

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan dunia kerja sekarang ini semakin pesat. Perusahaan atau instansi pemerintah dituntut untuk meningkatkan kualitasnya dalam berbagai hal. Elemen yang perlu mendapatkan perhatian adalah bagaimana mendayagunakan dan mengembangkan unsur tenaga kerja atau pegawai sehingga pegawai tersebut dapat memberikan daya guna dan hasil guna yang sebesar besarnya. Pegawai merupakan titik sentral dari produktivitas, itu disebabkan karna manusia (pegawai) mempunyai daya yang paling dinamis dari fakta produktivitas organisasi perusahaan.

Sebuah organisasi usaha, apakah itu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), perusahaan secara umum didirikan memiliki beberapa tujuan. Salah satu tujuan itu diantaranya adalah untuk memperoleh laba maksimum. Untuk mencapai tujuan perusahaan tersebut tidak hanya ditentukan oleh besarnya dana yang dimiliki, teknologi yang digunakan, ataupun sarana dan prasarana yang ada dalam perusahaan tersebut, akan tetapi ada hal yang paling penting dalam proses penyatuan faktor-faktor yang dimiliki oleh perusahaan dalam rangka proses pencapaian tujuannya yaitu Sumber Daya Manusia.

PDAM merupakan salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) di Provinsi Jawa Barat yang beroperasi di kota Bandung. PDAM tirtawening kota Bandung ini melayani masyarakat kota Bandung dalam

penyediaan jasa pengolahan air minum dan pengelolaan air limbah. Dalam kegiatan operasionalnya masih sering di temukan masalah yang berhubungan dengan kinerja pegawai PDAM kota Bandung itu sendiri yang disebabkan oleh berbagai faktor.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyedia air bersih. Salah satu tujuan dibentuknya PDAM adalah mencukupi kebutuhan masyarakat akan air bersih, meliputi penyediaan, pengembangan sarana dan prasarana, serta distribusi air bersih. Tujuan lainnya adalah ikut serta mengembangkan perekonomian guna menunjang pembangunan daerah dengan memperluas lapangan pekerjaan serta mencari laba sebagai sumber utama pembiayaan bagi daerah.

PDAM Bandung sebagai salah satu BUMD diharapkan mampu memberikan pemasaran yang memadai. Hanya perusahaan yang memiliki keunggulan pada tingkat global yang mampu memuaskan dan memenuhi kebutuhan konsumen dan mampu menghasilkan produk yang bermutu seta *cost effective*.

Dalam rangka perusahaan mencapai pemasaran yang prima, perusahaan dihadapkan pada penentuan strategi serta meningkatkan kinerja pegawai yang akan dijadikan sebagai landasan dan kerangka untuk mewujudkan sasaran sasaran yang ditentukan oleh manajemen.

Menurut Hasibuan (2016:62) mengemukakan bahwa kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang

dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.

Usaha untuk memaksimalkan laba tentu bukan sesuatu yang mudah, keinginan tersebut membutuhkan berbagai sumber daya sebagai input. Input sumber daya seperti dapat berupa *men* (manusia), *machine* (mesin-mesin), *money* (uang), *materials* (materi), *method* (cara).

Input sumber daya akan dikombinasikan dan diproses untuk menghasilkan produk berupa barang atau jasa. Selanjutnya produk ditransaksikan kepada pihak lain yang pada gilirannya dari proses transaksi tersebut perusahaan akan memperoleh laba. Faktor inilah yang menggerakkan seluruh faktor-faktor yang sudah dimiliki perusahaan dalam rangka proses pencapaian tujuan perusahaan.

Menyadari betapa pentingnya sumber daya manusia dalam kelangsungan hidup dan kemajuan suatu perusahaan, sudah sewajarnya bagi pemilik perusahaan untuk memandan sumber daya manusia lebih dari sekedar asset perusahaan akan tetapi sebagai mitra dalam berusaha. Sebagai mitra dalam berusaha, perusahaan harus bersikap adil atas apa yang telah diberikan sumber daya manusia untuk perusahaan. Karena setiap pegawai berhak mendapatkan penghargaan dan perlakuan yang adil dari pimpinannya sebagai timbal balik atas jasa yang telah diberikan pegawai tersebut, sehingga dapat mendorong semangat kerja pegawai dibutuhkan adanya hubungan yang saling menguntungkan antara perusahaan dengan pegawai.

Pegawai memberikan prestasi kerja yang baik untuk perusahaan, sedangkan perusahaan memberikan motivasi yang sesuai atas prestasi kerja yang

telah diberikan pegawai kepada perusahaan. Faktor yang dapat meningkatkan kinerja sumber daya manusia salah satunya adalah pemberian motivasi.

Motivasi dari kata latin *movere* berarti dorongan, keinginan, sebab, atau alasan seseorang melakukan sesuatu. Menurut Robbins dalam Saleleng & Soegoto, (2015:697), motivasi merupakan proses yang berperan pada intensitas, arah, dan lamanya berlangsung upaya individu ke arah pencapaian sasaran.

Faktor lain yang perlu diperhatikan untuk memaksimalkan kinerja pegawai adalah dengan cara mendesain lingkungan kerja yang kondusif untuk bekerja, mengingat manusia memiliki karakteristik yang sangat heterogen, kebutuhan yang beragam, perasaan yang berlainan, emosi yang tidak sama dan yang lainnya, masih banyak unsur yang terdapat dalam fisik manusia yang memerlukan penanganan secara profesional. Menurut Nitisemito dalam Saleleng & Soegoto, (2015:697) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja, yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas.

Tujuan utama dari desain lingkungan kerja adalah mendesain lingkungan kerja yang produktif, kondusif, yang nyaman, menggairahkan, sehingga menjadi *spirit* dalam bekerja yang selanjutnya akan memberikan kepuasan terhadap kinerjanya sendiri bagi pegawai.

Kondisi lingkungan kerja yang baik dan pemberian kompensasi yang baik dan tepat waktu, keduanya dapat menjadi salah satu sumber kinerja pegawai yang baik bagi para pekerja atau pegawai. Kinerja pegawai mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, hal tersebut akan terlihat dari sikap positif

pegawai terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.

Berdasarkan data pengaduan pelanggan yang meningkat pada tahun, hal tersebut diakibatkan oleh kualitas pelayanan yang buruk. Hal itu berdasarkan banyaknya kritik serta keluhan masyarakat sebagai pengguna jasa baik secara langsung maupun tidak langsung seperti kelambanan dalam menangani masalah, kurangnya tanggapan dalam keluhan masyarakat, dan lain sebagainya. Belum maksimalnya pelayanan itu tidak lepas dari faktor lingkungan kerja dan motivasi terhadap pegawai, serta faktor faktor yang lain yang mempengaruhi menurunnya kinerja.

Berikut merupakan data pengaduan masyarakat atau pelanggan kepada PDAM sebagai bukti adanya permasalahan mengenai kinerja pegawai.

Tabel 1.1
PDAM Tirtawening Kota Bandung
Laporan Pengaduan Pelanggan s/d Rekening Bulan September 2020

Waktu	Jumlah Pelanggan	Jumlah Pengaduan	Pengaduan terselesaikan
Januari	154.064	1077	1063
Februari	153.535	1081	1058
Maret	151.254	1055	1033
April	151.580	989	970
Mei	152.571	1012	999
Juni	151.506	1130	1110
Juli	151.626	1274	1258
Agustus	151.558	920	902
TOTAL	1.217.694	8.538	8.393
Selisih Pengajuan yang belum terselesaikan			145

Sumber : Bag. Pengaduan pelanggan PDAM Tirtawening Kota Bandung

Tabel 1.1 menjelaskan bahwa banyak jumlah pengaduan yang dilayangkan oleh para konsumen terhadap Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung. Dengan data tersebut dijelaskan bahwa pelanggan masih belum puas dengan kinerja pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung karena masih adanya kerusakan pada meteran air, saluran air, dan lainnya yang terkadang lamban untuk ditangani. Hal ini dapat dilihat dari beberapa pengaduan yang belum terselesaikan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung masih menggunakan Penilaian kinerja pegawai yang sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 10 tahun 1979 tentang penilaian pelaksanaan pekerjaan pegawai negeri yang digunakan untuk menentukan kinerja pegawainya yang dapat dilihat pada Tabel 1.2

Tabel 1.2

Standar – standar Nilai Untuk Menentukan Kinerja Pegawai

No	Kriteria	Angka
1	Amat Baik	91-100
2	Baik	76-90
3	Kurang Setuju	61-75
4	Kurang	51-60
5	Buruk	< 50

Sumber :Peraturan Pemerintah No. 10 tahun 1979.

Berikut ini adalah hasil dari penilaian rata-rata kinerja pegawai di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung pada tahun 2018, 2019 dan 2020 :

Tabel 1.3
Hasil Penilaian Rata-rata Kinerja Pegawai
SDM PDAM Kota Bandung Tahun 2018, 2019 dan 2020

No	Unsur unsur	Target	Nilai Rata-rata tahun 2018		Nilai Rata-rata tahun 2019		Nilai Rata-rata tahun 2020	
			Angka	Kriteria	Angka	Kriteria	Angka	Kriteria
1	Kesetiaan	91	91	Amat Baik	91	Amat Baik	91	Amat Baik
2	Prestasi Kerja	85	81	Baik	81	Baik	80	Baik
3	Tanggung Jawab	85	80	Baik	79	Baik	79	Baik
4	Ketaatan	85	80	Baik	81	Baik	85	Baik
5	Kejujuran	85	61	Cukup	60	Cukup	59	Kurang
6	Kerjasama	85	81	Baik	80	Baik	80	Baik
7	Prakarsa	85	72	Cukup	71	Cukup	61	Cukup
8	Kepemimpinan	-	-		-	-	-	
Jumlah		601	546		543		535	
Rata-Rata		85,00	78,00		77,57		76,42	

Sumber : Data Sekunder SDM PDAM 2018-2020

Tabel 1.3 menunjukkan bahwa rata-rata kinerja pegawai di PDAM Kota Bandung tahun 2018 sampai 2020. Pada tahun 2018 ke tahun 2019 mengalami penurunan sebesar 0,85. Pada tahun 2019 ke 2020 mengalami penurunan sebesar

1,15. Pada beberapa indikator di tahun 2019 seperti indikator tanggung jawab turun sebesar 1,00, indikator kejujuran turun 1.00, indikator kerjasama turun sebesar 1,00, dan pada indikator prakarsa turun sebesar 4,00 dan pada tahun 2020 indikator prestasi kerja turun sebesar 1,00, indikator kejujuran turun sebesar 10,00 yang menyatakan bahwa terdapat masalah, pada kinerja pegawai indikator yang digunakan mencakup kesetiaan, prestasi kerja, tanggung jawab, ketaatan, kejujuran, kerjasama, dan prakarsa. Terindikasi bahwa pada tahun 2019 dan 2020 terdapat masalah pada kinerja pegawai. Penilaian kinerja dilakukan satu tahun sekali pada bulan Desember dan dinilai oleh atasan pejabat penilai yakni atasan dari pegawai struktural tersebut.

Hasil kinerja pegawai di PDAM Kota Bandung yang tercantum pada tabel, ditujukan untuk kepentingan kenaikan pangkat dan peningkatan jabatan. Nilai-nilai yang tercantum pada tabel 1.3 dimana bahwa kinerja pegawai mengalami permasalahan, untuk itu peneliti mencari informasi tambahan agar mendapat data yang menunjukkan masalah pada kinerja pegawai.

Keberhasilan sebuah perusahaan tergantung pada kualitas sumber daya manusia yang dimiliki instansi tersebut. Untuk dapat meningkatkan kinerja pegawai maka pegawai harus menumbuhkan motivasi dari dirinya sendiri kemudian dorongan dari pimpinan yang harus bisa mengarahkan pegawainya dengan baik sebagai penunjang cara bekerja mereka. Berdasarkan indikator tersebut bahwa masalah utamanya yaitu menurunnya kinerja pegawai di PDAM Kota Bandung.

Berikut ini adalah faktor-faktor yang diduga bermasalah dalam mempengaruhi kinerja pegawai PDAM di Kota Bandung.

Tabel 1.4
Faktor-faktor yang diduga Bermasalah dalam Mempengaruhi Kinerja Pegawai PDAM di Kota Bandung

Variabel	Unsur yang di nilai	Frekuensi					Rata - Rata
		ST (5)	ST (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	
Gaya Kepemimpinan	Tipe direktif	6	8	10	3	2	3.4
	Tipe suportif	3	10	11	4	2	3.3
	Tipe partisipatif	7	9	8	3	3	3.4
	Tipe berorientasi prestasi	6	10	9	4	1	3.5
Skor Rata-Rata Gaya Kepemimpinan							3.4
Lingkungan Kerja	Lingkungan kerja Fisik						
	Keamanan	3	7	15	5	-	3.0
	Tata letak ruang	4	4	13	7	2	3.0
	Lingkungan Kerja non Fisik						
	Hubungan yang harmonis	3	3	15	6	3	2.9
	Keadilan dalam bekerja	3	6	9	7	5	2.8
	Skor Rata-Rata Lingkungan Kerja						
Kompensasi	Gaji	3	7	11	9	-	3.1
	Bonus	5	6	9	5	4	3
	Tunjangan	4	12	8	4	2	3.4
	Penghargaan	8	10	5	4	3	3.5
	Fasilitas	5	10	7	4	4	3.3
Skor Rata-Rata Kompensasi							3.3
Motivasi Kerja	Kebutuhan berprestasi	6	10	7	4	3	3.4
	Kebutuhan untuk berafiliasi	2	7	12	5	4	2.9
	Kebutuhan untuk berkuasa	5	11	7	4	3	3.3
	Skor Rata-Rata Motivasi Kerja						
Disiplin Kerja	Frekuensi kehadiran	4	11	8	7	-	3.4
	Aturan berpakaian	7	13	6	4	-	3.8
	Tingkat laku dalam bekerja	9	5	12	4	-	3.6
	Ketaatan pada peraturan kerja	6	17	6	1	-	3.9
	Etika kerja	8	9	9	3	1	3.6
Skor Rata-Rata Disiplin Kerja							3.6
Pelatihan Kerja	Instruktur	4	9	10	5	2	3.3
	Peserta	7	8	10	3	2	3.5
	Materi	6	8	12	4	-	3.5
	Metode	4	14	6	5	-	3.4

Variabel	Unsur yang di nilai	Frekuensi					Rata - Rata
		ST (5)	ST (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	
	Tujuan	5	18	6	1	-	3.7
	Sasaran	5	7	14	4	-	3.3
Skor Rata-Rata Pelatihan Kerja							3.4
Skor Rata-Rata Keseluruhan							3.2

Berdasarkan tabel Tabel 1.4 , dapat diketahui bahwa tanggapan pegawai dari hasil prasurvey mengenai 6 variabel bebas yang mempengaruhi kinerja pegawai di PDAM Kota Bandung dan yang mendapat nilai rata-rata terendah yaitu variabel lingkungan kerja dan motivasi . Hal ini menunjukkan kinerja pegawai menurun yang diakibatkan karena faktor lingkungan kerja yang kurang kondusif seperti hubungan dengan rekan kerja tidak harmonis sehingga membuat pegawai tidak betah berada di lingkungan kerja. Adapun faktor dari motivasi dalam kebutuhan berafiliasi yang dinilai masih rendah. Hal tersebutlah yang diindikasikan menjadi faktor penyebab kinerja pegawai menurun.

Berikut data yang diperoleh peneliti mengenai lingkungan kerja adalah sebagai berikut :

Tabel 1.5
Hasil Kuesioner Pendahuluan Variabel Lingkungan Kerja Fisik
Pegawai PDAM di Kota Bandung

Variabel	Unsur yang di nilai	Frekuensi					Rata - Rata
		ST (5)	ST (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	
Lingkungan Kerja	Lingkungan kerja Fisik						
	Keamanan	3	7	15	5	-	3.0
	Tata letak ruang	4	4	13	7	2	3.0
	Lingkungan Kerja non Fisik						
	Hubungan yang harmonis	3	3	15	6	3	2.9

Variabel	Unsur yang di nilai	Frekuensi					Rata - Rata
		ST (5)	ST (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	
	Keadilan dalam bekerja	3	6	9	7	5	2.8
Skor Rata-Rata Lingkungan Kerja							2.9

Dari data tabel 1.5 dapat dilihat kondisi lingkungan kerja pegawai PDAM kota Bandung. Lingkungan kerja terbagi menjadi dua yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik. Terdapat dua indikator yang memiliki nilai rendah di lingkungan kerja non fisik yaitu hubungan yang harmonis dan keadilan dalam bekerja. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa hal ini disebabkan oleh pegawai menilai keadilan dalam bekerja dirasa kurang adil, Standar kerja pegawai PDAM di kota Bandung dirasa terlalu ketat sehingga membuat pegawai menjadi tertekan dalam melakukan pekerjaan serta pegawai menilai bahwa hubungan antara rekan kerja yang kurang harmonis di PDAM kota Bandung.

Menurut Soetjipto dalam Sihaloho & Siregar, (2019:275) Lingkungan kerja adalah segala sesuatu hal atau unsur-unsur yang dapat mempengaruhi secara langsung atau tidak langsung terhadap organisasi atau perusahaan yang akan memberikan dampak baik atau buruk terhadap kinerja dan kepuasan kerja pegawai. Lingkungan kerja terbagi menjadi dua yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik. Menurut Sedarmayanti dalam Ayu Widianingrum, (2016:2) Lingkungan Kerja Fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Lingkungan Kerja Non Fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun

hubungan dengan bawahan. Lingkungan non fisik ini juga merupakan kelompok lingkungan kerja yang tidak bisa diabaikan.

Terciptanya lingkungan kerja yang nyaman, aman dan menyenangkan merupakan salah satu cara instansi untuk dapat meningkatkan kinerja para pegawai. Suatu kondisi lingkungan kerja dikatakan baik apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman dan nyaman.

Selain lingkungan kerja variabel lain yang mempengaruhi penurunnya kinerja pegawai, yaitu motivasi. Menurut Robbins dalam M. Saleleng (2015:697) motivasi merupakan proses yang berperan pada intensitas, arah, dan lamanya berlangsung upaya individu ke arah pencapaian sasaran. Keinginan dalam diri yang mendorong seseorang untuk dapat melakukan sesuatu dengan sebaik mungkin dan ingin mendapatkan hasil yang sebaik mungkin. Hal ini dapat mengakibatkan pencapaian sasaran dan tujuan organisasi yang dibuat. Hilangnya motivasi akan berpengaruh terhadap efisiensi dan efektivitas kerja. Berikut data yang diperoleh peneliti mengenai motivasi adalah sebagai berikut:

Tabel 1.6
Hasil Kuesioner Pendahuluan Variabel Motivasi Pegawai PDAM di kota Bandung

Variabel	Unsur yang di nilai	Frekuensi					Rata - Rata
		ST (5)	ST (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	
Motivasi Kerja	Kebutuhan berprestasi	6	10	7	4	3	3.4
	Kebutuhan untuk berafiliasi	2	7	12	5	4	2.9
	Kebutuhan untuk berkuasa	5	11	7	4	3	3.3
Skor Rata-Rata Motivasi Kerja							3.2

Sumber: Hasil olahan kuisisioner pra survei

Berdasarkan Tabel 1.6 dapat dilihat bahwa beberapa responden yang menyatakan kurang optimal dalam bekerja yang disebabkan dimensi kebutuhan

akan berafiliasi. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa motivasi kerja pegawai PDAM di Kota Bandung dinyatakan kurang optimal. Hal ini dikarenakan kurangnya semangat pegawai dalam bekerja untuk berafiliasi sehingga untuk membentuk kerjasama tim dinilai kurang maksimal. Kebutuhan untuk berafiliasi adalah pembentukan kontak sosial yang menghasilkan sebuah hubungan atau pertalian. Seseorang yang memiliki kebutuhan seperti ini tentu mereka memiliki motivasi untuk persahabatan, menanggung dan bekerja sama dari pada sebagai ajang kompetisi di dalam suatu organisasi. Menurut McClelland dalam Dany@all, (2015:3) menjelaskan bahwa karakter individu dengan Kebutuhan Afiliasi yang tinggi cenderung dapat menjaga hubungan sosial dengan baik, tidak bisa berada di dalam kondisi yang kompetitif, nyaman dalam norma dan harapan orang lain serta cocok dalam pekerjaan yang membutuhkan kerjasama tim.

Keberhasilan sebuah perusahaan tergantung pada kualitas sumber daya manusia yang dimiliki instansi tersebut. Untuk dapat meningkatkan kinerja pegawai maka pegawai harus menumbuhkan motivasi dari dirinya sendiri kemudian dorongan dari pimpinan yang harus bisa mengarahkan pegawainya dengan baik sebagai penunjang cara bekerja mereka. Berdasarkan indikator tersebut bahwa masalah utamanya yaitu menurunnya kinerja pegawai di PDAM Kota Bandung. Kinerja pegawai merupakan prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai pegawai persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

PDAM Kota Bandung didalam menghadapi era globalisasi saat ini, akan menuntut pegawainya untuk meningkatkan kinerjanya, tetapi upaya tersebut harus sejalan. Lingkungan kerja dan motivasi setiap pegawai akan memberikan hasil yang efektif dalam organisasi. Kesuksesan atau kegagalan dalam pelaksanaan tugas di suatu instansi dipengaruhi oleh lingkungan kerja dan didukung oleh kapasitas instansi yang memadai, maka tujuan instansi akan terwujud. Hal ini mencerminkan betapa besar pengaruh lingkungan kerja perusahaan seperti, keamanan saat bekerja, hubungan antar pegawai, dan kelancaran komunikasi, itu semua sangat berpengaruh agar tujuan organisasi itu bisa tercapai secara efektif dan efisien. Berdasarkan hasil observasi dan informasi yang telah didapat, terdapat permasalahan pada lingkungan kerja di PDAM Kota Bandung seperti, kurangnya komunikasi di PDAM kota Bandung, antara pegawai dengan pegawai maupun pegawai dengan atasannya. Contohnya pemimpin tidak pernah mengetahui masalah apa yang sedang dihadapi oleh pegawainya baik secara pribadi maupun pekerjaan, serta kurangnya kepedulian sesama pegawai. ini terbukti dengan adanya tugas yang tidak sesuai dengan pekerjaannya dan pegawai kurang merasakan komunikasi yang baik, terbuka, dan lancar, baik antara teman kerja ataupun dengan pimpinan.

Lingkungan kerja sebagai faktor pendorong yang dapat mengakibatkan kinerja pegawai semakin baik apabila komunikasi setiap pegawainya pun baik. Apabila lingkungannya kurang baik maka kinerja yang dihasilkannya pun kurang baik juga, tidak hanya lingkungan saja yang menjadi penentu kinerja baik.

Adapun motivasi kepada pegawai yang mana mengakibatkan pula kinerja pegawai baik atau kurang baik. Kinerja pegawai yang menurun akan menghambat

pelaksanaan tujuan organisasi karena pegawai kurang tekun dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga pekerjaan menjadi tertunda dan tidak selesai pada waktu yang telah ditentukan. Hal tersebut akan sangat merugikan bagi organisasi maupun pegawainya sendiri.

Berdasarkan pemaparan di atas sesuai dengan masalah yang terjadi di PDAM Kota Bandung yaitu menurunnya “Kinerja Pegawai”, maka judul yang diambil untuk melakukan penelitian adalah : **“PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA BANDUNG”**.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Identifikasi masalah dan rumusan masalah dalam penelitian ini diajukan untuk merumuskan dan menjelaskan mengenai permasalahan yang tercakup dalam penelitian. Permasalahan dalam penelitian ini meliputi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kota Bandung.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan, yaitu:

1. Terjadi penurunan Kinerja Pegawai pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Bandung
2. Masih terdapat pengaduan yang belum terselesaikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum Kota Bandung
3. Kurangnya kebutuhan untuk berafiliasi yang ada pada pegawai

4. Kurangnya kejujuran yang ada pada pegawai dalam melakukan pekerjaan
5. Lingkungan kerja nonfisik yang dinilai kurang kondusif yang disebabkan oleh keadilan dalam bekerja yang dirasa kurang adil dan kurang harmonisnya hubungan antar pegawai.
6. Kurangnya Lingkungan Kerja yang baik pada PDAM Kota Bandung.
7. Kurangnya Motivasi Kerja Pegawai pada PDAM Kota Bandung.

1.2.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana lingkungan kerja pegawai PDAM di Kota Bandung
2. Bagaimana motivasi kerja PDAM di kota Bandung
3. Bagaimana kinerja pegawai PDAM di kota Bandung
4. Seberapa besar pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai PDAM di kota Bandung
5. Seberapa besar pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai PDAM di kota Bandung
6. Seberapa besar pengaruh lingkungan kerja dan motivasi terhadap kinerja pegawai PDAM di kota Bandung

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian sesuai dengan rumusan masalah adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Lingkungan kerja pegawai PDAM di kota Bandung
2. Motivasi kerja pegawai PDAM di kota Bandung
3. Kinerja pegawai PDAM di kota Bandung

4. Besarnya pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai PDAM di kota Bandung.
5. Besarnya pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai PDAM di kota Bandung.
6. Besarnya pengaruh lingkungan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai PDAM di kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini diajukan guna menjelaskan mengenai manfaat dan kontribusi yang dapat diberikan dari penelitian baik kegunaan teoritis maupun praktis.

1.4.1 Secara Teoritis

1. Bagi peneliti, mendapatkan tambahan ilmu pengetahuan mengenai lingkungan kerja dan motivasi terhadap kinerja pegawai pada PDAM kota Bandung serta masalah yang dihadapi dan cara menyelesaikan masalah tersebut.
2. Bagi perusahaan dan pengembangan umum lainnya, diharapkan dapat memberikan sumbangan mengenai pengetahuan secara umum mengenai lingkungan kerja dan motivasi terhadap kinerja pegawai secara baik dan benar.

1.4.2 Secara Praktis

1. Menambah pengetahuan dan wawasan pengetahuan, khususnya dalam manajemen sumber daya manusia.

2. Menambah pengalaman peneliti dalam memahami berbagai aspek tentang praktek sebenarnya dalam penerapan manajemen sumber daya manusia khususnya tentang lingkungan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai.
3. Membantu untuk menyelesaikan masalah dengan memberikan solusi dan saran yang terkait dalam seberapa besar pengaruh Lingkungan Kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada PDAM kota Bandung ke arah yang lebih baik.