. **Kuantitas: jumlah yang dihasilkan, dinyatakan dalam nilai dolar/rupiah, jumlah unit, atau jumlah siklus kegiatan yang telah di selesaikan.**
3. **Ketepatan waktu: seberapa jauh/baik sebuah aktivitas diselesaikan, atau hasil yang diproduksi, pada waktu yang paling awal yang dikehendaki dari sudut pandang koordinasi dengan output yang lain maupun memaksimumkan waktu yang ada untuk kegiatan-kegiatan lain.**
4. **Efektivitas biaya: seberapa jauh/baik sumber daya organisasi (misalnya manusia, moneter, teknologi, bahan) dimaksimumkan dalam pengertian memperoleh keuntungan tertinggi atau pengurangan dalam kerugian dari masing-masing unit, atau contoh penggunaan sumber daya.**
5. **Kebutuhan untuk supervisi: seberapa jauh/baik seorang karyawan dapat melaksanakan fungsi kerja tanpa harus meminta bantuan pengawasan atau memerlukan intervensi pengawasan untuk mencegah hasil yang merugikan.**
6. **Dampak interpersonal/kontekstual kinerja: seberapa jauh/baik karyawan meningkatkan harga-diri, itikad baik (*goodwill*), dan kerjasama antara sesama karyawan dan bawahan.**

Berdasarkan landasan teori di atas, maka jelas terlihat adanya keterkaitan antara motivasi dengan kinerja pegawai yang pada prinsipnya tidak dapat dipisahkan satu sama lain, seperti yang dikemukakan oleh Mangkunegara bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah motivasi dimana manajer dan pegawainya yang bersikap positif terhadap situasi kerjanya akan menunjukan motivasi kerja yang tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap negatif terhadap situasi kerjanya akan menunjukan motivasi kerja yang rendah. Situasi kerja yang dimaksud antara lain hubungan kerja, kebijakan manajer, kondisi kerja.

1. **Hipotesis Penelitian**

Hipotesis merupakan dugaan sementara atau asumsi sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya. Dengan kata lain dugaan sementara tersebut mungkin benar atau tidak benar.

Berdasarkan pada landasan teori dan kerangka pemikiran tersebut di atas, peneliti dapat mengajukan hipotesis sebagai berikut: **Terdapat pengaruh signifikan motivasi dengan kinerja pegawai pada PDAM Tirta Intan Cabang Garut Kota**

Definisi operasional :

1. Pengaruh

Pengaruh yaitu sesuatu daya yang dapat membentuk atau mengubah sesuatu yang lain pada PDAM Tirta Intan Cabang Garut Kota.

1. Motivasi

Suatu dorongan kehendak yang menyebabkan seseorang melakukan suatu perbuatan untuk mencapai tujuan tertentu.

1. Kinerja Pegawai

Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya pada PDAM Tirta Intan Cabang Garut Kota.

1. **Lokasi dan Lamanya Penelitian**
2. **Lokasi Penelitian**

Penelitian dilaksanakan di PDAM Tirta Intan Cabang Garut Kota yang beralamat di Jln. A. Yani No. 12 Garut Kota.

1. **Lamanya Penelitian**

Lamanya penelitian ini berlangsung selama 6 bulan, mulai Oktober 2016 sampai dengan Maret 2017. Sehingga diharapkan peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.