

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Era globalisasi ini, sumber daya manusia menjadi aset penting bagi perusahaan atau organisasi untuk mencapai tujuan tertentu. Karena sumber daya manusia mempunyai peran sangat penting dalam keberhasilan suatu organisasi, maka sumber daya manusia dituntut untuk terus mengembangkan potensi diri secara lebih aktif. Meskipun di era modern seperti sekarang ini teknologi sudah sangat canggih tetapi tetap saja peran sumber daya manusia sangatlah penting bagi perusahaan ataupun organisasi. Mengingat pentingnya peran sumber daya manusia pada sebuah perusahaan, jika salah memanfaatkan tenaga kerja maka dapat menimbulkan masalah serta dapat menghambat tujuan perusahaan.

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor utama dalam perusahaan, karena sumber daya manusia sebagai penggerak utama dalam pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan. Walaupun perusahaan memiliki banyak keunggulan, jika sumber daya manusianya tidak bagus maka tidak dapat memaksimalkan produktiitas kerja karyawan. Adanya karyawan yang berkinerja baik tentu akan memberikan kontribusi yang besar terhadap organisasi atau perusahaan.

Semua aktivitas yang dilakukan karyawan dan kontribusi pada organisasi baik secara langsung untuk mencapai tujuan organisasi dapat dikategorikan sebagai kinerja. Maka dari itu, organisai atau perusahaan harus benar benar dalam memilih sumber daya manusia yang baik yang akan menjadi bagian dari organisasi atau perusahaan agar target perusahaan atau organisasi dapat tercapai sesuai harapan.

Setiap organisasi atau perusahaan pasti membutuhkan sumber daya yang berkualitas, maka setiap karyawan dituntut untuk bekerja secara maksimal agar dapat melayani kebutuhan konsumennya (masyarakat). Sumber daya manusia yang berkualitas tentu akan berdampak pada performa dan kemajuan perusahaan, baik itu perusahaan milik negara, daerah maupun swasta, terutama untuk perusahaan-perusahaan di bidang jasa. Perusahaan yang bergerak dibidang jasa salah satunya adalah Perusahaan Umum Air Minum Daerah (PERUMDAM) Tirta Mukti Pusat Cianjur

Perusahaan Daerah atau Badan usaha Milik Daerah (BUMD) merupakan perusahaan yang dimiliki oleh pemerintah daerah dan Badan hukum yang dibuat oleh pemerintah untuk melakukan kegiatan komersial atas nama pemerintah daerah provinsi/kabupaten/kota. Perusahaan Daerah didirikan oleh pemerintah dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sebagai sumber pendapatan bagi pemerintah. Perusahaan daerah adalah suatu produksi yang bersifat memberi jasa, menyelenggaraan kemanfaatan umum dan memupuk pendapatan. Air merupakan kebutuhan dasar manusia yang senantiasa harus tersedia dalam kehidupan sehari-hari. Pemerintah Daerah membentuk Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM). PERUMDAM termasuk pada perusahaan Badan Usaha (BUMD) yang memberikan jasa pelayanan dan menyelenggarakan kemanfaatan di bidang air minum.

Sejalan dengan semakin berkembangnya teknologi di era globalisasi saat ini, dalam menjalankan perannya PERUMDAM sebagai penyedia layanan air minum bagi masyarakat dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang

diberikan kepada masyarakat, dan akan sangat berguna bagi lancarnya kegiatan dalam perusahaan.

Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Mukti Pusat Cianjur yang terletak di Jln. Pangeran Hidayatullah No. 162. Perusahaan yang dikelola oleh daerah atau usaha milik daerah yang bergerak pengadaan, pengelolaan dan pengembangan air bersih. PERUMDAM diharapkan bisa berfungsi sebagai pelayanan publik atau masyarakat disetiap kabupaten/kota. Berikut adalah data Peringkat Kerja BUMD Air Minum.

**Tabel 1. 1 Peringkat Nilai Kinerja BUMD Air Minum di Provinsi Jawa Barat Tahun 2022-2023**

No.	Nama BUMD Air Minum	Nilai tahun 2022	Nilai tahun 2023
1.	Tirta Kahuripan kabupaten Bogor	4,09	4,17
2.	Tirta Pakuan Kota Bogor	4,09	4,17
3.	Tirta Raharja Kabupaten Bandung	4,07	4,16
4.	PT Tirta Asasta (Perseroda) Kota Depok	4,06	3,99
5.	Tirta Kamuning Kabupaten Kuningan	3,60	3,70
6.	Tirta Jaya mandiri Kabupaten Sukabumi	3,42	3,64
7.	Tirta Bhakti Raharja Kabupaten Majalengka	3,40	3,45
8.	Tirta Jati Kabupaten Cirebon	3,55	3,35
9.	Tirta Intan Kabupaten Garut	3,06	3,34
10.	Tirta Galuh Kabupaten Ciamis	3,21	3,34
11.	Tirta Bumi Wibawa Kota Sukabumi	3,05	3,32
12.	Tirta Giri Nata Kota Cirebon	3,32	3,31
13.	TIRTAWENING Kota Bandung	3,28	3,23
14.	Tirta Sukaputra Kabupaten Tasikmalaya	3,08	3,22
15.	Tirta Tarun Kabupaten Karawang	3,12	3,21
16.	Tirta Patriot Kota Bekasi	3,35	3,21
17.	Tirta Darma Ayu Kabupaten Indramayu	3,11	3,18
18.	Tirta Mukti Kabupaten Cianjur	3,25	3,15
19.	Tirta Bhagasri Kabupaten Bekasi	3,09	3,14
20.	Tirta Rangga Kabupaten Subang	3,07	3,12
21.	Tirta Medal Kabupaten Sumedang	2,83	3,10

Sumber: Perpamsi.or.id

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat peringkat nilai kinerja BUMD Air Minum di Provinsi Jawa Barat, menunjukkan bahwa PERUMDAM Tirta Mukti Pusat Cianjur berada pada urutan ke-18 di Jawa Barat. Pencapaian kinerja karyawan PERUMDAM Tirta Mukti Pusat Cianjur pada tahun 2022 ke tahun 2023 mengalami penurunan. Kinerja PERUMDAM Tirta Mukti Pusat Cianjur pada tahun 2022 sebesar 3,25. Sedangkan nilai kinerja pada tahun 2023 sebesar 3,15. Dimana pada tahun 2023 mengalami penurunan. Hal ini mengidentifikasi bahwa kinerja karyawan yang masih belum sepenuhnya optimal dan terlihat adanya ketidakkonsistenan dalam proses pencapaiannya, tentu ini menjadi tantangan bagi pemimpin dimana harus lebih meningkatkan kinerja karyawan. PERUMDAM Tirta Mukti Pusat Cianjur belum dapat meningkatkan peringkatnya, hal ini kemudian menarik menurut peneliti untuk dijadikan bahan penelitian.

Kinerja yang menurun menjadikan PERUMDAM Tirta Mukti Pusat Cianjur masih mengalami masalah dalam pencapaiannya, yang dapat dibuktikan masih banyaknya pengaduan atau keluhan pelanggan atas pelayanan yang perusahaan berikan dan masih adanya pengaduan pelanggan yang tidak terselesaikan dengan tepat waktu. Penurunan kinerja karyawan memang terjadi yang diakibatkan masih adanya karyawan yang menunda-nunda pekerjaan sehingga pekerjaan tidak terselesaikan dengan tepat waktu. Berikut merupakan data pengaduan masyarakat atau pelanggan kepada PERUMDAM Tirta Mukti Kabupaten Cianjur pada periode satu tahun yaitu pada tahun 2022.

**Tabel 1. 2 Laporan Pengaduan Pelanggan PDAM Tirta Mukti Pusat Cianjur Tahun 2022 Periode Bulan Januari sampai Desember**

<b>Waktu</b>	<b>Jumlah Pengaduan</b>	<b>Pengaduan Terselesaikan</b>
Januari	98	93
Februari	95	87
Maret	89	77
April	127	113
Mei	155	135
Juni	99	89
Juli	177	165
Agustus	188	159
September	97	84
Oktober	96	88
November	164	150
Desember	192	174

Sumber: Kantor Pusat PERUMDAM Tirta Mukti Cianjur

Tabel diatas menjelaskan bahwa masih adanya pengaduan pelanggan yang tidak terselesaikan dengan tepat waktu pada setiap bulannya. Keluhan tersebut antara lain mengenai penanganan pengaduan pelanggan yang penanganannya lamban. Serta masih adanya karyawan yang menunda-nunda pekerjaan dapat dilihat pada tabel diatas sehingga penyelesaian pengaduan pelanggan tidak terselesaikan yang mengakibatkan pekerjaan yang terus bertambah disetiap bulannya sehingga pada akhir tahun beban kerja karyawan menjadi sangat tinggi. Suatu perusahaan dibentuk untuk mencapai suatu tujuan. Banyak pelanggan yang mengeluh karena kecilnya air dan air tersebut juga keruh dan berwarna kekuningan. PERUMDAM Tirta Mukti Pusat Cianjur sebagai penyuplai air bersih tentunya harus mengevaluasi mengenai permasalahan kebocoran pipa, air yang diproduksi tidak bersih cenderung keruh, matinya air atau air yang sering macet, dan kendala-kendala lainnya. Perusahaan tidak bisa mengabaikan keluhan yang diajukan pelanggannya, harus mengelola dengan baik keluhan keluhan pelanggan ini hingga tidak

menumpuk, sehingga pelanggan tidak sampai frustrasi akibat keluhannya yang tidak ditanggapi dengan baik dan cepat. Maka dari itu peneliti tertarik untuk memilih perusahaan PERUMDAM Tirta Mukti Pusat Cianjur sebagai lokasi penelitian. Untuk mengetahui permasalahan yang ada di PERUMDAM Tirta Mukti Pusat Cianjur, peneliti akan melakukan pra-survey dengan menyebar kuesioner kepada 30 karyawan yang menjadi responden.

Berdasarkan hasil olah data kuesioner pra-survey terdapat faktor-faktor yang diduga mempengaruhi kinerja karyawan di PERUMDAM Tirta Mukti Pusat Cianjur pada tahun 2024 dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 1. 3 Hasil Pra- Survey Kinerja Karyawan Pada PERUMDAM Tirta Mukti Pusat Cianjur 2024**

No	Dimensi	Jawaban					Total	Rata-rata
		SS	S	KS	TS	STS		
1.	Kualitas	2	5	11	7	5	82	2,73
	Kuantitas	1	8	10	7	4	85	2,83
2.	Kerjasama	4	7	9	8	2	93	3,1
4.	Tanggung jawab	2	5	15	4	3	89	2,96
5.	Inisiatif	2	5	13	7	3	86	2,86
Total								14,62
Jumlah skor rata-rata variabel Kinerja Karyawan								2,89

Sumber: Hasil olah data pra-survei peneliti (2024)

Berdasarkan tabel 1.2 diatas yaitu hasil pra survey mengenai dimensi dan variabel kinerja karyawan PERUMDAM Tirta Mukti Pusat Cianjur menunjukkan bahwa nilai skor rata-rata kinerja karyawan sebesar 2,89, dimana skor tersebut menunjukkan belum sesuai dengan standar garis kontinum. Hal tersebut menunjukkan dimensi-dimensi pada kinerja karyawan cenderung memiliki kriteria kurang baik. Jika dilihat dimensi yang mendapatkan rata-rata rendah yaitu dimensi kualitas, kuantitas dan insiatif. Adapun pada dimensi kualitas mendapat skor rata-

rata sebesar 2,73 yang menunjukkan bahwa karyawan masih kurang baik dalam menyelesaikan pekerjaannya, kurangnya Tanggapan dalam keluhan masyarakat,. Adapun dimensi kuantitas mendapatkan skor rata-rata sebesar 2,83 yang menunjukkan kuantitas kerja yang belum maksimal dan terdapat beberapa karyawan yang tidak menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang diterapkan karena karyawan seringkali menunda-nunda tugas yang telah diberikan, dan yang terakhir pada dimensi inisiatif dengan skor 2,86 dari dimensi insiatif menunjukkan kurangnya insiatif para karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan dan kecenderungan harus diperintah dahulu baru mereka mengerjakannya.

Menurunnya kinerja karyawan pada suatu perusahaan dapat menjadi masalah. Mengingat begitu pentingnya kinerja karyawan bagi suatu perusahaan untuk mencapai tujuan tertentu. Karena itu diperlukan bagi perusahaan untuk mampu menghasilkan kinerja yang tinggi agar dapat memenuhi tujuan pencapaian yang telah ditetapkan untuk perusahaan. Tingkat kinerja yang tinggi dari seorang karyawan akan membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya dan dapat membantu perusahaan memperoleh keuntungan. Di sisi lain, akan merugikan perusahaan jika kinerja karyawan menurun. Faktor- faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan ada yang berasal dari internal dan eksternal perusahaan maupun dari diri karyawan itu sendiri serta dari lingkungan sekitar perusahaan.

Pendapat mengenai faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dikemukakan oleh Sedarmayanti (2020:229), faktor-faktor yang mempengaruhi

kinerja karyawan yaitu Lingkungan Kerja, *Organizational Citizenship Behavior*, Motivasi, Disiplin Kerja dan Kepuasan Kerja.

Untuk mengetahui faktor faktor yang paling dominan dan untuk memperkuat data penelitian yang menjadi penyebab turunnya kinerja karyawan di Perusahaan Umum Air Minum daerah (PERUMDAM) Tirta Mukti Pusat Cianjur, penulis melakukan pra survei dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 karyawan sebagai responden. pengukurannya menggunakan 5 variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan. Berikut Tabel 1.4. Hasil Pra Survei mengenai faktor-faktor yang diduga mempengaruhi kinerja karyawan PERUMDAM Tirta Mukti Pusat Cianjur

**Tabel 1. 4 Hasil Pra survei Mengenai Faktor- faktor yang diduga Mempengaruhi Kinerja Karyawan PERUMDAM Tirta Mukti Pusat Cianjur**

No	Variabel	Dimensi	Jawaban					Total	Rata-rata
			SS	S	KS	TS	STS		
			5	4	3	2	1		
1.	Lingkungan Kerja	Lingkungan Fisik	5	10	9	4	2	102	3,4
		Lingkungan Non Fisik	6	12	10	1	1	111	3,7
Skor Rata- rata								3,55	
2.	Disiplin Kerja	Taat terhadap waktu	4	8	11	2	3	92	3,0
		Taat terhadap perusahaan	5	8	13	2	2	102	3,4
		Taat terhadap aturan dalam pekerjaan	5	15	5	3	2	108	3,6
		Taat terhadap etika kerja	4	10	9	4	3	101	3,36
Skor Rata- rata								3,34	
3.	<i>Self efficacy</i>	Magnitude	1	5	14	6	4	83	2,76
		Strength	2	8	7	9	4	85	2,83
		Generality	2	8	9	9	2	89	2,96

No	Variabel	Dimensi	Jawaban					Total	Rata-rata
			SS	S	KS	TS	STS		
			5	4	3	2	1		
Skor Rata-rata								2,85	
4.	Motivasi kerja	Kebutuhan Psikologis	6	8	10	6	0	105	3,46
		Kebutuhan Sosial	4	9	8	7	2	96	3,2
		Kebutuhan Akan Penghargaan	4	3	13	8	2	89	2,96
		Kebutuhan Rasa Aman	5	9	9	7	0	102	3,4
		Kebutuhan Aktualisasi Diri	7	6	6	10	1	98	3,26
Skor Rata-rata								3,25	
5.	<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	Sikap Membantu (Altruism)	4	5	6	9	6	83	2,73
		Sikap Ketelitian (Conscientiousness)	2	9	9	7	3	89	2,96
		Sikap Sportif (Sportsmanship)	2	4	11	8	5	84	2,8
		Kebaikan (Courtesy)	3	6	10	9	2	89	2,96
		Sikap Tanggung Jawab (Civic Virtue)	5	9	8	5	3	93	3,1
Skor Rata-rata								2,91	

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner Pra-survei (2024)

Berdasarkan Tabel 1.4 menunjukkan bahwa faktor yang di duga mempengaruhi kinerja karyawan PERUMDAM Tirta Mukti Pusat Cianjur adalah *Self Efficacy* dan *Organizational Citizenship Behavior*, karena faktor keduanya

memiliki nilai paling rendah diantara variabel lainnya. Jumlah skor rata rata variabel *Self Efficacy* adalah 2,85, kemudian variabel *Organizational Citizenship Behavior* yaitu 2,91.

Berdasarkan hasil pra survei tersebut dapat diketahui permasalahan yang diperoleh mengenai variabel *Self Efficacy* dan *Organizational Citizenship Behavior* paling berpengaruh pada kinerja karyawan PERUMDAM Tirta Mukti Pusat Cianjur. Hal ini mengindikasikan bahwa *Self Efficacy* dan *Organizational Citizenship Behavior* menjadi faktor permasalahan penting untuk diperhatikan dan harus diperbaiki khususnya oleh pihak manajemen sumber daya manusia agar dapat meningkatkan kemampuan karyawan agar dapat meningkatkan kinerja di PERUMDAM Tirta Mukti Pusat Cianjur

Hal ini didukung oleh wawancara yang telah dilakukan dengan kepala sub bagian kepegawaian di PERUMDAM Tirta Mukti Pusat Cianjur, mengatakan bahwa ketidakpercayaan karyawan dalam menghadapi permasalahan dalam menyelesaikan pekerjaan dan karyawan suka menunda- nunda pekerjaan. Oleh karena itu, karyawan dengan *self efficacy* yang tinggi akan cenderung mengerjakan tugas tertentu, sekalipun tugas tersebut adalah tugas yang sulit tidak akan memandang tugas sebagai suatu ancaman yang harus dihindari, dengan *self efficacy* yang tinggi juga akan menimbulkan keyakinan dan kepercayaan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan dengan berusaha keras dan tekun untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu.

Menurut Setyanti dkk (2022) Kinerja karyawan yang optimal perlu *self efficacy* dalam pengembangannya, karena dengan adanya *self efficacy* dalam diri

individu maka akan menimbulkan kemampuan dan keyakinan dalam dirinya untuk menyelesaikan pekerjaan yang diberikan atasannya.

Dalam tabel 1.3 ditunjukkan jumlah skor rata-rata variabel *Self Efficacy* PERUMDAM Tirta Mukti Pusat Cianjur adalah 2,85. Dimana angka tersebut menjelaskan bahwa tingkat *self efficacy* PERUMDAM Tirta Mukti Pusat Cianjur masih kurang baik, sehingga kinerja karyawannya pun kurang baik. Masalah yang terlihat dari dimensinya yaitu dimensi *magnitude* dengan skor sebesar 2,76, ini berkaitan dengan taraf kesulitan terhadap tugas yang diberikan dimana seseorang mampu atau tidak dalam menyelesaikan tugasnya tersebut. Karyawan yang merasa kurang yakin terhadap diri sendiri dalam mengerjakan pekerjaannya dengan berbagai tingkat kesulitan pada pekerjaan yang diberikan. Lalu, dapat dilihat pada dimensi *strenght* memperoleh dengan skor 2,83, dimensi ini lebih menekankan pada tingkat kekuatan atau kemantapan seseorang terhadap keyakinannya. Dimana angka tersebut menjelaskan bahwa karyawan kurang yakin dengan kemampuan yang dimiliki serta ada beberapa karyawan yang memiliki keyakinan rendah pada kemampuan dirinya sendiri sehingga berdampak pada karyawan yang bekerja tidak tekun dan gigih. Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Menurut Kiftiyah & Al Banin (2023) Karyawan yang memiliki *self efficacy* yang tinggi mampu menyelesaikan masalah dan tanggung jawab dengan tenang dan baik begitupun sebaliknya, karyawan yang memiliki *self efficacy* yang rendah cenderung tidak dapat menyelesaikan tanggung jawabnya dengan maksimal.

Menurut Priambodo dkk (2019) *Self-Efficacy*, yaitu keyakinan individu Mengenai kemungkinan keberhasilan dalam menyelesaikan suatu tugas tertentu,

dapat juga dikatakan sebagai kepercayaan diri individu dalam menyelesaikan tugas. *Self efficacy* merupakan karakteristik karyawan yang sangat penting yang meningkatkan keterampilan komunikasi dan kepercayaan diri dalam melakukan semua tugas yang diberikan, sehingga aktivitas perusahaan berjalan optimal dan kepuasan karyawan meningkat.

Menurut Lianto (2019) *Self Efficacy* dapat menciptakan lingkaran positif di mana orang yang memiliki keyakinan diri tinggi menjadi lebih engaged dalam tugasnya sehingga mampu meningkatkan kinerja. Setelah kinerjanya tercipta, prestasi itu selanjutnya akan semakin meningkatkan keyakinan dirinya. *Self Efficacy* memainkan peran penting dalam mengoptimalkan kinerja karyawan di sebuah organisasi. Hal ini dikarenakan dengan adanya *self efficacy* dalam diri individu akan menimbulkan keyakinan akan kemampuan dirinya menyelesaikan pekerjaan yang diberikan oleh atasan secara tepat waktu. Oleh karena itu, kinerja karyawan merupakan isu yang masih dihadapi organisasi, sehingga penting untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dan mencari solusinya. Menurut Hidayat & Panjaitan (2022) dalam *The Management Journal of BINANIAGA* Vol. 07, N0.02 menunjukkan terdapat *self efficacy* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Selain *Self Efficacy* yang mempengaruhi kinerja karyawan PERUMDAM Tirta Mukti Pusat Cianjur yaitu *Organizational Citizenship Behavior* yang mempengaruhi kinerja karyawan.

Adapun jumlah skor rata-rata mengenai variabel *Organizational Citizenship Behavior* pada PERUMDAM Tirta Mukti Pusat Cianjur adalah 2,91. Jumlah skor rata-rata masih dihitung kurang baik. Menurut Dwicahyani & Gorda (2023)

Perilaku kewarganegaraan perusahaan *atau Organizational Citizenship Behavior* memiliki peran penting bagi aktivitas perusahaan karena dilakukan oleh seorang karyawan yang secara sukarela mengerjakan pekerjaan yang melebihi standar tugas yang diberikan kepadanya, demi membantu keberlangsungan perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan dan saling pengertian tanpa adanya permintaan imbalan atau ganjaran formal lainnya sehingga perilaku *OCB* ini membuat produktivitas perusahaan menjadi meningkat, diantara beberapa dimensi yang mempengaruhi penurunan variabel *OCB* adalah dimensi *Altruism* (Sikap Membantu) mendapatkan dengan skor rata-rata 2,73, dimana pada dimensi ini sangat memperhatikan tingkat kerelaan membantu rekan kerja walaupun tidak diminta. Hal ini menunjukkan bahwa masih adanya karyawan yang kurang kesediaan dan kerelaan karyawan untuk saling membantu rekan kerjanya yang sedang mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya dikarenakan ego dan urusan pribadi. Adapun pada dimensi *Sportsmanship* (Sikap Sportif) dengan skor 2,8, ini menunjukkan kurangnya kemauan atau keinginan untuk menerima (toleransi) terhadap Tanggapan tidak nyaman yang muncul saat bekerja dan tidak mengeluh mengenai pekerjaan.

Menurut Smruthi & Sasmintha (2019) anggota dengan *OCB* yang tinggi akan menunjukkan kontribusi dan dedikasi sebagai warga organisasi. Anggota dengan *OCB* tinggi memiliki ketekunan, kemampuan dan fleksibilitas untuk menghadapi tambahan tugas diluar tugas uamanya tanpa harapan imbalan. Selain itu, karyawan yang memiliki *self efficacy* positif cenderung lebih membantu dengan rekan kerja dan sering meningkatkan *OCB*, dan sebaliknya individu yang memiliki

*self efficacy* yang rendah akan lebih susah untuk beradaptasi pada lingkungan kerja, cenderung enggan berusaha dan menghindari kerjasama.

Penelitian Oktaviantry dkk (2019) menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* memiliki peran yang positif dan signifikan dalam mempengaruhi kinerja karyawan, peningkatan nilai *OCB* akan mempengaruhi peningkatan terhadap kinerja karyawan. *OCB* penting untuk keberhasilan dan kelangsungan perusahaan, sehingga *OCB* perlu dimunculkan dan ditingkatkan. Oleh karena itu, PERUMDAM Tirta Mukti Pusat Cianjur perlu meningkatkan dan memperbaiki faktor-faktor yang diduga bermasalah bagi karyawannya guna mengoptimalkan kinerja karyawan dan mencapai tujuan.

Melalui penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan manfaat kepada perusahaan dalam menemukan hubungan yang konkrit antara *Self efficacy* dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Karyawan PERUMDAM Tirta Mukti Pusat Cianjur. Peneliti juga berharap dapat meningkatkan *Self efficacy* dan *Organizational Citizenship Behavior* sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Dari penjelasan teori, permasalahan dan pra survei yang telah dilakukan oleh penulis pada PERUMDAM Tirta Mukti Pusat Cianjur yang telah dijelaskan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa perusahaan masih membutuhkan peningkatan kinerja karyawannya agar dapat mencapai tujuan perusahaan, dengan dilakukannya pra survei terlihat bahwa *Self efficacy* dan *Organizational Citizenship Behavior* diduga mempengaruhi kinerja karyawan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan menjadikan permasalahan yang terjadi

sebagai topik pada penelitian yang akan dibahas dengan mengambil judul penelitian Mengenai: **“Pengaruh *Self Efficacy* dan *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Karyawan PERUMDAM Tirta Mukti Pusat Cianjur”**

## **1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah Penelitian**

Identifikasi masalah dan rumusan masalah dalam penelitian ini diajukan untuk merumuskan dan menjelaskan mengenai permasalahan yang tercakup dalam penelitian ini meliputi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan PERUMDAM Tirta Mukti Pusat Cianjur yaitu *Self Efficacy* dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, dapat diidentifikasi permasalahan yang muncul antara lain sebagai berikut:

#### *1. Self Efficacy*

- a. Karyawan kurang memiliki keyakinan diri dalam menyelesaikan pekerjaan dengan tingkat kesulitan tugas yang tinggi.
- b. Karyawan merasa kurang yakin dalam mengatasi hambatan dan kesulitan dalam mengerjakan tugas

#### *2. Organizational Citizenship Behavior*

- a. Karyawan kurang mampu dalam membantu atau menolong rekan kerjanya yang mengalami kesulitan mengenai pekerjaan

- b. Kurangnya kemauan atau keinginan karyawan menerima terhadap Tanggapan tidak nyaman dan tidak mengeluh mengenai pekerjaan

### 3. Kinerja Karyawan

- a. Kurangnya kuantitas karyawan, seperti karyawan yang tidak tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya
- b. Kurangnya kualitas karyawan, seperti karyawan yang kurang baik dalam menyelesaikan pekerjaannya.
- c. Masih banyak karyawan yang kurang berinisiatif dalam menyelesaikan pekerjaannya

#### 1.2.2 Rumusan Masalah

Berikut adalah rumusan masalah dari penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana Tanggapan *Self Efficacy* pada PERUMDAM Tirta Mukti Pusat Cianjur
2. Bagaimana Tanggapan *Organizational Citizenship Behavior* pada PERUMDAM Tirta Mukti Pusat Cianjur
3. Bagaimana Tanggapan Kinerja Karyawan pada PERUMDAM tirta Mukti Pusat Cianjur
4. Seberapa besar pengaruh *Self Efficacy* dan *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Karyawan PERUMDAM Tirta Mukti Pusat Cianjur secara simultan maupun parsial.

### **1.3 Tujuan penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang telah dikemukakan, tujuan dilakukannya penelitian ini untuk memperoleh dan memberikan tinjauan mengenai suatu hubungan antara variabel *Self Efficacy* dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap kinerja karyawan PERUMDAM Tirta Mukti Pusat Cianjur, maka tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Tanggapan *Self Efficacy* pada PERUMDAM Tirta Mukti Pusat Cianjur
2. Tanggapan *Organizational Citizenship Behavior* pada PERUMDAM Tirta Mukti Pusat Cianjur
3. Tanggapan Kinerja Karyawan pada PERUMDAM Tirta Mukti Pusat Cianjur
4. Seberapa besar pengaruh *Self Efficacy* dan *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Karyawan PERUMDAM Tirta Mukti Pusat Cianjur

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penulis berharap dalam hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat sejalan dengan tujuan penelitian. Hasil penelitian berguna baik secara teoritis maupun praktis.

#### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Kegunaan teoritis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta dapat dijadikan sebagai bahan diskusi atau wacana ilmiah yang dapat digunakan sebagai dasar penelitian selanjutnya

2. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai dasar studi untuk perbandingan dan referensi bagi penelitian lain yang sejenis
3. Penelitian ini dapat menambah dan memperluas teori mengenai Sumber Daya Manusia

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi:

a. Bagi penulis

Dapat menambah ilmu pengetahuan bagi peneliti serta penerapannya dalam teori-teori yang berhubungan dengan *Self Efficacy*, *Organizational Citizenship Behavior*, dan Kinerja Karyawan

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan bahan masukan yang digunakan sebagai bahan pertimbangan pemimpin untuk meningkatkan atau memperbaiki kinerja karyawan PERUMDAM Tirta Mukti Pusat Cianjur

c. Bagi Pihak Lain

Dapat dijadikan edukasi maupun bahan referensi bagi yang membutuhkan informasi mengenai *Self Efficacy*, *Organizational Citizenship Behavior* dan Kinerja Karyawan