

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan motor penggerak kehidupan organisasi yang secara menyeluruh diharapkan dapat mencapai tujuan organisasi. Karena itu, perusahaan atau instansi harus memiliki pegawai yang kedisiplinan tinggi, berkemampuan, mempunyai banyak pengalaman dan berprestasi. Selain itu, sumber daya manusia juga harus memiliki pengetahuan, keterampilan, karya dan masih banyak potensi-potensi yang harus dimiliki. Bagaimanapun majunya teknologi, berkembangnya informasi tanpa adanya sumber daya manusia maka tujuan tersebut tidak akan tercapai. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam menghadapi tantangan dari luar yaitu dengan menyiapkan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan berkualitas. Sumber daya manusia sangat penting dalam suatu organisasi karena itu diperlukan suatu pengawasan terhadap kinerja pegawai dan penyediaan fasilitas penunjang untuk meningkatkan prestasi kerja sumber daya manusia.

Prestasi kerja karyawan dilaksanakan untuk mengevaluasi kinerja individu karyawan, yang dapat memberi petunjuk bagi manajemen dalam rangka mengevaluasi kinerja unit dan kinerja organisasi. Hasil dari prestasi kerja karyawan dimanfaatkan sebagai dasar pertimbangan keputusan kebijakan pengelolaan karier karyawan yang berkaitan dengan bidang pekerjaan, bidang pengangkatan dan penempatan, bidang pengembangan, bidang penghargaan dan bidang disiplin.

Disiplin kerja merupakan hal yang berpengaruh pada tingkat prestasi kerja seorang individu dalam suatu perusahaan. (Rivai, 2009:825) disiplin kerja merupakan suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran norma-norma sosial yang berlaku. Selain itu disiplin kerja dapat dikatakan hal yang paling penting dalam suatu organisasi karena keberhasilan suatu organisasi dapat diukur melalui seberapa besar kedisiplinan pegawainya. Pegawai juga harus patuh dan tunduk pada norma-norma yang berlaku pada organisasi karena semakin banyak kedisiplinan karyawan maka semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya.

Karyawan yang mematuhi peraturan-peraturan dan mempunyai disiplin yang tinggi akan menciptakan suasana perusahaan lebih kondusif sehingga akan berdampak positif pada aktivitas perusahaan. Oleh karena itu, setiap perusahaan mempunyai harapan agar karyawan perusahaan dapat mematuhi peraturan yang telah ditetapkan sehingga mampu memiliki keunggulan bersaing dalam menghadapi era globalisasi dalam memasuki revolusi industri. Tetapi jika tidak mengikuti peraturan disiplin kerja pegawai yang dibuat perusahaan pada karyawan maka kemungkinan tujuan yang telah ditetapkan perusahaan tidak dapat dicapai secara efektif dan efisien.

Selain disiplin kerja, hal yang perlu diperhatikan juga adalah pendidikan. Karena pendidikan merupakan salah satu yang mendukung prestasi karyawan. Ranupandojo (2001:9) pendidikan merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan untuk meningkatkan pengetahuan umum

karyawan termasuk didalamnya adalah peningkatan penguasaan teori dan keterampilan untuk menyelesaikan masalah-masalah untuk mencapai tujuan perusahaan. Pendidikan pada seorang karyawan berpengaruh terhadap kualitas kerja yang dilakukannya diperusahaan. Jadi apabila pendidikan karyawan rendah maka berpengaruh terhadap prestasi kerjanya yang dimana bisa tidak sesuai dengan visi dan misi pada perusahaan tersebut.

Selain disiplin kerja dan pendidikan, pihak organisasi juga memperhatikan lingkungan kerja pegawai agar pegawai dapat bekerja secara efektif dan efisien. Lingkungan kerja dapat mempengaruhi seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan baik secara langsung maupun tidak langsung karena lingkungan kerja sebagai penunjang produktivitas dari perusahaan dalam membantu karyawan tersebut mencapai prestasi kerja yang yang bagus. Seperti yang dikemukakan oleh Ishak dan Tanjung (2003: 26) manfaat lingkungan kerja menciptakan gairah kerja sehingga produktivitas dan prestasi kerja meningkat.

Lingkungan kerja yang nyaman dapat mempengaruhi prestasi kerja pegawai agar dalam pelaksanaan tugasnya dapat dikerjakan secara optimal dan dengan adanya lingkungan kerja yang nyaman dan tenang dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam pencapaian tujuan. Apabila lingkungan kerja kurang memuaskan maka kondisi ini dapat menurunkan produktivitas kerja pegawai, begitupula sebaliknya apabila lingkungan kerja kondusif maka dapat meningkatkan produktivitas kerjanya.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Kupang merupakan Badan Usaha Milik Pemerintah Kota Kupang yang didirikan berdasarkan

Peraturan Pemerintah Kota Kupang Nomor 06 Tahun 2005 tanggal 19 September 2005 tentang pembentukan perusahaan Daerah Air Minum Kota Kupang. Pemerintah Pusat melalui Pemerintah Daerah menyerahkan wewenang pengelolaan air bersih ini kepada Pemerintah Daerah dalam Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Tersedianya air bersih dan sehat merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi seluruh masyarakat. Bagi masyarakat Kota Kupang kebutuhan akan air bersih menjadi masalah yang sangat pelik dan rumit, karena persediaan air tanah penduduk mempunyai debit air yang terbatas khususnya di musim kemarau. Adapun data prestasi kerja yang dicapai oleh para karyawan PDAM Kota Kupang selama tahun 2021 dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.1
Penilaian Prestasi Kerja Karyawan PDAM
Kota Kupang Tahun 2021

No	Unsur dan Faktor Yang Dinilai	Target	Realisasi	Deviasi
1	Kedisiplinan dalam bekerja	90%	72%	18%
2	Kualitas kerja	90%	80%	10%
3	Sikap dalam bekerja/ kerja sama	90%	70%	20%
4	Kemampuan dalam bekerja	90%	73%	17%
	Total		73,75 %	18,75 %

Sumber: Kasub umum dan personalia PDAM Kota Kupang

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas dapat diketahui prestasi kerja karyawan PDAM Kota Kupang berfluktuasi dengan rata-rata prestasi kerja yang dicapai 73,75% dengan tingkat deviasi 18,75%, ini berarti prestasi yang dicapai masih berada di bawah yang ditetapkan perusahaan. Hal ini dibutuhkan perhatian yang sungguh dari pihak pimpinan untuk memberikan dukungan baik moral maupun psikologi agar pegawai mau memperbaiki prestasinya.

Penurunan prestasi kerja disebabkan oleh salah satu faktor yaitu disiplin kerja karyawan dalam menjalankan aktivitasnya salah satunya merespon pengaduan konsumen terhadap pelayanan PDAM Kota Kupang. Disiplin kerja sendiri merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, karena apabila tidak adanya disiplin pegawai segala kegiatan yang dilakukan akan mendapatkan hasil yang kurang memuaskan dan kurang maksimal yang tidak sesuai dengan harapan. Adapun tingkat kedisiplinan melalui pelayanan terhadap pengaduan yang diajukan oleh pelanggan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.2

**Ikhtisar Pengaduan Pelanggan Periode
Bulan Desember 2021 dan Juni 2022**

No	Bulan	Jumlah pengaduan	Jumlah Pengaduan Yang Ditangani	Jumlah Pengaduan Yang Belum Ditangani
1	Desember	50	3	47
2	Januari	73	38	35
3	Februari	76	52	24
4	Maret	95	60	35
5	April	23	10	13
6	Mei	65	63	2
7	Juni	63	59	4
Jumlah		445	285	160

Sumber: Kasub umum dan personalia PDAM Kota Kupang

Berdasarkan tampilan Tabel 1.2 di atas dapat diketahui bahwa keluhan pelanggan setiap bulan belum ditangani secara keseluruhan. Pengaduan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Kupang dari bulan Desember 2021 sampai dengan Juni 2022 berjumlah 445 pengaduan. Pengaduan pelanggan dari bulan desember 2021 sampai dengan juni 2022 yang sudah ditangani berjumlah 285 dan jumlah pengaduan pelanggan yang

belum ditangani dari bulan desember 2021 sampai dengan juni 2022 berjumlah 160 pengaduan. Hal ini menunjukkan masih kurangnya disiplin karyawan dalam menangani pengaduan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota (PDAM) Kota Kupang.

Jika dilihat dari tingkat pendidikan para karyawan sebanyak 74 orang memiliki tingkat pendidikan yang lumayan yaitu dari SLTA sampai dengan Pasca Sarjana. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 1.3 berikut ini:

Tabel 1.3

Jenjang Pendidikan Karyawan PDAM Kota Kupang		
No	Jenjang Pendidikan	Jumlah
1	S2	4
2	S1	18
3	DIII	5
4	SMA/SMK	47
Jumlah karyawan		74

Sumber: PDAM Kota Kupang

Tabel 1.3 di atas dapat memberikan gambaran bahwa yang paling banyak pegawai SLTA/SMAK, sedangkan yang lainnya berpendidikan S1 dan S2. Jika dilihat dari tingkat pendidikan karyawan PDAM, memiliki pengetahuan dan keterampilan cukup baik. Namun, untuk tenaga kerja SLTA perlu diberikan bimbingan atau pelatihan agar keterampilan dalam bekerja lancar.

Pencapaian prestasi kerja karyawan selain didukung oleh disiplin kerja dan tingkat pendidikan karyawan, lingkungan kerja juga cukup berpengaruh terhadap kenyamanan dalam bekerja yang menyebabkan karyawan senang. Lingkungan kerja fisik pada PDAM Kota Kupang yang mempengaruhi kenyamanan dalam bekerja bagi karyawan yaitu fasilitas dan ruangan.

Wawancara keluhan karyawan yang dilakukan pada 5 orang karyawan PDAM Kota Kupang menyatakan bahwa suhu ruangan yang cukup panas karena belum tersedianya AC menyebabkan karyawan tidak nyaman bekerja dalam waktu yang lama didalam ruangan. Disamping itu 2 orang karyawan mengatakan luas ruang kerja yang kurang memadai sehingga membatasi ruang kerja karyawan, dan juga suara yang berasal dari kendaraan yang lewat yang bisa membuat karyawan tidak fokus pada saat bekerja.

Selain kondisi fisik lingkungan kerja, ternyata lingkungan kerja non fisik juga kerap menjadi keluhan karyawan PDAM Kota Kupang seperti hubungan antara sesama rekan kerja kerap kali menjadi keluhan di antara sesama karyawan. Sebagai contoh adanya karyawan yang tidak menjalankan tugasnya sehingga menghambat pekerjaan karyawan lainnya. Kondisi perusahaan seperti ini yang dapat menyebabkan tingkat prestasi kerja karyawan. Dari fenomena yang terjadi di atas menunjukkan bahwa pencapaian prestasi kerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Kupang dipengaruhi oleh disiplin kerja, pendidikan dan lingkungan kerja. Hal ini didukung oleh penelitian.

Selain fenomena masalah di atas, penelitian ini dilakukan karena adanya *research gap* antara penelitian-penelitian sebelumnya. Hasil penelitian T. Nur Haidah (2010) dalam penelitian mengenai pengaruh disiplin kerja (X1) terhadap prestasi kerja karyawan (Y) menunjukkan bahwa variabel disiplin kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap prestasi kerja karyawan.

Laurencia dan Riyanto (2013) dalam penelitian mengenai pengaruh pendidikan (X2) terhadap prestasi kerja (Y) menunjukkan bahwa variabel pendidikan memiliki pengaruh secara positif dan signifikan.

Dalam penelitian Tatik Suryani (2013) menunjukkan bahwa variabel lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja karyawan, sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dwi Agung Arianto Nugroho (2013) dalam penelitian mengenai pengaruh lingkungan kerja (X1) terhadap variabel prestasi kerja (Y) berpengaruh negatif.

Berdasarkan penjelasan dalam latar belakang serta berbagai fenomena yang terjadi sehubungan dengan prestasi kerja Perusahaan Daerah Air Minum, maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam terkait prestasi kerja PDAM Kota Kupang dengan judul **“Pengaruh Disiplin Kerja, Pendidikan dan Lingkungan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Kupang”**.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana gambaran disiplin kerja, pendidikan dan lingkungan kerja karyawan dan prestasi kerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Kupang?
2. Apakah disiplin kerja, pendidikan dan lingkungan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Kupang?
3. Apakah disiplin kerja, pendidikan dan lingkungan kerja secara simultan

berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi kerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Kupang?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai oleh peneliti adalah:

1. Untuk mengetahui gambaran tentang disiplin kerja, pendidikan dan lingkungan kerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Kupang.
2. Untuk mengetahui signifikan pengaruh disiplin kerja, pendidikan dan lingkungan kerja secara parsial terhadap prestasi kerja karyawan prestasi kerja pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Kupang.
3. Untuk mengetahui signifikan pengaruh disiplin kerja, pendidikan dan lingkungan kerja secara simultan terhadap prestasi kerja karyawan prestasi kerja pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Kupang.

D. Manfaat penelitian

Adapun manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Bagi peneliti
Dapat menambah wawasan pengetahuan peneliti terkait dengan Disiplin Kerja, Pendidikan dan Lingkungan Kerja Terhadap Prestasi Kerja.
2. Bagi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Kupang
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Kupang.
3. Bagi Peneliti Lain.
Sebagai bahan informasi bagi peneliti yang akan melakukan penelitian

lanjutan yang berkaitan dengan faktor pengaruh disiplin kerja, pendidikan dan lingkungan kerja terhadap prestasi kerja karyawan.