

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Sebuah organisasi atau perusahaan harus professional dalam mengelola sumber daya manusia yang merupakan aspek terpenting dalam perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen. Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kompetensi, disiplin kerja dan pelatihan. Kompetensi merupakan karakteristik yang mendasari diri seseorang berkaitan dengan efektivitas yang memberikan kinerja dalam pekerjaan.

Selain kompetensi, disiplin kerja juga sangat penting bagi kelangsungan operasional perusahaan sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan efektif dan efisien. Disamping kedua faktor tersebut, pelatihan pada perusahaan juga sangat penting dilaksanakan karena dapat memberikan sebuah pengalaman, menambah pengetahuan dan wawasan.

PDAM Tirtanadi merupakan perusahaan yang mengembangkan sumber daya secara mikro dengan upaya mengadakan *planning*, meningkatkan kemampuan, dan mengelola karyawan sedemikian rupa, sedangkan secara makro, pengembangan sumber daya dilakukan dengan kemampuan untuk bisa mengelola sumber daya alam, sehingga dapat digunakan untuk kesejahteraan masyarakat. Kinerja karyawan pada perusahaan belum sepenuhnya berhasil dilihat dari kinerja karyawan yang belum mampu memenuhi target yang ditetapkan serta masih banyaknya keluhan dari pelanggan setiap bulannya, hal ini dapat dilihat dari tabel 1.1 berikut :

Tabel 1.1
PDAM Tirtanadi Cabang Sei Agul Medan
Laporan Pengaduan Pelanggan s/d Rekening Periode 2019

Waktu	Jumlah Pelanggan	Jumlah Pengaduan	Pengaduan terselesaikan	Selesai bulan terdahulu	Sisa bulan berjalan	Sisa bulan terdahulu
Januari	104.064	178	152	0	26	0
Februari	104.050	192	170	20	22	6
Maret	104.040	177	152	18	25	10
April	104.055	169	148	25	21	10
Mei	104.067	183	150	16	33	15
Juni	104.065	169	152	23	17	25
Juli	104.082	173	159	19	14	23
Agustus	104.102	157	122	15	35	22
September	104.079	168	149	30	19	27
Oktober	104.104	185	165	27	20	19
November	104.132	163	150	17	13	22
Desember	104.160	172	140	11	32	24

Sumber : PDAM Tirtanadi , 2019

Data di atas menjelaskan bahwa banyak jumlah pengaduan yang dilayangkan oleh para konsumen terhadap Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Sei Agul Medan. , kinerja karyawan pada PDAM Tirtanadi belum dapat terpenuhi dengan baik adalah kurangnya disiplin kerja karyawan khususnya dalam hal absensi kerja, yang lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 1.3 sebagai berikut :

Tabel 1.3
Data Absensi Karyawan Periode 2019

Bulan	Jumlah Karyawan	Jlh Hari Kerja	Target Kehadiran	Ketidakhadiran						Kehadiran	
				S	I	C	A	Total		Total	
								Jlh	%	Jlh	%
Januari	68	25	1.700	1	1	14	3	19	1,11	1.681	98,85
Februari	68	25	1.700	1	-	16	3	20	1,17	1.680	98,79
Maret	68	25	1.700	-	-	18	3	21	1,23	1.679	98,73
April	68	25	1.700	-	2	15	3	20	1,17	1.680	98,79
Mei	68	25	1.700	1	-	14	4	19	1,11	1.681	98,85
Juni	68	25	1.700	1	-	14	3	18	1,05	1.682	98,91
Juli	68	25	1.700	-	1	13	4	18	1,05	1.682	98,91
Agustus	68	25	1.700	1	-	16	2	19	1,11	1.681	98,85
September	68	25	1.700	-	2	17	3	22	1,29	1.678	98,67
Oktober	68	25	1.700	1	2	13	4	20	1,17	1.680	98,79
November	68	25	1.700	-	-	17	3	20	1,17	1.680	98,79
Desember	68	25	1.700	-	1	15	3	19	1,11	1.681	98,85
Total	816	300	20.400	6	9	182	38	235	1,15	20.165	98,85

Sumber : PDAM Tirtanadi, 2019

Berdasarkan tabel 1.3 tersebut dapat dijelaskan bahwa karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi masih kurang disiplin dalam hal kehadiran (absensi kerja). Pelatihan pada Perusahaan Daerah Air Minum tirtanadi Medan diduga mengalami masalah, dimana program pelatihan yang selama ini dilakukan oleh perusahaan PDAM Tirtanadi belum berhasil, atau lebih jelasnya hal dapat dilihat pada tabel I.4 sebagai berikut :

Tabel I.4
Data Pelatihan Karyawan PDAM Tirtanadi
Periode 2019

No	Program Pelatihan	Waktu Pelatihan	Instruktur	Peserta	Hadir	Tidak Hadir	Deskripsi
1	Sosialisasi Peraturan Ketenagakerjaan	05 s/d 07 Februari 2019	Tim Dinas Ketenagakerjaan	37 Orang Pegawai	32 Orang	5 Orang	Waktu pemberian pelatihan terlalu lama
2	Pendidikan dan Pelatihan Efisiensi Energi	26 s/d 27 Maret 2018	Jajaran Direksi dan Kacab Limbah	20 Orang Kabag Umum Cabang dan Instalasi	17 Orang	3 Orang	Instruktur pelatihan yang kurang mahir dalam penyampaian materi pelatihan

3	Pendidikan dan Pelatihan Pelayanan Prima	18 s/d 20 April 2019	Kopindo Sumut	25 Orang Staff dan Fungsionaris	23 Orang	2 Orang	Pelatihan yang tidak sesuai dengan yang di harapkan karyawan
4	<i>Workshop Leader Commitment</i>	7 Mei 2019	<i>SCB Consulting</i>	10 Programmer	10 Orang	-	Sesuai dengan program pelatihan
5	Pelatihan Tanggap Darurat dan P3K	21 Mei s/d 23 Mei 2019	Tim Kemennaker	20 Orang Staff	16 Orang	4 Orang	Program pelatihan yang sudah sangat sering dilakukan sehingga karyawan kurang berminat mengikuti
6	Pendidikan dan Pelatihan QGIS	26 Juni s/d 29 Juni 2019	Tim GIS PDAM Tirtanadi	27 Orang Staff	27 Orang	-	Sesuai dengan program pelatihan
7	Pelatihan Pengembangan Aplikasi Laporan Bulanan Web	2 s/d 4 Juli 2019	Divisi SIM dan Litbang	30 Orang Staff	30 Orang	-	Sesuai dengan program pelatihan
8	Workshop Pengendalian Air Tidak Berekening	27 s/d 28 Agustus 2019	Divisi PKA	28 Orang Staff	28 Orang	-	Sesuai dengan program pelatihan
9	Pelatihan <i>Reduction & Energy Efficiency</i>	18 September 2019	Cabang Pemasaran Air Limbah	9 Orang Staff	9 Orang	-	Sesuai dengan program pelatihan
10	Pelatihan <i>Motivation Training Spiritual Achievement</i>	12 s/d 15 November 2019	Tim Sygma	35 Orang	35 Orang	-	Sesuai dengan program pelatihan

Sumber: PDAM Tirtanadi Medan, 2019

Berdasarkan tabel I.4 tersebut dapat dijelaskan bahwa dari bulan Februari 2019 hingga November 2019 masih sering ditemukan karyawan yang tidak mengikuti pelatihan yang diadakan perusahaan. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul :

“Pengaruh Kompetensi, Disiplin Kerja dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Cabang Sei Agul Medan”

I.2 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Kompetensi karyawan PDAM Tirtanadi Cabang Sei Agul Medan masih kurang dilihat dari kesalahan kerja yang masih sering dilakukan karyawan.
2. Disiplin kerja karyawan masih kurang baik dinilai berdasarkan data absensi kerja karyawan perusahaan, dimana selalu ditemukan karyawan yang tidak hadir kerja tanpa keterangan di setiap bulannya.

3. Pelatihan kurang efektif dilihat dari data pelatihan yang telah dilakukan perusahaan dimana masih ada karyawan yang tidak mengikuti pelatihan karena program pelatihan yang kurang sesuai dengan kebutuhan karyawan serta kurang berhubungan dengan praktek dilapangan.
4. Kinerja karyawan masih kurang maksimal dilihat dari data penjualan perusahaan yang belum pernah mencapai target dan meningkatnya jumlah keluhan pelanggan.

I.3 Rumusan Masalah

Adapun masalah yang dipaparkan dalam penulisan skripsi ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Cabang Sei Agul Medan?
2. Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Cabang Sei Agul Medan?
3. Bagaimana pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Cabang Sei Agul Medan?
4. Bagaimana pengaruh kompetensi, disiplin kerja dan pelatihan terhadap kinerja karyawan pada PDAM Tirtanadi Cabang Sei Agul Medan?

I.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan penulis adalah:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kompetensi terhadap kinerja pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Cabang Sei Agul Medan.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Sei Agul Medan.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Cabang Sei Agul Medan.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kompetensi, disiplin kerja dan pelatihan terhadap kinerja karyawan pada PDAM Tirtanadi Cabang Sei Agul Medan.

I.5 Tinjauan Pustaka

I.5.1 Teori Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Robbins (2001:139), “kepuasan kerja (*jobsatisfaction*) merupakan sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Selanjutnya seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi menunjukkan sikap positif terhadap kerja, sedangkan seseorang yang tidak puas akan menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaannya.”

Menurut Yendra, (2006), dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam sebuah organisasi atau perusahaan, maka harus memiliki peran penting dalam meningkatkan daya saing organisasi, apabila suatu perusahaan memiliki sumber daya yang berkualitas maka perusahaan tersebut memiliki daya saing yang tinggi.

I.5.2 Teori Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja

Menurut Sutrisno (2009:97) “kinerja karyawan dalam suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh disiplin kerja. Apabila di antara karyawan sudah tidak menghiraukan kedisiplinan kerja, maka dapat dipastikan kinerja karyawan akan menurun”.

Menurut Hasibuan (2013:193) “hubungan disiplin kerja dengan kinerja adalah fungsi operatif keenam dari manajemen sumber daya manusia yang terpenting karena semakin baik disiplin karyawan, semakin tinggi kerja yang dicapainya”.

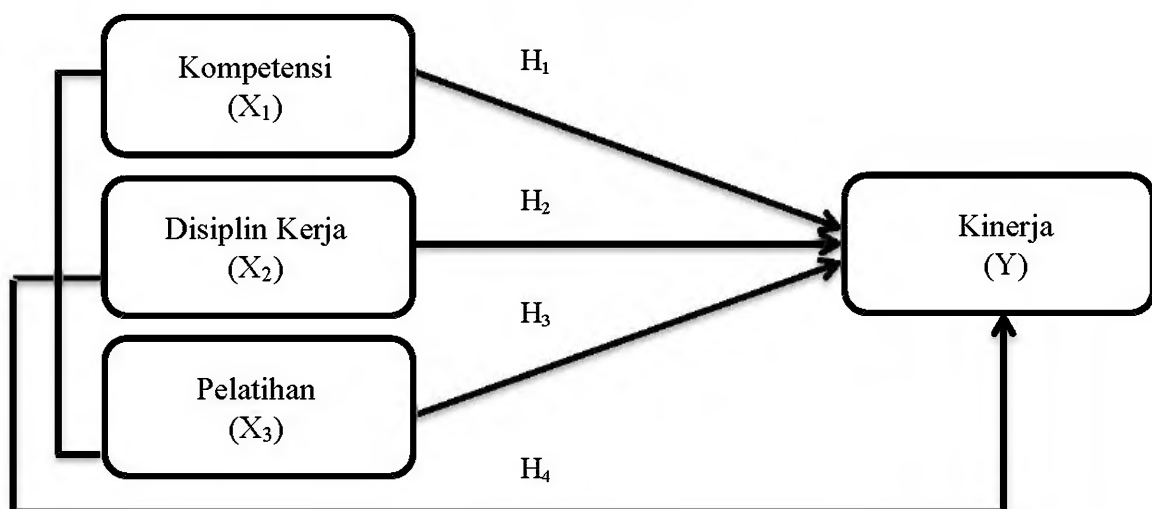
I.5.3 Teori Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja

Menurut Bangun (2012:226), pelatihan kerja adalah suatu proses memperbaiki keterampilan kerja karyawan untuk membantu meningkatkan kinerja.

Menurut Rachmawati (2008:117), pelatihan dalam bentuk yang kompleks diberikan untuk membantu karyawan mempelajari keterampilan yang akan meningkatkan kinerja karyawan serta akan membantu perusahaan atau organisasi mencapai sasarnya.

I.6 Kerangka Konseptual

Berdasarkan tinjauan pustaka yang diuraikan sebelumnya mengenai variabel kompetensi, disiplin kerja dan pelatihan serta pengaruhnya terhadap kinerja karyawan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:



Gambar II.1
Kerangka Konseptual